

বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ  
www.bb.org.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | সেবা প্রদান<br>পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                    | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র<br>এবং<br>প্রাপ্তিস্থান    | সেবার মূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                                            |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | (৩)                                                                                                                                                                                                                                      | (৪)                                                | (৫)                                    | (৬)                          | (৭)                                                                                                                                     |
| ০১         | ব্যাংককোম্পানী<br>আইন, ১৯৯১ বা<br>বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ<br>আইন, ১৯৪৭ এর<br>আওতায় নিবন্ধিত<br>ব্যাংকের এডি শাখা,<br>বিদেশে কার্যরত<br>বাংলাদেশী এক্সচেঞ্জ<br>হাউস, তফসিলি<br>ব্যাংকের অফ-শোর<br>ব্যাংকিং ইউনিট বা<br>মানিচেঞ্জার<br>প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে<br>বৈদেশিক বাণিজ্য ও<br>বৈদেশিক লেনদেন<br>সংক্রান্ত অভিযোগ। | ডাকযোগে/<br>অভিযোগ<br>বাক্সে/ই-<br>মেইলযোগে/<br>সংবাদপত্র<br>সূত্রে বা<br>স্বশরীরে<br>দাখিলকৃত<br>লিখিত<br>আপত্তি/অভি<br>যোগের বিষয়ে<br>প্রয়োজনীয়<br>ব্যবস্থা<br>গ্রহণার্থে<br>বাংলাদেশ<br>ব্যাংকের<br>সংশ্লিষ্ট<br>বিভাগে<br>প্রেরণ। | অভিযোগ<br>সংশ্লিষ্ট<br>উপযুক্ত<br>তথ্য/দলি<br>লাদি | প্রযোজ্য<br>নয়                        | কেইস-টু-<br>কেইস<br>ভিত্তিতে | জনাব মোঃ হাফিজুর রহমান<br>পরিচালক (ডিএফইআই)<br>বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ<br>ফোনঃ ৯৫১১৮৫১<br>ই-মেইলঃ<br>rahman.hafizur@bb.o<br>rg.bd |

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                   | সেবা প্রদান<br>পদ্ধতি                                                                                          | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র<br>এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                               | সেবার<br>মূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও<br>ই-মেইল)                                                                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                                                         | (৩)                                                                                                            | (৪)                                                                                           | (৫)                                       | (৬)                          | (৭)                                                                                                                                     |
| ০১         | কোনো এক ব্যাংকের সাথে<br>অন্য ব্যাংকের (বৈদেশিক<br>বাণিজ্য ও লেনদেন সংক্রান্ত)<br>স্বার্থ সম্পর্কিত অভিযোগ<br>নিষ্পত্তিকরণ। | লিখিত<br>অভিযোগের<br>ভিত্তিতে পরিদর্শন<br>প্রতিবেদন/পর্যবে<br>ক্ষণ/পরামর্শ<br>প্রদান/উপযুক্ত<br>বিভাগে প্রেরণ। | যাচিত<br>অভিযোগে<br>র বিষয়<br>সুনির্দিষ্টকর<br>ণের সপক্ষে<br>প্রয়োজনীয়<br>তথ্য/<br>দলিলাদি | প্রযোজ্য<br>নয়                           | কেইস-টু-<br>কেইস<br>ভিত্তিতে | জনাব শামসুল আরেফীন<br>পরিচালক (ডিএফইআই)<br>বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন<br>বিভাগ<br>ফোনঃ ৯৫১১৮৫১<br>ই-মেইলঃ<br>shamsul.arefeen<br>@bb.org.bd |
| ০২         | জাতীয় সংসদ ও সরকারের                                                                                                       | ডাকযোগে/ ই-                                                                                                    | যাচিত                                                                                         | প্রযোজ্য                                  | কেইস-টু-                     |                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                            |                                                         |     |               |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|---------------|--|
|  | বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা এবং কোনো বিষয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদ্ঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিতকরণ। | মেইলযোগে দাখিলকৃত চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা গ্রহণার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ। | বিষয় সুনির্দিষ্টকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি | নয় | কেইস ভিত্তিতে |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|---------------|--|

১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রঃনং | 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)                                                                                                                                                                          |
| ০১     | বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ/ পরামর্শ প্রদান।                                       | চাহিদার ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তথ্য সরবরাহ/ পরামর্শ প্রদান। | যাচিত বিষয় সুনির্দিষ্টকরণে র সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি | প্রযোজ্য নয়                  | কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে  | জনাব শামসুল আরেফীন<br>পরিচালক (ডিএফইআই)<br>বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ<br>ফোনঃ ৯৫১১৮৫১<br>ই-মেইলঃ <a href="mailto:shamsul.arefeen@bb.org.bd">shamsul.arefeen@bb.org.bd</a> |
| ০২     | সরকারি অধিদপ্তর/ দপ্তর/ সংস্থাকে বৈদেশিক বাণিজ্য ও বৈদেশিক লেনদেন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান কিংবা চাহিদার প্রেক্ষিতে গুরুত্ব বিবেচনায় কোনো বিষয়ে পরিদর্শন করা এবং প্রতিবেদন প্রদান। | লিখিত অভিযোগে র ভিত্তিতে                                       | যাচিত বিষয় সুনির্দিষ্টকরণে র সপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য/ দলিলাদি | প্রযোজ্য নয়                  | কেইস-টু-কেইস ভিত্তিতে  |                                                                                                                                                                              |

২। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

- বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন বিভাগ কর্তৃক প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় নিম্নে দেয়া হলো :
- ক. আবেদনের সপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল প্রকার তথ্য/ দলিলাদি দাখিল করতে হবে।
  - খ. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকে ইমেইল যোগে অভিযোগ প্রেরণ করা যেতে পারে। ই-মেইল এ্যাড্রেস: [gm.dfei@bb.org.bd](mailto:gm.dfei@bb.org.bd)
  - গ. অনাবশ্যক ফোন/যোগাযোগ না করা।
  - ঘ. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে আবেদন করা।

৩। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণ নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

| ক্রমিক<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                    | কার সাথে<br>যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------------|------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ০১           | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | বিভাগীয় প্রধান           | জনাব শামসুল আরেফীন<br>ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫১১৮৫১<br>ই-মেইলঃ<br>shamsul.arefeen@bb.org.bd | ১০ (দশ) কার্যদিবস   |