

গ্রাহক পরিষেবায়

নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি

(৩০শে জুন ২০০৬ পর্যন্ত সাম্প্রতিক)

(এই নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের ওয়েবসাইট
www.rbi.org.in -এ পাওয়া যাবে এবং সেখান থেকে ডাউনলোডও করা যাবে)



ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক
শহরাঞ্চল ব্যাংক বিভাগ
কেন্দ্রীয় কার্যালয়
মুম্বাই

RBI/ 2006-07/54

UBD.BPD.(PCB).MC.No.5/09.39.000/2006-07

জুলাই ৬, ২০০৬

চীফ এক্সিকিউটিভ অফিসার
সকল প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংক

মাননীয় মহাশয়,

গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি-শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংক

দয়া করে উল্লিখিত বিষয়ের উপর আমাদের অগাস্ট ১৮, ২০০৫ তারিখের নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি UBD.BPD.(PCB).MC No. 10/ 09.39.00/2005-06 দেখুন (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক-এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ পাওয়া যাবে)। সংলগ্ন নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি (মাস্টার সার্কুলার)-টিতে এই বিষয়ের উপর জুন ৩০, ২০০৬ পর্যন্ত সমস্ত অনুদেশ ও নির্দেশাবলীর একত্রীকরণ ও হালনাগাদ করা হলো।

ইতি ভবদীয়,

(এন, এস, বিশ্বনাথন)

চীফ জেনারেল ম্যানেজার ইন চার্জ

গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি
বিষয়সূচী

১। ভূমিকা

২। গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলি

- ২-১। কাউন্টারে পরিষেবা
- ২-২। নগদ লেনদেন ছাড়া অন্যান্য ক্ষেত্রে ব্যবসার সময়ের প্রসার
- ২-৩। অব্যাহত পরিষেবা
- ২-৪। গ্রাহকদের জন্য নির্দেশিকা
- ২-৫। আমানত ও অন্যান্য অ্যাকাউন্ট
- ২-৬। সুরক্ষা লকার
- ২-৭। প্রত্যাখ্যাত ইনস্ট্রুমেন্টস
- ২-৮। প্রদায়ী ব্যাংক দ্বারা সুদের প্রতিপূরণ
- ২-৯। পরিচায়ক ব্যাজ
- ২-১০। কাজের উন্নতিসাধন
- ২-১১। প্রশিক্ষণ
- ২-১২। নিয়োগান্ত প্রশিক্ষণ
- ২-১৩। পুরস্কার ও স্বীকৃতি
- ২-১৪। প্রশালী ও পদ্ধতিসমূহ
- ২-১৫। গ্রাহক পরিষেবার নিরীক্ষণ
- ২-১৬। অভিযোগ বই
- ২-১৭। পরিদর্শন / নিরীক্ষার প্রতিবেদন
- ২-১৮। অভিযোগ-প্রবণ কর্মচারীগণ
- ২-১৯। উচ্চপদস্থ কর্মচারীদের দ্বারা নিয়মিত পরিদর্শন
- ২-২০। পরিকাঠামোর ব্যবস্থা
- ২-২১। গ্রাহক-শিক্ষণ
- ২-২২। সুরক্ষা ব্যবস্থাসমূহ
- ২-২৩। বিধিসম্মত কাজের নিয়মাবলী-ব্যাংক পরিষেবা শুল্কের প্রদর্শন
- ২-২৪। কার্যকালের নর্ম-এর প্রদর্শন
- ২-২৫। অ্যাকাউন্ট-পেয়ী চেকের আদায় করণ - আদায়কৃত টাকা তৃতীয় ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে জমা নিষিদ্ধকরণ
- ২-২৬। পিসিবি-দের দ্বারা এক্সটেনশন কাউন্টারে সুযোগ-সুবিধার ব্যবস্থা
- ২-২৭। শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংকের দ্বারা কাউন্টারে নোট গণনা যন্ত্রের ব্যবস্থা

- ৩। স্থানীয় / বাহিরের চেকের অবিলম্ব ক্রেডিট
- ৩-১। Rs. 5000/- পর্যন্ত স্থানীয় / বাহিরের চেক
- ৩-২। Rs. 10,000/- পর্যন্ত বাহিরের চেক
- ৩-৩। স্থানীয় চেক
- ৩-৪। কার্যে রূপায়ণ ও জবাবদিহির দায়িত্ব
- ৩-৫। বাহিরের চেক /ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে দেরির জন্য সুদ প্রদান
- ৩-৬। আরও শীঘ্র বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণের জন্য অন্যান্য ব্যবস্থা

৪। অন্যান্য নির্দেশাবলী

- ৪-১। চেক বুক ইস্যু করা
- ৪-২। মেয়াদি আমানতের মেয়াদ পূর্তি সম্বন্ধে অগ্রিম জানানো
- ৪-৩। অভিযোগ বই সংরক্ষণ
- ৪-৪। নিয়মিত পর্যালোচনা ও নজরদারি
- ৪-৫। ডিমান্ড ড্রাফ্টের প্রতিক্রম ইস্যু

৫। মনোনয়নের সুযোগসুবিধার বিধিবদ্ধ ব্যবস্থা

- ৫-১। মনোনয়নের নিয়মাবলী
- ৫-২। নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্র সংক্রান্ত মনোনয়ন
- ৫-৩। ব্যাংকের খাতায় মনোনয়নের নথিভুক্ত করণ
- ৫-৪। ‘মনোনয়নগুলি নথিভুক্তকৃত’-এই শব্দবন্ধটি পাস বই ইত্যাদিতে লেখা

৬। গ্রাহক পরিষেবার উপর গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণের প্রণালীর উপর নজরদারি

৭। গ্রাহক পরিষেবা-অভিযোগের প্রতিবিধান

সংযোজনী ১: গ্রাহক পরিষেবার উপর গোইপোরিয়া কমিটির মূল সুপারিশগুলি

সংযোজনী ২: অভিযোগ বই-এর ফর্ম্যাট

পরিশিষ্ট ১: নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তিতে একত্রীকৃত বিজ্ঞপ্তির তালিকা

গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি

১। ভূমিকা

প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংকগুলিতে গ্রাহক পরিষেবার উৎকর্ষ বেশি হতে হবে, কারণ শহরাঞ্চলীয় এবং অংশত-শহরাঞ্চলীয় এলাকার ব্যাংকিং এবং ঋণ-প্রয়োজনীয়তায় বর্তমানে যে ফাঁক আছে, এইগুলি তারই পূরণের জন্য প্রতিষ্ঠিত। গ্রাহকদের ন্যায়সঙ্গত আশাগুলির পূরণের দ্বারাই ব্যাংক তার ভাবমূর্তি বজায় রাখতে, আস্থা সৃষ্টি করতে এবং প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশে তুলনামূলকভাবে কম খরচে পুঁজি আকর্ষণ করতে পারবে। ব্যাংকগুলি গ্রাহক পরিষেবার উন্নয়নের সম্পর্কে যাতে আশ্বাস জাগাতে পারে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক অবিরাম তার চেষ্টা করে আসছে। এসবিআই-এর তৎকালীন চেয়ারম্যান শ্রী এম, এন, গোইপোরিয়ার অধীনে ১৯৯০ সালে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক একটি কমিটি গঠন করে। এই কমিটি ব্যাংকে গ্রাহক পরিষেবার উন্নয়ন নিশ্চিত করার জন্য নানান সুপারিশ করে। এ-ছাড়া, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক-ও অনেক নির্দেশাবলী প্রকাশ করেন-সাধারণভাবে এই বিষয়ের উপর এবং বিশেষভাবে এর কয়েকটি দিকের উপর: আদায় করণের জন্য পাঠানো বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টগুলির জন্য অবিলম্ব ক্রেডিট, বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের

আদায় করণে দেরির জন্য সুদ প্রদান, এবং গ্রাহকদের অর্থপ্রদান, ডিডি /টিটি ইস্যু করা, চেক বই ইস্যু করা ইত্যাদির ব্যাপারে সময়ানুবর্তিতা। এই বিষয়ে ইস্যু করা বিভিন্ন অনুদেশকে এইভাবে সংক্ষেপে বলা যায়:

- (১) গোইপোরিয়া কমিটির ভিত্তিতে ইস্যু করা অনুদেশগুলি
- (২) স্থানীয় / বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টগুলির আদায়-সংক্রান্ত অনুদেশগুলি
- (৩) অন্যান্য অনুদেশ

২। গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলি

কমিটির যে-সমস্ত সুপারিশ প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংকগুলিকে রূপায়িত করতে হবে সেগুলি হলো:

২-১। কাউন্টারে পরিষেবা

২-১-১। ব্যবসা ও কাজের সময়

কর্মচারীদের কাছে প্রত্যাশিত যে তাঁরা ব্যবসার সময়ের শুরুতে তাঁদের আসনে থাকবেন এবং ব্যবসার সময় শেষ হবার আগে যে গ্রাহকরা শাখায় উপস্থিত থাকবেন তাঁদের পরিষেবা করবেন। বাস্তবে কিন্তু অনেক ব্যাংকের শাখায় কর্মচারীরা তাঁদের খুশিমতো কাউন্টার খোলেন, তা-ছাড়া ব্যবসার সময় শেষ হবার সময়ে যে গ্রাহকরা লাইনে থাকেন তাঁদের পরিষেবা দেন না। কোনও কোনও ব্যাংক, গ্রাহকরা যাতে ব্যবসার সময়ের শুরুতেই পরিষেবা পেতে পারেন, তার জন্য ব্যবসার সময়ের ১৫ মিনিট আগেই কর্মচারীদের জন্য কাজের সময় ঠিক করে দেন। মহানগরী ও শহরাঞ্চলীয় কেন্দ্রে অবস্থিত শাখাগুলিতে সব ব্যাংকই এই ব্যবস্থা করতে পারেন।

২-১-২। এ-রকম অভিযোগ আছে যে ব্যবসার সময়ের শেষে গ্রাহকদের কাজ শেষ না করেই কাউন্টার বন্ধ করে দেওয়া হয়। ব্যাংকগুলি যেন অনুদেশ দেন যে ব্যবসার সময় শেষ হবার আগে যে গ্রাহকরা ব্যাংকিং হল-এ প্রবেশ করবেন তাঁরা সবাই যেন পরিষেবা পান।

২-২। **নগদ-ব্যতিরিক্ত লেনদেনের সময়ের প্রসার:** ব্যবসার প্রসারিত সময়ে কর্মচারীরা নিম্নোক্ত কাজগুলি সম্পাদন করতে পারেন (শাখাগুলি সময় নির্ধারণ করে দেবেন):

(ক) ভাউচার সৃষ্টি না-করা লেনদেন:

- (১) পাস-বই / জমাখরচের হিসাব ইস্যু করা
- (২) চেক-বই ইস্যু করা
- (৩) মেয়াদি আমানতের রসিদ / ড্রাফট প্রদান করা
- (৪) শেয়ারের আবেদনের ফর্ম গ্রহণ করা; এবং
- (৫) আদায়ের জন্য ক্লিয়ারিং চেক / বিল গ্রহণ করা

(খ) ভাউচার সৃষ্টি করা লেনদেন:

- (১) মেয়াদি আমানতের রসিদ (টিডিআর) ইস্যু করা
- (২) লকার ভাড়া বাবদ চেক গ্রহণ
- (৩) ট্রাভেলারস চেক ইস্যু করা

(৪) গিফট চেক ইস্যু করা

(৫) ট্রান্সফার ক্রেডিটের জন্য ব্যক্তিগত চেক গ্রহণ করা

২-৩। অব্যাহত পরিষেবা

ব্যবসার সময়ে যাতে কোনও কাউন্টার শূন্য না থাকে এবং গ্রাহকরা যাতে অব্যাহত পরিষেবা পান, তা সুনিশ্চিত করার জন্য, প্রয়োজনানুযায়ী যথোচিত পরিবর্ত-ব্যবস্থার মাধ্যমে ব্যাংকগুলি যেন উপযুক্ত কার্যক্রম ঠিক করেন।

২-৪। গ্রাহকদের পথ নির্দেশ

খুব ছোটোগুলি বাদে সমস্ত শাখায় যেন ‘অনুসন্ধান’ বা ‘আপনাকে সাহায্য করতে পারি’ কাউন্টার রাখা হয়। প্রয়োজন অনুযায়ী এই কাউন্টারগুলি হয় কেবলমাত্র অনুসন্ধানের উত্তরদানের কাজে নিয়োজিত থাকবে অথবা সেইসঙ্গে অন্য কাজও করবে। যতদূর সম্ভব, এই কাউন্টারগুলি যেন ব্যাংকিং হল-এর প্রবেশমুখের কাছে থাকে।

২-৫। আমানত ও অন্যান্য অ্যাকাউন্ট

২-৫-১। মনোনয়নের সুযোগসুবিধা

অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মগুলিকে সংশোধন করিয়ে, ব্যাংকগুলি যেন তাতে মনোনীত ব্যক্তির নাম ও ঠিকানার জন্য স্থানের ব্যবস্থা করেন, এবং বিধিবদ্ধভাবে নির্দিষ্ট মনোনয়নপত্রগুলি সংগ্রহ করে, সেগুলিকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মের সাথে সংরক্ষণ করেন। চেক বই /পাস বই ও গ্রাহকদের কাছে অন্য যেসব ছাপা কাগজপত্র পৌঁছয়, সেগুলিতে উপযুক্ত বক্তব্য ছাপিয়ে মনোনয়নের সুযোগসুবিধার সম্বন্ধে ব্যাপক প্রচারের প্রয়োজন।

মনোনয়ন একটি নিয়ম (নিয়মের ব্যতিক্রম নয়) এবং ব্যাংকগুলি চেষ্টা করবেন যাতে বর্তমান ও নতুন সমস্ত অ্যাকাউন্টই মনোনয়নের আওতার মধ্যে আসে, ব্যতিক্রম শুধু সেই সব ক্ষেত্রে যেখানে গ্রাহক নিজেই মনোনয়ন করতে অনিচ্ছুক হন; আর সেই তথ্যটি যেন নথিভুক্ত করে নেওয়া হয়, তাঁর অনিচ্ছার বিষয়টিকে অনুমাননির্ভর ভাবে রেখে না দিয়ে।

২-৫-২। মনোনয়নের সুযোগসুবিধা যেন শুধুমাত্র আমানত অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে নয়, নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্র এবং সুরক্ষা লকারের ক্ষেত্রেও পাওয়া যায়। যেহেতু নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্র এবং সুরক্ষা লকারের তুলনায় আমানত

অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে মনোনয়নের সুযোগসুবিধার কথা গ্রাহকরা বেশি জানেন, ওই দুটি পরিষেবার ক্ষেত্রেও এই সুযোগসুবিধার সক্রিয় ভাবে প্রচারের প্রয়োজন।

২-৫-৩। সেভিংস ব্যাংক পাস বই / জমাখরচের হিসাব

(ক) ব্যাংকগুলি যেন এমন নিয়ন্ত্রণের ব্যবস্থা করেন, যাতে পাস বইগুলি ক্রমাগতভাবে হালনাগাদ করা হয়, এবং তাতে স্পষ্ট হস্তাক্ষরে সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল তথ্য লেখা হয়।

(খ) গ্রাহকদেরও শেখানো প্রয়োজন, যাতে তাঁরা হালনাগাদ করানোর জন্য নিয়মিত পাস বই জমা দেন।

(গ) গ্রাহকদের পরিতুষ্টির উদ্দেশ্যে ব্যাংকগুলি যেন নিম্নোক্ত ব্যবস্থাগুলি গ্রহণ করেন।

(ঘ) নিয়মিত / পর্যাবৃত্তভাবে পাস বই হালনাগাদ করার সুবিধাগুলির সম্বন্ধে অবহিত করার জন্য গ্রাহকশিক্ষার প্রকল্প চালু করা প্রয়োজন।

(ঙ) গ্রাহকদের পরিতুষ্টির উদ্দেশ্যে এই ব্যাপারটির উপর গুরুত্ব দেওয়ার জন্য কর্মচারীদের যেন বিশেষভাবে উৎসাহিত করা হয়।

(চ) সাধারণভাবে, পাস বই জমা পড়ার সঙ্গে সঙ্গে যেন হালনাগাদ করা হয়। যদি খুব বেশি সংখ্যক এন্ট্রি-র দরফন সঙ্গে সঙ্গে হালনাগাদ সম্ভব না হয়, তা হলে পরদিনই যেন পাস বই সংগ্রহের জন্য নিদর্শনপত্র (পেপার টোকেন) ইস্যু করা হয়।

২-৫-৪। মেয়াদি আমানত

(ক) মেয়াদি আমানতের ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি বেশ কিছু নতুন উদ্ভাবনা করেছেন। গ্রাহকদের প্রয়োজন অনুযায়ী নানান উদ্ভাবনী পরিকল্পনা রূপায়িত করা হয়েছে। তবে বাস্তবক্ষেত্রে বিভিন্ন পরিকল্পনা ও সেগুলির সুযোগসুবিধা সম্বন্ধে গ্রাহকদের সচেতনতার অভাব রয়েছে। তাই ব্যাংকগুলিকে দেখতে হবে, যাতে যথাযথ প্রচার ও উপদেশের মাধ্যমে বিভিন্ন মেয়াদি আমানতের পরিকল্পনা সম্বন্ধে গ্রাহকদের অবহিত করা হয়। গ্রাহকদের বিশেষভাবে মেয়াদি আমানতের উপর ডিস্কাউন্টেড হারে মাসিক সুদের ব্যবস্থা এবং মেয়াদি আমানতের রশিদগুলি নিরাপদ জিন্মায় রাখার সুবিধা সম্বন্ধেও অবহিত করা প্রয়োজন।

(খ) মেয়াদি আমানতের আবেদনের ফর্ম যেন এমনভাবে তৈরি করা হয়, যাতে আমানতের মেয়াদ পূর্তিতে সেগুলির আয়ত্তি সম্বন্ধে তার মধ্যে নির্দেশ দেওয়া থাকে। যে-সব ক্ষেত্রে গ্রাহকরা আমানতের মেয়াদ পূর্তিতে ব্যাংকের কি করণীয় সে-ব্যাপারে কোনও নির্দেশ দেন নি, সে-সব ক্ষেত্রে ব্যাংক, সাধারণভাবে, আমানতের আসন্ন মেয়াদ পূর্তি সম্বন্ধে যথেষ্ট আগে জানিয়ে দেবেন।

২-৫-৫। আমানত পরিকল্পণ্ডলি সম্পর্কিত উপদেশ-পরিষেবা

গ্রাহকদের নিজস্ব প্রয়োজন ও প্রত্যাশা দিকে নজর রেখে, বিভিন্ন আমানত পরিকল্পণ্ডে বিনিয়োগের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে গ্রাহকদের সাহায্যের মাধ্যমে গ্রাহক পরিতুষ্টির অবকাশ রয়েছে। গ্রাহকদের প্রয়োজনের ভিত্তিতে বিভিন্ন আমানত পরিকল্পণ্ডে অর্থ বিনিয়োগের ব্যাপারে ব্যাংকগুলি যেন গ্রাহকদের সাহায্য করেন ও পথ নির্দেশ দেন।

২-৫-৬। গ্রাহকদের পথ নির্দেশের জন্য পুস্তিকা ও প্রচারপত্র

ব্যাংকগুলি যেন নানান যেসব আমানত পরিকল্পণ্ড আছে তাদের বিশদ বিবরণ ও শর্তাবলী দিয়ে বিভিন্ন আঞ্চলিক ভাষায়, হিন্দিতে ও ইংরাজিতে পুস্তিকা ও প্রচারপত্র গ্রাহকদের জন্য মজুত রাখেন। এই পুস্তিকাগুলিতে, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, দৈনন্দিন ব্যাংকিং কাজগুলি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় বিধিনিষেধগুলিও যেন থাকে। উদাহরণস্বরূপ: পাস বইয়ের হালনাগাদ-করণ-মাসের স্বল্পব্যস্ত সপ্তাহগুলিতে, যেমন তৃতীয় / চতুর্থ সপ্তাহে, অধিকতর বাঞ্ছনীয়; যুক্ত-অ্যাকাউন্ট রাখার এবং মনোনয়নের সুবিধাগুলি; মেয়াদি আমানতের রশিদগুলি-মেয়াদ পূর্তি হলে সেগুলির আয়ত্তি সম্পর্কে নির্দেশ সহ-ব্যাংকের নিরাপদ জিন্মায় রাখা, ইত্যাদি।

২-৬। সুরক্ষা লকারগুলি

ব্যাংকগুলি যেন বাণিজ্যিক বাস্তবতার কথা মনে রেখে আরও বেশি লকারের ব্যবস্থা করেন-বিশেষত আবাসিক এলাকাগুলিতে।

২-৭। প্রত্যাখ্যাত ইনস্ট্রুমেন্টস

ব্যাংকগুলি যেন সুনিশ্চিত করেন যাতে প্রত্যাখ্যাত ইনস্ট্রুমেন্টগুলি সত্ত্বর গ্রাহকদের কাছে বিনা বিলম্বে ফেরত দেওয়া / পাঠানো হয়-সেদিনই, অথবা, যাই ঘটুক না কেন, ২৪ ঘণ্টার মধ্যে।

২-৮। প্রদায়ী ব্যাংক-এর দ্বারা সুদের প্রতিপূরণ

যদিও পূর্বতন নির্দেশ অনুযায়ী বিলম্বিত ক্রেডিটের দরুন সুদ বহন ও প্রদানের দায়িত্ব একা আদায়ী ব্যাংকেরই, বাস্তব এই যে অনেকক্ষেত্রেই প্রদায়ী (পেয়িং) ব্যাংকের অবহেলার জন্যই চেকের আদায় করণে বিলম্বে ঘটে। ন্যায়ত, এরূপ বিলম্বের দায়িত্ব যদি প্রদায়ী ব্যাংকের উপর বর্তানো যায়, তা হলে ওই টাকার অংকের প্রতিপূরণের মাধ্যমে আদায়ী ব্যাংকের ক্ষতির পূরণ হতে পারে। এর জন্য, প্রদায়ী ব্যাংক যদি আদায়কৃত টাকা আদায়ী ব্যাংককে পাঠাতে দুদিনের বেশি বিলম্ব করেন, সেই বিলম্বের জন্য প্রদায়ী ব্যাংককে দায়ী করা হবে। তবে চেক জমাকারীকে সুদ প্রদানের দায়িত্ব আদায়ী ব্যাংকের উপরই থেকে যাবে।

২-৯। পরিচায়ক ব্যাজ

কর্মচারীরা প্রত্যেকে যেন তাঁদের অঙ্গে পরিচায়ক ব্যাজ ধারণ করেন, যাতে দৃষ্টিগোচর ভাবে তাঁদের ছবি ও নাম প্রদর্শিত থাকবে। একটি অফিসসুলভ ছাপ দেওয়া ছাড়াও, এর ফলে গ্রাহকদের সঙ্গে সম্পর্কও আরও ভালো হবে।

২-১০। কাজের উন্নতিসাধন

গ্রাহকদের প্রতি উদাসীন ও যত্নহীন আচরণের জন্য কাজের বৈচিত্র্যহীনতা ও কাজের পরিবেশ অনেকাংশে দায়ী। কাজের সঙ্গে কর্মচারীদের একাত্তবোধ আরও বাড়ানোর জন্য এবং বিচ্ছিন্নতাবোধ দূর করার জন্য, সময়ে সময়ে বিভাগীয় রদবদল ও উচ্চতর দায়িত্বের কাজের ভারদানের মাধ্যমে কাজের উন্নতিসাধন প্রয়োজন। প্রাথমিক ধরনের চেকিং-এর কাজ, যেমন: পাস বইয়ের প্রামাণিক-করণ, গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট ক্রেডিটের জন্য জমা দেওয়া চেকের রশিদ ইস্যু করা, ইত্যাদি যে কেবল গ্রাহক পরিতুষ্টির ব্যাপারেই শুধু কার্যকর ভূমিকা নিতে পারে তাই নয়, কর্মচারীদের আত্মবিশ্বাস ও নিজস্ব ভাবমূর্তি বাড়ানোর ব্যাপারেও বিশেষভাবে সহায়ক হতে পারে।

২-১১। প্রশিক্ষণ

গ্রাহক পরিষেবার দিকে নজর রেখে, প্রশিক্ষণের কার্যক্রমগুলিকে বিভিন্ন ক্ষেত্রের প্রয়োজনীয়তার সঙ্গে খাপ খাইয়ে নেওয়া একান্ত আবশ্যিক। কর্মচারীদের এমনভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া দরকার, যাতে তাঁদের গ্রাহক পরিষেবার ব্যাপারে যথোচিত মনোভাব, এবং গ্রাহকদের প্রয়োজন ও প্রত্যাশার প্রতি অনুভূতিশীলতা গড়ে ওঠে।

প্রশিক্ষণের কার্যক্রমগুলি এমনভাবে তৈরি করা দরকার, যাতে সেগুলি একটি সদর্থক, গ্রাহক-অনুপস্থি, মনোভাবগত পরিবর্তন নিয়ে আসে।

২-১২। নিয়োগান্ত প্রশিক্ষণ

নবাগত কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ যেন পরবর্তী প্রশিক্ষণ-কার্যক্রমগুলির পূর্বদ্যোতক হয়। সকল নবাগত কর্মচারী, অর্থাৎ করণিক / আধিকারিকদের, অবশ্যই যেন নিয়োগের অব্যবহিত পরেই নিয়োগান্ত প্রশিক্ষণে शामिल করা হয়। এই ব্যাপারে ব্যাংকগুলির নিজেদের লক্ষ্যের মধ্যে একটি সামঞ্জস্য থাকা প্রয়োজন।

২-১৩। পুরস্কার ও স্বীকৃতি

ভালো কাজ পুরস্কৃত হওয়া প্রয়োজন। পুরস্কার / স্বীকৃতির ব্যবস্থা যেন এমন হয় যাতে উদাসীন কর্মচারীকে মানসিক ভাবে, এমন কি আর্থিক দিক থেকেও, যথেষ্ট অসুবিধার সম্মুখীন হতে হয়। পুরস্কারের পরিকল্পনা যদি বাস্তব ভাবে নির্ধারিত করে দেওয়া হয়, তবেই কর্মচারীরা আরও ভালো ভাবে কাজ করতে অনুপ্রাণিত হবেন। কাজ (গ্রাহক পরিষেবা)-এর প্রতি উদাসীন ও যত্নহীন আচরণ যেন নজর এড়িয়ে না যায়, কর্মচারীদের যেন তার জন্য সতর্ক-সংকেত দেওয়া হয়। গ্রাহকদের প্রতি অবহেলাকে অপরাধ হিসাবে গণ্য করাই সংগত। ব্যাংকগুলি যেন যথোচিত ব্যবস্থা করেন, যাতে গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে কর্মচারীদের সঠিক মূল্যায়ণ সম্ভব হয় এবং ভালো কাজ পুরস্কৃত হয়। এই ব্যবস্থাটি অবশ্যই যেন বাস্তবতা-সম্মত হয় এবং সেখানে কোনও রকম উপলব্ধি-ভিত্তিক বিচারের যেন স্থান না থাকে। পুরস্কার ও স্বীকৃতিমূলক পারিতোষিকের যেকোনও পরিকল্পনা গ্রাহক পরিষেবার চূড়ান্ত লক্ষ্যের কথা মাথায় রেখে বিশেষভাবে তৈরি করতে হবে।

২-১৪। প্রণালী ও পদ্ধতিসমূহ

প্রণালী ও পদ্ধতিসমূহ এমন হওয়া প্রয়োজন, যাতে তারা ব্যাংকের কাজ কার্যকর ও সুদক্ষভাবে সম্পাদন করার অনুপস্থি হয় এবং গ্রাহকদের অর্থের সুরক্ষা নিশ্চিত করে। ব্যাংকগুলি যেন, ক্রমাগত প্রয়োজনোপযোগী নতুন পদ্ধতির প্রবর্তন এবং অপ্রয়োজনীয়গুলির বর্জনের মাধ্যমে, প্রণালী ও পদ্ধতিগুলিকে সর্বদা কার্যোপযোগী অবস্থায় রাখে।

২-১৫। গ্রাহক পরিষেবার নিরীক্ষণ

গ্রাহক পরিষেবার বিভিন্ন দিকগুলির পুনরীক্ষণ প্রয়োজন, এবং নতুন নতুন উপায়ের নির্ণয়ও প্রয়োজন। ব্যাংকগুলি যেন তাঁদের গ্রাহক পরিষেবার প্রতিটি দিকের মূল স্তর অবধি, এবং গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে নীতি নির্ধারণ ও ম্যাক্রো স্তর পর্যন্ত, নিরীক্ষণের জন্য উন্মুক্ত রাখেন।

২-১৬। অভিযোগ বই

ব্যাংকের ব্যবসার স্থানে কোনও দৃষ্টিগোচর জায়গায় যেন একটি অভিযোগ ও প্রস্তাবের বই রক্ষিত থাকে। এছাড়াও, প্রতিটি শাখায় যেন একটি অভিযোগ বই রাখা হয়, যাতে যথেষ্ট সংখ্যক ছিদ্র-কৃত প্রতিলিপির পৃষ্ঠার গুচ্ছ থাকা প্রয়োজন, অভিযোগকারীকে যার থেকে প্রাপ্তিস্বীকৃতিসহ একটি প্রতিলিপি সঙ্গে সঙ্গে দেওয়া যায়।

২-১৭। পরিদর্শন / নিরীক্ষার প্রতিবেদন

পরিদর্শকগণ / নিরীক্ষকগণ, উক্ত উদ্দেশ্যে নিযুক্ত নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠান-সহ, শাখাগুলিতে পরিদর্শন / নিরীক্ষণের সময়ে গ্রাহক পরিষেবার বিভিন্ন দিক এবং সেই সঙ্গে অভিযোগগুলি সম্বন্ধে গৃহীত ব্যবস্থার ও সেগুলির প্রতিবিধানের ব্যবস্থার ফলপ্রসূতা পরীক্ষা করে দেখবেন, এবং তাঁদের পর্যবেক্ষণের ভিত্তিতে বিভিন্ন ক্ষেত্রে উন্নতির ও ত্রুটির কথা লিপিবদ্ধ করবেন।

২-১৮। অভিযোগ-প্রবণ কর্মচারীগণ

গ্রাহক সংযোগের দায়িত্ব বাছাই-করা কর্মচারীদেরই দেওয়া হবে। চিন্তাশীল ও উদ্ভাবনী পদ্ধতিতে যথেষ্ট সংখ্যক কর্মচারীকে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে যোগ্য তৈরি করে নেওয়া সম্ভব। গ্রাহক পরিষেবার মানসের ইচ্ছাকৃত বিরূপতা বা অবজ্ঞার ঘটনাগুলি মনে রাখতে হবে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বিরুদ্ধে অন্য ব্যবস্থা ছাড়াও, সেগুলি তাঁর চাকুরির রেকর্ডের অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

২-১৯। উচ্চপদস্থ কর্মচারীদের দ্বারা নিয়মিত পরিদর্শন

শাখা পরিদর্শনের সময়ে উচ্চপদস্থ কর্মচারীরা গ্রাহক পরিষেবার বিভিন্ন দিকে বেশি গুরুত্ব দেবেন। যদি তাঁরা শাখা থেকে পাঠানো গ্রাহক পরিষেবা প্রতিবেদনটি সঙ্গে নিয়ে শাখার আসল পরিবেশটি যাচাই করে দেখেন, তাহলে তা খুবই লাভজনক হবে।

২-২০। পরিকাঠামোর ব্যবস্থা

সুষ্ঠুভাবে ও আরও আরামের সঙ্গে ব্যাংকিং-এর কাজকর্ম পরিচালনার জন্য ব্যাংকগুলি যেন তাঁদের ব্যবসার স্থানে যথেষ্ট জায়গা, মানানসই আসবাবপত্র, পানীয় জল, পরিচ্ছন্ন পরিবেশ (দেওয়ালগুলিকে প্রচারপত্র-মুক্ত রাখাও যার মধ্যে পড়ে) ইত্যাদির ব্যবস্থায় মনোযোগ দেন।

২-২১। গ্রাহক-শিক্ষণ

গ্রাহক পরিষেবার উন্নতিসাধনের যেকোনও প্রচেষ্টায়, ব্যাংকের সঙ্গে আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে অধিকার ও দায়িত্বগুলি সম্বন্ধে গ্রাহকদের শিক্ষাদানকে যেন একটি মৌলিক বিষয় হিসাবে গণ্য করা হয়। ব্যাংকগুলির প্রদত্ত বিভিন্ন পরিকল্প ও পরিষেবার ব্যাপারেই শুধু নয়, ব্যাংকগুলির পরিষেবা দান সংক্রান্ত রীতিবদ্ধতা (ফর্মালিটি), পদ্ধতিসমূহ, আইন অনুযায়ী প্রয়োজনীয় বা সীমায়িত বস্তু / বিষয়গুলির ব্যাপারেও, যথোচিত বিজ্ঞাপন, মুদ্রিত রচনা, সংশ্লেষ (ইন্টারফেস), সেমিনার ইত্যাদির মাধ্যমে গ্রাহকদের সচেতন করা প্রয়োজন।

২-২২। সুরক্ষা ব্যবস্থাসমূহ

সন্ত্রাসবাদ ও ডাকাতির ঘটনাগুলির কথা বিবেচনা করে, ব্যাংকগুলি যেন তাঁদের শাখাগুলির বর্তমান সুরক্ষা ব্যবস্থার পুনরীক্ষণ ও উন্নতিসাধন করেন, যাতে কর্মচারীদের ও জনসাধারণের মধ্যে আস্থার সঞ্চার হয়। সুরক্ষা কর্মীদের জন্য যেন নিয়মিত অনুশীলন / প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হয়।

২-২৩। বিধিসম্মত কাজের নিয়মাবলী-ব্যাংক পরিষেবা শুল্কের প্রদর্শন

পর্যদের অনুমতি নিয়ে ব্যাংক পরিষেবা শুল্ক নির্ধারণ করার স্বাধীনতা ব্যাংকগুলির আছে। তবে চেক আদায় করণ ইত্যাদি বিভিন্ন ধরনের পরিষেবার জন্য পরিষেবা শুল্ক নির্ধারণ করার সময়ে তাঁদের দেখতে হবে যে তাঁরা যেন যুক্তিনিষ্ঠ থাকেন এবং এই নির্ধারণ যেন এই পরিষেবার গড়পরতা মূল্যের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হয়। যে গ্রাহকদের লেনদেনের পরিমাণ কম তাঁরা যাতে অসুবিধা ভোগ না করেন, ব্যাংকগুলিকে সেটি দেখার ব্যাপারেও যত্নবান হতে হবে।

ব্যাংকিং পরিষেবায় স্বচ্ছতা বজায় রাখার জন্য, তফশিলভুক্ত সমবায় ব্যাংকগুলি যেন, যেসব ধরনের পরিষেবা তাঁরা দেবেন, নির্দিষ্ট ফর্মাটে তাঁদের ওয়েবসাইটে

সবিস্তারে সেগুলির পরিষেবা শুল্কের প্রদর্শন ও হালনাগাদ করেন। এ-ছাড়া, তফশিলভুক্ত শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংক সহ সকল শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংক যেন তাঁদের কার্যালয়ে ও শাখাগুলিতে নিম্নোক্ত পরিষেবাগুলির পরিষেবা শুল্ক আঞ্চলিক ভাষায় প্রদর্শন করেন:

ক। বিনা মূল্যে প্রদত্ত পরিষেবা

খ। অন্যান্য

- ১) সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম উদ্বর্ত যা রাখতে হবে
- ২) সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম উদ্বর্ত না-রাখার দরুন ধার্য পরিষেবা শুল্ক
- ৩) বাহিরের চেক আদায় করণের দরুন পরিষেবা শুল্ক
- ৪) ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করার দরুন পরিষেবা শুল্ক
- ৫) চেক বই ইস্যু করার দরুন পরিষেবা শুল্ক (যদি থাকে)
- ৬) জমাখরচের হিসাবের দরুন পরিষেবা শুল্ক
- ৭) অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার দরুন পরিষেবা শুল্ক (যদি থাকে)
- ৮) এটিএম লোকেশন গুলিতে টাকা জমা দেওয়া / ভাঙানোর দরুন পরিষেবা শুল্ক, যদি থাকে

২-২৪। কার্যকালের নর্ম-এর প্রদর্শন

নির্দিষ্ট ব্যবসায়িক লেনদেনগুলির কার্যকালের নর্ম যেন ব্যাংকিং হল-এ দৃষ্টিগোচর ভাবে প্রদর্শিত হয়, যাতে তা গ্রাহকদেরও মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং, মেনে চলার উদ্দেশ্যে কর্মচারীদেরও মনোযোগ আকর্ষণ করে।

২-২৫। অ্যাকাউন্ট-পেয়ী চেক আদায় করণ-আদায়কৃত টাকা তৃতীয় ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে জমা নিষিদ্ধকরণ

শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংকগুলি যেন নির্ধারিত প্রাপক ছাড়া অন্য কোনও ব্যক্তির জন্য কোনও ‘অ্যাকাউন্ট-পেয়ী’ চেক আদায় না করেন। চেক যিনি কেটেছেন অথবা তার প্রাপক যদি আদায়কৃত টাকা প্রাপকের অ্যাকাউন্ট ছাড়া অন্য কোনও অ্যাকাউন্টে জমা করার জন্য ব্যাংককে নির্দেশ দেন, যেহেতু এরূপ নির্দেশ ‘অ্যাকাউন্ট-পেয়ী’ চেকের অভিপ্রেত অন্তর্নিহিত চরিত্রের পরিপন্থী, চেক যিনি কেটেছেন অথবা তার প্রাপককে ব্যাংক যেন বলেন সেই চেক অথবা তাতে দেওয়া ‘অ্যাকাউন্ট-পেয়ী’ নির্দেশলিপিটি, যিনি চেকটি কেটেছেন তাঁকে দিয়ে

প্রত্যাহার করিয়ে নিতে। এই নির্দেশ একটি ব্যাংকের কাটা অন্য একটি ব্যাংককে প্রদেয় চেকের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

২-২৬। পিসিবি-দের দ্বারা এক্সটেনশন কাউন্টারে সুযোগ-সুবিধার ব্যবস্থা

প্রধান সমবায় ব্যাংকগুলি তাদের এক্সটেনশন কাউন্টারে নিম্নলিখিত লেনদেন করতে পারে :

- (১) টাকা জমা / ভাঙানোর লেনদেন
- (২) ড্রাফট ও মেল ট্রান্সফার ইস্যু করা ও ভাঙানো
- (৩) ট্রাভেলারস চেক ইস্যু করা ও ভাঙানো
- (৪) বিল আদায় করণ
- (৫) গ্রাহকদের স্থায়ী আমানতের খাতে অগ্রিমক (অ্যাডভান্স) (এক্সটেনশন কাউন্টারে উপস্থিত সংশ্লিষ্ট পদস্থ কর্মচারীর অনুমোদন ক্ষমতা অনুযায়ী) এবং
- (৬) প্রধান কার্যালয় / মূল (বেস) শাখা অনুমোদিত Rs. 10.00 লক্ষ সীমা অবধি ঋণের বণ্টন (কেবলমাত্র ব্যক্তিদের জন্য)।

২-২৭। শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংকের দ্বারা কাউন্টারে নোট গণনা যন্ত্রের ব্যবস্থা

কাগজের পটি দিয়ে সুরক্ষিত নোটের প্যাকেট গ্রহণ করার ব্যাপারে জনসাধারণের মনে আস্থা সৃষ্টি করার উদ্দেশ্যে, প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংকগুলি যেন তাঁদের শাখাগুলির টাকা দেওয়ার কাউন্টারে দ্বৈত-প্রদর্শন (ডুয়াল ডিসপ্লে) নোট গণনা যন্ত্র বসানোর ব্যবস্থা করেন।

৩। স্থানীয় / বাহিরের চেকের অবিলম্ব ক্রেডিট

৩-১। Rs. 5000/- পর্যন্ত স্থানীয় / বাহিরের চেক

সকল প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংক যেন ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের জমা দেওয়া Rs. 5000/- পর্যন্ত সকল বাহিরের চেকের অবিলম্ব ক্রেডিটের ব্যবস্থা করেন-যদি তাঁরা সেই অ্যাকাউন্টগুলির যথাযথ ব্যবহার সম্পর্কে সন্তুষ্ট থাকেন। এই ব্যবস্থাগুলি যেন সতর্ক ভাবে মেনে চলা হয়। বাহিরের চেকের ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি, স্বভাবতই, বাহিরের চেক আদায়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য মূল্য আদায় করতে পারবেন। এই সুবিধার জন্য ব্যাংকগুলি গ্রাহকদের অনুরোধের জন্য অপেক্ষা

করবেন না, বরং স্বাভাবিক নিয়মেই এই পরিষেবা দেবেন। তবে, স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে, সেই গ্রাহকদের Rs. 5000/- পর্যন্ত স্থানীয় চেকের অবিলম্ব ক্রেডিটের সুবিধা দেবেন, যাঁরা এই সুবিধা নিতে এবং এর জন্য মূল্য দিতে ইচ্ছুক।

চেকগুলি যদি অনাদায়ী হয়ে ফেরত আসে, তার ফলে যতোদিন ব্যাংকের তহবিলে ঘাটতি (আউট অফ ফান্ডস) হবে, ততোদিনের জন্য ব্যাংক ঋণের ন্যূনতম হারে (মিনিমাম লেন্ডিং রেট) যথাবিধি সুদ আদায় করতে পারবেন। এই উদ্দেশ্যে, ব্যাংকগুলি জমা-পত্রীতে এই মর্মে একটি বিজ্ঞপ্তি আরোপ-মুদ্রণ (সুপার-ইম্পোজ) করা চালু করার কথা বিবেচনা করতে পারেন যে কোনও চেক যদি প্রত্যাখ্যাত হয়, তার ফলে যতোদিন ব্যাংকের তহবিলে ঘাটতি হবে, ততোদিনের জন্য যথাবিধি হারে সুদের জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবেন।

উপরোক্ত শর্তগুলির পূরণ সাপেক্ষে, তফশিলভুক্ত শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংকগুলি যেন ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের জমা দেওয়া Rs. 7,500/- পর্যন্ত সকল আঞ্চলিক /বাহিরের চেকের অবিলম্ব ক্রেডিটের ব্যবস্থা করেন, যদি তাঁরা সেই অ্যাকাউন্টগুলির যথাযথ ব্যবহার সম্পর্কে সন্তুষ্ট থাকেন।

৩-২। Rs. 10,000/- পর্যন্ত বাহিরের চেক

৩-২-১। চারটি শহরাঞ্চলীয় কেন্দ্রের ক্ষেত্রে, যেখানে এমআইসিআর চেক ক্লিয়ারিং-এর ব্যবস্থা আছে, অন্য তিনটি কেন্দ্রের কোনও একটিতে অবস্থিত কোনও ব্যাংকের উপর কাটা চেক সপ্তাহের কোনও এক দিন আদায়ের জন্য উপস্থাপিত করা হলে, তার থেকে আদায় কৃত টাকা যেন পরবর্তী সপ্তাহের সেই দিন (উদাহরণস্বরূপ সোমবার থেকে পরের সোমবার) জমা (ক্রেডিট) করা হয়। যে কেন্দ্রের উপর চেকটি কাটা হয়েছে সেখান থেকে যদি আদায়ের জ্ঞাপনবার্তা না-ও পৌঁছে থাকে, তা হলেও যেন গ্রাহকদের এই সুবিধাটি দেওয়া হয়।

৩-২-২। বিভিন্ন রাজ্যের রাজধানীতে অবস্থিত কেন্দ্রগুলি এবং অন্য যেসব কেন্দ্রে ব্যাংকের ১০০-এর বেশি কার্যালয় আছে, সেগুলির ক্ষেত্রে যেন ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে টাকা জমা হয়ে যায়, যাতে তাঁরা সম্পূর্ণ স্বচ্ছন্দে টাকা তুলতে পারেন। যে কেন্দ্রের উপর চেকটি কাটা হয়েছে, সেখান থেকে যদি আদায়ের জ্ঞাপনবার্তা না-ও পৌঁছে থাকে, তা হলেও যেন গ্রাহকদের এই সুবিধাটি দেওয়া হয়।

৩-২-৩। অধিকন্তু, এরূপ সময়তালিকাবদ্ধ আদায় / অর্থপ্রদানের জন্য যেন অতিরিক্ত কোনও মূল্য ধার্য করা না হয়। যদি চেক বিনা আদায়ে ফেরত আসে, সেক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি, যে তারিখে অতিরিক্ত টাকা তুলতে দেওয়া হয়েছে সেই তারিখ থেকে যে তারিখে তার প্রতিপূরণ হয়েছে সেই তারিখ পর্যন্ত, অতিরিক্ত তোলা টাকার উপর বাণিজ্যিক হারে সুদ ধার্য করতে পারেন।

৩-২-৪। ঝুঁকি সীমিত রাখার জন্য, সন্তোষজনক ভাবে পরিচালিত অ্যাকাউন্টে বাহিরের চেকের দরুন জমার সুবিধা সর্বাধিক Rs. 10,000/- পর্যন্ত দেওয়া যেতে পারে। যদি কোনও এক দিন অথবা তার পরবর্তী দিনগুলিতে মোট Rs. 10,000/- অংকের এক বা একাধিক চেক জমা দেওয়া হয়ে থাকে, উপরোক্ত নির্দেশাবলী অনুযায়ী সর্বাধিক Rs. 10,000/- অংক পর্যন্ত টাকা তোলার অনুমোদন দেওয়া যেতে পারে, যাতে কোনও মুহূর্তেই কোনও এক বিশেষ গ্রাহকের ক্ষেত্রে ঝুঁকির সীমা Rs. 10,000/- এর বেশি না হয়। তবে, বলা আবশ্যিক, Rs. 10,000/- এর বেশি অংকের ইনস্ট্রুমেন্টগুলির ক্ষেত্রে ব্যাংককে দেখতে হবে যাতে সেগুলির আদায় করণে যেন ন্যূনতম দেরি হয় এবং শাখাগুলি যেন অত্যন্ত দ্রুত সেগুলি পাঠানোর ও আদায়ের ব্যবস্থা করেন।

৩-৩। স্থানীয় চেক

স্বাভাবিক ব্যবস্থা অনুযায়ী, কাউন্টারে চেক গ্রহণ করার তারিখ থেকে সর্বাধিক তৃতীয় কাজের দিনের মধ্যে যেন গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টগুলিতে টাকার অংক জমা হয়ে যায় এবং তাঁরা যেন টাকা ব্যবহার করতে পারেন।

৩-৪। কার্যে রূপায়ণ ও জবাবদিহির দায়িত্ব

৩-৪-১। শাখাগুলি যাতে উপরোক্ত সময়তালিকা নিখুঁত ভাবে পালন করেন তা সুনিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে, কোনও বিলম্বের জন্য কর্মচারীদের জবাবদিহির সুনির্দিষ্ট দায়িত্ব থাকা প্রয়োজন। সেই উদ্দেশ্যে, বিলম্বিত আদায়করণগুলি লিপিবদ্ধ রাখার জন্য বিশেষ রেজিস্টার চালু করা প্রয়োজন, যাতে যথোচিত ব্যবস্থা নেওয়া সম্ভব হয়।

৩-৪-২। অধিকন্তু, যদি বিলম্ব হয়, বিনা অনুরোধেই গ্রাহকদের যেন শাস্তিমূলক সুদ দেওয়া হয়। বাহিরের চেকের বিলম্বিত আদায় করণের ক্ষেত্রে যাতে সরাসরি গ্রাহকের খাতায় সুদ জমা হয়ে যায়, তার জন্য উপরোক্ত নির্দেশগুলির পালন

সুনিশ্চিত করার ব্যাপারে শাখাগুলিকে যেন প্রয়োজনীয় নির্দেশ দেওয়া হয়, যাতে জনসাধারণের দিক থেকে প্রতিবাদ-প্রকাশ (রিপ্রেজেন্টেশন) বা অভিযোগের কোনও অবকাশ না থাকে।

৩-৫। বাহিরের চেক /ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে দেবির জন্য সুদ প্রদান

৩-৫-১। বাহিরের চেক ও অন্যান্য ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে দেবির সমস্ত ক্ষেত্রে-সেগুলি নিজেদের কোনও বাহিরের শাখার উপর কাটা হোক অথবা অন্য (আদিষ্ট) ব্যাংকের বাহিরের শাখার উপর কাটা এবং আদায় করণের জন্য প্রেরিত হয়ে থাকুক-ব্যাংকগুলিকে সেভিংস ব্যাংকের হারে গ্রাহকদের সুদ দিতে হবে, যদি না জমা দেওয়ার তারিখ থেকে ১৪ দিনের মধ্যে সেগুলির আদায় করণ ও গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে তা জমা করা হয়ে থাকে, অথবা অনাদায়ী ইনস্ট্রুমেন্টগুলি গ্রাহকদের ফেরত দেওয়া হয়ে থাকে।

৩-৫-২। বাহিরের চেক /ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে দেবির ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি অনুরূপ সময়ের জন্য স্থায়ী আমানতের উপর প্রযোজ্য হারে সুদ দেবেন-উত্তর-পূর্ব অঞ্চল ও সিকিম ব্যতীত অন্য রাজ্যের সদর দপ্তরের উপর কাটা ও সদর দপ্তরে জমা দেওয়া চেকের ক্ষেত্রে যদি ১০ দিনের বেশি দেবি হয়, অথবা অন্য যেকোনও ক্ষেত্রে যদি ১৪ দিনের বেশি দেবি হয়। উপরন্তু, বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে ব্যাংকের তরফে অস্বাভাবিক দেবির ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি স্থায়ী আমানতের উপর প্রযোজ্য হারের উপরে আরও ২ শতাংশ শাস্তিমূলক সুদ দেবেন।

৩-৫-৩। প্রদেয় সুদ যেন গ্রাহকদের সব ধরনের অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে দেওয়া /জমা করা হয়, গ্রাহকদের যেন তা দাবি করতে না হয়। তবে সুদের অংক যদি Rs. 5/- বা তার বেশি হয় তবেই তা দিতে হবে।

৩-৫-৪। শাখা পরিদর্শনের সময়ে উচ্চপদস্থ কর্মচারীরা উপরোক্ত নির্দেশগুলি কার্যকর হচ্ছে কিনা সেটি দেখার কথা মনে রাখবেন।

৩-৫-৫। তবে, যদি ইনস্ট্রুমেন্টগুলির খাতে আদায় করা টাকা ক্যাশ ক্রেডিট, ওভারড্রাফট বা লোন অ্যাকাউন্টে জমা করার কথা হয়, গ্রাহকদের ন্যায্য ভাবে ক্ষতিপূরণের জন্য ব্যাংকগুলি তাঁদের দ্বারা সময় থেকে সময়ান্তর নির্ধারিত ঋণের ন্যূনতম হারে (মিনিমাম লেন্ডিং রেট), বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্ট আদায়ের জন্য

উপরোক্ত স্বাভাবিক সময়ের অতিরিক্ত বিলম্বকালের জন্য সুদ দেবেন। যেহেতু বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টগুলির খাতে আদায় করা টাকা বরোয়াল অ্যাকাউন্টে জমা হওয়ার কথা, বিলম্বিত রেমিট্যান্সের দরুন সেগুলিতে সুদের লোকশান ঘটে ওই অ্যাকাউন্টগুলির জন্য ব্যাংকের নির্ধারিত হারে।

৩-৬। আরও শীঘ্র বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণের জন্য অন্যান্য ব্যবস্থা

৩-৬-১। প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংকগুলি চেকের আদায় করণের সময় কমানোর জন্য নিম্নোক্ত অতিরিক্ত ব্যবস্থাগুলি নিতে পারেন:

৩-৬-২। এমআইসিআর কেন্দ্রগুলির উপর কাটা চেকগুলি অবশ্যই জাতীয় ক্লিয়ারিং সেল-এর মাধ্যমে উপস্থাপন করতে হবে।

৩-৬-৩। গুরুত্বপূর্ণ কেন্দ্রগুলিতে অবস্থিত সার্ভিস শাখাগুলির ভিতরে এবং কোনও একটি কেন্দ্রে অবস্থিত সার্ভিস শাখাগুলি ও অন্যান্য শাখাগুলির ভিতরে নেটওয়ার্কিং-এর জন্য আধুনিং টেলি-যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যাপক ব্যবহার করা বাঞ্ছনীয়।

৩-৬-৪। বাহিরের চেকের দ্রুত আদায় করণ পরিষেবার বিষয়টিকে সুসংবদ্ধ করতে হবে।

৩-৬-৫। ব্রাঞ্চ ম্যানেজাররা যাতে ভালোভাবে তত্ত্বাবধান করতে পারেন সেজন্য আঞ্চলিক ও বাহিরের চেকের জন্য পৃথক রেজিস্টার রাখা উচিত, এবং বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্ট আদায়ের কাজ ত্বরান্বিত করার জন্য প্রতিকার-মূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন।

৩-৬-৬। এই নির্দেশগুলির বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ার উপর নজরদারির উদ্দেশ্যে অভ্যন্তরীণ পরিদর্শকের দলকে পরামর্শ দেওয়া প্রয়োজন যে তাঁরা যেন শাখাগুলির পরিদর্শনের সময়ে এই বিষয়টির বিভিন্ন দিক পরীক্ষা করে দেখেন, কেননা গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির ব্যাপারে এর একটি বিশেষ ভূমিকা আছে।

৩-৬-৭। গ্রাহকদের উপরোক্ত সুযোগ-সুবিধার ব্যাপারে সচেতন করাও প্রয়োজন। সেই কারণে ব্যাংকগুলি যেন গ্রাহকদের অবগতির জন্য শাখাগুলিতে এই সুযোগ-সুবিধা সম্পর্কিত তথ্য প্রদর্শন করেন।

৪। অন্যান্য নির্দেশাবলী

৪-১। চেক বুক ইস্যু করা

ব্যাংকগুলি যেন সুনিশ্চিত করেন যাতে তাঁদের চেক বইগুলি সযত্নে ছাপা হয় এবং চেকের পৃষ্ঠাগুলির ছিদ্রকরণ ও চেক বইগুলির বাঁধাই সন্তোষজনক হয়, যাতে গ্রাহকদের অসুবিধা এড়ানো যায়।

৪-২। মেয়াদি আমানতের মেয়াদ পূর্তি সম্বন্ধে অগ্রিম জানানো

৪-২-১। মেয়াদি আমানতের আবেদনের ফর্মে যাতে মেয়াদ পূর্তিতে আমানতের টাকা দেওয়ার উপায়নির্দেশ দেওয়া থাকে ব্যাংকগুলি যেন সেটি দেখেন।

৪-২-২। এ-ছাড়া, উন্নততর গ্রাহক পরিষেবার উদ্দেশ্যে, ব্যাংকগুলি যেন সুনিশ্চিত করেন যাতে, স্বাভাবিক নিয়ম হিসাবেই, মেয়াদি আমানতের মেয়াদ পূর্তি সম্বন্ধে আমানতকারীদের যথেষ্ট আগে খবর পাঠানো হয়।

৪-৩। অভিযোগ বই সংরক্ষণ

গোইপোরিয়া কমিটির ৩.৬৭ সংখ্যক সুপারিশ অনুযায়ী, ব্যাংকগুলি যেন একটি অভিযোগ বই রাখেন, যাতে যথেষ্ট সংখ্যক ছিদ্র-কৃত প্রতিলিপি থাকা প্রয়োজন, অভিযোগকারীকে যাতে প্রাপ্তিস্বীকৃতিসহ একটি প্রতিলিপি দেওয়া যায়। ভারতীয় ব্যাংক অ্যাসোসিয়েশনের তৈরি করা যথেষ্ট সংখ্যক ছিদ্র-কৃত প্রতিলিপি সহ একটি অভিযোগ বইয়ের ফর্মাট সংযোজনী ২-তে দেওয়া আছে।

৪-৪। নিয়মিত পর্যালোচনা ও নজরদারি

৪-৪-১। গ্রাহক পরিতুষ্টির অবিরাম মানোন্নয়নের এবং সেই সঙ্গে গ্রাহক পরিষেবার অন্যান্য উপায় শনাক্ত করার উদ্দেশ্যে ব্যাংকগুলির পক্ষে প্রয়োজন মূল স্তর অবধি কমিটির নানান সুপারিশের বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ার প্রকৃত অবস্থার নিয়মিত মূল্যায়ন।

৪-৪-২। এছাড়া ১৫টি মূল সুপারিশের বিষয়ে নজরদারির জন্য ব্যাংকগুলিকে একটি উপযুক্ত পদ্ধতি তৈরি করতে হবে। তাঁরা ইচ্ছা করলে পরিচালন পর্ষদের নজরদারি ও মূল্যায়নের জন্য আরও অন্য বিষয় অন্তর্ভুক্ত করতে পারেন।

৪-৪-৩। ব্যাংক গ্রাহকদের পরিতুষ্টি বৃদ্ধির জন্য গ্রাহক পরিষেবার মানোন্নয়ন ও ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে তার বাস্তব রূপায়ণ সুনিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে ব্যাংকগুলি যেন ষান্মাসিক ভিত্তিতে, যেমন জুন ও ডিসেম্বরের শেষে, পর্যাবৃত্ত ভাবে গ্রাহক পরিষেবার মূল্যায়নের একটি পদ্ধতি চালু করেন।

৪-৫। ডিমান্ড ড্রাফটের প্রতিক্রম ইস্যু

৪-৫-১। অনাদায়-সূচনা (নন-পেমেন্ট অ্যাডভাইস) ছাড়াই ডিমান্ড ড্রাফটের প্রতিক্রম ইস্যু:

Rs. 5,000/- বা তার কম অংকের ড্রাফটের প্রতিক্রম যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণের প্রতিশ্রুতির ভিত্তিতে, আদিষ্ট (ড্রয়ী) ব্যাংকের কাছ থেকে অনাদায়-সূচনা (নন-পেমেন্ট অ্যাডভাইস) ছাড়াই ইস্যু করা যাবে।

৪-৫-২। ড্রাফটের প্রতিক্রম ইস্যুর জন্য সময়সীমা স্থিরীকরণ:

ব্যাংক যেন দেখেন যাতে অনুরোধ পাওয়ার দু-সপ্তাহের মধ্যে ড্রাফটের প্রতিক্রম ইস্যু করা হয়। ড্রাফটের প্রতিক্রম ইস্যুতে যদি উপরোক্ত সময়সীমার বেশি দেরি হয়, সেই দেরির দরুন ব্যাংক গ্রাহককে, ক্ষতিপূরণ হিসাবে, অনুরূপ মেয়াদের স্থায়ী আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হারে সুদ দেবেন।

৪-৫-৩। শাখা পরিদর্শনের সময়ে উচ্চপদস্থ কর্মচারীরা উপরোক্ত নির্দেশগুলি কার্যকর হচ্ছে কিনা সেটি দেখার কথা মনে রাখবেন।

৫। মনোনয়নের সুযোগসুবিধার বিধিবদ্ধ ব্যবস্থা

দি ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট ১৯৪৯ (এএসিএস) সংশোধন করে তাতে, অন্যান্যের মধ্যে, ৪৫জেডএ থেকে ৪৫জেডএফ নতুন ধারাগুলির সংযোজন হয়েছে, যেগুলিতে, অন্যান্যের মধ্যে, নিম্নোক্ত অনুবিধিগুলি দেওয়া হয়েছে:

(ক) সমবায় ব্যাংককে ক্ষমতা দেওয়া, যাতে তাঁরা মৃত আমানতকারীর খাতায় জমা অর্থ তাঁর মনোনীত ব্যক্তিকে প্রদান করতে পারেন

- (খ) সমবায় ব্যাংককে ক্ষমতা দেওয়া, যাতে তাঁরা তাঁদের নিরাপদ জিন্মায় রাখা মৃত ব্যক্তির জিনিসপত্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক-এর নির্দেশিত পদ্ধতিতে সেগুলির তালিকা বানানোর পর, মনোনীত ব্যক্তিকে প্রদান করতে পারেন
- (গ) সমবায় ব্যাংককে ক্ষমতা দেওয়া, যাতে তাঁরা সুরক্ষা লকারে রাখা জিনিসপত্র, লকার ব্যবহারকারীর যদি মৃত্যু হয়, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক-এর নির্দেশিত পদ্ধতিতে সেই সুরক্ষা লকারে রাখা জিনিসগুলির তালিকা বানানোর পর, মনোনীত ব্যক্তিকে প্রদান করতে পারেন

৫-১। মনোনয়নের নিয়মাবলী

যেহেতু এরূপ মনোনয়ন নির্ধারিত পদ্ধতিতেই হওয়া আবশ্যিক, সেই উদ্দেশ্যে কেন্দ্রীয় সরকার ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক-এর সঙ্গে পরামর্শ করে কো-অপারেটিভ ব্যাংকস (নমিনেশন) রুলস, ১৯৮৫ প্রণয়ন করেছেন, যেটি, দি ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট ১৯৪৯ (এএসিএস)-এর ৪৫জেডএ থেকে ৪৫জেডএফ নতুন ধারাগুলির সঙ্গে, ২৯শে মার্চ ১৯৮৫ থেকে কার্যকর করা হয়েছে।

দি কো-অপারেটিভ ব্যাংকস (নমিনেশন) রুলস, ১৯৮৫-তে নিম্নোক্তগুলি সম্পর্কে ব্যবস্থা রয়েছে:

- (১) ডিপোজিট অ্যাক্যাউন্ট, নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্র এবং সুরক্ষা লকারে রাখা জিনিসপত্রের জন্য মনোনয়নের ফর্ম।
- (২) মনোনয়ন বাতিল এবং মনোনয়নের পরিবর্তনের ফর্ম।
- (৩) মনোনয়ন, মনোনয়ন বাতিল এবং মনোনয়নের পরিবর্তনের নথিভুক্তকরণ।
- (৪) উপরোক্তগুলি সম্পর্কিত বিষয়সমূহ।

৫-২। নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্রের মনোনয়ন

নিরাপদ জিন্মায় রাখা মৃত ব্যক্তির জিনিসপত্র তাঁর মনোনীত ব্যক্তিকে ফেরত দেওয়া অথবা, লকার ব্যবহারকারীর যদি মৃত্যু হয়, মনোনীত ব্যক্তিকে/ব্যক্তিদের সুরক্ষা লকারে প্রবেশাধিকার ও তাঁকে সেই লকারে রাখা জিনিসপত্র দেওয়ার ব্যাপারে দি ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট ১৯৪৯ (এএসিএস)-এর ৪৫জেডএ থেকে ৪৫জেডএফ ধারা অনুযায়ী ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ফর্মাটগুলি নির্দিষ্ট করে দিয়েছেন। আমানতের টাকা, নিরাপদ জিন্মায় রাখা জিনিসপত্র ও লকারে রাখা জিনিসপত্র যে সঠিক মনোনীত ব্যক্তিকে ফেরত দেওয়া হয়েছে তা সুনিশ্চিত করা

এবং মৃত্যুর প্রমাণ পরীক্ষা করার উদ্দেশ্যে সমবায় ব্যাংকগুলি দাবি-সংক্রান্ত ফর্মাটি নিজেরাই প্রস্তুত করতে পারেন অথবা, এই উদ্দেশ্যে যদি তাঁদের নিজেদের ফেডারেশন /অ্যাসোসিয়েশনের বা আইবিএ কোনও পদ্ধতির পরামর্শ দিয়ে থাকেন সেই পদ্ধতি মেনে চলবেন।

৫-৩। ব্যাংকের খাতায় মনোনয়নের নথিভুক্ত করণ

বিনির্দেশ ২(১০), ৩(৯) এবং ৪(১০) অনুযায়ী সমবায় ব্যাংককে তাঁদের খাতায় মনোনয়ন, মনোনয়ন বাতিল এবং মনোনয়নের পরিবর্তন নথিভুক্ত করতে হবে। সেই অনুযায়ী সমবায় ব্যাংকগুলি মনোনয়ন এবং, যদি আমানতকারী(রা) /লকার ব্যবহারকারী(রা) মনোনয়নের কোনও পরিবর্তন করে থাকেন, সেগুলি নথিভুক্ত করার ব্যাপারে ব্যবস্থা নেবেন। ভারত সরকার বিজ্ঞপ্তিপত্র প্রকাশ করে মনোনয়নের সুযোগসুবিধা সংক্রান্ত অনুবিধিগুলি ২৯শে মার্চ ১৯৮৫ থেকে বলবৎ করেছেন। অতএব সমবায় ব্যাংকগুলি যেন দেখেন যাতে মনোনয়নের সুযোগসুবিধাগুলি গ্রাহকরা পান।

৫-৪। পাস বই, জমার রশিদ ইত্যাদিতে মনোনয়নগুলি নথিভুক্তকৃত-এই শব্দবন্ধটির অন্তর্ভুক্তি:

প্রধান (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংকগুলি 'মনোনয়নগুলি নথিভুক্তকৃত' - এই শব্দবন্ধটি প্রত্যেক পাস বই বা জমার রশিদে অন্তর্ভুক্ত করবেন যাতে আত্মীয়েরা মৃত আমানতকারীর মনোনয়নের সুবিধার প্রাপ্তিযোগ্যতা সম্বন্ধে জানতে পারেন।

৬। গ্রাহক পরিষেবার উপর গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণের প্রণালীর উপর নজরদারি

ব্যাংকগুলির পক্ষে প্রয়োজন গোইপোরিয়া কমিটির নানান সুপারিশের বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ার মূল স্তর অবধি প্রকৃত অবস্থার মূল্যায়নের জন্য একটি উপযুক্ত নজরদারি ব্যবস্থা তৈরি করা। বিশেষ করে সংযোজনী ১-এ বিবৃত মূল সুপারিশগুলির উপর ব্যাংকগুলির বিশেষ গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন।

৭। গ্রাহক পরিষেবা-অভিযোগের প্রতিবিধান

অসং ব্যক্তির দ্বারা, কোনও প্রতিষ্ঠান/প্রতিষ্ঠানসমূহের সম-নামে আমানত অ্যাক্যাউন্ট খুলে

প্রতারণামূলক ভাবে অন্যের ইনস্ট্রুমেন্ট ভাঙিয়ে, ড্রয়ার-এর খাতায় ভুল এবং অবাঞ্ছিত বিকলন (ডেবিট) সৃষ্টির ক্ষেত্রে, বিজ্ঞাপিত করা হচ্ছে যে, বোর্ডের অনুমোদিত গ্রাহক সম্পর্ক নীতি অনুযায়ী, (১) যদি ব্যাংকের ত্রুটি হয়, বিনা আপত্তিতে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবেন, আর (২) যদি ব্যাংক বা গ্রাহক কারও ত্রুটি না হয়, ত্রুটি চালনব্যবস্থারই মধ্যে কোথাও থাকে, তা হলেও ব্যাংক গ্রাহককে (নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত) ক্ষতিপূরণ দেবেন।

গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি
গ্রাহক পরিষেবার উপর গোইপোরিয়া কমিটির
১৫টি মূল সুপারিশ
[দ্র: অনুচ্ছেদ ৬]

ক্র. সংখ্যা	সুপারিশ সংখ্যা	সুপারিশ
১.	৩.১	ব্যবসার সময়ের ১৫ মিনিট আগেই কর্মচারীদের জন্য কাজের সময় শুরু-মহানগরী ও শহরাঞ্চলীয় কেন্দ্রে অবস্থিত শাখাগুলিতে ব্যাংকগুলি এই ব্যবস্থা করতে পারেন।
২.	৩.২	ব্যবসার সময় শেষ হবার আগে যে গ্রাহকরা ব্যাংকিং হল-এ প্রবেশ করবেন তাঁরা সবাই যেন পরিষেবা পান।
৩.	৩.৩	ব্যবসার প্রসারিত সময়ে কাউন্টারে উপস্থিত কর্মচারীরা নিম্নোক্ত লেনদেনগুলি সম্পাদন করতে পারেন (শাখাগুলি সময় নির্ধারণ করে দেবেন): (ক) ভাউচার সৃষ্টি না-করা লেনদেন: (১) পাস-বই / জমাখরচের হিসাব ইস্যু করা (২) চেক-বই ইস্যু করা (৩) মেয়াদি আমানতের রসিদ / ড্রাফট প্রদান করা (৪) শেয়ারের আবেদনের ফর্ম গ্রহণ করা (৫) আদায়ের জন্য ক্লিয়ারিং চেক / বিল গ্রহণ করা (খ) ভাউচার সৃষ্টি করা লেনদেন: (১) মেয়াদি আমানতের রসিদ (টিডিআর) ইস্যু করা (২) লকার ভাড়া বাবদ চেক গ্রহণ

ক্র. সংখ্যা	সুপারিশ সংখ্যা	সুপারিশ
		(৩) ট্রাভেলারস চেক ইস্যু করা
		(৪) গিফট চেক ইস্যু করা
		(৫) ট্রান্সফার ক্রেডিটের জন্য ব্যক্তিগত চেক গ্রহণ করা
৪.	৩.৪	ব্যবসার সময়ে যাতে কোনও কাউন্টার শূন্য না থাকে এবং গ্রাহকরা যাতে অব্যাহত পরিষেবা পান, তা সুনিশ্চিত করা।
৫.	৩.৫	খুব ছোটোগুলি বাদে সমস্ত শাখায়, ব্যাংকিং হল-এর প্রবেশমুখের কাছে, ‘অনুসন্ধান’ বা ‘আপনাকে সাহায্য করতে পারি?’ কাউন্টার রাখার ব্যবস্থা-হয় স্বতন্ত্র ভাবে এই কাজের জন্য অথবা সেইসঙ্গে অন্য কাজের জন্যও।
৬.	৩.১৩	মনোনয়নের ফর্ম নেওয়া ছাড়াও, ব্যাংকগুলি যেন অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেও মনোনীত ব্যক্তির নাম ও ঠিকানা লেখার ব্যবস্থা করেন। চেক বই /পাস বই ও গ্রাহকদের কাছে অন্য যেসব ছাপা কাগজপত্র পৌঁছয়, সেগুলিতে উপযুক্ত বক্তব্য ছাপিয়ে মনোনয়নের সুযোগসুবিধার ব্যাপক প্রচারের প্রয়োজন। তেমনই, এই সুবিধাটিকে জনপ্রিয় করার উদ্দেশ্যে নিয়মিত প্রকল্প চালু করা প্রয়োজন।
৭.	৩.১৪	যদি না গ্রাহক নিজেই মনোনয়ন করতে অনিচ্ছুক হন (সেই তথ্যটি যেন নথিভুক্ত করে নেওয়া হয়, তাঁর অনিচ্ছার বিষয়টিকে অনুমাননির্ভর ভাবে রেখে না দিয়ে), মনোনয়নকে একটি নিয়ম ধরা হবে এবং বর্তমান ও নতুন সমস্ত অ্যাকাউন্টই তার আওতার মধ্যে আসবে।
৮.	৩.১৭	ব্যাংকগুলি যেন জমাখরচের হিসাব ইস্যু করা এবং স্পষ্ট হস্তাক্ষরে সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল তথ্য সহ পাস বইগুলিকে হালনাগাদ করার বিষয়ে প্রতিনিয়ত গুরুত্ব দেন।
৯.	৩.২৬	গ্রাহকদের জন্য প্রচুর প্রয়োজনীয় তথ্য সহ ত্রৈভাষিক পুস্তিকা ও প্রচারপত্রের সক্রিয় প্রসার।

ক্র. সংখ্যা	সুপারিশ সংখ্যা	সুপারিশ
১০.	৩.৩২	বাহিরের চেকগুলির অবিলম্ব ক্রেডিটের সুযোগের জন্য উর্ধ্ব সীমা Rs. 5000/- করা (Rs. 2,500/- থেকে বাড়িয়ে)। এই সুবিধার জন্য একটি আলাদা ধরনের জমা-পত্রী বানানো যেতে পারে।
১১.	৩.৩৩	বাহিরের চেকের আদায় করণে দেরির ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি সেভিংস ব্যাংকের হার অপেক্ষা ২ শতাংশ বেশি হারে সুদ দেবেন; সুদের অংক যদি Rs. 5/- বা তার বেশি হয় তবেই তা দিতে হবে। তবে, যদি আদায় করা টাকা বরোয়াল অ্যাকাউন্ট, যথা ক্যাশ ক্রেডিট, ওভারড্রাফট বা লোন অ্যাকাউন্টে জমা করার কথা হয়, ব্যাংকগুলি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা সময় থেকে সময়ান্তরে নির্ধারিত ঋণের ন্যূনতম হারে (মিনিমাম লেন্ডিং রেট) সুদ দেবেন।
১২.	৩.৩৬	প্রত্যাখ্যাত ইন্সট্রুমেন্টগুলি যেন সত্ত্বর গ্রাহকদের কাছে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে ফেরত দেওয়া / পাঠানো হয়।
১৩.	৩.৬৭	একটি অভিযোগ বই রাখা প্রয়োজন, যাতে যথেষ্ট সংখ্যক ছিদ্র-কৃত প্রতিলিপির পৃষ্ঠার গুচ্ছ থাকবে, যাতে সঙ্গে সঙ্গে অভিযোগকারীকে প্রাপ্তিস্বীকৃতি দেওয়া যায় এবং নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয়কেও জানিয়ে দেওয়া যায়।
১৪.	৩.৮০	ব্যাংকের শাখাগুলিতে যেন যথেষ্ট জায়গা, মানানসই আসবাবপত্র, পানীয় জল ইত্যাদির দিকে আরও বেশি নজর দেওয়া হয়, যাতে পরিকাঠামোর সুবিধাগুলিও সেই সঙ্গে বাড়ে।
১৫.	৩.৯৬	বিশেষ ধরনের ব্যবসায়িক লেনদেনগুলির কার্যকালের নর্ম যেন ব্যাংকিং হল-এ দৃষ্টিগোচর ভাবে প্রদর্শিত হয়।

সংযোজনী ২
(দ্র: অনুচ্ছেদ ৪-৩)

অভিযোগকারী /শাখা /প্রধান কার্যালয়ের প্রতিলিপি

_____ শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংক
_____ শাখা

অভিযোগের বই

ক্রমিক সংখ্যা _____

তারিখ _____

শ্রী/শ্রীমতী/কুমারী _____

ঠিকানা _____

অ্যাকাউন্টের ধরন, যদি প্রযোজ্য হয় _____

সংক্ষেপে অভিযোগটি _____

_____ (অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)

নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয়ে পাঠানোর তারিখ _____

মন্তব্য: _____

_____ চূড়ান্ত নিষ্পত্তির তারিখ

_____ ব্যাংকের ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের স্বাক্ষর

গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তি

এই নিয়ন্ত্রক বিজ্ঞপ্তিতে একত্রীকৃত বিজ্ঞপ্তির তালিকা

সংখ্যা	বিজ্ঞপ্তি নং	তারিখ	বিষয়
১	UBD (PCB) Cir. No.54/ 09.39.000/05-06	২৬-০৫-২০০৬	ব্যাংক / পরিষেবা শুল্কের প্রদর্শন
২	UBD No.LS.(PCB) No. 49/07.01.000/2005-06	২৮-০৪-২০০৬	এক্সটেনশন কাউন্টারে সুযোগ-সুবিধার ব্যবস্থা
৩	UBD BPD Cir. No.35/ 09.73.000/2005-06	০৯-০৩-২০০৬	কাউন্টারে নোট গণনা যন্ত্রের ব্যবস্থা
৪	UBD BPD.Cir. No.30/ 4.01.062/2005-06	৩০-০১-২০০৬	অ্যাকাউন্ট-পেয়ী চেকের আদায় করণ- আদায়কৃত টাকা তৃতীয় ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে জমা নিষিদ্ধকরণ
৫	UBDNo.BPD.PCB.Cir. 20 /09.39.00/2004-05	২৪-০৯-২০০৪	গ্রাহক পরিষেবা
৬	UBD.DS.PCB.Cir 26/13.01.00/2002	২০.১১.২০০২	শহরাঞ্চলীয় সমবায় ব্যাংকের দ্বারা পরিষেবা শুল্ক ধার্য করণ
৭	UBD.BSD.I (PCB)No.45/ 12.05.00/2001-02	৩০-০৫-২০০২	গ্রাহক পরিষেবা-লেনদেনের পূর্বানুবৃত্তি (রিভার্সাল)
৮	UBD.BSD.I/PCB.No.45/ 12.05.00/ 2001-02	৩০-০৫-২০০২	প্রতারণাজনিত বা অন্য লেনদেনের কারণে সৃষ্ট ভুল বিকলনের (ডেবিট) পূর্বানুবৃত্তি
৯	UBD.No.PCB.DS.34/13. 01.00/2000-01	০৮-০৩-২০০১	গ্রাহক পরিষেবা-মেয়াদপূর্তিতে আমানতের আয়ত্তি-আমানতের আসন্ন মেয়াদ পূর্তি সম্বন্ধে যথেষ্ট আগে জানানো
১০	UBD.No.DS.7/13.05.00/ 1999-2000	২৩-০৬-২০০০	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের ও স্থানীয় চেকের অবিলম্ব ক্রেডিট-উর্ধ্ব সীমা বৃদ্ধি
১১	UBD.No.DS.PCB.CIR.3 8/13.01.00/ 1999-2000	১৪-০৬-২০০০	গ্রাহক পরিষেবা-চেক বই ইস্যু
১২	UBD.No.PCB.CIR.21/13 .05.00/1999-2000	১৭-০১-২০০০	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের চেক আদায় করণ
১৩	UBD.No.DS.PCB.Cir.40 /13.05.00/97-98	১১-০২-১৯৯৮	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণ

সংখ্যা	বিজ্ঞপ্তি নং	তারিখ	বিষয়
১৪	UBD.No.DS.PCB.Cir.54 /13.05.00/96-97	২৬-০৫-১৯৯৭	গ্রাহক পরিষেবা-স্থানীয় চেক আদায় করণ
১৫	UBD.No.DS.(PCB)CIR. 66/13.05.00/ 94-95	৩০-০৬-১৯৯৫	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের /স্থানীয় চেক আদায় করণ
১৬	UBD.No.(SUC)DC.165/ 13.05.00/93-94	৩০-০৪-১৯৯৪	গ্রাহক পরিষেবা-গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণ
১৭	UBD.No.POT.65/09.39. 00/93-94	০৭-০৩-১৯৯৪	ব্যাংকে গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত কমিটি- গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণ-অভিযোগ বই সংরক্ষণ
১৮	UBD.No.(PCB)DC.11/ (13.05.00)/93-94	২৫-০৮-১৯৯৩	গ্রাহক পরিষেবা-গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণ
১৯	UBD.No.(SUC)DC.131/ (13.05.00)/93-94	২৫-০৮-১৯৯৩	গ্রাহক পরিষেবা-গোইপোরিয়া কমিটির সুপারিশগুলির রূপায়ণ
২০	UBD.No.POT.26/UB.38/ 92-93	১৬-০৬-১৯৯৩	ব্যাংকে গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত কমিটি- সুপারিশগুলির রূপায়ণ
২১	UBD(PCB) 45/DC(VII)- 91/92	২৯-০১-১৯৯২	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের চেকের আদায় করণে দেরির ক্ষেত্রে সেভিংস ব্যাংকের হারে সুদ প্রদান
২২	UBD.No.POT.19/UB.38- 92/93	০৬-১০-১৯৯২	ব্যাংকে গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত কমিটি- সুপারিশগুলির রূপায়ণ
২৩	UBD.(UCB)1/DC-R-1- 89/90	১৭-০১-১৯৯০	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের ইনস্ট্রুমেন্টের আদায় করণে দেরির ক্ষেত্রে সুদ প্রদান
২৪	UBD.DC.21/R.1-89/90	১৫-০৯-১৯৮৯	গ্রাহক পরিষেবা-বাহিরের চেকের আদায় করণে দেরির ক্ষেত্রে সেভিংস ব্যাংকের হারে সুদ প্রদান
২৫	UBD.No.(DC)51/R.1- 86/87	২৮-০১-১৯৮৭	গ্রাহক পরিষেবা-Rs. 2500/- অবধি বাহিরের চেকের অবিলম্ব ক্রেডিট
২৬	DBOD.No.UBD.RBL. 15 55/J-82/83	১৬-০৫-১৯৮৩	ব্যাংকের শাখাগুলিতে ব্যাংকিং-এর সময়ের প্রসার