



ଜାଗରଣ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ସିଆଇଏନ୍: U74210WB1993PTC057457

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

ଜାରି ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	
ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	
ବର୍ତ୍ତମାନ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	
ସମୀକ୍ଷାର ଅବଧି	
ମାଲିକ /ଯୋଗାଯୋଗ	
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	



- ✓ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ - ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ (ଅଭିଯୋଗ ବାକ୍ସରେ) ଯାହା ବ୍ରାଞ୍ଚ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୋଧିତ ହେବ ଯଦି ଟିଏଟି (ଚର୍ଚ୍ଚ-ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଲମ) ମଧ୍ୟରେ ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଉଚ୍ଚତମ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପଠାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

➤ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଫୋନ୍ କରିପାରିବେ:

- ✓ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବ୍ରାଞ୍ଚର ଫୋନ୍ ନଂ କୁ କଲ୍ କରନ୍ତି - ବ୍ରାଞ୍ଚର ବିଏମ୍/ଏସିଏମ୍ କିମ୍ବା ଆରଓ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରେକର୍ଡ କରିବେ, ଅନୁସରଣ କରିବେ ଏବଂ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- ✓ ଗ୍ରାହକ କଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ ନଂ - ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଅଭିଯୋଗକୁ ରେକର୍ଡ କରିବେ, ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବେ ଯେଉଁମାନେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ଅଫିସ୍ ର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜ, ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁପରଭାଇଜନ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 15 ଏନ୍.ଏସ୍ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା-700 001 କୁ ନିକଟକୁ ନେଇ ପାରିବେ ।

➤ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ :

- ✓ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କର୍ମଚାରୀ ଜାଗରଣ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ, ଏହାକୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇ ପାରିବେ (ଯଥା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାକ୍ଷାତ ସମୟରେ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଅଛି ତେବେ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବେ)। ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଏହି ଘଟଣାର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

➤ ଅନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ପ୍ରକାଶ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି :

ଏକ ଅନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ପ୍ରକାଶ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ହେଉଛନ୍ତି ଜଣେ ଜାଗରଣ କର୍ମଚାରୀ ଯିଏକି ଗଣେ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିଛନ୍ତି ଯିଏ ନିଷିଦ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଜଡ଼ିତ ଥାଇପାରନ୍ତି ଏବଂ ଠକେଇ, ପାଣ୍ଠିର ଅପବ୍ୟବହାର, ଅନୈତିକ ବ୍ୟବହାର, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଅସଦାଚରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରେ । ଅନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ପ୍ରକାଶ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ହେବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଉଛି । ଏହା ମାଧ୍ୟମରେ କର୍ମଚାରୀ ଯଦି କିଛି ନକାରାତ୍ମକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟର ସନ୍ଦେହ କରନ୍ତି ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଏହା ଦେଖିବାକୁ ପାଆନ୍ତି ତେବେ ସିଇଓଙ୍କୁ ଉପର ନକରି ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ରିପୋର୍ଟକୁ ପଠାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

➤ ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ :

- ✓ ଯଦି ସାଧାରଣ ଜନତା ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡର ଯଥା ସରକାରୀ ଏଜେନ୍ସି, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ପୋଲିସ୍, ଓକିଲ, ଉଦ୍ୟୋଗ ଲୋକପାଳ (MFIN ଇତ୍ୟାଦି) ଓ ସାମାଜିକ କର୍ମୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ଉପରେ ଅଧାର କରି) ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଏହାକୁ ବ୍ରାଞ୍ଚ ସ୍ତରରେ ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ବା ଜୋନାଲ୍ ସ୍ତରରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ତେଣୁ, ଯେକୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ଯିଏ ଏଭଳି ଏଜେନ୍ସିରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ,ସେମାନଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବା ଉଚିତ୍ ।



• ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

➤ ସମୟ ଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି :

- ✓ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରାଯିବ :
 - ବ୍ରାଞ୍ଚ ସ୍ତର- ବିଏମ୍/ଏବିଏମ୍ ଏବଂ ଆର୍.ଓ. - 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
 - ହେଡ୍ ଅଫିସ୍ ସ୍ତର ସହାୟତା ଡେସ୍କ - 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
 - ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କକ୍ଷ - 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ

➤ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱତମକୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରେରଣ :-

- ✓ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ବିଏମ୍/ଏବିଏମ୍ କିମ୍ବା ଆର.ଓ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଠାରୁ 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଏର୍.ଓ ,ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ଚିମ୍ ଦ୍ୱାରା 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ,ତେବେ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବାକୁ ପଡ଼ିବ । ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଠାରୁ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

• ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ✓ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କର ଗନ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଜଟିଳତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ପୃଥକ କରାଯିବ । ଏଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ କ୍ଷତିର ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟ ଭାବରେ ଏହାକୁ ବାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି । ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ସଂପୃକ୍ତ ବିଭାଗ/ବ୍ରାଞ୍ଚକୁ ପଠାଯିବ ।
ଯଦି ଜାଗରଣର କର୍ମଚାରୀ ଫିଲ୍ଡରେ କୌଣସି ସମସ୍ୟାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହୁଅନ୍ତି ତାହାକୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଉତ୍ତରାପନ କରିଛନ୍ତି ତେବେ କର୍ମଚାରୀଜଣକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଏହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲକୁ ପଠାଇବେ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ଏହାର ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଚାରିଟି ସ୍ତରରେ ବର୍ଗୀକରଣ କରାଯିବ ।

ସାରଣୀଟି ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଉଦାହରଣ ଭାବରେ ଚିତ୍ରିତ ହୋଇଛି :

ସମସ୍ୟା	* ଲେଭଲ 1	** ଲେଭଲ 2	*** ଲେଭଲ 3	**** ଲେଭଲ 4
ଠକେଇ ମାମଲା	ହଁ			
କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଖରାପ ବ୍ୟବହାର		ହଁ		
ସେବା ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ସେବା ତ୍ରୁଟି			ହଁ	
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ				ହଁ

ଦ୍ରଷ୍ଟବ୍ୟ : ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ତାଲିକାରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ

* ଲେଭଲ 1: ସଜୋଚିତ ସମସ୍ୟା, ଆୟ କ୍ଷତି ଇତ୍ୟାଦି ।

** ଲେଭଲ 2: ଅନୁଶାସନ, ଖରାପ ବ୍ୟବହାର ସମସ୍ୟା ଇତ୍ୟାଦି ।



*** ଲେଉଲ 3: ବିତରଣ ବିଳମ୍ବ, ରଣ ଆବେଦନ ବିଳମ୍ବ, କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକ ବିଳମ୍ବ ଇତ୍ୟାଦି ।

**** ଲେଉଲ 4: ଗ୍ରାହକ ଗୁପ୍ତ, ସେଣ୍ଟର, ମିଟିଂ ସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେପରି ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟା ଇତ୍ୟାଦି ।

ସମସ୍ତ ସ୍ତରର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମାନ ତତ୍ପରତା ଏବଂ ବେଗ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ । ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ,ବିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବଂ ନିଆ ଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପ ଗନ୍ତୀରତା ଉପରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ ।

• ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଣାଳୀ :

✓ ଫୋନ୍ କଲ, ୱାକ-ଇନ୍ ଏବଂ ମେଲ୍-ଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂଗୃହୀତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ବ୍ରାଞ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଏବଂ ଏହାର ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସ୍ତରରେ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ । ପ୍ରବଣତା /ତୁଳନା/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ ମେଟ୍ରିକ୍ସ ଉପରେ ତଥ୍ୟ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ନେତୃତ୍ୱ ଟିମକୁ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବେ ।

- ମାସିକ –ରିପୋର୍ଟଗୁଡ଼ିକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ଅନୁପାଳନର ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- ତ୍ରିମାସିକ ରିପୋର୍ଟଗୁଡ଼ିକ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ବୈଠକରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

• ଭୂମିକା ଏବଂ ଦୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ

✓ ଅଭିଯୋଗ ଆସିବା ପରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ।

- ବିଏମ୍/ଏବିଏମ୍/ଆରଓ : ଏହି କର୍ମଚାରୀମାନେ ଶାଖାରେ ସ୍ଥାନିତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ୱାକ୍-ଇନ୍ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ କଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସିଧାସଳଖ ରଖିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।
- ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ପ୍ରତିନିଧୀ : ହେତୁ ଅଫିସରେ ଏକ ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ଟିମ୍ ଅଛି ଯାହା ସପ୍ତାହର କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 10:00 ରୁ 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାମ କରନ୍ତି। ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ହେବ । ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ମିଳେ ତେବେ ସେମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ନେବେ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ :ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ସମସ୍ୟାର ଠିକ ସମୟରେ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଦାୟୀ ଅଟନ୍ତି । ଅତିମ ଏସ୍କାଲେସନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଛିଡ଼ି ଉପରେ ରିପୋର୍ଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ହେଉ ଅଫ୍ କଣ୍ଟୋଲ୍ସ ଓ କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଏବଂ ବୋର୍ଡ଼ଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରିବେ।

• କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତାଲିମ:

✓ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ବର୍ଷରେ ଅତି କମରେ ଥରେ ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ସେମାନଙ୍କର ଭୂମିକା ଉପରେ ତାଲିମ୍ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।



- ✓ ସମସ୍ତ ସଂପୃକ୍ତ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକ (ଯଥା ଏଚ୍‌ଆର, ଅଡିଟ୍ ଜଡିଆଦି) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ସେମାନଙ୍କର ଭୂମିକା ଉପରେ ସଚେତନ କରାଯିବ ।
- ✓ କଷ୍ଟମର୍କ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କୁ ବର୍ଷକୁ ଥରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ତ୍ରୁଟ୍ୟମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ରିପ୍ରେସର ଟ୍ରେନିଂ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।
- ✓ ନୂତନ ଯୋଗଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ମୌଳିକ ତାଲିମ୍ ମହୁଲଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପରେ ଏକ ଅଧିବେଶନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

• ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶିକ୍ଷା :

- ✓ ଅତୀତର ଅଭିଜ୍ଞତା ଦର୍ଶାଏ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଜଣକରୁ ଅର୍ଥାତ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଗକୁ ନେବାକୁ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି ନାହିଁ। ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ରିମୋଟ୍ ଜଣକରୁ ସହିତ ଭିଲ୍ କରିବା ବର୍ତ୍ତମାନ ମଧ୍ୟ ବିକଶିତ ହେଉଛି ଏବଂ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସଚେତନତା ଆଣିବା ପାଇଁ ବହୁ ପ୍ରୟାସ ଆବଶ୍ୟକ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶିକ୍ଷା ବର୍ତ୍ତମାନ ଅଧିକ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ତେଣୁ, ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କୌଶଳ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଥିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ନିମ୍ନରେ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇଛି ।

- ଆମର ରଣ କାର୍ଡ/ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ହେଲୁଲାଇନ ନଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରୋସେସ୍ ଫ୍ଲୋକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।
- ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଗୁପ୍ ଟ୍ରେନିଂ (ସିଜିଟି) ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଜିଆରପି) ବିଭାଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ନକଲ ଜାଗରଣ ୱେବସାଇଟ୍ (www.jagaranmf.com) ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।

• ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ✓ ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ଉପରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ମତାମତ ପଠାଇବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 10:00 ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନ ତ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ।

▪ **ଲେଉଲ 1:**

- ❖ ଲେଉଲ 1: ସଦସ୍ୟମାନେ (ସ୍ଥାନୀୟ ବ୍ରାଞ୍ଚ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର) ରେ ସମ୍ପର୍କ ଅଧିକାରୀ /ବ୍ରାଞ୍ଚ ପରିଚାଳକଙ୍କୁ କଲ୍ କରିପାରିବେ ।



▪ **ଲେଉଲ 2:**

- ❖ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାଞ୍ଚି ସ୍ତରରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାଞ୍ଚି ଠାରୁ 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ହେତୁ ଅଧିକାଂଶ ଆମର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କକୁ କଲ୍/ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଏଠାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି :

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ : 18003450100
କିମ୍ବା
ଲ୍ୟାଣ୍ଡ ଲାଇନ୍ ନଂ : 033-22628207

▪ **ଲେଉଲ 3:**

- ❖ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ ଏଠାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି :

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନ ପ୍ରକାରେ :

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ
ଜାଗରଣ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍, ଲିମିଟେଡ୍
38, ହେମନ୍ତ ବସୁ ସରନି, 5ମ ମହଲା,
କୋଲକାତା-700 001
ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ : +91-8017523771
ଇମେଲ:
customercare@jagaranmf.com

▪ **ଲେଉଲ 4:**

- ❖ MFIN ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ : **18001021080**

▪ **ଲେଉଲ 5:**

ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁପରଭିଜନ, ଆରବିଆଇ
5ମ ମହଲା, 15, ଏନ.ଏସ.ରୋଡ୍,
କୋଲକାତା - 700 001