

# আপনার অভিযোগ ব্যাঙ্ক বা ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে নথিভুক্ত করার পদ্ধতি জানুন

আর্থিক সাক্ষরতা সপ্তাহ  
জুন 5-9, 2017

একজন ক্রেতা হিসাবে যখন প্রতিদিনের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা পেতে আমাদের সম্মুখীন হন যেমন, ATM থেকে টাকা না পাওয়া, ATM সংক্রান্ত লেনদেন করতে ব্যর্থ হওয়া, অগ্রিম বার্তা না দিয়ে চার্জ কেটে নেওয়া, ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত বিষয় ইত্যাদি সমস্যা সমাধানের জন্য আপনি আপনার ব্যাঙ্ক আধিকারিকের সাথে যোগাযোগ করুন। যদি সমস্যার সুরাহা না হয় তবে নিচের পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করে আপনার সমস্যার নিরসন করুন।



১

আপনার ব্যাঙ্কের শাখায় অভিযোগ রেজিস্টারে আপনার অভিযোগ নথিভুক্ত করুন। যদি ব্যাঙ্ক শাখায় কোন অভিযোগ রেজিস্টার না পাওয়া যায়, তাহলে সেটি চেয়ে নিন বা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে গিয়ে অনলাইনে আপনার অভিযোগ জমা করুন।

২

যাঁদের সাথে যোগাযোগ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা যায় এমন আধিকারিকদের নাম জেনে নিন, যদি তাঁদের নাম ব্যাঙ্ক শাখায় না প্রদর্শিত হয়। অভিযোগ নিরসনের জন্য প্রত্যেক ব্যাঙ্কের নির্দিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক থাকেন।

৩

যদি আপনার ব্যাঙ্ক এক মাসের মধ্যে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না করে, তাহলে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে আবেদন করুন। রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা দ্রুততার সঙ্গে এবং বিনা খরচে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি করে। ব্যাঙ্কিং পরিষেবার খামতির বিভিন্ন দিক পর্যালোচনা করা ব্যাঙ্কিং লোকপাল পরিষেবার অন্তর্গত।

৪

কেবলমাত্র একটি সাদা কাগজে আবেদন করুন অথবা একটি ইমেল পাঠান। <https://bankingombudsman.rbi.org.in> ওয়েবসাইটে লগইন করে “Addresses of Banking Ombudsmen” টাইপ করলে ব্যাঙ্কিং লোকপালদের কার্যালয়গুলির ঠিকানা এবং ইমেল আইডিগুলি পেয়ে যাবেন।

৫

অনলাইনে অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য <https://bankingombudsman.rbi.org.in>-র ওয়েবসাইটে গিয়ে “Complaint Form” -এ ক্লিক করুন।

সবিস্তারে  
জানার  
জন্য  
[https://ba  
nkingom  
budsman.  
rbi.org.in](https://bankingombudsman.rbi.org.in)  
দেখুন

আর্থিক সাক্ষরতা \* প্রগতির পথে

BO



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক  
[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)