বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিভাগ

ডিএমডি(২) পরিপত্র নং -০৮/২০২২ তারিখঃ ২৯-০৮-২০২২

বিষয়ঃ গ্রাহক সেবা প্রদানকালে পরিপালনীয় আচরণবিধি প্রসঙ্গে।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বাংলাদেশের সর্ববৃহৎ সরকারী বিশেষায়িত ব্যাংক। দেশের সকল নাগরিককে বিভিন্ন সেবা প্রদান ও তাদের অভিযোগ নিরসনে এ ব্যাংক প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। একটি প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারণেই গ্রাহক সেবা ও ভোক্তা সংরক্ষণের বিষয়টি আজ অধিকতর গুরুত্বপূর্ন ।

০২। বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনার আলোকে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০২২" প্রণয়ন করেছে যা বিগত ২২-০৬-২০২২ ইং তারিখে অনুষ্ঠিত বিকেবি পরিচালনা পর্ষদের ৮০৮তম সভায় অনুমোদিত হয়েছে। এ নীতিমালার ২.০৮(খ) অনুচ্ছেদে গ্রাহক সেবার কতিপয় মানসম্মত আচরণগত নির্দেশকের দৃষ্টান্ত উল্লেখ করা হয়েছে যা পৃথক সার্কুলারের মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ে জারি করার জন্য পর্ষদের নির্দেশনা রয়েছে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক তাদের নিজ নিজ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহকগণের সাথে ল্যান্ডফোন, সেলফোন, লিখিত বা মুখোমুখি আলাপচারিতার সময় মানসম্মত ভাষা/ আচরণ প্রদর্শন করার কতিপয় অনুমোদিত নমুনা নিম্নরূপঃ

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, ধর্মীয় 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।

চলমান পাতা-০২

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, সভ্যতা 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।

০৩। এমতাবস্থায়, পর্ষদ সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক উল্লেখিত নির্দেশনাসহ গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে যে সকল গুরুত্বপূর্ণ বিষয়াদি শাখা/কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য তা যথাযথভাবে অনুসরণ ও পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশ প্রদান করা হলো।

২৯.০৮.২২

(মীর মোফাজ্জল হোসেন)
উপব্যবস্থাপনা পরিচালক

নং-প্রকা/আরএমডি-০৬/২০২২-২৩/ তারিখঃ ২৯-০৮-২০২২

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

০১. চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০২. স্টাফ অফিসার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ১, ২, ও ৩ মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০৩. স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা/অধ্যক্ষ, স্টাফ কলেজ, ঢাকা/ স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা/ বিভাগীয় কার্যালয়।
০৪. সকল উপমহাব্যবস্থাপক/বিভাগীয় প্রধান/সচিব, বিকেবি প্রকা, ঢাকা; উপমহাব্যবস্থাপক, আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ, বিকেবি প্রকা, ঢাকা'কে পত্রটি ব্যাংকের ওয়েবসাইটের নোটিশ ও সার্কুলারে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
০৫. সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বিকেবি।
০৬. উপমহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়/ সকল কর্পোরেট শাখা, বিকেবি।
০৭. সকল মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয়, বিকেবি।
০৮. সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়, বিকেবি।
০৯. সকল শাখা ব্যবস্থাপক, বিকেবি (মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয় এর মাধ্যমে)।
১০. নথি/মহানথি।

29.8.2022

(আঃ সঃ মঃ বাবর)
উপমহাব্যবস্থাপক