# বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।

ক্রেডিট বিভাগ

ফোন-৯৫৫০৪০৩, ই-মেইল dgmlad1@krishibank.org.bd


মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

নং-বিকেবি-প্রকা/ক্রেঃবিঃ(শাখা-১)/৩(৭)(অংশ-১১)/২০২০-২০২১/৪৬৮(১২ ০৯) তারিখঃ ৩১.০৮.২০২০

মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ/স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা।
উপ-মহাব্যবস্থাপক, কর্পোরেট শাখাসমূহ।
সকল মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক।
সকল শাখা ব্যবস্থাপক (মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের মাধ্যমে)
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।

বিষয় ঃ **এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১, তারিখ ১২ ফেব্রুয়ারী ২০১৭ যথাযথভাবে পরিপালন প্রসঙ্গে।**

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামোক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাষ্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর ১৯/০৮/২০২০ তারিখের সূত্র নং এফআইসিএসডি/৫০৮৯/২০২০-১১১১ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ১২/০২/২০১৭ তারিখে জারীকৃত "গাইড লাইন ফর কাষ্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট শীর্ষক নীতিমালা প্রসংগে" এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১ এর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে (কপি সংযুক্ত)।

০২। উক্ত সার্কুলার লেটারে এমআইসিআর চেকের প্রতারনা ও জাল-জালিয়াতি রোধে ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে ফাঁকা চেক জামানত হিসেবে গ্রহণ না করার জন্য সকল তফসিলি ব্যাংকসমূহকে পরামর্শ প্রদান করা হয়। কিন্তু, সম্প্রতি লক্ষ্য করা যাচ্ছে যে, কয়েকটি ব্যাংক ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে জামানত হিসেবে গ্রাহকের নিকট হতে ফাঁকা চেক গ্রহণ অব্যাহত রেখেছে, যা অনভিপ্রেত।

০৫। এমতাবস্থায়, ফাঁকা চেক গ্রহণের বিষয়ে এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং ০১, তারিখঃ ১২ ফেব্রুয়ারী, ২০১৭ এর নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালনের জন্য পুনরায় পরামর্শ প্রদান করা হলো। বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাষ্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর ১৯/০৮/২০২০ তারিখের সূত্র নং এফআইসিএসডি/৫০৮৯/২০২০-১১১১ অপর পৃষ্ঠায় হুবহু মুদ্রণ করা হলো। ১২/০২/২০১৭ তারিখে জারীকৃত "গাইড লাইন ফর কাষ্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট শীর্ষক নীতিমালা প্রসংগে" এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১ মোতাবেক যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

আপনার বিশ্বস্ত

৩১/০৮/২০২০

(মোহাম্মদ মঈনুল ইসলাম)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
(বিভাগীয় দায়িত্বে)
ফোনঃ ৯৫৫০৪০৩

নং-বিকেবি-প্রকা/ক্রেঃবিঃ(শাখা-১)/৩(৭)(অংশ-১১)/২০২০-২০২১/৪৬৮(১২ ০৮) তারিখঃ ৩১.০৮.২০২০

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

০১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-১, ২, ৩ মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৪। অধ্যক্ষ, বিকেবি, স্টাফ কলেজ, মিরপুর, ঢাকা।
০৫। সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক/সচিব, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। উপরোক্ত পরিপত্রটি ব্যাংকের অফিসিয়াল ওয়েব সাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
০৭। সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, বিকেবি, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ।
০৮। সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, বিকেবি, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ।
০৯। নথি/মহানথি।

৩১/০৮/২০২০

(মোঃ শরিফুল ইসলাম)
উর্ধতন মুখ্য কর্মকর্তা

F:\sharif\FICSD-01 Endorse Letter COMPLIANCE19.08.20.doc

৫০১১৯

বাংলাদেশ ব্যাংক
(সেন্ট্রাল ব্যাংক অব বাংলাদেশ)
প্রধান কার্যালয়
মতিঝিল, ঢাকা-১০০০
বাংলাদেশ।

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড
কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

সূত্র নং-এফআইসিএসডি/৫০৮৯/২০২০-১১১১ তারিখ ঃ ১৯ আগস্ট, ২০২০

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক

প্রিয় মহোদয়,

**এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং ০১, তারিখঃ ১২ ফেব্রুয়ারী, ২০১৭ যথাযথভাবে পরিপালন প্রসঙ্গে।**

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ১২/০২/২০১৭ তারিখে জারীকৃত "গাইড লাইন্স ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট শীর্ষক নীতিমালা প্রসংগে" এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং ০১ এর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

উক্ত সার্কুলার লেটারে এমআইসিআর চেকের প্রতারণা ও জাল-জালিয়াতি রোধে ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে ফাঁকা চেক জামানত হিসেবে গ্রহণ না করার জন্য সকল তফসিলি ব্যাংকসমূহকে পরামর্শ প্রদান করা হয়। কিন্তু, সম্প্রতি লক্ষ্য করা যাচ্ছে যে, কয়েকটি ব্যাংক ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে জামানত হিসেবে গ্রাহকের নিকট হতে ফাঁকা চেক গ্রহণ অব্যাহত রেখেছে, যা অনভিপ্রেত।

এমতাবস্থায়, ফাঁকা চেক গ্রহণের বিষয়ে এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং ০১, তারিখঃ ১২ ফেব্রুয়ারী, ২০১৭ এর নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালনের জন্য আপনাদেরকে পুনরায় পরামর্শ প্রদান করা হ'ল।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ আনোয়ার পারভেজ)
উপপরিচালক
ফোন ঃ ৫৫৬৬৫০০১-৬/২১০৪৫

উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়-১
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
নং.......তারিখ.......
বিভাগ.......
ডিএমডি-১

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) এর দপ্তর
নং- ৩৫৫ তারিখ ২৭/০৮/২০২০
উমব্য, এইচআরএমডি- /ক্রেডিট/বাণিজ্য/
প্রকিউরমেন্ট/বিসিবিডি/আদায়
মহাব্যবস্থাপক

www.bangladeshbank.org.bd
www.bb.org.bd

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

# বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নং-০১

তারিখঃ ফেব্রুয়ারি ১২, ২০১৭
মাঘ ৩০, ১৪২৩

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলী ব্যাংক।

**<u>'গাইডলাইন ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট' শীর্ষক নীতিমালা প্রসঙ্গে।</u>**

প্রিয় মহোদয়,

ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (২০১৩ পর্যন্ত সংশোধিত) এর ৪৫(১) অনুচ্ছেদের আওতায় ১৩ জুলাই ২০১৪ তারিখের সার্কুলার নং-০১/২০১৪ এর মাধ্যমে জারিকৃত 'গাইডলাইন ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট' ২০১৪-এর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে। গ্রাহকদের অধিকার সংরক্ষণ এবং ব্যাংকের দায়বদ্ধতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে উক্ত নীতিমালার অনুচ্ছেদ ২.০৯.০১-এ নিম্নবর্ণিত নির্দেশনাসমূহ সংযোজন ও তার যথাযথ পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য পরামর্শ প্রদান করা যাচ্ছেঃ

১. যেসব মেয়াদি ঋণের সুদ হার (ইসলামী ব্যাংকের পরিভাষায় বিনিয়োগের ওপর মুনাফার হার) পরিবর্তনশীল সেক্ষেত্রে সুদ বা মুনাফার হার বৃদ্ধি করতে হলে তার যৌক্তিকতা তুলে ধরে গ্রাহককে এক মাস সময় দিয়ে নোটিশ প্রদান করতে হবে। নোটিশের সাথে গ্রাহককে হালনাগাদ দায়সহ নতুন পরিশোধসূচি (Repayment Schedule) সরবরাহ করতে হবে এবং গ্রাহককে ই-মেইল অথবা পত্র দ্বারা নোটিশ প্রদান করতে হবে। মঞ্জুরীপত্রের শর্তাবলীতেও এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। সুদ বা মুনাফার হার বৃদ্ধির কারণে গ্রাহক যদি এক মাসের মধ্যে ঋণ বা বিনিয়োগের অর্থ পরিশোধের মাধ্যমে চুক্তির পরিসমাপ্তি ঘটাতে চান তবে 'আর্লি সেটেলমেন্ট ফি' বা অতিরিক্ত কোনো ফি আদায় ব্যতীত পরিশোধের সুযোগ পাবেন।

২. চলতি ঋণ বা ডিমান্ড লোন (ইসলামী ব্যাংকের পরিভাষায় এরূপ বিনিয়োগ) এর ক্ষেত্রে কোনো 'আর্লি সেটেলমেন্ট ফি' আরোপ করা যাবে না।

৩. মেয়াদি ঋণের (ইসলামী ব্যাংকের ক্ষেত্রে অনুরূপ বিনিয়োগের) কিস্তি পরিশোধে বিলম্বের জন্য বিলম্ব ফি/দণ্ডসুদ/ক্ষতিপূরণ আদায়ের ক্ষেত্রে যেসব গ্রাহক প্রকৃতই অসুবিধায় আছেন তাদের বিষয়টি বিবেচনায় নিয়ে স্বীয় নীতিমালার আলোকে তা নিষ্পত্তি করতে হবে এবং কোনো ভাবেই এ ধরণের বিলম্ব ফি/দণ্ডসুদ/ক্ষতিপূরণ ঐ ঋণ বা বিনিয়োগের জন্য প্রযোজ্য সুদ/মুনাফার হার+ ২% এর অধিক হবে না।

এছাড়া, সম্প্রতি এমআইসিআর চেকের ক্ষেত্রে প্রতারণা ও জাল-জালিয়াতি বৃদ্ধি পাওয়ায় ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে ফাঁকা চেক জামানত হিসেবে গ্রহণ না করার জন্যও পরামর্শ প্রদান করা যাচ্ছে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ জুলকার নায়েন)
উপমহাব্যবস্থাপক
ফোনঃ ৯৫৩০১৩৭