

বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিল্যান্স বিভাগ

(গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র)

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

Website: www.bb.org.bd

কার্তিক ০৪, ১৪১৮

তারিখঃ -----

অক্টোবর ১৯, ২০১১

গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র সার্কুলার লেটার নং-০১

প্রধান নির্বাহী,

বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলী ব্যাংক।

ব্যাংকের ওয়েব সাইটে “অভিযোগ সেল” এ কর্মরত কর্মকর্তাগণের ফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা প্রচার এবং শাখাসমূহে সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে অভিযোগ সেলের ঠিকানাসহ ফোন, ফ্যাক্স নম্বর সম্বলিত বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শন।

প্রিয় মহোদয়,

লক্ষ্য করা যাচ্ছে যে, ব্যাংকের গ্রাহকগণের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির লক্ষ্যে আপনাদের প্রধান কার্যালয়সহ আঞ্চলিক অফিসগুলোতে অভিযোগ সেল গঠন করা হলেও উক্ত অভিযোগ সেল সম্পর্কে গ্রাহকগণ সম্যক অবহিত না থাকায় এবং আপনাদের ব্যাংকের ওয়েব সাইটেও উক্ত অভিযোগ সেল এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের ঠিকানা, ফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি না থাকায় তারা আপনাদের নিকট অভিযোগ দাখিল করতে পারছে না। এমতাবস্থায়, গ্রাহকগণের নিকট আপনাদের ব্যাংকের “অভিযোগ সেল” এর প্রচারণার লক্ষ্যে এই সার্কুলারের তারিখ হতে আগামী ০১(এক) মাসের মধ্যে নিম্নরূপ কার্যব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক অত্র বিভাগকে অবহিত করার জন্য আপনাদেরকে পরামর্শ প্রদান করা যাচ্ছেঃ-

- ১) ব্যাংকের ওয়েব সাইটে আপনাদের প্রধান কার্যালয়সহ আঞ্চলিক অফিসসমূহে গঠিত অভিযোগ সেলের কর্মকর্তাগণের ঠিকানা, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি প্রচার/প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা।
- ২) ব্যাংকের প্রতিটি শাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে আপনাদের প্রধান কার্যালয়সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ সেলের টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা সম্বলিত বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা।

অনুগ্রহপূর্বক প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনাদের বিশ্বস্ত

স্বা/-

(স্বপন কুমার রায়)

উপ-মহাব্যবস্থাপক

ফোনঃ ৭১২০৯৩৫