

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা



এমডি'স ভিজিলেন্স সেল
রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।

অক্টোবর-২০১৫

প্রধান উপদেষ্টা

মনজুর আহমদ
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

উপদেষ্টা

ড. মোঃ আব্দুল খালেক খান
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সমন্বয়কারী

মোঃ রিয়াজ উদ্দিন মিয়া
মহাব্যবস্থাপক

কার্য সম্পাদনকারী দলের সদস্যগণ

মোঃ মাহবুবুল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক	সভাপতি
তপন কুমার সাহা উপ-মহাব্যবস্থাপক	সদস্য
মোঃ নূরুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক	সদস্য
মোঃ মাহছুদার রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক	সদস্য

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।

সূচীপত্র

খন্ড-১

ভূমিকা

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
১.০১	উপক্রমণিকা	৪
১.০২	নীতিমালার উদ্দেশ্য	৫

খন্ড-২

গ্রাহক সেবা

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.০১	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো	৬
২.০২	কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম	৭
২.০৩	বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	৮
২.০৪	জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	৮
২.০৫	শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী	৮
২.০৬	গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা	৯
২.০৭	ব্যাক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা	৯
২.০৮	আচরণ বিধি	১০
২.০৯	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	১১
২.১০	কাস্টমার চার্টার	১১
২.১১	গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন	১৪
২.১২	গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী	১৪

খন্ড-৩

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
৩.০১	অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়া	১৭
৩.০২	অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ	১৭
৩.০৩	অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ	১৮
৩.০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া	১৮
৩.০৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ	২১
৩.০৬	অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা	২২
৩.০৭	নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন	২২
৩.০৮	পুরস্কার ও শাস্তি	২৩
৩.০৯	অভিযোগের মূল কারণ, পর্যালোচনা, বিশ্লেষণ এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ	২৩
	সংযোজনী সমূহ	২৪-২৭

ভূমিকা

১.০১. উপক্রমণিকাঃ

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক উত্তর-পশ্চিমাঞ্চলের সর্ববৃহৎ সরকারী বিশেষায়িত ব্যাংক। এ অঞ্চলের কৃষিসহ বিভিন্ন অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের সঙ্গে জড়িত বিভিন্ন পেশায় নিয়োজিত মানুষের আর্থ সামাজিক অবস্থার উন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন ও তাদের বিভিন্ন সেবা দান ও অভাব অভিযোগ নিরসনে রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আধুনিক কালে ব্যাংক শুধুমাত্র মুনাফা উপার্জনকারী প্রতিষ্ঠানই নয়, বরং জনগণকে নানা ধরনের আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানও বটে। আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংক এখনও পর্যন্ত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম এবং একারণেই ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক সেবার বিষয়টি অতীব গুরুত্ব বহন করে। দেশে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের দ্রুত বিস্তৃতির সাথে সাথে এর সেবার প্রতি গ্রাহকদের চাওয়া-পাওয়াও দ্রুততার সাথে বৃদ্ধি পাচ্ছে। গ্রাহকদের এই উর্দ্ধগামী প্রত্যাশার চাপ পূরণে ব্যর্থতার ফলে গ্রাহক সেবার মান চাপের মুখে রয়েছে।

দেশের সমগ্র অঞ্চল জুড়ে ব্যাংকের বিশাল নেটওয়ার্ক, তাদের লক্ষ লক্ষ গ্রাহক এবং হরেক রকম পণ্য ও সেবা বাংলাদেশে ব্যাংকিং পরিচালনার ক্ষেত্রে বিশালত্ব ও জটিলতার মাত্রা সংযোজন করেছে। ফলে যথাযথ গ্রাহক সেবার অভাবে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ সৃষ্টি হচ্ছে।

একটি প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারণেই গ্রাহক সেবা ও ভোক্তা সংরক্ষণের বিষয়টি আজ অধিকতর জটিল ও বৈচিত্রময় হয়ে উঠেছে। তাই এরূপ জটিলতা ও বৈচিত্রময়তাকে ন্যূনতম পর্যায়ে রাখতে এবং গ্রাহকদেরকে রক্ষা করতে কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার উপর যে নীতিমালা প্রণয়ন করেছে সেই নীতিমালার আলোকে রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক এই নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। নীতিমালাটি প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদণ্ড, গ্রাহক সেবার মান, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতির প্রতি আলোকপাত করেই প্রণীত হয়েছে।

১.০২. নীতিমালার উদ্দেশ্যঃ

এই নীতিমালাটি সুনির্দিষ্ট কিছু উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরী করা হয়েছে। যেমন গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও ধরে রাখা, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ, ব্যাংকে সুনাম অর্জন ও অক্ষুন্ন রাখা এবং সর্বোপরি আর্থিক স্থিতিশীলতা অর্জন ও ধরে রাখা। এছাড়াও অন্যান্য উদ্দেশ্যাবলী হচ্ছে :

- ক) ব্যাংকের প্রাতিষ্ঠানিক নৈতিকতার মানদণ্ড, ব্যক্তিগত আচরণ ও প্রদত্ত গ্রাহক সেবার তালিকা তৈরী ও অনুসরণ করা।
- খ) ব্যাংকে গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত ও কার্যকর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।
- গ) আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনয়ন।
- ঘ) আর্থিক সেবা খাতের প্রতি বিশ্বাস সৃষ্টি।
- ঙ) ব্যাংকে প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ সেলের কাঠামো গঠন।
- চ) গ্রাহকদের অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে দক্ষতার সাথে দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করা।
- ছ) সুপারিকল্পিত গ্রাহক সচেতনতা ও শিক্ষা কার্যক্রমের মাধ্যমে সক্রিয় গ্রাহক তৈরী করণ।
- জ) ব্যাংকের আওতাধীন সমষ্টিক জনগোষ্ঠিকে আর্থিক সেবার অন্তর্ভুক্তিকরণে উদ্বুদ্ধকরণ।

গ্রাহক সেবা

২.০১. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো

ব্যাংকের মুনাফা, প্রবৃদ্ধি ও সামাজিক দায়বদ্ধতা ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের পাশাপাশি সুষ্ঠু গ্রাহক সেবাদানের বিষয়টিকে ব্যাংকের অগ্রাধিকারমূলক উদ্দেশ্য হিসাবে গণ্য করা হয়েছে। এজন্য উন্নত গ্রাহক সেবা দান করার বিষয়টির সাথে প্রত্যক্ষভাবে সম্পৃক্ত হওয়ার আবশ্যিকতা রয়েছে। এ লক্ষ্যে অত্র ব্যাংকে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি পৃথক কাঠামো গঠন করা প্রয়োজনীয়তা দেখা দেয়। প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালীকরণ এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমন্বিত রাখার লক্ষ্যে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে, জোনাল কার্যালয়ে ও শাখা পর্যায়ে নিম্নরূপ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করা হয়েছে। এছাড়াও বিভাগীয় কার্যালয়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

প্রধান কার্যালয়ে গঠিত সেলটি ‘কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে আখ্যায়িত হবে। এই সেল ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে গঠিত ও পরিচালিত হবে।

কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থাকবে। এই সেলের আকার (জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা) বিভাগীয় কার্যালয়ের প্রধান নির্ধারণ করবেন।

বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থাকবে। এখানে উল্লেখ্য যে, ব্যাংকের জোনাল কার্যালয় পর্যায়ে বিদ্যমান অভিযোগ কেন্দ্রগুলোই ‘জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে গণ্য হবে। এই সেলের আকার (বহালকৃত জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা) ব্যাংকের জোনাল কার্যালয়ের প্রধান নির্ধারণ করবেন।

একইভাবে জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে জোনের শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক গঠিত হবে। ব্যাংক শাখায় নিয়োজিত কর্মবল ও গ্রাহক সংখ্যার বিষয়টি বিবেচনায় রেখে উক্ত ডেস্কের কর্মবল বা কর্মকর্তা বহাল থাকবে।

অভিযোগ সেলের প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো নিম্নে দেখানো হলো :-

প্রধান কার্যালয়	• কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
বিভাগীয় কার্যালয়	• বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
জোনাল কার্যালয়	• জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
শাখা পর্যায়	• শাখা পর্যায় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক

২.০২ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রমঃ

২.০২.ক. নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যক্রমঃ

ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে এ সেল নিম্নে বর্ণিত নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন করবে ঃ-

১. ব্যাংকের গ্রাহক সেবার বিষয়ে মৌলিক প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি তথা নৈতিক আদর্শ প্রতিষ্ঠা করা।
২. শাখাসমূহে সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও সাধারণ ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা।
৩. কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য সুস্পষ্ট আচরণ বিধি প্রণয়ন করা।
৪. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ও কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন করা।
৫. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী প্রণয়ন ও প্রচার করা।
৬. গ্রাহক সেবা ও তার পদ্ধতিগত দুর্বলতা পর্যালোচনা এবং উক্ত দুর্বলতা নিরসনকল্পে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন করা।
৭. প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা।

২.০২.খ. পরিচালনগত কার্যক্রম ঃ

১. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাংকের বিভাগীয় ও জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. বিভাগীয় ও জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সার্বিক কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. যথাসময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের চিঠি পত্রাদির জবাব প্রদান ও যোগাযোগ রক্ষা করা। এ সেলে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অন্য কোন বিভাগ সংশ্লিষ্ট হলে এই সেল নিজ দায়িত্বে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট জবাব প্রেরণ করা।
৪. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালার কোন পরিবর্তন, পরিবর্ধন বা নতুন কোন নীতিমালা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হলে তা ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাবাকারে পেশ করা।
৫. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন ও বাস্তবায়ন করা।
৬. সরাসরি গ্রাহক, ব্যাংকের বিভাগীয় ও জোনাল কার্যালয় বা শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৭. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী অত্র ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে ও ব্যাংকের ম্যানেজম্যান্ট কমিটিতে (MANCOM) উপস্থাপন করা।

২.০৩. বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী :

১. জোনাল পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা ।
২. অধীনস্থ জোনাল পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম তদারকি করা ।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাঁদের পত্রাদির জবাব দান করা ।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের জোনাল হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা ।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা ।

২.০৪. জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা ।
২. অধীনস্থ শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম তদারকি করা ।
৩. বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব দান করা ।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা ।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের দশ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা ।
৬. ব্যাংক শাখাগুলোতে গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) মতবিনিময় সভার আয়োজন করা ।

২.০৫. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে টেলিফোনে বা লিখিতাকারে প্রাপ্ত যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিকল্পে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা । কোন গ্রাহক সশরীরে শাখায় এসে সংশ্লিষ্ট ডেস্কে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তাদের অভিযোগ ধৈর্যসহকারে ও আন্তরিকতার সাথে শুনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা ।
২. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকগণের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করা ।
৩. টেলিফোনে ও লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য ২টি ভিন্ন ভিন্ন রেজিস্টার সংরক্ষণ করা । অতপর গুরুত্বানুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা ।
৪. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের পাঁচ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন (সংযোজনী -ডি) জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা ।
৫. জটিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে জোনাল কার্যালয়ে প্রেরণ করা । জোনাল গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর যোগাযোগ করা ।

২.০৬. গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা :

ব্যাংক জনগণ, জনগণের অর্থ বা অর্থের সমতুল্য পণ্য নিয়ে কারবার করে থাকে। মানুষ সর্বদাই উচ্চাকাঙ্ক্ষী। আর অর্থ হচ্ছে একটি স্পর্শকাতর সম্পদ। কাজেই মানসম্মত গ্রাহক সেবা ও বিশ্বাসযোগ্যতা দুটিই ব্যাংকের জন্য অতীব গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। এ দুটি বিষয় প্রধানত নির্ভর করে ব্যাংকের প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী, আদর্শ ও নৈতিকতা পোষণ, ধারণ বা চর্চার ওপর। কাজেই গ্রাহক সেবার লক্ষ্যে ব্যাংকে কিছু মূলনীতি, আদর্শ, কৃষ্টি ও নৈতিক মানদণ্ড সামগ্রিকভাবে প্রতিষ্ঠা করা উচিত। এগুলোর পুঞ্জানুপুঞ্জ চর্চার মাধ্যমে ব্যাংকে একদিকে প্রশাসনিক কৃতিত্ব অন্যদিকে গ্রাহকের বিশ্বাসযোগ্যতা অর্জন করা সম্ভব হবে। গ্রাহকদের সাথে দরদী মনোভাব প্রকাশ করলে গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি পাবে। সেবার মান উন্নত হতে উন্নতর করতে হবে যাতে গ্রাহকগণ পুনঃপুনঃ সেবা গ্রহণের জন্য ব্যাংকে আসে। গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে ব্যাংক নিম্নলিখিত মৌলিক আদর্শ ও নৈতিকতা প্রতিষ্ঠা করবে:-

মৌলিক নীতিসমূহ :

ক্র.নং	মূলনীতি/নৈতিকতা	বিস্তারিত বিবরণ
১.	দায়বদ্ধতা	গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে তাদের গ্রাহককে সেবা প্রদান করা।
২.	স্বচ্ছতা	গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলী ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা থাকা।
৩.	সততা ও ন্যায়পরায়ণতা	কর্মকর্তা কর্মচারীগণকে গ্রাহক সেবায় সততা, সাধুতা, আনুগত্য ও নিরপেক্ষতা প্রদর্শন করতে হবে। গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে অবশ্যই ব্যক্তি স্বার্থের উর্ধ্বে থেকে কাজ করা।
৪.	পরিপালন	গ্রাহক সেবা দানকালে কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণকে অবশ্যই এতদসংক্রান্ত বিধি-বিধান, নীতিমালা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা যথযথভাবে পরিপালন করা।
৫.	নিরাপত্তা	ব্যাংকের পণ্য ও সেবা চালু করার ক্ষেত্রে অপারেটিং সিস্টেমে নিরাপত্তার বিষয়টি নিশ্চিত করা।
৬.	গোপনীয়তা	আইনগত বাধ্যবাধকতা, জনস্বার্থ, ব্যাংকের স্বার্থ সংরক্ষণ-প্রভৃতি ক্ষেত্রে ব্যতিরেকে গ্রাহকগণের ব্যাংকিং লেনদেনে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে গোপনীয়তা বজায় রাখা।

২.০৭. ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা :

ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নিম্নলিখিত নীতিমালা গ্রহণ করা হয়েছে :

- ক. ব্যাংক শাখায় প্রদত্ত ব্যাংকিং সেবা বা সুবিধাদির বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত পুস্তিকা গ্রাহকগণকে সরবরাহ করা।
- খ. সকল সার্ভিস কাউন্টারে নির্দেশক বোর্ড প্রদর্শন করা।
- গ. মাঝে মধ্যে আকস্মিকভাবে সার্ভিস বা ব্যাংক কাউন্টার পরিদর্শন করা।
- ঘ. ব্যাংক শাখার নিরাপত্তা ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পর্যবেক্ষণ ও উন্নত করা।
- ঙ. বৃহৎশাখাগুলোতে “অনুসন্ধান কাউন্টার” স্থাপন করা।
- চ. গ্রাহক সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ দান করা।
- ছ. সাধারণ গ্রাহকগণের উপযোগী ব্যাংকিং সেবা বা পণ্য প্রচলন করা।
- জ. বার্ষিক ভিত্তিতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে জরিপ করা।

২.০৮ আচরণ বিধিঃ

সাধারণ অর্থে আচরণ বিধি বলতে ব্যাংক চত্বরে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী, সুবিধাভোগী বা মালিকপক্ষের জন্য ব্যক্তিগত শুদ্ধাচার, দাপ্তরিক নিয়মাচার, ভদ্রোচিত পোষাক পরিচ্ছদ, পরিবেশগত ও শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত কিছু রীতি নীতি বা নিয়মাবলীকে বুঝায়। আচরণ বিধি প্রণয়নের উদ্দেশ্য হচ্ছে ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকর্তা-কর্মচারী, গ্রাহক ও অন্যান্য অতিথিদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্র্যবোধ থাকা সত্ত্বেও অন্তত ব্যাংক চত্বরে তাদের আচার আচরণের মধ্যে যেন সাম্যতা বা একত্ব আনয়ন করা যায়। আচরণ বিধির আর একটি লক্ষ্য হচ্ছে ব্যাংক কোম্পানীর মিশন ও ভিশন অর্জনে সকলকে অভিন্ন লক্ষ্যমাত্রায় উন্নীত করা। এছাড়া একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সুসংস্কৃতির পরিমন্ডলে থেকে যথার্থ পেশাদারি যোগ্যতা অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে থাকে। তাছাড়া অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সম্ভ্রষ্ট বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার- কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নেও সহায়তা করে।

২.০৮.ক. এ লক্ষ্যে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ নিম্নবর্ণিত আচরণবিধি মেনে চলবেন।

১. আচরণের নির্দেশক- আচরণগত নির্দেশক বলতে কথা বলা, শূনা বা অভ্যর্থনার ক্ষেত্রে এমন আদর্শ বা মানকে বুঝাবে যাতে গ্রাহক সেবাদানকালে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আনুগত্য, নম্রতা, নিরপেক্ষতা ও সক্রিয় দৃষ্টিভঙ্গী প্রকাশ পায় এবং কোনভাবেই অশ্লীল, অশোভনীয় ভাষা, সংকেত বা বার্তা প্রদর্শন করবে না।
২. শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা- শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা হচ্ছে সার্ভিস কাউন্টার পরিষ্কার, পরিচ্ছন্ন, আরামদায়ক ও সুশৃঙ্খল রাখা। উদাহরণস্বরূপ, সার্ভিস কাউন্টারে গ্রাহক বা অতিথিদের বসার সুব্যবস্থা, খাবার পানির ব্যবস্থা, ধূমপানের জন্য পৃথক স্থানের ব্যবস্থা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের বিন্যাস ও গ্রাহকগণের জন্য বিশেষ কাউন্টারের ব্যবস্থা করা।

২.০৮.খ. গ্রাহক সেবায় কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্তঃ

ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহকগণের সাথে টেলিফোনে, সেলফোনে বা মুখোমুখি আলাপচারিতার সময় মানসম্মত আচরণ প্রদর্শন করার জন্য উদ্বুদ্ধ করবে যার কিছু দৃষ্টান্ত নিম্নে দেয়া হলো :

১. গ্রাহকগণের সাথে আলাপচারিতার সময় ‘অনুগ্রহপূর্বক/দয়া করে’, ‘ধন্যবাদ’ ইত্যাদি সৌজন্যমূলক শব্দের ব্যবহার করা।
২. গ্রাহকগণকে মিঃ, মিস বা ক্ষেত্র বিশেষে মূলনামে সম্মানের সাথে সম্বোধন করা যাবে। তবে সম্বোধনের ক্ষেত্রে ‘প্রিয়’, ‘সুপ্রিয়’, ‘হে’, ‘এই’, ‘ভাইয়া’, ‘বস’ ইত্যাদি সচরাচর ব্যবহৃত শব্দের ব্যবহার না করা।
৩. গ্রাহকগণের সাথে এমন আচরণ করা যেমনটি একই পরিস্থিতিতে নিজের ক্ষেত্রে পছন্দ করা হয়ে থাকে।
৪. আবেগ প্রবণ কোন মনোভাব বা আচরণ প্রদর্শন না করা।
৫. গ্রাহকগণের প্রতি ইতিবাচক, মনোজ্ঞ, ভদ্র ও হাসিখুশী আচরণ করা।
৬. নাস্তা, লাঞ্চ বা অন্য কোন খোঁড়া অজুহাতে গ্রাহকের সাথে অসহযোগিতা না করা বা জরুরী মতবিনিময়ে ব্যাঘাত সৃষ্টি না করা।

৭. গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতায় বাজে, জঘন্য বা নিরর্থক শব্দের ব্যবহার পরিহার করা।
৮. গ্রাহক বা অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে তুচ্ছ-তাচ্ছিল্য বা তাদের সমালোচনা না করা।
৯. কেউ কোন সহযোগিতা চাইলে তাকে নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া না দেখানো।
১০. কোন কিছুই ব্যক্তিগতভাবে না নেয়া।
১১. গ্রাহকগণের সাথে যথাসম্ভব টেকনিক্যাল শব্দের ব্যবহার না করা।
১২. গ্রাহকের সবকিছুকে (বক্তব্য, মন্তব্য বা মনোভাবকে) প্রথমে ইতিবাচক হিসেবে বিবেচনা করা।
গ্রাহক কোন কিছুতে নেতিবাচক ধারণা প্রকাশ করলেও ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আচরণে সহযোগিতামূলক মনোভাব প্রকাশ করা হলে গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গীরও পরিবর্তন হতে পারে।
১৩. কর্মস্থলে পোষাক পরিচ্ছদে পরিচ্ছন্নতা এবং পেশাদারী দৃষ্টিভঙ্গীর পরিচয় দেয়া।
১৪. কোন নির্দিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তা হিসাবে নয় গোটা ব্যাংকের কর্মকর্তা হিসাবে নিজেকে প্রকাশ করা,
কেননা গ্রাহকগণ কর্মকর্তাগণকে ব্যাংকার হিসাবে দেখে থাকেন, কোন বিভাগ/ডিভিশনের কর্মকর্তা হিসেবে নয়।
১৫. পুরাতন ও নতুন সকল ঋণ গ্রহীতা এবং আমানতকারীদের সাথে একইভাবে আচরণ করতে হবে।

২.০৯. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

ব্যাংকের কোন কাজ শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তি পর্যন্ত কোন কর্মকর্তার দ্বারা কতসময়ের মধ্যে সম্পন্ন হবে তার নির্দেশিকাকে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বলা হয়। ইহা নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব/কার্যাদি যথাসময়ে, যথাযথভাবে এবং দক্ষতার সাথে সম্পাদনে সহায়তা করে। কর্মকর্তাগণকে কোন সুস্পষ্ট সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রদান করা না হলে কর্মকর্তাগণ কর্তব্য সম্পাদনে স্বেচ্ছাচারী হওয়ার সুযোগ পান। এ জন্য ব্যাংকে একটি সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। এ লক্ষ্যে অত্র ব্যাংকে একটি সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী 'এ'-তে দেখানো হয়েছে।

২.১০. কাস্টমার চার্টার :

কাস্টমার চার্টার হচ্ছে মূলত গ্রাহকগণকে সেবা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতির তালিকা বিশেষ। ইহা লিখিত দলিল, ব্যানার, পোস্টার, লিফলেট ইত্যাদি যে কোন আকারেই হতে পারে যেখানে ব্যাংকের পণ্য বা সেবার তালিকা প্রদর্শিত হয়ে থাকে। ব্যাংকের কাস্টমার চার্টার বিষয়ে নিম্নবর্ণিত নীতিমালা গৃহিত হয়েছে :

১. কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন ও সংরক্ষণ করা এবং ব্যাংকের শাখাগুলোতেও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা যাতে গ্রাহকগণ অনায়াসে ব্যাংকের সেবা পেতে যাবতীয় তথ্যাদি (কমিশন, চার্জেস, ফি, সুদহার ইত্যাদি) বুঝতে পারে।
২. ব্যাংকের ওয়েবসাইট, নোটিশ বোর্ড, পোস্টার, লিফলেট বা যে কোন মাধ্যমে গ্রাহকগণের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব এবং ব্যাংকের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিতকরণ, প্রচার ও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা।
৩. রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের ওয়েবসাইট www.rakub.org.bd -তে কাস্টমার চার্টার বিষয়ে তথ্য প্রচার করা।

২.১০.০১. গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতাঃ

গ্রাহকগণ ব্যাংকের নিকট থেকে কমপক্ষে নিম্নলিখিত সেবাসমূহ পাওয়ার অধিকার রাখে অর্থাৎ ব্যাংক গ্রাহকগণের প্রতি নিম্নলিখিত দায়-দায়িত্ব পালন করবে ঃ-

ক) হালনাগাদ সুদের হার প্রকাশঃ

গ্রাহকগণের সাথে সুদ ভিত্তিক আমানত ও ঋণচুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে ব্যাংক কর্তৃক-

১. স্থায়ী আমানত বা ঋণের শর্তসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করা ।
২. প্রযোজ্য চার্জেস (যদি থাকে) এবং মেয়াদপূর্তির পূর্বে স্থায়ী আমানত ভাঙ্গানো বা ঋণ সমন্বয়ের পরিণাম/ফলাফল গ্রাহকগণকে অবহিত করা ।
৩. প্রযোজ্য সুদের হার স্থায়ী কিংবা পরিবর্তনশীল কিনা তা গ্রাহকগণকে অবহিত করা ।
৪. সুদ হিসাবায়ন ও কর্তনের ভিত্তি এবং বছরে কতবার চার্জ করা হবে তা গ্রাহককে অবহিত করা ।
৫. প্রতিটি পণ্যের সুদের হার হিসাবায়নের পদ্ধতি ব্যাখ্যা করা ।
৬. স্থায়ী আমানত থেকে গ্রাহক প্রকৃতপক্ষে কত আয় করতে পারেন তা প্রকাশ করা ।
৭. ঋণের সম্ভাব্য খরচ (যদি থাকে) বিভাজন সহকারে প্রকাশ করা ।
৮. সকল ঋণের হালনাগাদ সুদ হার, কিস্তি ও বিভিন্ন শর্তাদি প্রকাশ করা ।
৯. বিভিন্ন প্রকার আমানতের হালনাগাদ সুদ হার প্রকাশ করা ।

খ) হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জেস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশঃ

আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংক কর্তৃক নিম্নবর্ণিত বিভিন্ন সেবার উপর চার্জ, ফিস, কমিশন প্রভৃতি তথ্য প্রকাশ করবে-

১. নির্বাচিত পণ্য বা সেবার উপর প্রযোজ্য ফিস ও কমিশন সম্পর্কিত সিডিউল অব চার্জেস গ্রাহকগণকে সরবরাহ করা ।
২. সকল শাখায় তাদের স্ট্যাণ্ডার্ড ফিস এবং চার্জেস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদর্শন করা ।
৩. গ্রাহকগণের নিকট হতে অতিরিক্ত কোন চার্জ বা খরচ (যেমন-পুরাতন রেকর্ড/ডকুমেন্ট তল্লাসী ফি) আদায়যোগ্য হলে তা গ্রাহকগণকে অবহিত করা ।

গ) শর্তাদি পরিবর্তন সম্পর্কিত নোটিশঃ

১. পণ্য/সেবার উপর আরোপিত শর্তাবলী, ফিস/চার্জেস এর পরিবর্তন, পণ্যের অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন/অবসায়ন বাস্তবায়নের ন্যূনতম ৩০দিন পূর্বে গ্রাহকগণকে অবহিত করা হবে ।
২. পণ্য/সেবার উপর সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা হবে ।

ঘ) মূল্যের বিনিময়ে প্রদত্ত সেবা

মূল্যের বিনিময়ে কোন সেবা যেমনঃ ই-ব্যাংকিং, এস.এম.এস ব্যাংকিং প্রভৃতি প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকগণের নিকট হতে লিখিত পূর্ব সম্মতি নেয়া হবে এবং উক্ত সেবা সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী ও প্রযোজ্য চার্জস গ্রাহকগণকে অবহিত করা হবে।

ঙ) গ্যারান্টির-

কোন ব্যক্তিকে গ্যারান্টির হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে ব্যাংক-

১. লিখিতভাবে গ্যারান্টির সম্ভাব্য দায়ের ধরণ ও পরিমাণ তাকে অবহিত করবে।
২. ব্যক্তিগত গ্যারান্টির হিসেবে কাজ করার পূর্বে তাকে স্বাধীনভাবে আইনজ্ঞের পরামর্শ নেয়ার জন্য উপদেশ দেয়া হবে।

চ) অন্যান্য বিষয়সমূহ প্রকাশ করা-

১. লেনদেনের সময়সূচী ও ছুটির দিনসমূহের তালিকা
২. আর্থিক বিবরণী, আর্থিক কার্যক্রমের নির্দেশকসমূহ ইত্যাদি
৩. বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয়ের হার
৪. ব্যাংকিং সেবার পরিচালন চক্র বা রোড ম্যাপ (যেমনঃ ডেস্ক নম্বর, ফ্লোর নম্বর, রুম নম্বর ইত্যাদি সম্বলিত নির্দেশক)

২.১০.০২. গ্রাহকের দায়বদ্ধতা/ব্যাংকারের অধিকার-

গ্রাহকগণকে ব্যাংকিং রীতি-নীতি, কর্মপদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।

- ক) ব্যাংকের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলী গ্রাহকগণকে মেনে চলতে হবে।
- খ) গ্রাহক সেবার স্থানে গ্রাহকগণকে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে।
- গ) গ্রাহকগণকে সঠিক পস্থায় বা নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ ব্যাংককে জানাতে হবে।
- ঘ) গ্রাহকগণকে তাদের পরিবর্তিত ঠিকানা, যোগাযোগের ফোন নম্বর, কেওয়াইসি এবং টিপি ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
- ঙ) গ্রাহকগণ কোন ধরনের অযৌক্তিক জোর-জবরদস্তী, দাবী, তর্ক এবং আচরণ করবে না।
- চ) কোন কিছু জানার প্রয়োজন হলে গ্রাহকগণকে নির্ধারিত ডেস্ক যেমন- গ্রাহক সেবা ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক বা অনুসন্ধান ডেস্কে যোগাযোগ করতে হবে।
- ছ) গ্রাহকগণকে যতদূর সম্ভব ভুল বুঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে।
- জ) ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে ঋণ আবেদন ফরম, ফিস, প্রয়োজনীয় কাগজ যেমন- জমির কাগজ পত্র, জাতীয় পরিচয় পত্র ইত্যাদি দাখিল করতে গ্রাহকগণের সম্মতি থাকতে হবে।

২.১১. গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন :

অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সহজতর করার লক্ষ্যে রাকাব, প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার দায়িত্বপ্রাপ্ত এমডি'স ভিজিটেশন সেল-এর উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক, জোনাল ব্যবস্থাপক ও শাখা ব্যবস্থাপকগণের নামের পার্শ্বে উল্লেখিত টেলিফোন নম্বরে অভিযোগ দায়ের করা যাবে। কেন্দ্রীয়, বিভাগীয় ও জোনাল অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের ঠিকানা ব্যাংকের ওয়েবসাইট (www.rakub.org.bd) থেকে সংগ্রহ করে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

তাছাড়া কেন্দ্রীয়, জোনাল এবং শাখা পর্যায়ের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নাম, পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সহজে দৃষ্টিগোচর হয় শাখাসমূহের এমন দর্শনীয় স্থানে পাওয়া যাবে।

২.১২. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী :

ই-ব্যাংকিং এর প্রসারের সাথে সাথে আর্থিক খাতে প্রতারণা, জাল-জালিয়াতি, সংকট, দুর্নীতি এবং গ্রাহক হয়রানির ঘটনা প্রায়শ ঘটছে। ই-ব্যাংকিং বলতে ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস, যেমন- কম্পিউটার, ল্যান্ডফোন, মোবাইল ফোন, এটিএম, পয়েন্ট অব সেল ইত্যাদির মাধ্যমে সংঘটিত ব্যাংকিং পণ্য ও সেবাসমূহের লেনদেনকে বোঝায়। গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে তথ্য ও যোগাযোগের ব্যবধান এবং গ্রাহকগণের আর্থিক শিক্ষা ও সচেতনতার অভাবই এসবের প্রাথমিক কারণ হিসাবে চিহ্নিত হয়েছে।

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচির অংশ হিসেবে ব্যাংক নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবে :-

ক) যথাসময়ে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারপত্র, পুস্তিকা ও বিজ্ঞাপন আকারে গ্রাহকগণের নিকট তাদের পণ্য ও সেবার উপর নিম্নোক্ত সতর্কতামূলক বার্তা, নির্দেশিকা প্রচার করা হবে :

* সাধারণ ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

* ইন্টারনেট ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

* ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

* স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

খ) ব্যাংকের নিজস্ব পণ্য ও সেবা সম্পর্কিত উক্ত সতর্কতামূলক বার্তা গ্রাহকগণের নিকট পৌঁছানোর লক্ষ্যে নিয়মিত সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ বা অন্যান্য অনানুষ্ঠানিক কর্মসূচীর আয়োজন করা হবে।

গ) উৎকৃষ্ট গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের দক্ষতা, নৈপুণ্য, জ্ঞান, কৌশল বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হবে।

২.১২.০১. গ্রাহক সতর্কতার লক্ষ্যে নমুনা স্বরূপ কতিপয় টিপসঃ

ক) সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত টিপসঃ

১) প্রত্যেক পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলী সতর্কতার সাথে পড়াঃ

ঋণ বা বিনিয়োগ সংক্রান্ত কোন চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে।

২) জামিনদারের দায়-দায়িত্বঃ

গ্রাহকগণকে জামিনদারের কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে। যেমন-ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হলে জামিনদার উক্ত ঋণ পরিশোধ করতে আইনত বাধ্য। এই সকল ক্ষেত্রে জামিনদার এর বিষয়টি গুরুত্ব সহকারে নিতে হবে।

৩) আর্থিক তথ্যাদি প্রকাশঃ

গ্রাহকগণ টেলিফোন, ই-মেইল বা কোন ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তাদের আর্থিক তথ্যাদি, যেমন- হিসাব নম্বর, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করবে না।

৪) ডকুমেন্টস জমাদানঃ

ব্যাংক কিংবা গ্রাহকের পক্ষের উকিল ব্যতীত অন্য কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের পরিচিতি কার্ড বা পাসপোর্টের ফটোকপি প্রদানের পূর্বে গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে।

৫) ইন্টারনেট ব্যাংকিং সুবিধাঃ

অপরিচিত কোন পক্ষের কাছ থেকে কোনরূপ পুরস্কার জেতা বা অন্য কোন প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে ইন্টারনেট ব্যাংকিং হিসাব খোলার ক্ষেত্রে যাতে প্রতারণিত না হন সেজন্য গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে।

৬) মেমরি ক্যাশ কার্যক্রমঃ

ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন সম্পাদনের পর গ্রাহককে যথাযথভাবে লগ আউট করা এবং মেমরি ক্যাশ মুছে ফেলার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

৭) ঋণদানের বিষয়গুলি যথাযথভাবে পরীক্ষা নিরীক্ষা দ্রুততার সাথে করতে হবে। গ্রাহক যেন মনে না করেন তাঁকে অহেতুক হয়রানি করা হয়।

খ) ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর নিরাপত্তাজনিত বিষয়সমূহঃ

গ্রাহকগণের উচিত-

- ক. নিজস্ব এক্সেস আইডি/ইউজার নেম, পাসওয়ার্ড বা নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট প্রশ্নোত্তর অন্য কারো সাথে শেয়ার না করা।
- খ. সকল ক্ষেত্রে একই ব্যক্তিগত তথ্য যেমন- একই এক্সেস আইডি, ইউজার নেম ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার না করা।
- গ. বর্ণ ও সংখ্যার সংমিশ্রনে জটিল ও বিরল পাসওয়ার্ড তৈরি করা।
- ঘ. পাসওয়ার্ডটি নিয়মিতভাবে পরিবর্তন করা।
- ঙ. ইন্টারনেট ব্যাংকিং এ প্রবেশের জন্য অন্যের কম্পিউটার ব্যবহার এড়িয়ে চলা।
- চ. যেসব ওয়েব সাইট এনক্রিপশন কিংবা অন্য কোন নিরাপত্তামূলক পদ্ধতি ব্যবহার করেনা সেসব ওয়েব সাইটে কোন ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করা।
- ছ. কম্পিউটারে হালনাগাদ এন্টিভাইরাস সফটওয়্যার প্রটেকশন নিশ্চিত করা।

খন্ড-৩

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হলো কতকগুলো কার্যক্রমের সমষ্টি যথা- অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরীকরণ, অভিযোগ লিপিবদ্ধের পদ্ধতির উন্নয়ন, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রক্রিয়া গ্রহণ, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন ইত্যাদি। এগুলো নিম্নেবর্ণনা করা হলো-

৩.০১. অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়াঃ

- ক. গ্রাহকগণের যে কোন মাধ্যমে (উদাহরণস্বরূপ- পত্র, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল অথবা ব্যক্তিগত উপস্থিতি ইত্যাদির মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিলের সুযোগ থাকবে। শুধু লিখিতভাবেই অভিযোগ দাখিল করতে হবে, গ্রাহকগণের উপর এরূপ কোন শর্তারোপ থাকবে না।
- খ. ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন্ট লজমেন্ট সিস্টেম চালু করা হবে।
- গ. গ্রাহকগণ যে শাখাতেই হিসাব সংরক্ষণ কিংবা আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করুন না কেন গ্রাহকগণের যে কোন শাখায় অভিযোগ দাখিল করতে পারবে।
- ঘ. ব্যাংক গ্রাহক অথবা গ্রাহকগণের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ গ্রহণ করবে।
- ঙ. গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ অভিযোগ দাখিলের নির্ধারিত ফর্ম (সংযোজনী-সি) ব্যাংকের ওয়েবসাইটে (www.rakub.org.bd) পাওয়া যাবে।

৩.০২. অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ :

- ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য ব্যাংকে অভিযোগ রেজিস্ট্রার সংরক্ষণ করা হবে। রেজিস্ট্রারে (সংযোজনী-ডি) নিম্নলিখিত বিষয়গুলো লিপিবদ্ধ করা হবেঃ
- অভিযোগ গ্রহণের তারিখ
 - অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির নাম ও পূর্ণ ঠিকানা
 - অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
 - অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও পদবী
 - নিষ্পত্তির বর্তমান অবস্থা
 - নিষ্পত্তির তারিখ
- খ) ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগ এবং সেগুলো নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নথি সংরক্ষণ করা হবে।

৩.০৩. অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ :

অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অগ্রাধিকরণ করা হবে। গৃহীত অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণীতে বিভাজন করা হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **HS**, স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **S** ও সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে **G** মার্কিং করা হবে:

অভিযোগের প্রকৃতি	শ্রেণী
<ul style="list-style-type: none">- জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ- অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে- সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/বিএবি/ভিআইপি-গণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ	অধিক স্পর্শকাতর (HS)
<ul style="list-style-type: none">- ঘুষ ও দুর্ব্যবহার সংক্রান্ত অভিযোগ- বৈদেশিক রেমিটেন্স ও মেয়াদোত্তীর্ণ বৈদেশিক বিল অ-পরিশোধ সংক্রান্ত অভিযোগ- ব্যাংকের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ- সরকারের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্যসমূহ (কৃষি ঋণ, কৃষকদের ভর্তুকী ইত্যাদি), সরকারের দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচীর আওতায় প্রদত্ত ঋণ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী (বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা ইত্যাদি)	স্পর্শকাতর (S)
<ul style="list-style-type: none">- অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ	সাধারণ (G)

অভিযোগের অগ্রাধিকরণের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

৩.০৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া :

অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ায় নিম্নোক্ত ৫টি ধাপ অনুসরণ করা হবে :-

- প্রাপ্তি স্বীকার
- অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই
- অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম
- পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা
- প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ

অভিযোগ নিষ্পত্তির ধাপগুলো নিম্নোক্ত চিত্রে দেখানো হলো এবং সহজ রেফারেন্স ও বোঝার সুবিধার্থে সেগুলো বিশদভাবে বিবৃত করা হলোঃ

চিত্রঃ অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া

অভিযোগসমূহ

প্রাপ্তি স্বীকার ↓	<ol style="list-style-type: none">ই-মেইল, ফোন, মোবাইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করাসূত্র নম্বর ও তারিখ প্রদান করাচূড়ান্ত জবাব/সমাধানের সম্ভাব্য সময় অভিযোগকারীকে অবহিত করা
অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই ↓	<ol style="list-style-type: none">অগ্রাধিকার ও গুরুত্বের উপর ভিত্তি করে অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করাঅভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট বিভাগে অথবা অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তার নিকট বিতরণ করা
অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম ↓	<ol style="list-style-type: none">সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করাআলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করাতদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করাঅভিযোগ প্রমানিত হলে অভিযুক্তের বিরুদ্ধে বিভাগীয় শৃংখলা মোকদ্দমা দায়েরের সুপারিশ
পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা ↓	<ol style="list-style-type: none">ব্যতিক্রম কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর নিকট সন্তোষজনক না হলে পুনরাবেদন করার সুযোগ দানউর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করা ও সিদ্ধান্ত প্রদান
প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ	<ol style="list-style-type: none">অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অভিযোগকারীকে অবহিত করাসিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অবহিত করা এবং নথিবন্ধ করা।

৩.০৪.০১. প্রাপ্তি স্বীকার :

ক) অভিযোগের দ্রুত প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে যাতে অভিযোগকারী তার অভিযোগটি আমলে নেয়ার ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারেন। উক্ত প্রাপ্তি স্বীকারে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া এবং অভিযোগের বিষয়ে যোগাযোগের জন্য তথ্যাদি, বিশেষত এ বিষয়ে যে কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যাবে তার নাম উল্লেখ করা হবে। এছাড়াও অভিযোগ সমাধানের সম্ভাব্য সময় উল্লেখ করা হবে।

খ) অভিযোগ টেলিফোনে গৃহীত হলে তার প্রাপ্তি স্বীকারও টেলিফোনেই করা হবে।

গ) কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল করা হবে।

ঘ) স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করার লক্ষ্যে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেন্ট লজমেন্ট সিস্টেম তৈরী করা হবে।

৩.০৪.০২. অভিযোগ যাচাই-বাছাই :

ক) অভিযোগ সেলের প্রধান প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও জরুরীর ভিত্তিতে সেগুলোর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করবেন।

খ) অতপর অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগগুলোর বিষয়ে যথাযথ নির্দেশনা/পরামর্শসহ সেগুলো সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করবেন এবং সেগুলোর প্রেরণ বা রেকর্ড সংরক্ষণ নিশ্চিত করবেন।

৩.০৪.০৩. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিভাগীয় কার্যক্রম :

ক) সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করাঃ-

অভিযোগগুলোর প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সেগুলোর ব্যাপারে আরও ব্যাখ্যা, মতামত, অতিরিক্ত তথ্যাদি বা নথির প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল লিখিতভাবে (পত্র/ইমেইল মারফত) তা চাইবে এবং সুষ্ঠুভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এ ধরনের পরিস্থিতিতে অভিযুক্ত শাখা/বিভাগসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে।

খ) আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা ঃ-

অনেক ক্ষেত্রে ব্যাংক ও অভিযোগকারীর মধ্যে মতবিরোধ দেখা দিতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য তাদের মধ্যে পারস্পারিক আলাপ-আলোচনারও প্রয়োজন হতে পারে। এ ক্ষেত্রে অভিযোগ সেল অভিযোগকারীর সাথে মিটিং, মধ্যস্থতা বা আলাপ-আলোচনার ব্যবস্থা করবে এবং শান্তিপূর্ণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবে। মধ্যস্থতাকারী এক্ষেত্রে সমস্যা সমাধানের সুযোগ তৈরী করে দিবে, কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্ত মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোন জবরদস্তি করবে না।

গ) তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা ঃ-

জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ যথা- প্রতারণা, জালিয়াতি, আর্থিক দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ প্রভৃতি ক্ষেত্রে প্রকৃত ঘটনা উদ্ঘাটনের লক্ষ্যে সরেজমিনে তদন্তের প্রয়োজন হলে ব্যাংকের ইন্টারনাল অডিট বা পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে বিশেষ টিম গঠন করে তদন্তের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। তদন্ত প্রতিবেদনে তদন্ত কার্যক্রমে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/কর্মকর্তাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। তদন্তে অভিযোগ প্রমানিত হলে ব্যাংক বিধি মোতাবেক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। ফৌজদারী অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংকের বিধি মোতাবেক আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

ঘ) বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণঃ-

যে সকল অভিযোগপত্রে কোন নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকে না সেগুলো বেনামী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। আবার যেসকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকেনা বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো ছদ্মনামী অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা থাকবে না। তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক ও গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকলে তা

অবশ্যই আমলে নেয়া হবে। এছাড়া কোন অভিযোগ ব্যাংক সম্পর্কিত না হলে তা অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে না এবং সে বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা থাকবে না।

৩.০৪.০৪. পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনাঃ

গ্রাহকগণের পুনরাবেদন পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থা থাকবে। কোন অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুনরাবেদন করতে পারবেন। এরূপ ক্ষেত্রে ব্যাংক প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে এবং ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করবে। তারপর ব্যাংক নির্ধারণ করবে যে, তারা মূল সিদ্ধান্ত বহাল রাখবে নাকি এটি পুনর্বিবেচনা করবে। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি ভিন্ন টীম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তারা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন।

তারপরও ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে কোন অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থাকলে তিনি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের কপি ও অন্যান্য সাপোর্টিং দলিলাদিসহ বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

৩.০৪.০৫. প্রত্যুত্তর প্রদান এবং নথি বন্ধকরণ :

- ১) ব্যাংক অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করবে।
- ২) ব্যাংকের সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অভিযোগকারীকে অবহিতকরণপূর্বক নথি বন্ধ করবে।

৩.০৫. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ :

ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিম্নবর্ণিত আচরণ ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করবে

ক) প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকারঃ

অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাগণ যাতে প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সে বিষয়টি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ নিশ্চিত করবে।

খ) নিরপেক্ষতা ও সততাঃ

অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করা হবে।

গ) যোগ্যতাঃ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করা হবে।

ঘ) স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দন্দ এড়িয়ে যাওয়াঃ

স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দন্দ দূরীভূত করার জন্য কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

৩.০৬. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমাঃ

অভিযোগ প্রাপ্তির পর কাজ শুরু ও নিষ্পত্তি করার জন্য নিম্নবর্ণিতভাবে একটি সময়সীমা নির্ধারণ করা হবে।

ক্রমিক নং	অভিযোগের ধরণ	কাজ শুরুর পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা
১	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়	তাৎক্ষণিক
২	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোন তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৩	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	২ সপ্তাহ
৪	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	৫ দিন
৫	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৬	সাধারণ অভিযোগ	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৭	অভিযোগের জবাব প্রদান	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে

অনিবার্য কারণে কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা বিষয়টি অভিযোগ সেল প্রধানকে বিস্তারিত অবহিত করবেন এবং অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য ৩/৫ দিন অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করে সংশ্লিষ্ট শাখা বা কর্মকর্তাকে তাগিদ প্রদান করবেন। অনুরূপভাবে, কোন তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল প্রধান বিষয়টি তাদের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করবেন।

৩.০৭. নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালনঃ

৩.০৭.০১. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালনঃ

ক) ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ/নির্দেশনা অবশ্যই পরিপালন করা হবে। গ্রাহক কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ফরওয়ার্ড করা হলে ব্যাংক উক্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবে এবং যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

খ) বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত কোন অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক এর নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত কোন তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে ব্যাংক বাংলাদেশ ব্যাংকের পত্র/ই-মেইলে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণের ব্যবস্থা করবে।

গ) কোন বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে ব্যাংক উক্ত বিষয়ে তদন্ত করে সাপোর্টিং কাগজপত্রাদিসহ তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

ঘ) বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোন অভিযোগের বিষয়ে রায়/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে প্রশাসনিক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অত্র ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করা হলে অত্র ব্যাংক উক্ত উপদেশ/নির্দেশ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পরিপালন করে যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৩.০৭.০২. নীতিমালার পরিপালনঃ

বাংলাদেশ ব্যাংক অত্র ব্যাংকের নিকট নীতিমালার পরিপালন সংক্রান্ত তথ্যাদি চাইলে অত্র ব্যাংক তা ঠিকভাবে সরবরাহ করবে।

৩.০৮. পুরস্কার ও শান্তিঃ

নীতিমালাটির পরিপালনের জন্য ব্যাংকের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শান্তির বিধান থাকবে।

৩.০৯. অভিযোগের মূল কারণ পর্যালোচনা, বিশ্লেষণ ও সিদ্ধান্ত গ্রহণঃ

বিভিন্নভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মূল কারণ, অভিযোগসমূহের উপাত্তসমূহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপের জন্য সেগুলো পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করা হবে এবং প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে।

-----সমাপ্ত-----

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

সেবার তালিকা	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিম্পত্তির স্তর	মোট সময় সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
হিসাব খোলা : ১. সঞ্চয়ী হিসাব ২. চলতি হিসাব ৩. স্থায়ী আমানত ৪. সঞ্চয়ী স্কীমসমূহের হিসাব	ডিলিং এসিস্টেন্ট কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক ডিলিং এসিস্টেন্ট কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক ডিলিং এসিস্টেন্ট কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক ডিলিং এসিস্টেন্ট কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক	ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরণ - তাৎক্ষণিক ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরণ - তাৎক্ষণিক টাকা জমাকরণ ও ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর - তাৎক্ষণিক ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরণ - তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
নগদে চেক পরিশোধ : ১. বড় অংকের চেক ২. ক্ষুদ্র অংকের চেক	চেক গ্রহণ ও পোস্টিং ০৭- তাৎক্ষণিক চেক গ্রহণ ও পোস্টিং- তাৎক্ষণিক	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা প্রদান- তাৎক্ষণিক ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা প্রদান- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
নগদ টাকা জমা	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা গ্রহণ- তাৎক্ষণিক	অফিসার কর্তৃক জমা স্লিপে স্বাক্ষর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
ঋণ মঞ্জুর : ১. ফসলী ঋণ মঞ্জুর ২. অন্যান্য স্বল্প মেয়াদি ঋণ মঞ্জুর ৩. মেয়াদি ঋণ মঞ্জুর ৪. ঋণ নবায়ন ৫. বর্ধিতকরণ সহ নবায়ন ৬. ঋণ পুনঃতফসিলীকরণ ৭. সুদ মওকুফ	আবেদন গ্রহণ ও মূল্যায়ন ০৫ দিন আবেদন গ্রহণ ও মূল্যায়ন ১০ দিন আবেদন গ্রহণ ও মূল্যায়ন ২৫ দিন আবেদন গ্রহণ ও মূল্যায়ন ১০ দিন আবেদন গ্রহণ ও মূল্যায়ন ১৪ দিন আবেদন গ্রহণ যাচাই-বাছাইকরণ ০৫ দিন আবেদন গ্রহণ যাচাই-বাছাইকরণ ০৫ দিন	যাচাই, মঞ্জুরী ও ঋণ বিতরণ ০২ দিন যাচাই, মঞ্জুরী ও ঋণ বিতরণ ০৫ দিন যাচাই, মঞ্জুরী ও ঋণ বিতরণ ০৫ দিন যাচাই, মঞ্জুরী ও ঋণ বিতরণ ০৫ দিন যাচাই, মঞ্জুরী ও ঋণ বিতরণ ০৭ দিন নথি উপস্থাপন ও বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন ১৬ দিন নথি উপস্থাপন ও বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন ১৬ দিন	০৭ দিন ১৫ দিন ৩০ দিন ১৫ দিন ২১ দিন ২১ দিন
রেমিট্যান্স ইস্যু : ১. ডিডি/টিটি ইস্যুকরণ ২. পে-অর্ডার	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও টাকা জমাকরণ- তাৎক্ষণিক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও টাকা জমাকরণ- তাৎক্ষণিক	সাইফার নম্বর প্রদান- তাৎক্ষণিক পে-অর্ডারে স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
বিভিন্ন বিল গ্রহণ	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা গ্রহণ- তাৎক্ষণিক	অফিসার কর্তৃক স্বাক্ষর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
চেক বই ইস্যুকরণ	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক	নম্বর প্রদান, স্বাক্ষরদান ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যুকরণ : ১. ব্যক্তিগত হিসাব ২. প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব	হিসাব নম্বর দিয়ে লগিং ও প্রিন্ট- তাৎক্ষণিক হিসাব নম্বর দিয়ে লগিং ও প্রিন্ট- তাৎক্ষণিক	স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
হিসাব বিবরণী ইস্যুকরণ	হিসাব নম্বর দিয়ে লগিং ও প্রিন্ট- তাৎক্ষণিক	স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক

অভিযোগ রেজিস্টারের নমুনা

ক্রমিক নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা	বিষয়বস্তু	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়/ কর্মকর্তা	নিষ্পত্তির অবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা	মন্তব্য (যদি থাকে)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

অভিযোগসমূহের মাসিক/ত্রৈমাসিক বিবরণী

_____ মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য।

প্রাপ্তির তারিখ	ব্যাংকের/ কার্যালয়ের/ শাখার নাম	শাখার আইডি	অভিযোগের সূত্র নং	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম	অভিযোগের প্রকৃতি*	অভিযোগের বিষয়বস্তু	অভিযোগ পত্রে উল্লিখিত অর্থের পরিমাণ	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

* অভিযোগের প্রকৃতি :

- সাধারণ ব্যাংকিং
- ঋণ ও আগ্রিম
- ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/এটিএম কার্ড
- মোবাইল ব্যাংকিং
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- রেমিটেন্স
- আমদানী বিল (স্থানীয়)
- আমদানী বিল (বৈদেশিক)
- রপ্তানী সংক্রান্ত
- ব্যাংক গ্যারান্টি
- বিবিধ