বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কাযালয়
৮৩-৮৫ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।
শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৫৪০২৫; ই-মেইল ঃ dgmbcbd@krishibank.org.bd

নং-প্রকা/শানিব্যউবি-১(২৭)অংশ-৪/২০২২-২০২৩/১৩০৫ তারিখঃ ১৪ মে ২০২৩

মহাব্যবস্থাপক
সকল বিভাগীয় কার্যালয়,
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।

বিষয় ঃ ব্যাংকিং সেবা প্রদান ও অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বরসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন নম্বর (১৬২৩৬) দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামে বর্ণিত বিষয়ে ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংকের ০৯ মে ২০২৩ তারিখের বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং- ০৭এর প্রতি সদয় দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে (কপি সংযুক্ত)।

০২। "স্মার্ট বাংলাদেশ" গঠনে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার নিমিত্ত উন্নত ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিতে লিখিত মাধ্যমের পাশাপাশি টেলিফোনিক যোগাযোগ একটি কার্যকরী ও সময়বান্ধব মাধ্যম। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' (১৬১২৯) নম্বর ২৪/৭ চালু করা হয়েছে। এতদ্ব্যতীত ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে অথবা ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে তার প্রতিকার পেতে বাংলাদেশ ব্যাংকেরও একটি 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) রয়েছে।

০৩। সংযুক্ত পত্রের নির্দেশনা অনুযায়ী নাগরিকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রদান এবং অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে ব্যাংকের সকল বিভাগীয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়, সকল শাখা কার্যালয় ও উপশাখায় রক্ষিত অভিযোগ বাক্সে (অভিযোগ বাক্স না থাকলে বাক্স স্থাপনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে) ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বর (১৬১২৯) এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) লিপিবদ্ধ করে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১৪.০৫.২৩
(কে. এম. হাবিব-উন-নবী)
উপমহাব্যবস্থাপক

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপিঃ

০১। চিফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়গণের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪। সকল উপমহাব্যবস্থাপক, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে পত্রটি ওয়েব-সাইটে আপলোড করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।
এবং
প্রকিউরমেন্ট, কর্মী কল্যাণ ও পরিবহন বিভাগকে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স স্থাপনপূর্বক বাক্সের উপর ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' নম্বর (১৬১২৯) এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' নম্বর (১৬২৩৬) লিপিবদ্ধ করে প্রদর্শনের জন্য অনুরোধ করা হলো।
০৫। সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৬। উপমহাব্যবস্থাপক, সকল কর্পোরেট শাখা, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৭। মুখ্য আঞ্চলিক ও আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক ও আঞ্চলিক কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক। **অঞ্চলাধীন শাখা/উপশাখা সমূহে অভিযোগ বাক্স স্থাপন, অভিযোগ বাক্সের উপর ব্যাংকের নিজস্ব 'হটলাইন' ১৬১২৯ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের 'হটলাইন' ১৬২৩৬ লিপিবদ্ধ করে দৃশমান স্থানে প্রদর্শনের বিষয়টি তদারকির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।**
০৮। আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৯। শাখা ব্যবস্থাপক, সকল শাখা, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১০। নথি/মহানথি।

১৪/৫/২০২৩
(মোঃ রাজু আহাম্মেদ)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক