বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৩
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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	বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২ এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে এ বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। তদুপরি, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত) এর আওতায় নিবন্ধিত এবং এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন ১১টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক-এর বিরুদ্ধে কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়।	অভিযোগকারী ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দালিলিক প্রমাণাদি এবং সংশ্লিষ্ট বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক হতে।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর পরিদর্শকবৃন্দ

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	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর

	(বিশেষতঃ 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 পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা হয়।	মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা এবং ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।			পরিদর্শকবৃন্দ

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 এ বিভাগের আওতাধীন বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ডিবিআই-৩ এর পরিদর্শকবৃন্দ