

অধিসূচনা
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেংক

আৰ বি আই/২০০৭-০৮/৩০৯

ডি বি অ ডি.নং.এল ই জি বি চি. ৮১/০৯.০৭.০০৫/২০০৭-০৮

২ মে, ২০০৮

প্ৰতি

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক
(আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংকসমূহ ব্যতিৰেকে)

মহাশয়,

বেংকসমূহত ওজৰ আপত্তি নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থা

ডি বি অ ডি.নং.এল ই জি বি চি.৬০/০৯.০৭.০০৫/২০০৬-০৭, তাৰিখ ২২ ফেব্ৰুৱাৰী, ২০০৭ৰ ওজৰ আপত্তি বিশ্লেষণ তথা প্ৰকাশৰ নিৰ্দেশনা সম্বলিত অধিসূচনাখন মন কৰিবা। এই সন্দৰ্ভত উল্লেখযোগ্য যে, বেংকসমূহত অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণৰ উপযুক্ত কাৰ্য্যব্যৱস্থা থাকিলেহে অভিযোগসমূহৰ প্ৰকৃত বিশ্লেষণ তথা প্ৰকাশকৰণ সম্ভৱ হ'ব। সেয়েহে বেংকৰ গ্ৰাহক তথা অংশীদাৰ সকলৰ পৰা অহা যিকোনো ধৰণৰ অভিযোগ বা ওজৰ আপত্তি শীঘ্ৰে নিষ্পত্তিকৰণৰ উদ্দেশ্যে বেংকসমূহক এক অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থা কাৰ্য্যকৰী কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

২. বেংকসমূহক লগতে পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে,

- (১) গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগ সহজে লিপিবদ্ধ কৰিব পৰাকৈ বেংকৰ সকলোৰে দৃষ্টিবদ্ধ হোৱা স্থানত অভিযোগ বহী এখন ৰখা উচিত।
- (২) পত্ৰ অথবা প্ৰ-পত্ৰযোগে অহা অভিযোগৰ প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ ব্যৱস্থা থকা উচিত।
- (৩) বিভিন্ন পৰ্যায়ত লাভ কৰা অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিৰ সুনিৰ্দিষ্ট সময় সীমা থকা উচিত।

(৪) গ্রামাঞ্চলৰ পৰা অহা অভিযোগ সমূহৰ লগতে অগ্রাধিকাৰ খণ্ডৰ আৰ্থিক সহযোগিতা আৰু চৰকাৰৰ দৰিদ্ৰতা দূৰীকৰণ কাৰ্যসূচী সম্পৰ্কীয় অভিযোগো এনে ব্যৱস্থাৰ গুণীৰ ভিতৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা উচিত।

(৫) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থাটো অধিক কাৰ্যকৰী কৰাৰ উদ্দেশ্যে অভিযোগ

নিষ্পত্তিকৰণৰ বাবে যোগাযোগ কৰিবলগীয়া বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ, ফেক্স নম্বৰ, ই-মেইল ঠিকনা আদি বেংকৰ প্ৰত্যেক শাখাৰ উপযুক্ত ঠাইত প্ৰদৰ্শিত হোৱা উচিত।

৩. তদুপৰি, ২২ ফেব্ৰুৱাৰী, ২০০৭ৰ বি.চি.৬০ অধিসূচনাৰ অধীনত বেংকসমূহে অভিযোগৰ সংখ্যাৰ লগতে বিত্তীয় ফলাফলৰ সংক্ষিপ্ত বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰা উচিত। এই বিৱৰণত শাখা কাৰ্যালয়, মুখ্য কাৰ্যালয় আদি সকলোতে অহা অভিযোগৰ বিৱৰণ লিপিবদ্ধ হোৱা উচিত। অৱশ্যে অভিযোগ প্ৰাপ্তিৰ পিছদিনাই নিষ্পত্তি হোৱা অভিযোগৰ বিৱৰণ লিপিবদ্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাথাকে। এনে কাৰ্যৰ দ্বাৰা বেংক আৰু বেংকৰ শাখা সমূহক পিছদিনাখনৰ ভিতৰতে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণৰ ক্ষেত্ৰত উদগণি দিব বুলি ভবাৰ থল আছে।

৪. যিবোৰ অভিযোগ এমাহৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি নহয়, সংশ্লিষ্ট শাখা/নিয়ন্ত্ৰণী কাৰ্যালয়ে সেইবোৰ অভিযোগৰ প্ৰতিলিপি সংশ্লিষ্ট সম্পৰ্ক বিষয়া (Nodal Officer)লৈ বেংকিং লোকপাল আঁচনি (Banking Ombudsman Scheme)ৰ অধীনত প্ৰেৰণ কৰা উচিত আৰু অভিযোগটিৰ নিষ্পত্তি কৰণত সময়ে সময়ে লাভ কৰা অগ্ৰগতিৰে তেওঁক পৰিপূৰ্ত্ত কৰা উচিত। এনে কাৰ্যই সম্পৰ্ক বিষয়াক আপত্তিটোৰ সম্পৰ্কত বেংকিং লোকপালৰ পৰা অহা যিকোনো সন্দৰ্ভ দক্ষতাৰে কাৰ্যকৰী কৰাত সহায় কৰিব। এই সন্দৰ্ভত সংশ্লিষ্ট বেংকে অভিযোগকাৰীক বেংকৰ দ্বাৰা লোৱা ব্যৱস্থাত সন্তুষ্টি লাভ নকৰিলে সংশ্লিষ্ট বেংকিং লোকপালৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে জনোৱাটো আৱশ্যক। সেয়েহে নিষ্পত্তিকৰণ সংক্ৰান্তত গ্ৰাহকলৈ প্ৰেৰণ কৰা অন্তিম পত্ৰত অভিযোগকাৰীয়ে যে সংশ্লিষ্ট বেংকিং লোকপাললৈও যে অভিযোগটি উত্থাপন কৰিব পাৰে এই বিষয়ে উল্লেখ কৰিব। সংশ্লিষ্ট বেংকিং লোকপাল গৰাকীৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ অন্তিম পত্ৰটিত উল্লেখ থকা উচিত।

৫. বিজ্ঞাপন আৰু নিজ নিজ ৱেবচাইটত অন্তৰ্ভুক্তকৰণৰ দ্বাৰা আপত্তি নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থাৰ ব্যাপক প্ৰচাৰৰ বাবেও বেংক সমূহক পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

আপোনের বিশ্বাসী

(প্রশান্ত চরণ)

ভাবপাপ মুখ্য মহা প্রবন্ধক