

বাংলাদেশ ব্যাংক
ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন ডিপার্টমেন্ট
www.bb.org.bd

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ দেশের সর্বস্তরের জনগণকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে অংশগ্রহণমূলক এবং টেকসই অর্থনৈতিক উন্নয়ন নিশ্চিতকরণ।

মিশনঃ

- আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সম্প্রসারণের অগ্রগতি, সমস্যা ও সম্ভাবনা বিশ্লেষণ, গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ, গবেষণালব্ধ জ্ঞান পর্যালোচনা ও বাস্তবায়ন।
- অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থায়নের নতুন নতুন ক্ষেত্র চিহ্নিতকরণ ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।
- প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিম হতে ঋণ সুবিধা প্রদান।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের চলমান আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ব্যাংকিং সেবাকে ব্যয় সাশ্রয়ীভাবে সুবিধা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের প্রসারে উদ্যোগ গ্রহণ।
- আর্থিক খাতে নারী-পুরুষের সমান অংশগ্রহণ নিশ্চিতকল্পে কার্যক্রম গ্রহণ।
- টেকসই অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে দেশের আপামর জনগণের মধ্যে আর্থিক সাক্ষরতার প্রসার।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) 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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	আর্থিক সেবা এবং এর সুফল সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা প্রদান (আর্থিক শিক্ষা কর্মসূচী)।	স্কুল ব্যাংকিং কর্মসূচী: অনুর্ধ্ব ১৮ বছর বয়সী স্কুল এবং কলেজগামী ছাত্র-ছাত্রীদের মধ্যে সঞ্চয়ী মনোভাব গড়ে তোলার জন্য লীড ব্যাংক পদ্ধতিতে প্রতিটি জেলায় স্কুল ব্যাংকিং কনফারেন্স আয়োজন।	-	-	সারা বছরব্যাপী বিভিন্ন জেলায়	জনাব কাজী মৃতমাইনা তাহমিদা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩৯২২১ ইমেইলঃ qm.tahmida@bb.org.bd
২.	বিভিন্ন শ্রেণি পেশার জনগণকে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান (আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী)।	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর বিভিন্ন শাখা/উপশাখা/এজেন্ট আউটলেটের মাধ্যমে জনগণের জন্য আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী আয়োজন।	-	-	সারা বছরব্যাপী, দেশের সকল জেলায়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
৩.	ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে জনসাধারণকে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান।	বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক ওয়েবসাইট (https://finlit.bb.org.bd)- এ আপলোডকৃত আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক বিভিন্ন কনটেন্ট, ইনফোগ্রাফিক্স, ভিডিও ইত্যাদির মাধ্যমে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক ওয়েবসাইট	-	সারা বছরব্যাপী	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd

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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
৪.	বিভিন্ন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য ১০/৫০/১০০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে ঋণ প্রদানের বিষয়ে জনসচেতনতা তৈরী বিষয়ক কর্মসূচী।	বিভিন্ন দরিদ্র জনগণের জন্য ১০/৫০/১০০ টাকার ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক ঋণ প্রদান এবং এর বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংক গঠিত ৫০০ কোটি টাকার পুনঃ অর্থায়ন কার্যক্রম সম্পর্কে ধারণা প্রদান, সচেতনতা সৃষ্টি।	-	-	বিভিন্ন জেলা ও মঞ্চলে বছরব্যাপী	জনাব মোহাম্মদ শাহজাহান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ m.shahjahan@bb.org.bd
৫.	FSP Interactive Map	গ্রাহকের নিকটবর্তী স্থানে আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের অবস্থান তুলে ধরা	সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	-	প্রযোজ্য নয়	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd

২.২) 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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.
১.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ১০ টাকার হিসাবধারী ক্ষুদ্র/প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষকসহ প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য ২০০ কোটি টাকার পুনঃ অর্থায়ন কর্মসূচী।	বিভিন্ন দরিদ্র জনগোষ্ঠীর ১০ টাকার হিসাবের বিপরীতে বিনা জামানতে উৎপাদনশীল খাতে ৫০,০০০ টাকা পর্যন্ত ঋণ প্রদানের বিপরীতে বাণিজ্যিক ব্যাংককে প্রণোদনা, রেয়াত প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	১০ দিন	জনাব মোহাম্মদ শাহজাহান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ m.shahjahan@bb.org.bd
২.	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, ক্ষুদ্র ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিম।	১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারী প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, ক্ষুদ্র ব্যাংকিং হিসাবধারী এবং ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের ঋণ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ। এসব ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।			১০ দিন	জনাব মোহাম্মদ শাহজাহান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ m.shahjahan@bb.org.bd
৩.	‘ডিজিটাল ক্ষুদ্র ঋণ’ সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিম।	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে ‘ডিজিটাল ক্ষুদ্র ঋণ’ সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত পুনঃঅর্থায়ন স্কিমের আওতায় ঋণদানে বাণিজ্যিক ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ এবং এসব ঋণের বিপরীতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।			০৫ দিন	জনাব কাজী মুতমাইন্না তাহমিদা, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৯২২১ ইমেইলঃ qm.tahmida@bb.org.bd
৪.	নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, কৃষক ও প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য পুনঃঅর্থায়ন স্কিম।	নভেল করোনাভাইরাসের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী, কৃষক ও প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের ঋণ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক		-	১০ দিন	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১

		ব্যাংককে উদ্বুদ্ধকরণ। এসব ঋণের বিপরীতে এর বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গঠিত ৩,০০০ কোটি টাকার স্কিম হতে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।				ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd
৫.	জাতীয় সংসদের বিভিন্ন প্রশ্নোত্তর প্রণয়ন, অর্থ মন্ত্রণালয়, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় এবং অন্যান্য দেশি ও বিদেশি সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ।	লিখিত ও ইমেইল	-	-	প্রয়োজন মোতাবেক	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd
৬.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় খোলা No-Frill Account (বিশেষ সুবিধায়ুক্ত হিসাব-১০ টাকা, ৫০ টাকা ও ১০০ টাকার ব্যাংক হিসাব) এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রকাশ।	দেশের আর্থিক সেবা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় নিয়ে আসার উদ্দেশ্যে No-Frill Account (NFA) খোলা এবং পরিচালনার জন্য বাণিজ্যিক ব্যাংককে নির্দেশনা প্রদান, হিসাবসমূহ পর্যবেক্ষণ এবং এ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সকলের অবগতির জন্য আপলোড করা।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোহাম্মদ শাহজাহান, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৭১৮ ইমেইলঃ m.shahjahan@bb.org.bd
৭.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিং প্রতিবেদন প্রকাশ।	চলমান আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ব্যাংকিং সেবাকে ব্যয় সাশ্রয়ীভাবে সুবিধা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের কার্যক্রমের প্রসারে উদ্যোগ গ্রহণ।	বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	১৫ দিন	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd
৮.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আর্থিক সাক্ষরতার বিস্তার।	ক) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য আর্থিক সাক্ষরতা কর্মসূচী বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন। খ) আর্থিক সাক্ষরতা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন এবং নির্দেশনা জারীকরণ।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েবসাইট	-	সারা বছরব্যাপী	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
৯.	জাতীয় শিক্ষাক্রমে আর্থিক সাক্ষরতাকে অন্তর্ভুক্তকরণ	প্রাথমিক, মাধ্যমিক ও বিশ্ববিদ্যালয় পর্যায়ের পাঠ্যপুস্তকে আর্থিক সাক্ষরতা বিষয়ক অধ্যায় অন্তর্ভুক্ত করার জন্য জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ডকে এবং বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশনকে সহায়তা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	প্রয়োজ্য নয়	জনাব আবেদা রহিম, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০২৬২ ইমেইলঃ abeda.rahim@bb.org.bd
১০.	এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত কার্যক্রম	এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম তদারকি, পর্যবেক্ষণ এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ	-	৭ দিন	জনাব সোহেলী আফরীন, অতিরিক্ত পরিচালক, ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৩০৫৪১ ইমেইলঃ shoheli.afrin@bb.org.bd

২.৩) 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 ইমেইল)
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রযোজ্য নয়।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম : মোঃ ইকবাল মহসীন পদবী : পরিচালক (এফআইডি) ঠিকানা : ফাইন্যান্সিয়াল ইনকুশন ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৮৮-০২-৯৫৩০৩৪৩ ইমেইল : gm.fid@bb.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়		
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন/অভিযোগ জমা প্রদান।		
২.	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন		
৩.	যথাসময়ে সভা/সেমিনার/ওয়ার্কশপ/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।		
ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	গভর্নর বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয় মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।	১৫ (পনের) কার্যদিবস