

आदित्य बिड़ला कैपिटल डिजिटल लिमिटेड
ग्राहक शिकायत निवारण नीति (बीमा उत्पाद)

विषय-सूची

1.	परिचय.....	2
2.	परिभाषाएँ.....	2
3.	नीति के उद्देश्य.....	3
4.	नीति की समीक्षा.....	4
5.	कार्य-क्षेत्र.....	4
6.	मार्गदर्शक सिद्धांत.....	4
7.	शिकायत दर्ज करने के माध्यम.....	4
8.	शिकायत निवारण प्रक्रिया.....	5
9.	एस्केलेशन मैट्रिक्स.....	6
10.	शिकायत निवारण अधिकारी.....	7
11.	शिकायत का निस्तारण.....	7
12.	निगरानी और रिपोर्टिंग.....	7

1. परिचय

- 1.1. आदित्य बिड़ला कैपिटल डिजिटल लिमिटेड ("कंपनी" या "एबीसीडीएल") वर्ष 2023 में कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत निगमित एक कंपनी है, जिसका पंजीकृत कार्यालय मुंबई में है।
- 1.2. **एबीसीडीएल** एक पंजीकृत वितरण चैनल के रूप में अपनी क्षमता में बीमा उत्पादों का वितरण करता है, न कि बीमाकर्ता के रूप में। यह नीति समय-समय पर संशोधित लागू कानूनों को ध्यान में रखते हुए तैयार की गई है।
- 1.3. **एबीसीडीएल** ने अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से इस ग्राहक शिकायत निवारण नीति ("नीति") को तैयार किया है और नीति के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है।
- 1.4. इस नीति में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो उस बीमाकर्ता के दायित्वों को कम करता हो, जिसके बीमा उत्पाद से संबंधित शिकायत की गई है। जहाँ शिकायत अंडरराइटिंग, पॉलिसी सर्विसिंग या दावे को स्वीकार करने अथवा उसका निपटान करने से संबंधित हो, वहाँ **एबीसीडीएल** शिकायत को संबंधित बीमाकर्ता को भेजेगा, ग्राहक को इसकी सूचना देगा और ग्राहक को शिकायत के निपटारे तक उसकी स्थिति पर नज़र रखने में सक्षम बनाएगा।

2. परिभाषाएँ

- a. **"लागू कानून"** का अर्थ किसी प्राधिकरण द्वारा बनाया गया कोई भी अधिनियम, कानून, विनियम, अध्यादेश, नियम, निर्णय, अधिसूचना, आदेश, डिक्री, उप-विधि, परमिट, लाइसेंस, अनुमोदन, सहमति, प्राधिकरण, सरकारी अनुमोदन, निर्देश, दिशानिर्देश, आवश्यकताएँ या अन्य सरकारी प्रतिबंध, अथवा उपर्युक्त में से किसी के समान कोई निर्णय या निर्धारण, या कोई व्याख्या, नीति या प्रशासन, जिसका कानून का बल हो, चाहे वह इस नीति से बाध्य होने के लिए आपके सहमत होने की तारीख को प्रभावी हो या उसके बाद किसी भी समय प्रभावी हो।
- b. **"ग्राहक"** से तात्पर्य उस व्यक्ति या संस्था से है जो एबीसीडीएल द्वारा वितरित बीमा उत्पादों का अंतिम उपयोगकर्ता है;
- c. **"शिकायत या शिकायत निवारण अनुरोध"** से तात्पर्य ऐसे किसी पत्राचार से है, जो अपने स्वरूप में पूर्ण और स्पष्ट हो तथा असंतोषजनक सेवा, अनुचित व्यवहार या किसी कार्य को करने या न करने के संबंध में असंतोष व्यक्त करता हो। सुझाव, फीडबैक, प्रश्न या स्पष्टीकरण प्रदान करने के उद्देश्य से किए गए पत्राचार को शिकायत या शिकायत निवारण अनुरोध के मामलों के रूप में नहीं माना जाएगा;
- d. **"बीमा उत्पाद"** से तात्पर्य एबीसीडीएल द्वारा वितरित जीवन, स्वास्थ्य, सामान्य और मोटर बीमा उत्पादों से है;
- e. **"शिकायत निवारण अधिकारी"** या "जीआरओ" से तात्पर्य इस नीति के तहत कंपनी द्वारा बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतों के निवारण की निगरानी के लिए नियुक्त अधिकारी से है;

- f. "आईआरडीआई" का अर्थ भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण है;
- g. "बोर्ड" से तात्पर्य एबीसीडीएल के निदेशक मंडल से है;
- h. "कार्य दिवस" से तात्पर्य ऐसे दिन से है, जो रविवार या परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के तहत महाराष्ट्र राज्य में घोषित सार्वजनिक अवकाश के अलावा कोई ऐसा दिन हो, जिस दिन एबीसीडीएल कारोबार के लिए खुला हो;
- i. "टर्न-अराउंड-टाइम" या "टीएटी" से तात्पर्य इस नीति या लागू विनियमों के तहत निर्धारित उस अवधि से है, जिसके भीतर किसी शिकायत की अभिस्वीकृति देना, उसे अपडेट करना या उसका समाधान करना आवश्यक है; तथा
- j. "उपयोगकर्ता" से तात्पर्य ग्राहक या किसी अन्य ऐसे व्यक्ति से है जो बीमा उत्पादों या ऐसे उत्पादों के संबंध में एबीसीडीएल द्वारा संचालित डिजिटल प्लेटफॉर्म तक पहुँच प्राप्त करता है या उनका उपयोग करता है, और इस नीति में "उपयोगकर्ता" और "ग्राहक" शब्दों का परस्पर विनिमय करके उपयोग किया गया है।

3. नीति के उद्देश्य

- 3.1. एबीसीडीएल अंतिम उपयोगकर्ताओं को प्राप्त करने, बनाए रखने और उनके साथ दीर्घकालिक संबंध विकसित करने के लिए ग्राहक सेवा और संतुष्टि को सर्वोच्च महत्व देता है। कंपनी का मानना है कि सेवा उद्योग में त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। नीति के व्यापक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:
 - a. सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाते हुए व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के साथ-साथ सभी लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
 - b. पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि उपयोगकर्ता यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
 - c. कंपनी द्वारा वितरित बीमा उत्पादों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था तैयार करना और उसे लागू करना;
 - d. उपयोगकर्ताओं के साथ निष्पक्ष और उचित व्यवहार करना;
 - e. किसी भी शिकायत/शिकायत निवारण अनुरोध को दर्ज करने के लिए विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराना;
 - f. ग्राहक की संतुष्टि सुनिश्चित करना तथा किसी भी धोखाधड़ी या कदाचार से ग्राहक की सुरक्षा सुनिश्चित करना;

- g. परिभाषित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) और एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार सभी शिकायतों का उपयोगकर्ता की संतुष्टि के अनुरूप निपटारा सुनिश्चित करना; तथा
- h. उठाई गई सभी शिकायतों/शिकायत निवारण अनुरोधों का निर्बाध, कुशल और प्रभावी तरीके से समाधान सुनिश्चित करना।

4. नीति की समीक्षा

- 4.1. एबीसीडीएल नियामक ढाँचे में किसी भी महत्वपूर्ण बदलाव या व्यावसायिक अथवा परिचालन संबंधी कारणों से आवश्यक होने पर, नीति की वार्षिक या उससे पहले समीक्षा करेगा।

5. कार्य-क्षेत्र

- 5.1. यह नीति जीवन बीमा उत्पादों, स्वास्थ्य बीमा उत्पादों, सामान्य बीमा उत्पादों और मोटर बीमा उत्पादों के संबंध में एबीसीडीएल से संपर्क करने वाले सभी ग्राहकों पर लागू होती है तथा खंड 7.1 में निर्दिष्ट किसी भी माध्यम से प्राप्त शिकायतों को शामिल करती है।

6. मार्गदर्शक सिद्धांत

- 6.1. एबीसीडीएल ग्राहक शिकायतों का निपटारा करते समय निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगा:
 - a. **निष्पक्षता:** प्रत्येक शिकायत का निपटारा वस्तुनिष्ठ और निष्पक्ष तरीके से किया जाएगा;
 - b. **सुगम्यता:** ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के माध्यमों तक आसान पहुँच उपलब्ध होगी;
 - c. **तत्परता:** शिकायतों की अभिस्वीकृति दी जाएगी और उनका निवारण किया जाएगा;
 - d. **पारदर्शिता:** ग्राहकों को उनकी शिकायतों की प्रगति और स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा;
 - e. **गोपनीयता:** ग्राहक की जानकारी सुरक्षित रखी जाएगी और केवल आवश्यकता के आधार पर ही साझा की जाएगी; तथा
 - f. **नियामक अनुपालन:** सभी शिकायतों का निपटारा लागू कानूनों और विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

7. शिकायत दर्ज करने के माध्यम

- 7.1. ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं: (क) टोल-फ्री नंबर **1800-270-7000** पर ग्राहक सेवा हेल्पलाइन; (ख) care.digital@adityabirlacapital.com पर ईमेल; (ग) एबीसीडीएल की वेबसाइट

www.adityabirlacapital.com/abcd पर शिकायत दर्ज करने की सुविधा; (घ) खंड 10.1 में दिए गए पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित लिखित पत्र; या (ङ) सीधे उस बीमाकर्ता के पास, जिसके बीमा उत्पाद से शिकायत संबंधित है, बीमाकर्ता की शाखा, वेबसाइट, कॉल सेंटर या ईमेल के माध्यम से। ग्राहक <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> पर बीमा भरोसा बीमा भरोसा पोर्टल के माध्यम से आईआरडीएआई के पास ऑनलाइन शिकायत भी दर्ज कर सकता है। हेल्पलाइन सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक, राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर, उपलब्ध रहेगी; ईमेल, वेबसाइट और लिखित माध्यमों से शिकायतें किसी भी समय दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत दर्ज करते समय ग्राहकों को निम्नलिखित विवरण प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है: ग्राहक का नाम, पंजीकृत मोबाइल नंबर, पंजीकृत ईमेल आईडी, उत्पाद/सेवा का विवरण, पॉलिसी/आवेदन/संदर्भ संख्या (यदि लागू हो), शिकायत का विस्तृत विवरण और कोई सहायक दस्तावेज़।

8. शिकायत निवारण प्रक्रिया

8.1. अभिस्वीकृति

शिकायत प्राप्त होने पर ग्राहक को ईमेल, एसएमएस या किसी अन्य उपयुक्त संचार माध्यम के जरिए अभिस्वीकृति भेजी जाएगी, शिकायत के लिए एक विशिष्ट शिकायत संदर्भ संख्या जारी की जाएगी और शिकायत को कंपनी की शिकायत प्रबंधन प्रणाली में दर्ज किया जाएगा। शिकायत संदर्भ संख्या का उपयोग करके, ग्राहक ग्राहक सेवा हेल्पलाइन, एबीसीडीएल की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत की स्थिति ट्रैक करने की सुविधा के माध्यम से शिकायत की स्थिति देख सकता है या, जहाँ शिकायत संबंधित बीमाकर्ता के पास दर्ज की गई है या उसे भेजी गई है, वहाँ बीमाकर्ता के शिकायत पोर्टल या बीमा भरोसा पोर्टल पर <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> शिकायत की स्थिति देख सकता है।

8.2. मूल्यांकन और जाँच

शिकायत की समीक्षा ग्राहक सेवा टीम द्वारा की जाएगी और जाँच के लिए संबंधित विभाग को सौंपी जाएगी। जाँच प्रक्रिया के दौरान, ग्राहक से अतिरिक्त जानकारी माँगी जा सकती है, आंतरिक अभिलेखों और सहायक दस्तावेज़ों की समीक्षा की जाएगी तथा मूल कारण और उचित समाधान की पहचान करने के लिए संबंधित हितधारकों को शामिल किया जाएगा।

8.3. समाधान

जाँच के निष्कर्षों के आधार पर, उचित सुधारात्मक कार्रवाई शुरू की जाएगी, ग्राहक को कारणयुक्त उत्तर दिया जाएगा तथा ग्राहक को शिकायत के समाधान और उसके निस्तारण के बारे में सूचित किया जाएगा। जहाँ किसी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, या उसे केवल आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है अथवा अस्वीकार किया जाता है, वहाँ एबीसीडीएल ग्राहक को ऐसे अस्वीकार किए जाने के कारणों से अवगत कराएगा, जिसमें बीमा उत्पाद के संबंधित नियमों और शर्तों का विशेष रूप से उल्लेख किया जाएगा। साथ ही, ग्राहक को उस समय उपलब्ध

विकल्पों के बारे में भी बताया जाएगा, जिनमें खंड 9 के तहत शिकायत को उच्च स्तर पर ले जाना, बीमा भरोसा पोर्टल पर आईआरडीएआई के पास शिकायत दर्ज करना, सक्षम क्षेत्राधिकार वाले बीमा लोकपाल के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करना तथा उपभोक्ता आयोग या किसी अन्य सक्षम क्षेत्राधिकार वाले मंच के समक्ष जाना शामिल है। ऐसा संचार शिकायत प्राप्त होने की मूल तारीख से 14 दिनों के भीतर किया जाएगा।

8.4. नियामक समय-सीमा

एबीसीडीएल लागू नियामक दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित समय-सीमा के भीतर सभी शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करेगा और, किसी भी स्थिति में, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 14 कैलेंडर दिनों के भीतर, जब तक कि लागू नियामक द्वारा कोई अलग समय-सीमा निर्धारित न की गई हो।

9. एस्केलेशन मैट्रिक्स

- 9.1. यदि ग्राहक को 48 कार्य घंटों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है या वह प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को निम्नानुसार उच्च स्तर पर ले जाया जा सकता है:

स्तर 1 – ग्राहक सेवा

ईमेल: care.digital@adityabirlacapital.com

टीएटी: तत्काल उत्तर दिया जाएगा और किसी भी स्थिति में 48 कार्य घंटों के भीतर उत्तर प्रदान किया जाएगा।

स्तर 2 – शिकायत निवारण अधिकारी

ईमेल: abcdl.servicehead@adityabirlacapital.com

टीएटी: उत्तर तत्काल दिया जाएगा और किसी भी स्थिति में शिकायत को उच्च स्तर पर भेजे जाने की तारीख से 48 कार्य घंटों के भीतर दिया जाएगा।

नियामक प्राधिकरण

यदि कंपनी की शिकायत निवारण व्यवस्था के सभी स्तरों का उपयोग करने के बाद भी ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, तो ग्राहक लागू उपयुक्त नियामक, लोकपाल या विवाद समाधान मंच से संपर्क कर सकता है, जिसमें बीमा लोकपाल तथा भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) शामिल हैं:

- a. शिकायत आईआरडीएआई के पास बीमा भरोसा पोर्टल <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> के माध्यम से, complaints@irdai.gov.in पर ईमेल द्वारा, या 155255 अथवा 1800 4254 732 पर आईआरडीएआई शिकायत कॉल सेंटर पर कॉल करके दर्ज की जा सकती है; तथा
- b. बीमा लोकपाल नियम, 2017 के तहत, शिकायत के पंजीकरण की तारीख से 30 दिनों तक शिकायत का समाधान न होने पर या ग्राहक को प्रस्तावित समाधान स्वीकार्य न होने पर, ऐसी शिकायत को क्षेत्राधिकार

रखने वाले बीमा लोकपाल के पास भेजा जा सकता है, बशर्ते कि दावे की राशि, जिसमें दावा किए गए खर्च भी शामिल हैं, 50 लाख रुपये से अधिक न हो। शिकायत बीमा लोकपाल के समक्ष व्यक्तिगत रूप से, ऑनलाइन <https://cioins.co.in/Complaint/Online> के माध्यम से, या डाक अथवा ईमेल द्वारा लिखित रूप में दर्ज की जा सकती है; प्रत्येक मामले में शिकायत का पूरा विवरण देना आवश्यक होगा। सक्षम क्षेत्राधिकार वाले बीमा लोकपाल का नाम और पता भी एबीसीडीएल द्वारा ग्राहक को जारी किए जाने वाले समाधान पत्र में दिया जाएगा, और सभी बीमा लोकपाल कार्यालयों के संपर्क विवरण <https://www.cioins.co.in/Ombudsman> पर उपलब्ध हैं।

10. शिकायत निवारण अधिकारी

- 10.1. कंपनी ने बीमा उत्पादों के संबंध में ग्राहक शिकायत प्रबंधन और नियामक अनुपालन की निगरानी के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है:

नाम: सुश्री सुजाता अरुण

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी

पता: 18वीं मंजिल, वन वर्ल्ड सेंटर, टावर 1, ज्यूपिटर मिल्स कंपाउंड, 841 सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टन रोड, मुंबई – 400013, महाराष्ट्र

ईमेल: abcdl.servicehead@adityabirlacapital.com

संपर्क सूत्र: 022-65022749

11. शिकायत का निस्तारण

- 11.1. किसी शिकायत को तब बंद माना जाएगा जब एबीसीडीएल द्वारा अंतिम समाधान प्रदान कर दिया गया हो, या अंतिम समाधान के बारे में सूचित किए जाने के बाद ग्राहक ने उचित अवधि के भीतर कोई उत्तर न दिया हो, या मामले का समाधान लागू विनियमों के अनुसार कर दिया गया हो और उसका उचित रूप से दस्तावेजीकरण किया गया हो। सभी शिकायतों, जाँचों, की गई कार्रवाइयों और निस्तारण का रिकॉर्ड नियामक और ऑडिट संबंधी उद्देश्यों के लिए सुरक्षित रखा जाएगा।

12. निगरानी और रिपोर्टिंग

- 12.1. एबीसीडीएल एक केंद्रीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली बनाएगा, शिकायतों के रुझानों और मूल कारणों की निगरानी करेगा, अनसुलझी शिकायतों की समय-समय पर समीक्षा करेगा, आवश्यकतानुसार वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष शिकायत संबंधी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा तथा ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और शिकायतों की पुनरावृत्ति को कम करने के लिए सुधारात्मक और निवारक कार्रवाइयाँ लागू करेगा।

- 12.2. एबीसीडीएल ग्राहक शिकायतों का निष्पक्ष, पारदर्शी और समयबद्ध निवारण सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। प्रत्येक ग्राहक शिकायत को हमारे उत्पादों, प्रक्रियाओं और सेवा मानकों में सुधार करने तथा ग्राहक के विश्वास और भरोसे को मजबूत करने के अवसर के रूप में देखा जाता है। बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतों के संबंध में किसी भी सहायता के लिए ग्राहक हमसे ईमेल care.digital@adityabirlacapital.com, फोन नंबर 1800-270-7000 या हमारी वेबसाइट www.adityabirlacapital.com/abcd के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं।