প্ৰেছ বিজ্ঞপ্তি
৩ ছেপ্তেম্বৰ, ২০১৮

ৰিজাৰ্ভ বেংকে সূচীভুক্ত বাণিজ্যিক বেংকসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল আঁচনি,২০১৮ প্ৰৱৰ্তন কৰিছে

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে মে,২০১৫ত সকলো ৰাজহুৱা খণ্ড বেংক আৰু নিৰ্বাচিত বেচৰকাৰী তথা বিদেশী বেংকবোৰক, সংশ্লিষ্ট বেংকসমূহে আংশিক অথবা সামগ্ৰিকভাৱে প্ৰত্যাখ্যান কৰা অভিযোগবোৰ পৰ্যালোচনা কৰিবৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল (IO) নিযুক্তি দিবলৈ দিহা দিছিল। IO ব্যৱস্থাটো স্থাপনৰ উদ্দেশ্য হ'ল বেংকসমূহৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীটো শক্তিশালী কৰা আৰু গ্ৰাহকসকলে নিজৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে অন্য মঞ্চৰ কাষ চপাটো পাৰ্যমানে হ্ৰাস কৰিব পৰাকৈ বেংকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাটোৰ সৰ্বোচ্চ পৰ্যায়ত স্থাপিত কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা বেংকবোৰে নিজেই গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ নিষ্পত্তি কৰি লোৱা।

এই গ্ৰাহকমুখী পন্থাৰ অংশ হিচাপে IO ব্যৱস্থাটোৰ কাম-কাজ নিৰীক্ষণ প্ৰণালীটো শক্তিশালী কৰি যাওঁতে IOৰ স্বতন্ত্ৰতা পৰিবৰ্ধিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে আৰবিআয়ে ব্যৱস্থাটোৰ পুনৰীক্ষণ কৰে আৰু বেংকিং প্ৰৱিধান আইন, ১৯৪৯ৰ ধাৰা 35A ৰ অন্তৰ্গত, আভ্যন্তৰীণ লোকপাল আঁচনি ২০১৮ৰ আকাৰত সংশোধিত নিৰ্দেশনা জাৰি কৰিছিল। আঁচনিখনে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে, IOৰ নিযুক্তি/অবধি, ভূমিকা তথা দায়িত্ব, কাৰ্যপদ্ধতিগত মাৰ্গনিৰ্দেশনা আৰু তওঁৰ তত্বাৱধান ব্যৱস্থাক সামৰি লয়।

দহটাৰ অধিক বেংকিং শাখাযুক্ত ভাৰতৰ সকলো সূচীভুক্ত বাণিজ্যিক বেংকে নিজ নিজ বেংকত IO নিযুক্ত কৰিব লাগিব (আঞ্চলিক গ্ৰামীণ বেংক বাদে)। IOগৰাকীয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে, তেনেবোৰ গ্ৰাহক অভিযোগ পৰীক্ষা কৰিব যিবোৰ নেকি বেংকটোৰ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত হোৱা বিচ্যুতি বিষয়ক ([Banking Ombudsman Scheme,2006](#) ৰ দফা ৮ত তালিকাভুক্ত অভিযোগবোৰৰ থলভিত্তিকবোৰকে ধৰি) যিবিলাক অভিযোগ বেংকটোৰদ্বাৰা আংশিকভাৱে অথবা সম্পূৰ্ণ অস্বীকাৰ কৰা হৈছিল। অভিযোগকাৰীলৈ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্ৰেৰণৰ পূৰ্বে, সম্পূৰ্ণকৈ নিষ্পত্তি নোহোৱা নিজৰ IOৰ জৰিয়তে মীমাংসাৰ আগতে বেংকবোৰে আভ্যন্তৰীণভাৱে নিষ্পত্তি কৰিবলৈ লৈছে, গ্ৰাহকে পোনপটীয়াকৈ IOৰ কাষ চাপিব লগা নহয়। IO আঁচনি,২০১৮ৰ ৰূপায়ণ কাৰ্য, ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ামক তত্বাৱধায়কৰ উপৰিও বেংকটোৰ আভ্যন্তৰীণ হিচাপ পৰীক্ষণ ব্যৱস্থাই নিৰীক্ষণ কৰিব লাগিব।

জোছ জে কাট্টুৰ
মুখ্য মহা প্ৰৱন্ধক

প্ৰেছ বিজ্ঞপ্তি - ২০১৮-১৯/৫৪২