

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র 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	ব্যাংক কোম্পানী আইন বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইনের আওতায় নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/অভিযোগ বাক্সে/ ইমেইলযোগে /সংবাদ পত্রিকা সূত্রে বা স্ব শরীরে দাখিলকৃত হলে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd

২	ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগের তাৎক্ষণিক সেবা	যে কোন টেলিফোন/মোবাইল হতে ১৬২৩৬ নম্বরে ডায়াল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে ৫.০০ টা পর্যন্ত	মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ই-মেইলঃ sazzad.hossain@bb.org.bd
---	---	---	--------------	--------------	---	---

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কোন ব্যাংকের সাথে অন্য কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের স্বার্থ সম্পর্কিত অভিযোগ	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হামায়ুন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd
২	সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কে ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে পরামর্শ প্রদান/অনুরোধের ভিত্তিতে তদন্ত পরিচালনা করা	লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	

১.৩ অভ্যন্তরীণ 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাংকিং বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এর চাহিদা/অনুরোধ মোতাবেক তদন্ত পরিচালনা	অনুরোধের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তদন্ত পরিচালনা করে প্রতিবেদন অনুরোধকারী বিভাগ/অফিসে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কেস টু কেস ভিত্তিতে	আবু হেনা হুমায়ুন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫।	

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	আবু হেনা হুমায়ূন কবীর পরিচালক ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ ০২-৯৫৩০১৫৯ ই-মেইলঃ abu.kabir@bb.org.bd ওয়েবসাইটঃ https://www.bb.org.bd/	১৫ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান		১৫ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস