

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের ভূমিকা এবং দায়িত্ব

পরিচিতি

ব্যাঙ্কিং ও শ্বুডসম্যান স্কিমের অধীনে ব্যাঙ্ক একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও) নিযুক্ত করেছে।

ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি উন্নত করার লক্ষ্যে, পিএনও ব্যাঙ্কের সামগ্রিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়াটি পর্যবেক্ষণ করবে বলে আশা করা হচ্ছে। পিএনও ব্যাঙ্কের বিভিন্ন বিভাগ এবং বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির মধ্যে সেতু হিসাবে কাজ করে। ইন্টারনাল ও শ্বুডসম্যান থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়িত করার ক্ষমতা জন্ম পিএনও-এর রয়েছে। পিএনও নিশ্চিত করেন যেন কাস্টোমারদের অভিযোগ হ্যান্ডলিং-এর ক্ষেত্রে সমস্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা যথাযথ ভাবে ব্যাঙ্ক জুড়ে দ্রুত প্রয়োগ করা হয়।

পিএনও-এর গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব

- ব্যাঙ্কে বোর্ড অনুমোদিত অভিযোগ সমাধান নীতি কার্যকর করেন।
- পরিমাণ এবং গুণমানসম্পন্ন উভয় দিক থেকেই বিভিন্ন নিবেদিত দলের মাধ্যমে ব্যাঙ্কে গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা এবং পর্যবেক্ষণ করেন।
- অভিযোগ গ্রহণের সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে দৈনন্দিন সহায়তা প্রদান করেন যা প্রকৃতিগতভাবে জটিল।
- সাধারণত গ্রাহক অভিযোগ এবং গ্রাহক পরিষেবার অগ্রগতি সম্পর্কে ম্যানেজমেন্ট আপডেট করেন।
- অভ্যন্তরীণ ও শ্বুডসম্যানের কাছে প্রতিনিধিত্ব করার আগে পর্যাপ্ততার জন্ম সমস্ত লেভেল 2 এবং তার বেশি অভিযোগ পর্যালোচনা করেন।
- ব্যাঙ্কিং ও শ্বুডসম্যান স্কিমের অধীনে গৃহীত উপদেশ / পুরস্কারগুলির বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ করেন।
- ব্যাঙ্কে গ্রাহক পরিষেবার দিকগুলি পর্যালোচনা করুন এবং যেখানে একটি চলমান ভিত্তিতে প্রক্রিয়া রূপান্তরের মাধ্যমে পরিষেবার গুণমান / দক্ষতার ব্যবধানগুলি দেখা গেছে সেখানে দ্রুত সংশোধনমূলক পদক্ষেপ শুরু করেন।
- এই ধরনের নির্দেশাবলীর সারমর্ম এবং উদ্দেশ্যের সাথে কাস্টোমারদের অভিযোগ পরিচালনা করার জন্ম আরবিআই নির্দেশাবলীর সময়মতো এবং কার্যকর অনুপালন নিশ্চিত করেন।
- অভিযোগ পরিচালনা এবং ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করার জন্ম অভ্যন্তরীণ লোকপালকের প্রতিক্রিয়ার উপর কাজ করেন।
- বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে নোট জমা দেওয়া এবং তাদের দিকে পদক্ষেপ গ্রহণ করেন।