

বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট  
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 সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
<b>BACH, NPSB, RTGS, IDTP শাখা</b>						
<p>দেশের আপামর জনসাধারণকে প্রদেয় আর্থিক পরিশোধ পরিষেবাসমূহ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে সার্বিক অর্থনৈতিক গতিশীলতা আনয়ন ও উন্নয়ন সাধনে পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট ৪টি আন্তঃব্যাংক পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম পরিচালনা করে থাকে। তন্মধ্যে বাংলাদেশ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ (BACH) কর্তৃক আন্তঃব্যাংক চেক ক্লিয়ারিং ও ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার, রিয়েল-টাইম গ্রস সেটলমেন্ট সিস্টেম (RTGS) কর্তৃক আন্তঃব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান বৃহদাঙ্গ লেনদেনের তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি, ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ (NPSB) কর্তৃক ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ডভিত্তিক আন্তঃব্যাংক এটিএম, পিওএস, কিউআর ও পাশাপাশি একাউন্ট ভিত্তিক লেনদেন নিষ্পত্তি, এবং ইন্টারঅপারেবল ডিজিটাল ট্রানজাকশন প্ল্যাটফর্ম (IDTP) কর্তৃক ব্যাংক, এমএফএস ও পিএসপিসমূহের মধ্যে ইন্টারঅপারেবল লেনদেন নিষ্পত্তি কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়। ব্যাংকিং চ্যানেলে অন্তর্ভুক্ত বাংলাদেশের সকল নাগরিক এ সকল পেমেন্ট প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে পরিশোধ সেবা পেয়ে থাকেন।</p>						
<b>MFS, ADC &amp; Licenceing</b>						
১.	সুসংহত ডিজিটাল লেনদেন প্রতিবেশ গঠনের উদ্দেশ্যে এবং আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রসারের লক্ষ্যে নতুন মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রতিষ্ঠান/পিএসপি(পেমেন্ট সার্ভিসেস প্রভাইডার)/পিএসও (পেমেন্ট সিস্টেমস অপারেটর)-কে এনওসি/ লাইসেন্স প্রদান এবং নতুন সেবা উদ্ভাবনে সহায়তা সংক্রান্ত সার্বিক কার্যাবলী সম্পাদন।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে এবং উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে সেবাগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হয়; নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	সেবার ধরনের উপর ভিত্তি করে ০৩ দিন হতে ০৩ মাস সময় প্রয়োজন হয়।	হাফিয়া তাজরিয়ান যুগ্মপরিচালক mobile: 01716190606 mail: <a href="mailto:hafia.tazrean@bb.org.bd">hafia.tazrean@bb.org.bd</a>  মোঃ তাসফিক নেওয়াজ যুগ্মপরিচালক mobile: 01911191162 mail: <a href="mailto:tasfiq.newaz@bb.org.bd">tasfiq.newaz@bb.org.bd</a>
RFFO						

১.	উদ্ভাবনী ফিনটেক ব্যবসায় নিয়োজিত উদ্যোক্তাদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা হয়ে থাকে।	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে/ ভারুয়াল মিটিং/সরাসরি সেবা প্রদান করা হয়।	এতদসংক্রান্ত সেবা প্রাপ্তির জন্য ইমেইল আইডি: <a href="mailto:rffo.psd@bb.org.bd">rffo.psd@bb.org.bd</a> অথবা, সরাসরি পত্র প্রেরণের ঠিকানাঃ পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল বা/এ ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	ই-মেইল প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	শাহ্ জিয়া-উল হক, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ফোনঃ ০২-৯৫৩০০৯৬ ইমেইল: <a href="mailto:shah.haque@bb.org.bd">shah.haque@bb.org.bd</a>
----	--	---	---	---	---	---

## 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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
<b>BACH শাখা</b>						
১.	ব্যাংকসমূহের ডিমান্ড ড্রাফট, ইত্যাদি ক্লিয়ারিং।	চেক, পেঅর্ডার ইনস্ট্রুমেন্ট আটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ এর মাধ্যমে ভারুয়ালি ফাইল আদান প্রদান করা হয়।	ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত সফটওয়্যারের নির্দিষ্ট ফরম্যাটের ফাইল।	চেকের টাকার পরিমাণের ভিত্তিতে নির্ধারিত হারে মাসিক ভিত্তিতে ব্যাংক হতে আদায়যোগ্য	সকল কর্মদিবসে ২৪ ঘন্টা	জনাব চয়ন বিশ্বাস প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৫৫৬৬৫০০১-২০/ ২১৬২৪ ই-মেইল: <a href="mailto:chayan.biswas@bb.org.bd">chayan.biswas@bb.org.bd</a>
	(খ) ব্যাংকসমূহের ইএফটি ক্লিয়ারিং	ঐ	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	
	(গ) সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যাচিত তথ্য/রিপোর্ট/মতামত প্রদান।	সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনসাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ঃ সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা	
<b>RTGS শাখা</b>						
২.	ক) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সকল ধরনের (ব্যক্তি-হতে-ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান-হতে-প্রতিষ্ঠান, বৈদেশিক মুদ্রা, সরকারি রাজস্ব	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সিস্টেমের জন্য নির্ধারিত ফরম্যাটের ফাইলের মাধ্যমে	প্রতিষ্ঠান সমূহের উপর কোন প্রকার চার্জ আরোপ	সকল কর্মদিবসে নির্ধারিত সেশন অনুযায়ী	মোঃ খাইরুল এনাম অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০২-৯৫৩০২৫৫ ইমেইল: <a href="mailto:khairul.anam@bb.org.bd">khairul.anam@bb.org.bd</a>

	যেমন ভ্যাট, কাস্টমস প্রভৃতি) লেনদেন RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ এবং এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান।		লেনদেন নিষ্পত্তি করা হয়।	করা হয় না।	ব্যাংকসমূহের লেনদেনের অনুরোধ তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি করা হয়।	<a href="http://rg.bd">rg.bd</a>
	(খ) RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সংঘটিত সকল লেনদেনের কনফার্মেশন ও দিনশেষে রিপোর্ট প্রদান ও এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	সিস্টেমের নির্ধারিত ফরমেটের ফাইলের মাধ্যমে লেনদেন নিষ্পত্তি করা হয়।	-	ক) তাৎক্ষণিক কনফার্মেশন মেসেজ প্রদান খ) দিনশেষে বিশদ রিপোর্ট প্রদান	
	(গ) RTGS ব্যবস্থার টেস্ট সিস্টেমে বিভিন্ন নতুন ফিচারের টেস্ট সম্পাদন এবং এ সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	RTGS ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ইমেইলে অনুরোধের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	-	বিভিন্ন ফিচারের ভিত্তিতে তাৎক্ষণিক থেকে শুরু করে টেস্ট এর জন্য প্রয়োজ্য সময়সোপে ক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	

NPSB শাখা

৩.	ATM, POS, IBFT Bangla QR, E-commerce এবং টাকা-পে কার্ড স্কিম সংক্রান্ত লেনদেনের পেমেণ্ট প্ল্যাটফর্ম পরিচালনা করা।	লেনদেন সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট Specificatio n অনুসরণপূর্বক প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা হয়।	ব্যাংক/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র/ইমেইলের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	বিদ্যমান সার্কুলার মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান করা হয়।	মোঃ রেজাউল করিম যুগ্মপরিচালক আইপি-২১৬১৭ <a href="mailto:mr.karim@bb.org.bd">mr.karim@bb.org.bd</a>  মোঃ আরাফাত হোসেন যুগ্মপরিচালক আইপি-২২৩৯৪ <a href="mailto:arafat.hossain@bb.org.bd">arafat.hossain@bb.org.bd</a>
----	---	--	--	---	--------------------------------	---

IDTP শাখা

৪.	ক) ইন্টারঅপারেবল ডিজিটাল ট্রানজেকশন প্ল্যাটফর্ম (আইডিটিপি) - 'বিনিময়' এ দেশের সকল আর্থিক	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে	মোঃ হাবিবুর রহমান, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইল:
----	---	--	--	---------------------------	---	---

প্রতিষ্ঠানের (ব্যাংক, এমএফএস ও পিএসপি) অন্তর্ভুক্তিকরণ।		(৪র্থ তলা)।	মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	<a href="mailto:habibur.rahman@bb.org.bd">habibur.rahman@bb.org.bd</a> ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০১৯০
(খ) সম্পাদিত লেনদেন হতে উদ্ভূত Dispute এর গ্রহণযোগ্য সমাধান।	পত্র মারফত/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন (৪র্থ তলা)।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	মোঃ মাহাবুব পদবীঃ যুগ্মপরিচালক। ইমেইলঃ <a href="mailto:md.mahabub@bb.org.bd">md.mahabub@bb.org.bd</a> ফোনঃ +৮৮০২৫৫৬৬৫০ ০১-৬/২০৮৭১

**MFS শাখা**

৫.	(ক) মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রদানের জন্য এনওসি/ লাইসেন্স প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ মাস	হাফিয়া তাজরিয়ান যুগ্মপরিচালক ২২৫৬২ <a href="mailto:hafia.tazrean@bb.org.bd">hafia.tazrean@bb.org.bd</a>
	(খ) নতুন ধরনের মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রদানের জন্য অনুমতি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	১৫ দিন	ঐ
	<b>সেবার নাম</b>	<b>সেবা প্রদান পদ্ধতি</b>	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান</b>	<b>সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি</b>	<b>সেবা প্রদানের সময়সীমা</b>	<b>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা</b>
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	(গ) বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি সম্পর্কিত তথ্যাদি অর্থ মন্ত্রণালয়কে প্রেরণ।	চুক্তির আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	চুক্তিতে উল্লিখিত ফরম্যাট অনুযায়ী।	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ দিন	ঐ
	(ঘ) বিভিন্ন ধরনের পলিসি এবং রেগুলেটরী ইস্যুতে সরকার এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষকে মতামত এবং তথ্যাদি	চাহিদা অনুযায়ী।	---	বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	০৩ দিন	ঐ

ADC & Licensing শাখা						
৬.	(ক) পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার (PSP) এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর (PSO) - কে অনাপত্তি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। নীতিমালা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	আবেদন ফি ২৫,০০০/- (পঁচিশ হাজার) টাকা পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় বরাবর পরিশোধ করতে হয়।	প্রযোজ্য নয় (নির্দিষ্ট সময়সীমা নেই)	নাম : রাফেজা আক্তার কান্তা, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইলঃ rafeza.kanta@bb.org.bd ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/ ২১৬০৮
	(খ) পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার (PSP) এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর (PSO) - কে লাইসেন্স প্রদান	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	--	লাইসেন্স ফি ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) টাকা পরিচালক, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় বরাবর পরিশোধ করতে হয়।	অনাপত্তি প্রদান করার ০১ (এক) বছর সময়ের মধ্যে সরেজমিন পরিদর্শনের জন্য আবেদনকারীর আবেদন করতে হয়।	নাম : রাফেজা আক্তার কান্তা, পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক। ইমেইলঃ rafeza.kanta@bb.org.bd ফোনঃ ০২৫৫৬৬৫০০১-৬/ ২১৬০৮
Policy & Regulation শাখা						
৭.	পরিশোধ ব্যবস্থা (BACH, RTGS, NPSB ও IDTP) ব্যবহারে অংশগ্রহণকারী ব্যাংকের মধ্যে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	আরবিট্রেশন Panel এর মাধ্যমে	বিরোধ সম্পর্কিত দলিলাদি	প্রতিষ্ঠানসমূহের উপর কোন প্রকার চার্জ আরোপ করা হয় না	সংশ্লিষ্ট পরিশোধ ব্যবস্থার বুলস্ ও রেগুলেশন অনুযায়ী	মোঃ কামাল হোসাইন যুগ্মপরিচালক ফোন: ২২৫৯৯ ইমেইল: <a href="mailto:md.kamal@bb.org.bd">md.kamal@bb.org.bd</a>
RFFO শাখা						
৮.	আর্থিক খাতে গতি সঞ্চালনকারী উদ্ভাবনী ফিনটেক ব্যবসার পাইলট প্রকল্প পরিচালনা এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবসার বিকাশের জন্য নিয়ন্ত্রক প্রতিষ্ঠানের তরফ হতে প্রয়োজনীয় সহায়তা	৪ নং কলাম-এ বর্ণিত কাগজপত্র ও দলিলাদি দাখিল করার পর ব্যবসার পাইলট প্রকল্প পরিচালনা করার অনাপত্তিপত্র প্রদান করা হয়।	এতদসংক্রান্ত সেবার জন্য প্রয়োজনীয় দলিলাদির তালিকা বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের অন্তর্গত Payment Systems	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	দলিলাদি যাচাই বাছাই এবং মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় সময় (উল্লেখিত দলিলাদি	সরকার মোহাম্মদ আমির খসরু পদবীঃ যুগ্ম পরিচালক। ইমেইলঃ amir.khasru@bb.org.bd

	প্রদান করা হয়ে থাকে।		লিংক এর মাধ্যমে গ্রহণ করা যাবে।		পূর্ণাঙ্গরূপে এবং সঠিকভাবে পাওয়া সাপেক্ষে প্রযোজ্য)।	
--	-----------------------	--	---------------------------------	--	---	--

### 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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
BACH, NPSB, RTGS, IDTP শাখা						
১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ এবং শাখা অফিসের চাহিদার প্রেক্ষিতে যাচিত বিষয়ে প্রয়োজনীয় মতামত প্রদানের পাশাপাশি উদ্ভূত সমস্যা (যদি থাকে) সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।	পত্র/ইউ.ও. নোট/ ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ২য় সংলগ্নী ভবন (৪র্থ ও ২৮তম তলা)।	সেবা প্রদানের জন্য কোনরূপ মূল্য গ্রহণ করা হয় না।	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সেবা প্রদান করা হয়।	সম্পাদিতব্য কার্যাবলির ভিত্তিতে এ বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখার কর্মকর্তাবৃন্দ। তবে অত্র বিভাগের পরিচালক মহোদয়ের শাখা এবং সাধারণ শাখা হতে অত্র বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত সকল সেবার তথ্যাবলী সংগ্রহ করা যাবে।

### ২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি:

- নাগরিকগণ যে কোনো অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রাথমিকভাবে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে (ব্যাংক, এমএফএস, পিএসও, পিএসপি) যোগাযোগ করতে পারেন।
- সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা না হলে অভিযোগকারী বাংলাদেশ ব্যাংকের এফআইসিএসডি এর গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্রে অভিযোগ জানাতে পারেন।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের এফআইসিএসডি অভিযোগটি নিষ্পন্ন না করলে পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সংশ্লিষ্ট শাখা তা নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করবে।
- পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সংশ্লিষ্ট শাখা প্রয়োজনে ওভারসাইট ডিভিশনের সহায়তা নিয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে।

### ৩. গ্রাহকের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ডিজিটাল লেনদেনের মাধ্যমে ক্যাশলেস বাংলাদেশ গঠনে সহযোগিতা করা। এর অংশ হিসেবে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (ইএফটি), কার্ড, মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) ও কিউআর-এ লেনদেন করাকে অগ্রাধিকার প্রদান।
২.	লেনদেন করার সময় ভুল-ত্রুটি এড়িয়ে সতর্ক ও সঠিকভাবে প্রাপকের তথ্য (একাউন্ট নম্বর, নাম, ব্যাংক ও শাখার নাম ইত্যাদি) সরবরাহ করা।
৩.	কোন সরকারী অফিস, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রতিষ্ঠান কিংবা অন্য যেকোন প্রতিষ্ঠান অথবা তাদের প্রতিনিধি কখনো গ্রাহকের গোপনীয় তথ্য (PIN, Password, OTP) সম্পর্কে জানতে চাইবে না। এসকল গোপনীয় তথ্য গ্রাহক কখনোই-কোন অবস্থাতেই কারো সাথে শেয়ার করবেন না।