

আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া

ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো সমস্যা হলে বা অভিযোগ থাকলে করণীয় কী?

- **প্রথম ধাপ:** ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা সংশ্লিষ্ট অফিসার বা শাখা ব্যবস্থাপক এর নিকট মৌখিক অথবা লিখিত অভিযোগ করা;
- **দ্বিতীয় ধাপ:** শাখায় অভিযোগের বিষয়টি নিষ্পত্তি না হলে ব্যাংকের অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিল। প্রতিটি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় এবং আঞ্চলিক কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ করার ব্যবস্থা রয়েছে।
- **তৃতীয় ধাপ:** ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে সমস্যার সমাধান না হলে বা সমাধানে গ্রাহক সুবিচার না পেলে সেক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক এর 'গ্রাহকস্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে' অভিযোগ দাখিল। অভিযোগপত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং শাখার নামসহ গ্রাহকের নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর এবং অন্যান্য প্রমাণাদিসহ অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ দাখিল করতে হবে।

তফসিলি ব্যাংক এর বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি কী কী?

- ✓ বাংলাদেশ ব্যাংক এর হটলাইন নম্বর ১৬২৩৬ এ সরাসরি ডায়াল করে (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০টা হতে বিকাল ৬টা পর্যন্ত);
- ✓ bb.cipc@bb.org.bd ঠিকানায় ইমেইল করে;
- ✓ বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট www.bb.org.bd এর অভিযোগ বক্সে;
- ✓ BB Complaints নামীয় মোবাইল এ্যাপ ব্যবহার করে অথবা
- ✓ পত্র মারফত নিম্ন ঠিকানায়:

পরিচালক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।