

माइक्रोफाइनेंस इंडस्ट्री नेटवर्क (MFIN)

माइक्रोफाइनेंस सेक्टर के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मान्यता प्राप्त
स्व-नियामक संगठन (SRO)



सी. जी. आर. एम. (CGRM)

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

एस. आर. ओ. के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनिवार्य प्रावधान

एस. आर. ओ. द्वारा संचालित अग्रणी एवं विश्वसनीय शिकायत निवारण मंचों में से एक

शिकायत दर्ज करने के लिए

एम. एफ. आई. एन. का टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर - 1800 102 1080

एम. एफ. आई. एन. की ईमेल आईडी - customercomplaint@mfinindia.org

एम. एफ. आई. एन. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र - विस्तृत विवरण

माइक्रोफाइनेंस ग्राहक

- MFIN सदस्य-विनियमित संस्थाओं के वो ग्राहक जिन्होंने माइक्रोफाइनेंस लोन प्राप्त किया है

शिकायत के प्रकार

- बीमा
- लोन आवेदन
- डिजिटल लेनदेन
- लोन वितरण
- क्रेडिट रिपोर्ट संबंधित
- प्री-क्लोजर (ऋण का मूल अवधि से पहले भुगतान)
- लोन प्रक्रिया
- किश्त संबंधित
- थर्ड पार्टी प्रोडक्ट (स्वास्थ्य बीमा, सोलर, टीवी, मोबाइल आदि)
- लोन - अन्य समस्याएँ

MFIN ग्राहक सेवा प्रतिनिधि

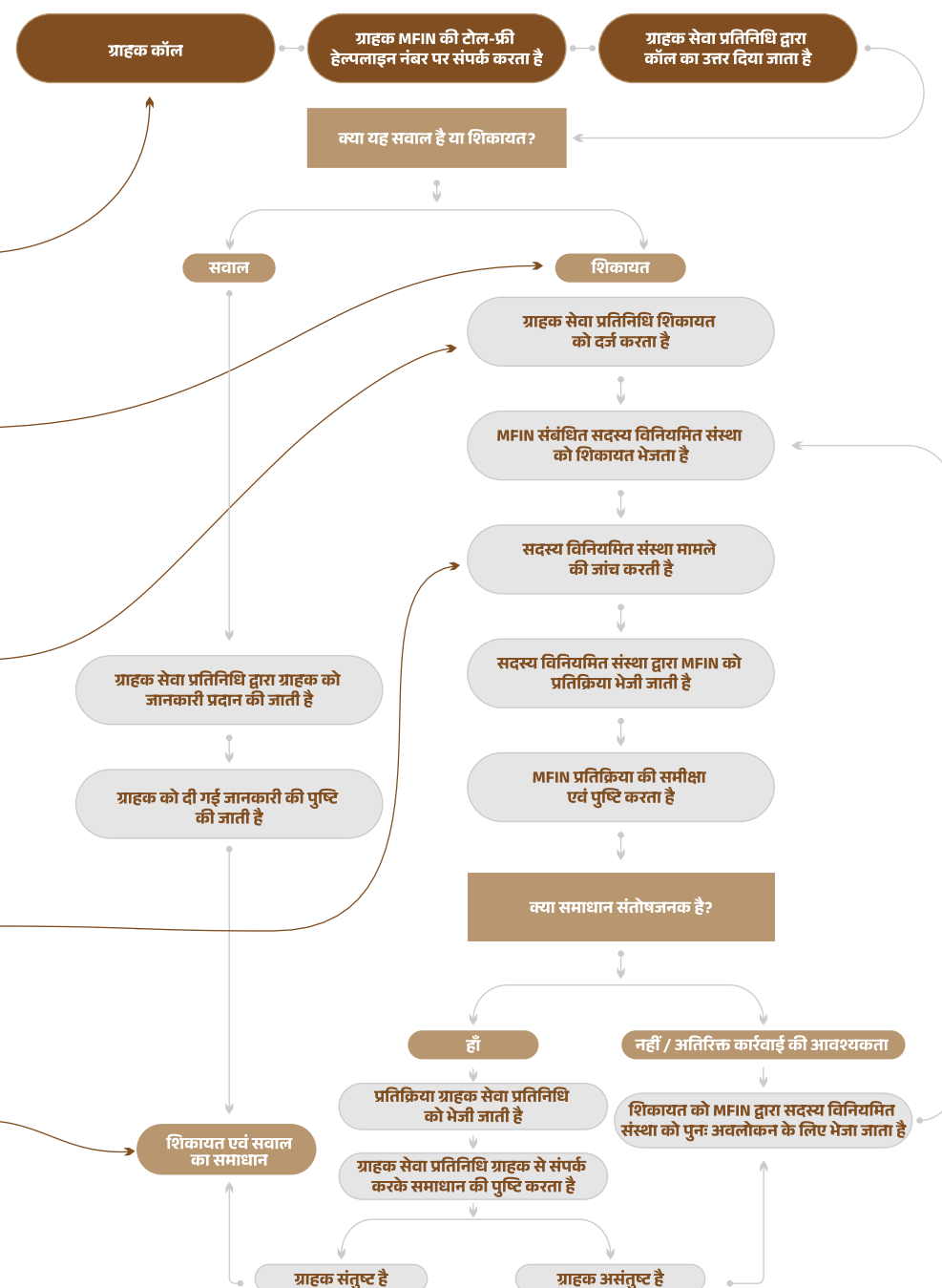
- प्रशिक्षित एवं समर्पित ग्राहक सेवा प्रतिनिधि
- देशभर से आने वाली ग्राहक कॉलस का प्रबंधन करना
- स्पष्ट एवं सुगम संवाद हेतु भाषा-आधारित कॉल स्थानांतरण व्यवस्था
- ग्राहक संतुष्टि की पुष्टि हेतु फॉलो-अप कॉलस
- ग्राहक की पुष्टि प्राप्त होने के बाद ही शिकायत का निस्तारण
- ग्राहक के संतुष्ट ना होने की स्थिति में RBI लोकपाल की संपर्क जानकारी साझा करना

सदस्य-विनियमित संस्थाओं की भूमिका

- ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज कराने हेतु पहला संपर्क माध्यम
- RBI दिशानिर्देशों के अनुरूप सुदृढ़ आंतरिक सीजीआरएम व्यवस्था बनाए रखना
- शिकायतों के समाधान हेतु MFIN सीजीआरएम के साथ समन्वय बनाए रखना
- ग्राहक शिकायत के समाधान पर निर्धारित समयसीमा के भीतर एमएफआईएन को प्रतिक्रिया उपलब्ध कराना

शिकायत का निस्तारण

- ग्राहक के संतुष्ट होने पर शिकायत बंद कर दी जाती है
- ग्राहक के असंतुष्ट होने पर शिकायत को पुनः समीक्षा हेतु भेजा जाता है
- यदि सदस्य विनियमित संस्था द्वारा उचित समाधान दिए जाने के बाद भी ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है अथवा ग्राहक एवं सदस्य विनियमित संस्था के द्वारा दी गयी जानकारी में अंतर होता है, तो RBI लोकपाल की संपर्क जानकारी ग्राहक के साथ साझा की जाती है तथा शिकायत को "विवादित" श्रेणी में बंद किया जाता है



ग्राहक कॉल

ग्राहक MFIN की टोल-फ्री
हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क करता है

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा
कॉल का उत्तर दिया जाता है

क्या यह सवाल है या शिकायत?

सवाल

शिकायत

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि शिकायत
को दर्ज करता है

MFIN संबंधित सदस्य विनियमित संस्था
को शिकायत भेजता है

सदस्य विनियमित संस्था मामले
की जांच करती है

सदस्य विनियमित संस्था द्वारा MFIN को
प्रतिक्रिया भेजी जाती है

MFIN प्रतिक्रिया की समीक्षा
एवं पुष्टि करता है

क्या समाधान संतोषजनक है?

हाँ

नहीं / अतिरिक्त कार्रवाई की आवश्यकता

प्रतिक्रिया ग्राहक सेवा प्रतिनिधि
को भेजी जाती है

शिकायत को MFIN द्वारा सदस्य विनियमित
संस्था को पुनः अवलोकन के लिए भेजा जाता है

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ग्राहक से संपर्क
करके समाधान की पुष्टि करता है

ग्राहक संतुष्ट है

ग्राहक असंतुष्ट है

शिकायत एवं सवाल
का समाधान

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा ग्राहक को
जानकारी प्रदान की जाती है

ग्राहक को दी गई जानकारी की पुष्टि
की जाती है

शिकायत समाधान के स्तर



स्तर 1

ग्राहक शिकायत होने पर सदस्य संस्था को कॉल या लिखित रूप में संपर्क करता है



सदस्य संस्था द्वारा शिकायत का समाधान कर ग्राहक को सूचित किया जाता है



MFIN सदस्य संस्था के साथ मिलकर समाधान की प्रगति पर सतत निगरानी रखता है।

सदस्य संस्था द्वारा समाधान/प्रतिक्रिया दी जाती है

स्तर 2

सदस्य संस्था के समाधान से असंतुष्ट होने पर ग्राहक MFIN से संपर्क करता है



MFIN ग्राहक के साथ सदस्य संस्था द्वारा प्रदान किए गए समाधान की पुष्टि करता है



त्रैमासिक रिपोर्ट्स एवं नियम उल्लंघन के मामले

सलाह/मार्गदर्शन



MFIN गवर्नंस समिति (SROC)

स्तर 3

यदि ग्राहक अभी भी असंतुष्ट है, तो वह आरबीआई से कॉल या लिखित रूप में संपर्क करता है



RBI द्वारा शिकायत का समाधान किया जाता है



MFIN - CGRM

2.5L+ प्रतिवर्ष कॉल्स का प्रबंधन

12 भाषाओं में सहायता सेवा उपलब्ध

सोमवार - शनिवार कार्य समय

सुबह 9:30 बजे - शाम 5:30 बजे तक

टोल-फ्री हेल्पलाइन

- कार्य समय: सोमवार - शनिवार | सुबह 9:30 बजे - शाम 5:30 बजे तक
- लोन कार्ड पर अंकित: ग्राहक सुविधा हेतु टोल-फ्री नंबर लोन कार्ड पर उपलब्ध रहता है
- कॉल रिकॉर्डिंग: गुणवत्ता एवं पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु सभी कॉल्स रिकॉर्ड की जाती हैं
- आई वी आर सुविधा: कार्य समय के बाद भी आईवीआर के माध्यम से शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध है (वर्तमान में हिंदी में उपलब्ध)
- बहुभाषी सहायता: 12 भाषाओं में ग्राहक शिकायत सहायता उपलब्ध है

एमएफआईएन सीजीआरएम - मुख्य विशेषताएँ

- शिकायत प्रबंधन: शिकायत का सत्यापन कर संबंधित सदस्य संस्था को भेजा जाता है
- केंद्रीकृत CRM प्रणाली: शिकायतों की एंड-टू-एंड ट्रैकिंग हेतु सुदृढ़ प्रणाली उपलब्ध है
- उच्च क्षमता: प्रतिवर्ष 2.5 लाख+ कॉल्स का प्रबंधन किया जाता है
- निर्धारित समयसीमा के भीतर समाधान: शिकायत निवारण प्रक्रिया की समयसीमा पर सतत निगरानी रखी जाती है।
- नियामकीय रिपोर्टिंग: त्रैमासिक आधार पर CGRM रिपोर्ट सदस्य संस्था एवं RBI के साथ साझा की जाती है
- ग्राहकों के लिए नई सुविधाएँ: स्वचालित SMS अलर्ट, ग्राहक संतुष्टि फीडबैक एवं स्वचालित सत्यापन कॉल की सुविधा

स्वचालित SMS सूचनाएँ

शिकायत निवारण प्रक्रिया के प्रत्येक महत्वपूर्ण चरण पर ग्राहकों को स्वचालित एसएमएस अलर्ट भेजे जाते हैं

पंजीकरण	सत्यापन	निस्तारण
शिकायत प्राप्त एवं पंजीकृत की गई	ग्राहक संतुष्टि की पुष्टि हेतु फॉलो-अप कॉल्स	समाधान की पुष्टि एवं शिकायत का निस्तारण

शिकायत निवारण हेतु समयसीमा (टीएटी)

शिकायत श्रेणी	शिकायत निवारण समयसीमा
सामान्य शिकायत	10 दिन
थर्ड पार्टी प्रोडक्ट / बीमा / क्रेडिट ब्यूरो संबंधित	15 दिन
गंभीर शिकायत	2 दिन

एमएफआईएन के बारे में

MFIN की स्थापना **2009** में माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के एक संगठन के रूप में की गई थी तथा वर्ष **2014** में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इसे **NBFC-MFI** संस्थाओं के लिए भारत के प्रथम स्व-नियामक संगठन (**SRO**) के रूप में मान्यता प्रदान की गई। वर्तमान में **MFIN** के सदस्य एवं सहयोगी संस्थाएँ RBI-नियामित संस्थाएँ हैं, जिनमें **NBFC-MFIs, Banks, SFBs** एवं **NBFCs** के साथ-साथ **BCs, CICs, Fintech** कंपनियाँ एवं अन्य संस्थाएँ शामिल हैं जो सामूहिक रूप से उद्योग के कुल सकल ऋण पोर्टफोलियो (**GLP**) में **90%** से अधिक का योगदान करती हैं।

वित्तीय समावेशन के व्यापक उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, **MFIN** अपने सदस्य संस्थानों के लिए अनुकूल नीतिगत एवं व्यावसायिक वातावरण विकसित करने हेतु कार्यरत है, जिससे जिम्मेदार वित्त को बढ़ावा मिले तथा ग्राहक संरक्षण एवं कॉर्पोरेट गवर्नेंस के उच्चतम मानक सुनिश्चित किए जा सकें।



इसी उद्देश्य की प्राप्ति हेतु, **MFIN** माइक्रोफाइनेंस प्रदाताओं, नियामकों, सरकारी संस्थाओं एवं अन्य प्रमुख जुड़ी हुई संस्थाओं के साथ मिलकर कार्य करता है। **MFIN 36** राज्यों एवं केंद्र शासित प्रदेशों के **721** जिलों में कार्यरत है, जिनमें **112** आकांक्षी जिले भी शामिल हैं, ताकि निम्न-आय वर्ग के परिवारों तक ऋण सुविधाओं की पहुँच सुनिश्चित की जा सके।

MFIN तीन प्रमुख विभागों- एस. आर. ओ., एडवोकेसी एवं डेवलपमेंट, तथा स्टेट इनिशिएटिव्स - के माध्यम से कार्य करता है और माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के सुदृढ़ विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

माइक्रोफाइनेंस का प्रभाव इसके व्यापक विस्तार एवं पहुँच में स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है। वर्तमान में **7.5** करोड़ से अधिक महिला उधारकर्ताओं को छोटे, आसान पुनर्भुगतान वाले एवं बिना गारंटी के ऋण, उनके घर पे पहुँच कर दिए जाने वाली सुविधा (**Doorstep delivery**) के माध्यम से प्रदान किए जा रहे हैं, जिन्हें विशेष रूप से औपचारिक बैंकिंग सेवाओं से वंचित महिलाओं के लिए तैयार किया गया है। इन प्रयासों ने लगभग **30** करोड़ परिवारों के जीवन पर सकारात्मक प्रभाव डाला है तथा देश के दूरस्थ क्षेत्रों तक औपचारिक ऋण सुविधाओं की पहुँच सुनिश्चित करते हुए बड़ी संख्या में बैंकिंग सेवाओं से वंचित एवं पर्याप्त वित्तीय सेवाओं से वंचित आबादी को भी मुख्यधारा की वित्तीय व्यवस्था से जोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

MFIN तथा उसके कार्यों के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट www.mfinindia.org पर जाएं।

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (सीजीआरएम-CGRM) एक सरल एवं ग्राहक-अनुकूल पंजीकरण प्रणाली के माध्यम से शिकायतों के निष्पक्ष, पारदर्शी एवं समयबद्ध समाधान को सुनिश्चित करता है

CONNECT WITH US

Email id: contact@mfinindia.org

Website: www.mfinindia.org

Follow MFIN on:



Microfinance Industry
Network (MFIN)



Mfin_india



Microfinance
Industry Network



MFIN