

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট  
বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা।

এফআইসিএসডি সার্কুলার নং : ০২/২০১৪

তারিখঃ ২০/১০/২০১৪

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

প্রিয় মহোদয়,

EDW এ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কমপ্লেইন্ট সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ, গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নিশ্চিতকরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সুষ্ঠু কর্মপদ্ধতি প্রণয়নের লক্ষ্যে সম্প্রতি বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক Guidelines for Customer Services and Complaint Management শিরোনামে একটি নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত নীতিমালা অনুযায়ী সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহকে তাদের কাছে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের মাসিক বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংক এ প্রেরণ করতে বলা হয়েছে। উক্ত মাসিক বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকের ইডিডব্লিউ ওয়েব পোর্টাল এ প্রদত্ত আরআইটি (RIT) এর মাধ্যমে প্রেরণ করতে হবে। টেমপ্লেটটির নমুনা (সংযোজনী - ১) এবং পূরণের নির্দেশাবলী (সংযোজনী - ২) সংযোজনীতে দেয়া হলো।

অনুগ্রহপূর্বক প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনাদের বিশ্বস্ত,



(শ্বপন কুমার রায়)

উপ মহাব্যবস্থাপক

ফোনঃ ৯৫৩০১৩২



## "T\_PS\_M\_COMPLAIN" টেমপে-ট পূরণের নির্দেশাবলীঃ

### সাধারণ নির্দেশনাঃ

১. প্রতি মাসের শেষ তারিখের ভিত্তিতে তথ্যাবলী প্রস্তুত করে পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে তথ্য EDW পোর্টালে আপলোড করতে হবে।
২. কোন প্রকার হার্ডকপি প্রেরণ করা যাবে না।

### EDW টেমপে-ট পূরণ এর নির্দেশনাঃ

১. ১নং কলামে রিপোর্টিং এর তারিখ অর্থাৎ রিপোর্টিং মাসের সর্বশেষ তারিখ।
২. ২ নং কলামে রিপোর্ট প্রদানকারী ব্যাংক এর নাম।
৩. ৩ নং কলামে অভিযোগকারী যে শাখার বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছেন তার কোড নাম্বার (বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক বরাদ্দ) দিতে হবে।
৪. ৪ নং কলামে COMPLAINT REF এর ঘরে গ্রাহকের অভিযোগটি ব্যাংক নিজস্ব যে রেফারেন্স নাম্বার দিয়ে গ্রহণ করেছে সেটি দিতে হবে।
৫. ৫ নং কলামে COMPLAINT DATE এর ঘরে গ্রাহকের অভিযোগ দাখিলের তারিখ দিতে হবে।
৬. ৬ নং কলামে NAME OF COMPLAINANT এ অভিযোগ দাখিলকারীর নাম দিতে হবে।
৭. ৭ নং কলামে NATURE OF COMPLAINT এ অভিযোগ এর ধরণ প্রদত্ত তালিকা হতে নির্বাচন করে দিতে হবে।
৮. ৮ নং কলামে SUBJECT MATTER OF COMPLAINT এ অভিযোগ এর একটি সংক্ষিপ্ত শিরোনাম দিতে হবে।
৯. ৯ নং কলামে AMOUNT INVOLVED এ অভিযোগটিতে যদি অর্থ জড়িত থাকে তাহলে টাকার পরিমাণ উল্লেখ করতে হবে। যদি কোন অর্থ সক্রান্ড ব্যাপার না হয় তবে "০" এন্ট্রি দিতে হবে।
১০. ১০ নং কলামে RESOLVE DATE এ অভিযোগটি নিষ্পত্তি হবার তারিখ দিতে হবে। এখানে বিশেষভাবে দ্রষ্টব্য বিষয় হলোঃ
  - যদি অভিযোগ দাখিল এবং নিষ্পত্তি এর কার্যক্রম এক রিপোর্টিং মাসের মধ্যেই হয়ে থাকে তবে সাধারণ নিয়মেই তথ্যাদি এন্ট্রি দিতে হবে।
  - যদি রিপোর্টিং মাসের মধ্যে দাখিলকৃত অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় তবে RESOLVE DATE এর ঘরটি খালি রাখতে হবে।
  - পূর্বের মাসে দাখিলকৃত অভিযোগের নিষ্পত্তি যদি বর্তমান রিপোর্টিং মাসে হয়ে থাকে তবে শুধুমাত্র পূর্বে রিপোর্টকৃত অভিযোগের রেফারেন্স নাম্বার (COMPLAIN REF) এবং নিষ্পত্তির তারিখ (RESOLVE DATE) পূরণ করতে হবে, অন্যান্য ঘরে তথ্য পূরণ করতে হবে না।