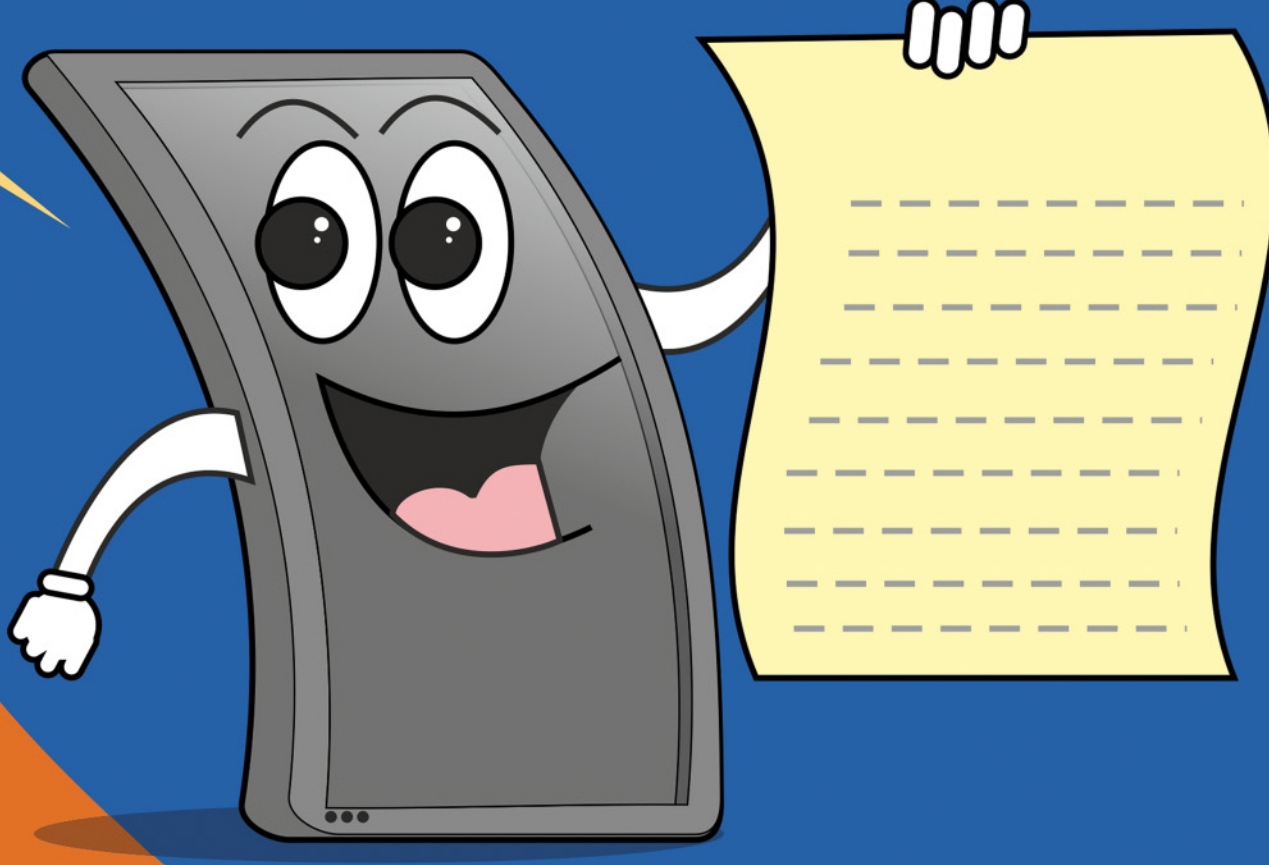


# ব্যাঙ্ক ও ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান-এর কাছে কিভাবে অভিযোগ জানাতে হবে জানুন

আর্থিক সাক্ষরতা  
সপ্তাহ  
জুন ৪-৮, ২০১৮

গ্রাহক হিসেবে আপনি যখন দৈনন্দিন ব্যাঙ্কিং পরিসেবায় কোন বাধার সম্মুখীন হন যেমন এটিএম-এ লেনদেন করে যদি আপনার টাকা না পান, কোন নোটিশ ছাড়াই কিছুতে চার্জ বসানো, ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত সমস্যা ইত্যাদি, তখনই ব্যাঙ্কের আধিকারিকের সঙ্গে যোগাযোগ করে সমস্যার সমাধান করার চেষ্টা করুন। সমাধান না হলে, নিম্নলিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে অভিযোগের নিষ্পত্তি করুন।



## ব্যাঙ্কে অভিযোগ

১

ব্যাঙ্কের শাখায় রাখা কমপ্লেন্ট রেজিস্টার-এ আপনার অভিযোগ লিখুন। ওই রেজিস্টার ওখানে না থাকলে চেয়ে নিন বা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে অনলাইন অভিযোগ জমা করুন।

২

অভিযোগের সুরাহা করার জন্য নির্দিষ্ট আধিকারিকদের নাম যদি প্রদর্শিত না থাকে তাহলে তাদের নাম জানার চেষ্টা করুন। ব্যাঙ্কগুলিতে অভিযোগ মেটানোর জন্য একজন নোডাল অফিসার থাকেন।

## ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান-এর কাছে অভিযোগ

৩

এক মাসের মধ্যে যদি ব্যাঙ্ক আপনার সমস্যার সুরাহা না করতে পারে তাহলে আরবিআই-এর ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান-এর কাছে জান। আরবিআই-এর ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান স্কিম খুব দ্রুত ও বিনা খরচে আপনার সমস্যার সমাধান করতে সাহায্য করে। ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান ব্যাঙ্কিং পরিষেবার নানান ত্রুটি বিচ্ছুর্তি সম্পর্কিত অভিযোগের নিষ্পত্তি করেন।

৪

অনলাইনে অভিযোগ জানাতে হলে, <https://bankingombudsman.rbi.org.in>-এ যান এবং কমপ্লেন্ট ফর্ম এ ক্লিক করুন। লিখিত আবেদনের মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে হলে ব্যাঙ্কিং ওষাড্‌সম্যান স্কিমের কমপ্লেন্ট ফর্মের মাধ্যমে জানানোই বাঞ্ছনীয়। ওষাড্‌সম্যানের স্কিম, এজিয়ার এবং ঠিকানা <https://bankingombudsman.rbi.org.in>-এ দেওয়া আছে।  
বিশদ তথ্য জানতে হলে অনুগ্রহ করে <https://bankingombudsman.rbi.org.in>-এ দেখুন।

আর্থিক সাক্ষরতা • সমৃদ্ধির পথ

# BO



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