

## शिकायत निवारण नीति

### कंपनी की रूपरेखा

एग्रीकल्चर इंश्योरेंस कंपनी ऑफ़ इंडिया लिमिटेड [एआईसी] का गठन 20 दिसम्बर 2002 में किया गया था, विशेष रूप से कृषक समुदाय की बीमा जरूरतों को पूरा करने के लिए, अधिकृत शेयर पूँजी 1500 करोड़ रुपये और प्रदत्त शेयर पूँजी 200 करोड़ रुपये के साथ, निम्न द्वारा योगदान :

- भारतीय साधारण बीमा निगम - 35%
- राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) - 30%
- नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड – 8.75%
- दि न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 8.75%
- दि ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 8.75%
- यूनाएटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 8.75%

एआईसी ने अपने व्यवसाय का प्रारंभ 1 अप्रैल 2003 से किया और, वर्तमान में कंपनी का राज्यों की राजधानियों में 17 क्षेत्रीय कार्यालयों का देशव्यापी नेटवर्क है, और पंजीकृत एवं प्रधान कार्यालय नई दिल्ली में स्थित है।

### हमारा लक्ष्य:

- भारत के गावों में वित्तीय स्थिरता लाकर देश की आर्थिक गति को बढ़ाना।
- कृषि एवं कृषि सम्बंधित आपदाओं के लिए ग्रामीण एवं किसान-उपयोगी उत्पादकों में नवपरिवर्तन लाना और विकास करना।
- बीमा कवच द्वारा कृषि एवं कृषि सम्बंधित क्रियाओं को प्राकृतिक आपदाओं एवं जोखिम से सुरक्षा प्रदान करना।

### कंपनी का उद्देश्य:

- कृषि बीमा उत्पादों को डिजाइन और वैज्ञानिक आधार पर विकसित करना और किसानों की विभिन्न आवश्यकताओं का समाधान करने के लिए उच्च बीमा सिद्धांत;
- कृषि बीमा के वितरण और सेवा में सुधार को दूर-दराज एवं सबसे गरीब किसानों तक एक किफायती और कारगर ढंग से पहुंचाना;
- मुख्य जोखिम शमन उपकरण के रूप में कृषि बीमा के बारे में व्यापक जागरूकता पैदा करना, और इस प्रकार यह ग्रामीणों के लिए एक प्रभावी बांध के रूप में अर्थव्यवस्था को स्थिर करेगा।

### कंपनी की गतिविधियां:

- कृषि एवं सम्बंधित बीमा उत्पाद, जिसमें खरीफ और रबी मौसम के दौरान 35 से ज्यादा फसलों का बीमा।
- सरकार की फसल बीमा योजना “राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना” एवं “मौसम आधारित फसल बीमा योजना” का कार्यन्वयन एजेंसी।
- विशिष्ट जोखिम धारणाओं के लिए अभिनव-दर्जे वाला कृषक अनुकूल बीमा उत्पादों को बनाया गया।

शिकायत निवारण नीति (जीआरपी)

## I. विनियामक अपेक्षा :

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण) नियम 2002 की धारा 5 के अनुसार, प्रत्येक बीमा कम्पनी में पालिसीधारकों की शिकायतों एवं समस्याओं का कुशलता एवं तीव्रता से समाधान करने के लिए एक उचित प्रक्रिया और प्रभावी तंत्र का होना आवश्यक है।

## II. परिभाषाएं :

1. एक शिकायत/समस्या को परिभाषित किया जा सकता है जो कंपनी तथा/या किसी मध्यस्थ द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवा या उसके स्तर में कमी अथवा की गयी कार्यवाई के संबंध में असंतोष को लेकर हो या फिर किसी उपचारात्मक कार्यवाई के विषय में असंतुष्टता से संबन्धित हो।

**जांच :** एक 'जांच' को कंपनी और/या इसकी सेवाओं के विषय में ग्राहक से किसी भी संचार के माध्यम से कंपनी के प्राथमिक उद्देश्यों के लिए अपेक्षित जानकारी के रूप में परिभाषित किया गया है।

**अनुरोध :** एक 'अनुरोध' को ग्राहक द्वारा किसी भी संचार माध्यम से सेवा जैसे कि नीति में बदलाव या संशोधन की मांग के रूप में परिभाषित किया गया है।

कंपनी से अर्थ एग्रीकल्चर इश्योरेंस कंपनी ऑफ इंडिया लिमिटेड होगा।

निवारण का अर्थ शिकायतकर्ता से संचार के माध्यम से उनकी शिकायतों का पूर्णतया निपटान होगा।  
(गैर-निवारण के मामलों में, जिम्मेदार कारणों का उल्लेख करते हुये)

'विनियामक' से अर्थ बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) होगा।

'कार्यदिवस' से अर्थ ऐसे दिन से होगा जिस दिन कंपनी व्यापार हेतु खुली रहेगी।

(शनिवार, रविवार अथवा सार्वजनिक अवकाश के अलावा)

'सप्ताह' का अर्थ लगातार सात कार्यदिवसों से होगा।

## III. एआईसी का शिकायत निवारण ढाँचा:

1. **मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी** - कंपनी की शिकायत निवारण नीति के प्रतिनिधि के रूप में प्रधान कार्यालय का एक नामित अधिकारी होगा।

2. **शिकायत निवारण अधिकारी** - संबंधित कार्यालय में शिकायत निवारण नीति के कार्यान्वयन अधिकारी के रूप में प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय तथा प्रधान कार्यालय में एक नामित अधिकारी होगा।

3. **शिकायत निवारण पुस्तिका** - शिकायत और उनके निवारण पर नज़र रखने के लिए निर्धारित प्रारूप में, प्रत्येक नामित शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा अपने-अपने कार्यालय में व्यवस्थित रखा जाए।

## IV. शिकायत निवारण अधिकारी एवं मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का नामांकन एवं जिम्मेदारियाँ

शिकायत निवारण कार्यालय	कार्यालय	अधिकारी का स्तर	जिम्मेदारियाँ	नामांकन प्राधिकरण
<a href="#">मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी</a>	प्रधान कार्यालय	स्केल VI से नीचे का नहीं होना चाहिए	कंपनी की शिकायत निवारण नीति के लिए प्रतिनिधि   शिकायत के मामलों में अपीलीय प्राधिकरण   कंपनी के शिकायत निवारण नीति के बारे में बोर्ड और अन्य अधिकारियों के मूल्यांकन के लिए	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
<a href="#">शिकायत निवारण अधिकारी</a>	प्रधान कार्यालय	स्केल IV से नीचे का नहीं होना चाहिए	संबंधित कार्यालय में शिकायत निवारण नीति का कार्यान्वयन और अनुपालन	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
<a href="#">शिकायत निवारण अधिकारी</a>	क्षेत्रीय कार्यालय	उस कार्यालय के प्रमुख	संबंधित कार्यालय   संबंधित कार्यालय के शिकायत निवारण स्थिति के बारे में समय-समय पर मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को रिपोर्ट करना    घटनाओं को कम करने के उद्देश्य से मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को प्रणालीगत संशोधनों की सिफारिश/ सुझाव देना, यदि कोई हो,	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

#### V. शिकायत निवारण प्रक्रिया:

1. एक शिकायत, शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी को लिखित रूप में ईमेल, फ़ैक्स, या व्यक्तिगत प्रस्तुतीकरण के माध्यम से अथवा एआईसी के ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के माध्यम से कंपनी को भेजी जा सकती है |
2. शिकायत प्राप्त होने के पश्चात, शिकायत निवारण अधिकारी को उसका सम्पूर्ण विवरण शिकायत निवारण पंजिका में दर्ज करना चाहिए |
3. शिकायत प्राप्त होने के 3 कार्यदिवसों के भीतर, शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता को एक पावती भेजनी चाहिए, जिसमें शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पदनाम, संपर्क सूत्र), शिकायत (संदर्भ संख्या, टिप्पणियाँ, यदि हों) तथा निवारण (ढाँचा तथा प्रक्रिया, तथा अनुमानित निवारण समय/अंतिम विवरण) संबंधी सम्पूर्ण जानकारी होनी चाहिए |
4. शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा यह प्रयास किया जाना चाहिए कि शिकायत का प्राप्त होने की तिथि से 3 कार्यदिवसों के भीतर निवारण हो जाए | यदि ऐसा कर लिया जाता है तो यह शिकायतकर्ता को पावती के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए |
5. यदि शिकायत का प्राप्ति तिथि से 3 कार्यदिवसों के भीतर निवारण नहीं हो पाता है तो कंपनी को प्राप्ति के दिन से दो सप्ताह के भीतर शिकायत का निवारण का देना चाहिए तथा निवारण का एक अंतिम पत्र भेजा जाना चाहिए |
6. यदि शिकायत प्राप्ति के 2 (दो) हफ़्तों के अंदर निवारण हो जाता है, तो शिकायत निवारण अधिकारी, शिकायतकर्ता को लिखित उत्तर भेजेगा, जिसमें शिकायत का निवारण या अस्वीकार करने के लिए कारण बतायेगा |

7 कंपनी यह भी सूचित करेगा कि शिकायत को समाप्त कर दिया गया यदि शिकायतकर्ता के जवाब प्राप्ति की तारीख से 8 सप्ताह के भीतर कंपनी को कोई जवाब नहीं प्राप्त होता |

8. यदि शिकायत निवारण अधिकारी के स्तर से शिकायत के मामले की प्राप्ति के दो सप्ताह के अन्त तक निवारण नहीं होता तो शिकायतकर्ता मामले की अपील केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी के पास कर सकता है |

## VI. अपील

1. शिकायत निवारण नीति के तहत अपीलीय प्राधिकारी केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी होगा |
2. एक शिकायतकर्ता निम्नलिखित परिस्थितियों में शिकायत के लिए अपील आगे बढ़ा सकता है:
  - क ) यदि शिकायतकर्ता को किसी भी अधिदृष्ट शासकीय सूचना प्राप्त नहीं हुई है |
  - ख ) यदि शिकायत निवारण अधिकारी के स्तर से शिकायत की प्राप्ति के दो सप्ताह के अन्त तक निवारण नहीं होता |
  - c) यदि शिकायत निवारण अधिकारी के शिकायत के निवारण के साथ शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है |
3. कंपनी को की गयी शिकायत का निवारण या उसकी अस्वीकृति की प्राप्ति के 4 (चार) सप्ताह के भीतर लिखित रूप में अपील करने को प्राथमिकता दी जा सकती है | यह खासकर स्पष्ट किया जाता है कि इस समय सीमा के बाद शिकायतकर्ता अपील करने के लिए अपना अधिकार खो जाएगा, और शिकायत बंद कर दिया गया है समझा जाएगा |
4. अपीलीय प्राधिकारी (CGRO) अपील का फैसला करेगा (और इस प्रकार शिकायत को बंद करेगा) अपील ( यदि गैर-निवारण है तो इसका कारण बताते हुए ) की प्राप्ति के 4 (चार) हफ्तों के भीतर | अंतिम निर्णय केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा |
5. अपीलीय प्राधिकारी (CGRO) का निर्णय अंतिम होगा और शिकायत बंद किया जायेगा | इस प्रयोजन से अपील का निर्णय लेने के लिए अपीलीय प्राधिकारी प्राकृत न्याय, न्यायपूर्ण व्यवहार और इक्विटी जैसे सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होते हैं |
6. किसी प्रकार की समस्या अपील को आगे बढ़ाने के लिए (ऑनलाइन) स्वचालित किया जाएगा और कंपनी के आईटी के एकीकरण के माध्यम से नियामक के प्रणाली से जोड़ा जायेगा जो नियामक को सूचित करेगा |
7. अपील के मामले में केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा लिया गया निर्णय अन्तिम होगा |

## VII. अंतिम निवारण और शिकायत बंद

1. एक शिकायत का निपटान और बंद होना कब माना जायेगा:
  - (क) जहाँ कंपनी ने शिकायत के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया गया है |
  - (ख) जहाँ शिकायतकर्ता ने कंपनी के जवाब पर लिखित रूप में स्वीकृति दी हो |
  - (ग) जहाँ शिकायतकर्ता कंपनी के जवाब का 8 सप्ताह के भीतर लिखित उत्तर नहीं देता |
  - (घ) जहाँ शिकायत निवारण अधिकारी प्रमाणित करता है कि कंपनी ने संविदात्मक दायित्वों को वैधानिक और नियामक तौर पर निर्वाह किया है और इसलिए शिकायत को बंद किया जाता है |
  - (ङ) जहाँ कंपनी द्वारा भेजी गयी निवारण की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 4 (चार) सप्ताह के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा कोई अपील नहीं की गयी |
  - (च) जहाँ केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा अपील का निर्णय शिकायतकर्ता को भेजी गई है |

2. जहाँ शिकायत का हल पक्ष में नहीं होता या आंशिक रूप से पॉलिसी धारक के पक्ष में होता है, ऐसे मामलों को बीमा लोकपाल के पास उठाने के विकल्प के साथ सक्षम अधिकार क्षेत्र के लोकपाल के नाम और पते का विवरण से शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा |

## VIII. समीक्षा और रिपोर्टिंग

1. शिकायत निवारण अधिकारी को समय समय पर केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी (CGRO) को एक विश्लेषणात्मक रिपोर्ट (समय-समय पर CGRO द्वारा निर्धारित) निर्धारित प्रारूप में प्रस्तुत करेगा, जो शिकायत निवारण स्थिति दर्शाये |

2. शिकायत निवारण अधिकारी केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी को सुझाव/ सिफारिश कर सकता है, व्यवस्थित संशोधन के लिए यदि कोई हो, शिकायत की घटनाओं को कम करने के दृष्टि से।

3. केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी समय समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करेगा, शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा जमा की गयी रिपोर्टें, विभिन्न उपभोक्ता मंच द्वारा मामलों पर निर्णय लिया गया, लोकपाल और अन्य न्यायिक निकायों, सुधार के लिए:

क ) कंपनी के शिकायत निवारण नीति

ख ) कंपनी की प्रक्रिया, सिस्टम और गतिविधियों से शिकायत की घटना को कम करना।

4. केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत निवारण स्थिति के बारे में कंपनी के निदेशक मंडल को एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, सूचना:

क) अवधि की शुरुआत में शिकायतें

ख ) अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें

ग ) अवधि के दौरान शिकायतें निवारण

घ ) अवधि के अंत तक लंबित शिकायतों

ड) शिकायत की स्थिति पर विश्लेषणात्मक नोट

च ) इस तरह के अन्य बिंदुओं जो बोर्ड समय-समय पर करने की इच्छा रखे

5. केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी समय समय पर नियामक को रिपोर्ट करेगा (और अन्य अधिकारियों को यदि आवश्यक हो) :

- कंपनी के शिकायत निवारण की स्थिति, इस तरह के अन्य बिंदु जो नियामक (या अन्य प्राधिकरण) की समय समय पर इच्छा हो |
- इस तरह के अन्य बिंदु जो नियामक (या अन्य प्राधिकरण) समय-समय पर इच्छा कर सकता है |

## IX. शिकायत निवारण की प्रणाली स्वचालन व्यवस्था

1. कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के लिए एक आईटी मॉड्यूल विकसित करने का हर मुमकिन प्रयास करेगा , उद्देश्य के लिए:

क ) शिकायत के ऑनलाइन फाइलिंग; ट्रेकिंग स्थिति के लिए संदर्भ संख्या जारी करना |

ख ) शिकायत के निवारण की प्रगतिशील स्थिति।

ग ) शिकायत निवारण नीति और/ या से संबंधित कार्यान्वयन की विभिन्न रिपोर्टों को प्रस्तुत करना |

घ ) नियामक (इरडा) या अन्य अधिकारियों के साथ आईटी मॉड्यूल से संबंधित लिंक प्रदान/एकीकरण (जैसे कृषि मंत्रालय) (विस्तार विभाग), भारत सरकार, और लोक शिकायत निदेशालय, भारत सरकार, ताकि अपील का स्वतः (ऑनलाइन) प्रस्तुत किया जा सके और रिपोर्ट तैयार हो सके |

2. कंपनी ने अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के लिए – [www.aicofindia.com](http://www.aicofindia.com) कंपनी और उसकी गतिविधियों के बारे में विस्तृत जानकारी, विभिन्न योजनाओं और उत्पाद, शिकायत निवारण नीति, आदि

## X. शिकायत निवारण नीति का प्रचार

1. सभी व्यवसाय नीतियों या कंपनी द्वारा जारी किए गए दस्तावेजों को शिकायत निवारण तंत्र के लिए एक सांकेतिक, संदर्भ स्रोत और सलाहकार सहित होना चाहिए।

2. सभी उपयुक्त प्रचार माध्यम कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के लिए एक सांकेतिक

, संदर्भ स्रोत और सलाहकार सहित होनी चाहिए।

3. कंपनी की वेबसाइट – “[www.aicofindia.com](http://www.aicofindia.com)”, शिकायत निवारण नीति को एक विस्तृत ढंग से प्रदर्शित करेगा।

## **XI. विविध**

1. सभी विभागों और कर्मचारियों का दायित्व है कि वो शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत निवारण करने के लिए निर्धारित समय सीमा के भीतर हर संभव सहायता और समर्थन प्रदान करें।
2. व्यक्तिगत प्रस्तुत के मामले में, एक प्राप्ति हस्ताक्षर आवश्यक है।
3. कंपनी द्वारा संचार जहाँ तक संभव हो शिकायत के भाषा के अनुसार हिं करने का प्रयत्न किया जाना चाहिए।
4. नीति के प्रावधानों में कोई विसंगति या असंगति के मामले में केन्द्रिय शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा लिया गया निर्णय अंतिम और बाध्य होगा।