



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
BANGLADESH DEVELOPMENT BANK LIMITED
HEAD OFFICE; DHAKA

TELEPHONE : 9555151-59
9560014-15
P. O. Box No. 975
Cable : PRAKALPA
Telex : 642950 BSB BJ
Fax No. 88-02-9562061
8, Rajuk Avenue, Dhaka.

কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

নং- ১৫.২/ ৬৪৪

ফেব্রুয়ারি ১৭, ২০২২
ফাল্গুন ০৪, ১৪২৮

গুধুমাত্র BFTS-এ প্রেরিত

ম্যানেজার/জোনাল ম্যানেজার/ডিপার্টমেন্ট হেড
বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
সকল ব্রাঞ্চ/জোন/ডিপার্টমেন্ট।

বিষয় : ২৭/০১/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের ২৭৭তম সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রসংগে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, ২৭/০১/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের ২৭৭তম সভায় গ্রাহক সেবা বিষয়ে, অন্যান্যের মধ্যে, নিম্নোক্ত নির্দেশনা প্রদান করে :

ব্যাংকের কর্মকর্তাদের পেশাদারী মনোভাব সৃষ্টি করে উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যবসা সম্প্রসারণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করা হ'ল।

০২। এমতাবস্থায়, বর্ণিত নির্দেশনা বাস্তবায়নের জন্য আপনাদেরকে বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো।

ধন্যবাদান্তে,

আপনার বিশ্বস্ত,

সংযুক্তি : বর্ণনামতে।

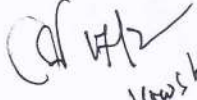
(মোঃ গোলাম হাসনায়েন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
হেড অফিস, ঢাকা।
বোর্ড ডিভিশন

নং-০৫.১.৪/ ০০৮

/গোপনীয়/
ফেব্রুয়ারি ১৭, ২০২২
ফাল্গুন ০৪, ১৪২৮

- ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
হেড অফিস
ঢাকা।


Mr. Koushik
০০৮

বিষয় : “কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল” এ ০১/০১/২০২১ হতে ৩০/০৬/২০২১ তারিখ

পর্যন্ত সময়কালে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং তা নিষ্পত্তির বিষয় অবহিতকরণ (স্মারক নং-২৬৫/২০২১)।

মহোদয়,

উপরে বর্ণিত স্মারকটি ২৭ জানুয়ারি, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের ২৭৭তম সভায় উপস্থাপন করা হয়। উপস্থাপিত স্মারক মারফত পর্ষদ অবহিত হয় যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের ১৩/০৭/২০১৪ তারিখের এফআইসিএসডি সার্কুলার নং ০১/২০১৪ এর মাধ্যমে প্রেরিত “গাইডলাইন ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট” শীর্ষক নীতিমালায় নিম্নোক্ত নির্দেশনা রয়েছে:

“প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা।”

পর্ষদ অবহিত হয় যে, ০১/০১/২০২১ হতে ৩০/০৬/২০২১ তারিখ পর্যন্ত মোট ২ (দুই) টি অভিযোগ প্রাপ্ত হয়, যার মধ্যে ১টি বাংলাদেশ ব্যাংক এর মাধ্যমে এবং ১টি ব্যাংক ব্যবস্থাপনা বরাবরে দায়ের করা হয়। বাংলাদেশ ব্যাংকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগটির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চার বক্তব্য/ব্যাখ্যা সংগ্রহ করা হয়। অভিযোগটি নিষ্পত্তিযোগ্য হওয়ায় ব্যাংক ব্যবস্থাপনার অনুমোদনক্রমে অভিযোগ নিষ্পত্তির অনুরোধসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট দপ্তরে জবাব প্রেরণ করা হয়েছে। অপরদিকে, ব্যাংক ব্যবস্থাপনা বরাবরে দায়েরকৃত অভিযোগটির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চার বক্তব্য/ব্যাখ্যা চাওয়া হয়। অভিযোগটি সঠিক না থাকায়, তা’ ব্যাংক ব্যবস্থাপনার অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। আলোচ্য অভিযোগ এবং তা নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণী স্মারকের সাথে সংযুক্তি আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে, যা পর্ষদ অবহিত হয়।

এমতাবস্থায়, বাংলাদেশ ব্যাংকের “গাইডলাইন ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট” শীর্ষক নীতিমালার নির্দেশনা অনুযায়ী আলোচ্য বিষয়টি পর্ষদের অবগতির জন্য উপস্থাপন করা হয়েছে।

স্মারকটি আলোচনাকালে পর্ষদ অভিমত ব্যক্ত করে যে, ব্যাংকের কর্মকর্তাদের গ্রাহক সেবা প্রদানে আরো আন্তরিক ও দায়িত্বশীল হতে হবে এবং ব্যাংকের কর্মকর্তাদের পেশাদারী মনোভাব সৃষ্টি করে উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যবসা সম্প্রসাধনের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করা যেতে পারে।

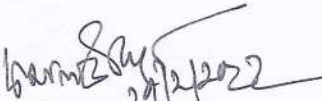
সিদ্ধান্ত:

- (০১) “কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল” এ ০১/০১/২০২১ হতে ৩০/০৬/২০২১ তারিখ পর্যন্ত সময়কালে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং তা নিষ্পত্তির বিষয় পর্ষদ অবগত হ’ল; এবং
- (০২) ব্যাংকের কর্মকর্তাদের পেশাদারী মনোভাব সৃষ্টি করে উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যবসা সম্প্রসাধনের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করা হ’ল।

০২। অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হ’ল (স্মারকের কপিসহ)।

আপনার বিশ্বস্ত,

সংযুক্তিঃ উল্লেখমতে।


(কামাল উদ্দিন আহমেদ মোস্তা)
কোম্পানী সচিব