



ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
website: www.bb.org.bd

বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং- ২৩

১৩ জুন ২০২২
তারিখ: -----
৩০ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৯

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক।

প্রিয় মহোদয়,

গ্রাহকের অভিযোগ/আবেদনপত্র গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বিআরপিডি সার্কুলার নং-০১ তারিখ: ০৫ জানুয়ারি ২০০৫ এবং বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং- ১১ তারিখ: ২৬ জুলাই ২০১১ এর প্রতি আপনাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

২। বিআরপিডি সার্কুলার নং-০১/২০০৫ এর মাধ্যমে ব্যাংকসমূহের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিকল্পে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে প্রধান নির্বাহীর সরাসরি তত্ত্বাবধানে অভিযোগ সেল গঠনপূর্বক সাধারণভাবে ১০ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যাংকসমূহকে নির্দেশনা দেয়া হয়। তবে, অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা কোন অবস্থায়ই ৪৫ দিনের বেশি হবে না মর্মেও ব্যাংকসমূহকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে পরবর্তীতে বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-১১/২০১১ এর মাধ্যমে ব্যাংকের জোনাল অফিসসমূহেও অভিযোগ সেল গঠনের জন্য নির্দেশনা দেয়া হয়। এতদসত্ত্বেও, কোন কোন ব্যাংক শাখা কর্তৃক গ্রাহকের অভিযোগ/আবেদনপত্র গ্রহণ করা হচ্ছে না মর্মে সম্প্রতি বাংলাদেশ ব্যাংকের গোচরীভূত হয়েছে। অধিকন্তু, কোন কোন ব্যাংক অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ/আবেদনপত্রের বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করছে না মর্মেও অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে যা কোনভাবেই কাম্য নয়।

৩। এক্ষণে, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ এবং ব্যাংকিং খাতে সুশাসন ও শৃঙ্খলা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে এ মর্মে নির্দেশনা প্রদান করা যাচ্ছে যে, ব্যাংকের আমানতকারী ও ঋণগ্রহীতাসহ সকল ধরনের গ্রাহকের অভিযোগ/আবেদনপত্র ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ যে দপ্তরেই দাখিল করা হোক না কেন তা প্রাপ্তিস্বীকার প্রদানের মাধ্যমে গ্রহণ করতে হবে। প্রাপ্ত অভিযোগ বিআরপিডি সার্কুলার নং- ০১/২০০৫ এ নির্দেশিত সময়ের মধ্যে এবং আবেদনপত্র যথাযথ প্রক্রিয়ায় দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করতে হবে।

৪। এ সার্কুলারে বর্ণিত নির্দেশনা যথাযথ পরিপালনের নিমিত্ত ব্যাংকের শাখা অফিসসহ সকল কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবগত করার লক্ষ্যে ব্যাংক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৫। ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ৪৫ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হল।

এ নির্দেশনা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মাকসুদা বেগম)
পরিচালক (বিআরপিডি)
ফোনঃ ৯৫৩০২৫২