



আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

Website: www.bb.org.bd

০৭ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০

তারিখঃ

২১ মে ২০২৩

ডিএফআইএম সার্কুলার নং-০৩

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

প্রিয় মহোদয়,

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

শিরোনামোক্ত বিষয়ে দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আমানতকারী ও গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ, গ্রাহক সেবার মান নিশ্চিতকরণ এবং গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের নিমিত্তে বাংলাদেশ ব্যাংকের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর অধীনে Customers' Interest Protection Center (CIPC) রয়েছে যার 'হটলাইন' নম্বর ১৬২৩৬। অফিস চলাকালীন উক্ত 'হটলাইন' নম্বরের (১৬২৩৬) মাধ্যমে ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা বিষয়ে গ্রাহকের যে কোন জিজ্ঞাসা/অভিযোগ বাংলাদেশ ব্যাংকে দায়ের করার সুযোগ রয়েছে।

২। এক্ষণে, 'স্মার্ট বাংলাদেশ' গঠনে ডিজিটাল আর্থিক কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার নিমিত্তে নাগরিকগণের আর্থিক সেবা প্রদান এবং অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রধান কার্যালয় ও শাখা অফিসসমূহে বিদ্যমান অভিযোগ বাক্সে প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বরসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) লিপিবদ্ধ করে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা যাচ্ছে। এতদ্ব্যতীত, প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বর না থাকলে তা চালু করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য পরামর্শ দেয়া যাচ্ছে।

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

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ আমির উদ্দিন)

পরিচালক (ডিএফআইএম)

ফোনঃ ৯৫৩০১৭৮