

তারিখ: 12/02/2015

## ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা 2006: 2013-14-এর বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, আজ, ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনার 2013-2014 বর্ষের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করল। ব্যাঙ্ক গ্রাহকগণের অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক 1995 সালে ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা-র সূচনা করে। দেশ জুড়ে 15 টি ব্যাঙ্কিং লোকপাল কার্যালয়(বিওএস) রয়েছে। প্রতিবেদনটি হল সমস্ত ব্যাঙ্কিং লোকপাল কার্যালয়সমূহের কাজকর্মের একটি সারাংশ।

প্রতিবেদনটিতে উল্লেখ করা হয়েছে যে বিগত বছরের তুলনায় 2013-2014 বর্ষে লোকপাল কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা 8.55 শতাংশ বৃদ্ধি পেয়েছে। মানুষ এখনও ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতির তুলনায় অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি হিসাবে হাতে-কলমে পদ্ধতিকে বেশী পছন্দ করছে যার প্রমাণ পাওয়া যাচ্ছে এই তথ্য থেকে যে 67 শতাংশ অভিযোগ গৃহীত হয়েছে পত্র/পোস্টকার্ড/ফ্যাক্স মারফত যেখানে যথাক্রমে 20 শতাংশ ও 13 শতাংশ জুড়ে রয়েছে ই-মেল ও অনলাইন-পদ্ধতিতে গৃহীত অভিযোগ। 2013-14 সালের সর্বমোট অভিযোগের 71 শতাংশ গৃহীত হয়েছে মেট্রো ও শহরাঞ্চল থেকে, তারপর রয়েছে আধা-শহরাঞ্চল(16 শতাংশ) এবং গ্রামীণ এলাকা(13 শতাংশ)। ব্যাঙ্কিং লোকপাল কার্যালয়সমূহ বছরজুড়ে গৃহীত অভিযোগের 96 শতাংশের প্রতিবিধান করেছে। প্রতিবেদনটি দৃষ্টিগোচরে এনেছে-বছরজুড়ে গৃহীত বিভিন্ন গ্রাহক পরিষেবা উদ্যোগসমূহ এবং কিছু দৃষ্টান্তমূলক মামলা যা বিও-সমূহতে নিষ্পন্ন হয়েছে।

### প্রতিবেদনটির লক্ষণীয় অংশ

- বিগত বর্ষে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা 70,541 থেকে 8.55 শতাংশ বৃদ্ধি পেয়ে 2013-2014 বর্ষে ব্যাঙ্কিং লোকপাল কর্তৃক গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা 76,573 হয়েছে।
- ব্যাঙ্কিং লোকপাল 96 শতাংশ অভিযোগের নিষ্পাদন করেছে।
- মোট অভিযোগের 32 শতাংশ করে এসবিআই এবং সহযোগী এবং রাষ্ট্রায়ত্ত ব্যাঙ্কের প্রত্যেকের বিরুদ্ধে, 22 শতাংশ প্রাইভেট ব্যাঙ্ক এবং 6.5 শতাংশ বিদেশি ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে গৃহীত হয়েছে।
- অঙ্গীকার রক্ষা করতে ব্যর্থতা, ন্যায্য আচরণ বিধি (ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড), ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ড বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) প্রণীত বিধিসমূহ অমান্য করা - মিলিতভাবে শ্রেণী হিসাবে মোট গৃহীত অভিযোগের মধ্যে সবচেয়ে বেশি জায়গা জুড়ে রয়েছে (মোট গৃহীত অভিযোগের 26.6 শতাংশ), তারপর রয়েছে কার্ড সম্পর্কিত অভিযোগ (24.1 শতাংশ)।
- বিধিবদ্ধ কাজের সময় না মানা, স্বীকৃতিপ্রদানে অসম্মতি বা বিলম্বিত স্বীকৃতিপ্রদান, কর সম্পর্কিত অর্থপ্রদান, নির্গমে অসম্মতি (রিফুজাল টু ইস্যু)/ নির্গমকার্যে বিলম্ব (ডিলে ইন ইস্যু) বা পরিষেবাপ্রদানে ব্যর্থতা, বা বিলম্বিত পরিষেবাপ্রদান অথবা গভর্নমেন্ট সিকিউরিটির মূল্যপরিশোধ (রিডেম্পশন), অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে অসম্মতি বা বন্ধ করতে বিলম্ব- এগুলি অন্যান্য অভিযোগের প্রকারবিশেষ।
- আপিল কর্তৃপক্ষ (অ্যাপেলেট অথরিটি) বছরজুড়ে যোজনাটির অন্তর্গত 107 টি আপিলের বিচার করেছে।

- বর্ধিত পরিসরে জনসাধারণের কাছে পৌঁছানো নিশ্চিত করতে ব্যাঙ্কিং লোকপাল বছরজুড়ে সচেতনতা কর্মসূচী হাতে নিয়েছে।
- বছরজুড়ে ব্যাঙ্কিং লোকপাল কর্তৃক বিচারপ্রাপ্ত অভিযোগসমূহ থেকে উৎসারিত মতামত (ফীডব্যাক), রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিভিন্ন গ্রাহক কেন্দ্রিক সিদ্ধান্তের উপলক্ষ হয়েছে।

### **পটভূমি**

ব্যাঙ্ক গ্রাহকগণকে বানিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক এবং তফশিলভুক্ত প্রাথমিক সমবায় ব্যাঙ্কসমূহ থেকে প্রাপ্য ব্যাঙ্কিং পরিষেবা-য় খামতি সম্পর্কিত অভিযোগের সমাধানের উদ্দেশ্যে একটি তৎপর এবং সুলভ ফোরাম প্রদান করতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক জুন 14, 1995-তে ভারতে ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনার (বিওএস) সূচনা করে। বিওএস পরিচালনার সূত্রে প্রাপ্ত মতামতকে ব্যবহার করে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা 2002, 2006, 2007 এবং 2009-এ যোজনাটির পরিমার্জন করা হয়েছে, অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে নতুন বিষয়সমূহ, যেমন-ক্রেডিট কার্ড-সম্পর্কিত অভিযোগ, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, ব্যাঙ্ক অথবা তার সেলস-এজেন্ট কর্তৃক অঙ্গীকৃত পরিষেবা-প্রদানে খামতি, আগাম বিস্তৃপ্তি ব্যতীত গ্রাহকদের উপর পরিষেবা মাশুল ধার্য করা, প্রত্যেক ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত ন্যায্য আচরণ বিধি পালন না করা ইত্যাদি। 1995 সালে বিও যোজনা যখন শুরু হয় সেই সময় থেকে অভিযোগের হেতু মোট 11 টি থেকে বেড়ে, আজ বিও যোজনা 27 টি হেতু-তে অভিযোগ/ব্যাঙ্ক পরিষেবা-য় খামতি জানাবার সুযোগ দেয়। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিওএস-এর পরিচালনা বিনামূল্যে করে যাতে সবার কাছে এটি সহজলভ্য হয়। আজ বিওএস, তার কার্যকরিতা এবং উপযোগিতা বৃদ্ধির স্বার্থে, সম্পূর্ণরূপে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কর্মীসমূহ এবং তহবিল দ্বারা পরিচালিত।

**অন্ননা কিন্নাওয়াল**  
প্রধান মূখ্য মহাপ্রবন্ধক

**প্রেস বিজ্ঞপ্তি: 2014-2015/1698**