RBI /2006-07/79
CSD.BOS.5/13.33.01/2005-06

জুলাই ২০, ২০০৬

চেয়ারম্যান/সি-ই-ও/ ম্যানেজিং ডিরেক্টর,
সকল বানিজ্যিক ব্যাংক
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক সহ)

মাননীয় মহাশয়/মহাশয়া,

২০০৬-০৭ সালের বার্ষিক প্রকল্প বিবরণী – বিধিসম্মত কাজের নিয়মাবলী – ব্যাংকের শুল্কের প্রদর্শন

উল্লিখিত বিষয়ে অনুগ্রহপূবর্ক আমাদের বিজ্ঞপ্তি RPCD.BOS.81/13.33.01/2005-06 তারিখ মে ১৬, ২০০৬-র উল্লেখ করুন যাতে আপনাকে উপদেশ দেওয়া হচ্ছে আপনার ওয়েবসাইটে নির্দ্দিষ্ট কিছু পরিষেবা বিষয়ক বিস্তৃত ব্যাখ্যার প্রদর্শন ও সাম্প্রতিকতম করতে। উপরিল্লিখিত নির্দেশাবলির সাথে সাথে আপনাকে এও উপদেশ দিই যে আপনার ওয়েবসাইটের প্রথম পাতায় একটি নির্দিষ্ট জায়গায় পরিষেবা মূল্যধারযো ও পারিশ্রমিক নামাঙ্কিত পরিষেবা মূল্যধারযো ও পারিশ্রমিককে স্থান দিতে যাতে ব্যাংকের উপভোক্তাগন খুব সহজেই তা দেখতে ও জানতে পারে।

২। আমরা এও উপদেশ দিচ্ছি যে আপনার উপভোক্তাগনের অভিযোগ জানানোর জন্য আপনার ওয়েবসাইটের প্রথম পাতায় একটি অভিযোগপত্র রাখুন, কোন আধিকারিকের নেতৃত্বে কিভাবে অভিযোগ প্রতিবিধানের জন্য পাঠানো যাবে তার নির্দেশিকা সহ। **অভিযোগপত্রে অবশ্যই উল্লেখ থাকবে যে অভিযোগ প্রতিবিধানের প্রথম কেন্দ্র হল ব্যাংক নিজেই অবং একমাসের মধ্যে অভিযোগের মীমাংসা না হলে অভিযোগকারীকে ব্যাংক ন্যায়পালের কাছে যাওয়ার কথা বলা গচ্ছে। একই তথ্য সকল ব্যাংকের শাখায় বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে ব্যাংক ন্যায়পালের নাম ও ঠিকানা সহ টাঙিয়ে রাখবার কথা বলা হচ্ছে। এছাড়া, ব্যাংকে কোন আধিকারিকের কাছে অভিযোগপত্র পেশ করা যাবে সেই নিয়ন্ত্রক আধিকারিকের নাম, ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর স্পষ্ট করে উল্লেখ করতে হবে।**

৩। ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সাথে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের একটা ওয়েব সূত্র স্থাপন করতে হবে যাতে উপভোক্তাগন জানতে সক্ষম হন বিভিন্ন ক্ষেত্রে ব্যাংক কত পরিমান পরিষেবা মূল্যধারযো ও পারিশ্রমিক নিচ্ছে।

৪। উপরিল্লিখিত নীতি সম্পর্কিত নির্দেশাবলির সম্মতি বিষয়ে কি করা হলো তা আমাদের জানাতে হবে।

৫। অনুগ্রহপূবর্ক প্রাপ্তিস্বীকার জানাইবেন।

ইতি ভবদীয়

স্বাক্ষর
(কাজা সুধাকর)
চীফ জেনারেল ম্যানেজার