



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, কৃষি ব্যাংক ভবন
৮৩-৮৫, মতিঝিল বানিজ্যিক এলাকা
ঢাকা-১০০০

ফোন (অফিস) : ৯৫৬০০৩৬
পিএবিএস : ৯৫৬০০২১/২৫৩
ইমেইল: dgmvsd@krishibank.org.bd

ডিজিটেল স্কোয়াড বিভাগ

নং-প্রকা/ডিএসডি-১(২৭)অংশ-৩/২০১৮-২০১৯/ ২৬৩

তারিখ : ১৩-১১-২০১৮

সকল মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক কার্যালয়।

বিষয় : আঞ্চলিক ও শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এর ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১/২০১৮; তাং-১৩-০৭-২০১৮ ইং এর মাধ্যমে প্রেরিত Guideline for Customer Services and Complaint Management এর ২য় খন্ডের ২.০১ অনুচ্ছেদ এ নির্দেশনা রয়েছে যে, “ব্যাংক প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালীকরণ এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে সকল ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ে, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখা পর্যায়ে নিম্নরূপ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করতে হবে। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে গঠিত সেলটি ‘কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে আখ্যায়িত হবে। এই সেল ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালকের প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে গঠিত ও পরিচালিত হবে। কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থাকবে। উল্লেখ্য যে, ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় পর্যায়ে বিদ্যমান অভিযোগ কেন্দ্রগুলোই ‘আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নামে গণ্য হবে। একইভাবে আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে ব্যাংক শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক গঠিত হবে। ব্যাংক শাখায় নিয়োজিত কর্মবল ও গ্রাহক সংখ্যার বিষয়টি বিবেচনায় রেখে উক্ত ডেস্কের কর্মবল বা কর্মকর্তা বহাল করতে হবে”।

০২। এমতাবস্থায়, বাংলাদেশ ব্যাংকের উপরোক্ত নির্দেশনা মোতাবেক এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১/২০১৮; তাং-১৩-০৭-২০১৮ ইং অনুযায়ী অত্র ব্যাংকের আঞ্চলিক পর্যায়ে ‘আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ এবং এর অধীনে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক গঠনপূর্বক অত্র বিভাগকে অবহিত করণসহ সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য অনুরোধ করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

আপনার বিশ্বস্ত,

(মোঃ আবু ছাদেক মিয়া)

সহকারী মহাব্যবস্থাপক

(বিভাগীয় দায়িত্বে)

তারিখ : ১৩-১১-২০১৮

নং-প্রকা/ডিএসডি-১(২৭)অংশ-৩/২০১৮-২০১৯/ ২৬২(১১৭)

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো :-

- ১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক- ১, ২, ৩ মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ/স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়।
- ৪। সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক/সচিব, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
(উপরোক্ত পত্র টি ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো)
- ৬। অধ্যক্ষ, বিকেবি স্টাফ কলেজ, মিরপুর, ঢাকা।
- ৭। নথি/মহানথি।

(মোঃ জসিম উদ্দিন)

উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা