

বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ
www.bb.org.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

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।	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর আওতায় নিবন্ধিত অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে যে কোন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/ অভিযোগ বাক্সে/ ই-মেইলযোগে/ সংবাদ পত্রের সূত্রে বা স্ব-শরীরে দাখিলকৃত আবেদন।	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	বিভাগ কর্তৃক ব্যক্তি/দল নিয়োগের পর প্রাথমিক ব্যবস্থা গ্রহণ ০৩ দিনের মধ্যে (তবে প্রয়োজন বোধে বিভাগীয় প্রধানের মাধ্যমে দল/ব্যক্তিকে প্রয়োজনীয় বরাদ্দকৃত সময়)।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।

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।	ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর ৩৬ ধারা অনুযায়ী নিবন্ধিত অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করণ।	বিশদ/বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	নিয়োজিত পরিদর্শন দল কর্তৃক দালিলিক তথ্য প্রাপ্তির মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্নের পর ১০ দিন।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।
২।	জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষত: অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা,	চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহকরণ বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	নিয়োজিত পরিদর্শন দল কর্তৃক দালিলিক তথ্য	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান

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 পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।	পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলক্ষিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা।			প্রাপ্তির মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্নের পর ১০ দিন।	পরিদর্শন বিভাগ।
--	---	--	--	---	-----------------

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 অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের আর্থিক কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ।	অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিসসমূহের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠান।	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	০৩-০৮ দিন।	মোঃ আবদুল হালিম পরিচালক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ।

২. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২।	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫।	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৩. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	শাখা/উইং প্রধান।	নাম ও পদবী: মোস্তফা আজাদ কামাল, অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ০১৭১৫৯৩৩৩৩৮ ইমেইল: mostafa.kamal@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান।	নাম ও পদবী: মোঃ আবদুল হালিম, পরিচালক ফোন: ০১৯১৪০২২৮৭৫ ইমেইল: mda.halim@bb.org.bd ওয়েবসাইট: www.bb.org.bd	০৩ কার্যদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)।	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কার্যদিবস