গ্রাহক সেবা ও

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০২২

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

www.krishibank.org.bd

ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

dgmrmd@krishibank.org.bd

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০২২

<u>**প্রধান উপদেষ্টা**</u>

জনাব মীর মোফাজ্জল হোসেন
প্রধান ঝুঁকি কর্মকর্তা
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

<u>**সমন্বয়কারী**</u>

জনাব মোঃ আকতার হোসেন
উপমহাব্যবস্থাপক
ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

<u>**প্রণয়ন কমিটির সদস্য**</u>

জনাব মুহাম্মদ ওবায়দুল আকবর
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

জনাব মোহাম্মদ রবিউল আউয়াল
উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা
ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

জনাব সানজিদা তাওরিন
মুখ্য কর্মকর্তা
ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

সূচীপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
১.০০	ভূমিকাঃ	০১
১.০১	উপক্রমিকা	০১
১.০২	গ্রাহকের সংজ্ঞা	০১
১.০৩	গ্রাহক সেবা	০১
১.০৪	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহক সেবা	০২
১.০৫	নীতিমালার উদ্দেশ্য	০২
১.০৬	আইনগত ভিত্তি	০২
১.০৭	নীতিমালার প্রয়োগ	০২
২.০০	গ্রাহকসেবার কাঠামোঃ	০৩
২.০১	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো	০৩
২.০২	কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম	০৩
২.০৩	বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	০৪
২.০৪	আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী	০৪
২.০৫	শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী	০৫
২.০৬	গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা	০৫
২.০৭	ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা	০৫
২.০৮	আচরণ বিধি	০৬
২.০৯	সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড	০৭
২.১০	কাস্টমার চার্টার	০৮
২.১১	গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী	০৯
৩.০০	গ্রাহকসেবার মূল্যায়নঃ	১১
৩.০১	গ্রাহকসেবার মূল্যায়নের ভিত্তি	১১
৩.০২	স্কোরিং পদ্ধতি	১১-১৪
৪.০০	অভিযোগ ব্যবস্থাপনাঃ	১৫
৪.০১	অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়া	১৫
৪.০২	অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ	১৫
৪.০৩	অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ	১৫
৪.০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া	১৬-১৭
৪.০৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরনগত ও গুণগত দিকসমূহ	১৮
৪.০৬	অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা	১৮
৪.০৭	নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন	১৯
৪.০৭	পুরস্কার ও শাস্তি	১৯
৪.০৮	মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং নীতিমালা প্রণয়ন	২০
	সংযোজনী	২১-২৩

ভূমিকা

১.০১.উপক্রমিকাঃ

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বাংলাদেশের সর্ববৃহৎ সরকারী বিশেষায়িত ব্যাংক। এ ব্যাংক ১৯৭৩ সালে "বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক অর্ডার" (রাষ্ট্রপতির আদেশ নং ২৭) এর অধীনে পাকিস্তানের প্রাক্তন কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক ও কৃষি উন্নয়ন ফাইন্যান্স কর্পোরেশনকে একীভূত করে প্রতিষ্ঠিত হয়, যার সদর দপ্তর ৮৩-৮৫, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা ঢাকা-১০০০ এ অবস্থিত। এ ব্যাংক বাংলাদেশের কৃষিসহ বিভিন্ন অর্থনৈতিক কর্মকান্ডের সাথে জড়িত বিভিন্ন পেশায় নিয়োজিতদের আর্থসামাজিক উন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন করে আসছে। ব্যাংকিং ব্যবসায়ের পণ্য হলো সেবা। ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানে ব্যাংকের গ্রাহকগণ ব্যবসার মূল কেন্দ্রবিন্দুতে অবস্থান করে। সেবামূলক প্রাতষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের মূল লক্ষ্য গ্রাহকগণের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জনপূর্বক গ্রাহক সেবা প্রদান করা। এক্ষেত্রে গ্রাহক সেবা হল ব্যাংকিং ব্যবসায়ে অনুমোদিত বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদানের মাধ্যমে জনগনের আর্থিক লেনদেন ও ব্যবসা- বাণিজ্যকে সহজতর, নির্ভুল ও দ্রুততর করা।

সাধারণ জনগণকে প্রদেয় ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে কোন প্রকার ঘাটতি/অপ্রতুলতা রয়েছে কি না সে বিষয়ে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক সর্তক দৃষ্টি রাখে এবং প্রয়োজনীয় নির্দেশনা ও নীতিমালা প্রদানের মাধ্যমে এর শাখাসমূহের গ্রাহক সেবার মানন্নোয়নে প্রচেষ্টা চালায়। একটি প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারণেই গ্রাহক সেবা ও ভোক্তা সংরক্ষণের বিষয়টি আজ অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ ও বৈচিত্রময় হয়ে উঠেছে। এই বৈচিত্রময়তা উল্লেখযোগ্যভাবে চলছেই। তাই এই সেক্টরের প্রদত্ত সেবার এরূপ জটিলতা ও বৈচিত্রময়তাকে সর্বোত্তোম পর্যায়ে রাখতে এবং গ্রাহকদের স্বার্থ রক্ষা করতে কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসাবে বাংলাদেশ ব্যাংক "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা" নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। উক্ত নীতিমালা এবং বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ (বিআরপিডি) এর নির্দেশনার আলোকে Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) এর অওতায় বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০২২" প্রণয়ন করেছে।

আধুনিক কালে ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ শুধুমাত্র মুনাফা উপার্জনকারী প্রতিষ্ঠানই নয়, বরং জনগণকে নানা ধরণের আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানও বটে। আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ এখনও পর্যন্ত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম এবং এ কারণেই ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক সেবার বিষয়টি অতীব গুরুত্ব বহন করে। দেশে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের দ্রুত বিস্তৃতির সাথে সাথে এর সেবার প্রতি গ্রাহকদের চাওয়া-পাওয়াও দ্রুততার সাথে বৃদ্ধি পাচ্ছে। কাঙ্খিত গ্রাহক সেবার অভাবে ব্যাংকের ওপর বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ সৃষ্টি হচ্ছে। অভিযোগ সৃষ্টির কারণ বিশ্লেষণে এই ব্যাংকের বিভিন্ন পর্যায়ে অর্থাৎ নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/অফিসে ও শাখা সমূহে সৃষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে গৃহীতব্য পদক্ষেপের ক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট নীতিমালার অনুপস্থিতিই যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের অন্তরায় হিসেবে চিহ্নিত হয়েছে। ইতোপূর্বে প্রচলিত Surprise Visit এর নির্ধারিত ফরমেটে Customer Service Evaluation Report শীর্ষক প্রশ্নমালায় গ্রাহকদের সাথে সরাসরি কথা বলা বা কোন ধরনের মতামত বা মন্তব্য নেয়ার সুযোগ না রেখে শুধুমাত্র কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নমালায় শাখার বাহ্যিক বা দৃশ্যমান অবস্থানের উপর ভিত্তি করে স্কোরিং করায় গ্রাহক সন্তুষ্টির বিষয়টি প্রতিফলিত হয় না। উক্ত অভাব পূরণার্থে নীতিমালাটি গুরুত্বপূর্ন ভূমিকা রাখবে মর্মে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের দৃঢ় আস্থা ও বিশ্বাস রয়েছে।

নীতিমালাটিতে গ্রাহক সেবা, গ্রাহক সেবা মূল্যায়ন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদন্ড, গ্রাহক সেবার মান, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রতি আলোকপাত করা হয়েছে। সংশ্লিষ্ট বিভাগ/কার্যালয় কর্তৃক উল্লিখিত কার্যাদির বাস্তবায়ন, পরিপালন, পরিবর্তন, পরিমার্জন, সংশোধন এবং সময় সময় হালনাগাদ করা হবে।

১.০২.গ্রাহকের সংজ্ঞাঃ

বিক্রয়, বাণিজ্য এবং অর্থনীতির ক্ষেত্রে গ্রাহক হল কোন পরিষেবা, পণ্য বা ধারণা গ্রহীতা। ব্যাংকিং ব্যবসায়ের পণ্য হলো 'সেবা'। ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানে ব্যাংকের গ্রাহকগণ ব্যবসার মূল কেন্দ্রবিন্দুতে অবস্থান করছেন। এছাড়াও ব্যাংকিং খাতে নিম্নলিখিত সংজ্ঞাসমূহকে গ্রাহকের সংজ্ঞা হিসেবে উল্লেখ করা হয়ঃ

১. ব্যাংকের সাথে হিসাব সংরক্ষণ করে বা ব্যবসায়িক সম্পর্ক রয়েছে এমন যে কোন ব্যক্তি বা সত্ত্বা;

২. ব্যাংক হিসাব বা ব্যবসায়িক সম্পর্কের প্রকৃত সুবিধাভোগী (Beneficial Owner)ঃ প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে যার পক্ষে হিসাব পরিচালিত হয়;

৩. বিদ্যমান আইনী কাঠামোর আওতায় কোন হিসাবধারী, ট্রাস্ট বা লেনদেনের প্রকৃত সুবিধাভোগীর হিসাব পরিচালনার জন্য নিযুক্ত কোন পেশাদার মধ্যস্থতাকারী (আইনজীবী, আইন পরামর্শক প্রতিষ্ঠান, চাটার্ড একাউন্টেন্ট ইত্যাদি)।

১.০৩. গ্রাহক সেবাঃ

গ্রাহকসেবা হল গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা পূরণের আগে, চলাকালীন এবং পরে পেশাদার সহায়ক, উচ্চ মানের পরিষেবা এবং সহায়তা প্রদান এবং প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকের চাহিদার যত্ন নেওয়া। সেবা মূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের মূল লক্ষ্য গ্রাহকগণের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জনপূর্বক গ্রাহক সেবা প্রদান করা। ব্যাংকের প্রধান ও মূল উদ্দেশ্য হলো ব্যাংকিং ব্যবসায়ে অনুমোদিত বিভিন্ন ধরণের সেবা প্রদানের মাধ্যমে জনগণের আর্থিক লেনদেন ও ব্যবসা-বাণিজ্যকে সহজতর, নির্ভুল ও দ্রুততর করা।

১.০৪. বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর গ্রাহক সেবাঃ

বাংলাদেশের রাজশাহী ও রংপুর বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য অঞ্চলজুড়ে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের বিশাল নেটওয়ার্ক, ১০৩৮ টি শাখা এবং প্রায় ০২(দুই) কোটি গ্রাহক এবং হরেক রকম পণ্য ও সেবা ব্যাংকিং পরিচালনার ক্ষেত্রে বিশালত্ব ও বৈচিত্র্যের মাত্রা সংযোজন করেছে। বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় গ্রাহক সেবার মান আধুনিক ও মানসম্মত করার কোন বিকল্প নেই। দেশের সর্ববৃহৎ সরকারী বিশেষায়িত ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কৃষিক্ষেত্রে অর্থায়নের পাশাপাশি নিম্নলিখিত সেবা প্রদান করে থাকেঃ

- আমানত সংগ্রহ ও সংরক্ষণ,
- ঋণ বিতরণ;
- বৈদেশিক বাণিজ্য;
- বৈদেশিক রেমিট্যান্স প্রদান;
- সকল শাখায় এস.এম.এস ব্যাংকিং ও অনলাইন সেবা;
- অর্থ স্থানান্তর (RTGS, EFT);
- ব্যাংক গ্যারান্টি ও সরকারের পক্ষে বিভিন্ন সেবা (ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারী শুল্ক আদায় ও সরকারী কোষাগারে জমাকরণ, বিভিন্ন ভাতা প্রদান, সরকারী প্রকল্প বাস্তবায়নে সহায়তা করা, সঞ্চয়পত্র ক্রয়-বিক্রয়, প্রদান করে থাকে;
- লকার সুবিধা।

১.০৫. নীতিমালার উদ্দেশ্যঃ

এই নীতিমালাটি সুনির্দিষ্ট কিছু উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরী করা হয়েছে। যেমন গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও তা ধরে রাখা, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের সুনাম বৃদ্ধি ও অক্ষুন্ন রাখা এবং সর্বোপরি আর্থিক স্থিতিশীলতা অর্জন ও ধরে রাখা। এছাড়াও অন্যান্য উদ্দেশ্যাবলী হচ্ছেঃ-

- এ ব্যাংকের সুনাম অর্জন ও তা ধরে রাখা;
- গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ;
- ব্যাংকের সুনাম অর্জন ও অক্ষুন্ন রাখা;
- ন্যায়সঙ্গত ও কার্যকর সেবা প্রদান নিশ্চিত করা;
- বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের প্রাতিষ্ঠানিক নৈতিকতার মানদন্ড, ব্যক্তিগত আচরণ ও প্রদত্ত গ্রাহক সেবার তালিকা তৈরী ও অনুসরণ করার জন্য যথাযথ ও অভিন্ন নির্দেশনা প্রদান;
- ব্যাংকে গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মানদন্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও কার্যকর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ;
- আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনয়ন;
- আর্থিক সেবা খাতের প্রতি বিশ্বাস সৃষ্টি;
- ব্যাংকে প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ সেলের কাঠামো গঠন;
- গ্রাহকদের অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে দক্ষতার সাথে দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তিকল্পে সকল ব্যাংক কর্মকর্তাকে প্রয়োজনীয় অভিন্ন কার্যকরী নির্দেশনা প্রদান;
- সুপরিকল্পিত গ্রাহক সচেতনতা ও শিক্ষা কার্যক্রমের মাধ্যমে সক্রিয় গ্রাহক তৈরী করণ;
- ব্যাংকের আওতাধীন সকল জনগোষ্ঠীকে আর্থিক সেবায় অর্ন্তভূক্তিকরনে উদ্বুদ্ধকরণ;
- গ্রহক সেবার মান সম্পর্কে বাস্তব অবস্থা অবহিত হওয়া।

১.০৬. আইনগত ভিত্তিঃ

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" এর আলোকে আলোচ্য নীতিমালাটি প্রবর্তন করা হয়েছে। এই নীতিমালার প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ বিদ্যমান আইনের সম্পূরক মাত্র এবং এটা বিদ্যমান কোন আইনকে পরিবর্তন বা রহিত করে না।

১.০৭. নীতিমালার প্রয়োগঃ

এই ব্যাংক কর্তৃক আরও বিচক্ষণতার সাথে গ্রাহক সেবা প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করতে নীতিমালাটি একটি পূর্ণাঙ্গ পদ্ধতিরূপে কাজ করবে। গ্রাহকদের প্রতি দায়িত্ববোধ এবং গ্রাহক সেবার সাথে জড়িত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনাও আলোচ্য নীতিমালাটির একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। তাই, নীতিমালাটি বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর প্রধান কার্যালয়সহ সকল মাঠ কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য হবে।

গ্রাহক সেবার কাঠামো

২.০১. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের মুনাফা, প্রবৃদ্ধি ও সামাজিক দায়বদ্ধতা ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্যসমুহ অর্জনের পাশাপাশি সুষ্ঠু গ্রাহক সেবাদানের বিষয়টিকে ব্যাংকের অগ্রাধিকারমূলক উদ্দেশ্য হিসাবে গণ্য করা উচিত। এজন্য বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে উন্নত গ্রাহক সেবা দান করার বিষয়টির সাথে প্রত্যক্ষভাবে সম্পৃক্ত হওয়ার আবশ্যকতা রয়েছে। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি পৃথক কাঠামো গঠন করা জরুরী হয়ে পড়েছে। ব্যাংকের প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালীকরণ এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে, বিভাগীয় কার্যালয়ে ,আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও শাখা পর্যায়ে নিম্নরূপে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করছে। ICAAP এর অওতায় বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০২২ প্রণয়ণের লক্ষ্যে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে কেন্দ্রীয়ভাবে একটি ও বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রধান কার্যালয়ের অনুরূপ একটি করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করতে হবে।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে গঠিত সেলটি কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নামে আখ্যায়িত হয়েছে। এই সেল ব্যাংকের উপ-মহাব্যবস্থাপক, ভিজিলেন্স স্কোয়াড বিভাগের প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে গঠিত ও পরিচালিত হচ্ছে। ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ তাদের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োজিত করবেন। এই সেলের কর্মকর্তাগণকে অবশ্যই পদস্থ কর্মকর্তা হতে হবে এবং যথাযথ বুদ্ধিমত্তার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য তাদের উপর প্রয়োজনীয় ক্ষমতা অর্পণ করতে হবে। প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালী করণ এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়,

এখানে উল্লেখ্য যে, ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় পর্যায়ে বিদ্যমান অভিযোগ কেন্দ্রগুলোই'আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল' নামে গণ্য হয়েছে। এই সেলের আকার (বহালকৃত জনবল ও পদস্থ কর্মকর্তার সংখ্যা) ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয়ের প্রধান নির্ধারণ করবেন।

একইভাবে আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক গঠিত হবে। ব্যাংক শাখায় নিয়োজিত কর্মবল ও গ্রাহক সংখ্যার বিষয়টি বিবেচনায় রেখে উক্ত ডেস্কের জনবল বা কর্মকর্তা বহাল থাকবে

<u>অভিযোগ সেলের প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো নিম্নে দেখানো হলোঃ</u>

প্রধান কার্যালয়	⇒	কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
বিভাগীয় কার্যালয়	⇒	বিভাগীয় গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থপনার সেল
আঞ্চলিক কার্যালয়	⇒	আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
শাখা পর্যায়	⇒	শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা

২.০২ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রম ঃ

২.০২.ক. নীতিমালা সংক্রান্ত :

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে এ সেল নিম্নে বর্নিত নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন করবে ঃ-

১. ব্যাংকের গ্রাহক সেবার বিষয়ে মৌলিক প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি তথা নৈতিক আদর্শ প্রতিষ্ঠা করা;
২. শাখাসমূহে সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও সাধারণ ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা;
৩. বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য সুস্পষ্ট আচরণ বিধি প্রণয়ন করা;
৪. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ও কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন করা;

৫. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী প্রণয়ন ও প্রচার করা;
৬. গ্রাহক সেবা ও তার পদ্ধতিগত দুর্বলতা পর্যালোচনা এবং উক্ত দুর্বলতা নিরসনকল্পে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন করা;
৭. প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা;

২.০২.খ. পরিচালনগত কার্যক্রম ঃ

১. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ, **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
২. বিভাগীয় ও আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সার্বিক কাযক্রম তদারকি করা;
৩. যথাসময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের চিঠি পত্রাদির জবাব প্রদান ও যোগাযোগ রক্ষা করা। এ সেলে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অন্য কোন বিভাগ সংশ্লিষ্ট হলে এই সেল নিজ দায়িত্বে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট জবাব প্রেরণ করা;
৪. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালার কোন পরিবর্তন, পরিবর্ধন বা নতুন কোন নীতিমালা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হলে তা ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তবাকারে পেশ করা;
৫. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন ও বাস্তবায়ন করা ;
৬. সরাসরি গ্রাহক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় বা শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা;
৭. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে দাখিল করা;
৮. ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা সমন্বয় কমিটিতে উপস্থাপন করা;

২.০২(গ) Customer Service Evaluation Cell গঠন পদ্ধতিঃ

এ ব্যাংকের সকল শাখায় কাষ্টমার সার্ভিস ইভ্যালুয়েশন করবে প্রধান কার্যালয়ের ভিজিলেন্স স্কোয়াড বিভাগ। ভিজিলেন্স স্কোয়াড বিভাগের এর ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার মহোদয়কে প্রধান করে উক্ত বিভাগের একজন এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, একজন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার/প্রিন্সিপাল অফিসার এবং মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ সেলের একজন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার/প্রিন্সিপাল অফিসার এর সমন্বয়ে Customer Service Evaluation Cell গঠিত হবে। প্রতিটি জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসে একজন এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার এবং একজন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার/প্রিন্সিপাল অফিসারের সমন্বয়ে প্রধান কার্যালয়ের অনুরূপ একটি Customer Service Evaluation Cell গঠিত হবে।

২.০৩. বিভাগীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী ঃ

১. আঞ্চলিক কার্যালয়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থপনা সেল থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. অধীনস্থ আঞ্চলিক কার্যালয়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থপনা সেলের কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব দান করা।
৪. সরাসরি গ্রাহকের নিকট হতে বা ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য ত্রকটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের ত্রকটি বিবরণী কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।

২.০৪. আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলী ঃ

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা ।
২. অধীনস্থ শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কাযক্রম তদারকি করা ।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব দান করা।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের দশ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।

৬. ব্যাংক শাখাগুলোতে গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) মতবিনিময় সভার আয়োজন করা।

২.০৫. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলী ঃ

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে টেলিফোনে বা লিখিতাকারে প্রাপ্ত যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিকল্পে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা। কোন গ্রাহক সশরীরে শাখায় এসে সংশ্লিষ্ট ডেস্কে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তাদের অভিযোগ ধৈর্য্যসহকারে ও আন্তরিকতার সাথে শুনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা।

২. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকগণের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করা।

৩. টেলিফোনে ও লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি অভিযোগ বক্স ও ১টি ভিন্ন রেজিস্ট্রার সংরক্ষণ করা। অতপর গুরুত্বানুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

৪. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের পাঁচ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন (সংযোজনী -ডি) আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা ।

৫. জটিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রেরণ করা। আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর যোগাযোগ করা ।

২.০৬. গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি ও নৈতিকতা ঃ

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক জনগণের অর্থ বা অর্থের সমতুল্য পণ্য নিয়ে কারবার করে থাকে। মানুষ সর্বদাই উচ্চাকাঙ্খী। আর অর্থ হচ্ছে একটি স্পর্শকাতর সম্পদ। কাজেই মানসম্মত গ্রাহক সেবা ও বিশ্বাসযোগ্যতা দুটিই ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য অতীব গুরুত্বপূর্ণ বিষয় । এ দু'টি বিষয় প্রধানত নির্ভর করে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী, আদর্শ ও নৈতিকতা পোষণ, ধারণ বা চর্চার ওপর। কাজেই গ্রাহক সেবার লক্ষ্যে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে কিছু মূলনীতি, আদর্শ, কৃষ্টি ও নৈতিক মানদন্ড সামগ্রিকভাবে প্রতিষ্ঠা করা উচিৎ। এগুলোর পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে চর্চার মাধ্যমে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে একদিকে প্রশাসনিক কৃতিত্ব অন্যদিকে গ্রাহকের বিশ্বাসযোগ্যতা অর্জন করা সম্ভব হবে ।

গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক কিছু মৌলিক আদর্শ ও নৈতিকতা প্রতিষ্ঠা বা চর্চা নিশ্চিত করা উচিত যা নিম্নে বর্ণিত হলোঃ-

<u>মৌলিক নীতিসমূহ</u>

নং	মূলনীতি/নৈতিকতা	বিস্তারিত বিবরণ
১	দায়বদ্ধতা	গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে তাদের গ্রাহককে সেবা প্রদান করতে হবে ।
২	স্বচ্ছতা	গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলী ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা থাকতে হবে।
৩	সততা ও ন্যায়পরায়ণতা	**বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীগণকে গ্রাহক সেবায় সততা, সাধুতা, আনুগত্য ও নিরপেক্ষতা প্রদর্শন করতে হবে। গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে অবশ্যই ব্যক্তি স্বার্থের উর্ধ্বে থেকে কাজ করতে হবে।
৪	পরিপালন	গ্রাহক সেবা দানকালে **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণকে অবশ্যই এতদসংক্রান্ত ও বিধি-বিধান, নীতিমালা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা যথযথভাবে পরিপালন করতে হবে ।
৫	নিরাপত্তা	**বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের পণ্য ও সেবা চালু করার ক্ষেত্রে অপারেটিং সিস্টেমে নিরাপত্তার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।
৬	গোপনীয়তা	আইনগত বাধ্যবাধকতা, জনস্বার্থ, ব্যাংকের স্বার্থ সংরক্ষণ–প্রভৃতি ক্ষেত্র ব্যতিরেকে গ্রাহকগণের ব্যাংকিং লেনদেনে **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে

২.০৭. ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা ঃ

ব্যাংকিং পদ্ধতি উন্নতর গ্রাহক সেবামূখী হতে হবে। সেজন্য **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংককে সময়ে সময়ে নিজ নিজ ব্যাংকিং পদ্ধতি ও গ্রাহক সেবার ওপর এর প্রভাবকে পর্যালোচনা করতে হবে। **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত একটি নীতিমালা থাকবে যার মধ্যে নিম্নোক্ত বিষয়াদি অন্তর্ভূক্ত থাকতে পারে ঃ

ক. ব্যাংক শাখায় প্রদত্ত ব্যাংকিং সেবা বা সুবিধাদির বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত পুস্তিকা (ইংরেজী ও বাংলায়) গ্রাহকগণকে সরবরাহ করা।

খ. সকল সার্ভিস কাউন্টারে নির্দেশক বোর্ড প্রদর্শন করা।

গ. শাখা ব্যবস্থাপনা কর্তৃক মাঝে মধ্যে আকস্মিকভাবে সার্ভিস বা ব্যাংক কাউন্টার পরিদর্শন করা।

ঘ. ব্যাংক শাখা ও এটিএম বুথগুলোতে নিরাপত্তা ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পর্যবেক্ষণ ও উন্নত করা।

ঙ. বৃহৎ শাখাগুলোতে "অনুসন্ধান কাউন্টার" স্থাপন করা ।

চ. গ্রাহক সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ দান করা ।

ছ. সাধারণ গ্রাহকগণের উপযোগী ব্যাংকিং সেবা বা পণ্য প্রচলন করা ।

জ. বার্ষিক ভিত্তিতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে জরিপ করা ।

এছাড়া গ্রাহক সেবা উন্নয়নে নিম্নোক্ত পদক্ষেপও গ্রহণ করতে হবেঃ

১) নিরাপত্তা প্রহরী এর মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান অত্যন্ত ঝুঁকিপূর্ণ বিধায় তা অবিলম্বে বন্ধ করতে হবে। এ বিষয়ে প্রধান কার্যালয়সহ নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয় সমূহকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

২) অপেক্ষাকৃত তরুণ, উদ্যোগী, দক্ষ ও চৌকষ কর্মকর্তাকে শাখার হেল্পডেস্কে পদায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ ও দায়িত্ব পালনের নির্দেশনা প্রদান। সকল হিসাবধারীর MICR চেক যথাসময়ে সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে, এ বিষয়ে সময়ক্ষেপন করা যাবে না। অন্যথায় দায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩) শাখার পুরাতন আসবাবপত্র পরিবর্তন করে দৃষ্টিনন্দন ও আধুনিক আসবাবপত্র স্থাপন, শাখা পরিসর পরিস্কার পরিচ্ছন্ন রাখা এবং পরিবেশও গ্রাহক বান্ধব করে গড়ে তুলতে হবে এবং শাখার পরিসর ও পরিবেশ গ্রাহক বান্ধব না হলে তা অবিলম্বে নতুন ভবনে স্থানান্তরের ব্যবস্থা করতে হবে। ভাউচার ও ফাইলপত্র/ রেজিষ্টার গুছিয়ে রাখতে হবে অন্যথায় সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে হবে।

৪) গ্রাহকদের বসার জন্য পর্যাপ্ত চেয়ার ও সোফার ব্যবস্থা করা এবং গ্রাহকদের জন্য পরিস্কার টয়লেট/ওয়াশরুম ও নামাজের স্থানের ব্যবস্থা করতে হবে। মহিলাদের পৃথক ওয়াসরুমের ব্যবস্থা করতে হবে।

৫) শাখার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আচরণ পজিটিভ, গ্রাহক বান্ধব ও মানবিক হতে হবে। ব্যত্যয়ে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে হবে।

৬) সিটিজেন চার্টার, সিডিউল অব চার্জেস, রেট অব ইন্টারেস্ট ইত্যাদি গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত তথ্য সম্বলিত বোর্ড শাখার দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৭) অভিযোগ বাক্সটি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা। দৈনিক ভিত্তিতে অভিযোগ বাক্স খুলে দেখতে হবে এবং কোন অভিযোগ থাকলে তা শাখা পর্যায়/নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/প্রধান কার্যালয় পর্যায়ে নিস্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৮) পর্যাপ্ত সংখ্যক কাউন্টার থাকতে হবে। গ্রাহকদের স্বার্থে বিভিন্ন ডেস্ক ও কাউন্টারসমূহ চিহ্নিত করা আবশ্যক। কাউন্টারে দক্ষ তরুণ অফিসার পদায়নের উদ্যোগ নিতে হবে।

৯) লোন সেকশনে দক্ষ অফিসার নিয়োগ দিতে হবে। লোন অফিসারের দক্ষতা উন্নয়নে যথাযথ প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করার পাশাপাশি শাখার জনবল স্বল্পতা থাকলে তা নিরসনে উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

১০) উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সচেতন করার পাশাপাশি প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। নিয়মিতভাবে মাসিক গ্রাহক সমাবেশের আয়োজন করতে হবে। কর্পোরেট ও প্রাইম কাষ্টমারদের জন্য আপ্যায়ন ও উপহার সামগ্রী প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১১)বিভিন্ন ভাতা ভোগীদের ভাতা প্রদান শাখা পরিসরের বাহিরে করা হলে প্রকৃত গ্রাহকদের উন্নত গ্রাহকসেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহন করা যেতে পারে।

২.০৮ আচরণ বিধিঃ

সাধারণ অর্থে আচরণ বিধি বলতে ব্যাংক চত্বরে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী, সুবিধাভোগী বা মালিকপক্ষের জন্য ব্যক্তিগত শুদ্ধাচার, দাপ্তরিক নিয়মাচার, ভদ্রোচিত পোষাক পরিচ্ছদ, পরিবেশগত ও শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত কিছু রীতি নীতি বা নিয়মাবলী কে বুঝায় । আচরণ বিধি প্রণয়নের উদ্দেশ্য হচ্ছে ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকর্তা-কর্মচারী, গ্রাহক ও অন্যান্য অতিথিদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্রবোধ থাকা সত্ত্বেও অন্তত ব্যাংক চত্বরে তাদের আচার আচরণের মধ্যে যেন সাম্যতা বা একত্ব আনয়ন করা যায়। আচরণ বিধির আর একটি লক্ষ্য হচ্ছে ব্যাংক কোম্পানীর মিশন ও ভিশন অর্জনে সকলকে অভিন্ন লক্ষ্যমাত্রায় উন্নীত করা। এছাড়া একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সুসংস্কৃতির পরিমন্ডলে থেকে যথার্থ পেশাদারি যোগ্যতা অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে থাকে। তাছাড়া অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার- কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নে সহায়তা করে। তাই নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় **বাংলাদেশ কৃষি** ব্যাংককে তাদের কর্মকর্তা কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করে নিম্নে বর্ণিত ৫টি ক্ষেত্রে এর প্রয়োগ ও প্রতিফলন ঘটাতে হবে ঃ

ক. জনবল (গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ)

খ. ব্যাংক চত্বর (ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পারস্পারিক যোগাযোগ এবং গ্রাহক সেবা প্রদানের স্থান)

গ. দলিল দস্তাবেজ (ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত দলিল পত্রাদি)

ঘ. প্রক্রিয়া (ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধানের প্রক্রিয়া বা পদ্ধতিসমূহ)

ঙ. রীতি/প্রকার (ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের পারস্পারিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি)

২.০৮ .ক. প্রণীত আচরণ বিধিতে নিম্নের বর্ণিত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে ঃ

১. আচরণের নমুনা বা নির্দেশক - বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের সকলের জন্য, বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জন্য কিছু মৌলিক আচরণগত আদর্শ বা নির্দেশক প্রণয়ন করতে হবে। আচরণগত নির্দেশক বলতে কথা বলা, শুনা বা অভ্যর্থনার ক্ষেত্রে এমন আদর্শ বা মানকে বুঝাবে যাতে গ্রাহক সেবাদানকালে কর্মকর্তা- কর্মচারীগণের আনুগত্য, নম্রতা, নিরপেক্ষতা ও সক্রিয় দৃষ্টিভঙ্গী প্রকাশ পায় এবং কোনভাবেই অশ্লীল, অশোভনীয় ভাষা, সংকেত বা বার্তা প্রদর্শন করবে না।

২. ***শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা*** — বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এমন কিছু নিয়মাচার তৈরী করবে যাতে তাদের সার্ভিস কাউন্টার পরিস্কার, পরিচ্ছন্ন, আরামদায়ক ও সুশৃঙ্খল থাকে। উদাহরণস্বরূপ, সার্ভিস কাউন্টারে গ্রাহক বা অতিথিদের বসার সুব্যবস্থা, খাবার পানির ব্যবস্থা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের বিন্যাস ও মহিলা ও বয়স্ক গ্রাহকগণের জন্য বিশেষ কাউন্টারের ব্যবস্থা করা।

২.০৮.খ. গ্রাহক সেবায় কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্তঃ

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক তাদের নিজ নিজ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহকগণের সাথে টেলিফোনে, সেলফোনে বা মুখোমুখি আলাপচারিতার সময় মানসম্মত আচরণ প্রদর্শন করার জন্য উদ্বুদ্ধ করবে যার কিছু দৃষ্টান্ত নিম্নে দেয়া হলো ঃ

১. গ্রাহকগণের সাথে আলাপচারিতার সময় 'অনুগ্রহপূর্বক/দয়া করে', 'ধন্যবাদ' ইত্যাদি সৌজন্যমূলক শব্দের ব্যবহার করা।

২. গ্রাহকগণকে মিঃ, মিস বা ক্ষেত্র বিশেষে মূলনামে সম্মানের সাথে সম্বোধন করা যাবে। তবে সম্বোধনের ক্ষেত্রে 'প্রিয়', সুপ্রিয়', 'হে', 'এই','ভাইয়া', 'বস' ইত্যাদি সচরাচর ব্যবহৃত শব্দের ব্যবহার না করা ।

৩. গ্রাহকগণের সাথে এমন আচরণ করা যেমনটি একই পরিস্থিতিতে নিজের ক্ষেত্রে পছন্দ করা হয়ে থাকে।

৪. আবেগ প্রবণ কোন মনোভাব বা আচরণ প্রদর্শন না করা।

৫. গ্রাহকগণের প্রতি ইতিবাচক, মনোজ্ঞ, ভদ্র ও হাসিখুশি আচরণ করা।

৬. নাস্তা, লাঞ্চ বা অন্য কোন খোঁড়া অজুহাতে গ্রাহকের সাথে অসহযোগিতা না করা বা জরুরী মতবিনিময়ে ব্যাঘাত সৃষ্টি না করা।

৭. গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতায় বাজে, জঘন্য বা নিরর্থক শব্দের ব্যবহার পরিহার করা।

৮. গ্রাহক বা অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে তুচ্ছ-তাচ্ছিল্য বা তাদের সমালোচনা না করা।

৯. কেউ কোন সহযোগিতা চাইলে তাকে নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া না দেখানো।

১০. কোন কিছুই ব্যক্তিগতভাবে না নেয়া।

১১. গ্রাহকগণের সাথে যথাসম্ভব টেকনিক্যাল শব্দের ব্যবহার না করা।

১২. গ্রাহকের সবকিছুকে (বক্তব্য, মন্তব্য বা মনোভাবকে) প্রথমে ইতিবাচক হিসেবে বিবেচনা করা। গ্রাহক কোন কিছুতে নেতিবাচক ধারণা প্রকাশ করলেও ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আচরণে যেন সহযোগিতামূলক মনোভাব প্রকাশিত হয়, তাহলে গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গীরও পরিবর্তন হতে পারে।

১৩. কর্মস্থলে পোষাক পরিচ্ছদে পরিচ্ছন্নতা এবং পেশাদারী দৃষ্টিভঙ্গির পরিচয় দেয়া।

১৪. কোন নির্দিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তা হিসাবে নয় গোটা ব্যাংকের কর্মকর্তা হিসাবে নিজেকে প্রকাশ করা, কেননা গ্রাহকগণ কর্মকর্তাগণকে ব্যাংকার হিসাবে দেখে থাকেন, কোন বিভাগ/ডিভিশনের কর্মকর্তা হিসেবে নয়।

১৫. ব্যাংকের সকল পুরাতন/নতুন ঋণগ্রহীতা এবং আমানতকারীদের সাথে একইরকম আচরণ করতে হবে।

২.০৯ . সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ঃ

ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কোন কাজ শুরু থেকে চুড়ান্ত নিষ্পত্তি পর্যন্ত কোন্ কর্মকর্তার দ্বারা কতসময়ের মধ্যে সম্পন্ন হবে তার নির্দেশিকাকে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বলা হয়। ইহা নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব/কার্যাদি যথাসময়ে, যথাযথভাবে এবং দক্ষতার সাথে সম্পাদনে সহায়তা করে। কর্মকর্তাগণকে কোন সুস্পষ্ট সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রদান করা না হলে কর্মকর্তাগণ কর্তব্য সম্পাদনে স্বেচ্ছাচারী হওয়ার সুযোগ পান।

প্রত্যেক কর্মকর্তা/বিভাগ তাদের নিজ নিজ সেবা প্রদানের স্তরসমূহ (শুরু থেকে চুড়ান্ত নিষ্পত্তির স্তর) নির্ধারণ করবে। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের গ্রাহকগণকে উক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড সম্পর্কে অবহিত করবে যাতে গ্রাহকগণ তদানুসারে কর্ম-পরিকল্পনা গ্রহণ করতে

পারেন। অতএব প্রত্যেক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান অবশ্যইক. তাদের জনবল, গ্রাহক, গ্রাহকের চাহিদা, পরিবেশ, লজিস্টিক সাপোর্ট ইত্যাদি বিষয়াদি বিবেচনায় রেখে একটি সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করবে। সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান ভেদে ভিন্নতর হতে পারে, তবে প্রত্যেক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের নিজ নিজ সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড পুঙ্খানুপুঙ্খরূপে পরিপালন করবে। তবে মনে রাখতে হবে যে, সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডটি এমনভাবে প্রণয়ন করতে হবে যেন তা অর্জনযোগ্য, যৌক্তিক এবং পরিমেয় হয়। সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর একটি নমুনা সংযোজনী- 'এ' তে প্রদর্শিত হলো। সময়ে সময়ে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর পরিপালন নিশ্চিত করতে হবে।

২.১০. কাস্টমার চার্টার ঃ

কাস্টমার চার্টার হচ্ছে মূলত গ্রাহকগণকে সেবা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতির তালিকা বিশেষ। ইহা লিখিত দলিল, ব্যানার, পোস্টার, লিফলেট ইত্যাদি যে কোন আকারেই হতে পারে যেখানে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের পণ্য বা সেবার তালিকা প্রদর্শিত হয়ে থাকে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের চত্বরে বিভিন্ন সেবা পাওয়ার লক্ষ্যে গ্রাহকগণের জন্য এটা নির্দেশিকা বা রোডম্যাপ হিসেবে কাজ করে। উদাহরণস্বরূপ, গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাদের সেবা পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমেশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন ডেস্ক, রেমিটেন্স ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশ করতে হবে। এই চার্টারে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতি গ্রাহকগণের অধিকার ও দায়-দায়িত্বের কথাও উল্লেখ থাকবে। কাস্টমার চার্টার এর মূখ্য উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকগণকে তাদের অধিকার, দায়-দায়িত্ব ও অভিযোগ অবহিতকরণের পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতন করা যাতে গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের সকল গ্রাহক, সকল শাখা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্র এবং ওয়েবসাইটে উক্ত চার্টারের কপি সহজলভ্য হতে হবে। কাজেই বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কে-

১. কাস্টমার চার্টার সংরক্ষণ করতে হবে এবং তাদের শাখাগুলোতেও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

২. তাদের ওয়েবসাইট, নোটিশ বোর্ড, পোস্টার, লিফলেট বা যে কোন মাধ্যমে গ্রাহকগণের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব এবং ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অধিকার ও দায়-দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিতকরণ, প্রচার ও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

২.১০.০১. গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতাঃ

গ্রাহকগণ তাদের ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নিকট থেকে কমপক্ষে নিম্নলিখিত সেবাসমূহ পাওয়ার অধিকার রাখে অর্থাৎ ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের গ্রাহকগণের প্রতি নিম্নলিখিত দায়-দায়িত্ব পালন করবে ঃ-

ক) হালনাগাদ সুদের হার প্রকাশ-

গ্রাহকগণের সাথে সুদ ভিত্তিক আমানত ও ঋণচুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ অবশ্যই-

১. স্থায়ী আমানত বা ঋণের শর্তসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করবে ।

২. প্রযোজ্য চার্জেস (যদি থাকে) এবং মেয়াদপূর্তির পূর্বে স্থায়ী আমানত ভাঙ্গানো বা ঋণ সমন্বয়ের পরিণাম/ফলাফল গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।

৩. প্রযোজ্য সুদের হার স্থায়ী কিংবা পরিবর্তনশীল কিনা তা গ্রাহগণকে অবহিত করবে ।

৪. সুদ হিসাবায়ন ও কর্তনের ভিত্তি এবং বছরে কতবার চার্জ করা হবে তা গ্রাহককে অবহিত করবে।

৫. প্রতিটি পণ্যের সুদের হার হিসাবায়নের পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে ।

৬. স্থায়ী আমানত থেকে গ্রাহক প্রকৃতপক্ষে কত আয় করতে পারেন তা প্রকাশ করবে ।

৭. ঋণের সম্ভাব্য খরচ (যদি থাকে) বিভাজন সহকারে প্রকাশ করবে ।

খ) হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জেস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ-

আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের বিভিন্ন সেবার উপর চার্জ, ফিস প্রভৃতি আরোপের ক্ষেত্রে অবশ্যই-

১. নির্বাচিত পণ্য বা সেবার উপর প্রযোজ্য ফিস ও কমিশন সম্পর্কিত সিডিউল অব চার্জেস গ্রাহকগণকে সরবরাহ করবে।

২. সকল শাখায় তাদের স্ট্যান্ডার্ড ফিস এবং চার্জেস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদর্শন করবে ।

৩. গ্রাহকগণের নিকট হতে অতিরিক্ত কোন চার্জ বা খরচ (যেমন-পুরাতন রেকর্ড/ডকুমেন্ট তল্লাসী ফি) আদায়যোগ্য হলে তা গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।

গ) শর্তাদি পরিবর্তন সম্পর্কিত নোটিশ

ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরবরাহকৃত শর্তাবলীতে তাদের পণ্য/সেবার উপর আরোপযোগ্য ফিস চার্জেস, দন্ডসুদ, সুদের হার এবং গ্রাহকের অন্যান্য দায়সমূহ বিশেষভাবে উল্লেখ করতে হবে। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে অবশ্যই-

১. পণ্য/সেবার উপর আরোপিত শর্তাবলী, ফিস/চার্জেস এর পরিবর্তন, পণ্যের অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত ও তথ্যাদি পরিবর্তন/অবসায়ন বাস্তবায়নের ন্যূনতম ৩০দিন পূর্বে গ্রাহকগণকে অবহিত করার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

২. পণ্য/সেবার উপর সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করবে।

ঘ) মূল্যের বিনিময়ে প্রদত্ত সেবাঃ

মূল্যের বিনিময়ে কোন সেবা যেমনঃ ই-ব্যাংকিং, এস.এম.এস ব্যাংকিং, এটিএম সার্ভিস প্রভৃতি প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকগণের নিকট হতে লিখিত পূর্ব সম্মতি নিতে হবে এবং উক্ত সেবা সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী ও প্রযোজ্য চার্জেস গ্রাহকগণকে অবহিত করতে হবে।

ঙ) গ্যারান্টার-

কোন ব্যক্তিকে গ্যারান্টর হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংককে-

১. লিখিতভাবে গ্যারান্টরের সম্ভাব্য দায়ের ধরণ ও পরিমান তাকে অবহিত করতে হবে।

২. ব্যক্তিগত গ্যারান্টর হিসেবে কাজ করার পূর্বে তাকে স্বাধীনভাবে আইনজ্ঞের পরামর্শ নেয়ার জন্য উপদেশ দিতে হবে।

চ) অন্যান্য বিষয়সমূহ প্রকাশ করা-

১. বৈদেশিক মুদ্রায় বিক্রয় হার

২. আর্থিক বিবরণী, আর্থিক কাযক্রমের নির্দেশকসমূহ ইত্যাদি

৩. লেনদেনের সময়সূচী ও ছুটির দিনসমূহের তালিকা

৪. ব্যাংকিং সেবার পরিচালন চক্র বা রোড ম্যাপ (যেমনঃ ডেস্ক নম্বর, ফ্লোর নম্বর, রুম নম্বর ইত্যাদি সম্বলিত নির্দেশক)

২.১০.০২. গ্রাহকের দায়বদ্ধতা/ব্যাংকারের অধিকার-

গ্রাহকগণকে ব্যাংকিং রীতি-নীতি, কর্মপদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে ।

ক) ব্যাংকের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলী গ্রাহকগণকে মেনে চলতে হবে ।

খ) গ্রাহক সেবার স্থানে গ্রাহকগণকে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে ।

গ) গ্রাহকগণকে সঠিক পন্থায় বা নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে জানাতে হবে।

ঘ) গ্রাহকগণকে তাদের পরিবর্তিত ঠিকানা, যোগাযোগের ফোন নম্বর, কেওয়াইসি এবং টিপি ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করতে হবে ।

ঙ) গ্রাহকগণ কোন ধরনের অযৌক্তিক জোর-জবরদোস্তী, দাবী, তর্ক এবং আচরণ করবে না ।

চ) কোন কিছু জানার প্রয়োজন হলে গ্রাহকগণকে নির্ধারিত ডেস্ক যেমন- গ্রাহক সেবা ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক বা অনুসন্ধান ডেস্কে যোগাযোগ করতে হবে ।

ছ) গ্রাহকগণকে যতদূর সম্ভব ভুল বুঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে ।

২.১১. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচীঃ

বর্তমান সময়ে দেখা যাচ্ছে যে, ই-ব্যাংকিং এর প্রসারের সাথে সাথে আর্থিক খাতে প্রতারণা, জাল-জালিয়াতি, সংকট, দুর্নীতি এবং গ্রাহক হয়রানির ঘটনা প্রায়শ ঘটছে। ই-ব্যাংকিং বলতে ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস, যেমন-

কম্পিউটার, ল্যান্ডফোন, মোবাইল ফোন, এটিএম, পয়েন্ট অব সেল (POS) ইত্যাদির মাধ্যমে সংঘটিত ব্যাংকিং পণ্য ও সেবাসমূহের লেনদেনকে বোঝায়। গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে তথ্য ও যোগাযোগের ব্যবধান এবং গ্রাহকগণের আর্থিক শিক্ষা ও সচেতনতার অভাবই এসবের প্রাথমিক কারন হিসাবে চিহ্নিত হয়েছে। জাল- জালিয়াতি ও পরিচিতি হরণ এবং নিরাপত্তা ভঙ্গের মত পরিস্থিতিতে গ্রাহকগণের সচেতনতাই হলো মূল প্রতিরোধক। সে কারণেই ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে গ্রাহকের জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে গ্রাহকগণকে আর্থিক বিষয়ে সচেতনতা ও শিক্ষিত করার প্রচেষ্টা চালানো উচিত এবং এভাবেই জালিয়াতি, দুর্নীতি ও হয়রানিসমূহ হ্রাস করা সম্ভব। গ্রাহকগণকে বৃহৎ পরিসরে ব্যাংকিং পণ্য ও সেবা সর্ম্পকে সম্যক ধারণা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সচেতনতা ও শিক্ষা কর্মসূচীর আয়োজন করা যেতে পারে। এভাবে গ্রাহকগণ তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সজাগ ও সচেতন হবেন। অধিকন্তু ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোকে প্রচ্ছন্ন ঝুঁকি ও অনলাইন হুমকী, যেমন-হ্যাকিং, Phishing , পরিচিতি হরণ ইত্যাদি পর্যবেক্ষণ করতে হবে এবং নিরাপত্তা প্রক্রিয়া নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করতে হবে। গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচির অংশ হিসেবে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবেঃ-

ক) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংককে যথাসময়ে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারপত্র, পুস্তিকা ও বিজ্ঞাপন আকারে গ্রাহকগণের নিকট তাদের পণ্য ও সেবার উপর নিম্নোক্ত সতর্কতামূলক বার্তা, নির্দেশিকা প্রচার করতে হবেঃ

* সাধারণ ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
* ইন্টারনেট ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
* ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
* স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।

খ) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংককে তাদের নিজস্ব পণ্য ও সেবা সম্পর্কিত উক্ত সতর্কতামূলক বার্তা গ্রাহকগণের নিকট পৌঁছানোর লক্ষ্যে নিয়মিত সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ বা অন্যান্য অনানুষ্ঠানিক কর্মসূচীর আয়োজন করতে হবে।

গ) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংককে উৎকৃষ্ট গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের দক্ষতা, নৈপূণ্য, জ্ঞান, কৌশল বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।

২.১১.০১. গ্রাহক সতর্কতার লক্ষ্যে নমুনাস্বরূপ কতিপয় টিপসঃ

ক) সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত টিপসঃ

১) প্রত্যেক পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলী সতর্কতার সাথে পড়াঃ

ঋণ বা বিনিয়োগ সংক্রান্ত ও কোন চুক্তি স্বাক্ষর পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে ।

২) জামিনদারের দায়-দায়িত্ব ঃ

গ্রাহকগণকে জামিনদারের কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে। যেমন-ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হলে জামিনদার উক্ত ঋণ পরিশোধ করতে আইনত বাধ্য।

৩) আর্থিক তথ্যাদি প্রকাশঃ

গ্রাহকগণ টেলিফোন, ই-মেইল বা কোন ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তাদের আর্থিক তথ্যাদি, যেমন- হিসাব নম্বর, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করবে না।

৪) এটিএম বুথে লেনদেনঃ

এটিএম মেশিনে গ্রাহকের পক্ষে তৃতীয় কোন ব্যক্তিকে লেনদেন করার জন্য গ্রাহক কর্তৃক অনুমতি দেওয়া উচিত নয়, এমনকি গ্রাহকের স্বামী/স্ত্রী, পুত্র বা কন্যা, ব্যক্তিগত সহকারীকেও নয়।

৫) ডকুমেন্টস জমাদান ঃ

ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কিংবা গ্রাহকের পক্ষে উকিল ব্যতীত অন্য কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের পরিচিতি কার্ড বা পাসপোর্টের ফটোকপি প্রদানের পূর্বে গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে।

গ্রাহকের প্রতি নির্দেশনাঃ

১. অ্যাকাউন্টের সময় গ্রাহককে জানতে (KYC)নির্দেশিকাগুলি পূরণ করতে সাহায্য করতে হবে। সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী খোলা এবং পর্যায়ক্রমিক বিরতিতে এবং আপডেট বা হালনাগদকরণ NID /পাসপোর্ট/ট্রেড লাইসেন্স/ই-টিন/ নমিনীর পাসপোর্ট/ছবি ইত্যাদি প্রদান করবেন।
২. গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সুরক্ষার জন্য নির্দেশিত সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে ।
৩. ডিজিটাল পরিষেবাগুলি গ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে যেমন এটিএম, বিকেবি মোবাইল ব্যাংকিং, বিকেবি এজেন্ট ব্যাংকিং, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, এসএমএস এবং অ্যালার্ট ব্যাংকিং, ইএফটিএন এবং অন্যান্য ব্যাংক।
৪. ব্যাংককে তাদের নাগরিক অবস্থার যে কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে আপডেট রাখতে হবে।
৫. চেক বই এবং স্টেটমেন্টের নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করতে হবে ।
৬. যতদূর সম্ভব ক্রস/অ্যাকাউন্ট প্রাপকের চেক ইস্যু করতে হবে ।
৭. চেকের বিশদ বিবরণ যথা, তারিখ, শব্দ এবং অঙ্কে পরিমাণ,ক্রসিং ইত্যাদি সম্পর্কে চেক ইস্যু করার আগে নিশ্চিত হতে হবে।
৮. পর্যাপ্ত ব্যালেন্স ছাড়া চেক ইস্যু করা যাবে না এবং নির্দিষ্ট হিসাবে নূন্যতম ব্যালেন্স বজায় রাখতে হবে।
৯. অ্যাকাউন্ট নম্বর, এফডিআরের বিবরণ, লকার নম্বর ইত্যাদি আলাদাভাবে নোট করতে হবে ।
১০. ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ইমেইল আইডির কোনো পরিবর্তন হলে অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
১১. যদি গ্রাহক পেমেন্ট অর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফ্ট, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড, চেক, লকারের চাবি ইত্যাদি হারিয়ে থাকেন তাহলে অতি দ্রুত শাখায় জানাবেন।
১২. যেকোন ব্যাংকিং পরিষেবা/ লেনদেন নেওয়ার আগে সকল নিয়ম ও শর্তাবলী জেনে নিবেন।
১৩. সুদ, কিস্তি, লকার ভাড়া এবং অন্যান্য পাওনা সময়মত পরিশোধ করবেন।
১৪. ফাঁকা চেক সাইন করবেন না এবং জমা স্লিপে নমুনা স্বক্ষর রেকর্ড করবেন।
১৫. টাকার নোটে কিছু না লিখে পরিষ্কার রাখবেন।
১৬. যে কোন ব্যক্তির দুর্ভাগ্যজনক মৃত্যু ঘটলে অবিলম্বে শাখাকে অবহিত করবেন।
১৭. ব্যাংকের ভুল সংশোধন করতে এবং আমাদের গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করতে অমাদের সাহায্য করবেন

গ্রাহকসেবার মূল্যায়ন

৩.০১. গ্রাহকসেবার মূল্যায়নের ভিত্তিঃ

দেশের বৃহত্তম রাষ্ট্রায়াত্ত বিশেষায়িত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক সর্ব ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকসহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থার সকল বিধিবিধান ও নিয়মকানুন মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। সামগ্রিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা আরো সুন্দরভাবে পরিচালনা এবং উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করতে ব্যাংক যে সকল কর্মসূচি পালন করছে সে সকল ব্যাংকিং পরিষেবাগুলির প্রতি গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন করতে নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করতে হবে।

৩.০২. স্কোরিং পদ্ধতিঃ

স্কোরিং সাধারণত একটি পয়েন্ট স্প্রেডের সাহায্যে করা হয় যেখানে প্রতি পয়েন্টের একটি অর্থ থাকে যা মূল্যায়নকারীগণ সহজেই বুঝতে পারে এবং প্রয়োগ করতে পারে। এখানে যে মানদন্ড গুলো পরিমাপক হিসেবে ব্যাবহার করা হয়েছে তা নিম্নরূপঃ

খুব ভাল	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট হিসাবে কার্যকর বাস্তবায়ন।
ভাল	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট হিসাবে উপযুক্ত প্রয়োগ।
সন্তোষজনক	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট হিসাবে দুর্বল প্রয়োগ।
প্রান্তিক	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট হিসাবে সর্ব নিম্ন প্রয়োগ।
মানসম্মত নয়	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট হিসাবে কোন প্রয়োগ নেই।

এছাড়া অন্যান্য পয়েন্ট স্প্রেড হ্যাঁ/না (হ্যাঁ=১, না=০) এর ব্যবহার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহক পরিষেবা নির্ধারণ পদ্ধতিকে প্রধানত ০২ (দুই) ভাগে ভাগ করা হয়েছেঃ

ক. শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে প্রশ্নোত্তর (গ্রাহক কর্তৃক মূল্যায়ন)	=৪০ নম্বর
খ. শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে মূল্যায়নকারীর পর্যবেক্ষণ	=৬০ নম্বর
সর্বমোট	=১০০ নম্বর

কোন শাখার শুধুমাত্র 'ক' অংশের মূল্যায়নে সর্ব নিম্ন ১৫ নম্বর হলেই 'খ' অংশের মূল্যায়ণের সাথে যোগ করে মোট ফলাফল নির্ধারণ করা হবে। অন্যথায় সর্বমোট নম্বর যতই হোক না কেন তা মানসম্মত নয় বলে গণ্য হবে।

'খ' অংশকে মোট ৪(চার) ভাগে ভাগ করা হয়েছেঃ

ক. ব্যাংকিং সেবা	-১০ নম্বর
খ. ব্যাংকার গ্রাহকের সম্পর্ক	-১০ নম্বর
গ. শাখার পরিবেশগত অবস্থা	-১০ নম্বর
ঘ. অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তি	-৩০ নম্বর
সর্বমোট	-৬০ নম্বর

৩.০২.ক. শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে প্রশ্নোত্তর (গ্রাহক কর্তৃক মূল্যায়ন)ঃ

মোট নম্বর ৪০

উত্তরদাতার নামঃ.................................. শাখার নামঃ...................... মোবাইল নংঃ...............
ব্যাংকের সাথে সম্পর্ক (মাস/বছর)ঃ..................ঠিকানাঃ ....

কোন ধরনের সেবা গ্রহণ করেছেনঃ ☐জেনারেল ব্যাংকিং ☐ঋণ ও অগ্রিম ☐ফরেন এক্সচেঞ্জ ☐অন্যান্য (টিক √ দিন)

ক্রঃ নংঃ	বিষয়	খুব ভাল (২.০)	ভাল (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০)	অসন্তোষ জনক(০)
০১	একাউন্ট ওপেনিং সার্ভিস সম্পর্কে আপনার অভিমত					
০২	শাখার Help Desk সেবার মান কেমন?					
০৩	ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারে টাকা জমা ও উত্তোলন সেবার মান কেমন?					
০৪	চেক ক্লিয়ারিং, টিটি, ডিডি, পে-অর্ডার সার্ভিসের মান কেমন?					
০৫	রেমিটেন্স সার্ভিস সম্পর্কে আপনার অভিমত কি?					
০৬	সরকারী লেনদেন সংক্রান্ত সার্ভিসের মান কেমন?					
০৭	ব্যাংকের অনলাইন সার্ভিস সম্পর্কে আপনার মূল্যায়ন					
০৮	ঋণ ও অগ্রিম বিভাগের সার্ভিসের মান কেমন?					
০৯	সেবা নিতে আসলে কোন টাকা খরচ হয় কি না সে বিষয়ে সন্তুষ্টির মাত্রা আপনি কিভাবে মূল্যায়ন করবেন?					
১০	ব্যাংকের ওয়েবসাইট থেকে আপনার প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহের অভিজ্ঞতা কেমন?					
১১	শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ব্যবহার সম্পর্কে আপনার অভিমত কি?					
১২	শাখার অভ্যন্তরীন পরিবেশ সম্পর্কে আপনার মূল্যায়ন					
১৩	নারীদের সেবা দেয়ার ক্ষেত্রে শাখার অবস্থান					
১৪	বৈদেশিক বাণিজ্য বিভাগের সার্ভিসের মান সম্পর্কে আপনার মূল্যায়ন কি?					
১৫	সার্বিক মূল্যায়নে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহক সেবা সম্পর্কে আপনার মতামত। (প্রয়োজনে এখানে লিখুন)					

ক্রঃ নংঃ	বিষয়	হ্যাঁ (২)	না (০)
১৬	শাখায় বিভিন্ন ডেস্ক সুন্দরভাবে চিহ্নিত করা আছে কি না?		
১৭	ব্যাংকের বিভিন্ন সার্ভিস চার্জ সঙ্গতিপূর্ণ মনে করেন কি?		
১৮	এস এম এস ব্যাংকিং সম্পর্কে আপনি অবহিত কি না?		
১৯	আপনি এই শাখায় পুনরায় সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক কি না?		
২০	ব্যাংকের কোন সেবা সম্পর্কে জানতে কিংবা অভিযোগ জানাতে আপনি অসুবিধা/ অস্বস্তি বোধ করেন কি?		

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের সার্ভিস সম্পর্কে আরো পরামর্শ থাকলে লিখুনঃ

আপনার মূল্যায়ন ও পরামর্শের জন্য আন্তরিক ধন্যবাদ। কোন পরামর্শ বা অভিযোগ নিম্নোক্ত ঠিকানায় জানাতে পারেন।

ব্যবস্থাপক,
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
....................শাখা
মোবাইলঃ ....

৩.০২.খ. শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে মূল্যায়নকারীর পর্যবেক্ষণ

ক্রঃ নংঃ	খ-১ (ব্যাংকিং সেবা) মোট নম্বর- ১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভাল (২.০)	ভাল (১.৭৫)	সন্তোষজনক(১.৫০)	প্রান্তিক (১.০)	অসন্তোষ জনক(০)
০১	ক্যাশ কাউন্টারে একজন গ্রাহককে সেবা প্রদানে গড় সময়মান					
০২	ক্যাশ কাউন্টারে ছেড়া ফাটা নোটের বদল					
০৩	গ্রাহকের ঋণ আবেদন প্রাপ্তি হতে নিষ্পত্তি পর্যন্ত মোট সময়কাল					
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক রেমিট্যান্স সেবাসহ অন্যান্য দপ্তর নির্দেশ পরিপালন					
০৫	শাখার কর্মকর্তা/কর্মচার দের উপস্থিতির সময়ানুবর্তিতা এবং অভিযোগ বাক্স এর অবস্থান					

ক্রঃ নংঃ	খ-২ (ব্যাংকার গ্রাহক সম্পর্ক) মোট নম্বর- ১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভাল (২.০)	ভাল (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০)	অসন্তোষ জনক(০)
০১	ক্যাশ কাউন্টারসহ অন্যান্য সেবা প্রদানে গ্রাহককের সাথে কর্মকর্তা/কর্মচার দের ব্যবহার					
০২	হেল্প ডেস্কের সেবার ধরন					
০৩	গ্রাহকের প্রতি শাখা ব্যবস্থাপকের আচরন					
০৪	সিটিজেন চার্টারের উপস্থিতির					
০৫	শাখা কর্তৃক গ্রাহক সমাবেশের আয়োজন					

ক্রঃ নংঃ	খ-৩ (শাখার পরিবেশগত অবস্থা) মোট নম্বর- ১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভাল (২.০)	ভাল (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০)	অসন্তোষ জনক(০)
০১	শাখার সাইনবোর্ডের অবস্থান (সেবা সমূহের বিবরন)					
০২	শাখায় আলো বাতাসের পর্যাপ্ততাসহ শাখার সামগ্রিক শুদ্ধাচার					
০৩	শাখার শৌচাগারের অবস্থা (গ্রাহক এবং কর্মকর্তা/কর্মচারী উভয়ের)					
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পোশাকের ধরণ					
০৫	শাখার গার্ড/সিকিউরিটি, সিসি ক্যামেরা এবং গ্রাহকদের বসার ব্যবস্থা					

খ-৪(অভিযোগ প্রাপ্তি এবং নিষ্পত্তি) মোট নম্বর-৩০		মান	প্রাপ্ত মান
বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রাপ্ত অভিযোগ (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১% এর কম	খুব ভালো -১০	
	২) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৫%	ভালো -৭.৫	
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৮%	সন্তোষজনক -৫.০	
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১০%	প্রান্তিক -২.৫০	
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১১% এবং তদূর্ধ্ব	অসন্তোষজনক - ০০	
শাখার অভিযোগ বাক্স হতে প্রাপ্ত অভিযোগ (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১% এর কম	খুব ভালো -১০	
	২) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৫%	ভালো -৭.৫	
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৮%	সন্তোষজনক -৫.০	
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১০%	প্রান্তিক -২.৫০	
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১১% এবং তদূর্ধ্ব	অসন্তোষজনক - ০০	
অভিযোগ নিষ্পত্তি (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ এর ১০০%	খুব ভালো -১০	
	২) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৭৫%	ভালো -৭.৫	
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৬০%	সন্তোষজনক -৫.০	
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৫০%	প্রান্তিক -২.৫০	
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৪৯% এর কম	অসন্তোষজনক - ০০	

গ্রেডিং পদ্ধতি

মান	মান অনুযায়ী নম্বর
খুব ভাল= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কার্যকর বাস্তবায়ন	৮০ এর অধিক
ভাল= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে উপযুক্ত প্রয়োগ	৬১-৮০
সন্তোষজনক= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে দুর্বল প্রয়োগ	৪১-৬০
প্রান্তিক= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে সর্ব নিম্ন প্রয়োগ	২১-৪০
মানসম্মত নয়= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কোন প্রয়োগ নেই।	২০ এর নীচে

শাখার প্রাপ্ত নম্বর	
শাখার প্রাপ্ত মান	

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

আমানতকারী ও অন্যান্য গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ আর্থিক ব্যবস্থার এক মৌলিক শর্ত। গ্রাহকগণের স্বার্থ বিঘ্নিত হলে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের অবনতি ঘটে এবং অভিযোগের উৎপত্তি হয়। এছাড়া অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ গ্রাহক কিংবা ব্যাংকের তিন কারণ হতে পারে। গ্রাহকগণের অভিযোগের বিষয়ে দ্রুত ও যথাযথ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থা গ্রহণ না করার ফলে সেগুলো গণমাধ্যমে প্রকাশিত হলে তাতে ব্যাংকের সুনাম ক্ষুন্ন হয় এবং আর্থিক ব্যবস্থা সম্পর্কে জনমনে নেতিবাচক ধারণা তৈরী হতে পারে। কাজেই গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষন ও ব্যাংক সম্পর্কে জনসাধারণের আস্থার উন্নয়ণকল্পে ব্যাংকে একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি থাকা প্রয়োজন যাতে তাদের গৃহীত অভিযোগগুলোর প্রতি সর্বাধিক গুরুত্বারোপ করে সেগুলো দ্রুত ও সুচারুভাবে নিষ্পত্তি করা যায়। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হলো কতকগুলো কার্যক্রমের সমষ্টি যথা- অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরীকরণ, অভিযোগ লিপিবদ্ধের পদ্ধতির উন্নয়ন, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রক্রিয়া গ্রহণ, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন ইত্যাদি। এগুলো নিম্নে বর্ণনা করা হলো-

৪.০১. অভিযোগ দাখিলকরণের প্রক্রিয়াঃ

ক. ব্যাংকে বিদ্যমান যেকোন মাধ্যমে (উদাহরণস্বরূপ- পত্র, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল অথবা ব্যক্তিগত উপস্থিতি ইত্যাদির মাধ্যমে) গ্রাহকগণকে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ প্রদান; শুধু লিখিতভাবেই অভিযোগ দাখিল করতে হবে, গ্রাহকগণের উপর এরূপ কোন শর্তারোপ না করণ;

খ. ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন্ট লজমেন্ট সিস্টেম চালু করণ;

গ. গ্রাহকগণ যে শাখাতেই হিসাব সংরক্ষণ কিংবা আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করুন না কেন ব্যাংকের গ্রাহকগণের জন্য তাদের যেকোন শাখায় অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা করণ;

ঘ. ব্যাংক তাদের গ্রাহক অথবা গ্রাহকগণের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ গ্রহণ করণ;

ঙ. গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ অভিযোগ দাখিলের নির্ধারিত ফর্ম (সংযোজনী-সি) ব্যাংকের ওয়েবসাইটে অথবা প্যাম্পলেট এবং পোস্টার আকারে অভিযোগকারীর নিকট সহজলভ্য করণ;

৪.০১.ক. গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন ঃ

অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সহজতর করার লক্ষ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক অবশ্যই—

ক) তাদের কেন্দ্রীয়, আঞ্চলিক এবং শাখা পর্যায়ের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নাম, পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সহজে দৃষ্টিগোচর হয় শাখাসমূহের এমন স্থানে প্রদর্শন করবে।

খ) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের কেন্দ্রীয় ও আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের অনুরূপ ঠিকানা ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবে।

৪.০২. অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ ঃ

ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অবশ্যই অভিযোগ রেজিস্ট্রার (সংযোজনী-বি) সংরক্ষণ করতে হবে। রেজিস্ট্রারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অবশ্যই লিপিবদ্ধ করতে হবেঃ

- অভিযোগ গ্রহণের তারিখ
- অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির নাম ও পূর্ণ ঠিকানা
- অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
- অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও পদবী
- নিষ্পত্তির বর্তমান অবস্থা
- নিষ্পত্তির তারিখ

খ) ব্যাংক তাদের গৃহীত অভিযোগ এবং সেগুলো নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ও নথি সংরক্ষণ করতে হবে।

৪.০৩. অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকারকরণ ঃ

ব্যাংকে অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অবশ্যই অগ্রাধিকরণ করতে হবে। সেজন্য ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে গৃহীত অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণীতে বিভাজন করতে হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে **(HS)** স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে (S) ও সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে **(G)** মার্কিং করতে হবে:

অভিযোগের প্রকৃতি	শ্রেণী
- জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত ও অভিযোগ - অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে - সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/বিএবি/ভিআইপি-গণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ	অধিক স্পর্শকাতর (HS)
- ঘুষ ও দুর্ব্যবহার সংক্রান্ত ও অভিযোগ - বৈদেশিক রেমিটেন্স ও মেয়াদোত্তীর্ণ বৈদেশিক বিল অ-পরিশোধ সংক্রান্ত ও অভিযোগ - ব্যাংকের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্য সংক্রান্ত ও অভিযোগ - সরকারের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্যসমূহ (কৃষি ঋণ, কৃষকদের ভর্তুকী ইত্যাদি), সরকারের দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচীর আওতায় প্রদত্ত ঋণ,সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী (বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা ইত্যাদি)	স্পর্শকাতর (S)
- অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ	সাধারণ (G)

অভিযোগের অগ্রাধিকরণের ভিত্তিতে ব্যাংকের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

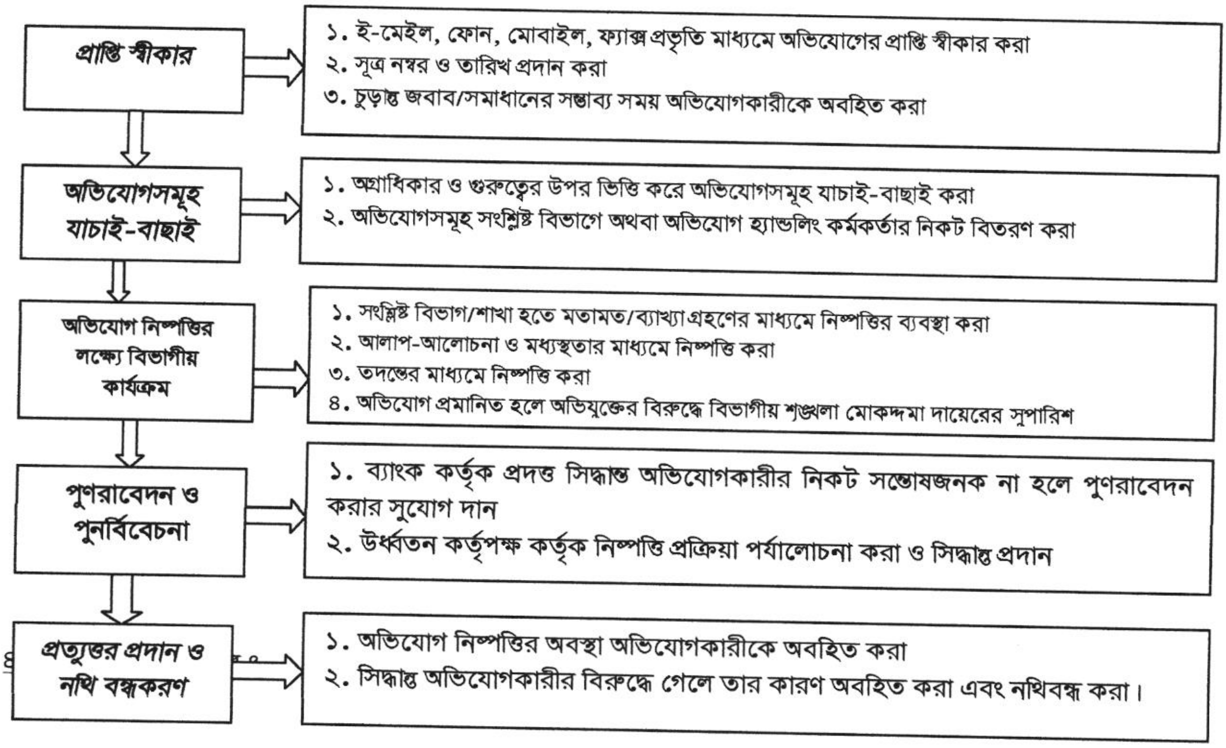
৪.০৪. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া ঃ

প্রাতিষ্ঠানিক সুনাম ও অস্তিত্ব তাগিদে অভিযোগ নিরসন করা যেকোন প্রতিষ্ঠানের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কাজ। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা টীমকে তাদের ব্যাংকের বিরুদ্ধে গৃহীত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে একটি নিয়মানুগ পদ্ধতি অনুসরণ করা উচিৎ। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ায় অন্তত নিম্নোক্ত ৫টি ধাপ অনুসরণ করা আবশ্যক ঃ-

ক) প্রাপ্তি স্বীকার
খ) অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই
গ) অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম
ঘ) পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা
ঙ) প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথি বন্ধকরণ

অভিযোগ নিষ্পত্তির ধাপগুলো নিম্নোড়বাক্ত চিত্রে দেখানো হলো এবং সহজ রেফারেন্স ও বোঝার সুবিধার্থে সেগুলো বিশদভাবে বিবৃত করা হলোঃ

চিত্রঃ অভিযোগ নিষ্পত্তির পক্রিয়াঃ



ক) অভিযোগের দ্রুত প্রাপ্তি স্বীকার করতে হবে যাতে অভিযোগকারী তার অভিযোগটি আমলে নেয়ার ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারেন। উক্ত প্রাপ্তি স্বীকারে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া এবং অভিযোগের বিষয়ে যোগাযোগের জন্য তথ্যাদি, বিশেষত এ বিষয়ে যে কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যাবে তার নাম উল্লেখ্য করতে হবে। এছাড়াও অভিযোগ সমাধানের সম্ভাব্য সময় উল্লেখ্য করা উচিত।

খ) প্রাপ্তি স্বীকার সব ক্ষেত্রেই লিখিতভাবে করার প্রয়োজন নেই। অভিযোগটি টেলিফোনে গৃহীত হলে তার প্রাপ্তি স্বীকারও টেলিফোনেই করা যাবে।

গ) কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল রাখতে হবে।

ঘ) স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করার লক্ষ্যে ইলেক্ট্রনিক কমপ্লেইন লজমেন্ট সিস্টেম তৈরী করা যেতে পারে।

৪.০৪.০২. অভিযোগ যাচাই-বাছাই ঃ

ক) প্রকৃতি ভেদে অভিযোগ বিভিন্ন রকম হতে পারে। কিছু অভিযোগ অত্যন্ত সংবেদনশীল আবার কতকগুলো সাধারণ সংবেদনশীল প্রকৃতির হতে পারে। কোন কোন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হয় আবার কিছু অভিযোগ থাকে যেগুলো অপেক্ষাকৃত কম গুরুত্ব বহন করে। কাজেই অভিযোগ সেলের প্রধান প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং বিষয়বস্তু গুরুত্ব ও জরুরী ভিত্তিতে সেগুলোর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করবেন।

খ) অতপর অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগগুলোর বিষয়ে যথাযথ নির্দেশনা/পরামর্শসহ সেগুলো সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা জরুরী বিভাগে প্রেরণ করবেন এবং সেগুলোর প্রেরণ বা রেকর্ড সংরক্ষণ নিশ্চিত করবেন।

৪.০৪.০৩. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিভাগীয় কার্যক্রম ঃ

ক) সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করাঃ- অভিযোগগুলোর প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে সেগুলোর ব্যাপারে আরও ব্যাখ্যা, মতামত, অতিরিক্ত তথ্যাদি বা নথির প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল লিখিতভাবে (পত্র/ইমেইল মারফত) তা চাইবে এবং সুষ্ঠুভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এ ধরণের পরিস্থিতিতে অভিযুক্ত শাখা/বিভাগসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে বাধ্য থাকবে।

খ) আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা ঃ-

অনেক ক্ষেত্রে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও অভিযোগকারীর মধ্যে মতবিরোধ দেখা দিতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য তাদের মধ্যে পারস্পারিক আলাপ-আলোচনারও প্রয়োজন হতে পারে। এ ক্ষেত্রে অভিযোগসেল অভিযোগকারীর সাথে মিটিং, মধ্যস্থতা বা আলাপ-আলোচনার ব্যবস্থা করবে এবং ক্ষেত্রে ভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবে। মধ্যস্থতাকারী এক্ষেত্রে সমস্যা সমাধানের সুযোগ তৈরী করে দিবে, কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্ত মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোন জবরদস্তি করবে না।

গ) তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা ঃ-

জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ যথা- প্রতারণা, জালিয়াতি, আর্থিক দূর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ প্রভৃতি ক্ষেত্রে প্রকৃত ঘটনা উদ্ঘাটনের লক্ষ্যে সরেজমিনে তদন্তের প্রয়োজন হলে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের ইন্টারনাল অডিট বা পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতা সম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমম্বয়ে বিশেষ টীম গঠন করে তদন্তের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। তদন্ত প্রতিবেদনে তদন্ত কার্যক্রমে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/কর্মকর্তাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদসংঙ্গে বিষয়ে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা কার্যক্রমে থাকবে। ফৌজদারী অপরাধ সংম্পন্ন ও অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিধি মোতাবেক আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

ঘ) বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণঃ-

যে সকল অভিযোগপত্রে কোন নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকে না সেগুলো বেনামী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। আবার যেসকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকেনা বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো ছদ্মনামী অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই। তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দূর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক ও গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকলে ব্যাংক তা অবশ্যই আমলে নেবে। এছাড়া কোন অভিযোগ ব্যাংক সম্পর্কিত না হলে তা অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে না এবং সেবিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই।

৪.০৪.০৪. পুণরাবেদন ও পুণর্বিবেচনাঃ

ব্যাংকের গ্রাহকগণের পুনরাবেদন পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থা থাকতে হবে। কোন অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুণরাবেদন করতে পারবেন। এরূপ ক্ষেত্রে ব্যাংক তাদের প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে এবং ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করবে। তারপর ব্যাংক নির্ধারণ করবে যে, তারা মূল সিদ্ধান্ত বহাল রাখবে নাকি এটি পুনর্বিবেচনা করবে। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি বিভিন্ন টীম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তারা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন। তারপরও

ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে কোন অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থাকলে তিনি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের কপি ও অন্যান্য সাপোর্টিং দলিলাদিসহ বাংলাদেশ ব্যাংককে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

৪.০৪.০৫. প্রত্যুত্তর প্রদান এবং নথি বন্ধকরণ ঃ

১) ব্যাংক অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করবে।

২) ব্যাংকের সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অভিযোগকারীকে অবহিতকরণপূর্বক নথি বন্ধ করবে।

৪.০৫. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগতদিকসমূহ ঃ

কোন প্রতিষ্ঠানের যথাযথ ও কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নিশ্চিত করতে দক্ষ জনবল অতীব গুরুত্বপূর্ণ। কিন্তু অভিযোগসমূহ কার্যকর ও দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করতে কর্মকর্তাগণের কিছু সাধারণ গুণাবলী থাকা প্রয়োজন। অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজটি মূলতঃ একটি দলীয় কাজ। অভিযোগ সেলের সাফল্য নির্ভর করে সেখানে নিয়োজিত লোকবলের আচরণ ও মনোভাবের উপর। তাই প্রতিটি ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিম্ন বর্ণিত আচরণ ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করা প্রয়োজন ঃ-

ক) প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকারঃ

ব্যাংকের কর্মকর্তাগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হয় তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রতি কর্তৃপক্ষের প্রতিশ্রুতিই সকল কর্মকর্তাকে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে উদ্বুদ্ধ করে থাকে। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাগণ যাতে প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সে বিষয়টি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে নিশ্চিত করতে হবে।

খ) নিরপেক্ষতা ও সততাঃ

অভিযোগসমূহ যথাযথ ও সূক্ষ্মভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য নিরপেক্ষতা ও সততা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য দুটি বড় গুণ। কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি বা তদন্ত কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত স্বার্থ জড়িত থাকলে তা অভিযোগ নিষ্পত্তির গোটা পদ্ধতিকে দুর্বল করে দিতে পারে এবং স্বার্থ সংশ্লিষ্টদের জন্য তা আর্থিক ক্ষতির কারণও হতে পারে। তাই কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করতে হবে।

গ) যোগ্যতাঃ

অভিযোগ তদন্ত কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের পর্যাপ্ত জ্ঞান ও দক্ষতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ক্ষেত্রে যথাযথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার মত যোগ্যতা থাকা উচিত। তাই কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করতে হবে।

ঘ) স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে যাওয়াঃ

কোন কাজে কর্মকর্তার ব্যক্তি স্বার্থ জড়িত থাকলে তখনই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দন্দ্বের উদ্ভব হয় যা উক্ত কর্মকর্তার দায়িত্ব পালনের লক্ষ্যকে অথবা ব্যাংকের হয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াকে ব্যাহত করতে পারে। তাই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দন্দ্ব দূরীভূত করার জন্য কর্তৃক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করতে হবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।

৪.০৬. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমাঃ

প্রতিটি কাজ যথাসময়ে সম্পাদনের জন্য অবশ্যই একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা থাকতে হবে। তাই ব্যাংক অবশ্যই অভিযোগ প্রাপ্তির পর কাজ শুরু ও নিষ্পত্তি করার জন্য নিম্ন বর্ণিতভাবে একটি সময়সীমা নির্ধারণ করে দিতে হবে।

ক্রঃ নং	*অভিযোগের ধরণ*	*কাজ শুরুর পর্যায়*	*নিষ্পত্তির পর্যায়*	*সময়সীমা*
১	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়	তাৎক্ষণিক
২	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোন তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৩	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	২ সপ্তাহ
৪	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	৫ দিন
৫	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের	৩ দিন
৬	সাধারণ অভিযোগ	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন
৭	অভিযোগের জবাব প্রদান	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে

অনিবার্য কারণে কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে অভিযোগ তদন্তকারী কর্মকর্তা বিষয়টি অভিযোগ সেল প্রধানকে বিস্তারিত অবহিত করবেন এবং অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য ৩/৫ দিন অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করে সংশ্লিষ্ট শাখা বা কর্মকর্তাকে তাগিদ প্রদান করবেন। অনুরূপভাবে, কোন তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল প্রধান বিষয়টি তাদের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করতে পারবেন।

৪.০৭ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালনঃ

৪.০৭.০১ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালনঃ

ক) ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ/নির্দেশনা অবশ্যই পরিপালন করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ফরওয়ার্ড করা হলে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক উক্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবে এবং যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

খ) বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত কোন অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকের নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত কোন তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে বাংলাদেশ ব্যাংকের পত্র/ই-মেইলে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণের ব্যবস্থা করবে।

গ) কোন বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে ব্যাংক উক্ত বিষয়ে তদন্ত করে সাপোর্টিং কাগজপত্রাদিসহ তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

ঘ) বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোন অভিযোগের বিষয়ে রায়/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে প্রশাসনিক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করা হলে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান উক্ত উপদেশ/নির্দেশ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পরিপালন করে যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৪.০৭.০২. নীতিমালার পরিপালনঃ

ক) নীতিমালার নির্দেশাবলীর বিষয়ে ব্যাংকের পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিত তদারকি করবে। সে লক্ষ্য বাংলাদেশ ব্যাংক ব্যাংকের নিকট নীতিমালার পরিপালন সংক্রান্ত ও তথ্যাদি চাইতে পারে। এভাবে সরবরাহকৃত তথ্যাদি সার্বিকভাবে অবশ্যই ন্যায্য, সঠিক ও সম্পূর্ন হতে হবে।

খ) চলমান তদারকি কার্যক্রমের পাশাপাশি নীতিমালাটির বাস্তবায়ন ও পরিপালন হচ্ছে কি না সেজন্য বাংলাদেশ ব্যাংক সরেজমিনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে।

গ) বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিতভাবে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মান মূল্যায়ন করবে।

ঘ) নীতিমালার নির্দেশাবলীর পরিপালনে ব্যর্থ হলে বাংলাদেশ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বিরুদ্ধে ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ মোতাবেক যথাযথ শাস্তির বিধান করবে।

৪.০৮. পুরস্কার ও শাস্তিঃ

নীতিমালাটির পরিপালনের জন্য ব্যাংকের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শাস্তির বিধান রাখতে পারে। ব্যাংক কর্তৃক তাদের বিদ্যমান নিয়মনীতির আলোকে নীতিমালার সর্বোত্তম অনুশীলনকারী কর্মকর্তাগণকে পুরস্কৃত ও স্বীকৃতির ব্যবস্থা করতে পারে। একইভাবে ব্যাংক উক্ত নীতিমালার পরিপালনে উদাসীন কিংবা ব্যর্থ কর্মকর্তাগণের জন্য শাস্তির বিধান করবে।

৪.০৯. অভিযোগের মূল কারণ বিশ্লেষণ ও নীতিমালা প্রণয়নঃ

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বিদ্যমান পণ্য/সেবা, নীতিমালা কিংবা ব্যাংকিং পদ্ধতির দুর্বলতার একটি চিত্র প্রদান করে। অভিযোগসমূহ ব্যাংকের কর্মদক্ষতা সম্বন্ধে অবগত হওয়ার এবং এর আবশ্যকীয় উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যের একটি সমৃদ্ধ উৎসও বটে। আর ইহা তখনই সম্ভব হয় যখন অভিযোগগুলোর যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ করা হয় এবং সেগুলোকে নিয়মিতভাবে বিশ্লেষণ করা হয়। এরূপ বিশ্লেষণ প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভূক্ত হতে পারেঃ

- যেসব গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে প্রায়শই অভিযোগ গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- প্রায়শ দাখিলকৃত অভিযোগের উৎসগুলো চিহ্নিতকরণ; দৃষ্টান্তস্বরূপ, সেগুলোর উৎস কি কোন ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, কোন বিশেষ গোষ্ঠী, নাকি কোন ব্যক্তি বিশেষ;
- পদ্ধতিগত দুর্বলতাগুলো চিহ্নিতকরণ;
- অভিযোগসমূহের ভৌগলিক বিস্তার-ইত্যাদি।

একই বিষয়ের উপর উত্থাপিত অভিযোগের পূণরাবৃত্তি কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের পদ্ধতিগত সমস্যার ইঙ্গিত বহন করে যা নিরসরণকল্পে ব্যাংকের অধিকতর অনুসন্ধান এবং সম্ভাব্য কার্যব্যবস্থা গ্রহণের প্রয়োজন দেখা দেয়। দৃষ্টান্তস্বরূপ, ব্যাংক কর্তৃক নীতিমালার ভুল ব্যাখ্যা কিংবা ভুলভাবে প্রয়োগ, সংশ্লিষ্ট অভ্যন্তরীণ ম্যানুয়ালে বিভ্রান্তিকর নির্দেশাবলী কিংবা ভুল পরামর্শ অন্তর্ভুক্ত থাকা, যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ পদ্ধতি না থাকা, সংশ্লিষ্ট জনবলের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব - প্রভৃতি বিষয়গুলো অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণ হতে উঠে আসতে পারে। কাজেই ব্যাংকের জন্য একটি ভাল কর্মপদ্ধতি হচ্ছে নিয়মিতভাবে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন তৈরি করে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা। এইরূপ তথ্য বিশ্লেষণ প্রতিষ্ঠানের সেবার মান উন্নয়ন সুনাম সুরক্ষিতকরণ এবং ভবিষ্যতের জন্য প্রতিষ্ঠানকে আরও সুসংগঠিত হতে সহায়তা করে। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলো বিভিন্নভাবে অভিযোগের উপাত্তসমূহ বিশ্লেষণ করতে পারে, কিন্তু সেগুলোর ব্যাখ্যা-বিশ্লেষণে সতর্কতা অবলম্বন করা আবশ্যক। পর্যাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক জ্ঞান এবং অধিকতর দক্ষতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ করানো উচিত। অভিযোগসমূহের মূল কারণগুলো চিহ্নিত করে সমন্বিতভাবে সেগুলোর মোকাবেলা করা গেলে অভিযোগসমূহের সম্ভাব্য পুনরাবৃত্তি কমিয়ে আনা যেতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপের জন্য ব্যাংককে সেগুলোর প্রতিনিয়ত পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করা উচিত। এক্ষেত্রে সংখ্যাগত (যেমন: একটি নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা) ও গুণগত (যেমন: অভিযোগ নিষ্পত্তির পক্রিয়াতে গ্রাহক সন্তুষ্টির মাত্রা) উভয় প্রকার পরিমাপ পদ্ধতিই বিবেচনায় আনা যেতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ ও সহজে মূল্যায়নযোগ্য উপাদান হচ্ছে সময়ানুবর্তিতা। অভিযোগ নিষ্পত্তির পক্রিয়া সম্পন্ন হওয়ার পর এ সর্ম্পকে গ্রাহকগণ কি ধারণা পোষণ করেন তা জানাও সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগকারীগণের কাছ থেকে নিয়মিত মন্তব্য সংগ্রহের মাধ্যমে এবং একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সেগুলো জরিপ করে গ্রাহক সন্তুষ্টির পরিমাপ করা যেতে পারে। প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রেও অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলী উপযোগী হতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য এককভাবে কিংবা দলীয়ভাবে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের মধ্যে কে বা কারা নৈপুণ্য প্রদর্শন করতে পারছেন কিংবা পারছেন না ইহা তা সনাক্ত করতে পারে। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সমস্যাবলী এবং উদ্বেগজনক বিষয় সম্পর্কিত তথ্যাবলী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের প্রশিক্ষণ ও উন্নয়নের প্রয়োজনীয় ক্ষেত্র নির্ধারণে সহায়তা করতে পারে। অতএব, উপরোক্ত বিষয়গুলোর বিবেচনায় আগামী দিনে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে কর্মনৈপূন্য প্রদর্শনের লক্ষ্যে অভিযোগসমূহের একটি মূল কারণ বিশ্লেষণ পদ্ধতি থাকা আবশ্যক।

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের নমুনা

সংযোজনী-এ

সেবার তালিকা	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিস্পত্তির স্তর	মোট সময় সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
হিসাব খোলা ঃ ১. সঞ্চয়ী হিসাব ২. চলতি হিসাব ৩. স্থায়ী আমানত ৪. ডিপিএস হিসাব	কর্মচারী/কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক কর্মচারী/কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক কর্মচারী/কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক কর্মচারী/কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ- তাৎক্ষণিক	ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরন - তাৎক্ষণিক ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরন - তাৎক্ষণিক ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরন - তাৎক্ষণিক ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর ও টাকা জমাকরন -তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
নগদে চেক পরিশোধ ঃ ১. বড় অংকের চেক ২. ক্ষুদ্র অংকের চেক	চেক গ্রহন ও পোষ্টিং-তাৎক্ষনিক প্রয়োজনে ০৭ (সাত) দিন চেক গ্রহন ও পোষ্টিং- তাৎক্ষণিক	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা প্রদান - তাৎক্ষণিক ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা প্রদান - তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
নগদ জমা	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা গ্রহন- তাৎক্ষণিক	কর্মকর্তা কর্তৃক জমা স্লিপে স্বাক্ষর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষনিক
দেশী–চেক পরিশোধ বিদেশী- চেক পরিশোধ	চেক গ্রহন ও পোষ্টিং- তাৎক্ষণিক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও টাকা জমাকরণ	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা প্রদান - তাৎক্ষণিক কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষর	তাৎক্ষনিক প্রয়োজন মোতাবেক
ঋণ মঞ্জুর: ১. ফসলী ঋণ মঞ্জুর *২.অন্যান্য স্বল্প মেয়াদী ঋণ মঞ্জুর* *৩.মেয়াদী ঋণ মঞ্জুর* *৪.ঋণ নবায়ন* *৫. বর্ধিতকরণ সহ নবায়ন*	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর ক্রেডিট অপারেশন ম্যানুয়েল -২০১৯ এর ৫.৪ নং অনুচ্ছেদের নির্দেশনা প্রযোজ্য হবে।	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর ক্রেডিট অপারেশন ম্যানুয়েল -২০১৯ এর ৫.৪ নং অনুচ্ছেদের নির্দেশনা প্রযোজ্য হবে।	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর ক্রেডিট অপারেশন ম্যানুয়েল -২০১৯ এর ৫.৪ নং অনুচ্ছেদের নির্দেশনা প্রযোজ্য হবে।
১. ঋণ পুন:তফসিলীকরণ *২. সুদ মওকুফ*	আবেদন গ্রহন ও যাচাই-বাছাইকরণ ০৫ দিন আবেদন গ্রহন ও যাচাই-বাছাইকরণ ০৫ দিন	নথি উপস্থপন ও বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন ১৬ দিন নথি উপস্থপন ও বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন ১৬ দিন	২১ দিন ২১দিন
রেমিট্যান্স ইস্যু ডিডি/টিটি ইস্যুকরণ ১. স্থানীয় ডিডি/টিটি ২.পে-অর্ডার	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও টাকা জমাকরণ-তাৎক্ষণিক আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও টাকা জমাকরণ-তাৎক্ষণিক	সাইফার নম্বর প্রদান- তাৎক্ষণিক পে-অর্ডারে স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক তাৎক্ষণিক
বিভিন্ন বিল গ্রহণ	ক্যাশিয়ার কর্তৃক টাকা গ্রহন- তাৎক্ষণিক	কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
বিল পরিশোধ	বিল গ্রহন ও পোষ্টিং-তাৎক্ষনিক	সঠিকতা যাচাই ও প্রদান- তাৎক্ষণিক	মেয়াদপূর্তি সাপেক্ষে
ঋণপত্র খোলা ১. মাস্টার এলসি ২. ব্যাক টু ব্যাক এলসি	শাখা পর্যায়ে- তাৎক্ষনিক শাখা পর্যায়ে- তাৎক্ষনিক	Compliance document প্রাপ্তি সাপেক্ষে- তাৎক্ষনিক মাস্টার এলসি এর পেমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে- তাৎক্ষনিক	প্রয়োজন মোতাবেক
ব্যাংক গ্যারান্টি ইস্যুকরণ বিলে স্বীকৃতি প্রদান	শাখা পর্যায়ে- তাৎক্ষনিক	মেয়াদপূর্তি সাপেক্ষে প্রদান- তাৎক্ষনিক	মেয়াদপূর্তি সাপেক্ষে
চেক বই ইস্যুকরণ	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ তাৎক্ষণিক	নম্বর প্রদান, স্বাক্ষরদান ও হস্তান্তর-ত তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যুকরণ	হিসাব নম্বর দিয়ে লগিং ও প্রিন্ট- তাৎক্ষণিক	স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক
হিসাব বিবরণী ইস্যুকরণ	আবেদন গ্রহণ ও মূল্য আদায়- তাৎক্ষণিক	*প্রিন্ট ও প্রদান* - তাৎক্ষণিক	
ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকরণ	হিসাব নম্বর দিয়ে লগিং ও প্রিন্ট- তাৎক্ষণিক	স্বাক্ষর ও হস্তান্তর- তাৎক্ষণিক	১৫ দিন

সংযোজনী-বি

অভিযোগ রেজিস্ট্রারের নমুনা

নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম- ঠিকানা ও মোবাইল নং	বিষয়বস্	সংশ্লিষ্ট শাখা/কর্মকর্তা	নিষ্পত্তির অবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা	মন্তব্য (যদি থাকে)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

সংযোজনী-সি

অভিযোগ দাখিলের নমুনা ফর্ম

To(প্রতি)

Subject (বিষয়):---

Branch/Officials (শাখা/ কার্যালয়):-----------------------------------

Details of the Complaint (Please add pages if required)
অভিযোগের বিবরণ (প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করুন)

What you like us to do (আমাদের নিকট কিরূপ প্রতিকার চান:)

Signature (স্বাক্ষর, ঐচ্ছিক)------------------------**Date(তারিখ)**-----------------------
Full name (পুরো নাম, ঐচ্ছিক)---
Address (ঠিকানা, ঐচ্ছিক)--
Phone number(ফোন নম্বর, ঐচ্ছিক)---------------------**E-mai (ই-মেইল, ঐচ্ছিক)**------------

সংযোজনী-ডি

মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য।

প্রাপ্তির তারিখ	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নাম	শাখার আইডি	অভিযোগের সূত্র নং	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম	অভিযোগের প্রকৃতি*	অভিযোগের বিষয়বস্তু	অভিযোগ পত্রে উল্লিখিত অর্থের পরিমান	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য

***অভিযোগের প্রকৃতি ঃ**

- ▯ সাধারণ ব্যাংকিং
- ▯ ঋণ ও আগ্রিম
- ▯ ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/এটিএম কার্ড
- ▯ মোবাইল ব্যাংকিং
- ▯ ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- ▯ রেমিটেন্স
- ▯ আমদানী বিল (স্থানীয়)
- ▯ আমদানী বিল (বৈদেশিক)
- ▯ রপ্তানী সংক্রান্ত
- ▯ ব্যাংক গ্যারান্টি
- ▯ বিবিধ