

আরবিআই/2013-14/218

ডিবিওডি.বিপি.নং.49/21.04.018/2013-14

সেপ্টেম্বর 03, 2013

সভাপতি এবং পরিচালন অধিকর্তা/ মুখ্য নির্বাহী আধিকারিক
সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্কসমূহ
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক ব্যতীত)

প্রিয় মহাশয়,

গ্রাহক অভিযোগ এবং এটিএম লেনদেনের কারণে ব্যালেন্সে গরমিল প্রকাশ

অনুগ্রহ করে 'বিশ্লেষণ এবং প্রকাশ - অভিযোগ / ব্যাঙ্কিং লোকপালের অন্তর্ভুক্ত রায় সহ আর্থিক পরিণাম প্রকাশ', বিষয়ে আমাদের ফেব্রুয়ারি 22, 2007 তারিখের সার্কুলার ডিবিওডি.নং.এলিজি.বিসি.60/09.07.005/2006-07 দেখুন যার ভিত্তিতে ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হয়েছে গ্রাহকগণের অভিযোগ ও তার আর্থিক পরিণাম-এর সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রকাশ করতে।

২. লক্ষ্য করা গেছে যে ব্যাঙ্কগুলি উপরোক্ত প্রকাশ বিবরণীতে সেই সমস্ত স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিন (এটিএম) লেনদেন সংক্রান্ত অভিযোগের উল্লেখ করছে না যেগুলিতে অন্যান্য ব্যাঙ্ক জড়িত। এটিএমের মাধ্যমে অর্থপ্রদান ব্যবস্থার উপরে আমাদের বারংবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলি (এফএকিউ)-তে বিশেষভাবে নির্দিষ্ট করা আছে যে এমনকি অন্য ব্যাঙ্কের এটিএমে হলেও, এটিএম-এর বিফল লেনদেনের ক্ষেত্রে, যে ব্যাঙ্ক কার্ড জারি করেছে গ্রাহক তার কাছেই অভিযোগ দায়ের করবে। স্পষ্ট করে বলা আছে যে নিজেদের জারি করা এটিএম কার্ড সংক্রান্ত সমস্ত অভিযোগ উপরে উল্লেখিত ফেব্রুয়ারি 22, 2007 তারিখের সার্কুলারে নির্দিষ্ট করা ডিসক্লোজারে সংযুক্ত করতে হবে। যে ক্ষেত্রে কার্ড জারি করেছে যে ব্যাঙ্ক, সেই ব্যাঙ্ক এটিএম সংক্রান্ত কোন গ্রাহক অভিযোগ বিশেষভাবে সংগ্রহকারী ব্যাঙ্কের ওপর চাপায়, সেখানে অভিযোগটি একটি নোটের মাধ্যমে স্পষ্ট করে জানাতে হবে এবং উক্ত অভিযোগটি মোট প্রাপ্ত অভিযোগের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

৩. এই সম্পর্কে আমাদের নজরে এসেছে যে কোনও কোনও ব্যাঙ্ক, হিসেব মেলেনি এমন ক্রেডিট ব্যালেন্স, যা বিভিন্ন ক্ষেত্রে এটিএম থেকে নগদ প্রত্যাহার না করতে পারার জন্য অথবা সেনসর কাজ না করা এবং অন্যান্য প্রযুক্তিগত/হার্ডওয়্যার ত্রুটির কারণে উদ্ভূত, সেই বাড়তি নগদ স্থানান্তরণ করছে নিজের লাভ এবং ক্ষতি এ্যাকাউন্টে। ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হচ্ছে যে হিসাবের-সংগতিসাধন-হওয়া অথবা গ্রাহকদের পরিপূরক দাবি জানানো বাকি থাকা এটিএম সংক্রান্ত ক্রেডিট ব্যালেন্সকে বলা হয় দাবিদারহীন ব্যালেন্স (আনক্রেমড ব্যালেন্স) এবং তা লাভ এবং ক্ষতি একাউন্টে স্থানান্তরণ করা যাবে না।

আপনার বিশ্বস্ত,

(রাজেশ ভার্মা)
মুখ্য মহাপ্রবন্ধক