



जागरण माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड  
सीआईएन: U74210WB1993PTC057457

शिकायत निवारण नीति

जारी करने और प्रभावी होने की तिथि	
पिछली समीक्षा की तिथि	
वर्तमान समीक्षा की तिथि	
अगली समीक्षा की तिथि	
समीक्षा की कालावधि	
मालिक / संपर्क	
अनुमोदक	

- **संक्षिप्त विवरण:**

तुरंत और प्रभावी ग्राहक सेवा किसी भी सेवा संगठन की सफलता की कुंजी है। व्यापार की निरंतर वृद्धि बनाए रखने के लिए ग्राहकों का आधार बढ़ाने के साथ-साथ वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखना भी आवश्यक है। जागरण माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड का उद्देश्य, ग्राहकों को संतुष्ट करना और उन्हें अपनी सेवाओं से प्रसन्न रखना है।

किसी भी उन्नतिशील संगठन में, सदैव कुछ-न-कुछ शिकायतें भी सामने आ सकती हैं। इन मामलों को शांत करने के उद्देश्य से, ग्राहकों के लिए बनाई गई हमारी शिकायत निवारण प्रणाली और जागरण के कर्मचारियों को कोई शिकायत सामने आने पर जिस प्रक्रिया का पालन करना आवश्यक है, उसे निम्नलिखित पैराग्राफ में समझाया गया है।

- **उद्देश्य:**

इस नीति के दस्तावेज का उद्देश्य उचित सेवा प्रदान करके और समीक्षा प्रणाली के माध्यम से ग्राहकों की शिकायत के मामलों को न्यूनतम करना है। साथ ही, ग्राहकों की शिकायतों का तेज निस्तारण सुनिश्चित करना भी है। समीक्षा की प्रणाली से उत्पाद के फीचर्स और सेवा प्रदान किए जाने में कमी की पहचान में मदद मिलेगी। इस नीति के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- ✓ ग्राहकों को प्रतिक्रिया और सुझावों के लिए औपचारिक और अनौपचारिक माध्यम उपलब्ध कराना।
- ✓ ग्राहकों के लिए औपचारिक शिकायत निस्तारण प्रक्रिया उपलब्ध कराना।
- ✓ शिकायत निस्तारण प्रक्रिया के बारे में ग्राहकों को जागरूक करना।
- ✓ यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को धोखाधड़ी, ठगी या अनैतिक गतिविधियों से सुरक्षा मिले।
- ✓ शिकायतों को तेज और प्रभावी रूप से हल करना।
- ✓ ग्राहकों को बेहतर तरीके से सेवा प्रदान करने के लिए सेवाओं के असर का निरंतर आकलन करना।

- **प्रसार:** निम्नलिखित दस्तावेज से ग्राहकों के लिए शिकायत निस्तारण प्रणाली और शिकायत मिलने पर जागरण के कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया की जानकारी मिलती है।

- **शिकायत करने का तरीका:**

अपने ग्राहकों के वर्ग, उनकी साक्षरता के स्तर और संवेदनशीलता को देखते हुए जागरण ने ग्राहकों की शिकायत को सक्रिय रूप से स्वीकार करने के लिए विभिन्न माध्यम तैयार किए हैं।

- **क्षेत्र में ग्राहकों की पूछताछ/शिकायतें स्वीकार करना:**

- ✓ ग्राहक अपनी लिखित या मौखिक पूछताछ/शिकायतें किसी भी फोरम में मिलने वाले किसी भी जागरण स्टाफ को दे सकता है। इन फोरम में केंद्र की बैठकें, सीजीटी, जीआरटी, एग्जिट इंटरव्यू और केंद्र के नेता की बैठकें आदि शामिल हैं। इन पूछताछ/शिकायतों को ब्रांच मैनेजर/सहायक ब्रांच मैनेजर या आवश्यकतानुसार फॉलो-अप और निस्तारण के लिए, मुख्यालय के शिकायत निस्तारण प्रकोष्ठ के पास भेजा जा सकता है।

➤ **ब्रांचों तक ग्राहकों का चलकर जाना:**

- ✓ **मौखिक शिकायतें** - ब्रांच मैनेजर/सहायक ब्रांच मैनेजर या आरओ शिकायत दर्ज करेगा और उसका समाधान देगा।
- ✓ **लिखित शिकायतें** - ग्राहक लिखित शिकायतें भी दे सकता है (शिकायत-पेटी में), जिसे ब्रांच स्टाफ के नाम संबोधित किया जाना चाहिए। यदि समस्या टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) के भीतर भी हल नहीं हो तो, संस्था के शीर्ष स्तर तक शिकायत बढ़ाने की प्रक्रिया अपनाई जानी चाहिए।

➤ **ऋणी की कॉल - आईएनएस:**

- ✓ **ब्रांच के फ़ोन नंबर पर ऋणी की कॉल** - ब्रांच मैनेजर/सहायक ब्रांच मैनेजर या आरओ शिकायत दर्ज करेगा। फॉलो-अप रखेगा और समाधान सुझाएगा।

➤ **शिकायत निस्तारण प्रकोष्ठ के नंबर पर ग्राहक की कॉल** - हेल्पडेस्क प्रतिनिधि शिकायत दर्ज करेगा, इसे सुपरवाइजर्स तक ले जाएगा, जो समस्या को सुलझा सकते हैं और ग्राहक को समाधान दे सकते हैं। यदि समस्या का समाधान 30 दिन के भीतर नहीं हुआ, तो ग्राहक इसे इस पते पर भेज सकते हैं - दि ऑफिसर-इन-चार्ज क्षेत्रीय कार्यालय, नॉन-बैंकिंग सुपरविजन विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 15 एन. एस. रोड, कोलकाता-700 001

➤ **आंतरिक शिकायत:**

- ✓ जागरण का आंतरिक स्टाफ ग्राहक की ओर से शिकायत कर सकता है और इसे मुख्यालय के शिकायत निस्तारण अधिकारी को भेज सकता है (उदाहरण के लिए, यदि आंतरिक ऑडिटर्स को उनके ग्राहक से मुलाकात के दौरान कोई शिकायत मिलती है, तो वे इसकी सूचना दे सकते हैं)। शिकायत निस्तारण अधिकारी को इस मुद्दे की जांच करनी चाहिए और ग्राहक को उचित समाधान उपलब्ध कराना चाहिए।

➤ **व्हिसलब्लोअर**

- ✓ व्हिसलब्लोअर वह जागरणकर्मी हो सकता है, जो अपने ऐसे सहकर्मी के विरुद्ध शिकायत दर्ज करता है, जिस पर प्रतिबंधित गतिविधियों में शामिल होने का आरोप हो या उसने धोखाधड़ी, धन के गलत इस्तेमाल, अनैतिक व्यवहार, ग्राहक के साथ दुर्व्यवहार आदि रूपों में आचार-संहिता का उल्लंघन किया हो। स्टाफ के सदस्यों को व्हिसलब्लोअर बनने के लिए प्रेरित किया जाता है। साथ ही उनसे अपेक्षा की जाती है कि यदि उन्हें किसी स्टाफ की दुर्भावनापूर्ण गतिविधि का संदेह होता है, तो वे बिना किसी डर के उचित माध्यम से सीईओ को इस बारे में रिपोर्ट भेज सकते हैं।

➤ **बाहरी शिकायतें:**

- ✓ सामान्य जनता या अन्य भागीदारों जैसे-सरकारी एजेंसियां, भारतीय रिजर्व बैंक, पुलिस, वकील, उद्योग के मध्यस्थ (एमएफआईएन आदि) और सामाजिक कार्यकर्ताओं से मिली शिकायतों (ग्राहक की ओर से या जनहित पर आधारित) को भी या तो ब्रांच स्तर या रीजनल या जोनल स्तर पर दर्ज किया जाएगा और इनका उचित हल भी दिया जाएगा। इसलिए इन एजेंसियों से शिकायत पाने वाले किसी भी स्टाफ को उसे तत्काल शिकायत निस्तारण अधिकार के पास भेज देना चाहिए।

● शिकायत हल करने की प्रक्रिया:

➤ टर्न-अराउंड टाइम:-

- ✓ सभी शिकायतों को निम्नलिखित रूप से दर्शाए गए प्रत्येक स्तर पर निर्धारित समय के भीतर हल कर दिया जाएगा:
  - ✓ ब्रांच स्तर - ब्रांच मैनेजर /सहायक ब्रांच मैनेजर या आरओ - 5 कार्यदिवस
  - ✓ मुख्यालय स्तर - हेल्पडेस्क - 7 कार्यदिवस
  - ✓ शिकायत निस्तारण प्रकोष्ठ - 10 कार्यदिवस

➤ आगे भेजना:-

- ✓ जो शिकायतें ग्राहक से प्राप्त होने के 5 कार्यदिवस में ब्रांच मैनेजर/सहायक ब्रांच मैनेजर या आरओ द्वारा या 7 कार्यदिवस में मुख्यालय या हेल्प डेस्क टीम द्वारा हल नहीं हो पातीं, तो उसे मुख्यालय के शिकायत निस्तारण अधिकारी के पास भेज दिया जाना चाहिए। शिकायत निस्तारण अधिकारी को शिकायत मिलने के 10 कार्यदिवस के भीतर ग्राहक को समाधान उपलब्ध कराना चाहिए।

● आंतरिक प्रक्रिया

- ✓ सभी शिकायतें उनकी गंभीरता और आकस्मिकता के आधार पर अलग की जाएंगी। यहां गंभीरता को ग्राहक और कंपनी को होने वाली हानि की गंभीरता के रूप में परिभाषित किया गया है। आवश्यकता होने पर, शिकायत को आगे की कार्रवाई के लिए संबंधित विभागों/ब्रांच को भेज दिया जाएगा। जब ऐसी कोई घटना हो कि जागरणकर्मी के क्षेत्र में रहने के दौरान उसे ग्राहकों के साथ जोर डाले जाने, धोका धड़ी, दुराचार जैसे मामला उत्पन्न हो तो स्टाफ आंतरिक शिकायत दर्ज कर सकता है, जिसे शिकायत निस्तारण प्रकोष्ठ को भेजा जाएगा। गंभीरता के आधार पर, ग्राहकों की शिकायतों को चार स्तरों में बांटा जाएगा।

निम्नलिखित तालिका उदाहरण प्रस्तुत करती है :

मुद्दा	*स्तर 1	**स्तर 2	***स्तर 3	****स्तर 4
धोखाधड़ी के मामले	हां			
स्टाफ का दुर्व्यवहार		हां		
सेवा में देरी या कमी			हां	
अन्य				हां

टिप्पणी: यह सूची आवश्यकतानुसार बदल दी जाएगी।

\*स्तर 1: ईमानदारी का मुद्दा, राजस्व हानि आदि।

\*\*स्तर 2: अनुशासनिक, दुर्व्यवहार आदि।

\*\*\*स्तर 3: भुगतान में देरी, ऋण के आवेदनों में देरी, केंद्र की बैठकों में देरी आदि।

\*\*\*\*स्तर 4: अन्य के रूप में ग्राहक-समूह, केंद्र, बैठक के स्थान आदि पर समन्वय की समस्याएं आदि।

शिकायतों के सभी स्तर एकसमान मानकर कार्य किया जाएगा। सभी में आकस्मिकता और तीव्रता एक समान रखी जाएगी। हालांकि, सुझाया गया समाधान और उठाया गया कदम गंभीरता के आधार पर अलग-अलग हो सकते हैं।

- **दर्ज करने और समीक्षा की विधियां:**

- ✓ मेल, पैदल या फ़ोन कॉल्स से मिलने वाली सभी शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर ब्रांच या हेड ऑफिस पर दर्ज किया जाएगा। शिकायत निस्तारण प्रकोष्ठ ट्रेड्स/तुलना/अन्य प्रमुख पैमानों पर डाटा एनालिसिस करने के लिए उत्तरदायी है। यह प्रकोष्ठ आगे की कार्रवाई और समीक्षा के लिए अपनी रिपोर्ट लीडरशिप टीमों के विभिन्न स्तरों के पास भेजेगा।

- मासिक-रिपोर्ट कंट्रोल एंड कंप्लायंस के प्रमुख के पास भेजी जाएगी।
- क्वॉटर्ली-रिपोर्ट बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की बैठकों के दौरान बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को सौंपी जाएगी।

- **भूमिका और उत्तरदायित्व**

- ✓ शिकायत किए जाने के बाद निम्नलिखित व्यक्तियों और विभागों की प्रमुख भूमिका होती है।

- **ब्रांच मैनेजर/सहायक ब्रांच मैनेजर/आरओ:** ये व्यक्ति ब्रांच स्तर पर तैनात होते हैं और ग्राहकों की शिकायतें सुनने के लिए उपलब्ध होते हैं। ग्राहक वहां जाकर या फ़ोन पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- **हेल्प डेस्क प्रतिनिधि:** हेड ऑफिस में हेल्प डेस्क टीम होती है, जो कार्यदिवसों में सुबह 10 से शाम 6 बजे तक काम करती है। सभी शिकायतें फ़ोन के माध्यम से दर्ज और हल की जाएंगी। यदि निर्धारित समय-सीमा के भीतर हल नहीं हुआ, तो वे शिकायत निस्तारण तेज करने की प्रक्रिया अपनाएंगे।
- **शिकायत निस्तारण अधिकारी:** शिकायत निस्तारण अधिकारी अग्रसारित किए गए गंभीर/बिना हल किए गए मुद्दों के समय से समाधान के लिए उत्तरदायी होता है। अंतिम रूप से तेजी लाने के लिए शिकायत निस्तारण अधिकारी की जिम्मेदारी है कि वह ग्राहक की शिकायत के बारे में तय समयावधि में अपनी रिपोर्ट कंट्रोल एंड कंप्लायंस प्रमुख और बोर्ड को दे।

- **स्टाफ का प्रशिक्षण:**

- ✓ सभी फ़िल्ड स्टाफ को ग्राहकों के लिए शिकायत निस्तारण प्रणाली और प्रक्रिया और आचार-संहिता लागू करने में भूमिका के बारे में प्रशिक्षित और संवेदनशील किया जाना चाहिए। ऐसा साल में कम-से-कम एक बार हो।
- ✓ सभी संबंधित विभाग (जैसे- एचआर, ऑडिट आदि) को ग्राहकों के लिए शिकायत निस्तारण प्रणाली

और प्रक्रिया और आचार-संहिता लागू करने में भूमिका के बारे में प्रशिक्षित और संवेदनशील किया जाना चाहिए।

- ✓ कस्टमर-केयर प्रतिनिधियों को साल में एक बार पूरी तरह प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। साथ ही, तीन माह में रिफ्रेशर ट्रेनिंग दी जानी चाहिए।
- ✓ नए जॉइन करने वालों के लिए बेसिक ट्रेनिंग मॉड्युल्स के अंतर्गत एक सत्र शिकायत निस्तारण प्रणाली पर भी रखा जाना चाहिए।

● **ग्राहक की जागरूकता:**

- ✓ पिछले अनुभव बताते हैं कि ग्राहक अपने सीधे संपर्क जैसे- फील्ड स्टाफ से आगे अपनी शिकायत को बढ़ाने के आदी नहीं होते। अपनी शिकायत के हल से दूर बैठे किसी संपर्क को व्यवहार करने का तरीका अभी भी धीरे-धीरे बढ़ रहा है और हमारे ग्राहकों के बीच जागरूकता लाने के लिए अत्यधिक प्रयासों की आवश्यकता है। शिकायत निस्तारण प्रक्रिया के बारे में ग्राहकों को जागरूक किया जाना अब ज्यादा जरूरी है। इसलिए, नीचे लिखे कुछ ऐसे कदम सुनिश्चित किए गए हैं, जिनसे हमारे सभी ग्राहक शिकायत निस्तारण प्रणाली के बारे में जागरूक हो जाएं।
  - हमारे लोन कार्ड/लोन एग्रीमेंट्स पर हेल्पलाइन नंबर लिखे होते हैं। साथ ही, शिकायत निवारण की प्रक्रिया के तरीके भी बताए गए हैं।
  - नए ग्राहकों के लिए कंप्लेसरी ग्रुप ट्रेनिंग (सीजीटी) में शिकायत निस्तारण की प्रक्रिया (जीआरपी) पर भी एक खंड होगा।
  - शिकायत निस्तारण प्रक्रिया की एक प्रतिलिपि ग्राहकों व अन्य इच्छुक लोगों के लिए जागरण की वेबसाइट ([www.jagaranmf.com](http://www.jagaranmf.com)) पर भी डाली जाएगी।

● **शिकायत निस्तारण प्रक्रिया:**

- ✓ ऐसे ग्राहक जो किसी भी मुद्दे पर अपनी शिकायत/प्रतिक्रिया भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित तरीकों का प्रयोग कार्यदिवस में सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक कर सकते हैं।
  - **स्तर 1:**
    - ❖ सदस्य (स्थानीय ब्रांच का संपर्क का नंबर) पर रिलेशनशिप ऑफिसर/ ब्रांच मैनेजर को फोन कर सकते हैं।
  - **स्तर 2:**
    - ❖ यदि कोई ग्राहक ब्रांच-स्तर पर मिली जवाबदेही से संतुष्ट नहीं है या उसे ब्रांच से 5 दिन के भीतर एक भी प्रतिक्रिया नहीं मिली। उन्हें सलाह दी जाती है कि वे अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए हेड ऑफिस में हमारे नोडल ऑफिसर/हेल्प डेस्क से कॉल पर संपर्क करें।

टोल फ्री नंबर: 18003450100

या

लैंड लाइन नंबर: 033-22628207



▪ स्तर 3:

- ❖ यदि कोई ग्राहक 7 दिन के भीतर नोडल ऑफिसर/हेल्प डेस्क से मिली प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो इस मामले को शिकायत निस्तारण अधिकारी के पास भेज सकता है। संपर्क के लिए नंबर नीचे बताए गए हैं:

शिकायत निस्तारण अधिकारी के संपर्क का पता:  
शिकायत निस्तारण अधिकारी  
जागरण माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड  
38 हेमंत बसु सरनी, पांचवीं मंजिल, कोलकाता, 700 001  
संपर्क का नंबर: +91-8017523771  
ई-मेल: [customercare@jagaranmf.com](mailto:customercare@jagaranmf.com)

▪ स्तर 4:

- ❖ MFIN का टोल फ्री नंबर: 18001021080

▪ स्तर 5:

नॉन बैंकिंग सुपरविजन विभाग, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया  
5 वीं मंजिल, 15, एन.एस रोड,  
कोलकाता-700 001