

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা

শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক-এর কার্যাবলীঃ

- শাখায় আগত গ্রাহকদের অভিযোগ ধৈর্য্য ও আন্তরিকতার সাথে শোনা এবং নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- টেলিফোনে বা লিখিত আকারে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- গ্রাহকদের যে কোনো জিজ্ঞাসার যথাযথ জবাব প্রদান করা।

গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গিঃ

- দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে গ্রাহক সেবা প্রদান।
- সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলী ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা বজায় রাখা।
- গ্রাহকসেবায় সততা, আন্তরিকতা ও নিরপেক্ষতা বজায় রাখা।
- লেনদেন সংক্রান্ত সকল তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা।
- গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সকল বিধি-বিধান, নীতিমালাসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালন।

গ্রাহকদের দায়বদ্ধতাঃ

- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত নিয়ম-নীতি অনুসরণ করা।
- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে তাদের শর্ত অনুসরণ করা।
- গ্রাহক সেবার স্থানে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখা।
- নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে আর্থিক লেনদেন করা।
- গ্রাহকদের পরিবর্তিত ঠিকানা, ফোন নম্বর, KYC এবং TP সম্পর্কে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করা।

যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শনঃ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের পূর্ণ নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল অ্যাড্রেস ইত্যাদি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয়-এমন স্থানে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।

ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে কিংবা কোনো অভিযোগ থাকলে ফোন করুন

১৬২৩৬ নম্বরে।

অথবা ই-মেইল করুন: bb.cipc@bb.org.bd

প্রচারেঃ

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

