

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা

এফআইসিএসডি সার্কুলার নং - ০১/২০১৪

আষাঢ় ২৯, ১৪২১
তারিখঃ -----
জুলাই ১৩, ২০১৪

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান।

**“Guidelines for Customer Services and
Complaint Management”**

প্রিয় মহোদয়,

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ, গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নিশ্চিতকরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সুষ্ঠু কর্মপদ্ধতি প্রণয়নের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক উল্লিখিত শিরোনামে একটি **নীতিমালা (Guidelines for Customer Services and Complaint Management)** প্রণয়ন করা হয়েছে যার কপি বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করার জন্য পরামর্শ প্রদান করা যাচ্ছে। সংশ্লিষ্ট কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে নীতিমালাটি অবিলম্বে পরিপালনে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপনাদেরকে নির্দেশ প্রদান করা হলো।

অনুগ্রহপূর্বক প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনাদের বিশ্বস্ত



(স্বপন কুমার রায়)

উপ মহাব্যবস্থাপক

ফোনঃ ৯৫৩০১৩২

ই-মেইলঃ swapan.roy@bb.org.bd