



বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা।  
Website: www.bb.org.bd

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ

বিআরপিডি সার্কুলার নং- ০৭

০৯ মে ২০২৩

তারিখ: -----

২৬ বৈশাখ ১৪৩০

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

প্রিয় মহোদয়,

ব্যাংকিং সেবা প্রদান ও অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বরসহ  
বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন প্রসঙ্গে।

“স্মার্ট বাংলাদেশ” গঠনে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার নিমিত্তে টেলিফোনিক যোগাযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। উন্নত ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিতে লিখিত মাধ্যমের পাশাপাশি টেলিফোনিক যোগাযোগ একটি কার্যকরী ও সময়বান্ধব মাধ্যম। এ লক্ষ্যে প্রতিটি ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বর রয়েছে। এতদ্ব্যতীত, ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে অথবা ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে তার প্রতিকার পেতে বাংলাদেশ ব্যাংকেরও একটি 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) রয়েছে।

- এক্ষণে, নাগরিকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ সকল শাখা ও উপশাখায় বিদ্যমান অভিযোগ বাক্সে ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বরসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' (১৬২৩৬) নম্বর লিপিবদ্ধ করে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের পরামর্শ দেয়া যাচ্ছে।
- ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ৪৫ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হলো।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ হারুন-অর-রশিদ)  
পরিচালক (বিআরপিডি)  
ফোন: ৯৫৩০০৯৫