

প্ৰছে বজিঙপ্তা
৩ ছপ্তেম্বেৰ, ২০১৮

ৰজিাৰ্ভ বংক সূচীভুক্ত বাণজিয়কি বংকসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লংকপাল আঁচন, ২০১৮

প্ৰৰতন কৰছি

ভাৰতীয় ৰজিাৰ্ভ বংক মে, ২০১৫ত সকলং ৰাজহুৰা খণ্ড বংক আৰু নৰিাচতি বচেকাৰী তথা বদিশৌ বংকবংক, সংশ্লিষ্ট বংকসমূহে আংশকি অথবা সামগ্ৰিকিভাৱে প্ৰত্যাখ্যান কৰা অভয়িংগবংক পৰ্যালংচনা কৰবিৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লংকপাল (IO) নযিক্তি দবিলৈ দহিা দছিলি। IO ব্যৱস্থাটং স্থাপনৰ উদ্দেশ্য হল বংকসমূহৰ আভ্যন্তৰীণ অভয়িংগ নযিপত্ৰি প্ৰণালীটং শক্তশালী কৰা আৰু গ্ৰাহকসকলে নিজৰ অভয়িংগ নযিপত্ৰিৰ বাবে অন্য মণ্চৰ কাষ চপাটং পাৰ্যমানে হ্ৰাস কৰবি পৰাকৈ বংকৰ অভয়িংগ নযিপত্ৰি ব্যৱস্থাটংৰ সৰ্ববংচ পৰ্যায়ত স্থাপতি কৰ্তৃপক্ৰ দ্বাৰা বংকবংক নিজহৈ গ্ৰাহকৰ অভয়িংগবংক নযিপত্ৰি কৰিলংৱা।

এই গ্ৰাহকমুখী পন্থাৰ অংশ হচিপে IO ব্যৱস্থাটংৰ কাম-কাজ নৰীক্ষণ প্ৰণালীটং শক্তশালী কৰি যাওঁতে IOৰ স্বতন্ত্ৰতা পৰবিৰ্ধতি কৰাৰ উদ্দেশ্যে আৰ বী আয়ে ব্যৱস্থাটংৰ পুনৰীক্ষণ কৰে আৰু বংকিং প্ৰবধান আইন, ১৯৪৯ৰ ধাৰা 35A ৰ অন্তৰ্গত, আভ্যন্তৰীণ লংকপাল আঁচন ২০১৮ৰ আকাৰত সংশংধতি নৰিদেশনা জাৰি কৰছিলি। আঁচনখিনে অন্যান্য বযিয়ৰ লগতে, IOৰ নযিক্তি/অবধি, ভূমকি তথা দায়তিব, কাৰ্যপদ্ধতিগত মাৰ্গনৰিদেশনা আৰু তওঁৰ তত্বাৱধান ব্যৱস্থাক সামৰি লয়।

দহটাৰ অধকি বংকিং শাখায়ুক্ত ভাৰতৰ সকলং সূচীভুক্ত বাণজিয়কি বংকে নিজ নিজ বংকত IO নযিক্ত কৰবি লাগবি (আণ্চলকি গ্ৰামীণ বংক বাদে)। IOগৰাকীয়ে অন্যান্য বযিয়ৰ লগতে, তনেবংক গ্ৰাহক অভয়িংগ পৰীক্ৰা কৰবি যবিংক নকৈ বংকটংৰ সৰোৰ ক্ৰত্ৰেত হংৱা বচিযুতি বযিয়ক ([Banking Ombudsman Scheme, 2006](#) ৰ দফা ৮ত তালকিভুক্ত অভয়িংগবংকৰ থলভিত্তিকবংকৰ ধৰি) যবিলিক অভয়িংগ বংকটংৰদ্বাৰা আংশকিভাৱে অথবা সম্পূৰ্ণ অস্বীকাৰ কৰা হছিলি। অভয়িংগকাৰীলৈ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্ৰৰেণৰ পূৰ্বে, সম্পূৰ্ণকৈ নযিপত্ৰি নংহংৱা নিজৰ IOৰ জৰয়িত মীমাংসাৰ আগতে বংকবংক আভ্যন্তৰীণভাৱে নযিপত্ৰি কৰবিলৈ ললে, গ্ৰাহকে পংনপটীয়াকৈ IOৰ কাষ চাপবি লগা নহয়। IO আঁচন ২০১৮ৰ ৰূপায়ণ কাৰ্য, ৰজিাৰ্ভ বংকৰ নিয়ামক তত্বাৱধায়কৰ উপৰিও বংকটংৰ আভ্যন্তৰীণ হচিপ পৰীক্ষণ ব্যৱস্থাই নৰীক্ষণ কৰবি লাগবি।

জংছ জং কাট্টৰ
মুখ্য মহা প্ৰবন্ধক

প্ৰছে বজিঙপ্তা - ২০১৮-১৯/৫৪২