

# গ্ৰাহকেৰ অভিযোগ সম্পৰ্কিত অপাৰেটিং গাইডলাইন

**সংক্ষিপ্তসার:**

সিবিজি: কমার্শিয়াল ব্যাঙ্কিং গ্রুপ সিএনও: সার্কেল নোডাল অফিসার

সিএসসিবি: কাস্টোমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড

ইএমআই: ইকুয়েটেড মাস্কুলি ইনস্টলমেন্ট

এইচও: হেড অফিস

আইআরডিএআই: ইনস্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি

ম্যানকম: ম্যানেজমেন্ট কমিটি

এনও: নোডাল অফিসার

এনওসি: নো অবজেকশন সার্টিফিকেট

পিআই: প্রসেস ইমপ্রভমেন্ট

পিএনও: মুখ্য নোডাল অফিসার

আরবিআই: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া

আরসিএ: রুট কজ অ্যানালিসিস

আরএম: রিলেশনশিপ ম্যানেজার

এসইবিআই: সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া

এসএমই: স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ

এসকিউ:বসার্ভিস কোয়ালিটি

এসআর:বসার্ভিস রিকভারি

টিএটি:বটার্ন অ্যারাউন্ড টাইম

টিপিপি: থার্ড পার্টি প্রোডাক্ট

ডব্লিউবিও: হোলসেল ব্যাঙ্কিং অপারেশন

ডব্লিউটিও: হোলসেল লেনদেন সংক্রান্ত অপারেশন

## সূচিপত্র

I. পরিচয় .....	4
II. উদ্দেশ্য.....	4
III. জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা .....	4
IV. টার্নঅ্যারাউন্ড টাইমস .....	8
V. লেয়ার অফ এক্সেলেশন.....	8
VI. মূল কারণের বিশ্লেষণ এবং ড্রাইভিং প্রক্রিয়ার উন্নতি .....	13
VII. রিভিউ ক্যাডেন্স .....	13
VIII. অ্যানেক্সার্স .....	14

## I. পরিচিতি

গ্রাহক কেন্দ্রিকতা হল ব্যাঙ্কের পাঁচটি আদর্শের মূল লক্ষ্য. গ্রাহকদের নিরন্তর এবং সংজ্ঞায়িত পরিষেবা অভিজ্ঞতা প্রদান করা ব্যাঙ্কের জন্য অপরিহার্য. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের একটি বোর্ড অনুমোদিত অভিযোগ সমাধান নীতি রয়েছে যা অভিযোগ পরিচালনার মূল উপাদানগুলি যেমন এক্সেলেশন লেভেল, টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম এবং রিভিউ মেকানিজমকে সম্মিলিত করে.

গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা উন্নত করার জন্য, যাতে আমাদের গ্রাহকরা বিভিন্ন চ্যানেলে পর্যাপ্ত পরিষেবা এবং দ্রুত সমাধানের জন্য সেটি উপযুক্তভাবে বুঝতে এবং শ্রেণীবিভাগ করতে সক্ষম হন, তার জন্য সামগ্রিক জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার উপর অপারেটিং নির্দেশিকা গঠন করা হয়েছে. যা গ্রাহকদের সামগ্রিক পরিষেবার অভিজ্ঞতা উন্নত করতে সাহায্য করবে.

## II. উদ্দেশ্য

এই নোটটি নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যগুলি অর্জনের জন্য একটি দৃষ্টিভঙ্গি-সহ ডিজাইন করা হচ্ছে:

1. জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞার জন্য স্পষ্ট নির্দেশিকা তৈরি করা হচ্ছে
2. রেজোলিউশনের জন্য টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম বাড়ানো হচ্ছে
3. এক্সেলেশনের উপযুক্ত স্তর নিশ্চিত করা হচ্ছে
4. প্রক্রিয়া উন্নতির জন্য মূল কারণের বিশ্লেষণ সহজতর করা
5. সামগ্রিক গ্রাহক পরিষেবার কার্যকারিতা উন্নত করতে অভিযোগ পরিচালনা ও সঠিক পর্যালোচনা

## III. জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা

ব্যাঙ্কের অভিযোগ সমাধান নীতিতে উপলব্ধ সংজ্ঞাগুলি আরও বৃদ্ধি করার জন্য, এই পলিসিটি উপযুক্ত উদাহরণ, জিজ্ঞাস্যের সংজ্ঞা, অনুরোধ এবং অভিযোগের বিবরণগুলি আমাদের অগ্রণী চ্যানেল সম্পর্কে বিস্তারে ব্যাখ্যা করে.

সিরিয়াল নং	যোগাযোগের প্রকার	সংজ্ঞা	বিবরণ
ক.	জিজ্ঞাস্য	জিজ্ঞাস্য/ স্পষ্টীকরণ / গ্রাহকের করা কার্যকলাপ চাওয়া হয়েছে	গ্রাহক কোনও টাচ পয়েন্টের সাথে যোগাযোগ করছেন যেখানে জিজ্ঞাসা করা যায় / খোঁজা যায় যে কোনও প্রোডাক্টের ব্যাখ্যা /

সিরিয়াল নং	যোগাযোগের প্রকার	সংজ্ঞা	বিবরণ
		<p>ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত পণ্য, বৈশিষ্ট্য বা পরিষেবা, যার জন্য কোনও ফলো আপ বা প্রক্রিয়াকরণের প্রয়োজন নেই এবং একই যোগাযোগের ক্ষেত্রে সমাধান করা যেতে পারে.</p>	<p>প্রতিশ্রুতিবদ্ধ টিএটি-এর মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অনুরোধের স্থিতি সহ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত প্রক্রিয়া / পরিষেবা.</p> <p><b>কোনগুলি জিজ্ঞাস্য?</b></p> <p>ক) গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স অনুসন্ধান.</p> <p>খ) টিএটি-এর মধ্যে জমা দেওয়া তার লোন আবেদনের স্থিতি সম্পর্কে গ্রাহক জিজ্ঞাসা করছেন.</p> <p>গ) গ্রাহক তাঁর ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে লেনদেনের বিষয়ে স্বচ্ছতা চাইছেন.</p> <p><b>কোনগুলি জিজ্ঞাস্য নয়?</b></p> <p>ক) শাখা / আরএম-এ দেওয়া ঠিকানা পরিবর্তনের আবেদন.</p> <p>খ) গ্রাহক তার লোন রিপেমেন্ট শিডিউলের একটি কপি চায়.</p> <p>গ) গ্রাহক তাঁর ক্রেডিটের উপর ফাইন্যান্স চার্জ ফেরত দিতে বলছেন কার্ড.</p>
খ	অনুরোধ	<p>লেনদেন / পরিষেবার অনুরোধ যার জন্য প্রয়োজন প্রক্রিয়াকরণ এবং একটি নির্দিষ্ট করুন টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম এবং শুরু করা হয়েছে</p>	<p>গ্রাহক ব্যাঙ্কের কাছে অনুরোধ করছেন এর যে কোনও অনুরোধ / সক্রিয়করণ প্রক্রিয়া করুন</p> <p>যে কোনও পরিষেবা. কখনও কখনও, সামনের দিক থেকে</p> <p>চ্যানেল পূরণ করতে সক্ষম নাও হতে পারে এতে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়</p> <p>যোগাযোগ (কোনও তাৎক্ষণিক গ্র্যাটিফিকেশন সম্ভব নয়) বা ডিউ ডিলিজেন্স প্রয়োজন হতে পারে (মেকার-চেকার রিভিউ</p>

সিরিয়াল নং.	যোগাযোগের প্রকার	সংজ্ঞা	বিবরণ
		গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে.	<p>পদ্ধতি), সুতরাং নির্ধারিত টিএটির মধ্যে পূরণের জন্য এটি একটি সিআরএম সিস্টেমে লগ ইন করা হবে.</p> <p><b>কোনগুলি অনুরোধ?</b></p> <p>ক) গ্রাহক একটি লেনদেনের বিবাদ উত্থাপন করেন, তবে পিয়ার ব্যাঙ্ক থেকে ফান্ড গৃহীত হয় এবং চার্জব্যাঙ্ক উত্থাপন করার আগে জমা করা হয়.</p> <p>খ) গ্রাহক তার লোন অ্যাকাউন্টের ইএমআই তারিখে পরিবর্তনের জন্য আবেদন করেন.</p> <p>গ) গ্রাহক তাঁর ক্রেডিট কার্ডের আপগ্রেড করা প্রকারের জন্য আবেদন করেন.</p> <p><b>কোনগুলি অনুরোধ নয়?</b></p> <p>ক) গ্রাহক দ্বারা গৃহীত ডেবিট কার্ডের পিন কার্যকরী নয়.</p> <p>খ) লোন বন্ধ হওয়ার পর কাস্টোমারের সম্পত্তির ডকুমেন্ট তার কাছে (টিএটি-এর পরে) হস্তান্তর করা হয়নি.</p> <p>গ) গ্রাহকের ক্রেম রিওয়ার্ড পয়েন্ট এই অনুযায়ী জমা করা হয় না চুক্তি.</p>
গ	অভিযোগ	গ্রাহক একটি ব্যর্থ লেনদেন থেকে উদ্বেগ উত্থাপন করছেন এর তরফে	ক) নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বন্ধ/সমাধান না করা কোনও অনুরোধের কারণে যে কোনও টাচ পয়েন্টের সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করছেন বা

সিরিয়াল নং.	যোগাযোগের প্রকার	সংজ্ঞা	বিবরণ
		পরিষেবায় অভাব, পরিপূর্ণতায় বিলম্ব এবং/অথবা গ্রাহকের সাথে উল্লিখিত ব্যবস্থার অনুরূপ নয়.	<p>খ) প্রদত্ত সমাধানটি অসম্পূর্ণ/ভুল</p> <p><b>কোনগুলি অভিযোগ?</b></p> <p>ক) এটিএম থেকে ক্যাশ ডিসপেন্স করা হয়নি, তবে খাতা ডেবিট করা হয়েছে.</p> <p>খ) কালেকশন এজেন্ট দ্বারা ভুল আচরণ.</p> <p>গ) গ্রাহক দ্বারা অনলাইনে ক্রেডিট কার্ডের পেমেন্ট করা হয়েছে, তবে এখনও জমা করা হয়নি.</p> <p><b>কোনগুলি অভিযোগ নয়?</b></p> <p>ক) গ্রাহক তাঁর খাতায় উল্লিখিত চার্জ ফেরত পেতে চান.</p> <p>খ) গ্রাহক প্রক্রিয়াকরণ ফি ফেরত চাইছেন কারণ তার লোনের আবেদন অনুমোদিত হয়নি.</p> <p>গ) গ্রাহক তাঁর ক্রেডিট সীমা পুনরুদ্ধার করতে চাইছেন যা তাঁর ব্যবহার / সিভিএস স্কোরের ভিত্তিতে হ্রাস করা হয়েছে.</p>

এটিএম / পিওএস / ইউপিআই / আইএমপিএস / রিচার্জ ইত্যাদি সংক্রান্ত গ্রাহকের বিবাদ মার্চেন্ট বা পিয়ার ব্যাঙ্কের কারণে হতে পারে, যা ব্যাঙ্ক বা তার সংশ্লিষ্ট পক্ষের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকতে পারে. যদিও ব্যাঙ্ক এই কথোপকথনগুলি ক্যাপচার করবে এবং একটি উপযুক্ত সমাধানের জন্য সেবা কাজ করার চেষ্টা করবে, তবে এই সমস্যাগুলি ব্যাঙ্কের অংশে কোনও ব্যর্থতা বা পরিষেবার অভাবে কাজ করবে না. সুতরাং, উপরে উল্লিখিত অভিযোগের সংজ্ঞার সাথে সামঞ্জস্য রেখে, এই বিবাদগুলি অভিযোগ হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয় না. ব্যাঙ্ক এই বিষয়ে বোর্ড অনুমোদিত নীতি দ্বারা নির্দেশিত.

ব্যাঙ্কিং পরিবেশ-ব্যবস্থাকে বিশেষভাবে প্রভাবিত করে বা সাধারণত বাধ্যতামূলক আইনের কারণে কোনও গ্রাহকের অসুবিধার ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ অভিযোগ হিসাবে রিপোর্ট করা হবে না।  
উদাহরণস্বরূপ: এনপিসিআই-এর এনএসিএইচ সিস্টেমে ব্যর্থতার কারণে ব্যাঙ্ক ইএমআই পেমেন্ট উপস্থাপন করতে অক্ষম, যা গ্রাহকের উদ্বেগ বাড়িয়ে দেয়।

## IV. টার্ন অ্যারাউন্ড টাইমস

ব্যাঙ্ক প্রতিটি ক্যাটাগরি এবং অনুরোধ ও অভিযোগের উপ-বিভাগের সমাধানের জন্য একটি টার্নঅ্যারাউন্ড সময় সংজ্ঞায়িত করেছে যা সিস্টেমে যথাযথভাবে রেকর্ড করা হয়েছে। সামনের দিকে থাকা চ্যানেলগুলি এই নির্ধারিত ট্যাটগুলি দ্বারা গাইড করা হয়। ক্রমাগত উন্নতির সংস্কৃতি চালানোর লক্ষ্যে, ব্যাঙ্ক পিয়ার ব্যাঙ্কের সাথে নির্দিষ্ট সময় অন্তর বেস্ফমার্কিং অনুশীলন পরিচালনা করে। আর্থিক বছর 21 এর কিউ3-তে পরিচালিত অনুশীলনের অংশ হিসাবে 27 রকম পরিষেবার অনুরোধ জুড়ে, এটি প্রতিষ্ঠিত হয়েছিল যে অ্যান্ড্রিস ব্যাঙ্ক শীর্ষ সহকর্মী ব্যাঙ্কগুলির তুলনায় ~40% উন্নত পরিষেবা প্রদান করে। আমাদের টিএটি-এর বিস্তারিত ওভারভিউ আলাদাভাবে আপডেট করা হয়েছে।

## V. এক্সালেশনের বিভিন্ন স্তর

ব্যাঙ্কের কাছে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত এবং নিম্নলিখিত সমস্ত শাখায় প্রদর্শিত 3 স্তর-বিশিষ্ট এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স রয়েছে:

- স্তর 1: ফ্রন্ট-এন্ড চ্যানেল অন্তর্ভুক্ত, যেমন কল সেন্টার, ইমেল, চ্যাট, সোশ্যাল মিডিয়া, আরএম এবং ওয়াক-ইন লোন সেন্টার এবং শাখাগুলিতে
- স্তর 2: সার্কেল নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসার
- স্তর 3: মুখ্য নোডাল অফিসার (মুখ্য নোডাল অফিসারের ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলির বিষয়ে সংক্ষিপ্ত বিবরণ আপডেট করা হয়েছে)।
- স্তর 4: যদি গ্রাহক এখনও সমাধানের সাথে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক ব্যাঙ্কিং ওয়াল্ডসম্যানের অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন।

প্রক্রিয়াটি নীচে বর্ণনা করা হয়েছে:

- গ্রাহক তার জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ বা অভিযোগের সাথে আমাদের যে কোনও ফ্রন্ট-এন্ড চ্যানেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- এই ফ্রন্ট-এন্ড চ্যানেলগুলি যোগাযোগ গ্রহণ করে। যেখানে তাৎক্ষণিক সমাধান সম্ভব, চ্যানেলটি সেই সমস্যার সমাধান করে এবং গ্রাহককে আগে থেকে সমাধান প্রদান করে। যদি এটির প্রক্রিয়াকরণ প্রয়োজন হয়, তাহলে ক্রিয়াকলাপের জন্য সংশ্লিষ্ট সিআরএম সিস্টেমে লগ ইন করা হবে।



- একবার প্রয়োজনীয়তাটি পূরণ হয়ে গেলে বা সমস্যার সমাধান হয়ে গেলে, চ্যানেলটি গ্রাহকের কাছে সমাধান প্রদান করে.
- যদি গ্রাহক সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তার সমাধানের জন্য পরবর্তী পর্যায়ে পৌঁছে যাওয়ার বিকল্প রয়েছে. প্রতিটি লেভেলে রেজোলিউশনের জন্য একটি নির্ধারিত টার্নঅ্যারাউন্ড সময় রয়েছে.
- এছাড়াও, সিএনও / নম্বর এবং পিএনও বিবরণগুলি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের পাশাপাশি ব্রাঙ্কের বিস্তৃত নোটিশ বোর্ডে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে.

একটি ব্যাঙ্ক হিসাবে, আমরা পর্যাপ্তভাবে গ্রাহকের সমস্যার সমাধান করতে আগ্রহী. এই প্রভাবের জন্য, ফ্রন্ট-এন্ড চ্যানেলগুলিতে একই অভিযোগ বারবার জানানো হলে তা পরবর্তী পর্যায়ে পরিচালনা করা হবে.

### **জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার অন্যান্য ক্ষেত্রগুলি:** গ্রাহকের অভিযোগের

নির্দিষ্ট বিভাগগুলি পরিচালনা করার সংক্ষিপ্তসার নীচে দেওয়া হল: **সোশ্যাল মিডিয়া**

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক আমাদের গ্রাহকদের জন্য প্রাথমিকভাবে বিভিন্ন সোশ্যাল প্ল্যাটফর্মে একটি লেভেল ওয়ান টাচ পয়েন্ট হিসাবে উপলব্ধ রয়েছে, যেমন ফেসবুক, টুইটার এবং ইনস্টাগ্রাম. আমরা আমাদের গ্রাহকদের অনুরোধ করছি যে ব্যাঙ্কের গোপনীয়তার সামগ্রিক দর্শনের অংশ হিসাবে কোনও গোপনীয় তথ্য যেমন খাতা নম্বর এবং ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডের বিবরণ সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মে শেয়ার করবেন না, যাতে গ্রাহকের গুরুত্বপূর্ণ ক্রেডেন্সিয়ালগুলির সাথে কোনও রকম আপস করা না হয়. অতএব, আমরা আমাদের গ্রাহকদের শুধুমাত্র ব্যক্তিগত ম্যাসেজ বিকল্প ব্যবহার করে এবং রেজিস্টার করা যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করার অনুরোধ করছি. গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়াও সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মের সাধারণ দেওয়ালে পোস্ট করা হয় না এবং প্রাইভেট মেসেজ বিকল্পের মাধ্যমে শেয়ার করা হয়, যা শুধুমাত্র গ্রাহক দেখতে পাবেন.

### **বিবাদ**

গ্রাহকের অভিযোগ করা প্রতারণা সম্পর্কিত সমস্ত বিবাদের স্বাধীন পর্যালোচনার জন্য ব্যাঙ্কের একটি পদ্ধতি রয়েছে. স্বাধীন তদন্তমূলক অনুসন্ধানের উপর ভিত্তি করে, গ্রাহককে ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত জানানো হয়. যদি কোনও কর্মচারীর কারণে কোনও প্রতারণা ঘটে থাকে, তাহলে দায়বদ্ধতা স্বরূপ উপযুক্ত কর্মচারীদের বিরুদ্ধে পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়. ব্যাঙ্কের প্রতারণা ব্যবস্থাপনা এবং প্রতিবেদনের বিষয়ে একটি বিস্তারিত এবং বিস্তৃত বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে.

## ডিজিটাল লেনদেন মনিটরিং

ব্যাঙ্কের ডিজিটাল লেনদেন মনিটরিং টিম কারেন্ট এবং সেভিংস খাতা, কর্পোরেট অ্যাডভান্স, ডিজিটাল পেমেন্ট (ক্রেডিট, ডেবিট, মাল্টি কারেন্সি ড্রাভেল কার্ড সহ) এর জন্য সফটওয়্যার সমাধানের মাধ্যমে সৃষ্ট রিয়েল টাইম / রিয়েল টাইম অ্যালার্টের সাহায্যে জালিয়াতি সনাক্তকরণ এবং প্রতিরোধ সম্পর্কিত দিকগুলি দেখে সিস্টেমে অন্তর্ভুক্ত কিছু নির্দিষ্ট পরিস্থিতি, উন্নত বিশ্লেষণ, অত্যাধুনিক নিয়ম এবং শক্তিশালী সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার ক্ষমতা রয়েছে যার নির্ধারিত ঝুঁকির তীব্রতা পরিমাপ করতে পারে।

ডিজিটাল পেমেন্ট অ্যালার্টের জন্য, টিম এর মাধ্যমে লেনদেন নিশ্চিতকরণের জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করে:

- সিস্টেমে তৈরি সতর্কতার জন্য এসএমএস এবং ইমেল দ্বারা আইভিআর কল(গুলি) অনুসরণ করা হয়েছে
- রিয়েল টাইম লেনদেন ডিক্লাইনের ক্ষেত্রে ম্যানুয়ালি
- অন্যান্য ক্যাটাগরির সতর্কতার জন্য, লেনদেনটি আসল কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য তদন্তের লক্ষ্যে ডিউ ডিলিজেন্স অনুযায়ী এই বিবরণগুলি / শাখা / আরএম / ব্যবসায়িক ইউনিটগুলির সাথে ভাগ করে নেওয়া হয়. এই প্রক্রিয়ায়, লেনদেন / খাতাটি আসল কিনা, সেই বিষয়ে নিশ্চিত না হওয়া পর্যন্ত গ্রাহকের খাতাগুলি একটি সতর্কতামূলক পদক্ষেপ হিসাবে ডেবিট ফ্রিজ/লিয়েনের অধীনে রাখা হয়.
- একটি ইতিবাচক নিশ্চিতকরণ পাওয়ার পর, সতর্কতা বন্ধ করা হয়.
- নেতিবাচক নিশ্চিতকরণের ক্ষেত্রে এবং তদন্তের পরিসরের উপর নির্ভর করে, বিবরণগুলি আরও ভালো ভাবে যাচাই করার জন্য তদন্ত দলের কাছে রিপোর্ট করা হয়, এবং চার্জব্যাকের জন্য অভিযোগ/বিবাদ এবং ফাইল শুরু করার জন্য গ্রাহককে বিবাদ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার উপর নির্দেশিত করা হয় (যদি প্রযোজ্য হয়).

## টিপিপি সম্পর্কিত অভিযোগ

ব্যাঙ্ক থার্ড পার্টির প্রোডাক্ট সহ বিস্তৃত স্পেকট্রাম জুড়ে বিভিন্ন প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা অফার করে. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক হল থার্ড পার্টি প্রোডাক্টের একজন ডিস্ট্রিবিউটর (ইনস্যুরেন্স, মিউচুয়াল ফান্ড এবং প্রযোজ্য অনুযায়ী). এটি সরাসরি আরবিআই এবং আইআরডিএআই এবং এসইবিআই-এর নিয়মকানুন দ্বারা পরিচালিত হয়. সুতরাং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি আমাদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক লাইনে নিয়ন্ত্রক এবং গ্রাহকের আত্মবিশ্বাস নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে.

তৃতীয় পক্ষের পণ্য সহ যে কোনও পণ্য ভুল বিক্রি করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের আরোপ করা সমস্ত অভিযোগ একটি স্বাধীন তদন্ত দল পর্যালোচনা করে. ফলাফলের উপর ভিত্তি করে

তদন্তের ক্ষেত্রে, অভিযোগের উপযুক্ত প্রতিক্রিয়া দেওয়া হয়. প্রতিষ্ঠিত ভুল-বিক্রির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের দায়িত্বের গ্রিডের ভিত্তিতে উপযুক্ত ক্ষেত্রে কাজ শুরু করা হয়.

এছাড়াও, গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য আমাদের প্রচেষ্টায়, ব্যাঙ্ক জুড়ে সম্ভাব্য ভুল-বিক্রয়কারী অভিযোগগুলি চিহ্নিত করার জন্য ব্যাঙ্ক একটি রিটেল বিজনেস কমপ্লায়েন্স ড্র্যাকার সিস্টেম (আরবিসিটিএস) তৈরি করেছে. বিজনেস ইন্টালিজেন্স ইউনিটের সাথে শেয়ার করা কিছু পূর্ব-নির্ধারিত তর্কগুলির ভিত্তিতে, ড্রিগারগুলি সম্ভাব্য ভুল বিক্রি চিহ্নিত/ক্যাপচার করার জন্য তৈরি করা হয়েছে. অতীতে প্রাপ্ত প্রকৃত ভুল-বিক্রয় অভিযোগের তথ্য বিশ্লেষণ করে এই যুক্তিগুলি প্রাপ্ত হয়. এই প্রোঅ্যাক্টিভ ড্রিগার মেকানিজম বিক্রির নিয়ম এবং নির্দেশিকাগুলির সম্মতি পর্যবেক্ষণ করার জন্য সিস্টেমে তৈরি করা হয়েছে.

## হোলসেল ব্যাঙ্কিং সম্পর্কিত অভিযোগ

পাইকারি ব্যাঙ্কিং বিভাগে এসএমই ক্লায়েন্ট (সিবিজি দ্বারা পরিচালিত), মিড কর্পোরেট, বড় কর্পোরেট, বহুজাতিক কোম্পানি, আর্থিক প্রতিষ্ঠান গ্রুপ, সরকারী কভারেজ গ্রুপ এবং কৌশলগত ক্লায়েন্ট গ্রুপের মতো কর্পোরেটগুলির বিভিন্ন বিভাগ রয়েছে. এই কর্পোরেটগুলি বিভিন্ন ক্রেডিট/অ্যাডভান্স সম্পর্কিত এবং লেনদেনের ব্যাঙ্কিং সম্পর্কিত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা ব্যবহার করে যেমন টার্ম লোন, কার্যকরী মূলধন লোন, এক্সপোর্ট/ট্রেড ফাইন্যান্স, কারেন্ট খাতা, ট্রেড, ফরেক্স, সিএমএস, কাস্টডি এবং ক্যাপিটাল মার্কেট ইত্যাদি.

ব্যাঙ্কে উপরোক্ত পরিষেবা এবং লেনদেনগুলি ডব্লিউবিও (ক্রেডিট সম্পর্কিত জন্য হোলসেল ব্যাঙ্কিং অপারেশন) এবং ডব্লিউটিও (লেনদেন ব্যাঙ্কিং সম্পর্কিত ডিপার্টমেন্টের জন্য হোলসেল লেনদেন অপারেশন) দ্বারা পরিচালিত হয়.

টেলিফোন, ইমেল বা ব্যক্তিগত যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহক তাদের লেনদেনের অনুরোধ / প্রশ্নের জন্য শাখা, আরএমএস বা কর্পোরেট হেল্পডেস্ক টিমের সাথে যোগাযোগ করেন

/ ভিজিট. সংশ্লিষ্ট টাচ পয়েন্টগুলি ব্যাঙ্ক অফিস ওপিএস এবং প্রোডাক্ট ইউনিটগুলির সাথে সমন্বয় স্থাপন করে এবং ক্লায়েন্টের প্রশ্নের সমাধান প্রদান করে এবং নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী লেনদেনের অনুরোধ সম্পূর্ণ করে.

কখনও কখনও, গ্রাহক পরিষেবায় অভাব, পরিপূর্ণতা থেকে বিলম্ব এবং/বা ক্লায়েন্টের সাথে উল্লিখিত ব্যবস্থাগুলির জন্য পূরণ না করার ক্ষেত্রে ব্যর্থ লেনদেন থেকে উদ্বেগ উত্থাপন করেন. গ্রাহক উপরের টাচ পয়েন্টের সাথে যোগাযোগ করেন এবং / অথবা তার উদ্বেগ এবং চাহিদার সমাধানের সাথে ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসার / এমডি অফিসের কাছে উত্থাপন করে.

## আইনী কেস

ব্যাঙ্ক কখনও কখনও গ্রাহকের এমন কিছু অভিযোগ গ্রহণ করে যার জন্য আইনী মতামত প্রয়োজন (কারণ গ্রাহকের কাছে আইনী ফোরাম যাওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে বা খাতা হোল্ডারদের মধ্যে কোনও বিবাদ রয়েছে যার ফলে দায়বদ্ধতা সৃষ্টি হয়). এই ধরনের অভিযোগের কার্যকরী সমাধানের জন্য, ব্যাঙ্কের আইনী বিভাগের সাথে পরামর্শ করা হয় ক) কেসের বিবরণ এবং খ) পরামর্শের জন্য গ্রাহকের কাছে প্রকৃত উত্তরের একটি খসড়া. আইনী বিভাগ প্রদত্ত বিবরণের ভিত্তিতে অভিযোগটি পরীক্ষা করে এবং এই ধরনের অভিযোগের উপযুক্তভাবে উত্তর দেওয়ার জন্য ড্রাস্টে প্রয়োজনীয় আইনী ইনপুট প্রদানের ক্ষেত্রে দক্ষতা এবং সহায়তা প্রদান করে.

## কালেকশন কেস

বকেয়া সংগ্রহ এবং আন্ডারলাইং সিকিউরিটির রিপজেশন সম্পর্কিত ন্যায়্য অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলি ব্যাঙ্ক অনুসরণ করে. আমরা কোনও জটিল অনুশীলন গ্রহণ করি না এবং সংগ্রহ সংস্থাগুলি দ্বারা করা কার্যক্রমের উপরে ঘনিষ্ঠভাবে নজর রাখি কারণ তাদের কার্যক্রমগুলি বিভিন্ন সময়ে ক্যালিব্রেট করা হয়. কালেকশন এজেন্সিগুলির আচরণ সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগগুলি গুরুতরভাবে নেওয়া হয় এবং যদি এজেন্টের আচরণ সম্পর্কে কোনও উদ্বেগ থাকে, তবে ব্যাঙ্ক অবিলম্বে পরিণাম ব্যবস্থাপনা গ্রিড অনুযায়ী পদক্ষেপ নেয়. ব্যাঙ্ক একটি ইন-হাউস ট্রেনিং ভার্চুয়ালও তৈরি করেছে যা সময়মত কল সেন্টার এবং আমাদের নিজের ব্যাঙ্ক কর্মীদের প্রশিক্ষণ প্রদান করে.

## সহায়ক সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগ

ব্যাঙ্কের কাছে অনেক সহায়ক কোম্পানি রয়েছে যেমন অ্যাক্সিস অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট, অ্যাক্সিস ক্যাপিটাল, অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স, অ্যাক্সিস সিকিউরিটিজ, অ্যাক্সিস ট্রাস্টি, এ. ডেড এবং ফ্রিচার্জ. এই সহায়ক সংস্থাগুলি সম্পর্কিত গ্রাহক অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট সহায়ক সংস্থার গ্রাহক পরিষেবার কাছে প্রেরণ করা হয়.

## বিনিয়োগকারীদের অভিযোগ

কোম্পানি সেক্রেটারির গাইডেন্সের অধীনে ব্যাঙ্কের একটি নিবেদিত বিনিয়োগকারীর অভিযোগ সমাধান সেল রয়েছে. পর্যাপ্ত সমাধানের জন্য বিনিয়োগকারীদের সমস্ত অভিযোগ এই সেলে পাঠানো হয়.

## ক্ষতিপূরণ

যদি ব্যাঙ্কের তরফে কোনও ত্রুটি হয়, তাহলে গ্রাহককে ব্যাঙ্কের বোর্ড অনুমোদিত ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। ব্যর্থ লেনদেনের জন্য টিএটি এবং ক্ষতিপূরণের জন্য গ্রাহকের অভিযোগের ক্ষেত্রে ফ্রেমওয়ার্ক অসফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেনের কারণে তৈরি হলে ব্যাঙ্কের অভিযোগ সমাধান নীতির অংশ হিসাবেও সংযুক্ত করা হয়।

## VI. মূল কারণের বিশ্লেষণ এবং ড্রাইভিং প্রক্রিয়ার উন্নতি

সবচেয়ে বেশি যে বিষয়ের উপরে অভিযোগ আসছে, তার উপরে ভিত্তি করে ব্যাঙ্ক মূল কারণ বিশ্লেষণ করে এবং সেই মতো অভিযোগের সমাধান করে। চিহ্নিত যে কোনও প্রক্রিয়ার উন্নতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন এবং স্বায়িত্বের জন্যও ট্র্যাক করা হয়।

## VII. রিভিউ ক্যাডেন্স

### প্রশিক্ষণ:

প্রশিক্ষণ মডিউল এবং সার্টিফিকেট নিশ্চিত করার জন্য গ্রহণ করা হবে যাতে সামনের লাইন কর্মী নির্ধারিত উদ্দেশ্যগুলির সাথে সংযুক্ত থাকেন। এই ক্ষেত্রগুলিতে সময়মত রিফ্রেশার প্রশিক্ষণও পরিচালনা করা হবে এবং এগুলির কার্যকারিতা মূল্যায়ন করা হবে।

### পর্যালোচনা:

ব্যাঙ্ক ডেটার নির্ভুলতা নিশ্চিত করতে বিশ্বাস করে ও নিম্নলিখিত উপাদানের উপর ফোকাস করে এটি পর্যালোচনা করবে:

1. অনুরোধ এবং অভিযোগ লগ করার সঠিকতার পর্যালোচনা
2. টিএটি সম্পর্কিত অনুসন্ধানের পর্যালোচনা
3. গ্রাহকের অভিযোগ বৃদ্ধি বা পুনরাবৃতি উদাহরণগুলির পর্যালোচনা:

### ম্যানেজমেন্ট ওভারসাইট

ব্যাঙ্ক বিভিন্ন সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট কমিটিতে একটি পর্যালোচনা পদ্ধতি স্থাপন করবে যেমন:

1. গ্রাহকের অভিযোগের সংখ্যা
2. টিএটি অ্যাডহেরেন্স
3. ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান এবং ইস্যু করা পুরস্কারে উত্থাপিত অভিযোগ

4. ভুল বিক্রি সম্পর্কিত অভিযোগ
5. অভিযোগের শীর্ষ ক্ষেত্র
6. অভিযোগের মূল কারণ খতিয়ে দেখার জন্য গুণগত বিশ্লেষণ এবং তার জন্য গৃহীত সংশোধনমূলক ও প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ.

## **viii. আনেক্সার**

1. অভিযোগের টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম
2. প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের ভূমিকা এবং দায়িত্ব