সিটিজেন চার্টার

ফাইন্যান্স কোম্পানি সুপারভিশন ডিপার্টমেন্ট

প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক।

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: ০৮/১১/২০২৬

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(১)	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর আওতায় নিবন্ধিত অ-ব্যাংক ফাইন্যান্স কোম্পানিসমূহ হতে যে কোন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/ অভিযোগ বাক্সে/ই-মেইলযোগে/ সংবাদ পত্রের সূত্রে বা স্ব-শরীরে দাখিলকৃত আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	মোঃ তারিকুল ইসলাম, অতিরিক্ত পরিচালক, 01712813484, tarikul.islam@bb.org.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর ৩৬ ধারা অনুযায়ী নিবন্ধিত অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করণ।	বিশদ/বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	নিয়োজিত পরিদর্শন দল কর্তৃক দালিলিক তথ্য প্রাপ্তির মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্নের পর 20 দিন।	মোঃ শামছুল আরিফিন চৌধুরী, যুগ্মপরিচালক, 01911302532, samsul.arifin@bb.org.bd
২।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষত: অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করাসহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করণ।	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	মোঃ শামছুল আরিফিন চৌধুরী, যুগ্মপরিচালক, 01911302532, samsul.arifin@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের আর্থিক কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠান।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	০৩-০৮ দিন।	মোঃ সাদিক-উর-রহমান যুগ্মপরিচালক, 01719099932, sadik.rahman@bb.org.bd

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২।	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবী: মোঃ শাহজাহান খান-৫, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: 01715082801 ইমেইল: shahjahan.khan5@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবী: দেবাশীষ সরকার, পরিচালক ফোন: 01511493666 ইমেইল: debashish.sarker@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)।	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস