

তফশিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্কসমূহ  
(আরআরবিগুলি ব্যতীত)

প্রিয় মহাশয়,

**ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিরসন প্রণালী-  
সঞ্চালক আধিকারিকগণের নাম প্রদর্শন**

অনুগ্রহ করে আমাদের জুলাই ২১, ২০০৯ তারিখের সার্কুলার ডিবিওডি.নং.লেগ.বিসি.২৪/০৯.০৭.০০৫/২০০৯-১০ দেখুন যেখানে ব্যাঙ্কগুলিকে, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, সুপারিশ করা হচ্ছে তাদের প্রধান কার্যালয়/ক্ষেত্রীয় কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়-এ আধিকারিকদের নাম এবং অন্যান্য বিবরণ এবং তাদের ওয়েবসাইটে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প ,২০০৬-এর অধীনে নিযুক্ত সঞ্চালক আধিকারিক/মুখ্য সঞ্চালক আধিকারিক-এর নাম প্রদর্শন করতে যাতে তাঁদের সঙ্গে অভিযোগ নিরসনের জন্য যোগাযোগ করা যায়। ব্যাঙ্কগুলিকে আরও জানানো হচ্ছে তাদের সিএমডি /সিইও, ক্রেডিট কার্ড, ঋণ ও অগ্রিম, খুচরো ব্যাঙ্কিং, ব্যক্তিগত ব্যাঙ্কিং, গ্রামীণ/কৃষি ব্যাঙ্কিং, এসএমই ব্যাঙ্কিং ইত্যাদি কার্যের লাইন-ফাংশনিং প্রধানের নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং ফ্যাক্স নম্বর যেন তাদের ওয়েবসাইটে দেওয়া হয় যাতে প্রয়োজনে তাদের গ্রাহকগণ এইসব ব্যক্তিদের কাছে আবেদন করতে পারেন।

২. অভিযোগ নিরসন প্রণালীকে আরও কার্যকর করার উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্কগুলিকে উপরে উল্লেখিত সার্কুলারের অন্তর্ভুক্ত নির্দেশগুলির অতিরিক্ত আরও কিছু সুপারিশ করা হয়েছে, যেমন:

- I. সুনিশ্চিত করতে হবে যে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পের অধীনে নিযুক্ত মুখ্য সঞ্চালক আধিকারিক যেন যথেষ্ট উচ্চপদস্থ হন, মহা প্রবন্ধকের নিম্নে নয়।
- II. মুখ্য সঞ্চালক আধিকারিকের নাম, সম্পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/ ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেল এ্যাড্রেস ইত্যাদি সমেত যোগাযোগের বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের পোর্টালে লক্ষণীয়ভাবে প্রদর্শিত হবে, ওয়েবসাইটের প্রথম পৃষ্ঠায় হলে ভাল হয়, যাতে ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহক এই সন্তোষের সঙ্গে ব্যাঙ্কের কাছে আবেদন করতে পারেন যে তিনি (পুরুষ/মহিলা) উচ্চপদস্থ আধিকারিক দ্বারা পরিচর্যা পেয়েছেন।
- III. অভিযোগ নিরসন প্রণালী আরও সহজ করতে হবে এমনকী যদি তা গ্রাহক পরিচর্যা কেন্দ্র-এর কল সেন্টারের সঙ্গে সম্পর্কযুক্তও হয় যেখানে গ্রাহককে নিজের পরিচয়ের প্রমাণ, একাউন্টের বিশদ বিবরণ ইত্যাদি দিতে গিয়ে ঝামেলা ভোগ করতে হয় না।
- IV. সংশ্লিষ্ট আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে পর্যাণ্ট এবং আরও ব্যাপক প্রচার চালাতে হবে

৩. মুখ্য সঞ্চালক আধিকারিকের নাম ও ঠিকানা পাঠাতে হবে মুখ্য মহাপ্রবন্ধক, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রথম তলা, অমর বিল্ডিং, স্যার পি.এম.রোড, মুম্বাই-৪০০০০১ (ইমেল)।

আপনার বিশ্বস্ত,

(দীপক সিংঘল)

মুখ্য মহাপ্রবন্ধক (দায়িত্ব প্রাপ্ত)