

আরবিআই/2013-14/171

ডিপিএসএস.সিও.পিডি নং.289/02.10.002/2013-2014

অগস্ট 1, 2013

সভাপতি এবং পরিচালন অধিকর্তা/ মুখ্য নির্বাহী আধিকারিক
আরআরবি সমেত সব তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্কসমূহ/
শহরাঞ্চলিক সমবায় ব্যাঙ্ক/ রাজ্য সমবায় ব্যাঙ্ক/
জেলা কেন্দ্রীয় সমবায় ব্যাঙ্ক

মহাশয়া/প্রিয় মহাশয়,

এটিএম লেনদেন—গ্রাহক পরিষেবা বৃদ্ধি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, কিছু সময় ধরে, গ্রাহক পরিষেবা বৃদ্ধি এবং এটিএম সংক্রান্ত অভিযোগ মোকাবিলা করা সম্পর্কে ব্যাঙ্কগুলির উদ্দেশ্যে বেশ কয়েকটি নির্দেশিকা জারি করেছে। এতদসঙ্গেও, কিছু কিছু কাজকর্ম সংক্রান্ত সমস্যা থেকে গেছে যেগুলি নিয়ে গ্রাহকদের অভিযোগ/মতামত আছে।

২. নতুন পরিস্থিতির পর্যালোচনার ভিত্তিতে এবং এটিএমগুলির কার্যক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে গ্রাহকপরিষেবার আরও উন্নতি করার লক্ষ্যে, ব্যাঙ্কগুলিকে নিম্নবর্ণিত কাজের সূচনা করতে বলা হয়েছে:

ক. গ্রাহক লেনদেনের কাজ শুরু করার পূর্বেই এটিএমে নগদ না থাকলে সেই বার্তা প্রদর্শন করতে হবে। ব্যাঙ্কগুলি স্থির করবে ওইরূপ বিভ্রান্তি স্ক্রিনে অথবা অন্য কোন উপায়ে তারা প্রদর্শন করবে।

খ. এটিএম কক্ষে স্পষ্টভাবে এটিএম আইডি প্রদর্শন করতে হবে যাতে গ্রাহকগণ অভিযোগ/প্রস্তাব দাখিল করবার সময়ে তা উল্লেখ করতে সমর্থ হন।

গ. সার্কুলার, ডিপিএসএস.সিও.পিডি.2018/02.10.002/2009-10 তারিখ মার্চ 19,2010, ডিপিএসএস.সিও.পিডি.2359/02.10.002/2009-10 তারিখ মে 3,2010, ডিপিএসএস.নং 2753/02.10.02/2009-2010 তারিখ জুন 15,2010 এবং ডিপিএসএস.সিও.পিডি.নং 52/02.10.02/2010-2011 তারিখ জুলাই 6, 2010, মাধ্যমে প্রদত্ত পূর্বের নির্দেশিকার পুনরায় উল্লেখ করে ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হচ্ছে এটিএম কক্ষের মধ্যে যেন এটিএম সম্পর্কিত অভিযোগ দায়ের করার জন্য ফর্ম পাওয়া যায় এবং যাঁদের কাছে অভিযোগ দায়ের করা যায় সেইসব আধিকারিকদের নাম এবং ফোন নম্বর প্রদর্শিত হয়। এই ব্যবস্থা অভিযোগ দায়ের করার সময় বিলম্ব এড়াতে সাহায্য করবে।

ঘ. অভিযোগ দায়ের করা/হত কার্ডের বিষয়ে রিপোর্ট করা এবং তার ব্যবহারে বিধিনিষেধ আরোপ করার সময় বিলম্ব এড়াতে ব্যাঙ্কের তরফে যথেষ্ট টোল-ফ্রি ফোন নম্বর রাখতে হবে এবং অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অনুরোধ রক্ষা করতে হবে। স্থানীয় হেল্প-লাইন নম্বর (শহর ভিত্তিক/কেন্দ্র ভিত্তিক) আরও বাড়াতে হবে এবং এটিএম কক্ষে/ব্যাঙ্কের ওয়েব-সাইটে বিশেষভাবে প্রদর্শন করতে হবে।

ঙ. ব্যাঙ্কগুলি সক্রিয়ভাবে তাদের গ্রাহকদের মোবাইল নম্বর/ই-মেল আইডি নথিভুক্ত করবে সতর্কবার্তা পাঠাতে এবং কোনও পরিবর্তন ঘটে থাকলে, সে সম্পর্কে অবহিত করতে। একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বর্তমান সমস্ত অ্যাকাউন্টের মোবাইল নম্বর ও ই-মেল হালনাগাদ করার কর্মসূচি গ্রহণ করতে হবে। এইসব বিশদ বিবরণ কেওয়াইসি বিবরণের সঙ্গে সময় সময় সাম্প্রতিক করে রাখতে হবে।

চ. এটিএম থেকে প্রতারণামূলক টাকা তোলা বন্ধ করতে, আরবিআই নির্দেশ দিয়েছে প্রত্যেকটি লেনদেনে এমনকি ব্যালেন্স জানতে চাওয়া সম্পর্কিত লেনদেনেও পিন এন্ট্রি করা প্রয়োজন। ইতিমধ্যেই এটিএম লেনদেন সম্পূর্ণ করার জন্য ব্যাঙ্কগুলিতে সময়সীমা দেওয়া আছে। তা সত্ত্বেও, অতিরিক্ত সুরক্ষা পদ্ধতি হিসাবে, স্বাভাবিকভাবে এই কাজগুলি করতে প্রয়োজনীয় সময়ের কথা মাথায় রেখে, এটিএম লেনদেনের প্রতিটি পর্ব/ স্ক্রিন-এর জন্য সময়-সীমা (টাইম-আউট) নির্দিষ্ট করার জন্য বলা হয়েছে। ব্যাঙ্ককে নিশ্চিত করতে হবে যে লেনদেনের কোনও পর্বে যথাযথ সময়ের বাইরে কোনও অতিরিক্ত সময় দেওয়া হবে না।

ছ. ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং সুবিধাগুলি সম্বন্ধে সচেতনতা তৈরি করা এই ক্ষেত্রে সংঘটিত প্রতারণা রোধ করতে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ এবং একই সঙ্গে গ্রাহকদেরও তাঁদের অধিকার এবং দায়িত্ব সম্বন্ধে সচেতন করতে হবে। এই ক্ষেত্রে বিবিধ পরিবর্তনের কথা মাথায় রেখে ব্যাঙ্কগুলি, ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশনের সহযোগে, মুদ্রণ এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় নিয়মিত সময়ান্তরে বিজ্ঞাপনের প্রচার অভিযান চালাতে পারেন।

৩. অনুগ্রহ করে প্রাপ্তি স্বীকার করুন এবং অনুপালন নিশ্চিত করুন।

আপনার বিশ্বস্ত

(বিজয় চুঘ)

মুখ্য মহাপ্রবন্ধক