

তারিখ: 03/12/2014

## আইবিআই কর্তৃক গ্রাহক অধিকারের সনদ জারি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আজ একটি গ্রাহক অধিকার সনদ প্রকাশ করল, যা ব্যাঙ্কগ্রাহকদের সুরক্ষার জন্য ব্যাপক এবং বিস্তারিত নীতিসমূহ স্থাপন করে এবং ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের ‘পাঁচটি’ প্রাথমিক অধিকার প্রস্তুত করে। এগুলি হল : (i) ন্যায়সঙ্গত: আচরণ পাওয়ার অধিকার (ii) স্বচ্ছ, ন্যায়সঙ্গত এবং সৎ লেনদেনের অধিকার (iii) উপযুক্ততার অধিকার (iv) গোপনীয়তার অধিকার (v) অভিযোগ নিরসন এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন (আইবিএ) এবং ব্যাঙ্কিং কোডস এন্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই)-কে একটি “আদর্শ গ্রাহক অধিকার নীতি” প্রনয়ন করার পরামর্শও দিয়েছে যেখানে সনদে উপস্থাপিত নীতিগুলি সংক্ষিপ্তভাবে রক্ষিত।

প্রারম্ভিকভাবে, আশা করা যায় সমস্ত তফশিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক এবং শহরাঞ্চলিক সমবায় ব্যাঙ্ক সনদটির পাঁচটি প্রাথমিক অধিকারকে অন্তর্ভুক্ত করে তাদের নিজস্ব বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রনয়ন করবে যার মধ্যে অন্য বিষয়ের সঙ্গে নীতিপালন সুনিশ্চিত করার জন্য পর্যবেক্ষণ এবং পরিদর্শন করার পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। নীতিটিকে, প্রয়োজন বুঝলে, প্রস্তাবিত আইবিএ/বিসিএসবিআই দ্বারা প্রস্তুত “আদর্শ গ্রাহক অধিকার নীতি”-র সঙ্গে খাপে খাপে জুড়ে নিতে হবে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক একটা সময়কাল ধরে ব্যাঙ্কের কার্যপ্রগতি পর্যবেক্ষণ এবং নীতি-পালন নিরীক্ষণ করবে।

অল্পনা কিল্লাওয়াল  
প্রধান মুখ্য মহাপ্রবন্ধক

প্রেস বিজ্ঞপ্তি: 2014-2015/1142