

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় নীতি

অনুমোদনকাৰী:	গ্ৰাহক	সেৱা	সমিতি,	ব'ৰ্ড		
পলিচী(নীতি)ৰ	গৰাকী:	স্বত্বতা	এছ,	প্ৰধান	নডেল	বিষয়া
সমীক্ষা সময়:	বাৰ্ষিক					

সংস্কৰণৰ ইতিহাস

সংস্কৰণ নং	তাৰিখ	পৰ্যালোচক
1.0	15.01.2018	শশীকান্ত পাণ্ডা, COO
1.1	10.11.2021	ৰিচেল ছেৰিং লা, PNO
1.2	01.03.2024	ৰিচেল ছেৰিং লা, PNO
2.0	10.05.2024	ৰিচেল ছেৰিং লা, PNO
3.0	01.06.2024	ৰিচেল ছেৰিং লা, PNO
4.0	19.12.2024	স্বত্বতা এছ, PNO
5.0	18.02.2025	স্বত্বতা এছ, PNO

১. পটভূমি

নৰ্থ ইষ্ট স্মল ফাইনেঞ্চ বেংক লিমিটেডে (“বেংক”) নিজৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু সমাজৰ কম সেৱা লাভ কৰা শ্ৰেণীক দায়িত্বশীল বিত্তীয় ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰাত বিশ্বাস কৰে। বেংকে নিজৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি নৈতিক আচৰণক উৎসাহিত কৰে। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে গ্ৰাহক সেৱা হৈছে বহনক্ষম ব্যৱসায়িক বৃদ্ধিৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু আমি নিশ্চিত কৰিব বিচাৰোঁ যে আমাৰ গ্ৰাহকসকলে বেংকৰ বিভিন্ন টাচ পইন্ট(সেৱাকেন্দ্ৰ)ত সৰ্বোত্তম সেৱা লাভ কৰে। বেংকৰ সৈতে বিদ্যমান সম্পৰ্ক আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি বজাই ৰাখিবলৈ ক্ষীপ্ৰ আৰু দক্ষ সেৱা অতি প্ৰয়োজনীয়।

২. উদ্দেশ্যসমূহ

এই নীতি(পলিচী)ৰ প্ৰধান উদ্দেশ্য হ'ল:

- অভিযোগ নিৰাময়ৰ ফ্ৰেমৱৰ্ক প্ৰস্তুত কৰা আৰু বেংকে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী-উপায়সমূহৰ মাজেৰে ইয়াক কাৰ্যকৰী কৰি গ্ৰাহকসকলক এক নিৰৱচ্ছিন্ন সেৱা আৰু সন্তুষ্টি প্ৰদান কৰা।
- বিভিন্ন মাধ্যমেৰে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰি গ্ৰাহকক সহজে প্ৰৱেশ কৰাটো নিশ্চিত কৰা;

- এটা নিৰ্দিষ্ট টাৰ্ন-এৰাউণ্ড-টাইম (টিএটি) প্ৰদান কৰি আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সময়মতে সমাধান নিশ্চিত কৰি অভিযোগ নিৰাময়ৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা। তদুপৰি, নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধান নহ'লে বা অভিযোগ সমাধান কৰিবলৈ সক্ষম নহ'লে বেংকে গ্ৰাহকক স্বচ্ছ যোগাযোগ প্ৰদানৰ প্ৰয়াস কৰিব;
- এক নিৰ্দিষ্ট এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স(উৰ্ধ্বমুখী প্ৰক্ৰিয়া) প্ৰদান কৰি গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি নিশ্চিত কৰা যাতে কোনো গ্ৰাহকে প্ৰদত্ত সমাধানত সন্তুষ্ট নহ'লে নিজৰ অভিযোগ উৰ্ধ্বতন কৰ্তৃপক্ষক উত্থাপন কৰিব পাৰে যিসকল একেটা কাৰ্যৰ বাবে দায়বদ্ধ; আৰু
- অভিযোগৰ জৰিয়তে নিয়মীয়াকৈ গ্ৰাহকৰ মতামত বিচৰা আৰু গ্ৰাহকৰ চাহিদা আৰু সন্তুষ্টিৰ সৈতে সংগতি থকাকৈ বেংকৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু সামগ্ৰীসমূহ উন্নত কৰাৰ প্ৰচেষ্টা;

৩. মূল পৰিভাষাসমূহ

প্ৰশ্ন

বেংকৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে তথ্যৰ বাবে গ্ৰাহকে কৰা অনুৰোধক "প্ৰশ্ন" হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হ'ব। ইয়াৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে কোনো পণ্য বা সেৱাৰ বিষয়ে বিৱৰণৰ সম্পৰ্কে কৰা যিকোনো অনুসন্ধান, যেনে অফাৰসমূহ বুজি পোৱা, বিকল্পসমূহ অন্বেষণ কৰা বা উপলব্ধ বিকল্পসমূহ অভিজ্ঞতা কৰা আদি অন্তৰ্ভুক্ত। গ্ৰাহকৰ জিজ্ঞাসা, সন্দেহ, অনুসন্ধান, স্থিতি পৰীক্ষা, অনুৰোধ আৰু স্পষ্টীকৰণক প্ৰশ্ন হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব।

অভিযোগ

"অভিযোগ" বুলিলে গ্ৰাহকৰ লিখিত বা অন্যথা যোগাযোগ কৰা প্ৰতিনিধিত্বক বুজায় যিয়ে বেংকে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ অভাৱৰ অভিযোগ কৰে আৰু প্ৰতিকাৰ বা সমাধান বিচাৰে। ইয়াত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি আগবঢ়োৱা প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিৰুদ্ধে সেৱা প্ৰদানৰ যিকোনো অভাৱ, লগতে বেংকৰ সামগ্ৰী বা প্ৰক্ৰিয়াসমূহ অমান্য বা খেলিমেলি হোৱা, যাৰ ফলত বিবাদ, অভিযোগ, প্ৰতিবাদ, আপত্তি বা অসন্তুষ্টিৰ সৃষ্টি হয়।

৪. অভিযোগ নিৰাময়ৰ পৰিকাঠামো(ফ্ৰেমৱৰ্ক)

আমাৰ বেংকে বিশ্বাস কৰে যে গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টিৰ ওপৰত গুৰুত্ব প্ৰদান কৰাটো হৈছে প্ৰধান দায়িত্ব। গ্ৰাহকসকলক এক নিৰৱচ্ছিন্ন অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰাৰ প্ৰচেষ্টাত বেংকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে এক বিস্তৃত অভিযোগ নিৰাময়ৰ কাঠামো প্ৰস্তুত কৰিছে। গ্ৰাহকসকলক নিজৰ নিজৰ অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ একাধিক চেনেল বা মাধ্যম প্ৰদান কৰা হয় আৰু এই অভিযোগসমূহ সময়সীমাবদ্ধভাৱে সমাধান কৰা হয়, আনহাতে গ্ৰাহকে সন্তোষজনক সমাধান নাপালে বা নহ'লে অভিযোগ উৰ্ধ্বতন কৰ্তৃপক্ষলৈ উন্নীত বা অৱগত কৰিব পাৰে।

ইয়াৰ উপৰিও অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে টাৰ্ন-এৰাউণ্ড-টাইম(টিএটি) বেংকে স্পষ্টভাৱে সংজ্ঞায়িত কৰিছে আৰু প্ৰতিটো অভিযোগ বৃদ্ধিৰ স্তৰত একেখিনি কথা উল্লেখ কৰা হৈছে। গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ মসৃণ আৰু সময়োপযোগী সমাধান নিশ্চিত কৰিবলৈ বেংকে নিজৰ অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ বিশেষভাৱে প্ৰস্তুত কৰিছে।

এজন গ্ৰাহকে বেংকে প্ৰদান কৰা যিকোনো চেনেলৰ জৰিয়তে অভিযোগ / নিষ্পত্তি দাখিল কৰিব পাৰে, য'ত মোবাইল বেংকিং এপ্লিকেচন, ভৌতিকভাৱে নিজে শাখালৈ যোৱা আৰু নিৰ্দিষ্ট গ্ৰাহক সহায়ক ই-মেইল আইডি আৰু টোল – বিনামূলীয়া গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ অন্তৰ্ভুক্ত-ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ পিছত অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগ দাখিলৰ ৪৮ ঘণ্টাৰ ভিতৰত বেংকৰ পৰা সঁহাৰি বা বাৰ্তা লাভ কৰিব।

অভিযোগ পুথি/পঞ্জীয়ন(ৰেজিষ্টাৰ)

সকলো বেংক শাখাই অফলাইনত পোনপটীয়াকৈ বা নিজৰ মুখ্য কাৰ্যালয়/চৰকাৰ/ এলইএৰ জৰিয়তে লাভ কৰা সকলো অভিযোগ দাখিলৰ বাবে দিয়া নিৰ্ধাৰিত আৰ্হিত সুকীয়া অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰা উচিত। পূৰ্বতে কোনো অভিযোগ পোৱা গৈছিল নে নাই সেই তথ্য নিৰ্বিশেষে এই ৰেজিষ্টাৰ(অভিযোগ বা তথ্য)বোৰ বজাই ৰাখিব লাগে।

শাখাসমূহে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা অভিযোগ পুথিসমূহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পৰিচালকে শাখাসমূহলৈ সময়ে সময়ে ভ্ৰমণৰ সময়ত নিৰীক্ষণ কৰিব লাগে আৰু পৰ্যবেক্ষণ/মন্তব্যসমূহ আপেক্ষিক ভ্ৰমণৰ প্ৰতিবেদনত লিপিবদ্ধ কৰিব লাগে।

নৰ্থ ইষ্ট স্মল ফাইনেঞ্চ বেংকৰ তিনিটা স্তৰৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা আছে: -

স্তৰ ১ - গ্ৰাহক সেৱা এজেন্ট আৰু শাখা বিষয়া

- শাখা বিষয়া: এজন গ্ৰাহকে আমাৰ শাখালৈ যাব পাৰে আৰু আমাৰ সকলো শাখাত ৰখা অভিযোগ পঞ্জীয়ন বা দাখিল কৰি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। আমাৰ প্ৰতিটো শাখাতে আমি আপোনাৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ যোগাযোগ কৰিব পৰা বিষয়াসকলৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰিছোঁ।

- গ্ৰাহক সেৱা এজেন্ট: আমাৰ যিকোনো ভাৰ্চুৱেল টাঙ্কপইণ্টৰ জৰিয়তে অভিযোগকাৰীয়ে উত্থাপন কৰা যিকোনো অভিযোগ প্ৰথমে এই স্তৰত মীমাংসা কৰা হ'ব। অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ৪৮ ঘণ্টাৰ ভিতৰত বেংকে অভিযোগকাৰীলৈ সঁহাৰি বা বাৰ্তা(একনলেজমেন্ট) প্ৰেৰণ কৰিব। অভিযোগকাৰীয়ে নিজৰ পঞ্জীয়নভুক্ত যোগাযোগ মাধ্যমত যোগাযোগ বা বাৰ্তা লাভ কৰিব বা বেংকে উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰা অন্য যিকোনো যোগাযোগৰ ধৰণত লাভ কৰিব। এই দলটোৱে সৰ্বোচ্চ টাৰ্নআউট টাইম (টিএটি) ৭ কমদিনৰ ভিতৰত সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে, যদিহে গ্ৰাহকে সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্যখিনি প্ৰদান কৰে।

- তলত স্তৰ ১ ৰ ভাৰ্চুৱেল চেনেলসমূহৰ বিৱৰণ দিয়া হৈছে:

ক্র. নং	চেনেল	প্ৰক্ৰিয়া
1	মোবাইল/ইণ্টাৰনেট	সহায় আৰু সমৰ্থন অংশ
	বেংকিং এপ্লিকেচন	(এপ > প্ৰফাইল > হেল্প এণ্ড ছাপৰ্ট)

2	ই-মেইল	help@sliceit.com customercare@nesfb.com		
3	হেল্পলাইন নম্বৰ	080 4832 9999 1800-121-1905		

স্তৰ ২ - মণ্ডল মুৰব্বী/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া

- যদি অভিযোগকাৰীয়ে স্তৰ ১ৰ শাখা বিষয়া/মুৰব্বীৰ পৰা পোৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে নিজৰ অভিযোগ নিজ নিজ খণ্ড মুৰব্বীক অৱগত কৰিব বা অভিযোগ দিব পাৰে। অভিযোগ লাভ কৰাৰ ৭ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত মণ্ডল মুৰব্বীয়ে উত্তৰ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিব। নিজ নিজ খণ্ড মুৰব্বীৰ ই-মেইল আইডি আৰু যোগাযোগৰ তথ্য শাখাসমূহত উপলব্ধ।
- একেদৰে যদি অভিযোগকাৰীয়ে স্তৰ ১ৰ গ্ৰাহক সেৱা এজেন্টৰ পৰা পোৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া (জিআৰঅ')লৈ নিজৰ নিজৰ অভিযোগ স্তৰ ২লৈ বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

জিআৰঅ'ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া ধৰণৰ:

নাম	আশিস সাক্সেনা
ঠিকনা	ইণ্ডিকিউব এশ্বৰ্ভ পাৰ্ক ভিউ, প্ৰথম মহলা, পৌৰসভা নং ৯, ৮০ ফিট ৰড, ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল লেআউট, কোৰামংগালা ৩য় ব্লক, ৱাৰ্ড নং ৬৮, বেংগালুৰু - ৫৬০০৩৪, কৰ্ণাটক
ই-মেইল আইডি	customergrievance@nesfb.com customergrievance@sliceit.com
যোগাযোগ নম্বৰ	080 6939 0473

স্তৰ ৩ - প্ৰধান নডেল বিষয়া

- যদি অভিযোগকাৰীয়ে স্তৰ ২ত গ্ৰাহক সেৱাৰ পৰা লাভ কৰা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে বেংকৰ ন'ডেল বিষয়াৰ ওচৰত আবেদন কৰি নিজৰ অভিযোগ ৩য় স্তৰলৈ আগুৱাব পাৰে।
- অভিযোগকাৰীয়ে তলত উল্লেখ কৰা সবিশেষৰ জৰিয়তে ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। অভিযোগ লাভ কৰাৰ ১৪ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বিষয়াই ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।
- য'ত এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয়, তেনে ক্ষেত্ৰত সংশ্লিষ্ট শাখাই বেংকিং ন্যায়াধীশ আঁচনিৰ অধীনত সংশ্লিষ্ট ন'ডেল বিষয়ালৈ একেখিনিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰেৰণ কৰিব আৰু অভিযোগৰ স্থিতি সম্পৰ্কে অৱগত কৰিব লাগে। ইয়াৰ ফলত ন'ডেল বিষয়াজনে অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত বেংকিং ন্যায়াধীশৰ পৰা পোৱা যিকোনো প্ৰসংগৰ সৈতে অধিক ফলপ্ৰসূত্ৰে মোকাবিলা কৰিব পাৰিব।

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য:

নাম	স্বেতা এছ
ঠিকনা	ইণ্ডিকিউব এম্বল্ড পাব্লিক ভিউ, প্ৰথম মহলা, পৌৰসভা নং ৯, ৮০ ফিট ৰোড, ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল লেআউট, কোৰামংগালা ওয় ব্লক, ৱাৰ্ড নং ৬৮, বেংগালুৰু - ৫৬০০৩৪, কৰ্ণাটক
ই-মেইল আই.ডি	principal.nodalofficer@nesfb.com nodalofficer@sliceit.com
যোগাযোগ নম্বৰ	080 4831 8328

স্তৰ ৪ - আৰবিআইৰ বেংকিং ন্যায়াধীশ(অ'ম্বাডছমেন)

যদি গ্ৰাহকে বেংকৰ পৰা পোৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয় বা অভিযোগ লাভ কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি লাভ কৰা নাই তেন্তে গ্ৰাহকে ইয়াৰ সমাধানৰ বাবে সংশ্লিষ্ট আৰবিআই বেংকিং ন্যায়াধীশৰ কাষ চাপিব পাৰে। আৰবিআই বেংকিং ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ তলৰ সবিশেষৰ সহায় ল'ব পাৰে:

- অভিযোগ পৰ্টেল: <https://cms.rbi.org.in>
- টোল ফ্ৰী নম্বৰ: 14448

৫. অভিযোগ পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থা আৰু গুণগত নিশ্চয়তা

গ্ৰাহক সেৱাৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ(প্ৰধান বিজ্ঞপ্তি) অনুসৰি বেংকে তিনিখন সমিতি গঠন কৰিছে:

১. শাখা স্তৰৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি

শাখা স্তৰৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে বিভিন্ন ধৰণৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে মত-বিনিময়ৰ জৰিয়তে শাখা পৰ্যায়ত গ্ৰাহক সেৱা শক্তিশালী কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব। এই সমিতিয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ, পলম হোৱা ঘটনাবোৰ আৰু গ্ৰাহকসকলে সন্মুখীন হোৱা অন্যান্য অসুবিধাসমূহ অধ্যয়ন আৰু বিশ্লেষণ কৰিব। ইয়াৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকসকলক নিজৰ মতামত/পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহক সেৱা উন্নত কৰাৰ উপায় বিকশিত কৰাত বেংকক সহায় কৰিবলৈ এখন মঞ্চ প্ৰদান কৰিব।

২. গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতি

প্ৰতিটো অঞ্চলতে গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতি গঠন কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ নেতৃত্বত থাকিব আঞ্চলিক মূৰব্বীগৰাকী। গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতিত জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাৰ কাৰ্যবাহী আৰু আমন্ত্ৰিত গ্ৰাহক, যদি থাকে, ইয়াৰ সদস্য হিচাপে অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। সমিতিখনে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলসমূহৰ শাখাৰ পৰা গ্ৰাহক সেৱা বিষয়ত প্ৰতিক্ৰিয়াৰ পৰ্যালোচনা কৰিব।

৩. ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি

বেংকিং ব্যৱস্থাত কৰ্পৰেট প্ৰশাসনৰ গাঁথনি শক্তিশালী কৰাৰ লগতে বেংকসমূহে প্ৰদান কৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ মানদণ্ডত শেহতীয়া কাম-কাজৰ উন্নীতকৰণৰ লক্ষ্যৰে বেংকক নীতি প্ৰণয়ন আৰু ইয়াৰ অনুসৰণৰ মূল্যায়ন আভ্যন্তৰীণভাৱে সক্ষম কৰিবলৈ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ বিশেষজ্ঞ আৰু গ্ৰাহকৰ প্ৰতিনিধিসকলক আমন্ত্ৰিত হিচাপে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। এই সমিতিখনে গ্ৰাহক সেৱা/গ্ৰাহক যত্নৰ দিশসমূহ পৰ্যালোচনা কৰিব, গ্ৰাহকসকলে সন্মুখীন হোৱা অসুবিধাসমূহ উপলব্ধি কৰিব আৰু গ্ৰাহক সেৱা উন্নত কৰাৰ উপায়ৰ ওপৰত মতামত সংগ্ৰহ কৰিব।

আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ বা ন্যায়পালিকা (পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থা)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে নিৰ্ধাৰণ কৰা নীতি-নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেংকে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ(অম্বাডছমেন)সকলকো নিযুক্তি দিছে। আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ হ'ব কেন্দ্ৰবিন্দু যাতে নূন্যতম সংখ্যক অভিযোগ আৰবিআইৰ বেংকিং ন্যায়াধীশলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লগা হয়।

বেংকে এক মানসম্পন্ন পৰিচালনা পদ্ধতি(এছঅ'পি)ৰ ব্যৱস্থা কৰিব আৰু এক সম্পূৰ্ণ স্বয়ংক্ৰিয় অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা চফ্টৱেৰ স্থাপন কৰিব য'ত বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাই আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা সকলো অভিযোগ লাভ কৰাৰ ২০ দিনৰ ভিতৰত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশলৈ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে প্ৰেৰণ কৰা হয়।

ইণ্টাৰনেল অম্বাডছমেন ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিক সময়ে সময়ে প্ৰতিবেদন প্ৰদান কৰিব লাগিব (অন্ততঃ ৬ মাহত এবাৰ)। আনহাতে, জালিয়াতি, অপব্যৱহাৰ আদিৰ লগত জড়িত দিশসমূহ তৎক্ষণাত ব'ৰ্ডৰ অডিট কমিটীক অৱগত কৰিব লাগিব।

৬. অৱগত বা প্ৰকাশ কৰা(ৰিপটিং)

বেংকে লাভ কৰা অভিযোগৰ বিশ্লেষণৰ লগতে নিৰ্দিষ্ট ব'ৰ্ড / গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সন্মুখত অভিযোগৰ বিবৃতি(ষ্টেটমেন্ট) প্ৰকাশ কৰিব। (i) অভিযোগসমূহ সঘনাই লাভ কৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰসমূহ চিনাক্ত কৰিবলৈ; (ii) সঘনাই অভিযোগৰ উৎস চিনাক্ত কৰিবলৈ; (iii) পদ্ধতিগত অভাৱসমূহ চিনাক্ত কৰিবলৈ আৰু (iv) অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাক অধিক ফলপ্ৰসূ কৰি তুলিবলৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰাৰ বাবে অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ কৰিব লাগে।

উপযুক্ত আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেংকে বাৰ্ষিক প্ৰতিবেদনত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ সম্পৰ্কে সঠিকভাৱে প্ৰকাশ কৰিব।

৭. নীতি(পলিচী)ৰ পৰ্যালোচনা

বছৰত অন্ততঃ এবাৰ অথবা বেংকৰ ব্যৱসায়িক কাৰ্য-কলাপত কোনো পৰিৱৰ্তন বা নিয়ন্ত্ৰক পৰিকাঠামোত পৰিৱৰ্তন হ'লে শীঘ্ৰে পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব। এনে যিকোনো নীতি(পলিচী)ৰ পৰিৱৰ্তন ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হ'ব আৰু অনুমোদন জনাই সকলো সংশ্লিষ্ট বিভাগক জনোৱা হ'ব।

৮. নিয়ামক নিৰ্দেশনা

• ২০১৫ৰ ১ জুলাইৰ বেংকৰ গ্ৰাহক সেৱা সন্দৰ্ভত প্ৰধান নিৰ্দেশনা(মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন)

• ২০১৬ৰ ৬ অক্টোবৰৰ সুল ফাইনেঞ্চ বেংকৰ বাবে পৰিচালনা নিৰ্দেশনা

- ২০২১ চনৰ ২৭ জানুৱাৰীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা শক্তিশালীকৰণ