

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি



প্রস্তাবনা

নীতির উদ্দেশ্য

এই নীতির উদ্দেশ্য হল একটি কাঠামো প্রদান করা, ইকুইটাস স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক কে পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ, অভিযোগ এবং প্রতিকারের জন্য সক্ষম করা।



সূচিপত্র

1. প্রস্তাবনা

- 1.1 নীতির উদ্দেশ্য
- 1.2 নীতির সুযোগ

2. ESFB পলিসি ফ্রেমওয়ার্ক

- 2.1 অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতি
- 2.2 অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি
- 2.3 বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা
- 2.4 অভিযোগের সমাধান
- 2.5 গ্রাহকদের সাথে সহযোগিতা
- 2.6 অভিযোগ পরিচালনার বিষয়ে অপারেটিং কর্মীদের সংবেদনশীল করা
- 2.7 অভিযোগ মোকাবেলা করা এবং গ্রাহক সম্পর্ক উন্নত করা
- 2.8 অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

নীতির সুযোগ

a. বিধি ও আইনের প্রদত্ত কাঠামোর প্রতিকার প্রক্রিয়াকে 'যথাযথ' 'ন্যায্য' এবং 'অনুমতিযোগ্য' হওয়া নিশ্চিত করে, এই পলিসি একটি কাঠামোগত সিস্টেম তৈরিতে ইকুইটাস স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক (ESFB বা "ব্যাঙ্ক") এর ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলি পালন করবে।

b. এই নীতিটি গ্রাহকদের সংগঠনের মধ্যে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ বাড়ানোর উপায় সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন হওয়ার অধিকারগুলিকে গণনা করে। এবং বিকল্প প্রতিকার বেছে নেওয়ার অধিকার সম্পর্কে, যদি তারা তাদের অভিযোগের জন্য ব্যাঙ্কের দেওয়া প্রতিক্রিয়া বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হয়

c. এই নীতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতিগুলি পালনের প্রতি ব্যাঙ্কের বাধ্যবাধকতার তালিকা রয়েছে।

ESFB পলিসি ফ্রেমওয়ার্ক



2.1 অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতি

অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে ব্যাঙ্কের নীতি উল্লেখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে।

1. গ্রাহকদের সব সময়ে ন্যায্য আচরণ করা হবে
2. ব্যাঙ্কের কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকের স্বার্থের প্রতি কোনো কুসংস্কার ছাড়াই কাজ করবেন।
3. গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ বিনয়ীভাবে এবং সময়মত মোকাবেলা করা হয়
4. ব্যাংক সকল অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে মোকাবেলা করবে
5. গ্রাহকদের তাদের অভিযোগ/অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করা হয়, যদি তারা তাদের অভিযোগের জন্য ব্যাঙ্কের দেওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হয়।

2.1.1 গ্রাহকের অভিযোগ

গ্রাহকদের অভিযোগের কারণে

1. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ ফাংশন/ব্যবস্থার অপরিপূর্ণতা
2. প্রত্যাশিত পরিষেবার মানগুলির মধ্যে ফাঁকগুলি বনাম প্রকৃত পরিষেবাগুলি প্রদান করা হয়েছে।
3. গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে মনোভাবগত দিক।

গ্রাহক যদি ব্যাঙ্কের প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে সন্তুষ্ট না হন তবে তার অভিযোগ নথিভুক্ত করার সম্পূর্ণ অধিকার রয়েছে। গ্রাহক তার অভিযোগ লিখিতভাবে, মৌখিকভাবে, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বা টেলিফোনে জানাতে পারেন। অভিযোগ করার 30 দিনের মধ্যে গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান না হলে বা ব্যাঙ্কের দেওয়া সমাধানে তিনি সন্তুষ্ট না হলে, তিনি তার অভিযোগ নিয়ে ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন বা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য উপলব্ধ অন্যান্য আইনি উপায়গুলি অনুসরণ করতে পারেন।

2.2 গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি

2.2.1 বোর্ডের গ্রাহক সেবা কমিটি

বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য একটি ব্যাপক গ্রাহক অভিযোগ হ্যান্ডলিং সিস্টেম তৈরির জন্য দায়ী থাকবে। কমিটি গ্রাহক পরিষেবার মান সম্পর্কিত বিষয়গুলিও পরীক্ষা করবে। এই কমিটি গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির কার্যকারিতাও পর্যালোচনা করবে।

2.2.2 গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত স্থায়ী কমিটি

গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত স্থায়ী কমিটির সভাপতিত্ব করবেন ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক। ব্যাংকের দুই থেকে তিনজন সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ছাড়াও কমিটির সদস্য হিসেবে জনসাধারণের মধ্য থেকে নেওয়া দুইজন বিশিষ্ট নন-এক্সিকিউটিভও থাকবেন। কমিটির নিম্নলিখিত কার্যাবলী থাকবে।

1. শাখায় অনুষ্ঠিত গ্রাহক পরিষেবা সভা, স্থায়ী কমিটির সভা এবং ব্যাংকের অনলাইন চ্যানেলগুলি থেকে প্রতিক্রিয়া / পর্যালোচনার মতো বিভিন্ন মহল থেকে গ্রাহক পরিষেবার মানের বিষয়ে প্রতিক্রিয়া মূল্যায়ন করুন।
2. কমিটি গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলার বিষয়ে নোডাল অফিসারদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া চাইবে।
3. কমিটি নিষ্পত্তির জন্য দায়ী কার্যকরী প্রধানদের দ্বারা উল্লেখিত অসীমায়িত অভিযোগ/অভিযোগগুলি বিবেচনা করবে এবং তাদের পরামর্শ দেবে।
4. কমিটি ত্রৈমাসিক ব্যবধানে বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে তার প্রতিবেদন জমা দেবে।

2.2.3 নোডাল অফিসার এবং অন্যান্য মনোনীত আধিকারিকরা অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি পরিচালনা করতে

নোডাল অফিসার সমগ্র ব্যাংকের জন্য গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ পরিচালনার জন্য দায়ী থাকবেন। হেড অফিসে এবং জোনাল/আঞ্চলিক অফিসে নোডাল অফিসাররা তাদের নিয়ন্ত্রণাধীন শাখাগুলির বিষয়ে অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনা করতে নীচে দেওয়া হল।

সদর দফতর: প্রধান গ্রাহক সেবা

আঞ্চলিক/আঞ্চলিক অফিস: জোনাল হেড

নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ শাখা নোটিশবোর্ডে প্রদর্শিত হবে

2.2.4 RBI এর বর্তমান নির্দেশিকা অনুসারে ব্যাঙ্কটি অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল স্কিম বাস্তবায়ন করেছে।

অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল (IO) হবেন একজন স্বাধীন কর্তৃপক্ষ, যিনি ব্যাঙ্ক কর্তৃক আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগ পর্যালোচনা করার জন্য দায়ী। এটি অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করা এবং গ্রাহকদের অভিযোগগুলি ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সর্বোচ্চ স্তরে প্রতিকার করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা; এবং গ্রাহকের প্রতিকারের জন্য অন্যান্য ফোরামে যাওয়ার প্রয়োজনীয়তা হ্রাস করতে।

IO ত্রৈমাসিক ব্যবধানে বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে তার/তার কার্যকলাপের রিপোর্ট প্রদান করবে। স্কিমে উল্লিখিত প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী ব্যাঙ্কও পর্যায়ক্রমে RBI কে রিপোর্ট করবে।

2.3 বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

ব্যাঙ্কের প্রতিটি শাখায়, নিম্নলিখিতগুলি প্রদর্শিত হবে

1. গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগ এবং পরামর্শ গ্রহণের পদ্ধতি
2. নোডাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর
3. এলাকার ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের সাথে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ।
4. গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির কোড/ন্যায্য অনুশীলন কোড
5. ব্যাঙ্কের টোল ফ্রি নম্বর(গুলি)

2.4 অভিযোগের সমাধান

2.4.1 শাখা ব্যবস্থাপক শাখার গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগ/অভিযোগের সমাধানের জন্য দায়ী। তিনি/তিনি শাখাগুলিতে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ বন্ধ নিশ্চিত করার জন্য দায়ী থাকবেন। গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগগুলি সম্পূর্ণরূপে সমাধান করা হয়েছে তা দেখা তার/তার প্রধান কর্তব্য এবং গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সমস্যাটি বাড়ানোর জন্য তাকে বিকল্প উপায় সরবরাহ করা হবে। যদি শাখা ব্যবস্থাপক মনে করেন যে অভিযোগের সমাধান করা তার স্তরে সম্ভব নয়, তাহলে তিনি নির্দেশনার জন্য জোনাল অফিস/নোডাল অফিসারের কাছে মামলাটি পাঠাবেন। একইভাবে, জোনাল অফিস/নোডাল অফিসার যদি তা খুঁজে পান, তারা অভিযোগের সমাধান করতে পারবেন না; এই ধরনের মামলা প্রধান কার্যালয়ের প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে পাঠানো হবে।

সমস্ত অভিযোগ কেন্দ্রীভূত ব্যবস্থায় প্রবেশ করানো হবে এবং এটি প্রতিকারের জন্য অবিলম্বে প্রতিকারমূলক পদক্ষেপের সূচনা করার জন্য শীর্ষ ব্যবস্থাপনা সহ সমস্ত লাইন কর্মকর্তাদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য হবে। শীর্ষ ব্যবস্থাপনার মন্তব্য সমস্ত প্রাসঙ্গিক কর্মীদের কাছে উপলব্ধ হবে।

একটি অনুসন্ধান/কোয়েরি একটি অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না। যাইহোক, যদি একটি প্রশ্নের সঠিকভাবে উত্তর না দেওয়া হয় তবে এটি একটি অভিযোগ হতে পারে।

2.4.2 সময় ফ্রেম

প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। অভিযোগকারী একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন, যেমন। ফোন ব্যাংকিং, ব্যাংকের ওয়েবসাইট, ই-মেইল, চিঠি এবং শাখা পর্যায়ে অভিযোগ ফর্ম।

একজন গ্রাহকের দ্বারা উত্থাপিত যেকোনো অভিযোগের বিষয়ে ব্যাঙ্কের অবস্থানের যোগাযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ প্রয়োজন। প্রাপ্ত অভিযোগগুলি অবিলম্বে স্বীকার করা হবে এবং গ্রাহককে ব্যাঙ্ক থেকে সমাধানের আনুমানিক সময় সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

অভ্যন্তরীণভাবে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ব্যাঙ্কের প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগের সমাধান করার জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করা হবে। টার্নরাউন্ড টাইম (TAT) এর বাইরে সমস্ত মূলতুবি অভিযোগগুলি মাসিক বিরতিতে হেড অফিসে রিপোর্ট করা হবে।

যাইহোক, যেখানে ব্যাঙ্ক ব্যাঙ্কের বাইরের উৎস থেকে তথ্য পেতে নির্ভরশীল, যেমন অন্যান্য ব্যাঙ্ক, এজেন্সিগুলি যেগুলি ব্যাঙ্কের সাথে চুক্তিবদ্ধ নয় ইত্যাদি, সেই সময় থেকে টার্নরাউন্ড টাইম শুরু হবে, অন্যান্য ব্যাঙ্ক বা সংস্থাগুলি তাদের উত্থাপিত প্রশ্নের উপর ব্যাংকের প্রতিক্রিয়া।

নীচের টেবিলে বিস্তারিত সময়রেখা রয়েছে।

অভিযোগ প্রতিকারের সময়রেখা	
অভিযোগের বিভাগ	টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম
24 ঘন্টার মধ্যে প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাঠাতে হবে	
অভিযোগ যা সরাসরি অভিযোগ নিষ্পত্তি দল দ্বারা সমাধান করা যেতে পারে	সর্বাধিক 3 কার্যদিবস
ক্ষেত্র/বিক্রয়/পণ্যের ভুল বিক্রি ইত্যাদি সংক্রান্ত তদন্তের জন্য অভিযোগ	সর্বাধিক 7 কার্যদিবস
বহিরাগত এজেন্সি/অন্যান্য ব্যাঙ্ক/তৃতীয় পক্ষের পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগ	15 কার্যদিবস পর্যন্ত
যে অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য প্রযুক্তির পরিবর্তন প্রয়োজন বা যার সন্দেহজনক প্রতারণামূলক কার্যকলাপ/অপরাধ সংক্রান্ত তদন্তের প্রয়োজন বা যার মধ্যে বকেয়া আদায় ইত্যাদি জড়িত।	30 দিন পর্যন্ত

যদি গ্রাহকের অভিযোগ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করা না হয় বা ব্যাঙ্কের দেওয়া রেজোলিউশনে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন, RBI।

2.5 গ্রাহকদের সাথে সহভাগিতা

ব্যাঙ্ক বিশ্বাস করে যে গ্রাহকের প্রত্যাশা/প্রয়োজন/অভিযোগগুলি গ্রাহকদের সাথে ব্যাঙ্কের কর্মীদের ব্যক্তিগত যোগাযোগের মাধ্যমে আরও ভালভাবে সমাধান করা যেতে পারে। গ্রাহক সংযোগ নিশ্চিত করার জন্য, গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির জন্য গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ সংগ্রহের জন্য ব্যাংক দ্বারা কাঠামোগত গ্রাহক পরিদর্শনের পরিকল্পনা করা হয়েছে। গ্রাহকদের অনেক অভিযোগ তাদের ব্যাংক পরিষেবা সম্পর্কে সচেতনতার অভাবের কারণে দেখা দেয়; ব্যাঙ্কের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ গ্রাহকদের ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুলিকে আরও ভালভাবে উপলব্ধি করতে সাহায্য করবে। ব্যাঙ্কের জন্য, গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা/আকাঙ্ক্ষা পূরণের জন্য তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলি পুনরায় দেখার জন্য একটি মূল্যবান ইনপুট হবে।

এই প্রভাবে, নিউ টু ব্যাঙ্ক (NTB) গ্রাহকদের জন্য স্বাগতম কলের ধারণা চালু করা হয়েছে। এই উদ্যোগের অংশ হিসেবে, NTB গ্রাহকদের তাদের স্বাগত জানাতে এবং তার/তার ব্যাঙ্কিং পার্টনার হিসেবে আমাদের বেছে নেওয়ার জন্য তার প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করার জন্য ডাকা হয়। এই অনুশীলনটি ব্যাঙ্কের সাথে একটি নতুন সম্পর্ক শুরু করার ক্ষেত্রে তাদের অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করতে সাহায্য করে। এটি ESFB এর বর্তমান পরিষেবার স্তরগুলি নিশ্চিত করার জন্য একটি সুযোগ হিসাবেও কাজ করে।

2.6 অভিযোগ পরিচালনার বিষয়ে অপারেটিং কর্মীদের সংবেদনশীল করা

অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। গ্রাহকদের অভিযোগ/অভিযোগকে অত্যন্ত সৌজন্য ও শ্রদ্ধার সাথে সমাধান করার জন্য কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। ক্রুদ্ধ গ্রাহকদের পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা কর্মীদের প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হবে। নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে অভিযোগ/অভিযোগগুলি সুষ্ঠু ও দক্ষতার সাথে পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা যাতে সব স্তরে প্রতিষ্ঠিত হয় তা নিশ্চিত করা। নোডাল অফিসার উপযুক্ত স্তরে কর্মীদের প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে HR বিভাগে প্রতিক্রিয়া জানাবেন।

2.7 অভিযোগ মোকাবেলা করা এবং গ্রাহক সম্পর্ক উন্নত করা

2.7.1 অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স

ব্যাঙ্কের প্রতিটি শাখায় অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স দেওয়া হবে। অধিকন্তু, ব্যাংকের প্রতিটি শাখায় একটি নোটিশ প্রদর্শিত হবে যাতে গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের সুরাহা না হলে শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে দেখা করার জন্য অনুরোধ করা হয়।

2.7.2 অভিযোগ বই/রেজিস্টার

সচ্ছিন্ন অনুলিপি সহ অভিযোগ বইটি শাখাগুলিতে উপলব্ধ করা হবে, যাতে গ্রাহকদের অবিলম্বে একটি স্বীকৃতি এবং কন্ট্রোলিং অফিসে একটি তথ্য প্রদান করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে।

শাখাগুলি গ্রাহকদের কাছ থেকে সরাসরি বা অন্যান্য চ্যানেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ/অভিযোগ প্রবেশ করার জন্য প্রদত্ত নির্ধারিত বিন্যাসে একটি পৃথক অভিযোগ রেজিস্টার বজায় রাখবে।

শাখাগুলির দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা অভিযোগ রেজিস্টারটি সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক তার শাখাগুলিতে পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনের সময় যাচাই করবেন এবং তার পর্যবেক্ষণ/মন্তব্যগুলি আপেক্ষিক পরিদর্শন প্রতিবেদনে রেকর্ড করা হবে।

উপরের মতো ম্যানুয়াল রেজিস্টারের পরিবর্তে, শাখাগুলি ইলেকট্রনিক আকারে এই জাতীয় নিবন্ধগুলিও বজায় রাখতে পারে।

2.7.3 অভিযোগের ফর্ম

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নোডাল অফিসারের নামের সাথে অভিযোগ ফর্ম, গ্রাহকদের দ্বারা অভিযোগ জমা দেওয়ার সুবিধার্থে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের হোমপেজে উপলব্ধ করা হবে। অভিযোগ ফর্মটি এও নির্দেশ করবে যে অভিযোগের প্রতিকারের প্রথম পয়েন্ট হল ব্যাঙ্ক নিজেই এবং অভিযোগকারীরা ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন যদি এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্ক স্তরে অভিযোগের সমাধান না হয়।

ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের নাম এবং ঠিকানা নির্দেশ করার জন্য সমস্ত ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে লাগানো বোর্ডগুলিতে অনুরূপ তথ্য প্রদর্শিত হবে। এছাড়াও, ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর যাদের কাছে অভিযোগ করা যেতে পারে তাও স্পষ্টভাবে দেওয়া হবে।

2.7.4 অভিযোগের বিশ্লেষণ এবং প্রকাশ

2.7.4.1 অভিযোগের বিবৃতি এবং তার বিশ্লেষণ এবং ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের আবাস্তবায়িত পুরস্কারগুলি জনসাধারণের পরিষেবা সম্পর্কিত পদ্ধতি এবং কর্মক্ষমতা নিরীক্ষা সংক্রান্ত কমিটির (CPPAPS) সুপারিশ অনুসারে আর্থিক ফলাফলের সাথে প্রকাশ করা হবে।

কারণগুলির প্রতিকার এবং ভবিষ্যতে একই প্রকৃতির অভিযোগের পুনরাবৃত্তি এড়াতে উচ্চ তীব্রতার অভিযোগগুলি বিশ্লেষণ করা হবে।

গ্রাহক পরিষেবা কমিটি প্রাপ্ত অভিযোগের বিশ্লেষণ সহ বোর্ডের সামনে অভিযোগের বিবৃতি দেবে। অভিযোগগুলো বিশ্লেষণ করা হবে

- গ্রাহক পরিষেবা ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করা যেখানে প্রায়শই অভিযোগ পাওয়া যায়;
- অভিযোগের ঘন ঘন উৎস চিহ্নিত করা;
- পদ্ধতিগত ঘাটতি সনাক্ত করতে; এবং
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও কার্যকর করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য

2.7.4.2 ব্যাংক তাদের আর্থিক ফলাফলের সাথে নিম্নলিখিত সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রকাশ করবে

Sr. No	Particulars	Previous year	Current year
Complaints received by the bank from its customers			
1	Number of complaints pending at beginning of the year		
2	Number of complaints received during the year		
3	Number of complaints disposed during the year		
3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4	Number of complaints pending at the end of the year		
Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5	Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
5.1	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6	Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% Increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
Current Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
Previous Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

2.8 অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

2.8.1 যদি একজন গ্রাহক মনে করেন যে তাকে প্রদত্ত পরিষেবার ঘাটতি রয়েছে বা ব্যাঙ্ক প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী কোনও পরিষেবা প্রদান করেনি, গ্রাহক নিম্নলিখিত বিকল্পগুলির যে কোনও একটি ব্যবহার করতে পারেন:

- ব্যাঙ্কের কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রি নম্বরে কল করুন।
- ব্যাঙ্কের শাখায় যোগাযোগ করুন: গ্রাহকরা অবিলম্বে প্রতিকারের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখা বা শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- অভিযোগের ফর্মগুলি সমস্ত শাখায় উপলব্ধ, যা গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে ব্যবহার করতে পারেন
- আমাদের ওয়েবসাইটে একটি অভিযোগ নিবন্ধন করুন: www.equitasbank.com
- customerservice@equitasbank.com এ লিখুন
- আমাদের লিখুন: ইকুইটাস স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড, ৪র্থ তলা #769, স্পেন্স প্লাজা মল, আনা সালাই, চেন্নাই - 600002

সিস্টেমে নিবন্ধন করা এই ধরনের অভিযোগকারীভাবে ত্যাক করা হয় এবং সক্রিয় বন্ধের জন্য শক্তিশালী হয়।

2.8.2 এসকেল ম্যাট্রিক্স গ্রাহকদের তাদের প্রতি অভিযোগের জন্য প্রদওয়া হয়েছে:

স্তর 1:

পোর্টাল পোর্টাল/অভিযোগ করতে সুবিধা প্রদান ব্যবস্থাপক/শাখা দেখা মানজারে যেতে পারেন। গ্রাহকরা "আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন" লিভ বা ইন্টারনেট ব্যাংকিং বা মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের প্রতিক্রিয়া/প্রতিক্রিয়া প্রকাশক পোর্টাল করতে পারেন। তারা আমাদের টল ফ্রি নম্বর 1800 103 1222 আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। স্থায়ী গ্রাহকরা আমাদের টোল ফ্রি নম্বর 1800 103 2977 আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা ইমেল ঠিকানার মাধ্যমে আমাদের কাছে যেতে পারেন: customerservice@equitasbank.com

স্তর 2:

যদি অভিযোগটি গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য বা লেভেল 1 দ্বারা নির্ধারিত TAT এর মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে গ্রাহকরা নোডাল অফিসারদের কাছে তে লিখতে পারেন nodalofficer@equitasbank.com (বিস্তারিত বিবরণ অনুযায়ী ওয়েবসাইটে এবং শাখায়)।

স্তর 3:

যদি অভিযোগের সমাধান না হয় বা গ্রাহক যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে প্রদত্ত রেজোলিউশন সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক অভিযোগটি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের (PNO) কাছে pno@equitasbank.com লিখ পাঠাতে পারেন।

স্তর 4:

তারপরও যদি গ্রাহক PNO দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন এবং/অথবা যদি গ্রাহক 30 দিনের মধ্যে সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পান তবে গ্রাহক ব্যাংকিং ন্যায্যপালের কাছে যেতে পারেন। ন্যায্যপালের বিশদ বিবরণ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

অনলাইন অভিযোগ	BO কে চিঠি	একটি অভিযোগ লগ করার জন্য তথ্য
https://cms.rbi.org.in	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ৪র্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭	RBI টোল ফ্রি: ১৪৪৪৮ সময়:- সকাল ৯:৩০ থেকে বিকাল ৫:১৫ পর্যন্ত

২.৪.৩ নীচে ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার শর্তাবলী রয়েছে

২.৪.৩.১ a) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-

(i) অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি;এবং

(ii) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার পরে বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং ৩০ দিনের মধ্যে যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সেখানে অভিযোগটি ন্যায্যপালের কাছে করা হয়।

b) অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয়

(i) একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, একজন ন্যায্যপালের সামনে বিচারাধীন বা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

(ii) কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা,কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

c) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়;

d) এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।

e) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হয়।

ব্যাখ্যা 1: সাব-ক্লজ (2)(a) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ'-এ অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে করা অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে অভিযোগকারীর দ্বারা অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করা যেতে পারে।

ব্যাখ্যা 2: সাব-ক্লজ (2)(b)(ii) এর উদ্দেশ্যে, কর্মের একই কারণের বিষয়ে একটি অভিযোগ আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনো পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত করে না।

অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রথম পয়েন্ট হল ব্যাঙ্ক নিজেই। অভিযোগকারীরা ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন যদি এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্ক স্তরে অভিযোগের সমাধান না হয়।

গ্রাহকরা পণ্য/পরিষেবা নিয়ে সন্তুষ্ট না হলে ব্যাঙ্কের ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং CEO এর কাছে সরাসরি অভিযোগ নিতে পারেন। গ্রাহক ব্যাঙ্কের দেওয়া পরিষেবায় অসন্তুষ্ট হলে ব্যবস্থাপনা পরিচালককেও লিখতে পারেন। MD এর যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ: md@equitasbank.com

Thank you!