



গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

বিষয়বস্তু সূচি

ক্রমিক নং	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
১	ভূমিকা	৩
২	উদ্দেশ্য	৩
৩	স্কেপ	৩
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তির মূল নীতি	৩
এ	অ্যাক্সেসযোগ্যতা	৩
বি	অভিযোগ গ্রহণের স্বীকৃতি	৩
সি	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে স্বচ্ছতা	৩
ডি	এস্কেলেশন	৪
৫	প্রশ্ন, অনুরোধ ও অভিযোগের সংজ্ঞা	৬
এ	প্রশ্ন	৬
বি	অনুরোধ	৬
সি	অভিযোগ	৬
৬	বাধ্যতামূলক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা	৭
৭	অভিযোগ পরিচালনার জন্য নোডাল অফিসার এবং অন্যান্য মনোনীত ব্যক্তিবর্গ	৭
৮	সময় সীমা	৭
৯	অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা প্রক্রিয়া	৭
এ	বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি	৭
বি	গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত স্ট্যান্ডিং কমিটি	৮
সি	শাখা স্তরের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি	৮
ডি	ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যান	৮
১০	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, ২০২১ (আরবিআইওএস, ২০২১)-এর অধীনে নিয়ন্ত্রকের কাছে অমীমাংসিত অভিযোগসমূহের উত্থান	৯
১১	গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ	৯
১২	অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের প্রশিক্ষণ	১০
১৩	অভিযোগের উপর উন্নততর তথ্য প্রকাশ	১০
১৪	সংযুক্তি I: গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি – আইবিইউ গিফট সিটি	১০

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

১. ভূমিকা

গ্রাহকের প্রতি ফোকাস আরবিআই ব্যাঙ্কের অন্যতম মূল মূল্যবোধ (এরপরে "দ্য ব্যাঙ্ক" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে)। বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত গ্রাহক প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে পরিষেবার মান নির্ধারণ এবং গ্রাহক অভিজ্ঞতা ক্রমাগত উন্নত করার জন্য ব্যাঙ্কের একটি সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি রয়েছে। ব্যাঙ্ক গ্রাহকদেরকে তাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য একাধিক মাধ্যম প্রদান করে। ব্যাঙ্কের লক্ষ্য গ্রাহকদের অভিযোগের দ্রুত এবং কার্যকর সমাধান নিশ্চিত করা, পাশাপাশি পুনরাবৃত্তি এড়াতে দ্রুত সংশোধনমূলক এবং প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা (যেখানে প্রয়োজন সেখানে প্রক্রিয়া সংশোধন সহ) নিশ্চিত করা।

উপরোক্ত লক্ষ্য অর্জনের লক্ষ্যে ব্যাঙ্ক গ্রাহক টাচপয়েন্টের রেফারেন্সের জন্য গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির একটি নীতিমালা নির্ধারণ করেছে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতিমালা জনসাধারণের জন্য (তার ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলিতে) উপলব্ধ।

২. উদ্দেশ্য

নীতিটির উদ্দেশ্য হল গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন আরবিআই সার্কুলার/নির্দেশাবলীতে বর্ণিত ব্যাঙ্ক-এ অভিযোগ প্রতিকারের কাঠামো স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করা, যাতে এটি নিশ্চিত করা যায় যে:

- সকল গ্রাহকের সাথে সর্বদা ন্যায্য এবং নিরপেক্ষভাবে আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের উত্থাপিত সকল অভিযোগ সৌজন্যপূর্ণভাবে এবং নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।
- গ্রাহকদের ব্যাঙ্কের মধ্যে তাদের অভিযোগগুলি কীভাবে আরও বাড়িয়ে তোলা যায় এবং ব্যাঙ্কের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হলে তাদের অভিযোগগুলি আরও বাড়ানোর অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা হয়।
- ব্যাঙ্ক সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে সমাধান করবে।
- ব্যাঙ্ক কর্মচারীরা অভিযোগগুলি সৎভাবে এবং কোনোরকম পক্ষপাত ছাড়াই সমাধান করবেন।

৩. স্কোপ

ব্যাঙ্কটি অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামোবদ্ধ, অর্থবহ এবং কার্যকরী ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এটি নিশ্চিত করে যে অভিযোগটি ন্যায্য উপায়ে এবং প্রদত্ত বিধি ও নিয়মের কাঠামোর মধ্যে সমাধান করা হয়েছে। নীতি সংক্রান্ত নথিপত্র প্রতিটি শাখায় উপলব্ধ এবং কর্মীরা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতন। নীতিটি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ আছে।

৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির মূল নীতি

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মূল দিকনির্দেশক নীতিগুলি নিম্নরূপ:

- এ. সহজপ্রাপ্যতা :** ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন উপায় প্রদান করবে (যেমন শাখা, যোগাযোগ কেন্দ্র, ইমেইল ঠিকানা ইত্যাদি) যাতে তারা সহজে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন। পাশাপাশি, প্রয়োজন হলে অভিযোগ যথাযথ ফোরামে তুলে ধরার ক্ষেত্রেও ব্যাঙ্ক সহায়তা করবে।
- বি. অভিযোগের স্বীকৃতি:** ব্যাঙ্ক বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলির প্রাপ্তি স্বীকার করবে এবং অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় সময়সীমা গ্রাহক কে জানাবে। ব্যাঙ্ক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধানটি জানানোর ব্যবস্থা করবে।

সি. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে স্বচ্ছতা: ব্যাংক গ্রাহকের অভিযোগ স্বচ্ছভাবে পরীক্ষা করবে, এবং গ্রাহকের কাছে সময়মতো সমাধানের বিষয়টি যোগাযোগ নিশ্চিত করবে।

ডি. এক্সেলেশন: যদি গ্রাহক বর্তমান স্তরের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে অভিযোগ নিষ্পত্তি ম্যাট্রিক্স গ্রাহককে পরবর্তী স্তরের বৃদ্ধি সম্পর্কে গাইড করার জন্য ব্যাঙ্কের শাখা/ওয়েবসাইট/কল সেন্টারে উপলব্ধ করা হয়। ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স স্থাপন করেছে:

এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স

ব্যাঙ্কিং, ক্রেডিট কার্ড এবং মাইক্রো ফাইন্যান্সের জন্য গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

গ্রাহকের অভিযোগ এক্সেলেশন এর স্তরগুলি নিম্নরূপ:

১. প্রথম স্তরের গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরাম

এ) সাধারণ অভিযোগ:

শাখা	শাখায় গ্রাহক পরিষেবা নির্বাহী কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন অথবা শাখা ব্যবস্থাপককে লিখিতভাবে জানান। অনুগ্রহ করে শাখায় যোগাযোগের বিবরণের জন্য https://www.rbl.bank.in/locate-us দেখুন
২৪ - ঘণ্টা হেল্পলাইন	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭
ইমেল অ্যাড্রেস	customercare@rbl.bank.in
অভিযোগ ফর্ম	অনুগ্রহ করে নীচের লিঙ্কটি ব্যবহার করুন: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

বি) ক্রেডিট এবং কমার্শিয়াল কার্ড:

চ্যানেল	আরবিএল ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের জন্য	আরবিএল ব্যাঙ্কের কমার্শিয়াল কার্ডগুলির জন্য
২৪-ঘণ্টা হেল্পলাইন	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭
ইমেল অ্যাড্রেস	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in

চিঠি	ম্যানেজার - ক্রেডিট কার্ড সার্ভিস, আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেড, কার্ড অপারেটিং সেন্টার - সিওসি, জেএমডি মেগাপোলিস, ইউনিট নং ৩০৬ -৩১১ - ৩য় তলা, সোহনা রোড, সেক্টর ৪৮, গুরগাঁও, হরিয়ানা ১২২০১৮
-------------	--

সি) **মাইক্রো ফাইন্যান্স :**

০২২ ৬১৮৪৬৩০০ নম্বরে আমাদের কল করুন বা : customercare@rbl.bank.in এ লিখুন - আমাদের আরবিএল ব্যাঙ্ক/শাখা ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করুন - আপনার অভিযোগটি আমাদের আরবিএল ব্যাংক/বিসি শাখায় থাকা অভিযোগ নিবন্ধনে লিখে জানান। - আপনার অভিযোগটি আমাদের আরবিএল ব্যাংক/বিসি শাখায় স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে জমা দিন।
--

যদি আপনার অভিযোগ ১০ ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে লেভেল ১-এ সমাধান না করা হয়, তবে আপনি লেভেল ২-এ এক্সেলেশন করতে পারেন।

২. দ্বিতীয় স্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরাম

এ) **সাধারণ অভিযোগ:** আঞ্চলিক নোডাল অফিসারকে ইমেল।

ইমেল অ্যাড্রেস	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
-----------------------	--

বি) **ক্রেডিট এবং কমার্শিয়াল কার্ড :** হেড ক্রেডিট কার্ড সার্ভিসেস-এ ইমেল করুন বা লিখুন-

ইমেল অ্যাড্রেস	headcardservice@rbl.bank.in
চিঠি	হেড- কার্ডস সার্ভিসেস, আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেড, কার্ডস অপারেটিং সেন্টার - সিওসি, জেএমডি মেগাপোলিস, ইউনিট নং ৩০৬-৩১১ - ৩য় তলা, সোহনা রোড, সেক্টর ৪৮, গুরগাঁও, হরিয়ানা ১২২০১৮

সি) **মাইক্রো ফাইন্যান্স:**

- আঞ্চলিক নোডাল অফিসারকে কল করুন যার যোগাযোগের বিবরণ আমাদের ওয়েবসাইটে আপডেট করা হয়েছে অথবা regionálnodalofficer@rbl.bank.in এ লিখুন
--

যদি আপনার অভিযোগ ১০ ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে লেভেল ২-এ সমাধান না করা হয়, তবে আপনি লেভেল ৩-এ বৃদ্ধি করতে পারেন।

৩. তৃতীয় স্তরের গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরাম

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-কে ইমেল করুন বা লিখুন- যোগাযোগের নম্বর	+৯১ ২২ ৭১৪৩ ২৭০০
ইমেল অ্যাড্রেস	principalnodalofficer@rbl.bank.in
চিঠি	আরবিএল ব্যাংক লিমিটেড, ওয়ান ওয়ার্ল্ড সেন্টার, টাওয়ার ২ বি, ৯ তলা, ৮৪১, সেনাপতি বাপট মার্গ, লোয়ার পারেল ওয়েস্ট, মুম্বাই-৪০০০১৩

যদি আপনার অভিযোগ ৩০ ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে উপরের কোনও স্তরে সমাধান না করা হয়, তাহলে আপনি আরবিআই ওম্বুডসম্যান এর কাছে যেতে পারেন।

৪. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যানকে লিখুন রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০ ২১ (আরবিআইওএস, ২০২১) এর বিধির অধীনে আপনি নীচের ওয়েব অ্যাড্রেস লিঙ্কে ক্লিক করে আমাদের ওয়েবসাইটে এই স্কিমটি উল্লেখ করতে পারেন।

ওয়েব অ্যাড্রেস: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

আরবিআইওএস, ২০২১ -এর অধীনে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, ৪র্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় ১৬০ ০১৭ -এ ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে আপনার অভিযোগ দায়ের করুন।

ওয়েবসাইট: <https://cms.rbi.org.in>

টোল ফ্রি নম্বর - ১৪৪৪৮ এ কল করুন

৫. প্রশ্ন, অনুরোধ ও অভিযোগের সংজ্ঞা

জিজ্ঞাসা, অনুরোধ এবং অভিযোগ -এর সংজ্ঞা, উদাহরণসহ নিচে দেওয়া হলো।

এ. জিজ্ঞাসা

কোয়েরি বলতে এমন একটি প্রশ্নকে বোঝানো হয়, যা সাধারণত কোনো বিষয়ে সন্দেহ প্রকাশ করে বা কোনো কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে উত্তর খোঁজে।

একটি প্রশ্ন হল:

- এ) গ্রাহক যখন কোনো তথ্য বা ব্যাখ্যা চান, যা সঙ্গে সঙ্গে পরিষ্কার করে তাদের সন্তুষ্ট করা যায়—তখন সেটিকে অনুরোধ বলা হয়।
- বি) যেকোনও প্রশ্ন যার উত্তর গ্রাহক খুঁজছেন।
- সি) যখন গ্রাহক নির্ধারিত পরিষেবা, ডেলিভারেবল বা অনুরোধের টার্মঅ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) শেষ হওয়ার আগেই তথ্য জানতে চান—তখন সেটিকে কোয়েরি বলা যায়।

বি. অনুরোধ: যেসব ক্ষেত্রে গ্রাহক তাদের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত কোনো কার্যক্রম ব্যাংকের কাছে সম্পাদনের জন্য অনুরোধ করেন, এবং যা কাস্টমার সার্ভিস এক্সিকিউটিভের মাধ্যমে সমাধানযোগ্য নয়—সেসব অনুরোধকে রিকোয়েস্ট হিসেবে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়।

উদাহরণ:

- এ) ডেমোগ্রাফিক্স পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ। **উদাহরণ,** ঠিকানা পরিবর্তন/প্যান/ইমেল আইডি/মোবাইল নম্বর ইত্যাদি
- বি) সুদ বা ব্যালেন্স সার্টিফিকেট প্রদানের জন্য অনুরোধ
- সি) নমিনির সংযোজন / সংশোধন / বাতিলের জন্য অনুরোধ।

সি. অভিযোগ:

অভিযোগ বলতে বোঝায়—লিখিতভাবে বা অন্যান্য মাধ্যমে এমন একটি অভিযোগ, যেখানে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পরিষেবায় ঘাটতির কথা তুলে ধরা হয় এবং তার প্রতিকার চাওয়া হয়। এই ধরনের অভিযোগ ব্যক্তিগত ভাবে, টেলিফোনে বা লিখিতভাবে জানানো যেতে পারে।

একটি অভিযোগ হল:

- এ) ব্যাংকের পক্ষ থেকে তার পণ্য, পরিষেবা, নীতি, কর্মচারী, অথবা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীর প্রতি বিবৃত বা অন্তর্নিহিত প্রতিশ্রুতি পূরণে ব্যর্থতা/অপর্যাপ্ততা, যার ফলে আপত্তি/অভিযোগ/বিরোধ দেখা দেয়।
- বি) ব্যাংকের পক্ষ থেকে পরিষেবার ত্রুটির অভিযোগ এবং প্রতিকার চেয়ে একটি আবেদন।

৬. বাধ্যতামূলক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা

ব্যাংক শাখাগুলিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি প্রদর্শন / নিশ্চিত করবে:

- গ্রাহকরা অভিযোগ জানাতে বা মতামত শেয়ার করতে যে বিভিন্ন মাধ্যম ব্যবহার করতে পারেন:
- নোডাল অফিসার এর নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের নম্বর
- আরবিআই ওম্বুডসম্যান এর যোগাযোগের বিবরণ
- গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতির কোড এবং ন্যায্য অনুশীলন কোড
- গ্রাহক অভিযোগের জন্য কমপ্লেইন্ট / পরামর্শ বাক্স, অভিযোগ রেজিস্টার এবং অভিযোগ ফর্ম।

ব্যাংক ওয়েবসাইটে উপরোক্ত বিবরণ (i থেকে iv) প্রদান করবে।

৭. অভিযোগ পরিচালনার জন্য নোডাল অফিসার এবং অন্যান্য মনোনীত ব্যক্তিবর্গ

ব্যাংক একজন সিনিয়র আধিকারিককে তার নোডাল অফিসার হিসাবে নিয়োগ করবে, যিনি ব্যাংকের জন্য অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। ব্যাংক এখতিয়ারের অধীনে শাখাগুলির বিষয়ে অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য নির্দিষ্ট স্থানে অন্যান্য মনোনীত কর্মকর্তা নিয়োগ

করবে। নোডাল অফিসার এর নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ শাখার বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

গ্রামীণ এলাকাগুলি থেকে উদ্ভূত অভিযোগ এবং প্রাইওরিটি সেক্টর ও সরকারের দারিদ্র্য বিমোচন কর্মসূচির আওতায় আর্থিক সহায়তা সংক্রান্ত অভিযোগগুলিও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে বিবেচিত হয়।

৮. সময় সীমা

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়েছে এবং ব্যাংকের শাখা, যোগাযোগ কেন্দ্র ও অন্যান্য অভিযোগের উচ্চতর পর্যায়ে নিষ্পত্তির ব্যবস্থাসহ সমস্ত স্তরে প্রচেষ্টা নেওয়া হয়, যাতে ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ সমাধান করা যায়। ব্যাংক যথাযথভাবে আরবিআই দ্বারা বাধ্যতামূলক সমস্ত সময়সীমা অনুসরণ করে

আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত ডিজিটাল লেনদেন সম্পর্কিত অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য সময়সীমা এবং ডকুমেন্টেশন যথাযথভাবে অনুসরণ করা হবে

কোনো বিষয় নিয়ে ব্যাংকের অবস্থান গ্রাহকের কাছে স্পষ্টভাবে জানানো অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। যেসব ক্ষেত্রে ব্যাংকের পক্ষ থেকে অভিযোগের বিষয়বস্তু পর্যালোচনার জন্য অতিরিক্ত সময় প্রয়োজন হয়, সেসব ক্ষেত্রে গ্রাহকদের অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে নিয়মিতভাবে অবহিত করা হয়।

৯. অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা পদ্ধতি

গ্রাহক পরিষেবার মান এবং ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার পর্যবেক্ষণ ও পুনর্বিবেচনার জন্য ব্যাংক নিম্নলিখিত কমিটি ও পুনর্বিবেচনা ব্যবস্থার গঠন করেছে।

এ) বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি:

ব্যাংকের বোর্ডের এই উপ-কমিটি গ্রাহক পরিষেবা-সংক্রান্ত সকল নীতিমালার পর্যালোচনার জন্য দায়বদ্ধ। এর মধ্যে রয়েছে আমানতকারীর অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য তার মৃত্যুর চিকিৎসার মতো সমস্যাগুলি অন্তর্ভুক্ত করা, গ্রাহকের উপযুক্ততা এবং উপযুক্ততার জন্য পণ্য অনুমোদন প্রক্রিয়া, আমানতকারীদের সন্তুষ্টির বার্ষিক সমীক্ষা এবং এই জাতীয় পরিষেবাগুলির ত্রিবার্ষিক নিরীক্ষা। কমিটিটি গ্রাহক পরিষেবার গুণমানের উপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন অন্যান্য বিষয়গুলিও পর্যালোচনা করে।

গ্রাহক পরিষেবা কমিটিও নিম্নলিখিত বিষয়গুলি পর্যালোচনা করবে:

- নিয়ন্ত্রকের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ,
- আরবিআই ওষুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত পুরস্কার সমূহ
- অভ্যন্তরীণভাবে অভিযোগ প্রাপ্ত, নিষ্পত্তি করা এবং মূলতুবি থাকা অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং অভিযোগ কমানোর জন্য গৃহীত পদক্ষেপসমূহ
- ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা
- স্ট্যান্ডিং কমিটির প্রতিবেদন পর্যালোচনা করা
- গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত অন্য কোনও বিষয়।

বি) গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত স্ট্যান্ডিং কমিটি:

স্ট্যান্ডিং কমিটির সভাপতিত্ব ব্যাংকের ম্যানেজিং ডিরেক্টর/এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর দ্বারা করা যেতে পারে। ব্যাংকের দুই থেকে তিনজন ঊর্ধ্বতন নির্বাহী ছাড়াও, কমিটিতে বেসরকারী কর্মকর্তাদেরও সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে যাতে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক পরিষেবার মান সম্পর্কে স্বাধীনভাবে প্রতিক্রিয়া জানা সম্ভব হয়। কমিটি নিম্নলিখিত দায়িত্বগুলি পালন করবে:

- বিভিন্ন উৎস থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক পরিষেবার গুণগত মান সম্পর্কে মতামত মূল্যায়ন করা।

- (ii) গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত সকল নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা সময়মতো এবং কার্যকরভাবে পালন করা হচ্ছে—তা নিশ্চিত করার দায়িত্ব এই কমিটির উপর ন্যস্ত।
- (iii) গ্রাহক পরিষেবা এবং গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতির কোড অনুযায়ী প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের বিষয়ে পর্যালোচনামূলক মন্তব্য/প্রতিক্রিয়া
- (iv) কমিটি সেই অভিযোগ/অসন্তোষগুলিও বিবেচনা করে, যেগুলি নিষ্পত্তির জন্য দায়ী কার্যকরী প্রধানদের দ্বারা কমিটির কাছে প্রেরিত হয়েছে এবং সম্ভাব্য সমাধান বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করে।

কমিটি নির্ধারিত সময় অন্তর ব্যাংকের বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে তাদের কার্যসম্পাদনের প্রতিবেদন উপস্থাপন করবে।

সি) শাখা স্তরের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি

ব্যাংক তার প্রতিটি শাখায় 'শাখা স্তরের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি' গঠন করেছে, যার নেতৃত্বে থাকবেন সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা ব্যবস্থাপক। কমিটি মাসে অন্তত একবার সভা করে অভিযোগ/পরামর্শ, বিলম্বের ঘটনা, গ্রাহক/কমিটির সদস্যদের সম্মুখীন/প্রতিবেদিত অসুবিধাগুলি অধ্যয়ন করে এবং গ্রাহকের পরিষেবা অভিজ্ঞতা উন্নত করার উপায় ও পরামর্শ দেয়।

এই কমিটি একটি ফোরাম হিসেবে কাজ করে যেখানে গ্রাহকরা নিম্নলিখিত উদ্দেশ্য নিয়ে ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের সাথে দেখা করতে এবং তাদের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম হন:

- (i) ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবাগুলির উপর গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা
- (ii) গ্রাহক এবং ব্যাংকের মধ্যে তথ্যের ব্যবধান কমানো।
- (iii) সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণভাবে, গ্রাহকদের মধ্যে বিশ্বাস তৈরি করা।

শাখা স্তরের কমিটিগুলি মাসিক প্রতিবেদন উপস্থাপন করে, যেখানে গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত পরামর্শ ও প্রস্তাবনা অন্তর্ভুক্ত থাকে। এই প্রতিবেদনগুলি স্থায়ী গ্রাহক পরিষেবা কমিটির দ্বারা পর্যালোচিত হয়, যাতে তারা ব্যাংকের বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটিকে প্রয়োজনীয় নীতিগত বা প্রক্রিয়াগত পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক প্রতিক্রিয়া প্রদান করতে পারে। গ্রাহক থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া সিআরএম-এ রেকর্ড করা হয় এবং গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত স্ট্যান্ডিং কমিটির কাছে উপস্থাপন করা হয়।

ডি) ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যান

২০১৫ সালের মে মাসে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) সমস্ত পাবলিক-সেক্টর এবং নির্বাচিত প্রাইভেট ও বিদেশি ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দিয়েছিল যে, তারা একটি 'ইন্টারনাল ওষুডসম্যান' (আইও) নিয়োগ করবে—যিনি একটি স্বাধীন কর্তৃপক্ষ হিসেবে কাজ করবেন এবং সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাহ্যাত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করবেন। ইন্টারনাল ওষুডসম্যান (আইও) ব্যবস্থাটি ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করার উদ্দেশ্যে গঠিত হয়েছে, যাতে গ্রাহকদের অভিযোগগুলি ব্যাংকের সর্বোচ্চ অভিযোগ নিষ্পত্তি স্তরে নিষ্পত্তি করা যায় এবং গ্রাহকদের অন্যান্য ফোরামে যাওয়ার প্রয়োজন কম হয়।

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা অনুযায়ী, ইন্টারনাল ওষুডসম্যান(আইও) একজন অবসরপ্রাপ্ত বা কর্মরত কর্মকর্তা হতে পারেন, যিনি অন্য কোনো ব্যাংক / আর্থিক খাত নিয়ন্ত্রক সংস্থা / এনবিসিপি / এনবিএফসি / সিআইসি-এর জেনারেল ম্যানেজারের সমতুল্য পদে অধিষ্ঠিত এবং যার ব্যাংকিং, নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স, নিয়ন্ত্রণ, তদারকি, পেমেন্ট ও সেটেলমেন্ট সিস্টেম, ক্রেডিট তথ্য বা ভোক্তা সুরক্ষা সংক্রান্ত ক্ষেত্রে কমপক্ষে সাত বছরের প্রয়োজনীয় দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা রয়েছে।

আইও গ্রাহকদের অভিযোগগুলি পরীক্ষা করবে যা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে ব্যাংক বাতিল করেছে। যেসব অভিযোগ সম্পূর্ণভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, সেগুলি ব্যাংক অভ্যন্তরীণভাবে ইন্টারনাল ওষুডসম্যান (আইও)-এর কাছে প্রেরণ করবে, এবং তার পরেই চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রাহককে জানানো হবে।

১০. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১ (আরবিআইওএস, ২০২১)-এর অধীনে নিয়ন্ত্রকের কাছে অমীমাংসিত অভিযোগগুলি বৃদ্ধি করা

ব্যাংকটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই)-এর 'ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১'-এর আওতাভুক্ত। **রিজার্ভ ব্যাংকের ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম আরবিএল ব্যাংকের সমস্ত দেশীয় শাখার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে**

এই স্কিম অনুযায়ী, যদি কোনো গ্রাহক ব্যাংকে অভিযোগ জানানোর ৩০ দিনের মধ্যে 'চূড়ান্ত উত্তর' না পান অথবা ব্যাংকের উত্তর নিয়ে অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে তিনি আরবিআই-এর অধীনে আরবিআইওএস, ২০২১ অনুযায়ী নিয়োজিত ওম্বুডসম্যানের কাছে স্বাধীন পর্যালোচনার জন্য আবেদন করতে পারেন।

আরবিআইওএস, ২০২১ -এর বিধানের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে নিম্নলিখিত শর্তগুলি প্রযোজ্য হবে।

- আরবিআইওএস, ২০২১ -এর অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে, অভিযোগকারী ব্যাংকে অভিযোগ জানিয়েছিলেন এবং সেই অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত হয়েছে, এবং তিনি ব্যাংকের জবাবে সন্তুষ্ট নন; অথবা ব্যাংক অভিযোগ গ্রহণ করার ৩০ দিনের মধ্যে কোনো উত্তর প্রদান করেনি।
- অভিযোগকারী ব্যাঙ্ক থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে অথবা, যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে ব্যাঙ্কে অভিযোগ করার তারিখ থেকে এক বছর এবং ৩০ দিনের মধ্যে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়।
- ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০০৬ বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১ -এর অধীনে পূর্ববর্তী কোনও কার্যক্রমে ওম্বুডসম্যান এই অভিযোগ নিষ্পত্তি করেননি
- অভিযোগটি কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, মধ্যস্থতাকারী বা অন্য কোনও ফোরামের সামনে কার্যধারার বিষয়বস্তু নয়।
- অভিযোগ অবমাননাকর বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়।
- এই ধরনের দাবির জন্য ভারতীয় সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩ -এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগ করা হয়।
- অভিযোগকারী নিজে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, তবে কোনো আইনজীবী অভিযোগকারী না হলে তিনি প্রতিনিধিত্ব করতে পারবেন না।

১১. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ

ব্যাঙ্কের "কাস্টমার অ্যাট দ্য হার্ট" মিশন স্টেটমেন্টের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে, ব্যাঙ্ক ক্রমাগত গ্রাহকদের কাছ থেকে বিভিন্ন প্রশ্নাবলী/সভা/সমীক্ষার মাধ্যমে সামগ্রিক ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতার উপর প্রতিক্রিয়া চাইবে গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ প্রক্রিয়াগুলিতে ক্রমাগত উন্নতির জন্য।

১২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের প্রশিক্ষণ

সমস্ত কার্যরত কর্মীদের গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগের সময় মতবিরোধ বা মতের অমিল এবং উত্তেজনার পরিস্থিতি সৃষ্টি হতে পারে। এমন পরিস্থিতি দক্ষতার সঙ্গে মোকাবিলা করার জন্য প্রয়োজনীয় সফট স্কিল প্রশিক্ষণ কর্মসূচির একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে কর্মীদের প্রদান করা হয়। ব্যাংক নিশ্চিত করে যে, অভিযোগ / অনুযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা প্রতিটি স্তরে সুষ্ঠুভাবে এবং দক্ষতার সঙ্গে পরিচালিত হবে।

১৩. অভিযোগের উপর উন্নততর তথ্য প্রকাশ

২১ অর্থবর্ষ থেকে বার্ষিক রিপোর্টে গ্রাহকের অভিযোগের উপর বাধ্যতামূলক বর্ধিত প্রকাশগুলি ব্যাঙ্ক প্রদর্শন করবে। উক্ত তথ্য ব্যাংকের ওয়েবসাইটে 'ইনভেস্টর রিলেশনস' বিভাগে পাওয়া যাবে।

১৪. সংযুক্তি I: গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি - আইবিইউ গিফট সিটি

সংযুক্তি।



গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি আইবিইউ গিফট সিটি

বিষয়বস্তু সূচি
বিষয়বস্তু

ক্রমিক নং।	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
১	ভূমিকা	১৩
২	উদ্দেশ্য	১৩
৩	অভিযোগের সংজ্ঞা	১৩
৪	এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স	১৪
৫	বাধ্যতামূলক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা	১৫
৬	সময় সীমা	১৫
৭	অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের প্রশিক্ষণ	১৫
৮	অভিযোগের উপর উন্নততর তথ্য প্রকাশ	১৫

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

১. ভূমিকা

গুজরাটের গিফট সিটিতে অবস্থিত আরবিএল ব্যাংক-এর আন্তর্জাতিক আর্থিক পরিষেবা কেন্দ্র (আইএফএসসি) শাখাটি একটি বিদেশি বিচারব্যবস্থার আওতাধীন বিদেশি শাখা হিসেবে পরিচালিত হয় এবং এটি আন্তর্জাতিক আর্থিক পরিষেবা কেন্দ্র কর্তৃপক্ষ (আইএফএসসিএ)-এর দ্বারা নিয়ন্ত্রিত। এই নীতিতে শুধুমাত্র গিফট সিটি গ্রাহক এবং গিফট সিটি সম্পর্কিত প্রশ্নগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

২. উদ্দেশ্য

এই নীতির উদ্দেশ্য হল আইএফএসসি ব্যাংকিং ইউনিট (আইবিইউ), গিফট সিটি-র জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কাঠামো নির্ধারণ এবং পরিষ্কার নির্দেশিকা প্রদান করা, যাতে অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যকারিতা এবং সামগ্রিক গ্রাহক পরিষেবার মান উন্নত করা যায়।

৩. অভিযোগের সংজ্ঞা

অভিযোগের সংজ্ঞা নিম্নরূপ।

অভিযোগ:

অভিযোগ বলতে বোঝায়—লিখিতভাবে বা অন্যান্য মাধ্যমে এমন একটি অভিযোগ, যেখানে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পরিষেবায় ঘাটতির কথা তুলে ধরা হয় এবং তার প্রতিকার চাওয়া হয়। এই ধরনের অভিযোগ ব্যক্তিগত ভাবে, টেলিফোনে বা লিখিতভাবে জানানো যেতে পারে।

একটি অভিযোগ হল:

- এ) ব্যাংকের পক্ষ থেকে তার পণ্য, পরিষেবা, নীতি, কর্মচারী, অথবা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীর প্রতি বিবৃত বা অন্তর্নিহিত প্রতিশ্রুতি পূরণে ব্যর্থতা/অপর্যাপ্ততা, যার ফলে আপত্তি/অভিযোগ/বিরোধ দেখা দেয়।
- বি) ব্যাংকের পক্ষ থেকে পরিষেবার ত্রুটির অভিযোগ এবং প্রতিকার চেয়ে একটি আবেদন।

অভিযোগ' হিসেবে গণ্য নয় এমন বিষয়গুলির নির্দেশক তালিকা

- ১) বেনামী অভিযোগ (হুইসেলব্লোয়ারের অভিযোগ ব্যতীত)
- ২) অসম্পূর্ণ বা অস্পষ্ট অভিযোগ
- ৩) সমর্থনকারী নথি ছাড়া অভিযোগ
- ৪) পরামর্শ বা নির্দেশনা/ব্যাখ্যা চেয়ে অনুরোধ
- ৫) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত আর্থিক পণ্য বা পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত নয়—এমন বিষয়ে করা অভিযোগসমূহ এই ব্যবস্থার আওতাভুক্ত নয়।
- ৬) যেকোনো অনিবার্য/অনিয়ন্ত্রিত কার্যকলাপ সম্পর্কে অভিযোগ
- ৭) আর্থিক পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য বা ব্যাখ্যা চেয়ে করা রেফারেন্সসমূহ

৪. এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স

এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া **আন্তর্জাতিক আর্থিক সেবা কেন্দ্রের ব্যাংকিং ইউনিট (আইবিইউ), গিফট সিটি**

গ্রাহকের অভিযোগ এক্সেলেশন এর স্তরগুলি নিম্নরূপ:

১. প্রথম স্তর গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরাম

যদি আপনি আইবিইউ-আরবিএল ব্যাঙ্কে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ পরিষেবার প্রত্যাশিত লেভেল না পেয়ে থাকেন, তবে আপনার নাম এবং সিআইএফ নম্বর/অ্যাকাউন্ট নম্বর সহ আপনার অভিযোগের বিবরণ সরবরাহ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (সিআরও) সাথে যোগাযোগ করুন।

অভিযোগ গ্রহণ করার ক্ষেত্রে, আপনাকে অভিযোগ প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে লিখিতভাবে আপনার অভিযোগ গ্রহণের স্বীকৃতি এবং একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে। অভিযোগ গ্রহণ না করা হলে, অভিযোগ প্রাপ্তির ৫ কর্মদিবসের মধ্যে আপনাকে লিখিতভাবে উত্তর প্রদান করা হবে, যেখানে অগ্রহণের কারণও উল্লেখ থাকবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তা	নমিত দুয়া
যোগাযোগ নম্বর	+৯১ ০৭৯ ৬৯৬৬ ৬১১১
ইমেল অ্যাড্রেস	ibu.complaints@rbl.bank.in
শাখার ঠিকানা	আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেড আইএফএসসি ব্যাঙ্কিং ইউনিট – গিফট সিটি ইউনিট নং ৭০৫, ৭ম তলা, সিগনেচার বিল্ডিং, ব্লক নং ১৩-বি, জোন-১, গিফট মাল্টিসার্ভিসেস এসইজেড, গান্ধীনগর – ৩৮২৩৫৫

অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা সময় হল অভিযোগ গ্রহণের তারিখ থেকে ৩০ দিন।

যদি প্রদত্ত সমাধানে আপনি সন্তুষ্ট না হন অথবা অভিযোগটি প্রত্যাখ্যাত হয়ে থাকে, তাহলে আপনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে দ্বিতীয় স্তরে আপনার অভিযোগের আপিল করতে পারেন।

২. দ্বিতীয় স্তরের গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরাম

অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা	পারুল সরীন
ইমেল অ্যাড্রেস	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

আপিল নিষ্পত্তির জন্য সময়সীমা হল ৩০ দিন।

আপনি যদি ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন এবং ব্যাঙ্কের আপিল প্রক্রিয়া শেষ হয়ে যায়, আপনি নিম্নোক্ত হিসাবে ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

কর্তৃপক্ষ	আন্তর্জাতিক আর্থিক পরিষেবা কেন্দ্র।
ইমেল অ্যাড্রেস	grievance-redressal@ifsc.gov.in

৫. বাধ্যতামূলক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা

ব্যাংক শাখাগুলিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি প্রদর্শন / নিশ্চিত করবে:

- গ্রাহকরা অভিযোগ জানাতে বা মতামত শেয়ার করতে যে বিভিন্ন মাধ্যম ব্যবহার করতে পারেন:
- নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা।
- আইএফএসসিএ অভিযোগ কর্তৃপক্ষের ইমেল অ্যাড্রেস
ব্যাঙ্ক উপরের বিবরণ (i থেকে iii) ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদান করবে।

৬. সময় সীমা

ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস সেন্টারস অথরিটি (আইএফএসসিএ) কর্তৃক নির্ধারিত ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস সেন্টারস ব্যাঙ্কিং ইউনিট (আইবিইউ) সম্পর্কিত অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য সময়সীমা এবং ডকুমেন্টেশনগুলি অধ্যবসায়ের সাথে অনুসরণ করা হবে।

৭. অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের প্রশিক্ষণ

সমস্ত কার্যরত কর্মীদের গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগের সময় মতবিরোধ বা মতের অমিল এবং উত্তেজনার পরিস্থিতি সৃষ্টি হতে পারে। এমন পরিস্থিতি দক্ষতার সঙ্গে মোকাবিলা করার জন্য প্রয়োজনীয় সফট স্কিল প্রশিক্ষণ কর্মসূচির একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে কর্মীদের প্রদান করা হয়। ব্যাংক নিশ্চিত করে যে, অভিযোগ / অনুযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা প্রতিটি স্তরে সুষ্ঠুভাবে এবং দক্ষতার সঙ্গে পরিচালিত হবে।

৮. অভিযোগের উপর উন্নততর তথ্য প্রকাশ

ব্যাংক বার্ষিক প্রতিবেদনে গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত বাধ্যতামূলক বর্ধিত প্রকাশসমূহ প্রদর্শন করবে। ইনভেস্টর রিলেশনসের অধীনে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট থেকে এটি অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।