

অভিযোগ প্রতিবিধানের ভূমিকা

অভিযোগ পরিচালনার নীতি-আইএসও মানক

গ্রাহকের অভিযোগ/দাবি পরিচালনার সঙ্গে ব্যাক্সের মানের নীতি সঙ্গতিপূর্ণ রেখে ইয়েস ব্যাক্স নিম্নলিখিত নীতি গ্রহণ করেছে:

‘ভারতে বিশ্বের সর্বোত্তম গুণমানের ব্যাক্স’, করে তুলতে আমাদের উদ্যোগের ধারাবাহিক উন্নত পরিষেবার অভিজ্ঞতা লাভ নিশ্চিত করার দৃষ্টিভঙ্গী সহ ব্যাক্স সমস্ত বাহ্যিক গ্রাহককে একটি অনুকূল সাড়ায়ুক্ত, ন্যায্য, তৎপর এবং গ্রাহক কেন্দ্রিক ক্যোয়ারী/অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি সরবরাহ করবে।

ব্যাক্স

1. সকল অভিযোগকারীর অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতির দৃশ্যমান্যতা এবং অ্যাক্সেসযোগ্যতা নিশ্চিত করবে
2. গ্রাহককে অভিযোগ প্রতিবিধান নীতিতে প্রবেশের অধিকার প্রদান করবে
3. অভিযোগগুলি পেশাগত ভাবে এবং স্বচ্ছতার সঙ্গে পরিচালনা করবে
4. অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতির উদ্দেশ্যকে নিশ্চিত করবে
5. গ্রাহকদের শীঘ্র এবং সাড়ামূলক অভিযোগের সমাধান প্রদান করবে।
6. অভিযোগের উত্তরদানের জন্য প্রয়োজন না হলে অভিযোগকারীর তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা নিশ্চিত করবে
7. সমাধানের স্বচ্ছ দায়বদ্ধতা এবং অভিযোগগুলি প্রতিবেদন করা নিশ্চিত করবে
8. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাক্স দ্বারা বাধ্যতামূলক এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতিতে উল্লিখিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক প্রবিধান এবং বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তাগুলির আনুগত্য নিশ্চিত করবে
9. গ্রাহক, কর্মী এবং অন্যান্য আগ্রহী পক্ষগুলির কাছ থেকে ইনপুট গ্রহণ করে ক্রমাগত তার প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির উন্নতি করবে
10. ব্যাক্স দ্বারা সংজ্ঞায়িত ক্ষতিপূরণ নীতির আনুগত্য নিশ্চিত করবে

ইয়েস ব্যাক্স আমাদের গ্রাহকদের দ্বারা আমাদের দৃষ্টি আকর্ষণের জন্য করা সমস্ত অভিযোগ/উদ্বেগের উত্তর দিতে গর্ববোধ করে এবং অভিযোগ ও অনুসন্ধানকে অনুধাবন, শ্রেণিবিভাজন এবং পার্থক্য করার গুরুত্বও অনুধাবন করে। নীতিটি সুস্পষ্টভাবে দুইটি জিনিসকে সংজ্ঞায়িত করে।

অভিযোগ

একটি অভিযোগের সংজ্ঞা হল “কোনো সংস্থায় তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত বা অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়াটি নিয়েই কোনো বর্ণিত অসন্তোষ যেখানে কোনো প্রতিক্রিয়া বা সমাধান বর্ণিত ভাবে বা নিহিত হিসাবে প্রত্যাশিত”

একটি অভিযোগ ব্যক্তিগত ভাবে, টেলিফোনে বা লিখিত আকারে প্রকাশ করা যেতে পারে

অনুসন্ধান

কোনো ক্যোয়ারী একটি প্রশ্ন হিসাবে সংজ্ঞায়িত হতে পারে, এটি প্রায়শই কোনো কিছু সম্বন্ধে দ্বিধা প্রকাশ করে বা কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে উত্তর প্রত্যাশা করে। অনুসন্ধান হল:

- প্রশ্নের একটি ধরণ, জিজ্ঞাসার একটি পংক্তি
- তথ্য বা সহায়তার জন্য একটি অনুরোধের প্রকৃতি
- যেখানে গ্রাহকের কাছ থেকে একটি প্রত্যাশা থাকে।

ইয়েস ব্যাক্সে আমরা আপনাকে সব সময় আমাদের সর্বোত্তম পরিষেবাদান নিশ্চিত করি। আপনি আপনার মূল্যবান পরামর্শ, মতামত, অভিজ্ঞতা, প্রতিক্রিয়া বা আমাদের কোনো পরিষেবার উন্নতির সুযোগ বা আউটসোর্স করা এজেন্সির দ্বারা সরবরাহ করা পরিষেবা নিয়ে কোনো সমস্যা শেয়ার করতে চাইলে আমরা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে আপনার প্রতিক্রিয়াকে স্বাগত জানাই:

ত্রি-স্তরীয় অভিযোগ নিষ্পত্তির কৌশলের

স্তর 1

➤ শাখা চ্যানেল:

- আমাদের শাখায় আসুন এবং আমাদের সমস্ত শাখায় রাখা অভিযোগের রেজিস্ট্রারে আপনার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করুন (শাখার কাজের সময়)। আমাদের শাখাগুলির প্রতিটিতে আমরা আধিকারিকদের নাম এবং পরিচিতির বিশদ লিখে রেখেছি। আপনি আপনার অভিযোগ উত্থাপনের জন্য এদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- অভিযোগের বিশদটি ব্যাখ্যা করে আপনার শহরের নিকটতম শাখার শাখা ব্যবসায় প্রধানকে (শাখা প্রবন্ধক) লিখুন বা দেখা করুন। ইনি আপনাকে উত্তর দেবেন। আমাদের প্রতিটি শাখায় মাসের 7ম দিনটি (বেলা 3টে থেকে সন্ধ্যা 5টা) গ্রাহক দিবস (7ম দিনটি ছুটির দিন বা অর্ধেক কাজের দিন থাকলে আগের দিন) হিসাবে পালন করা হয়। গ্রাহকরা এই দিনটিতে ব্যাঙ্কের মতামত এবং পরিষেবা সম্পর্কে তাদের মতামত দিতে, তাদের উদ্বেগ প্রকাশ, কোনো নির্দিষ্ট পরিষেবা বা পণ্যের বৈশিষ্ট্যের প্রশংসা ইত্যাদি প্রদান করতে এই দিনটি ব্যবহার করতে পারেন।

➤ বৈদ্যুতিন/টেলিফোনিক চ্যানেল:

- আপনি www.yesbank.in-এ অনলাইন অভিযোগের মাধ্যমে আপনার অনলাইন অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন
- আপনি কোনো সপ্তাহে 7 দিন, দিনে 24 ঘন্টাই ইয়েস টাচ ফোন ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় কল করতে পারেন
- আপনি আমাদের yes touch@yesbank.in-এও লিখতে পারেন
- ডিপোজিটারি পরিষেবার অধিকারভুক্ত নির্দিষ্ট অভিযোগগুলির জন্য আপনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখতে পারেন: dphelp@yesbank.in
- আপনি আপনার আমাদের কাছে লিখতে নেটব্যাঙ্কিং এবং আমার স্পেস বিভাগে যান - মেলবক্স-এ লগইন করতে পারেন

স্তর 2

যদি 1ম স্তরে দেওয়া সমাধানটি আপনার প্রত্যাশা পূরণ না করে তবে আপনি head.grievanceredressal@yesbank.in-এ আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির আধিকারিকের কাছে যেতে পারেন।

আমাদের সমস্ত শাখা এবং ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের সাথে যোগাযোগের বিশদ উপলব্ধ।

স্তর 3

যদি 2য় স্তরে প্রদান করা সমাধানটি আপনার প্রত্যাশা পূরণ না করে তবে আপনি আমাদের মুখ্য নোডাল আধিকারিকদের কাছে principal.nodalofficer@yesbank.in-এ পৌঁছাতে পারেন।

আমাদের সমস্ত শাখা এবং ওয়েবসাইটে প্রধান নোডাল আধিকারিকের সাথে যোগাযোগের বিশদ উপলব্ধ।

সময়সীমা

- আমরা সাধারণ ভাবে 7 টি কাজের দিনের মধ্যে আপনাকে উত্তর দিই। বিবিধ প্রকারের অভিযোগ এবং অনুসন্ধানগুলির বিবিধ প্রকারের জন্য উত্তর দানের সময়ের সীমাটি সংযোজনী 1 এ অনুসারে সংজ্ঞায়িত।

অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর

- আপনি আমাদের কাছে আপনার অভিযোগ জমা দেওয়ার সাথে সাথে আমরা আপনাকে একটি অভিযোগের নম্বর দেব

আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহককে জানাতে চাই যে আমাদের ব্যাঙ্ক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার [ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল পবিকল্পনা, 2006](#) কভার করা আছে। এই পরিকল্পনার অধীনে, ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে যে কোনো অভিযোগের 30 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে [উল্লিখিত শহরের ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের](#) কাছে জানানো যেতে পারে।

অভিযোগ/ অসন্তোষ পরিচালনা করার অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা

বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি (পরিষেবার উৎকর্ষতার কমিটি): বোর্ডের এই উপ-কমিটিটি কোনো জমাকর্তার মৃত্যুর ক্ষেত্রে তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার ব্যবস্থা, পণ্য অনুমোদনের প্রক্রিয়া এবং জমাকারীর সন্তুষ্টির বাৎসরিক সমীক্ষার মতো কার্যকর করার সমস্যাগুলির বিস্তৃত জমার নীতিটি গঠনের জন্য দায়বদ্ধ। কমিটিটি গ্রাহক পরিষেবার গুণমানের উপরে প্রভাব ফেলা অন্যান্য সমস্যাগুলিও খতিয়ে দেখবে।

গ্রাহক পরিষেবার কমিটিটি নিম্নলিখিতটিও পর্যালোচনা করবে:

1. নিয়ন্ত্রকের থেকে পাওয়া অভিযোগসমূহ
2. ব্যাঙ্কিং ন্যায়পালের দ্বারা পাস করা পুরস্কারসমূহ
3. মূল কারণ বিশ্লেষণ সহ প্রাপ্ত, সমাধান হওয়া এবং মূলতুবি থাকা অভ্যন্তরীণ অভিযোগগুলি এবং অভিযোগগুলি হ্রাস করতে গৃহীত পদক্ষেপগুলি
4. ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ নিষ্পত্তির কৌশলের কার্যকারিতা
5. স্ট্যান্ডিং কমিটির প্রতিবেদন পর্যালোচনা
6. গ্রাহক পরিষেবার সাথে যুক্ত অন্য কোনো আইটেম

গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে স্ট্যান্ডিং কমিটি:

গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে স্ট্যান্ডিং কমিটির প্রধান হিসাবে কার্যনির্বাহী নির্দেশক/পরিচালক নির্দেশক থাকেন, ইনি বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটিরও একজন সদস্য এবং এর সহযোগী হিসাবে ব্যাঙ্কটির অন্যান্য বরিস্ত সদস্যরা থাকেন। কমিটিটির নিম্নলিখিত দায়িত্ব রয়েছে:

1. বিবিধ ত্রৈমাসিকে, শাখাগুলি জুড়ে প্রাপ্ত গ্রাহক পরিষেবার গুণমানের প্রতিক্রিয়ার মূল্যায়ন
2. গ্রাহক পরিষেবার পর্যালোচনার মন্তব্যগুলি/প্রতিক্রিয়াগুলি এবং বিসিএসবিআই-এর থেকে প্রাপ্ত গ্রাহকদের কাছে ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির কোডটিতে থাকা প্রতিশ্রুতিগুলির প্রয়োগ
3. গ্রাহক পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ামক নির্দেশিকা ব্যাঙ্ক অনুসরণ করছে তা নিশ্চিত করা
4. সমাধান না হওয়া অভিযোগগুলি/অসন্তোষগুলি সমাধানের জন্য দায়বদ্ধ স্ব স্ব কার্যকরী প্রধানের দ্বারা এতে পাঠানো অভিযোগগুলি বিবেচনা করা এবং তাদের পরামর্শদান
5. কমিটিটি নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটিতে এর পারফরম্যান্স সম্পর্কে একটি প্রতিবেদন জমা দেবে

শাখাগুলিতে গ্রাহক পরিষেবা কমিটি:

প্রতিটি শাখায় শাখা দলের বরিষ্ঠ সদস্যদের নিয়ে গঠিত একটি পরিষেবা কমিটি থাকবে, যেমন শাখার ব্যবসায়িক প্রধান, শাখার পরিষেবা সরবরাহের প্রধান ইত্যাদি। কমিটির কাজ হল:

1. শাখা কর্তৃক দেওয়া পরিষেবার স্তরগুলিতে তাদের মতামত এবং মন্তব্য মূল্যায়ন করতে নিয়মিত ভিত্তিতে নির্বাচিত গ্রাহকদের সাথে মিলিত হওয়া (বর্তমানে প্রত্যেক ত্রৈমাসিকে)
2. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ামক এবং অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা শাখা অনুসরণ করছে তা নিশ্চিত করুন
3. বিবিধ ত্রৈমাসিক থেকে গ্রাহক পরিষেবার প্রাপ্ত গুণমানের প্রতিক্রিয়া মূল্যায়ন।
4. শাখা কর্তৃক অফার করা গ্রাহক পরিষেবার স্তরটি বাড়াতে কার্যকর পদক্ষেপগুলি চিহ্নিত এবং কাজ করা
5. অভিযোগ, বিশ্লেষণ এবং এর কার্যকর পদক্ষেপগুলি পরবর্তী ব্যাঙ্ক ভিত্তিক বিশ্লেষণের জন্য গ্রাহক পরিষেবার প্রধানের সাথে এবং উপস্থাপনাটি গ্রাহক পরিষেবার স্ট্যান্ডিং কমিটি এবং বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবার কমিটির সাথে শেয়ার করা হবে

ব্যাকিং ন্যায়পাল পরিকল্পনা, 2006: ব্যাকিং ন্যায়পাল' পরিকল্পনাটি আরবিআই এ জাতীয় অভিযোগের সন্তুষ্টিকরণ বা নিষ্পত্তিতে সুবিধা করে দিতে ব্যাকিং পণ্য এবং পরিষেবাগুলির সংস্থানের সাথে সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান সম্ভব করার লক্ষ্যে উপস্থাপন করেছে। আমাদের সমস্ত শাখাতেও সেই শহরের ব্যাকিং ন্যায়পাল সম্বন্ধে বিশদ এবং ঠিকানা থাকবে। পরিকল্পনার একটি প্রতিলিপি আপনার ব্যবহারের জন্য আমাদের সমস্ত শাখায় উপলব্ধ। ব্যাকিং ন্যায়পালের কাছে যাওয়ার আগে আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিও নোট করার অনুরোধ করছি।

1. ন্যায়পালে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারী ইয়েস ব্যাঙ্কে একটি লিখিত উপস্থাপনা করেছেন এবং ব্যাঙ্ক হয় অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করেছে বা অভিযোগকারী ব্যাঙ্কের অভিযোগটি পাওয়ার এক মাস সময়কাল পরেও কোনো উত্তর পাননি বা অভিযোগকারী ব্যাঙ্কের দেওয়া উত্তরে সন্তুষ্ট হননি
2. ইয়েস ব্যাঙ্কের কাছ থেকে অভিযোগকারী তার উপস্থাপনার উত্তর পাওয়ার এক বছরের চেয়ে বেশি সময়ের পরে অভিযোগটি করা হয়নি অথবা কোনো উত্তর না পাওয়ার ক্ষেত্রে, ইয়েস ব্যাঙ্কের কাছে উপস্থাপনার পরে এক বছরের ও এক মাস পরে নয়
3. পূর্বের কোনো আলোচনায় ন্যায়পাল অভিযোগটির নিষ্পত্তি করেননি।
4. অভিযোগটি কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল, মধ্যস্থতাকারীর কাছে বা অন্য কোনো ফোরামে নিষ্পত্তির বিষয় নয়
5. অভিযোগটি গুরুত্বহীন বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়
6. অভিযোগটি এ জাতীয় দাবির জন্য ভারতীয় তামাদি আইন 1963-এর অধীনে বর্ণিত সীমাবদ্ধতার সময়কালের মেয়াদউত্তীর্ণ হওয়ার আগেই করা হয়

সংযোজনী 1এ: অনুসন্ধান/অভিযোগগুলির বোর্ড স্তরে স্ট্যান্ডার্ড টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি)। নীচে প্রশস্ত শ্রেণিবিভাজনে অভিযোগ বা অনুসন্ধানের ক্ষেত্রে প্রয়োগযোগ্য টিএটিগুলির সীমা নীচে দেওয়া হল

অনুসন্ধান/অভিযোগের শ্রেণিবিভাগ	প্রতি উত্তর দেওয়ার সময় (কাজের দিনে)	মন্তব্য
অ্যাকাউন্ট পরিচালনা	3-7	অ্যাকাউন্ট ব্যবস্থাপনায় কোনো ডেটা ক্যাপচারে ত্রুটি বা বিলম্বের ক্ষেত্রে অনুসন্ধান বা অভিযোগ
অ্যাকাউন্ট খোলা/বন্ধ করা	3-8	অ্যাকাউন্ট খোলার সময় ডেটা ক্যাপচারে কোনো পার্থক্য থাকলে বা অ্যাকাউন্ট খোলার স্থিতি সম্পর্কে কোয়ারি/অভিযোগ
এটিএম সম্পর্কিত	5-17	ওয়াইবিএল এটিএম/অন্যান্য ব্যাঙ্কের এটিএম থেকে নগদ অর্থ না পাওয়ার মতো ঘটনার অভিযোগ। লেনদেন সফল হিসাবে দাবি করার মতো ক্ষেত্রে ফি ফেরতের ঘটনা।

পৌঁছে দেওয়া জিনিস	3-8	স্বাগতম কিট, চেক বই ইত্যাদির মতো বিবিধ জিনিস পাঠানোর স্থিতির সাথে সম্পর্কিত অনুসন্ধান/অভিযোগ
এটিএম সম্পর্কিত	3-7	এফডি সুদ গণনা/টিডিএস সম্পর্কিত ক্ষেত্রে
মিউচুয়াল ফান্ড সম্পর্কিত	3-7	মিউচুয়াল ফান্ড/সম্পদ ব্যবস্থাপনার সাথে সম্পর্কিত অনুসন্ধান/অভিযোগ
নেট ব্যাঙ্কিং	3-10	নেট ব্যাঙ্কিংয়ে সম্মুখীন হওয়া প্রযুক্তিগত সমস্যার সাথে যুক্ত অনুসন্ধান/অভিযোগ। সফল হয়নি এমন অনলাইনে অর্থ লেনদেন ফেরতের জন্য অনুসন্ধান
রিটেল সম্পত্তি সম্পর্কিত	3-7	কোনো ঋণ পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত
লেনদেন সম্পর্কিত	7	আইএমপিএস লেনদেন
	32	অসফল ডোমেস্টিক পিওএস লেনদেনগুলি
	45	অসফল আন্তর্জাতিক পিওএস লেনদেনগুলি
	75	দাবিকৃত লেনদেনগুলি
ক্লিয়ারিং/সিএমএস সম্পর্কিত	3-7	চেক/ইসিএস/এনইএফটি/আরটিজিএস লেনদেনগুলির ক্লিয়ারিংয়ের স্থিতি বিষয়ক অনুসন্ধান/অভিযোগগুলি
জিআইবি সম্পর্কিত	4-7	এনআরআই গ্রাহকদের জন্য - কর, ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট পুনরায় সক্রিয়করণ সম্পর্কিত অসফল অনুসন্ধান/অভিযোগগুলি
কর্মী/গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত	5-7	শাখার পরিষেবা কর্মী দ্বারা সরবরাহ করা তথ্য/স্থিতির সাথে সম্পর্কিত অনুসন্ধান/অভিযোগগুলি।
তৃতীয় পক্ষের পণ্যের সাথে সম্পর্কিত	4-7	বীমা পণ্যের সাথে সম্পর্কিত অনুসন্ধান/অভিযোগগুলি
ব্যবসায় অর্থ বিনিয়োগ পরিচালনা	3-7	ব্যবসায় অর্থ বিনিয়োগ পরিচালনা সম্পর্কিত অনুসন্ধান/অভিযোগগুলি।

কয়েকটি নির্দিষ্ট অনুসন্ধান যেখানে উচ্চতর টিএটির সমাধানের ওয়্যারান্টের সমাধানের জন্য বাহ্যিক পক্ষগুলির উপরে নির্ভরতা রয়েছে। নিম্নলিখিত প্রকারের অনুসন্ধান বা অভিযোগগুলির একটি সূচক উদাহরণ হল:

- অধিগ্রহণকারী ব্যাঙ্কগুলি থেকে সিসিটিভির ফুটেজ পুনরুদ্ধার
- বিবাদমান পিওএস লেনদেন - নেটওয়ার্কের মাধ্যমে অধিগ্রহণকারীর কাছে বিপরীতকরণের অনুরোধ।
- বিবাদমান অনলাইনে লেনদেন - তৃতীয় পক্ষের সমন্বয়কারীর মাধ্যমে বিপরীতকরণের অনুরোধ।