

বাংলাদেশ ব্যাংক
রংপুর অফিস
www.bb.org.bd
সিটিজেন্স চার্টার

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	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়/ নগদীকরণ	ইস্যুকৃত সঞ্চয়পত্রের কুপন ও মূল সঞ্চয়পত্র সরাসরি কাউন্টারের মাধ্যমে এবং ইএফটির মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ হুমায়েন কবীর, অফিসার মোবাইল-০১৭২৬৫৪৯৬০০ mail: md.humaun@bb.org.bd
২	প্রাইজবন্ড ক্রয় -বিক্রয়	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রাইজবন্ড ক্রয়- বিক্রয়	প্রাইজবন্ড ও সঞ্চয়পত্র শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মনিরুজ্জামান উপপরিচালক মোবাইল- ০১৭৩৪৫০৫৩১৫ mail: monir.zzaman@bb.or g.bd
৩	প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীকৃত টাকা প্রদান	পুরস্কারপ্রাপ্ত প্রাইজবন্ড দাখিল ও দাবীর বিপরীতে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে পুরস্কারের অর্থ প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক website	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৪	ত্রুটিপূর্ণ সঞ্চয়পত্রের বিপরীতে ডুপ্লিকেট সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল ও বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ	হারানো সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৩০ দিন	১) জনাব মোঃ মিনহাজ্জ চৌধুরী উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪৪৭৪৮৬৯৪ mail:minhaz.chowdhury@ bb.org.bd ২) জনাব সাদ্দাম হোসেন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭২৩০১৯১৭৬ mail: hossain.saddam@bb.org.b d
৫	সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত উদ্ভূত সমস্যাবলী	সঞ্চয়পত্রের রেজিস্ট্রেশন, স্থানান্তর, মৃত ব্যক্তির নমীনিবে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ, নমিনী পরিবর্তন, টিপসহির মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের নগদায়ন	প্রয়োজনবোধে ডাক্তারী সনদ, পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ দিন	
৬	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারি চালানের টাকা জমা	ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	চালান ফরম যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়া যায়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ মতিউর রহমান-১২ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) মোবাইল-০১৭২৭২৪২৩০০ mail:mdmotiur.rahman@b b.org.bd

৭	বিভিন্ন সরকারি চেক/বিলের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান	চেক/বিল উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক/বিলের সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ ফররুক আহমদ লিটন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪০০১৮৫১২ mail: forruk.liton@bb.org.bd
৮	নিকাশ ঘর পরিচালনা	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরকারি চেক/বিলসমূহ ডিএবি-তে উপস্থাপন	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের এ্যাডভাইসের সাথে মিলিয়ে তা পিএডির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।	বিনামূল্যে	একইদিনে	
৯	BEFTN	ট্রেজারি হতে প্রাপ্ত ইফটি এ্যাডভাইস এর ভিত্তিতে বেতন, বোনাস, পেনশনসহ অন্যান্য ভাতাদি এর অর্থ অনলাইনে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ	-	বিনামূল্যে	৭২ ঘন্টা	জনাব মোঃ ফররুক আহমদ লিটন উপপরিচালক মোবাইল-০১৭৪০০১৮৫১২ mail: forruk.liton@bb.org.bd
১০	ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণ কে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	নগদ অর্থের বিনিময়ে প্রচলিত মুদ্রা ও স্মারক মুদ্রা প্রদান	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ মতিউর রহমান-১২ উপমহাব্যবস্থাপক (ক্যাশ) মোবাইল-০১৭২৭২৪২৩০০ mail:mdmotiur.rahman@b b.org.bd
১১	জনসাধারণের নিকট হতে ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক বিনিময় মূল্য প্রদান	জন সাধারণের নিকট হতে বিকৃত, পেমেন্ট রিফিউজড দাবীযোগ্য নোটের দরখাস্ত গ্রহণ এবং বিধি মোতাবেক মূল্য প্রদান	ত্রুটিপূর্ণ নোট ক্রেইমস কাউন্টার।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	
১২	জন সাধারণের নিকট হতে পোড়া নোট গ্রহণ	পোড়া নোট গ্রহণ ও বিধি মোতাবেক দাবী নিষ্পত্তিকরণ	ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অফিস কর্তৃক পুড়ে যাওয়া সাপেক্ষে প্রত্যয়নপত্র, চেয়ারম্যান/মেয়র কর্তৃক প্রত্যয়ন, দাবীকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, পেম্পার কাটিং(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ২	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব স্বপন কুমার রায় উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭৪৯৪২৪৮৫৫ mail: swapan.kumar9768@ bb.org.bd

			কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ক্রেইমস্ কাউন্টার			
১৩	জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ	আইন শৃঙ্খলা বাহিনী কর্তৃক জন্মকৃত জালনোট গ্রহণ পরীক্ষণ এবং বাজেয়াপ্তকরণ	জন্মকৃত জালনোট এবং এর স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বিনামূল্যে	০২ দিন	জনাব স্বপন কুমার রায় উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭৪৯৪২৪৮৫৫ mail: swapan.kumar9768@bb.org g.bd
১৪	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ হের নিষ্পত্তি	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/ অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ "গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র" এর মাধ্যমে স্বল্প সময়ে বিধির আওতায় নিষ্পত্তি	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব শাইখ মেহেদী সিদ্দিকী উপপরিচালক মোবাইল-০১৭১৬৫০৬৩৭২ mail: mehdi.siddiquee@bb.org.b d
১৫	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি	সংরক্ষণ কেন্দ্র" এর মাধ্যমে স্বল্প সময়ে বিধির আওতায় নিষ্পত্তি				

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	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের টিটি ইস্যু/ক্রয়/সে ল এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে	চেক উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব বিকলন করতঃ নগদ অর্থ প্রদান	চেক ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মুশফিকুর রহমান সহকারী পরিচালক মোবাইল : ০১৭২৩৯৯২২৩৩ mail: musfikur.rahman@bb .org.bd

	চেকের টাকা প্রদান					
২	বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে পে-ইন স্লীপ এর মাধ্যমে নগদ টাকা গ্রহণ	পে-ইন স্লীপ উপস্থাপন ও সংশ্লিষ্ট হিসাব আকলিত করণ	পে-ইন স্লীপ ও সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ইস্যু করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আহসান হাবীব সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২১৬৩২৭৬১ mail: ahsan.habib53@bb.org.bd
৩	বানিজ্যিক ব্যাংকগুলোর দৈনিক ও মাসিক লেনদেনের বিবরণী প্রস্তুতকরণ ও তা সরবরাহ করা।	কাযদিবস শেষে দৈনিক লেনদেনের বিবরণী প্রস্তুতকরণপূর্বক পরবর্তী দিন সরবরাহকরণ এবং এ্যাডভাইস গ্রহণপূর্বক মাসিক বিবরণী প্রদান	ডিএবি	বিনামূল্যে	সকাল- 10টা- বিকাল 4টা	জনাব মোঃ একরামুল কবির যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ ০১৮৪৩৮৭৪৮৭১ mail: ekramul.kabir@bb.org.bd
৪	ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে টিটি ইস্যু সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু, এবং পরিশোধের নিমিত্তে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ	আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে টিটি ইস্যু সরকারি ড্রাফট, পে- অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যুর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রাপকের দাবীর প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় তথ্য যাচাইপূর্বক পরিশোধের ব্যবস্থা গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট এ্যাডভাইস যা সংশ্লিষ্ট অফিস হতে ইস্যু করা হয়।	নির্ধারিত ফি	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আরিফ-উল কবির উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৭৫৭৮৫৮৭ mail: arif.kabir@bb.org.bd
৫	স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানসমূহের রাইসেন্স নবায়ন	সরাসরি আবেদন গ্রহণের প্রেক্ষিতে বৈদেশিক মুদ্রানীতি বিভাগ কর্তৃক বিধি মোতাবেক নবায়ন	আবেদন ফরম, বৈদেশিক মুদ্রানীতি বিভাগ	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	০৪ দিন	জনাব মুস্তফা সা'দী সাবেরীন তৌহীদ যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৯৭৭০১৭৫ mail:sabereen.towhid@bb.org.bd
৬	রি-ইম্বার্সমেন্টের মাধ্যমে সঞ্চয়পত্রের মূল্য পরিশোধ	বিভিন্ন ব্যাংক ব্যুরো কর্তৃক বিক্রিত সঞ্চয়পত্রের রি-ইম্বার্সমেন্টের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	-	বিনামূল্যে	৩-৭ দিন	জনাব এস. এম আব্দুল বারী যুগ্মপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৭০২২১ mail: sma.bari@bb.org.bd
৭	নিরাপত্তা হেফাজতে সরকারী মূল্যবান দ্রব্যাদি সংরক্ষণ	ডিএবি শাখার মাধ্যমে ভল্টে সংরক্ষণ করা হয়	সংশ্লিষ্ট প্রামানিক কাগজপত্র	নির্ধারিত ফি, চেকের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক ভাবে	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক (ব্যাংকিং-১) মোবাইলঃ ০১৩০৯০০৭০৪৮ mail: mdatiquir.rahman@bb

৮	বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে ব্যাংকিং সেবা	ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নগদ, নিকাশ ও বদল সংক্রান্ত কাজসমূহ	-	বিনামূল্যে	সকাল ১০ টা - বিকাল ৪.টা	.org.bd
৯	এসএমই ঋণ বিষয়ক পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক সমূহ হতে এসএমই ঋণ গ্রহীতাদের বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান এবং ঋণগ্রহণে ইচ্ছুক এসএমই উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান	এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে এবং প্রয়োজনে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব মোঃ মাহফুজার রহমান উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৯৫৪৭৫০৭ mail: mahfuzer.rahman@bb.org. bd
১০	এসএমই নারী উদ্যোক্তা ঋণ বিষয়ক পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী এ অফিসের আওতাধীন ব্যাংক সমূহ হতে এসএমই নারী উদ্যোক্তাদের বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান এবং ঋণগ্রহণে ইচ্ছুক নারী উদ্যোক্তাদের পরামর্শ প্রদান	নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন হেল্প ডেস্ক, এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রামস ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে এবং প্রয়োজনে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব মোঃ সিদ্দিকুর রহমান সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭৩৭৩২৭৩৭৩ mail: siddikur.rahman@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	চিকিৎসা সেবা	চিকিৎসা শাখার মাধ্যমে অফিসে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীস হ অবসরে গমনকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী দের এ সেবা প্রদান করা হয়	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, চিকিৎসা শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোঃ ওয়াকিফ-উল-আলম মেডিকেল অফিসার মোবাইলঃ ০১৭৭৫৬৫৮১৯৪ mail: wakif.alam@bb.org.b d
২	আগাম প্রদান	অফিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগ ণের গৃহ নির্মাণ ঋণ ও যানবাহন ক্রয়ের ঋণ আগাম	ক্রয়কৃত জমি/যানবাহন এর দলিলাদি	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি	জনাব মোঃ রবিউল আউয়াল উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৫১৫২৭ rabiul.awal@bb.org.bd

		শাখার মাধ্যমে			অনুযায়ী	
৩	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরীর জন্য আবেদন	জিপিএফ অগ্রিমের আবেদন গ্রহণ ও মঞ্জুরীর জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	প্রদান/আগাম শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোঃ রবিউল আউয়াল উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৬১৫১৫২৭ rabiul.awal@bb.org.bd
৪	আনুতোষিক পরিশোধ ও পেনশন প্রদান	প্রদান শাখার মাধ্যমে অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আনুতোষিক পরিশোধ ও পেনশন প্রদান করা হয়।	প্রদান শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব হাসান আলী উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৩৬৫৭৪৩৯ mail: ali.hasan@bb.org.bd
৫	ছুটি	কর্মকর্তা/কর্মচারীর কর্মরত শাখা/বিভাগ এবং সংস্থাপন শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের ইন্টারনেট পোর্টাল	বিনামূল্যে	০১ দিন	ফারহানা ইয়াসমিন উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৯৮৮০৬৬৫৬৪ mail: yasmin.farhana@bb.org.bd
৬	লজিস্টিক সাপোর্ট	জড় সামগ্রী ও মনিহারী শাখার মাধ্যমে	জড় সামগ্রী ও মনিহারী শাখা	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব নার্গিস আকতার যুগ্মপরিচালক mail: nargis.akter@bb.org.bd
৭	লাইব্রেরী সুবিধা	সরাসরি যোগাযোগ	লাইব্রেরী শাখার মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী উল্লিখিত সময়সূচি অনুযায়ী	জনাব মোঃ মিলন মিয়া উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২১৬০৫২৪০ mail: md.milan@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	শুধুমাত্র নির্ধারিত কাউন্টারে যোগাযোগ করুন।
২	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করুন।
৪	আপনার অভিযোগ/পরামর্শ যথাযথভাবে উপস্থাপন করুন।
৫	বাংলাদেশ ব্যাংক একটি কেপিআইভুক্ত প্রতিষ্ঠান বিধায় এর প্রচলিত বিধি নিষেধ এর প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন।
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির করবেন না

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে করণীয়:

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	১) ফোকাল পয়েন্ট	১) জনাব মোঃ ফজলার রহমান	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কর্মকর্তা ২) বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	অতিরিক্ত পরিচালক মোবাইলঃ ০১৫৫৬৩০৭৮২৪ mail:mdfazlar.rahman@bb.org.bd ২) জনাব হাসান আলী উপপরিচালক মোবাইলঃ ০১৭২৩৬৫৭৪৩৯ mail: ali.hasan@bb.org.bd	অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সূচির মধ্যে
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিস প্রধান	জনাব মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম নিবাহী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৮১৯২৫৪১৩৫ mail: anwar.islam@bb.org.bd	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সূচির মধ্যে
৩	অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ বাংলাদেশ ব্যাংকে, প্রধান কার্যালয়	০৭ কার্যদিবস