



আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

Website: www.bb.org.bd

১৩ আষাঢ় ১৪২৯

তারিখঃ

২৭ জুন ২০২২

ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং-১২

প্রধান নির্বাহী/ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশে কার্যরত সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠান।

প্রিয় মহোদয়,

আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডিএফআইএম সার্কুলার লেটার নং ১৩/২০১১, তারিখঃ ০২ আগস্ট ২০১১ এবং এফআইসিএসডি সার্কুলার নং-০১/২০১৪, তারিখঃ ১৩ জুলাই ২০১৪ এর প্রতি আপনাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

২। বর্ণিত সার্কুলার লেটার/সার্কুলারের মাধ্যমে আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে প্রতিটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানে “অভিযোগ সেল” গঠনের নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়াও গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ, গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নিশ্চিতকরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সুষ্ঠু কর্মপদ্ধতি প্রণয়নের লক্ষ্যে “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা” শিরোনামে গাইডলাইনস্ প্রণয়নপূর্বক তা পরিপালনের নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

৩। এতদসঙ্গেও সম্প্রতি এই মর্মে পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, গ্রাহক কর্তৃক আনীত অভিযোগের বেশিরভাগই আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা/অভিযোগ সেলের মাধ্যমে সমাধানযোগ্য হলেও তা অনিষ্পন্ন থাকায় এ সংক্রান্ত অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে। এছাড়াও কোন কোন আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহকের অভিযোগ/আবেদনপত্র গ্রহণ করা হচ্ছে না এবং হলেও অভিযোগের জবাব/নিষ্পত্তি নীতিমালা বর্হিভূতভাবে প্রদান করা হচ্ছে মর্মে দৃষ্টি গোচরীভূত হয়েছে। এসকল গ্রাহক স্বার্থ ক্ষুণ্ণকর কার্যক্রম কোনভাবেই কাম্য নয়। এ বিষয়ে নিম্নরূপ নির্দেশনা প্রদান করা হলো-

- (ক) প্রধান নির্বাহীর সরাসরি তত্ত্বাবধানে প্রধান কার্যালয়ে, আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও শাখা পর্যায়ে অভিযোগ সেল গঠন করতে হবে এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা” অনুযায়ী গ্রাহকের আবেদন/অভিযোগ নিষ্পত্তি ও রিপোর্টিংয়ের বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে;
- (খ) আমানতকারী ও ঋণগ্রহীতাসহ সকল ধরনের গ্রাহকের অভিযোগ/আবেদনপত্র আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়সহ যে দপ্তরেই দাখিল করা হোক না কেন তা প্রাপ্তিস্বীকার প্রদানের মাধ্যমে গ্রহণ করতে হবে;
- (গ) গ্রাহকের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ এফআইসিএসডি সার্কুলার নং-০১; তারিখঃ ১৩ জুলাই, ২০১৪ এর মাধ্যমে প্রদত্ত “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা”-এর ৩.০৬ নং অনুচ্ছেদে নির্দেশিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল বিষয়ে অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল রাখতে হবে;
- (ঘ) প্রধান কার্যালয়ে, আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম দৃষ্টি গোচরীভূত করে প্রকাশ করতে হবে;
- (ঙ) ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা’র ২.০২.খ.৭ নং অনুচ্ছেদ মোতাবেক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে গ্রাহকের অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থাদির বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংক ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে দাখিলের বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে; এবং
- (চ) গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখতে হবে।

৪। আর্থিক প্রতিষ্ঠান আইন, ১৯৯৩ এর ১৮(ছ) ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হলো, যা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

আপনাদের বিশ্বস্ত

(মোঃ জুলকার নায়েন)
পরিচালক (ডিএফআইএম)
ফোনঃ ৯৫৩০১৭৮