केवळ चर्चेसाठीचा मसुदा
विशेषाधिकारप्राप्त आणि गोपनीय
स्पाइस रूट लीगल

आदित्य बिर्ला कॅपिटल डिजिटल लिमिटेड
ग्राहक तक्रार निवारण धोरण (विमा उत्पादने)

अनुक्रमणिका

1. प्रस्तावना 2
2. व्याख्या 2
3. धोरणाची उद्दिष्टे 3
4. धोरणाचा आढावा 4
5. व्याप्ती 4
6. मार्गदर्शक तत्त्वे 4
7. तक्रारी नोंदविण्याची माध्यमे 5
8. तक्रार निवारण प्रक्रिया 5
9. एस्कलेशन मॅट्रिक्स (तक्रार पुढील स्तरावर नेण्याची संरचना) 6
10. तक्रार निवारण अधिकारी 7
11. तक्रार बंद करणे 7
12. देखरेख आणि अहवाल 7

1. प्रस्तावना

1.1. आदित्य बिर्ला कॅपिटल डिजिटल लिमिटेड (“**कंपनी**” किंवा “**एबीसीडीएल**”) कंपनी अधिनियम, 2013 अंतर्गत 2023 मध्ये निगमित झाली असून तिचे नोंदणीकृत कार्यालय मुंबई येथे आहे.

1.2. **एबीसीडीएल** नोंदणीकृत वितरण माध्यम म्हणून विमा उत्पादने वितरित करते; विमादाता म्हणून नव्हे. वेळोवेळी सुधारित होणारे लागू कायदे विचारात घेऊन हे धोरण तयार करण्यात आले आहे.

1.3. **एबीसीडीएल** ने संचालक मंडळाच्या मान्यतेने हे ग्राहक तक्रार निवारण धोरण (“धोरण”) तयार केले असून, धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती केली आहे.

1.4. ज्या विमादात्याचे विमा उत्पादन तक्रारीचा विषय आहे, त्या विमादात्याच्या जबाबदाऱ्या या धोरणातील कोणत्याही तरतुदीमुळे कमी होत नाहीत किंवा त्यांवर कोणतीही मर्यादा येत नाही. एखादी तक्रार ही अंडररायटिंग, पॉलिसी सेवा किंवा दाव्याची स्वीकृती अथवा निपटारा यासंबंधी असल्यास, **एबीसीडीएल** ती तक्रार संबंधित विमादात्याकडे पाठवेल, तसे केल्याची माहिती ग्राहकाला देईल आणि तक्रार बंद होईपर्यंत तिच्या स्थितीचा मागोवा घेण्याची सुविधा ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल.

2. व्याख्या

a. “**लागू कायदे**” म्हणजे कोणताही अधिनियम, कायदा, विनियम, अध्यादेश, नियम, न्यायनिर्णय, अधिसूचना, आदेश, हुकूम, उपनियम, परवाना, अनुज्ञप्त्या, मंजुऱ्या, संमती, अधिकृतता, शासकीय मंजुऱ्या, निर्देश, मार्गदर्शक तत्त्वे, आवश्यकता किंवा इतर शासकीय निर्बंध, किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाद्वारे घेतलेला तत्सम स्वरूपातील निर्णय, केलेले निर्धारण, केलेले अर्थनिर्वचन, धोरण किंवा प्रशासकीय कार्यवाही, ज्यांना कायद्याचे बळ प्राप्त आहे, मग ते या धोरणाचे पालन करण्यास आपण सहमती दर्शविल्याच्या तारखेला अंमलात असोत किंवा त्यानंतर कधीही अंमलात येवोत.

b. **“ग्राहक”** म्हणजे एबीसीडीएल द्वारे वितरित विमा उत्पादनांचा अंतिम वापरकर्ता असलेली व्यक्ती किंवा संस्था;

c. **“तक्रार किंवा गाऱ्हाणे”** म्हणजे सर्वसमावेशक आणि स्पष्ट स्वरूपातील असा कोणताही पत्रव्यवहार, ज्यातून असमाधानकारक सेवा, अयोग्य वर्तन किंवा एखादी कृती न केल्यामुळे किंवा एखादी कृती केल्यामुळे निर्माण झालेले असमाधान व्यक्त होते. सूचना, अभिप्राय, प्रश्न किंवा स्पष्टीकरणे देण्यासाठी केलेला पत्रव्यवहार मात्र तक्रार किंवा गाऱ्हाणे म्हणून मानला जाणार नाही;

d. **“विमा उत्पादने”** म्हणजे एबीसीडीएल द्वारे वितरित आयुर्विमा, आरोग्य विमा, सामान्य विमा आणि मोटार विमा उत्पादने;

e. **“तक्रार निवारण अधिकारी” किंवा “जीआरओ”** म्हणजे या धोरणाअंतर्गत कंपनीने विमा उत्पादनांशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणावर देखरेख करण्यासाठी नियुक्त केलेला अधिकारी;

f. “आईआरडीएआई” म्हणजे भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण;

g. **“संचालक मंडळ”** म्हणजे एबीसीडीएल चे संचालक मंडळ;

h. **“कामकाजाचा दिवस”** म्हणजे रविवार किंवा महाराष्ट्र राज्यात निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स ॲक्ट, 1881 अंतर्गत घोषित सार्वजनिक सुट्टीचा दिवस वगळता असा दिवस, ज्या दिवशी एबीसीडीएल व्यवसायासाठी खुले असते;

i. **“टर्न-अराउंड-टाइम” किंवा** “टीएटी” म्हणजे या धोरणाअंतर्गत किंवा लागू विनियमांअंतर्गत निर्धारित असा कालावधी, ज्यामध्ये तक्रारीची पोच देणे, तिची स्थिती अद्ययावत करणे किंवा तिचे निराकरण करणे आवश्यक आहे; आणि

j. **“वापरकर्ता”** म्हणजे ग्राहक किंवा विमा उत्पादने अथवा अशा उत्पादनांशी संबंधित एबीसीडीएल द्वारे चालवले जाणारे डिजिटल प्लॅटफॉर्म वापरणारी किंवा त्यांमध्ये प्रवेश करणारी इतर कोणतीही व्यक्ती; आणि या धोरणात “वापरकर्ता” आणि “ग्राहक” या संज्ञा एकमेकांच्या जागी, पर्यायी अर्थाने वापरल्या आहेत.

3. धोरणाची उद्दिष्टे

3.1. अंतिम वापरकर्त्यांशी दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करणे, टिकवून ठेवणे आणि जोपासणे यासाठी **एबीसीडीएल** ग्राहक सेवा आणि समाधानाला सर्वोच्च महत्त्व देते. सेवा क्षेत्रात तत्पर आणि कार्यक्षम सेवा पुरवणे अत्यावश्यक आहे, असा कंपनीचा विश्वास आहे. या धोरणाची व्यापक उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

a. व्यावसायिक उद्दिष्टे साध्य करताना सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करून सर्व लागू विनियमांचे अनुपालन सुनिश्चित करणे;

b. पारदर्शकता वाढवणे, ज्यामुळे वापरकर्त्यांना सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवता येतील याची अधिक चांगली समज मिळेल;

c. कंपनीद्वारे वितरित विमा उत्पादनांसाठी तक्रार निवारणाची चौकट तयार करणे आणि अंमलात आणणे;

d. वापरकर्त्यांशी न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागणे;

e. कोणतीही तक्रार किंवा गाऱ्हाणे नोंदवण्यासाठी विविध माध्यमे उपलब्ध करून देणे;

f. कोणत्याही फसवणुकीपासून किंवा गैरवर्तनापासून ग्राहकांचे संरक्षण आणि ग्राहक समाधान सुनिश्चित करणे;

g. सर्व तक्रारी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) आणि एस्कलेशन मॅट्रिक्स (तक्रार पुढील स्तरावर नेण्याची संरचना) नुसार वापरकर्त्याला समाधान मिळेल अशा प्रकारे हाताळल्या जातील याची खात्री करणे; आणि

h. नोंदवलेल्या सर्व तक्रारी/गाऱ्हाण्यांचे निराकरण सुरळीत, कार्यक्षम आणि परिणामकारक पद्धतीने केले जाईल याची खात्री करणे.

4. धोरणाचा आढावा

4.1. नियामक चौकटीतील कोणतेही महत्त्वपूर्ण बदल लक्षात घेऊन किंवा व्यावसायिक अथवा कामकाजाशी संबंधित कारणास्तव, **एबीसीडीएल** दरवर्षी किंवा आवश्यक असल्यास त्यापूर्वीही या धोरणाचा आढावा घेईल.

5. व्याप्ती

5.1. हे धोरण **एबीसीडीएल** सोबत आयुर्विमा उत्पादने, आरोग्य विमा उत्पादने, सामान्य विमा उत्पादने आणि मोटार विमा उत्पादनांच्या संदर्भात व्यवहार करणाऱ्या सर्व ग्राहकांना लागू होते आणि कलम 7.1 मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमातून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा यात समावेश होतो.

6. मार्गदर्शक तत्त्वे

6.1. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळताना **एबीसीडीएल** खालील तत्त्वांचे पालन करेल:

a. **न्याय्यता:** प्रत्येक तक्रार वस्तुनिष्ठ आणि निष्पक्ष पद्धतीने हाताळली जाईल;

b. **सुलभता:** ग्राहकांना तक्रार नोंदणीची माध्यमे सहज उपलब्ध असतील;

c. **प्रतिसादक्षमता:** तक्रारींची पोच देऊन त्यावर कार्यवाही केली जाईल;

d. **पारदर्शकता:** ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या प्रगतीबद्दल आणि स्थितीबद्दल माहिती दिली जाईल;

e. **गोपनीयता:** ग्राहकांची माहिती सुरक्षित ठेवली जाईल आणि केवळ आवश्यकतेनुसारच ती सामायिक केली जाईल; आणि

f. **नियामक अनुपालन:** सर्व तक्रारी लागू कायदे आणि विनियमांनुसार हाताळल्या जातील.

7. तक्रारी नोंदविण्याची माध्यमे

7.1. ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून तक्रार नोंदवू शकतात: (a) टोल-फ्री क्रमांक **1800-270-7000** वरील ग्राहक सेवा हेल्पलाइन; (b) **care.digital@adityabirlacapital.com** या ईमेलवर; (c) **एबीसीडीएल** च्या www.adityabirlacapital.com/abcd या वेबसाइटवरील तक्रार नोंदणी सुविधा; (d) कलम 10.1 मध्ये दिलेल्या पत्त्यावर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला उद्देशून केलेला लेखी पत्रव्यवहार; किंवा (e) ज्या विमादात्याचे विमा उत्पादन तक्रारीचा विषय आहे, त्या विमादात्याच्या शाखा, वेबसाइट, कॉल सेंटर किंवा ईमेलद्वारे थेट त्या विमादात्याकडे. ग्राहक **आईआरडीएआई** च्या **बीमा भरोसा** पोर्टलवरही ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतात: https://bimabharosa.irdai.gov.in/. राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता हेल्पलाइन सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:00 या वेळेत उपलब्ध आहे; ईमेल, वेबसाइट आणि लेखी माध्यमांद्वारे तक्रारी कधीही सादर केल्या जाऊ शकतात. तक्रार नोंदवताना ग्राहकांना खालील तपशील देण्यास प्रोत्साहित केले जाते: ग्राहकाचे नाव, नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांक, नोंदणीकृत ईमेल आयडी, उत्पादन/सेवेचे तपशील, पॉलिसी/अर्ज/संदर्भ क्रमांक (लागू असल्यास), तक्रारीचे सविस्तर वर्णन आणि कोणतीही सहाय्यक कागदपत्रे.

8. तक्रार निवारण प्रक्रिया

8.1. पोचपावती

तक्रार प्राप्त झाल्यावर ग्राहकाला ईमेल, एसएमएस किंवा इतर योग्य संपर्क माध्यमाद्वारे पोचपावती पाठवली जाईल, तक्रारीसाठी एक अद्वितीय संदर्भ क्रमांक तयार केला जाईल आणि तक्रारीची नोंद कंपनीच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीत केली जाईल. तक्रार संदर्भ क्रमांकाचा वापर करून ग्राहक ग्राहक सेवा हेल्पलाइनद्वारे, एबीसीडीएल च्या वेबसाइटवरील तक्रार ट्रॅकिंग सुविधेद्वारे किंवा, तक्रार संबंधित विमादात्याकडे नोंदवली अथवा पाठवली असल्यास, त्या विमादात्याच्या तक्रार पोर्टलवर किंवा https://bimabharosa.irdai.gov.in/ येथील बीमा भरोसा पोर्टलवर तक्रारीच्या स्थितीचा मागोवा घेऊ शकतात.

8.2. मूल्यांकन आणि तपास

ग्राहक सेवा टीम तक्रारीचा आढावा घेईल आणि तपासासाठी ती संबंधित विभागाकडे सोपवेल. तपास प्रक्रियेदरम्यान, ग्राहकाकडून अतिरिक्त माहिती मागवली जाऊ शकते, अंतर्गत नोंदी आणि सहाय्यक कागदपत्रांचा आढावा घेतला जाईल, आणि मूळ कारण ओळखून योग्य निराकरण निश्चित करण्यासाठी संबंधित हितधारकांना प्रक्रियेत सहभागी केले जाईल.

8.3. निराकरण

तपासाच्या निष्कर्षांच्या आधारे, योग्य सुधारात्मक कारवाई सुरू केली जाईल, कारणांसह प्रतिसाद ग्राहकाला कळवला जाईल आणि तक्रारीचे निराकरण व ती बंद करण्यात आल्याची माहिती ग्राहकाला दिली जाईल. तक्रारीचे निराकरण झाले नसल्यास, ती केवळ अंशतः स्वीकारली गेल्यास किंवा नाकारली गेल्यास, एबीसीडीएल संबंधित विमा उत्पादनाच्या लागू अटी व शर्तींचा विशिष्ट संदर्भ देऊन नकाराची कारणे ग्राहकाला कळवेल, आणि त्या वेळी ग्राहकासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती देईल. या पर्यायांमध्ये कलम 9 अंतर्गत तक्रार पुढील स्तरावर नेणे, बीमा भरोसा पोर्टलवर आईआरडीएआई कडे तक्रार नोंदवणे, संबंधित अधिकारक्षेत्र असलेल्या विमा लोकपालाकडे तक्रार सादर करणे, आणि ग्राहक आयोग किंवा अधिकारक्षेत्र असलेल्या इतर कोणत्याही मंचाकडे दाद मागणे यांचा समावेश आहे. अशी माहिती तक्रार प्रथम प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 14 दिवसांच्या आत कळवली जाईल.

8.4. <u>नियामक कालमर्यादा</u>

लागू नियामक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये निर्धारित कालमर्यादेत सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा एबीसीडीएल प्रयत्न करेल आणि, लागू नियामकाने वेगळी कालमर्यादा निर्धारित केली नसल्यास, कोणत्याही परिस्थितीत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 14 कॅलेंडर दिवसांच्या आत तिचे निराकरण केले जाईल.

9. एस्कलेशन मॅट्रिक्स (तक्रार पुढील स्तरावर नेण्याची संरचना)

9.1. ग्राहकाला 48 कामकाजाच्या तासांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर तक्रार खालीलप्रमाणे पुढील स्तरावर नेली जाऊ शकते:

<u>स्तर 1 ग्राहक सेवा</u>
ईमेल: care.digital@adityabirlacapital.com
टीएटी: तात्काळ आणि कोणत्याही परिस्थितीत 48 कामकाजाच्या तासांच्या आत प्रतिसाद

<u>स्तर 2 तक्रार निवारण अधिकारी</u>
ईमेल: एबीसीडीएल.servicehead@adityabirlacapital.com
टीएटी: तक्रार पुढील स्तरावर नेल्याच्या दिनांकापासून तात्काळ आणि कोणत्याही परिस्थितीत 48 कामकाजाच्या तासांच्या आत प्रतिसाद

<u>स्तर 3 नियामक प्राधिकरणे</u>
कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा पूर्णपणे वापरल्यानंतरही ग्राहक असमाधानी राहिल्यास, विमा लोकपाल आणि भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) यांसह लागू असलेल्या संबंधित नियामक, लोकपाल किंवा विवाद निवारण मंचाकडे ग्राहक दाद मागू शकतो:

a. बीमा भरोसा पोर्टल https://bimabharosa.irdai.gov.in/ वर, complaints@आईआरडीएआई.gov.in या ईमेलवर किंवा आईआरडीएआई तक्रार कॉल सेंटरच्या 155255 किंवा 1800 4254 732 या क्रमांकांवर फोन करून आईआरडीएआई कडे तक्रार नोंदवता येते; आणि

b. विमा लोकपाल नियम, 2017 अंतर्गत, तक्रार नोंदवल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवस उलटूनही तिचे निराकरण झाले नसल्यास किंवा दिलेले निराकरण ग्राहकाला मान्य नसल्यास, संबंधित अधिकारक्षेत्र असलेल्या विमा लोकपालाकडे तक्रार सादर करता येते, मात्र दावा केलेल्या खर्चासह दाव्याची रक्कम रु. 50 लाखांपेक्षा जास्त नसावी. पूर्ण तपशील देऊन तक्रार विमा लोकपालाकडे प्रत्यक्ष, https://cioins.co.in/Complaint/Online येथे ऑनलाइन किंवा टपालाने अथवा ईमेलद्वारे लेखी स्वरूपात सादर करता येते. संबंधित अधिकारक्षेत्र असलेल्या विमा लोकपालाचे नाव आणि पत्ता एबीसीडीएल कडून ग्राहकाला जारी करण्यात येणाऱ्या निराकरण पत्रातही नमूद केले जातील, आणि सर्व विमा लोकपाल कार्यालयांचे संपर्क तपशील https://www.cioins.co.in/Ombudsman येथे उपलब्ध आहेत.

10. तक्रार निवारण अधिकारी

10.1. विमा उत्पादनांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे व्यवस्थापन आणि नियामक अनुपालन यांवर देखरेख करण्यासाठी कंपनीने तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती केली आहे:

नाव: सुश्री सुजाता अरुण
पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी
पत्ता: 18 वा मजला, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, ज्युपिटर मिल्स कंपाऊंड, 841 सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड, मुंबई – 400013, महाराष्ट्र
ईमेल: एबीसीडीएल.servicehead@adityabirlacapital.com
संपर्क क्रमांक: 022-65022749

11. तक्रार बंद करणे

11.1. **एबीसीडीएल** कडून अंतिम निराकरण देण्यात आले असेल, किंवा अंतिम निराकरणाची माहिती दिल्यानंतर वाजवी कालावधीत ग्राहकाने प्रतिसाद दिला नसेल, किंवा लागू विनियमांनुसार प्रकरणाचे निराकरण करून त्याची योग्य नोंद करण्यात आली असेल, तर तक्रार बंद झालेली मानली जाईल. नियामक आणि लेखापरीक्षणाच्या उद्देशांसाठी सर्व तक्रारी, तपास, केलेल्या कारवाया आणि तक्रार बंद करण्यासंबंधीच्या नोंदी जतन केल्या जातील.

12. देखरेख आणि अहवाल

12.1. **एबीसीडीएल** केंद्रीकृत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली राखेल, तक्रारींमधील कल आणि मूळ कारणांवर देखरेख ठेवेल, अनिर्णित तक्रारींचा नियतकालिक आढावा घेईल, आवश्यकतेनुसार वरिष्ठ व्यवस्थापनास तक्रार अहवाल सादर

करेल, आणि ग्राहक अनुभव सुधारण्यासाठी तसेच तक्रारींची पुनरावृत्ती कमी करण्यासाठी सुधारात्मक व प्रतिबंधात्मक उपाययोजना अंमलात आणेल.

12.2. ग्राहकांच्या तक्रारींचे न्याय्य, पारदर्शक आणि वेळेत निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी **एबीसीडीएल** कटिबद्ध आहे. ग्राहकांच्या प्रत्येक तक्रारीकडे आमची उत्पादने, प्रक्रिया आणि सेवा मानके सुधारण्याची तसेच ग्राहकांचा विश्वास व भरवसा अधिक दृढ करण्याची संधी म्हणून पाहिले जाते. विमा उत्पादनांशी संबंधित तक्रारींबाबत कोणत्याही सहाय्यासाठी ग्राहक care.digital@adityabirlacapital.com या ईमेलवर, 1800-270-7000 या दूरध्वनी क्रमांकावर किंवा www.adityabirlacapital.com/abcd या आमच्या वेबसाइटद्वारे आमच्याशी संपर्क साधू शकतात.