

DMRC's Customer Grievance Redressal Policy

Introduction

Vision statement of DMRC is read as commuting experience in Delhi Metro to be customer's delight. In pursuit of this vision statement all our efforts and initiatives are taken in various domains affecting customers, in fulfilment of our vision. Public complaints are also an area which gives feedback regarding anything which directly affects commuters. Hence, all efforts are made for speedy and immediate redressal of their grievances. In pursuit of speedy disposal of customer grievance & to evolve an effective grievance handling mechanism, Delhi Metro has made following procedure.

Objectives

This policy outlines a structured grievance redressal mechanism available to customers for registering and escalating their **complaints related to Automatic Fare Collection System and Smart Card** to obtain a resolution.

Modes of receiving Customer Queries/Grievances:

Complaints/Suggestions/Appreciations are received in DMRC through following channels:

Escalation Matrix:

Level 1: For any query an information:

- **Redressal mechanism for grievances raised in-person at metro station premises:** Complaint/Suggestion/Appreciation book available at all the customer care centres at the stations.
- **FAQ & Queries:** Any query/information can be checked at DMRC online smartcard recharge website: "<https://www.dmrsmartcard.com/FAQ.aspx>" FAQ section.

Level 2: For resolution of grievances pertaining to **Automatic Fare Collection System and Smart Card issues only:**

- Commuter can contact directly submit their problem related to smart card recharge by filling the form, link given at DMRC online smartcard recharge website: "<https://www.dmrsmartcard.com/ContactUs.aspx>"
- Commuter can send e-mail their queries/complaints to "info@dmrc.org" for resolution of Automatic Fare Collection System and Smart Card issues only.
- E-mail Complaint/Suggestion/Appreciation in DMRC are received by e-mail on "helpline@dmrc.org" (Link available on DMRC website delhimetrorail.com under Quick Links in Feedback)

Resolution Time: 7 working days

Level 3: For resolution of grievances pertaining to **Automatic Fare Collection System and Smart Card issues only:**

- **24X7 Calls at IVRS helpline no. 155370**
- Social Media (Twitter, Facebook & Instagram)- Official page/handle
- Other means such as Government portals & Letters addressed to DMRC

Resolution Time: 10 working days

Acknowledgement:

On receipt of Complaint/Suggestion/Appreciation, an acknowledgement is given in the following form
(a) Written Complaint at Station: a commuter copy is given.

(b) E-mail complaint: an acknowledgement/interim reply is sent immediately & final reply is given once the complaint is resolved.

(c) Complaint on 24x7 IVRS helpline: a complaint number is given.

Disposal: On receipt, complaints are reviewed with respect to the action required. Where a complaint needs to be referred to the concerned official for seeking action taken comment, an interim reply is given to the complainant informing him/her about the forwarding of his/her complaint. On receipt of action taken report from the concerned official, final reply is given to the complainant. In all other cases necessary action is taken and a suitable reply is given to the complainant.

Nodal Officer: For resolution of grievances pertaining to **Automatic Fare Collection System and Smart Card issues only:** If the customer's issue is not resolved even after contacting various complaint resolution channels or in the timelines mentioned above or if the customer is not satisfied with the response, he/she can reach out to the Nodal Officer at:

Nodal Officer (AFC)

Sh. Ashish Kumar Maurya
Assistant Manager/S&T
OCC Shastri Park New Delhi-110053
Email: NO.afc@dmrc.org
Tel-[011-23417910](tel:011-23417910)/11/12, Extn-501117

Principal Nodal Officer (AFC)

Sh. Sudhir Mittal
General Manager/S&T
Metro Bhawan, Barakhamba Road
New Delhi-110001
Email: PNO.afc@dmrc.org
Tel-[011-23417910](tel:011-23417910)/11/12, Extn-534755

Resolution Time:

- Resolution time – 30 working days
- Resolution time does not include time taken by the customer to provide required Information/documentation.
- If any case/transaction is related to third party or outside DMRC entity then the Resolution time will be dependent on the respective clearing house/other banks /network providers/regulator. Resolution time will include this extra time along with DMRC's internal resolution time.

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021

RB-IOS, 2021 provides for cost-free redress of customer complaints involving deficiency in services rendered. If your query or complaint has not been satisfactorily resolved, you can reach out to the digital ombudsman.

For more information, please visit:

<https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/FAQs.aspx?Id=3407>

डी.एम.आर.सी. में जन शिकायतों का निवारण

डी.एम.आर.सी. की संकल्पना 'दिल्ली मेट्रो' में यात्रियों को उत्कृष्ट यात्रा का अनुभव कराना है। इस संकल्पना को साकार करने हेतु ग्राहकों को प्रभावित करने वाले क्षेत्रों में, विभिन्न माध्यमों से हर संभव प्रयास और पहल की जाती है। जन शिकायतें भी एक ऐसा ही क्षेत्र है जो ग्राहकों से जुड़ी हुई किसी भी विषय-वस्तु के बारे में प्रतिक्रिया देती है। अतः शिकायतों के त्वरित एवम तत्काल निपटान हेतु हर संभव प्रयास किए जाते हैं। ग्राहक शिकायतों के त्वरित निपटान और प्रभावी जन शिकायत प्रक्रिया विकसित करने हेतु 'दिल्ली मेट्रो' ने निम्नलिखित प्रक्रिया बनाई है।

उद्देश्य:

यह नीति ग्राहकों के लिए स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली और स्मार्टकार्ड से संबंधित उनकी प्रश्नों/शिकायतों के पंजीकरण और निवारण के लिए उपलब्ध एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र की रूपरेखा प्रदान करती है।

ग्राहक प्रश्न/शिकायत प्राप्त करने के प्रकार: डीएमआरसी में शिकायतें/सुझाव/प्रशंसाएं निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से प्राप्त होती हैं।

एस्कलेशन मैट्रिक्स (संस्था के शीर्ष स्तर तक शिकायत बढ़ाने की व्यवस्था):

स्तर 1: किसी भी प्रश्न के लिए जानकारी:

- मेट्रो स्टेशन परिसर में व्यक्तिगत रूप से उठाई गई शिकायतों के लिए निवारण तंत्र: शिकायत/सुझाव/प्रशंसा पुस्तिका सभी स्टेशन पर कस्टमर सेवा केंद्र में उपलब्ध है।
- सामान्य प्रश्नोत्तरी: डीएमआरसी ऑनलाइन स्मार्टकार्ड रिचार्ज पर किसी भी प्रश्न/सूचना की जानकारी प्राप्त की जा सकती है। वेबसाइट लिंक "<https://www.dmrsmartcard.com/FAQ.aspx>".

स्तर 2: [स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली और स्मार्टकार्ड से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए]:

- यात्री डीएमआरसी ऑनलाइन स्मार्टकार्ड रिचार्ज वेबसाइट पर दिए गए लिंक से सीधे फॉर्म भरकर स्मार्ट कार्ड रिचार्ज से संबंधित अपनी समस्या प्रस्तुत कर सकते हैं।
"<https://www.dmrsmartcard.com/ContactUs.aspx>"
- यात्री स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली और स्मार्टकार्ड से संबंधित अपने प्रश्नों/शिकायतों के समाधान के लिए "info@dmrc.org" पर ई-मेल भेज सकते हैं।
- डीएमआरसी में ई-मेल शिकायत/सुझाव/प्रशंसा ई-मेल आई डी helpline@dmrc.org के द्वारा प्राप्त की जाती है। लिंक डीएमआरसी की वेबसाइट delhimetrorail.com पर फीडबैक सेक्शन में उपलब्ध है।

निवारण समय: 7 कार्य दिवस

स्तर 3: [स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली और स्मार्टकार्ड से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए]:

- आईवीआरएस हेल्पलाइन नंबर 155370 पर 24X7 कॉल।
- सोशल मीडिया (ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम)- आधिकारिक पेज/हैंडल
- अन्य माध्यम जैसे सरकारी पोर्टल और डीएमआरसी को संबोधित पत्र

निवारण समय: 10 कार्य दिवस

पावती:

- शिकायत/सुझाव/प्रशंसा प्राप्त होने पर, निम्नलिखित रूप में एक पावती दी जाती है।
- स्टेशन पर लिखित शिकायत: एक यात्री प्रति दी जाती है।
- ई-मेल शिकायत: एक पावती/अंतरिम उत्तर तुरंत भेजा जाता है और शिकायत का समाधान होने पर अंतिम उत्तर दिया जाता है।
- 24x7 आईवीआरएस हेल्पलाइन पर शिकायत करने पर एक शिकायत संख्या दी गई है।

निपटान: शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायतों की आवश्यक कार्रवाई के संबंध में समीक्षा की जाती है, जहाँ की गई कार्रवाई पर टिप्पणी मांगने के लिए शिकायत को संबंधित अधिकारी को संदर्भित करने की आवश्यकता हो, शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत को अग्रेषित करने के बारे में सूचित करते हुए एक अंतरिम उत्तर दिया जाता है। संबंधित अधिकारी से की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, शिकायतकर्ता को अंतिम उत्तर दिया जाता है। अन्य सभी मामलों में आवश्यक कार्रवाई की जाती है और शिकायतकर्ता को उचित जवाब दिया जाता है।

नोडल अधिकारी [स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली और स्मार्टकार्ड से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए]:

यदि विभिन्न निवारण शृंखला पर संपर्क करने के बाद भी ग्राहक की शिकायतों/समस्या का समाधान नहीं होता है, या ऊपर उल्लिखित समय-सीमा में नहीं होता है, या यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, वह नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

नोडल अधिकारी (एएफसी)

श्री आशीष कुमार मौर्य

सहायक प्रबंधक / सिग्नल एवम टेलीकॉम

ओसीसी शास्त्री पार्क नई दिल्ली-110053

ईमेल: NO.afc@dmrc.org

Tel-011-23417910/11/12, Extn-501117

प्रधान नोडल अधिकारी (एएफसी)

श्री सुधीर मित्तल

महाप्रबंधक/ सिग्नल एवम टेलीकॉम

मेट्रो भवन, बाराखंभा रोड

नई दिल्ली-110001

ईमेल: PNO.afc@dmrc.org

Tel-011-23417910/11/12, Extn-534755

निवारण समय

- 30 कार्य दिवस
- समाधान समय में ग्राहक द्वारा आवश्यक सूचना/दस्तावेज प्रदान करने में लिया गया समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेन-देन तीसरे पक्ष या डीएमआरसी इकाई के बाहर से संबंधित है तो समाधान समय संबंधित समाशोधन गृह/अन्य बैंकों/नेटवर्क प्रदाता/नियामक पर निर्भर करेगा समाधान समय में डीएमआरसी के आंतरिक समय के साथ यह अतिरिक्त समय शामिल होगा।
- यह समाधान समय डीएमआरसी के आंतरिक समय के अलावा अतिरिक्त समय होगा।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

आरबीआई-ओएस 2021 प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निःशुल्क निवारण प्रदान करता है। यदि आपकी शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं हुआ है तो आप डिजिटल लोकपाल तक पहुंच सकते हैं।

अधिक जानकारी के लिए कृपया विजिट करें:

<https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/FAQs.aspx?Id=3407>