

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানীসমূহের প্রতিশ্রুত আর্থিক সেবা এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত আর্থিক সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	সংশ্লিষ্ট নাগরিক ব্যক্তিগতভাবে অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে ডাকযোগে অথবা বিভাগের ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগের সূত্রে বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করবেন।	দাখিলকৃত অভিযোগ পত্রে অভিযোগকারীর তথ্য (যথা- নাম, পরিচয়পত্র নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, বর্তমান ঠিকানা, মোবাইল নম্বর, ইমেইল), সংশ্লিষ্ট সেবা সম্পর্কিত তথ্য (যথা- সেবার নাম, সেবার আবেদনের তারিখ, সেবার ট্র্যাকিং নম্বর, সেবাপ্রার্থীর নাম, সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক), অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য (যথা- অভিযোগের বিষয়, অভিযোগের বর্ণনা) এবং সংযুক্তি হিসাবে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	২৫ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
২	অর্থায়ন ব্যবসা পরিচালনার জন্য ফাইন্যান্স কোম্পানী স্থাপনের নীতিগত অনুমোদন (লেটার অব ইন্টেন্ট) প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানী স্থাপনের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিচালক পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে পত্রের মাধ্যমে	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এ নির্ধারিত ফরম; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৭৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

		নীতিগত অনুমোদন প্রদান করা হয়।				
৩	নতুন ফাইন্যান্স কোম্পানীর লাইসেন্স প্রদান।	লেটার অব ইনটেন্ট এ বর্ণিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ও বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিচালক পর্ষদের অনুমোদনক্রমে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৪ এর আওতায় আবেদনকারী কোম্পানীকে ফাইন্যান্স কোম্পানীর লাইসেন্স প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এ নির্ধারিত ফরম এবং লেটার অব ইনটেন্ট এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	লেটার অব ইনটেন্ট ইস্যুর তারিখ থেকে ৬ মাস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র ম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নতুন ব্যবসা কেন্দ্র, শাখা বা বুথ বা ব্যবসায় উন্নয়ন কেন্দ্র খোলার অনুমতি প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কুলার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর সঙ্গে সংযোজিত ফরম-৩ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৭, তারিখ: ২৮ জুন ২০১০, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-১১, তারিখ: ৩০ অক্টোবর ২০১৪, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-৫, তারিখ: ২১ মার্চ ২০১৯ এর নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি; বাংলাদেশ	বিনামূ ল্যে	২১ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

			ব্যাংকের ওয়েবসাইট			
২	ফাইন্যান্স কোম্পানীর বিদ্যমান অফিস/শাখা/বুথ/ব্যব সায় উন্নয়ন কেন্দ্র স্থানান্তর/ সম্প্রসারণের জন্য অনুমোদন প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কু লার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর সঙ্গে সংযোজিত ফরম-৩ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৭, তারিখ: ২৮ জুন ২০১০, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-১১, তারিখ: ৩০ অক্টোবর ২০১৪, ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-৫, তারিখ: ২১ মার্চ ২০১৯ এর নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূ ল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org .bd
৩	ফাইন্যান্স কোম্পানীর বিদ্যমান অফিস/শাখা/বুথ/ব্যব সায় উন্নয়ন কেন্দ্র বন্ধের অনুমোদন প্রদান	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬, আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এর প্রবিধান ৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত সার্কুলার/সার্কু লার লেটারে বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূ ল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org .bd

৪	ফাইন্যান্স কোম্পানী কর্তৃক সাবসিডিয়ারী কোম্পানী গঠনের অনুমতি প্রদান।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ২৭ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত এতদসংক্রান্ত ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ২৮ মার্চ ২০১২ এ বর্ণিত নির্দেশনা অনুযায়ী দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ২৮ মার্চ ২০১২ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৫	কনভেনশনাল ফাইন্যান্স কোম্পানি কর্তৃক সীমিত পরিসরে ইসলামী শরীয়া ভিত্তিতে অর্থায়ন ব্যবসা পরিচালনার জন্য ইসলামী শরীয়াভিত্তিক ডিভিশন/উইং স্থাপনের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ২৩ এর আওতায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৬	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নাম পরিবর্তনের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬৩ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য ও দলিলাদি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৭	ফাইন্যান্স কোম্পানীর সংঘস্মারক ও সংঘ-বিধি পরিবর্তন/সংশোধনের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৬৩ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd

		করা হয়।				
৮	লাইসেন্স প্রাপ্ত ফাইন্যান্স কোম্পানীর নাম ও ঠিকানা সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা প্রকাশ।	ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৫ এ প্রদত্ত বিধান অনুযায়ী প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org.bd
৯	ফাইন্যান্স কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ১৮ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১০	ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী নাগরিক (কর্মকর্তা) নিয়োগের অনাপত্তি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে এফআইডি সার্কুলার নং-৮, তারিখ: ২৪ জুলাই ২০০২ এর আওতায় পত্রের মাধ্যমে ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী কর্মকর্তা নিয়োগে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd
১১	ফাইন্যান্স কোম্পানীতে উপদেষ্টা ও পরামর্শক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ডিএফআইএম সার্কুলার নং-১, তারিখ: ২৫ মার্চ ২০১৫ এর আওতায় ফাইন্যান্স কোম্পানীতে বিদেশী কর্মকর্তা নিয়োগে পত্রের	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-১, তারিখ: ২৫ মার্চ ২০১৫ এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org.bd

		মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।				
১২	ফাইন্যান্স কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার বহিঃবাংলাদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৫, তারিখ: ২৬ জুলাই ২০২১ এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৫, তারিখ: ২৬ জুলাই ২০২১ এ যাচিত তথ্য বা দলিলাদি; বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূ ল্যে	২০ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org .bd
১৩	ফাইন্যান্স কোম্পানীর পরিচালক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ১৫(১) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	ডিএফআইএম সার্কুলার নং-৪, তারিখ: ৩০ এপ্রিল ২০১৫ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি; বাংলা দেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূ ল্যে	২০ কর্মদিবস	মুহাম্মদ আবু আলম মহসীন অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৪৫ ইমেইলঃ abu.mohasin@bb.org .bd
১৪	ফাইন্যান্স কোম্পানীর নিরীক্ষক নিয়োগের অনুমতি প্রদান।	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে ফাইন্যান্স কোম্পানী আইন, ২০২৩ এর ধারা ৩৭(২) এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে পত্রের মাধ্যমে অনুমতি প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক যাচিত প্রাসঙ্গিক তথ্য বা দলিলাদি।	বিনামূ ল্যে	৭ কর্মদিবস	রনজিৎ কুমার রায় অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০২৪৯ ইমেইলঃ ranjit.kumar@bb.org .bd
১৫	ফাইন্যান্স কোম্পানীর সিকিউরিটাইজড বন্ড ও অন্যান্য ধরনের বন্ড ও সিকিউরিটিজ ইস্যুর অনাপত্তি প্রদান	দাখিলকৃত আবেদনের সূত্রে বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন (ডেট সিকিউরিটিজ) বুলস, ২০২১ বিধি নম্বর	বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন (ডেট সিকিউরিটিজ) বুলস, ২০২১ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর লিখিত নির্দেশনা	বিনামূ ল্যে	৩০ কর্মদিবস	শেখ আব্দুল কুদ্দুস অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০৩১০

		৯(২) এর আওতায় পত্রের মাধ্যমে অনাপত্তি প্রদান করা হয়।	মোতাবেক যাচিত তথ্য বা দলিলাদি। বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন এর ওয়েবসাইট			
--	--	--	--	--	--	--

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা: প্রযোজ্য নয়।

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অফিস তাদের সেবা প্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।
উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু পরামর্শের নমুনা প্রদান করা হলো।

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৫।	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় বা অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সিটিজেনস চার্টারে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি রূপরেখা প্রদান করা হলো।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ	নাম ও পদবীঃ মোহাম্মদ হাবিব হোসেন, যুগ্মপরিচালক ফোনঃ +৮৮০১৭২৪০৯৮৭৩৮ ইমেইলঃ habib.hossain@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ www.bb.org.bd	৩০ কর্মদিবস
২।	নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (ডিএফআইএম) আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ	নাম ও পদবীঃ মোঃ আসাদুজ্জামান খান ফোনঃ +৮৮০২৯৫৩০১৭৮ ইমেইলঃ asaduzzaman.khan@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ	২০ কর্মদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (এইচআরডি-১) হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	৭ কর্মদিবস