



জাগৰণ মাইক্ৰ'ফিন প্ৰাইভেট লিমিটেড
চিআইএনঃ U74210WB1993PTC057457

অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ / নিৰাময় নীতি

প্ৰকাশ আৰু কাৰ্যকৰী হোৱা তাৰিখ	
অন্তিম পুনঃনিৰীক্ষণৰ তাৰিখ	
চলিত পুনঃনিৰীক্ষণৰ তাৰিখ	
পৰৱৰ্তী পুনঃনিৰীক্ষণৰ তাৰিখ	
পুনঃনিৰীক্ষণৰ পৰ্য্যাবৃত্ত	
স্বত্বাধিকাৰী / যোগাযোগ	
অনুমোদনকাৰী	

• **অবলোকন :**

তৎপৰ আৰু পাৰদৰ্শী গ্ৰাহক সেৱা যিকোনো সংগঠনৰ বাবে সফলতাৰ চাবিকাঠী। এক অপৰিৱৰ্তনশীল ব্যৱসায়িক উন্নয়ন বৰ্তাই ৰাখিবলৈ, গ্ৰাহকৰ ভিত্তি বহল কৰাৰ লগতে বৰ্তিত গ্ৰাহকসকলকো ধৰি ৰখাটো প্ৰয়োজনীয়। **জাগৰণ মাইক্ৰ'ফিন প্ৰাইভেট লিমিটেড**-এ আমাৰ সেৱাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকসকলক সন্তুষ্ট আৰু আনন্দিত কৰাৰ লক্ষ্য স্থিৰ কৰিছো।

যিকোনো সমৃদ্ধিশীল সংগঠনত, সদায়েই কোনো অভিযোগ সন্মুখলৈ অহাৰ পৰিস্থিতি থাকে। এনে পৰিস্থিতিসমূহ প্ৰশমন কৰিবলৈ, যেতিয়া এনে অভিযোগ উত্থাপিত হয় জাগৰণত কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থা আৰু কাৰ্য্যপ্ৰণালীক নিম্নোক্তোক্তিত অনুচ্ছেদসমূহত উল্লেখ কৰা হৈছে।

• **উদ্দেশ্যৱলী:**

এইখন নীতি নথিয়ে সঠিক সেৱা প্ৰদান আৰু পুনঃনিৰীক্ষণ ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহক অভিযোগসমূহৰ ঘটনা ন্যূনতম কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকসকলৰ ওজৰ-আপত্তিসমূহৰ তৎপৰ নিৰাময় নিশ্চিত কৰিবলৈ লক্ষ্যস্থিৰ কৰিছো। পুনঃনিৰীক্ষণ ব্যৱস্থাটোৱে পণ্যৰ বৈশিষ্ট্যসমূহত আৰু সেৱা প্ৰদানত থকা অভাৱবোৰ চিনাক্ত কৰাত সহায় কৰিব। গতিকে, নীতিটোৰ উদ্দেশ্যৱলী নিম্নোক্তোক্তিত প্ৰকাৰৰ:

- ✓ মতামত আৰু পৰামৰ্শৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক আনুষ্ঠানিক আৰু অনানুষ্ঠানিক পথসমূহ আগবঢ়োৱা।
- ✓ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এক আনুষ্ঠানিক ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থা আগবঢ়োৱা।
- ✓ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থাটোৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক জ্ঞান দিয়া।
- ✓ প্ৰৱঞ্চনা, প্ৰতাৰণা, বা অনৈতিক প্ৰথাৰ বিৰুদ্ধে গ্ৰাহকসকলৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰা।
- ✓ অভিযোগসমূহ খৰতকীয়াকৈ আৰু নিপুণতাৰে মোকাবিলা/সমাধান কৰা।
- ✓ গ্ৰাহকসকলক উন্নততৰ সেৱা আগবঢ়াবলৈ সেৱাসমূহৰ প্ৰভাৱ নিয়মীয়াকৈ মূল্যায়ন কৰা।

- **পৰিসৰ:** নিম্নোক্তোক্তিত নথিসমূহে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বৃত্তান্ত আৰু যেতিয়া এটা অভিযোগ উত্থাপন হয় জাগৰণৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া কাৰ্য্যপ্ৰণালী আগবঢ়োৱা কাৰ্য্য কৰে।

• **অভিযোগ জনাৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া:**

গ্ৰাহকৰ প্ৰফাইল, তেওঁলোকৰ স্বাক্ষৰতাৰ স্তৰ আৰু আক্ৰমণসাধ্যতা বিবেচনা কৰি, জাগৰণ-এ গ্ৰাহকৰ অভিযোগ অধিক সক্ৰিয়তাৰে গ্ৰহণ কৰাৰ কেবাটাও পথ চিনাক্ত কৰিছে।

➤ **ক্ষেত্ৰস্থানত পোৱা গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধানসমূহ / অভিযোগসমূহ:**

- ✓ গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ লিখিত বা মৌখিক অনুসন্ধানসমূহ/অভিযোগসমূহ জাগৰণৰ যিকোনো কৰ্মচাৰীক দাখিল কৰিব পাৰে যাক তেওঁলোকে যিকোনো চেণ্টাৰ মিটিং, চিজিটি-সমূহ, জিআৰটি-সমূহ, প্ৰস্থান সাক্ষাৎকাৰ (এক্সিট ইণ্টাৰভিউ) আৰু চেণ্টাৰ লিডাৰৰ মিটিঙসমূহ ইত্যাদিৰ দৰে মতবিনিময়-মঞ্চত লগ পায়। এইবোৰ অনুসন্ধান / অভিযোগসমূহ শাখাটোৰ শাখা প্ৰৱন্ধক (ব্ৰাঞ্চ মেনেজাৰ) / সহকাৰী শাখা প্ৰৱন্ধক (এচিছটেণ্ট ব্ৰাঞ্চ

মেনেজাৰ)-লৈ বা যদি প্ৰয়োজন হয়, অধিক মনোনিবেশ আৰু সমাধানৰ বাবে হেড অফিচ-ৰ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় কোষলৈ আগবঢ়াই দিয়া হ'ব।

➤ **ব্ৰাঞ্চত গ্ৰাহকৰ আগমন:**

✓ **মৌখিক অভিযোগসমূহ** – বিএম/এবিএম বা আৰ.অ'-ই অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ কৰিব আৰু সমাধানসমূহ আগবঢ়াব।

✓ **লিখিত অভিযোগসমূহ** – গ্ৰাহকগৰাকীয়ে লিখিত অভিযোগো দাখিল কৰিব পাৰিব (অভিযোগ বাকচটোত) যিটো ব্ৰাঞ্চ কৰ্মচাৰীসকলে

মোকাবিলা কৰিব। নিৰ্দিষ্ট সময়সীমা (টিএটি)-ৰ ভিতৰত সমস্যাটো অমীমাংসিত হৈ ৰয়, ক্ৰমাৎ বৃদ্ধিপ্ৰাপ্ত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰা হ'ব।

➤ **ঋণীৰ অনুযোগ:**

✓ **ঋণী ব্যক্তিগৰাকীয়ে ব্ৰাঞ্চৰ ফোন নম্বৰত কল কৰে** – ব্ৰাঞ্চটোৰ বিএম/এবিএম বা আৰ.অ'-ই অভিযোগটো লিপিবদ্ধ কৰিব, পৰৱৰ্তী কৰিবলগীয়াখিনি কৰিব আৰু সমাধানটো আগবঢ়াব।

✓ **গ্ৰাহকে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় চেলৰ নম্বৰলৈ কল কৰিলে** – হেল্পডেস্ক প্ৰতিনিধিসকলে অভিযোগটো লিপিবদ্ধ কৰিব, যিসকলে

সমস্যাটো সমাধান কৰিব পাৰে তত্ত্বাৱধায়ক সকললৈ ক্ৰমাগতভাৱে আগবঢ়াব আৰু গ্ৰাহকক সমাধান আগবঢ়াব। যদি অভিযোগটোৰ সমাধান 30 দিনৰ ভিতৰত দিয়া নহয়, গ্ৰাহকগৰাকীয়ে ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়, আঞ্চলিক কাৰ্যালয়, ন'ন-বেংকিং চুপাৰভিজন বিভাগ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 15 এন.এছ. ৰোড, কলকাতা – 700 001 – লৈ আপত্তি দৰ্শাব পাৰে।

➤ **আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ:**

✓ **জাগৰণৰ আভ্যন্তৰীণ কৰ্মচাৰীয়েও এগৰাকী গ্ৰাহকৰ তৰফৰ পৰা এটা অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে** আৰু মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ ওজৰ-

আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়গৰাকীলৈ আগবঢ়াই দিব পাৰে (উদাহৰণস্বৰূপে আভ্যন্তৰীণ লেখ-পৰীক্ষকে অৱগত কৰিব পাৰে যদি তেওঁলোকৰ গ্ৰাহক সভাসমূহৰ কালছোৱাত কোনো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ তেওঁলোকৰ ওচৰত থাকে)। ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়গৰাকীয়ে সমস্যাটো তদন্ত কৰিব আৰু গ্ৰাহকগৰাকীলৈ সঠিক সমাধান আগবঢ়াব।

➤ **সংকেত প্ৰদানকাৰী (ছইচেলব্ল'ৱাৰ) :**

✓ **এগৰাকী সংকেত প্ৰদানকাৰী (ছইচেলব্ল'ৱাৰ) হ'ল** এগৰাকী জাগৰণ কৰ্মচাৰী যিয়ে এগৰাকী সহকৰ্মী বিৰুদ্ধে এক অভিযোগ লিপিবদ্ধ কৰে যিগৰাকীয়ে হয়তো অভিযোগ অনুসৰি নিষিদ্ধ কাৰ্যকলাপত জড়িত আছে আৰু প্ৰতাৰণা, ধনৰ অপব্যৱহাৰ, অনৈতিক আচৰণ, গ্ৰাহকৰ লগত দুৰ্ব্যৱহাৰ ইত্যাদি কাৰ্যকলাপৰ

জৰিয়তে আচৰণ বিধি উলংঘা কৰে। কৰ্মচাৰীবৃন্দৰ সদস্যসকলক হুইচেলব্ল'ৱাৰ হ'বলৈ আৰু কৰ্মচাৰীৰ অসং উদ্দেশ্যৰ সন্দেহজনক বিষয়ৰ তেওঁলোকৰ প্ৰতিবেদন য'তেই আৰু যেতিয়াই প্ৰয়োজন হয় সঠিক মাৰ্গৰ জৰিয়তে ভয় নকৰাকৈ চিহ্ন-লৈ পঠিয়াবলৈ উৎসাহিত কৰা হৈছে।

➤ **বাহ্যিক অভিযোগসমূহ:**

- ✓ সাধাৰণ জনতা আৰু অন্যান্য অংশীদাৰসকল যেনে চৰকাৰী সংস্থাসমূহ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, আৰক্ষী, অধিবক্তা, উদ্যোগটোৰ ন্যায়াধীশ (এমএফআইএন ইত্যাদি) আৰু সামাজিক কৰ্মীসকলৰ পৰা (গ্ৰাহকৰ হৈ বা ৰাজহুৱা স্বার্থৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি) পোৱা অভিযোগসমূহ হয় শাখা পৰ্য্যায়ত বা আঞ্চলিক বা মাণ্ডলিক পৰ্য্যায়ত লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব আৰু সঠিক সমাধান আগবঢ়োৱা হ'ব। গতিকে, যিকোনো কৰ্মচাৰী যিয়ে এনে উৎসৰ পৰা অভিযোগসমূহ গ্ৰহণ কৰে তৎক্ষণাত সেইবোৰ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়ালৈ প্ৰেৰণ কৰা উচিত।

● **অভিযোগ সমাধান প্ৰক্ৰিয়া:**

➤ **টাৰ্ণ আৰাউণ্ড টাইম:**

- ✓ সকলো অভিযোগ প্ৰত্যেকটো পৰ্য্যায়ত তলত উল্লেখ কৰা নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব:
 - ব্ৰাঞ্চ পৰ্য্যায় - বিএম/এবিএম আৰু আৰ.অ' - 5-টা কৰ্মদিন
 - মুখ্য কাৰ্যালয় পৰ্য্যায় - হেল্পডেস্ক: 7-টা কৰ্মদিন
 - ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় চেল - 10-টা কৰ্মদিন

➤ **ক্ৰমাগত উচ্চতৰ পৰ্য্যায়লৈ যোৱা:**

- ✓ সকলোবোৰ অভিযোগ যিবোৰ গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ পোৱাৰ 5-টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বিএম/এবিএম বা আৰ.অ'-ৰ দ্বাৰা বা মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ হেল্পডেস্ক দলৰ দ্বাৰা ৭-টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয় তেন্তে তাক মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়ালৈ আগবঢ়াই নিয়া উচিত। অভিযোগটো লাভ কৰাৰ পৰা 1০-টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়ই গ্ৰাহকলৈ সমাধানটো দিয়া উচিত।

● **আন্তঃবিভাগীয় প্ৰক্ৰিয়া**

- ✓ সকলো ওজৰ-আপত্তি সেইবোৰৰ গুৰুত্বপূৰ্ণতা আৰু জটিলতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি পৃথক কৰা হ'ব। ইয়াত গুৰুত্বপূৰ্ণতা গ্ৰাহকগৰাকী আৰু কোম্পানীটোৰ ক্ষতিৰ তীব্ৰতা হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে। ওজৰ-আপত্তিসমূহ যদি প্ৰয়োজন হয় পৰৱৰ্তী কাৰ্য্যব্যৱস্থাৰ বাবে সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ/ব্ৰাঞ্চলৈ আগবঢ়াই দিয়া হ'ব।
- তেনে পৰিস্থিতিত যেতিয়া জাগৰণৰ কৰ্মচাৰী কৰ্মক্ষেত্ৰত আছে আৰু এটা সমস্যাৰ সন্মুখীন হৈছে যে গ্ৰাহকসকলৰ এটা গোটে তেওঁলোকক বাধ্য কৰিছে আন্তঃবিভাগীয় অভিযোগ উত্থাপন কৰি ওজৰ-আপত্তি



নিৰাময় কোষলৈ পঠিয়াবলৈ। গ্ৰাহকসকলৰ ওজৰ-আপত্তিসমূহ সেইবোৰৰ গুৰুত্বপূৰ্ণতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি চাৰিটা স্তৰত শ্ৰেণীবিভাজন কৰা হ'ব।

তলত উল্লেখিত তালিকাখন উদাহৰণ হিচাপে প্ৰদান কৰা হ'ল:

সমস্যা	* স্তৰ 1	** স্তৰ 3	*** স্তৰ 3	**** স্তৰ 4
প্ৰতাৰণাৰ ঘটনাসমূহ	হয়			
কৰ্মচাৰীৰ দুৰ্ব্যৱহাৰ		হয়		
সেৱাত বিলম্ব বা সেৱাত গাফিলতি			হয়	
অন্যান্য				হয়

টোকা: এইখন তালিকা প্ৰয়োজন অনুসৰি সংশোধন কৰা হ'ব

* স্তৰ 1: সততাৰ সমস্যা, ৰাজহ ক্ষতি ইত্যাদি

** স্তৰ 2: অনুশাসনীয়, দুৰ্ব্যৱহাৰ সম্পৰ্কীয় ইত্যাদি

*** স্তৰ 3: বিতৰণত বিলম্ব, ঋণ আবেদনত বিলম্ব, চেণ্টাৰ মিটিঙত বিলম্ব ইত্যাদি

**** স্তৰ 4: গ্ৰাহকৰ গোট, চেণ্টাৰ, মিটিঙৰ স্থান ইত্যাদিত এনে অন্যান্য সমস্বয় সম্পৰ্কীয় চিন্তনীয় বিষয়সমূহ

সকলো স্তৰৰ ওজৰ-আপত্তিসমূহ একেটা জৰুৰীভাৱ আৰু গতিৰ বোধৰ সৈতে সমতাৰে গণ্য কৰা হ'ব। অৱশ্যে, প্ৰদান কৰা সমাধান আৰু গ্ৰহণ কৰা কাৰ্য্যব্যৱস্থা গুৰুত্বপূৰ্ণতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি ভিন্ন ভিন্ন হ'ব পাৰে।

• **প্ৰতিবেদন দাখিল আৰু পুনঃনিৰীক্ষণ ব্যৱস্থা :**

- ✓ ফোন কল, আহি কৰা আৰু মেইল-ৰ জৰিয়তে সংগ্ৰহ কৰা সকলোবোৰ ওজৰ-আপত্তি আৰু অভিযোগ ব্ৰাঞ্চ পৰ্য্যায়ত লগতে মুখ্য কাৰ্য্যালয়ৰ পৰ্য্যায়ত ইয়াৰ অৰ্হতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সঠিকভাৱে লিপিবদ্ধ কৰা হয়। ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় চেলটো প্ৰৱণতা (ট্ৰেণ্ড)/তুলনা/অন্যান্য গুৰুত্বপূৰ্ণ ঘটনাৰাজিৰ ওপৰত তথ্য বিশ্লেষণ কৰিবলৈ, আৰু প্ৰতিবেদনসমূহ পৰৱৰ্তী কাৰ্য্যব্যৱস্থা আৰু পুনঃনিৰীক্ষণৰ বাবে বিভিন্ন স্তৰৰ নেতৃস্থানীয় দলসমূহলৈ দাখিল কৰিবলৈ দায়বদ্ধ।

- মাহিলী প্ৰতিবেদনসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু অনুশাসন-ৰ মুৰব্বীগৰাকীক দাখিল কৰা হ'ব।
- তিনি-মাহিলী প্ৰতিবেদনসমূহ সঞ্চালক মণ্ডলৰ বৈঠকৰ কালছোৱাত সঞ্চালক মণ্ডলক দাখিল কৰা হ'ব।

- **ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহ**

- ✓ অভিযোগ উত্থাপন হ'লে নিম্নোল্লিখিত ব্যক্তি আৰু বিভাগসমূহৰ দায়িত্ব।
 - **বিএম/এবিএম/আৰঅ':** এইসকল ব্যক্তি শাখাত নিয়োজিত আৰু গ্ৰাহকসকলৰ বাবে তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ পোনপটীয়াকৈ নিজে আহি বা ফোন কলৰ জৰিয়তে দিবলৈ উপলব্ধ।
 - **হেল্পডেস্ক প্ৰতিনিধিসকল:** মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ এটি হেল্পডেস্ক দল আছে যি সাপ্তাহিক দিনকেইটাত পুৱা ১০:০০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬:০০ বজালৈ কৰ্মৰত থাকে। সকলোবোৰ অভিযোগ ফোনৰ জৰিয়তে নথিভুক্ত আৰু সমাধান কৰা হ'ব। তেওঁলোকে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ক্ৰমাগত দ্ৰুততাৰে আগবঢ়াই নিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিব, যদি নিৰ্দ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধানটো পোৱা নাযায়।
 - **ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়া:** জটিল/অমীমাংসীত সমস্যাসমূহ যিবোৰ আগবঢ়াই দিয়া হৈছে সেইবোৰৰ সময়োচিত সমাধান সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়াগৰাকী দায়বদ্ধ। অস্তিম্বাৰৰ বাবে আগবঢ়াই দিবলৈ ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়াগৰাকীৰ দায়বদ্ধতা হ'ল নিয়ন্ত্ৰণ আৰু অনুশাসনৰ মুৰব্বী আৰু মণ্ডলখনক গ্ৰাহকৰ ওজৰ-আপত্তিসমূহৰ স্থিতিৰ ওপৰত সাময়িক প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা।

- **কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ:**

- ✓ সকলোবোৰ কৰ্মক্ষেত্ৰত কৰ্মচাৰী আচৰণ বিধিৰ কাৰ্যকৰীকৰণ আৰু গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থা আৰু প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ কাৰ্যকৰীকৰণত তেওঁলোকৰ ভূমিকাৰ ক্ষেত্ৰত বছৰেক ন্যূনতম এবাৰকৈ সংবেদনশীল আৰু প্ৰশিক্ষিত কৰি তোলা উচিত।
- ✓ সকলোবোৰ সংশ্লিষ্ট বিভাগ (উদাহৰণস্বৰূপে এইছআৰ – মানৱ সম্পদ, অডিট – লেখ পৰীক্ষণ ইত্যাদি) আচৰণ বিধিৰ কাৰ্যকৰীকৰণ আৰু গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থা আৰু প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ কাৰ্যকৰীকৰণত তেওঁলোকৰ ভূমিকাৰ ক্ষেত্ৰত সংবেদনশীল কৰি তোলা উচিত।
- ✓ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰতিনিধিসকল বছৰেকত এবাৰ সম্পূৰ্ণকৈ প্ৰশিক্ষিত হ'ব আৰু তিনিমহীয়া পুনৰ্জীৱিতকাৰী প্ৰশিক্ষণৰ মাজেৰে যোৱা উচিত।
- ✓ নৱনিযুক্তসকলৰ বাবে মৌলিক প্ৰশিক্ষণ উপাদানসমূহত ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত এটা অধিৱেশন অন্তৰ্ভুক্ত থকা উচিত।

• **গ্ৰাহকক অৱগতকৰণ :**

✓ পুৰণি অভিজ্ঞতাই দেখুৱাই যে গ্ৰাহকসকল তেখেতসকলৰ প্ৰত্যক্ষ যোগাযোগৰ মাধ্যম, অৰ্থাৎ কৰ্মক্ষেত্ৰৰ কৰ্মচাৰীসকলক অতিক্ৰমী তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ আগবঢ়াই নিদিয়ে। তেওঁলোকৰ সমস্যাসমূহ সমাধান কৰিবলৈ দূৰৱৰ্তী মাধ্যমৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰাটো এতিয়াও ক্ৰমবিকাশিত হৈ আছে আৰু আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ মাজত সজাগতা আনিবলৈ বহুত প্ৰচেষ্টাৰ প্ৰয়োজন আছে। ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় কাৰ্য্যপ্ৰণালীৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ জ্ঞান এতিয়া অধিক প্ৰয়োজনীয়। গতিকে, অভিযোগ সমাধান ব্যৱস্থাটোৰ বিষয়ে আমাৰ সকলোবোৰ গ্ৰাহক অৱগত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ নিম্নোল্লিখিত পদক্ষেপসমূহ ল'ব লাগিব।

- আমাৰ ঋণ কাৰ্ড/ঋণ চুক্তিপত্ৰসমূহে হেল্পলাইন নম্বৰসমূহ আৰু লগতে ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়া প্ৰৱাহটো প্ৰদৰ্শন কৰিব।
- নতুন গ্ৰাহকসকলৰ বাবে বাধ্যতামূলক গোট প্ৰশিক্ষণ (কম্পালচৰি গ্ৰুপ ট্ৰেইনিং-CGT)-ত ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়া (থ্ৰিয়েভাঞ্চু ৰিড্ৰেছেল প্ৰচেছ-জিআৰপি)-ৰ ওপৰত এটা অধিবেশন অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি জাগৰণৰ ৱেবচাইট (www.jagaranmf.com)-ত গ্ৰাহকসকলৰ আৰু অন্যান্য অংশীদাৰসকলৰ অৱগতকৰণৰ বাবে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

• **ওজৰ-আপত্তি নিৰাময় কাৰ্য্যপ্ৰণালী**

✓ গ্ৰাহকসকল যিয়ে যিকোনো বিষয়ে তেওঁলোকৰ অভিযোগ/মতামত প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে কৰ্মদিনসমূহত পুৱা ১০:০০ বজা আৰু সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ ভিতৰত নিম্নোল্লিখিত মাৰ্গসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

▪ **পৰ্য্যায় 1:**

- ❖ সদস্যসকলে সম্পৰ্কৰক্ষাকাৰী বিষয়া/শাখা প্ৰৱন্ধক-ক (স্থানীয় শাখা যোগাযোগ নম্বৰ)-ত কল কৰিব পাৰে

▪ **পৰ্য্যায় 2:**

- ❖ যদি কোনো গ্ৰাহক শাখা পৰ্য্যায়ত লাভ কৰা সঁহাৰিটোৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয় বা শাখাৰ পৰা 5 দিনৰ ভিতৰত এটি সঁহাৰি নাপায়, তলত উল্লেখ কৰা দৰে মুখ্য কাৰ্য্যালয়ত তেখেতৰ অভিযোগ নথিভুক্ত কৰাবলৈ আমাৰ ন'ডাল বিষয়া/হেল্পডেস্কত কল/যোগাযোগ কৰিবলৈ তেখেতক অনুৰোধ কৰা হ'ল:

টোল-ফ্ৰী নম্বৰ: 18003450100

বা

লেণ্ড লাইন নম্বৰ: 033-22628207



▪ **পর্যায় 3:**

- ❖ যদি কোনো গ্রাহক ন'ডাল বিষয়া বা হেল্পডেস্কৰ পৰা লাভ পৰা সঁহাৰিটোৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে 7 দিনৰ ভিতৰত তেওঁলোকে বিষয়টো ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়ালৈ আগবঢ়াই দিব পাৰে। যোগাযোগৰ নম্বৰটো তলত উল্লেখ কৰা হৈছে।

ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বৃত্তান্ত নিম্নোল্লিখিত প্ৰকাৰৰ:

ওজৰ-আপত্তি নিৰাময়কাৰী বিষয়া

জাগৰণ মাইক্ৰ'ফিন প্ৰা: লি:

38, হেমন্ত বাসু শৰনি, 5-ম মহলা

কলকাতা-700 001

যোগাযোগৰ নম্বৰ: +91-8017523771

ইমেইল: customercare@jagaranmf.com

▪ **পর্যায় 4:**

- ❖ MFIN টোল-ফ্ৰী নম্বৰ: 18001021080

▪ **পর্যায় 5:**

ন'ন-বেংকিং চুপাৰভিজন বিভাগ, আৰবিআই

5-ম মহলা, 15, এন.এছ. ৰোড,

কলকাতা-700 001।