



জাগরণ মাইক্রোফিন প্রাইভেট লিমিটেড

সিআইএন: U74210WB1993PTC057457

অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ / মীমাংসা নীতি

সংস্করণ এবং কার্যকর হবার তারিখ	
শেষ পর্যালোচনার তারিখ	
বর্তমান পর্যালোচনার তারিখ	
পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ	
পর্যালোচনার পর্যায়ক্রম	
স্বত্বাধিকারী / যোগাযোগ	
অনুমোদনকারী	



- **পরিদর্শন:**

যেকোনো পরিষেবা প্রতিষ্ঠানের সাফল্যের ক্ষেত্র প্রধান দিক হল তৎপরতা ও দক্ষতার সঙ্গে গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা। ধারাবাহিকভাবে ব্যবসায়িক বৃদ্ধিকে অক্ষুণ্ণ রাখার জন্য গ্রাহকদের সংখ্যা বাড়ানোর পাশাপাশি পুরনো গ্রাহকদের ধরে রাখা খুবই দরকার। **জাগরণ মাইক্রোফিন প্রাইভেট লিমিটেড**-এর লক্ষ্য হল গ্রাহকদের সন্তুষ্ট করা এবং তাঁদেরকে আমাদের পরিষেবাগুলির মাধ্যমে খুশি রাখা।

উন্নতিশীল যেকোনো প্রতিষ্ঠানে সর্বদাই অভিযোগ উত্থাপিত হওয়ার মতো ঘটনা ঘটতেই পারে। এমন সব ঘটনাকে প্রশমিত করার উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের জন্য আমাদের যে অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা রয়েছে এবং এই ধরনের অভিযোগ উঠলে জাগরণের কর্মীরা কোন্ পদ্ধতি অনুসরণ করবেন তা নীচে বিস্তারিত উল্লেখ করা হয়েছে।

- **উদ্দেশ্য:**

নীতি নথিটির লক্ষ্য হল সঠিক পরিষেবা প্রদান ও পর্যালোচনা ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহকদের পক্ষ থেকে অভিযোগ উত্থাপনের ঘটনাগুলিকে হ্রাস করা এবং গ্রাহকদের অভিযোগগুলির আশু মীমাংসা নিশ্চিত করা। পর্যালোচনা ব্যবস্থার সাহায্যে পণ্যের বৈশিষ্ট্য ও পরিষেবা প্রদানের ত্রুটি-বিচ্ছাদিত শনাক্ত করা যাবে। অতএব, নীতির লক্ষ্যগুলি নীচে উল্লেখ করা হল:

- ✓ প্রতিক্রিয়া ও পরামর্শের জন্য গ্রাহকদের আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক মাধ্যম প্রদান করা।
 - ✓ গ্রাহকদের জন্য আনুষ্ঠানিক ভাবে অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা প্রদান করা।
 - ✓ অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকদের সজাগ করা।
 - ✓ গ্রাহকরা যাতে প্রতারণা, প্রবঞ্চনা, বা অনৈতিক কর্মকাণ্ডের শিকার না-হন তা নিশ্চিত করা।
 - ✓ দ্রুত ও কার্যকর ভাবে অভিযোগ সামলানো/নিষ্পত্তি করা।
 - ✓ গ্রাহকদের আরও ভাল করে পরিষেবা প্রদান করার জন্য পরিষেবাগুলির প্রভাবগুলিকে অনবরত মূল্যায়ন করা।
- **লক্ষ্য:** নিম্নলিখিত নথিটির লক্ষ্য হল গ্রাহকদের অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা সম্পর্কে সবিস্তার বিবরণ প্রদান করা এবং এমন কোনও অভিযোগ উত্থাপিত হলে জাগরণ-এর কর্মীরা কী পদ্ধতি অনুসরণ করবেন তা বিস্তৃত ভাবে জানানো।

- **অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া:**

আমাদের গ্রাহকদের প্রোফাইল, তাঁদের সাক্ষরতার স্তর ও দুর্বলতা বিবেচনা করে, জাগরণ সক্রিয় ভাবে গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য বিভিন্ন মাধ্যম শনাক্ত করেছে।

- **ফিস্তে গিয়ে গ্রাহকদের প্রশ্ন শোনা/গ্রাহকদের অভিযোগ নেওয়া:**

- ✓ গ্রাহকরা লিখিত বা মৌখিক ভাবে নিজেদের প্রশ্ন/অভিযোগ জাগরণ-এর সেই সব কর্মীর কাছে জমা করতে পারবেন যারা গ্রাহকদের সঙ্গে কোনও ফোরামে গিয়ে দেখা করেন। যেমন, কেন্দ্রীয় সভা, সিজিটি, জিআরটি, প্রস্থান সাক্ষাৎ ও কেন্দ্রীয় প্রধানের সভা ইত্যাদি। এইসব প্রশ্ন/অভিযোগকে পরবর্তী পদক্ষেপ ও নিষ্পত্তির জন্য শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে বা প্রয়োজন হলে হেড অফিসে পাঠিয়ে দেওয়া হবে।

- **গ্রাহক নিজে ব্রাঞ্চ-এ আসতে পারেন:**

- ✓ **মৌখিক অভিযোগ**-বিএম/এবিএম বা আর.ও অভিযোগগুলি নথিবদ্ধ করবেন এবং সমাধানের পথ বাতলে দেবেন।



- ✓ **লিখিত অভিযোগ** – গ্রাহক লিখিত অভিযোগও জমা দিতে পারেন (অভিযোগ জমা দেওয়ার বাস্কে)। অভিযোগ পত্রটি কাকে উদ্দেশ্য করে দিতে হবে তা ব্রাঞ্চ-এর কর্মী বলে দেবেন। এরপর, টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি)-এর মধ্যেও যদি সমস্যার সমাধান না হয়ে থাকে, তাহলে উর্ধ্বতন প্রতিনিধির কাছে অভিযোগ প্রেরণ করার প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।
- **ঋণগ্রহীতা ফোন করতে পারেন:**
 - ✓ **ঋণগ্রহীতা ব্রাঞ্চ-এর ফোন নম্বরে ফোন করতে পারেন** – ব্রাঞ্চ-এর বিএম/এবিএম বা আর.ও অভিযোগ নথিবদ্ধ করবেন, পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন এবং সমস্যার নিষ্পত্তি করবেন।
 - ✓ **অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল নম্বরে গ্রাহক ফোন করতে পারেন**– হেল্পডেস্ক-এ উপস্থিত প্রতিনিধি অভিযোগ নথিবদ্ধ করবেন, এমন সুপারভাইজারের কাছে অভিযোগ প্রেরণ করবেন, যিনি সমস্যার নিষ্পত্তি করতে পারবেন এবং গ্রাহককে সমাধানের পথ বাতলে দিতে পারবেন। ৩০ দিনের মধ্যে যদি অভিযোগের কোনও নিষ্পত্তি না-হয়, তাহলে গ্রাহক তাঁর অভিযোগ জানাতে পারেন এখানে- অফিসার-ইন-চার্জ, আঞ্চলিক কার্যালয়, নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ১৫, এন.এস. রোড, কলকাতা- ৭০০ ০০১।
- **অভ্যন্তরীণ অভিযোগ:**
 - ✓ জাগরণের অভ্যন্তরীণ কর্মীও গ্রাহকের হয়ে অভিযোগ উত্থাপন করে সেটিকে সদর দফতরের অভিযোগ **নিষ্পত্তি** আধিকারিকের কাছে পাঠিয়ে দিতে পারেন (যেমন, অভ্যন্তরীণ অডিটররা জানাতে পারেন যে, তাঁরা গ্রাহকদের সঙ্গে সাক্ষাৎ করার সময় গ্রাহকদের থেকে কোনও অভিযোগ পেয়েছেন কি না)। অভিযোগ **নিষ্পত্তি** আধিকারিক বিষয়টির তদন্ত করবেন এবং গ্রাহককে উপযুক্ত সমাধান প্রদান করবেন।
- **অনৈতিক কাজকর্ম প্রকাশ্যে আনা ব্যক্তি:**
 - ✓ জাগরণের কর্মীই অনৈতিক কাজকর্ম প্রকাশ্যে আনেন। তাঁর কোনও সহকর্মীর বিরুদ্ধে যদি এমন অভিযোগ থাকে যে তিনি প্রতারণা, তহবিল তছরূপ, অনৈতিক আচরণ, গ্রাহকদের সঙ্গে দুর্ব্যবহার করা ইত্যাদির মাধ্যমে নিষিদ্ধ কাজকর্মে যুক্ত হচ্ছেন বা আচরণ বিধি লঙ্ঘন করছেন, তাহলে জাগরণের কর্মীই নিজের ওই সহকর্মীর বিরুদ্ধে অভিযোগ নথিবদ্ধ করতে পারেন। কর্মীদের এই উৎসাহ দেওয়া হয় যে, তাঁরা যেন এমন অনৈতিক কার্যকলাপের কথা জানতে পাওয়া মাত্র তা প্রকাশ্যে নিয়ে আসেন। যেখানে এবং যখনই তাঁদের এমন সন্দেহ হবে যে, কোনো কর্মী অসৎ উদ্দেশ্য নিয়ে কাজ করছেন, তখনই যেন তাঁরা নির্ভয়ে উপযুক্ত পন্থায় সিইও-কে বিষয়টি সম্পর্কে অবহিত করেন।
- **বাইরের অভিযোগ:**
 - ✓ সাধারণ মানুষ এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডার যেমন সরকারি সংস্থা, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, পুলিশ, আইনজীবী, শিল্প ওমবাডসম্যান (এমএফআইএন ইত্যাদি) ও সমাজকর্মীর থেকে (গ্রাহকের হয়ে বা জন স্বার্থের ভিত্তিতে) অভিযোগ পাওয়া গেলে, সেগুলিকেও ব্রাঞ্চ স্তরে বা আঞ্চলিক বা মণ্ডল স্তরে নথিবদ্ধ করতে হবে এবং তার উপযুক্ত সমাধান প্রদান করতে হবে। অতএব, কোনও কর্মী যদি তেমন কোনও সংস্থার পক্ষ থেকে অভিযোগ পেয়ে থাকেন, তাহলে সেগুলি তিনি যেন সত্ত্বর অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে পাঠিয়ে দেন।
- **অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:**
- **টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম:-**
 - ✓ নীচে এক-একটি পর্যায় উল্লেখ করা হল, প্রত্যেক পর্যায়ে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমস্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে। যেমন:
 - ব্রাঞ্চ পর্যায়ে– বিএম/এবিএম ও আর.ও- ৫টি কাজের দিন
 - সদর দফতর পর্যায়ে –হেল্প ডেস্ক:- ৭টি কাজের দিন
 - অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল- ১০টি কাজের দিন

➤ **উর্ধ্বতন প্রতিনিধির কাছে অভিযোগ প্রেরণ:-**

- ✓ বিএম/এবিএম বা আর.ও গ্রাহকের থেকে অভিযোগ পাওয়ার ৫ দিনের মধ্যে যদি তার নিষ্পত্তি না-হয়, বা সদর দফতরের হেল্প ডেস্কে অভিযোগ জমা হওয়ার পর যদি ৭ দিনের মধ্যে তার নিষ্পত্তি না-হয়, তাহলে সেই অভিযোগগুলিকে সদর দফতরের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে পাঠাতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক এমন অভিযোগ পাওয়ার পর ১০টি কাজের দিনের মধ্যে গ্রাহকের এই অভিযোগের মীমাংসা করবেন।

● **অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া**

- ✓ সমস্ত অভিযোগকে সেগুলির গুরুতর অবস্থা ও জটিলতার ভিত্তিতে আলাদা-আলাদা করা হবে। গুরুতর অবস্থা বলতে এখানে বোঝানো হয়েছে যে গ্রাহক ও কোম্পানির যে পরিমাণ ক্ষতি হয়েছে তার মাত্রা কতখানি। প্রয়োজন হলে অভিযোগগুলিকে পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ব্রাঞ্চ-এ পাঠানো হতে পারে।

জাগরণের কর্মী যখন ফিল্ডে গিয়ে এমন কোনও সমস্যার কথা শোনেন যে এক বা একাধিক গ্রাহক কোনো কারচুপি বা দুর্ব্যবহারের সম্মুখীন হয়েছেন, তাহলে তিনি অভ্যন্তরীণ অভিযোগ উত্থাপনের মাধ্যমে তা অভিযোগ মীমাংসা সেলে পাঠাবেন। গ্রাহকদের অভিযোগগুলিকে সেগুলির গুরুতর মাত্রার ভিত্তিতে চারটি পর্যায়ে ভাগ করা হবে।

একটি উদাহরণ হিসাবে নীচে একটি সারণী দেওয়া হল:

সমস্যা	*পর্যায় 1	**পর্যায় 2	***পর্যায় 3	****পর্যায় 4
প্রতারণার মামলা	হ্যাঁ			
কর্মীর দুর্ব্যবহার		হ্যাঁ		
পরিষেবায় বিলম্ব বা পরিষেবায় ত্রুটি			হ্যাঁ	
অন্যান্য				হ্যাঁ

দ্রষ্টব্য: এই তালিকাটিকে প্রয়োজন অনুযায়ী সংশোধন করা হবে

*পর্যায় ১: অসততা, রাজস্ব ক্ষতি ইত্যাদি।

**পর্যায় ২: শাস্তিমূলক, দুর্ব্যবহার ইত্যাদি।

***পর্যায় ৩: অর্থ বিতরণে বিলম্ব, ঋণের আবেদনে বিলম্ব, কেন্দ্রীয় বৈঠকে বিলম্ব ইত্যাদি।

****পর্যায় ৪: অন্যান্য, যেমন গ্রাহকদের দল, কেন্দ্র, বৈঠকের স্থানে সমন্বয় নিয়ে সমস্যা ইত্যাদি।

সমস্ত পর্যায়ের অভিযোগগুলিকে সমান ভাবে জরুরি মনে করে এবং একই গতিতে নিষ্পত্তি করার জন্য সমানভাবে বিবেচনা করা হবে। অবশ্য, অভিযোগের গুরুতর অবস্থার ভিত্তিতে সেগুলির নিষ্পত্তিতে এবং সেগুলির জন্য গৃহীত পদক্ষেপে তারতম্য থাকতে পারে।

● **প্রতিবেদন জমা দেওয়া ও পর্যালোচনা ব্যবস্থা:**

- ✓ ফোন, সাক্ষাতে ও ইমেল-এর মাধ্যমে যেসব অভাব ও অভিযোগ সংগ্রহ করা হবে সেগুলিকে সঠিক ভাবে ব্রাঞ্চ পর্যায়ে এবং সেই সঙ্গে হেড অফিস পর্যায়ে নথিভুক্ত করা হবে সেগুলির যোগ্যতার ভিত্তিতে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের দায়িত্ব হল প্রবণতা/তুলনা/অন্যান্য প্রধান নির্ধারকের ভিত্তিতে ডেটা বিশ্লেষণ করা এবং পরবর্তী পদক্ষেপ ও পর্যালোচনার জন্য বিভিন্ন পর্যায়ের নেতৃত্ব দলের কাছে প্রতিবেদন জমা দেওয়া।

- মাসিক প্রতিবেদন জমা দেওয়া হবে হেড অফ কন্ট্রোলস্ অ্যান্ড কমপ্লায়েন্সের কাছে।

- ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন জমা দেওয়া হবে বোর্ড অফ ডিরেক্টরস্-এর কাছে, বোর্ড অফ ডিরেক্টরস্-এর মিটিং-এর সময়।

● **ভূমিকা ও দায়িত্ব**

- ✓ যখন অভিযোগ উত্থাপিত হবে তখন তার দায়িত্ব বর্তাবে নিম্নলিখিত কর্তব্যক্তি ও বিভাগের উপর।

- **বিএম/এবিএম/আর.ও:** এই কর্মীদের ব্রাঞ্চে নিযুক্ত করা হয় এবং গ্রাহকরা যাতে নিজেদের অভিযোগগুলি ফোন করে বা নিজে এসে জমা করতে পারেন তার জন্য এই কর্মীবৃন্দ উপস্থিত থাকেন।
- **হেল্প ডেস্ক প্রতিনিধি:** হেড অফিসে একটি হেল্প ডেস্ক আছে। এটি সোম থেকে শুক্রবার পর্যন্ত সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত খোলা থাকে। সমস্ত অভিযোগই ফোনের মাধ্যমে নথিবদ্ধ হয় এবং সেগুলির নিষ্পত্তি করা হয়। নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না-হলে এখন থেকে অভিযোগ মীমাংসার জন্য অভিযোগগুলিকে উর্ধ্বতন প্রতিনিধির কাছে পাঠানো হয়।
- **অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক:** অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের দায়িত্ব হল এই যে তাঁদের কাছে যেসব জটিল/অমীমাংসিত অভিযোগ আসে সেগুলির সুনিশ্চিত ভাবে সময় মতো মীমাংসা করা। উর্ধ্বতন প্রতিনিধির কাছে অভিযোগ পাঠানোর চূড়ান্ত পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের দায়িত্ব হল গ্রাহকের অভিযোগের স্থিতি সম্পর্কিত প্রতিবেদন হেড অব কনট্রোলস অ্যান্ড কমপ্লায়ন্স ও বোর্ডের কাছে পাঠানো।

● **কর্মীদের প্রশিক্ষণ:**

- ✓ বছরে অন্তত একবার ফিল্ডের সমস্ত কর্মীদের এই বিষয়ে প্রশিক্ষণ দিতে হবে এবং সজাগ করতে হবে যে গ্রাহকদের জন্য অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা ও প্রক্রিয়া রূপায়ণে এবং আচরণ বিধি রূপায়ণে তাঁদের কী ভূমিকা রয়েছে।
- ✓ সমস্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগ (যেমন এইচআর, অডিট ইত্যাদি)-কে এই বিষয়ে সজাগ করতে হবে যে গ্রাহকদের জন্য অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা ও প্রক্রিয়া রূপায়ণে এবং আচরণ বিধি রূপায়ণে তাঁদের কী ভূমিকা রয়েছে।
- ✓ বছরে একবার গ্রাহক সেবা প্রতিনিধিদের সম্পূর্ণ প্রশিক্ষণ দিতে হবে এবং তাঁদেরকে তিন মাসে একবার রিফ্রেশার ট্রেনিং নিতে হবে।
- ✓ নবনিযুক্ত কর্মীদের জন্য মৌলিক প্রশিক্ষণ মডিউলের মধ্যে থাকবে অভিযোগ মীমাংসা ব্যবস্থা সংক্রান্ত একটি সেশন।

● **গ্রাহকের শিক্ষণ:**

- ✓ অতীত অভিজ্ঞতায় দেখতে পাওয়া গেছে যে গ্রাহকরা সরাসরি যাঁদের মুখোমুখি হন, যেমন ফিল্ডের কর্মী, তাঁদের ছাড়া আর কোনও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে নিজেদের অভিযোগ উত্থাপন করেন না। তাঁদের অভিযোগগুলি নিষ্পত্তির জন্য দূরবর্তী ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগের বিষয়টি এখনও ক্রমবিকাশের পর্যায়ে রয়েছে এবং আমাদের গ্রাহকদের মধ্যে এ ব্যাপারে সচেতন করার জন্য এখনও অনেক প্রয়াস পেতে হবে। অভিযোগ মীমাংসা প্রণালী সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করে তোলাটা এখন অনেক বেশি করে দরকার। তাই, আমাদের সব গ্রাহকই যাতে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতন হতে পারেন তার জন্য কী-কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা যেতে পারে সেগুলি নীচে উল্লেখ করা হল।
- আমাদের লোন কার্ডে/ঋণ চুক্তিপত্রে হেল্পলাইন নম্বর থাকবে এবং সেই সঙ্গে অভিযোগ মীমাংসা প্রক্রিয়ার ধারা উল্লেখ করা থাকবে।
- নতুন গ্রাহকদের জন্য বাধ্যতামূলক দলগত প্রশিক্ষণ (সিজিটি)-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (জিআরপি) সংক্রান্ত একটি বিভাগ অন্তর্ভুক্ত হবে।
- গ্রাহক ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের অবহিত করার জন্য জাগরণ-এর ওয়েবসাইট (www.jagaranmf.com)-এ অভিযোগ মীমাংসা প্রক্রিয়ার একটি প্রতিলিপিও প্রকাশ করা হবে।

● অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী

- ✓ গ্রাহকরা যদি কোনও বিষয় নিয়ে নিজেদের অভিযোগ/প্রতিক্রিয়া পাঠাতে চান তাঁরা কাজের দিনগুলিতে সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলি ব্যবহার করতে পারেন।

■ পর্যায় ১:

- ❖ সদস্যরা সম্পর্ক আধিকারিক (রিলেশনশীপ অফিসার) /ব্রাঞ্চ ম্যানেজারকে ফোন করতে পারেন (স্থানীয় ব্রাঞ্চ-এর যোগাযোগ ফোন নম্বর)-এ।

■ পর্যায় ২:

- ❖ ব্রাঞ্চ পর্যায়ে প্রতিক্রিয়া লাভ করার পর কোনও গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না-হন, বা তিনি যদি ব্রাঞ্চ থেকে ৫ দিনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না-পান, তাহলে তাঁকে অনুরোধ করা হচ্ছে যে, তিনি যেন নিজের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য আমাদের নোডাল অফিসারকে/হেড অফিসারকে হেল্প ডেস্কে ফোন করেন অথবা নোডাল অফিসার বা হেড অফিসারকে হেল্প ডেস্কের সঙ্গে যোগাযোগ করেন। নীচে ফোন নম্বর দেওয়া হল:

টোল ফ্রি নম্বর: ১৮০০৩৪৫০১০০

অথবা

ল্যান্ড লাইন নম্বর: ০৩৩-২২৬২৮২০৭

■ পর্যায় ৩:

- ❖ কোনও গ্রাহক যদি ৭ দিনের মধ্যে নোডাল অফিসার বা হেল্প ডেস্কের থেকে পাওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে তিনি বিষয়টি অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিককে জানাতে পারেন। নীচে ফোন নম্বর দেওয়া হল:

নীচে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের ঠিকানা, ফোন নম্বর ও ই-মেল আইডি দেওয়া হল:

অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক

জাগরণ মাইক্রোফিন প্রা. লি.

৩৮, হেমন্ত বসু সরণী, পঞ্চম তল, কলকাতা-৭০০ ০০১

যোগাযোগ নম্বর: +৯১-৮০১৭৫২৩৭৭১

ই-মেল: customercare@jagaranmf.com

■ পর্যায় ৪:

- ❖ এমফিন টোল ফ্রি নম্বর: ১৮০০১০২১০৮০

■ পর্যায় ৫:

নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগ, আরবিআই

পঞ্চম তল, ১৫, এন.এস. রোড,

কলকাতা-৭০০ ০০১