

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট

দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংক এবং ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক একটি স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থা গড়ে তোলার পাশাপাশি ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবার মানোন্নয়নের এবং গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণে গুরুত্ব আরোপ করে আসছে। দেশে ব্যাংকিং ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নেটওয়ার্ক দ্রুত বিস্তৃতির সাথে এর সেবার প্রতি গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগ ও চাহিদাও স্বাভাবিকভাবেই বৃদ্ধি পায়। গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান প্রত্যাশা পূরণে এবং গ্রাহকদের অভিযোগসমূহ আইন ও বিধি মোতাবেক দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তি করার লক্ষ্যে ২০১২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকে 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)' নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠিত হয়। শুরুতে তফসিলি ব্যাংক সম্পর্কিত অভিযোগের পাশাপাশি আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত অভিযোগও গ্রহণ করা হতো এ বিভাগে। বর্তমানে 'আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ' নামে একটি পৃথক বিভাগ আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত অভিযোগগুলো দেখভাল করছে।

❖ বিভাগের লক্ষ্যসমূহ:

- ✓ প্রচলিত আইন ও বিধি মোতাবেক ব্যাংকিং সেবা গ্রহণকারী বা সেবা প্রত্যাশী গ্রাহকদের (আমানতকারী, ঋণ বা বিনিয়োগ গ্রহীতা, রেমিট্যান্স ও অন্যান্য সেবা গ্রহণকারী) স্বার্থ সংরক্ষণে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ✓ ব্যাংকিং সেবা গ্রহণকারী বা সেবা প্রত্যাশী গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ ও দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ ;
- ✓ ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক উন্নয়নের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও আর্থিক সাক্ষরতা প্রসারে সহায়তা প্রদান;
- ✓ ব্যাংকিং খাতে প্রতারণা ও জালিয়াতি প্রতিরোধে কার্যকর ভূমিকা পালন করা;

❖ কীভাবে এবং কোথায় অভিযোগ করবেন?

- ✓ ব্যাংকিং সম্পর্কিত কোনো জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ থাকলে সরাসরি ডায়াল করুন ১৬২৩৬ নাম্বারে (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০টা হতে বিকাল ৬টা পর্যন্ত)
- ✓ অথবা bb.cipc@bb.org.bd ঠিকানায় ইমেইল করুন
- ✓ অথবা বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে অভিযোগ বাক্সে ([Complaint Submission Form](#)) অভিযোগ করুন
- ✓ অথবা পত্র মারফত অভিযোগ বা আবেদন জানান নিম্ন ঠিকানায়:

মহাব্যবস্থাপক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়

২য় সংলগ্নী ভবন (১৮তম তলা)

মতিঝিল, ঢাকা ১০০০

❖ ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো সমস্যা হলে বা অভিযোগ থাকলে করণীয় :

- ✓ প্রথম ধাপ: ব্যাংক শাখার সংশ্লিষ্ট অফিসার বা শাখা ব্যবস্থাপক এর নিকট মৌখিক অথবা লিখিত অভিযোগ প্রদান ;
- ✓ দ্বিতীয় ধাপ: শাখায় অভিযোগের বিষয়টি নিষ্পত্তি না হলে ব্যাংকের অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিল। প্রতিটি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় এবং আঞ্চলিক কার্যালয়ে (যেখানে রয়েছে) অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ করার ব্যবস্থা রয়েছে।
- ✓ তৃতীয় ধাপ: বাংলাদেশ ব্যাংকের এফআইসিএসডি এবং ঢাকার বাইরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসের 'গ্রাহকস্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে' অভিযোগ দাখিল। অভিযোগপত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক এবং শাখার নামসহ আপনার অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ, আপনার নাম, ঠিকানা ও ফোন নাম্বার এবং প্রয়োজনে অন্যান্য কাগজপত্র দাখিল করবেন।

❖ নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে না:

- ✓ এমন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ যিনি বা যা বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রনাধীন নয়;
- ✓ এমন কোনো বিষয়ে অভিযোগ যা ব্যাংকিংসংক্রান্ত নয় অথবা পর্যাপ্ত তথ্য-প্রমাণ সমৃদ্ধ নয়; অথবা হিসাবধারীর অনুমতি ব্যতীত তৃতীয় কোনো পক্ষের অভিযোগ;
- ✓ এমন কোনো বিষয়ে অভিযোগ যা আদালতে বিচারাধীন;
- ✓ নাম-ঠিকানা বিহীন অথবা স্বাক্ষরবিহীন অভিযোগ।