

ব্যাক্সিং লোকপাল সম্মেলন: ব্যাক্সগুলির গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করার জন্য দশটি করণীয় কাজ

1. ইন্ডিয়ান ব্যাক্স'স এ্যাসোসিয়েশন(আইবিএ)অন্ততপক্ষে দশটি গুরুত্বপূর্ণ ব্যাক্সিং লেনদেনের জন্য সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত(এমআইটিসি)গুলির একটি আদর্শ রূপ প্রস্তুত করবে এবং ব্যাক্সগুলির মধ্যে সেগুলিকে গ্রহণ করার জন্য পাঠাবে।
2. একজন গ্রাহকের সব ধরনের ব্যাক্স খাতা (একাউন্ট) যেমন আমানত, ঋণ ইত্যাদি যেন এক নজরে দেখতে পাওয়া যায়, নতুন প্রযুক্তি যেমন কোর ব্যাক্সিং সলিউশন মাধ্যমে ব্যাক্স সেই প্রক্রিয়া শুরু করবে। এক বছরের মধ্যে ব্যাক্সগুলি এই প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করে ফেলবে।
3. ব্যাক্সগুলি একটি ঐক্যমতের ভিত্তিতে ব্যাক্সে গ্রাহক পরিষেবা বিষয়ে দামোদরন কমিটি রিপোর্টের সুপারিশ সম্পর্কে তাদের অভিমত রিজার্ভ ব্যাক্সকে জানাবে যা অবিলম্বে লাগু করা হবে।
4. ব্যাক্সিং লোকপাল যোজনা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করার লক্ষ্যে ব্যাক্সিং লোকপালগণ স্থানীয় প্রচার মাধ্যমগুলিকে বছরে একবার জানাবেন তাঁরা কী কী ধরনের অভিযোগ পেয়েছেন এবং সেগুলি কীভাবে নিরসন করেছেন, কিছু গুরুত্বপূর্ণ কেস এবং সেগুলি সম্পর্কে তাঁদের দেওয়া বিচার তাদের সামনে তুলে ধরবেন।
5. ব্যাক্সে কী ধরনের গ্রাহক পরিষেবা পাওয়া যায় সে সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করার লক্ষ্যে ব্যাক্সগুলি টাউন-হলে একাধিক অনুষ্ঠানের আয়োজন করবে। এই অনুষ্ঠানগুলিতে ব্যাক্সের গ্রাহকগণ, ব্যাক্সের আধিকারিকরা এবং ব্যাক্সিং লোকপালরা উপস্থিত থাকবেন।
6. ব্যাক্সের গ্রাহকদের কোন মানসিক হয়রানি হয়ে থাকলে সেই ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষতিপূরণ দেওয়ার বিষয়টি রিজার্ভ ব্যাক্স/ আইবিএ পরীক্ষা করে দেখবে। এই বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে যে বিষয়গুলি দৃষ্টি আকর্ষণ করতে পারে সেগুলি হল:
 - কেবলমাত্র বাস্তবে ক্ষতি হয়ে থাকলেই কি ক্ষতিপূরণের জন্য বিবেচনা করা হবে
 - মানসিক হয়রানির বিষয়গুলি কি ক্ষতিপূরণের জন্য বিধিবদ্ধ করা যায় এবং ক্ষতিপূরণের সীমা কি বেঁধে দেওয়া উচিত
 - ব্যাক্স-বোর্ডের ক্ষতিপূরণের নীতির মধ্যে মানসিক হয়রানিকে কি ক্ষতিপূরণের কারণ হিসেবে ধরা হবে?
7. ব্যাক্সগুলির উচিত একাউন্টধারীদের ডাক-ঠিকানায় উদ্দেশ্যে কর কাটা [ট্যাক্স ডিডাকশন এ্যাট সোর্স] (টিডিএস)সংক্রান্ত প্রমাণপত্র সম্পূর্ণভাবে পূরণ করে পাঠিয়ে দেওয়া।
8. এটিএম/ইন্টারনেট ভিত্তিক ব্যাক্সিং লেনদেনের ক্ষেত্রে, যদি গ্রাহক ও ব্যাক্সের মধ্যে কোন টাককড়ি সংক্রান্ত বিবাদ দেখা দেয়, ব্যাক্সেরই দায় থাকবে গ্রাহকের অসাবধানতা অথবা ত্রুটি প্রমাণ করার। গ্রাহক কর্তৃক অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে তার ক্ষতি হয়ে থাকলে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবেই।
9. ব্যাক্সের উচিত তাদের 'গ্রাহকদের প্রতি ন্যায্য আচরণ' সংহিতায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করার পদক্ষেপ গ্রহণ করা:-
 - গ্রাহকদের ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের লেনদেনের ক্ষেত্রে একটি ন্যায়সঙ্গত রাশি বিমাকৃত করা
 - ক্ষুদ্র ঋণগ্রহীতাদের সময়ে সময়ে ঋণ-বিবরণী দেওয়া
 - ঋণগ্রহীতাদের তাঁদের ঋণ-খাতায় (লোন একাউন্টে) বার্ষিক সার্বিক খরচ (বার্ষিক কার্যকরী হার) কত, তা জানান উচিত।
10. ব্যাক্সের উচিত নয় পরিবর্তনযোগ্য হারে (ক্লোটিং রেট) দেওয়া ঋণের মেয়াদপূর্ব পরিশোধের জন্য মাসুল নেওয়া। ব্যাক্সগুলি তাদের গ্রাহকদের দীর্ঘ-মেয়াদি স্থায়ী হারে আবাসন ঋণ দিতে পারে এবং তাদের সম্পদ ও দায়ের মধ্যে অসঙ্গতি (এএলএম)সামাল দিতে সুদের হার বিনিময় [ইন্টারেস রেট সোওয়াপ] বাজারের আশ্রয় নিতে পারে। পরিবর্তনযোগ্য হারে প্রদত্ত ঋণের ক্ষেত্রে ব্যাক্সের উপর সুদের হার নিয়ে যে ঝুঁকি থাকে এবং যেটি ব্যাক্স সামাল দেওয়ার পক্ষে যথেষ্ট ভালো অবস্থায় থাকে সেই ঝুঁকিটি ঋণগ্রহীতার উপর চাপিয়ে দেয় এবং এভাবেই ব্যাক্স সুদের হারের ঝুঁকির বিনিময়ে সম্ভাব্য ঋণপরিশোধের ঝুঁকি গ্রহণ করে। তবে ব্যাক্স কিন্তু স্থায়ী হারে দেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদপূর্ব পরিশোধের জন্য দণ্ড আদায় করা বা মাসুল আদায় করার ব্যাপারে স্বাধীন।

.এই সিদ্ধান্তগুলি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাক্স, মুম্বই অফিসে সেপ্টেম্বর ৫, ২০১১ তারিখে অনুষ্ঠিত ব্যাক্সিং লোকপাল বার্ষিক সম্মেলনে গৃহীত হয়। এই সম্মেলন উদ্বোধন করেন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাক্সের গভর্নর, ড. ডি সুব্বারাও। তাঁর উদ্বোধনী বক্তব্যে তিনি বলেন, অধিকাংশ ক্ষেত্রেই রোগ সারানোর থেকে রোগের প্রতিরোধই শ্রেয়। গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রেও ভালো গ্রাহক পরিষেবা দেওয়া হল 'প্রতিরোধ'-এর মত এবং তা 'রোগ সারানো' অর্থাৎ বিবিধ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার থেকে ভালো। অংশগ্রহণকারীদের বিবেচনার জন্য তিনি গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয় চিহ্নিত করেন। তিনি পল্ল করেন যে শাখা স্তরের কোন আধিকারিকের কাজের ভালো-মন্দের মূল্যায়নের

ক্ষেত্রে গ্রাহক পরিষেবা কি কোন মাপকাঠি, অথবা যদি কোন ব্যাঙ্কের উপর অর্ধদণ্ড (পেনাল্টি) লাগু হয়, সে ক্ষেত্রে যে কর্মচারীর কারণে এই দণ্ড দেওয়া হয়েছে তার উপর কি কোন দায় বর্তায়; সমস্ত ব্যাঙ্কের কি গ্রাহক অভিযোগ নিরসন আধিকারিক আছে এবং থাকলে সেটি কোনসূত্রে; দলিলে সহি দেওয়ার আগে গ্রাহককে কি সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত (এমআইটিসি) ব্যাখ্যা করা হয়; এবং ব্যাঙ্কের কোন পণ্যের গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত থেকে বিচ্যুতির ধারণাটি কি যথেষ্ট স্পষ্ট। গ্রাহক পরিষেবা আরও উন্নত করার জন্য ব্যাঙ্ক পরিচালকদের তিনি দশটি করণীয় কাজ চিহ্নিত করার জন্য অনুরোধ জানান।

সম্মেলনে সভাপতিত্ব করেন ড. কে.সি.চক্রবর্তী, ডেপুটি গভর্নর। সর্বসম্মত পনেরো জন ব্যাঙ্কিং লোকপাল, শ্রী এম.ডি.মাল্য, সভাপতি, ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এ্যাসোসিয়েশন এবং সভাপতি ও পরিচালন অধিকর্তা, ব্যাঙ্ক অফ বরোদা, শ্রী প্রতীপ চৌধুরী, সভাপতি, ভারতীয় স্টেট ব্যাঙ্ক, ড. কে.রামকৃষ্ণন, মুখ্য নির্বাহী আধিকারিক, ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এ্যাসোসিয়েশন, শ্রীমতী কে.জে.উদেশি, সভাপ্রধানা এবং শ্রী এন.রাজা, মুখ্য নির্বাহী আধিকারিক, ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যাপ স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বরিত্ত আধিকারিগণ এই সম্মেলনে অংশগ্রহণ করেন। শ্রী ভি.কে.শর্মা, নির্বাহী অধিকর্তা অংশগ্রহণকারীদের অভ্যর্থনা জানান এবং শ্রী রাজেশ ভার্মা, ভারপ্রাপ্ত মুখ্য মহাপ্রবন্ধক, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।

প্রেক্ষাপট

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ১৯৯৫ সালে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প বিজ্ঞাপিত করে। এই প্রকল্প ব্যাঙ্কগুলির বিরুদ্ধে গ্রাহকদের অভিযোগের একটি দ্রুত এবং সুলভ অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা প্রদান করে। ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প-এর আওতায় ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় খামতি নিয়ে বিভিন্ন বিষয়ত বিষয়ের অভিযোগগুলিকে নিয়ে আসা হয়েছে। এই প্রকল্প ব্যাঙ্কিং লোকপালের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে অভিযোগকারী ও ব্যাঙ্ক উভয়কেই আবেদন জানানোর অনুমতি দেয়। এই প্রকল্পটিকে তার সুযোগ ও পরিধি বিস্তৃত করার লক্ষ্যে দুবার সংশোধিত করা হয়, ২০০২ এবং ২০০৬ সালে। শেষবার সংশোধিত হয় ২০০৯ সালে, এবং এই সংশোধনের পর প্রকল্পটি ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, ঋণদাতাদের ন্যায় আচরণ সংহিতার বিধি, ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যাপ স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) কর্তৃক জারি করা গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত সংহিতা অমান্য করা এবং ব্যাঙ্কগুলি দ্বারা বকেয়া আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগ করার বিষয়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অমান্য করা সংক্রান্ত অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত করেছে। এছাড়াও, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ব্যাঙ্কিং লোকপাল-এর নিকট অভিযোগ দায়ের করার ফর্মটিকেও সহজ করেছে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক প্রতি বছর সমস্ত ব্যাঙ্কিং লোকপালদের সম্মেলন অনুষ্ঠিত করে থাকে। সম্মেলনে প্রয়োজনীয় আলোচনার জন্য ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যাপ স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই), ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এ্যাসোসিয়েশন, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো অফ ইন্ডিয়া লিমিটেড (সিআইবিআইএল), এবং কিছু প্রথম শ্রেণির ব্যাঙ্ককেও আমন্ত্রণ জানান হয়। সম্মেলনে গ্রাহক পরিষেবা এবং ব্যাঙ্কিং ক্ষেত্রে গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করার জন্য নিয়ন্ত্রণকারী পদক্ষেপ সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আলোচনা হয়।

অল্পনা কিল্লাওয়াল
মুখ্য মহাপ্রবন্ধক

প্রেস বিজ্ঞপ্তি: 2011-2012/359