

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো
www.bb.org.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবাঃ

সিআইবি কর্তৃক প্রত্যক্ষভাবে কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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						
২						

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	তথ্য সংগ্রহ	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে অনলাইন সিস্টেমের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ।	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	
২	ঋণতথ্য সরবরাহ	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণ।	১. New check Inquiry & Existing Inquiry- TK 100 ২. check Inquiry - TK 10	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman25 9 @bb.org.bd
৩	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	নির্বাচন কমিশন সচিবালয় কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	নির্বাচন কমিশন কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	
৪	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	জনাব ড. মোঃ আজাদ উদ্দিন অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১২১ Azad.uddin@bb.o rg.bd
৫	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	বিএসইসি, আইডিআরএ এবং NBR কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	
৬	তথ্য	অনলাইন সিস্টেমে	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্র	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ

	সংশোধন		Subject/Contract Data সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় সংশোধন।		প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিষ্পত্তিযোগ্য	৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman259@bb.org.bd
৭	Stay Order সম্পর্কিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	অনলাইন সিস্টেমে	ঋণগ্রহীতা ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান / প্রতিষ্ঠানের পরিচালকের বিপরীতে মহামান্য আদালত কর্তৃক প্রেরিত Stay Order সমূহ বাস্তবায়ন সম্পর্কিত কার্যক্রম সম্পন্নকরণ	প্রযোজ্য নয়	ব্যুরো কর্তৃক মহামান্য আদালতের Stay Order প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আব্দুল আলিম-৩ অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০২৪১ abdur.alim359@bb.org.bd

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	ঋণতথ্য সরবরাহ	পত্র মারফত	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী অনলাইন সিস্টেমে প্রদর্শিত Inquiry Form এ তথ্যসমূহ পূরণপূর্বক হার্ডকপি প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক প্রদেয় সময়সীমা	জনাব ড. মোঃ আজাদ উদ্দিন অতিঃ পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০১২১ Azad.uddin@bb.org.bd
২	ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (MIS) সম্পর্কিত তথ্য প্রেরণ	পত্র মারফত	জাতীয় সংসদ বিভিন্ন সরকারী সংস্থা, মন্ত্রণালয় এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী		সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ সংস্থা/মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	জনাব মোঃ আনিচুর রহমান অতি পরিচালক, ফোনঃ ৯৫৩০৩৩৯ anisur.rahman259@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ প্রযোজ্য নয়

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান।	মুহাম্মদ মোশারফ হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ইমেইল: mosharaf.hossain@bb.org.bd	০৩ কাযদিবস
২	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	মুনসী মোহাম্মদ ওয়াকিদ, পরিচালক (সিআইবি) ইমেইলঃ munshi.wakid@bb.org.bd	০৩ কাযদিবস
৩	বিভাগীয়/অফিসের প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কাযদিবস