

বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগ-৫  
www.bb.org.bd

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১.১ নাগরিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|--|---|---|-------------------------------|--------------------------------|---|
| (১)     | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)                           | (৬)                            | (৭)   |
| ১       | বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২ এর ৭(এফ) অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে বিশদ, বিশেষ, ঝুঁকি-ভিত্তিক ও বিষয়-ভিত্তিক পরিদর্শন পরিচালনার মাধ্যমে এ বিভাগ আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংকসমূহ কর্তৃক যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদান করে থাকে। তদুপরি, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০২৩ সালে সংশোধিত) এর আওতায় নিবন্ধিত এবং এ বিভাগের পরিদর্শন কার্যক্রমের আওতাধীন ১১টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক-এর বিরুদ্ধে কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত অথবা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ। | কোন ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে কোন লিখিত আপত্তি/ অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে তা নিষ্পত্তি করা হয়। | অভিযোগকারী ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দালিলিক প্রমাণাদি এবং সংশ্লিষ্ট বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক হতে। | প্রযোজ্য নয়                  | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী | ডিবিআই-৫ এর পরিদর্শকবৃন্দ                                 |

১.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম                                       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|---|-----------------------------------|--|-------------------------------|------------------------|---|
| (১)     | (২)   | (৩)                               | (৪)                                    | (৫)                           | (৬)                    | (৭)   |
| ১       | জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ | চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ | জাতীয় সংসদ ও সরকারের বিভিন্ন          | প্রযোজ্য নয়                  | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড  | ডিবিআই-৫ এর   |

|  |   |   |   |  |          |               |
|--|---|---|---|--|----------|---------------|
|  | (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য/উপাত্ত সরবরাহ করা সহ কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিখিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা। | বা পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রেরণ বা পরিদর্শনে পরিলিখিত/উদঘাটিত পর্যবেক্ষণ/অনিয়ম অবহিত করা হয়। | মন্ত্রণালয়/বিভাগ (বিশেষতঃ অর্থ মন্ত্রণালয়), সরকারী বিভিন্ন সংস্থা, বিধিবদ্ধ সংস্থা ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সংস্থা এবং ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি। |  | অনুযায়ী | পরিদর্শকবৃন্দ |
|--|---|---|---|--|----------|---------------|

### ১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                    | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|--|---------------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------|---|
| (১)     | (২)  | (৩)                                   | (৪)   | (৫)                           | (৬)                            | (৭)   |
| ১       | বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অনুরোধের প্রেক্ষিতে এ বিভাগের আওতাধীন বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং সে সম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অফিসে প্রেরণ করা। | অন-সাইট পরিদর্শন ও পরিপালনের মাধ্যমে। | ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়, আইএসএস এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগ থেকে প্রেরিত তথ্যাদি। | প্রযোজ্য নয়                  | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী | ডিবিআই-৫ এর পরিদর্শকবৃন্দ                                 |