গ্রাহক সেবা
ও
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
RUPALI BANK LIMITED

মার্কেটিং বিভাগ ও ভিজিলেন্স এন্ড ইন্টেলিজেন্স বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

আমানতকারী ও অন্যান্য গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ আর্থিক ব্যবস্থাপনার এক মৌলিক শর্ত। গ্রাহকগণের স্বার্থ বিঘ্নিত হলে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের অবনতি ঘটে এবং অভিযোগের উৎপত্তি হয়। এছাড়া অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ গ্রাহক কিংবা ব্যাংকের ক্ষতির কারণ হতে পারে। গ্রাহকগণের অভিযোগের বিষয়ে দ্রুত ও যথাযথ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থা গ্রহণ না করার ফলে সেগুলো গণমাধ্যমে প্রকাশিত হলে তাতে ব্যাংকের সুনাম ক্ষুণ্ন হয় এবং আর্থিক ব্যবস্থা সম্পর্কে জনমনে নেতিবাচক ধারণা তৈরি হতে পারে। কাজেই গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকিং খাত সম্পর্কে জনসাধারণের আস্থার উন্নয়নকল্পে ব্যাংকের একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি থাকা প্রয়োজন যাতে তাদের গৃহীত অভিযোগগুলোর প্রতি সর্বাধিক গুরুত্বারোপ করে সেগুলো দ্রুত ও সুচারুরূপে নিষ্পত্তি করা যায়। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হলো কতকগুলো কার্যক্রমের সমষ্টি যথা– অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরিকরণ, অভিযোগ লিপিবদ্ধের পদ্ধতির উন্নয়ন, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রক্রিয়া গ্রহণ, অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরিকরণ, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন ইত্যাতি। এগুলো নিম্নে বর্ণনা করা হলোঃ

৩.০১ অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়া

১. গ্রাহকগণ ব্যাংকে বিদ্যমান যেকোনো মাধ্যম যেমন– পত্র, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল অথবা ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে লিখিতভাবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

২. ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন্ট লজমেন্ট চালু করতে হবে।

৩. গ্রাহকগণ যে-শাখাতেই হিসাব সংরক্ষণ কিংবা আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করুক না কেন ব্যাংক গ্রাহকগণের জন্য তাদের যেকোনো শাখায় অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা করবে।

৪. ব্যাংক তার গ্রাহক অথবা গ্রাহকগণের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ গ্রহণ করবে।

৫. গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ অভিযোগ দাখিলের নির্ধারিত ফর্ম (সংযোজনী-সি) ব্যাংকের ওয়েবসাইটে অথবা প্যাম্পলেট এবং পোস্টার আকারে অভিযোগকারীর নিকট সহজলভ্য করতে শাখা/ওয়ার্কস্টেশন/বিভাগীয়/কেন্দ্রীয় সেলে ছাড়িয়ে রাখতে হবে।

৩.০২ অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ

ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য সংশ্লিষ্ট সেলসমূহকে অবশ্যই অভিযোগ রেজিস্ট্রার (সংযোজনী-বি) সংরক্ষণ করতে হবে। রেজিস্ট্রারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অবশ্যই লিপিবদ্ধ করতে হবে :

১. অভিযোগ গ্রহণের তারিখ
২. অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির নাম ও পূর্ণ ঠিকানা
৩. অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও পদবি
৫. নিষ্পত্তির বর্তমান অবস্থা
৬. নিষ্পত্তির তারিখ

খ) সংশ্লিষ্ট সেলসমূহে গৃহীত অভিযোগ এবং সেগুলো নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নথি সংরক্ষণ করতে হবে।

৩.০৩ অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকার

সংশ্লিষ্ট সেলসমূহকে অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অবশ্যই অগ্রাধিকরণ করতে হবে। সেজন্য গৃহীত অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণিতে বিভাজন করতে হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক সম্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **HS**, স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **S** ও সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে **G** মার্কিং করতে হবে:

অভিযোগের প্রকৃতি	শ্রেণি
➢ জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ ➢ অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ না করা হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে ➢ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় / বাংলাদেশ ব্যাংক / বিএবি/ ভিআইপি-গণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ	অধিক স্পর্শকাতর (HS)
➢ 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 ভর্তুকি ইত্যাদি), সরকারের দারিদ্র্য দূরীকরণ কর্মসূচীর আওতায় প্রদত্ত ঋণ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী (বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা ইত্যাদি)।	স্পর্শকাতর (S)
➢ অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ	সাধারণ(G)

অভিযোগের অগ্রাধিকরণের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট সেলসমূহকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩.০৪ অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া

প্রাতিষ্ঠানিক সুনাম ও অস্তিত্ব রক্ষার তাগিদে অভিযোগ নিরসন করা যেকোনো প্রতিষ্ঠানের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কাজ। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা টিমকে ব্যাংকের বিরুদ্ধে গৃহীত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে একটি নিয়মানুগ পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ায় নিম্নোক্ত ৫টি ধাপ অনুসরণ করতে হবে।

১. প্রাপ্তি স্বীকার
২. অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই
৩. অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম
৪. পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা
৫. প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ

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

চিত্র : অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগসমূহ

প্রাপ্তি স্বীকার

১. ই-মেইল, ফোন, মোবাইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করা
২. সূত্র নম্বর ও তারিখ প্রদান করা
৩. চূড়ান্ত জবাব/সমাধানের সম্ভাব্য সময় অভিযোগকারীকে অবহিত করা

অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই

১. অগ্রাধিকার ও গুরুত্বের উপর ভিত্তি করে অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করা
২. অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট বিভাগে অথবা হ্যান্ডলিং কর্মকর্তার নিকট বিতরণ করা

অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম

১. সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা
২. আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা
৩. তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা

পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা

১. ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর নিকট সন্তোষজনক না হলে পুনরাবেদন করার সুযোগ দান
২. ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করা ও সিদ্ধান্ত প্রদান

প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ

১. অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অভিযোগকারীকে অবহিত করা
২. সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অবহিত করা এবং নথিবন্ধ করা।

৩.০৪.০১ প্রাপ্তি স্বীকার

১. অভিযোগের দ্রুত প্রাপ্তি স্বীকার করতে 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 করতে হবে। এছাড়াও অভিযোগ সমাধানের সম্ভাব্য সময় উল্লেখ করতে হবে।

২. প্রাপ্তি স্বীকার সবক্ষেত্রেই লিখিতভাবে করার প্রয়োজন নেই। অভিযোগটি টেলিফোনে গৃহীত হলে তার প্রাপ্তি স্বীকারও টেলিফোনেই করা যাবে।

৩. কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল রাখতে হবে।

৪. স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করার লক্ষ্যে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন্ট লজমেন্ট সিস্টেম তৈরি করতে হবে।

৩.০৪.০২ অভিযোগ যাচাই-বাছাই

১. সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সেলের প্রধান প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর যাচাই-বছাই করবেন এবং বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও জরুরি ভিত্তিতে সেগুলোর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করবেন।

২. অতঃপর 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 করা

অভিযোগগুলোর প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে 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/ওয়ার্কস্টেশন/বিভাগীয় সেলসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে বাধ্য থাকবে।

খ) আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা

অনেক ক্ষেত্রে ব্যাংক ও অভিযোগকারীর মধ্যে মতবিরোধ দেখা দিতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য উভয়ের মধ্যে পারস্পরিক 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 তৈরি করে দিবে, কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্ত মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোনো 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 সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ইন্টারনাল অডিট বা পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতা সম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে বিশেষ টিম গঠন করে তদন্তের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। তদন্ত প্রতিবেদনে তদন্ত কার্যক্রমে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/কর্মকর্থাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ফৌজদারি অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংক বিধি মোতাবেক আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

ঘ) বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ

যে সকল অভিযোগপত্রে কোনো নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকে না সেগুলো বেনামী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। আবার যেসকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকে না বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো ছদ্মনামী অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই। তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোনো প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক ও গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকলে সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ তা অবশ্যই আমলে নেবে। এছাড়া কোনো অভিযোগ ব্যাংক সম্পর্কিত না হলে তা অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে না এবং সেবিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই।

৩.০৪.০৪ পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা

সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ গ্রাহকগণের পুনরাবেদন পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থা করবে। কোনো অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা

পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুনরাবেদন করতে পারবেন। এরূপ ক্ষেত্রে সেলসমূহকে তাদের প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করতে হবে তা ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে। তারপর সেলসমূহ নির্ধারণ করবে যে, তারা মূল সিদ্ধান্ত বহাল রাখবে নাকি এটি পুনর্বিবেচনা করবে। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি ভিন্ন টিম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তারা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন।

তারপরও ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে কোনো অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে 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

সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ-

১. অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করতে হবে।
২. সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অভিযোগকারীকে অবহিতকণপূর্বক নথি বন্ধ করতে হবে।

৩.০৫ অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ

কোনো প্রতিষ্ঠানের যথাযথ ও কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নিশ্চিত করতে দক্ষ জনবল অতীব গুরুত্বপূর্ণ। কিন্তু অভিযোগসমূহ কার্যকর ও দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করতে কর্মকর্তাগণের কিছু সাধারণ গুণাবলী থাকা প্রয়োজন। অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজটি মূলত একটি দলীয় কাজ। অভিযোগ সেলের সাফল্য নির্ভর করে সেখানে নিয়োজিত লোকবলের আচরণ ও মনোভাবে উপর। তাই কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিম্নবর্ণিত আচরণ ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করতে হবে:

ক. প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকার

একটি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হয় তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রতি কর্তৃপক্ষের প্রতিশ্রুতিই সকল কর্মকর্তাকে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে উদ্বুদ্ধ করে থাকে। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাগণ যাতে প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সে বিষয়টি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ নিশ্চিত করবে।

খ. নিরপেক্ষতা ও সততা

অভিযোগসমূহ যথাযথ ও সূক্ষ্মভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য নিরপেক্ষতা ও সততা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য দুটি বড় গুণ। কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তি বা তদন্ত কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত স্বার্থ জড়িত থাকলে তা অভিযোগ নিষ্পত্তির গোটা পদ্ধতিকে দুর্বল করে দিতে পারে এবং স্বার্থ সংশ্লিষ্টদের জন্য তা আর্থিক ক্ষতির কারণও হতে পারে। তাই কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করবে।

গ. যোগ্যতা

অভিযোগ তদন্ত কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের পর্যাপ্ত জ্ঞান ও দক্ষতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ক্ষেত্রে যথাযথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার মত যোগ্যতা থাকতে হবে। তাই কর্তৃপক্ষ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করবে।

ঘ. স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্বে এড়িয়ে যাওয়া

কোনো কাজে কর্মকর্তার ব্যক্তি স্বার্থ জড়িত থাকলে তখনই স্বার্থসংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্বের উদ্ভব হয় যা উক্ত কর্মকর্তার দায়িত্ব পালনের লক্ষ্যকে অথবা ব্যাংকের হয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াকে ব্যাহত করে। তাই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব দূরীভূত করার জন্য কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করতে হবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

৩.০৬ অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা

প্রতিটি কাজ যথাসময়ে সম্পাদনের জন্য অবশ্যই একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা থাকতে হবে। তাই সংশ্লিষ্ট সেলসমূহে অবশ্যই অভিযোগ প্রাপ্তির পর কাজ শুরু ও নিষ্পত্তি করার জন্য নিম্নবর্ণিতভাবে একটি সময়সীমা নির্ধারণ করে দিতে হবে।

ক্রম	অভিযোগের বিষয়	কাজ শুরুর পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা
১.	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	কল সেন্টার/হেল্প ডেস্ক	কল সেন্টার/হেল্প ডেস্ক	তাৎক্ষণিক
২.	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোনো তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৩.	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক	২ সপ্তাহ
৪.	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক	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 কোনো 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, কোনো তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল প্রধান বিষয়টি ব্যবস্থাপনা পরিচালককে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করে দিবেন।

৩.০৭ *নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন*

৩.০৭.০১ *বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন*

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

২. বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকের নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত কোনো তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে বাংলাদেশ ব্যাংকের পত্র/ই-মেইলে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণ করতে হবে।

৩. কোনো বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে অত্র ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ উক্ত বিষয়ে তদন্ত করে সাপোর্টিং কাগজপত্রাদিসহ তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৪. বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোনো অভিযোগের বিষয়ে রায়/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোনো 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 পরিপালন*

১. নীতিমালার নির্দেশাবলীর বিষয়ে অত্র ব্যাংকের পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিত তদারকি করবে। সে-লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক অত্র ব্যাংকের নিকট নীতিমালার পরিপালন সংক্রান্ত তথ্যাদি চাইতে পারে। এভাবে সরবরাহকৃত তথ্যাদি সার্বিকভাবে অবশ্যই ন্যায়সংগত, সঠিক ও সম্পূর্ণ হতে হবে।

২. চলমান তদারকি কার্যক্রমের পাশাপাশি নীতিমালাটির বাস্তবায়ন ও পরিপালন হচ্ছে কীনা সেজন্য বাংলাদেশ ব্যাংক সরেজমিনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে।

৩. বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিতভাবে অত্র ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মান মূল্যায়ন করবে।

৪. নীতিমালার নির্দেশাবলী পরিপালনে ব্যর্থ হলে বাংলাদেশ ব্যাংক অত্র ব্যাংকের বিরুদ্ধে ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (সংশোধিত ২০১৩ পর্যন্ত) মোতাবেক যথাযথ শাস্তির বিধান করবে।

৩.০৮ *পুরস্কার ও শাস্তি*

নীতিমালাটির পরিপালনের জন্য অত্র ব্যাংকের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শাস্তির বিধান থাকবে। ব্যাংক কর্তৃক বিদ্যমান নিয়মনীতির আলোকে নীতিমালার সর্বোত্তম অনুশীলনকারী কর্মকর্তাগণকে পুরস্কৃত ও স্বীকৃতির ব্যবস্থা থাকবে। একইভাবে ব্যাংক উক্ত নীতিমালার পরিপালনে উদাসীন কিংবা ব্যর্থ কর্মকর্তাগণের জন্য শাস্তির বিধানও থাকবে।

ব্যাংকের কোনো গ্রাহক কিংবা প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াসহ অন্য কোনো মিডিয়া কর্তৃক এক বা একাধিক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে উত্থাপিত জাল-জালিয়াতি, অর্থ আত্মসাৎ কিংবা কোনো অনিয়মের অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যাংক কর্তৃক পরিচালিত অনুসন্ধান/তদন্তে উক্ত অভিযোগ প্রমাণিত হলে অত্র ব্যাংকের বিদ্যমান নিয়মনীতি ও প্রক্রিয়ায় দায়ী কর্মকর্তাগণের বিরুদ্ধে যথাযথ শৃঙ্খলামূলক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৩.০৯ *মূল কারণ বিশ্লেষণ ও নীতিমালা প্রণয়ন*

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী ব্যাংকের বিদ্যমান পণ্য/সেবা, নীতিমালা কিংবা ব্যাংকিং দুর্বলতার একটি চিত্র প্রদান করে। অভিযোগসমূহ ব্যাংকের কর্মদক্ষতা সম্বন্ধে অবগত হওয়ার এবং এর আবশ্যকীয় উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যের একটি সমৃদ্ধ উৎসও বটে। আর ইহা তখনই সম্ভব হয় যখন অভিযোগগুলোর যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ করা হয় এবং সেগুলোকে নিয়মিতভাবে বিশ্লেষণ করা হয়। এরূপ বিশ্লেষণ প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করতে হবে :

- যেসব গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে প্রায়শই অভিযোগ গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত-করণ;
- প্রায়শ দাখিলকৃত অভিযোগের উৎসগুলো চিহ্নিতকরণ; দৃষ্টান্তস্বরূপ, সেগুলোর উৎস কি কোনো ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, কোনো বিশেষ গোষ্ঠী, নাকি কোনো ব্যক্তি বিশেষ;
- পদ্ধতিগত দুর্বলতাগুলো চিহ্নিতকরণ;
- অভিযোগসমূহের ভৌগলিক বিস্তার ইত্যাদি।

একই বিষয়ের উপর উত্থাপিত অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ব্যাংকের পদ্ধতিগত সমস্যার ইঙ্গিত বহন করে যা নিরসনকল্পে ব্যাংকের অধিকতর অনুসন্ধান এবং সম্ভাব্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের প্রয়োজন দেখা দেয়। দৃষ্টান্তস্বরূপ, ব্যাংক কর্তৃক নীতিমালার ভুল ব্যাখ্যা কিংবা ভুলভাবে প্রয়োগ, সংশ্লিষ্ট অভ্যন্তরীণ ম্যানুয়ালে বিভ্রান্তিকর নির্দেশাবলী কিংবা ভুল পরামর্শ অন্তর্ভুক্ত থাকা, যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ পদ্ধতি না থাকা, সংশ্লিষ্ট জনবলের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব প্রভৃতি বিষয়গুলো অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণ হতে উঠে আসতে পারে। কাজেই ব্যাংকের জন্য একটি কর্মপদ্ধতি হচ্ছে নিয়মিতভাবে সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ কর্তৃক অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন তৈরি করে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা। এইরূপ তথ্য বিশ্লেষণ প্রতিষ্ঠানের সেবার মানোন্নয়ন, সুনাম সুরক্ষিতকরণ এবং ভবিষ্যতের জন্য প্রতিষ্ঠানকে আরও সুসংগঠিত হতে সহায়তা করবে।

ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট সেলের কর্মকর্তাগণ বিভিন্নভাবে অভিযোগের উপাত্তসমূহ গুরুত্বের সাথে বিশ্লেষণ করবে।

১. অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি পাওয়ার বিষয়টি ব্যাংকের নতুন পণ্য বা সেবা সংশ্লিষ্ট সমস্যাগুলোকে নির্দেশ করে।

২. সমস্যার শুধু একটি কারণই আমলে না এনে অভিযোগের পেছনে অন্যান্য প্রক্রিয়াগত, আচরণগত, পদ্ধতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কারণকেও বিবেচনায় আনতে হবে।

৩. পর্যাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক জ্ঞান এবং অধিকতর দক্ষতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ করতে হবে। অভিযোগসমূহের মূল কারণগুলো চিহ্নিত করে সমন্বিতভাবে সেগুলোর মোকাবেলা করতে হবে যাতে অভিযোগসমূহের সম্ভাব্য পুনরাবৃত্তি কমিয়ে আনা সম্ভব হয়।

৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপের জন্য সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ কর্তৃক সেগুলোর প্রতিনিয়ত পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করতে হবে। এক্ষেত্রে সংখ্যাগত (যেমনঃ একটি নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা) ও গুণগত (যেমনঃ অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াতে গ্রাহক সন্তুষ্টির মাত্রা) উভয় প্রকার পরিমাপ পদ্ধতিই বিবেচনায় আনতে হবে।

৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ ও সহজে মূল্যায়নযোগ্য উপাদান হচ্ছে সময়ানুবর্তিতা। অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সম্পন্ন হওয়ার পর এ সম্পর্কে গ্রাহকগণ কী ধারণা পোষণ করেন তা জানাও সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ। সংশ্লিষ্ট সেলসমূহ অভিযোগকারীগণের কাছ থেকে নিয়মিত মন্তব্য সংগ্রহের মাধ্যমে এবং একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সেগুলো জরিপ করে গ্রাহক সন্তুষ্টির পরিমাপ করবে।

৬. কর্মকর্তা/কর্মচারী ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রেও অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী উপযোগী। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য এককভাবে কিংবা দলীয়ভাবে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের মধ্যে কে বা কারা নৈপুণ্য প্রদর্শন করতে পারছেন কিংবা পারছেন না ইহা তা সনাক্ত করবে। ব্যাংকের সমস্যাবলী এবং উদ্বেগজনক বিষয় সম্পর্কিত তথ্যাবলী কর্মকর্তাগণের প্রশিক্ষণ ও উন্নয়নের প্রয়োজনীয় ক্ষেত্র নির্ধারণে সহায়তা করে।

অতএব, উপর্যুক্ত বিষয়গুলোর বিবেচনায় আগামী দিনে অত্র ব্যাংকের কর্মনৈপুণ্য প্রদর্শনের লক্ষ্যে অভিযোগসমূহের একটি মূল কারণ বিশ্লেষণ পদ্ধতি থাকা আবশ্যক।

৩.১০ নীতিমালার বাস্তবায়ন

অত্র ব্যাংকের "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" বাস্তবায়নকল্পে কাঠামোগত দিক থেকে নিম্নলিখিত কার্যক্রম অনুসরণ করতে হবে:

১. প্রধান কার্যালয়ের সেবা ও অভিযোগ সংক্রান্ত অভিযোগসমূহের ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে অভিযোগের গুরুত্বানুসারে নিম্নলিখিত ঊর্ধ্বতন নির্বাহীদের অধীন কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদাধিকার বলে পরিপালিত হবে:

   ক) ব্যবস্থাপনা পরিচালক

   খ) উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

   গ) জ্যেষ্ঠ মহাব্যবস্থাপক

২. একজন সহকারী মহাব্যবস্থাপকের নেতৃত্বে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম পরিচালিত হবে। এ সেলে কমপক্ষে ১(এক) জন সহকারী মহাব্যবস্থাপকসহ কমপক্ষে ৩(তিন) জন কর্মকর্তা থাকবেন।

৩. বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য এসপিও পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তাকে অফিস আদেশ দ্বারা দায়িত্ব প্রদান করতে হবে। এ সেলে কমপক্ষে ২(দুই) জন কর্মকর্তা অন্তর্ভুক্ত থাকবেন।

৪. ওয়ার্ক স্টেশন গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য একজন পি.ও পদমর্যাদার কর্মকর্তাকে দায়িত্ব সম্পাদনের জন্য অফিস আদশ দ্বারা দায়িত্ব প্রদান করতে হবে।

৫. শাখা পর্যায়ের ডেস্কে সিনিয়র অফিসার/অফিসার পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
RUPALI BANK LIMITED

৬. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ গুরুত্বের ক্রমানুষারে সংশ্লিষ্ট বিভাগের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি/বাস্তবায়ন করবে।

৭. দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণকে অত্র নীতিমালা গুরুত্বের সঙ্গে পাঠ করতে হবে এবং সেই মোতাবেক উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। এছাড়া এতদসংক্রান্ত ব্যাংকের অন্যান্য সার্কুলার, নীতিমালা ও নির্দেশনাও পরিপালন করতে হবে।

৮. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সহায়তায় অত্র নীতিমালার ভবিষ্যতে "পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ" কর্তৃক কোনো প্রকার পরিবর্তন, পরিবর্ধন ও নতুন পরিকল্পনা প্রণয়নের পরিপালন করতে হবে।

৯. ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার প্রতিটি শাখার অত্যাবশ্যকভাবে একটি বোর্ডের মাধ্যমে প্রদর্শন করতে হবে। এক্ষেত্রে পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সিটিজেন চার্টার প্রধান কার্যালয়ের সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগের মাধ্যমে প্রতিটি শাখা/কার্যালয়ের প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে। সেক্ষেত্রে বিভাগীয় প্রধান উক্ত দায়িত্ব সম্পাদন/বাস্তবায়নের ব্যবস্থা নিবেন।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
RUPALI BANK LIMITED

সংযোজনীসমূহ

সংযোজনী-এ

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের নমুনা

সেবার তালিকা	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির স্তর	মোট সময় সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
হিসাব খোলা ১. সঞ্চয়ী হিসাব ২. চলতি হিসাব ৩. স্থায়ী হিসাব ৪. অন্যান্য প্রডাক্ট হিসাব			 একই দিন একই দিন একই দিন একই দিন
নগদ চেক পরিশোধ ১. বড় অংকের চেক ২. ক্ষুদ্র অংকের চেক			 একই দিন একই দিন
নগদ জমা			একই দিন
দেশি-চেক পরিশোধ			একই দিন
স্বল্প মেয়াদি ঋণ মঞ্জুর			৩০ দিন
দীর্ঘ মেয়াদি ঋণ মঞ্জুর			৭৫ দিন
রেমিট্যান্স ইস্যু **পে-অর্ডার/ডিডি/টিটি ইস্যুকরণ** ১. স্থানীয় ডিডি/টিটি ২. বিদেশি ডিডি/টিটি			 একই দিন উপস্থাপনের পর ৩০ দিন
ইউটিলিটি বিল গ্রহণ			একই দিন
বিল পরিশোধ			একই দিন
***ঋণপত্র খোলা** ১. মাস্টার এলসি ২. ব্যাক টু ব্যাক এলসি			অন্যান্য সবকিছু ঠিক থাকলে ১দিন ঐ
***ব্যাংক গ্যারান্টি ইস্যুকরণ**			ডকুমেন্ট পাওয়ার পর ৫দিন
*বিলে স্বীকৃতি প্রদান			ডকুমেন্ট গ্রহণের তারিখ হতে পরিশোধের মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ
চেক বই ইস্যুকরণ			একই দিন
স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যুকরণ ১. ব্যক্তিগত হিসাব ২. প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব			 একই দিন একই দিন
হিসাব বিবরণী ইস্যুকরণ			একই দিন
ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকরণ			৭ দিন

*বর্ণিত আর্থিক ক্ষমতা তফসিল অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয় কার্যালয়/ওয়ার্ক স্টেশন থেকে অনুমোদন প্রাপ্তির পর উল্লিখিত সময় প্রযোজ্য ।

সংযোজনী-বি

অভিযোগ রেজিস্ট্রারের নমুনা

ক্রম	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা	বিষয়বস্তু	সংশ্লিষ্ট শাখা/কর্মকর্তা	নিস্পত্তির অবস্থা	নিস্পত্তির তারিখ	অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা	মন্তব্য (যদি থাকে)

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
RUPALI BANK LIMITED

সংযোজনী-সি

অভিযোগ দাখিলের নমুনা ফর্ম

To (বরাবর) ______________________

____

____

Subject
(বিষয়): ______________________

Concerned
Branch/Officials: ______________________
(সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখা/কর্মকর্তা)

Details of the Complaint (Please add pages if required):
[অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ (প্রয়োজনে অতিরিক্ত পৃষ্ঠা ব্যবহার করুন)]

____

What you like us to do (আমাদের নিকট কিরূপ প্রতিকার চান):

____

Signature (স্বাক্ষর) ______________________ Date (তারিখ) ______________

Full name (পুরো নাম): ______________________

Address (ঠিকানা): ______________________

Phone number (ফোন নম্বর) ______________ Email (ই-মেইল) ______________

সংযোজনী-ডি

অভিযোগসমূহের মাসিক/ত্রৈমাসিক বিবরণী

.... মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য ।

প্রাপ্তির তারিখ	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নাম	শাখার আইডি	অভিযোগের সূত্র নং	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম	অভিযোগের প্রকৃতি*	অভিযোগের বিষয়বস্তু	অভিযোগপত্রে উল্লিখিত অর্থের পরিমাণ	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য

*অভিযোগের প্রকৃতি :

- সাধারণ ব্যাংকিং
- ঋণ ও অগ্রিম
- ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/এটিএম কার্ড
- মোবাইল ব্যাংকিং
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- রেমিটেন্স
- আমদানি বিল (স্থানীয়)
- আমদানি বিল (বৈদেশিক)
- রপ্তানি সংক্রান্ত
- ব্যাংক গ্যারান্টি
- বিবিধ

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
RUPALI BANK LIMITED

মার্কেটিং বিভাগ
ও
ভিজিলেন্স এন্ড ইন্টেলিজেন্স বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
ফোন- ৯৫৫৬৬১৪, ৯৫১৪৫৫৬