

विषय - सूची

1.	दस्तावेज़ संस्करण.....	1-1
2.	स्वीकृति.....	1-1
3.	परिचय	2-2
4.	लक्ष्य	3-3
5.	क्षेत्र.....	3-3
6.	खंड I - ग्राहक शिकायत कैचरिंग.....	4-4
7.	दृश्यता.....	4-5
8.	सरल उपयोग.....	5-7
9.	ग्राहक सेवा कार्मिक.....	7-7
9.	धारा II - ग्राहक शिकायत निवारण दिशानिर्देश	8-8
10.	मैट्रिक्स की वृद्धि.....	9-10

1. दस्तावेज़ संस्करण

शीर्षक	मेले प्रैक्टिस कोड
लेखक	जयमीन शाह
दस्तावेज़ संस्करण	संस्करण १.१
संस्करण की तारीख	३१, ऑक्टोबर २०१८

2. स्वीकृति

संस्करण 1.0

नाम	पदनाम	हस्ताक्षर	तारीख
जयमेन शाह	अनुपालन		
प्रवीण साह	बिजनेस हेड - माइक्रोफाइनांस		

3. परिचय

उचित व्यवहार संहिता की आवश्यकता के अनुसार, लागू एनबीएफसी के निदेशक मंडल को संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र देना होगा। इसके अलावा, एनबीएफसी-एमएफआई को अपने सभी कार्यालयों में और इसके द्वारा जारी किए गए साहित्य में (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर शिकायत निवारण प्रणाली / तंत्र को प्रमुख रूप से प्रदर्शित करना आवश्यक है।

इसके अलावा, संगठन की निरंतर वृद्धि के लिए एक नियमित और लगातार आधार पर उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना बहुत महत्वपूर्ण है शिकायत से निपटने किसी भी ग्राहक संगठन संगठन की एक महत्वपूर्ण गतिविधि है। सेवाओं की देखभाल के बावजूद, नकारात्मक ग्राहक अनुभव अनिवार्य रूप से होते हैं और उन्हें सही तरीके से संभाला जाना चाहिए।

साथ ही, हम, सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" / "सीएमपीएल") में, मानते हैं कि शिकायतों के त्वरित और प्रभावी ढंग से निपटने के साथ-साथ उत्पाद विशेषताओं और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए शीघ्र सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई उत्कृष्ट प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं ग्राहक के सभी क्षेत्रों में ग्राहक सेवा

एक अच्छी तरह से योजना बनाई और अच्छी तरह से निष्पादित शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया निम्नलिखित लाभ प्रदान करती है:

- ग्राहक संतुष्टि और प्रतिधारण;
- उत्पाद, सेवाओं और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए संगठनात्मक शिक्षा;
- लाभ और / या लागत संरचनाओं में सुधार; तथा
- बढ़ाया ग्राहक संतुष्टि

लक्ष्य

एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार कोड के दिशानिर्देशों में उल्लिखित शिकायत निवारण की प्रक्रिया के साथ नीति अन्य बातों के साथ-साथ प्राप्त होनी चाहिए।

दस्तावेज़ शिकायतों के स्रोतों पर ध्यान दिए बिना, इस तरह की शिकायतों को काफी और शीघ्रता से सुलझाने के लिए विशिष्ट जोर देने वाले ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और प्राप्त करने के लिए एक प्रभावी और उपयुक्त तंत्र प्रदान करता है। नीति के उद्देश्य हैं:

- सभी ग्राहकों को एक निष्पक्ष तरीके से / हर समय पूर्वाग्रह के बिना और साथ में व्यवहार किया जाता है
- ग्राहकों को जो औपचारिक शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और ग्राहक को असहमति / प्रतिक्रिया या रिज़ॉल्यूशन से नाखुश होने के मामले में पालन करने के लिए कदम प्रक्रिया से कदम पर मार्गदर्शन प्रदान करना।
- विभिन्न प्रकार के मोडों को प्राप्त करने के लिए जिनके माध्यम से ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं
- ग्राहक शिकायतों / शिकायतों का जवाब देने के लिए प्रभावी प्रक्रियाएं बनाने के लिए
- यदि ग्राहक की शिकायत बिल्कुल भी नहीं पता है या संतोषजनक रूप से संबोधित नहीं किया गया है तो वृद्धि स्तर को परिभाषित करने के लिए
- शिकायतों को बंद करने के लिए समयसीमा निर्धारित करने के लिए

क्षेत्र

इस दस्तावेज़ में निहित प्रक्रिया देश भर में सीएमपीएल की सभी शाखाओं, कार्यालयों और स्थानों पर लागू होती है और सभी गतिविधियों में जहां ग्राहकों के साथ संपर्क होता है दस्तावेज़ में दो अनुभाग हैं:

- ग्राहकों की शिकायतों को कैप्चर करना
- ग्राहक शिकायतों का समाधान करना

अनुभाग I - ग्राहक शिकायत कैचरिंग

मानक मानदंडों और प्रथाओं का पालन करके ग्राहक संतुष्टि को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी का प्रयास है, ताकि ग्राहकों की शिकायतें कम कर दी जा सकें। कंपनी ने यह सुनिश्चित करने के लिए भी 'उचित व्यवहार कोड' अपनाया है कि ग्राहकों को परेशान या भेदभाव न लगे।

शिकायत के तरीके

हालांकि, मानक मानदंडों और प्रथाओं से विचलन और उचित व्यवहार संहिता के पालन के मामले में, शिकायत पर कब्जा करने के लिए ग्राहक के पास निम्न तरीके हैं:

- ग्राहक वॉक-इन
- ईमेल
- पत्र
- शिकायत निवारण अधिकारी
- माइक्रोफायनान्स इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (एम.एफ.आई.एन.)MFIN

दृश्यता

कैसे और कहाँ शिकायत करने के बारे में जानकारी विविध सेवाओं के वितरण बिंदुओं के माध्यम से प्रचारित की जाएगी जिसमें वेबसाइटों, सभी स्थान पर कार्यालय और स्वागत पत्र शामिल हैं। फ्रंट-ऑफिस स्टाफ को शिकायत से निपटने की प्रक्रिया और संगठन के ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण और तरीके के बारे में पता होना चाहिए जिसके माध्यम से ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

वेबसाइट का पता - ग्राहकों को भेजे गए प्रासंगिक संचार पर उल्लेख किया जाना चाहिए।

भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के कार्यालय का संपर्क विवरण जहां ग्राहक द्वारा अपील की जा सकती है, अगर कंपनी में पंजीकृत शिकायत पिछले 30 दिनों में हल नहीं की गई है या अगर ग्राहक संकल्प से संतुष्ट नहीं है तो शाखा में सूचना बोर्ड पर भी प्रदर्शित किया जाना चाहिए और वेबसाइट पर

सरल उपयोग

ग्राहक वॉक.इन

ग्राहक किसी भी सीएमपीएल कार्यालय में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। सभी शाखाओं में एक शिकायत रजिस्टर और एक शिकायत / सुझाव बॉक्स होगा। ग्राहक रजिस्टर में अपनी शिकायत लिख सकता है या उसे बॉक्स में छोड़ सकता है। शिकायत / सुझाव बॉक्स को केवल निर्दिष्ट अधिकारियों द्वारा ही पहुंचा जा सकता है।

नामित आधिकारिक व्यक्तियों को ग्राहक में शामिल होना चाहिए और यदि संभव हो तो शाखा स्तर पर समस्या का समाधान करने की कोशिश करें।

आधिकारिक शिकायत की उचित रूप से शिकायत की उचित रूप से वर्णन करता है। इस प्रकार पंजीकृत शिकायत शिकायत निवारण अधिकारी (जीओ) के पास होगी। प्राप्त शिकायत की पावती आधिकारिक रिकॉर्डिंग द्वारा ग्राहक को दी जाएगी।

ई-मेल

ग्रुप की ई-मेल आईडी कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी। ग्राहक इस नामित ई-मेल आईडी को लिख सकते हैं और कंपनी के साथ आधिकारिक शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ग्रुप को इस नियुक्त ई-मेल आईडी में चिह्नित सभी शिकायतों के प्रभारी होंगे। ई-मेल प्राप्त होने पर, जीआर शिकायत रजिस्टर में शिकायत करेगा। शिकायत संबंधित व्यक्ति को जीओ द्वारा संकल्प के लिए अग्रेषित किया जाएगा।

पत्र

ग्राहक के पास वेबसाइट और शाखाओं / कार्यालयों / पत्राचार पर दिए गए विवरण के अनुसार जीआर को संबोधित एक पत्र लिखने का एक विकल्प भी है।

शिकायत संबंधित गुप या संकल्प के लिए विभाग द्वारा निर्देशित किया जाएगा और संकल्प में देरी के मामले में उच्च स्तर तक बढ़ाया जाएगा।

गुप की टेलीफोन नंबर / मोबाइल नंबर

ग्राहक सीएमपीएल द्वारा प्रदान की गई संख्याओं पर फोन के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। नामित फोन नंबर कंपनी की वेबसाइट, लोन कार्ड / पासबुक आदि पर प्रदर्शित किया जाएगा।

दी गई संख्याओं पर फोन कॉल प्राप्त करने वाले नामित अधिकारियों ने नम्रता से ग्राहक संबोधित किया और फोन पर शिकायत को स्वीकार करेगा। निर्दिष्ट आधिकारिक शिकायत ट्रेकर में ग्राहक शिकायत पर कब्जा करेगा। संकल्प को संकल्प के लिए संबंधित टीम को निर्देशित किया जाएगा। विभिन्न शाखाओं / कार्यालयों, परिचालनों आदि को आवंटित शिकायतों की एमआईएस अगली बैठक अगली दिन प्राप्त अधिकारी द्वारा भेजी जाती है।

एम एफ आई एन के द्वारा शिकायतें प्राप्त की जाएगी। (माइक्रो फायनान्स इंस्टीट्यूशन नेटवर्क)

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से २१ दिनों की अवधि में कंपनी द्वारा प्रदान किए गए निवारण/प्रस्ताव से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं होते हैं तो, शिकायतकर्ता अपनी शिकायत एम एफ आई एन (माइक्रो फायनान्स इंस्टीट्यूशन नेटवर्क) MFIN के टोल फ्री नंबर १८००२७००३१७ पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

आरबीआई डीएनबीएस द्वारा प्राप्त शिकायतों

ग्राहक अपनी शिकायत आरबीआई के डीएनबीएस (गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी के साथ पंजीकृत कर सकते हैं यदि कंपनी को शिकायत की गई शिकायत दर्ज की गई तारीख से एक माह की अवधि के भीतर हल नहीं की गई है कंपनी के साथ शिकायत है या यदि ग्राहक शिकायत के लिए दिए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है तो उसे

पीड़ित ग्राहकों की ओर से लोकपाल शिकायत पंजीकृत कंपनी के अनुपालन कक्ष में दर्ज करेंगे। ऐसी सभी शिकायतों को अनुपालन सेल को जीआर द्वारा अग्रेषित किया जाएगा।

शिकायतों को तत्काल स्वीकार किया जाना चाहिए (शिकायत की प्राप्ति की तारीख से टी + 1 दिन के भीतर) इस मामले की पूरी जानकारी पत्राचार में भेजी जानी चाहिए।

शिकायत दर्ज करने के लिए रिकॉर्ड प्रयोजन के लिए भी शिकायत दर्ज की जानी चाहिए।

जीआर को मामले की जांच करनी चाहिए और इस मामले को निर्धारित समय रेखा के भीतर हल करना चाहिए और प्रस्ताव को लोकपालों को सूचित करना चाहिए।

अगर मामला जटिल है और ग्रुप को इस मुद्दे से संबंधित फैसले लेने का अधिकार नहीं है, तो समस्या की जानकारी देने वाली एक विस्तृत रिपोर्ट, प्रक्रिया या नीति में अपर्याप्तता को संबोधित करते हुए, समस्या का उचित समाधान सुझा कर / अनुशंसा करनी चाहिए एक स्तर उच्च / सीएमपीएल जोखिम को प्रस्तुत किया।

निर्णय लेने समिति / अधिकारी से प्राप्त निर्णय या उपाय के आधार पर उचित अनुपालन किया जाना चाहिए और अनुपालन कक्ष को सूचित किया जाना चाहिए, जो बदले में लोकपाल के लिए शिकायत के प्रस्ताव को सूचित करेंगे। देखभाल की जानी चाहिए कि समस्या का समाधान टीएटी के भीतर हल हो गया है। यदि मामले को सुलझाने में देरी की संभावना है, तो उसे ओम्बड्समैन को संशोधित समयरेखा के साथ सूचित किया जाना चाहिए।

ग्राहक सेवा कार्मिक

ग्राहक सेवा कर्मियों की प्रमुख जिम्मेदारियां हैं:

- 7 दिनों के भीतर टीएटी के भीतर ग्राहकों की शिकायतों का मॉनिटर रिजॉल्यूशन करें और संबंधित अधिकारियों के साथ आवश्यक अनुवर्ती कार्रवाई करें। जब आवश्यक हो तो उच्च स्तर पर शिकायत बढ़ाएं

- रिज़र्व बैंक द्वारा प्राथमिकता के आधार पर अग्रेषित की गई शिकायत में भाग लें। शिकायत के समाधान पर अनुपालन सेल के लिए स्थिति को आगे बढ़ाएं
- प्राप्त शिकायतों का डाटा बेस बनाए रखा और बंद किया गया। यदि शिकायतें हों तो शिकायत निवारण अधिकारी (जीओ) को आवधिक रिपोर्ट जमा करें
- प्राप्त शिकायतों की प्रकार का विश्लेषण करके ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए जीआर को सुझाव दें। मौजूदा प्रक्रियाओं में सुधार के लिए सुझाव बनाएं

धारा II - ग्राहक शिकायत निवारण दिशानिर्देश

- यह बेहद जरूरी है कि दर्ज की गई सभी शिकायतों को प्रभावी ढंग से, प्रभावी ढंग से और समय पर हल किया जाना चाहिए।
- विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों को पहले GRO द्वारा शिकायत रजिस्टर में लॉग इन किया जाएगा।
- संबंधित शिकायत तब संबंधित कार्यालय / विभाग / शाखा में उचित व्यक्ति को भेज दी जाएगी।
- संबंधित अधिकारी इस मुद्दे की पृष्ठभूमि को समझेंगे; सिस्टम में उस के साथ ग्राहक की पहचान की जांच करें।
- यदि आवश्यक हो, तो वह ग्राहक को सटीक समस्या को समझने के लिए या अधिक जानकारी एकत्र करने के लिए संपर्क करेगा। यदि वह समस्या हल करने में उनकी सहायता या हस्तक्षेप की आवश्यकता है तो वह अन्य विभागों / टीमों के साथ समन्वय करेगा
- आधिकारिक ने इस मुद्दे का समाधान किया, ग्राहक को रिज़ॉल्यूशन संवाद। शिकायत के जीओ अग्रेषण संकल्प को ई-मेल भेजा जाना चाहिए।
- शिकायत रजिस्टर में शिकायत को बंद कर देगा।
- संकल्प की प्राप्ति के 7 दिनों के लिए संकल्प के लिए टैट होगा।
- यदि शिकायत 7 दिनों के भीतर हल नहीं की जा सकती, तो ग्राहक सेवा कर्मियों को ग्राहक से जवाब देना चाहिए कि उनकी शिकायत की जांच हो रही है और कंपनी अगले 7 दिनों के भीतर जवाब देगी। यह आवश्यक है कि जीआर को सूचित किया जाना चाहिए।

मैट्रिक्स की वृद्धि

स्तर 1:

यदि ग्राहक कंपनी की ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं है या 7 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक इस पर प्रबंधक-संचालन को लिख सकता है:

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड
भुवनेशवरी कन्नहैयादास
ऑफिस नं. ४०२, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क,
किरोल रोड, विद्याविहार (पश्चिम),
मुंबई-४०० ०८६.

या bhuvaneswari.k@centrum.co.in ईमेल भेजें या ०२२ ६२७५६२१२ पर कॉल करें.

कंपनी ऐसी शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देगी।

स्तर 2:

अगर ग्राहक अभी भी प्रबंधक-ऑपरेशन द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को इस पर लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी
सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड
श्री दिपक कुजूर
ऑफिस नं. ४०२, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क,
किरोल रोड, विद्याविहार (पश्चिम),
मुंबई-४०० ०८६.

या

deepak.kujur@centrum.co.in पर एक ईमेल भेजें

या कॉल करें +९१ ९०८२८२९०३६ / ०२२ ६२७५६२२२

शिकायत का जवाब 7 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा

स्तर 3:

यदि ग्राहक स्तर 1 और स्तर 2 के द्वारा प्रदान किए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं हैं, तो वह एमएफआईएन टोल फ्री नंबर 18002700317 पर कॉल कर सकता है

स्तर 4:

यदि ग्राहक अभी भी स्तर 1,2 और स्तर 3 के अनुरक्षण द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो वह आरबीआई से संपर्क कर सकता है या नीचे दिए गए पते पर उन्हें लिख सकता है:

अधिकारी-इन-चार्ज

भारतीय रिजर्व बैंक

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

तीसरा तल, डॉ. ए.बी. नायर रोड,

मुंबई सेंट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थियेटर के आगे)

बायकला, मुंबई ४००००८

टेलीफोन: (०२२) २३०२ २०१४

फैक्स: (०२२) २३०२ २०११

ई-मेल आईडी: helpdnbs@rbi.org.in