

বাংলাদেশ ব্যাংক

Citizen Charter



হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা ।

বাংলাদেশ ব্যাংক

www.bangladeshbank.org.bd

Citizen Charter

বাংলাদেশ ব্যাংক অফিসসমূহের ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর

প্রধান কার্যালয়

এবং

মতিঝিল অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০২-৭১২৬১০১-১৪

ফ্যাক্স : ৮৮০-২-৯৫৬৬২১২

সদরঘাট অফিস, ঢাকা

পি.এ.বি.এক্স : ০২-৭১২৩০৪১-২, ৭১২০১৪১-৩

ফ্যাক্স : ৮৮০-২-৭১২৫০৩১

চট্টগ্রাম অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৩১-৬২০৬২১-৩৩

ফ্যাক্স : ০৩১-৬৩৪৭৭৬

খুলনা অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৪১-৭২০০২০-৩৭

ফ্যাক্স : ০৪১-৭২৫৫৭৭

রাজশাহী অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৭২১-৭৭৫০০১-৪

ফ্যাক্স : ০৭২১-৭৭৫৪৯৪

বগুড়া অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৫১-৭৩০৯৮, ৭২১৭০, ৭৩৪৪৬, ৭৩৪৩৬

ফ্যাক্স : ০৫১-৭২১৯০

সিলেট অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৮২১-৭১৩৭৬৪-৫, ৭২৫০১১-১৫

৭১৫৭৬১, ৭১৫৭৬৩, ৭১৫৭৬৮,

ফ্যাক্স : ৮৮-০৮২১-৭১৫৬৮৭

বরিশাল অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৪৩১-২১৭৪৫০১-১০

ফ্যাক্স : ০৪৩১-৫৪১৭১

রংপুর অফিস

পি.এ.বি.এক্স : ০৫২১-৬৪২১৮, ৬১২৬০

ফ্যাক্স : ০৫২১-৬৪৮২৯

বাংলাদেশ ব্যাংক

ডিসেম্বর/২০০৭

“সিটিজেন চার্টার”

বাংলাদেশ ব্যাংকের ভিশন ও মিশন :

ভিশন : স্থিতিশীল সামষ্টিক অর্থনীতি এবং অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক মূল্যস্তরের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ টেকসই উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য; দারিদ্র-বিমোচক, কর্মসংস্থান-সহায়ক এবং ভারসাম্যপূর্ণ অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য আবশ্যিক; সুবিবেচিত ও সুসমন্বিত মুদ্রা এবং আর্থিক ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে স্বশাসন, জনশক্তির দক্ষতা ও উন্নত সেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে একটি আধুনিক, গতিশীল, কার্যকর ও দূরদর্শী কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে কার্যক্রম পরিচালনা করা।

মিশন : সুদূরপ্রসারী উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের নিমিত্তে জাতীয় উন্নয়নের লক্ষ্যসমূহের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যথাযথ মুদ্রানীতি প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন; অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক মুদ্রার মূল্যমান স্থিতিশীলতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নীতি নির্ধারণ ও বাস্তবায়ন; অর্থনৈতিক চলকসমূহ বিশ্লেষণের মাধ্যমে এবং মুদ্রানীতির সঙ্গে রাজস্ব, বিনিময় হার এবং সামষ্টিক অর্থনীতির অন্যান্য নীতি সমূহের পারস্পরিক যোগাযোগ এবং অর্থনীতিতে তার প্রভাব বিশ্লেষণপূর্বক সরকারের জন্য অর্থনৈতিক উদ্দেশ্য অর্জন এবং এতদসংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন, বাস্তবায়ন এবং অগ্রাধিকারমূলক নীতি চিহ্নিতকরণ; বাংলাদেশে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ সংরক্ষণ এবং তার যথোপযুক্ত ব্যবস্থাপনা; ব্যাংক নোটের সরবরাহসহ একটি দক্ষ ও নিরাপত্তামূলক পেমেন্ট সিস্টেম নিশ্চিত করা; ক্ষুদ্র, ছোট ও মাঝারি শিল্প স্থাপনে উদ্যোগ গ্রহণ এবং দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে অর্থনৈতিক সেবা প্রদানসহ দক্ষ আর্থিক ভিত্তি গড়ে তোলার উদ্দেশ্যে ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান; নীতি সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে সামষ্টিক অর্থনীতির অগ্রাধিকারমূলক বিষয়গুলোর বিশ্লেষণ।

VISION

The Bangladesh Bank (BB), through ensuring the quality of services and the competence of its staff, shall operate as a modern, dynamic, effective, and forward-looking central bank to manage the country's monetary and financial system with a view to stabilizing the internal and external value of Bangladesh Taka conducive to rapid growth and development of the economy.

MISSION

To uphold the vision and in pursuant with the Bangladesh Bank Order of 1972, Bangladesh Bank's mission is to promote and maintain macroeconomic and price stability through:

Formulating and implementing appropriate monetary policy consistent with the country's national development goals;

Pursuing prudent policies to ensure stable internal and external value of Taka;

Identifying policy priorities for implementation by the Government through assessing the transmission channels and the interactions of monetary policy with fiscal, exchange rate, and other macroeconomic policies and their impact on the economy;

Proposing necessary legislative measures to attain the central bank's objectives and perform its functions including strategies and regulations for and supervision of banking companies and financial institutions with the aim to providing efficient financial intermediation and financial services to large, medium, small, and micro enterprises and to pro-poor activities ;

Promoting, regulating and ensuring a secure and efficient payment system, including the issue of Bank Notes;

Giving advice to the Government on the interaction of monetary policy with fiscal and exchange rate policies, on the impact of various policy measures on the economy;

Analyzing priority macroeconomic issues for policy advice and dissemination of information to attain the central bank's social responsibility.

To this end, BB would ensure that it has the requisite human and infrastructural resources and build its capability to promote and ensure a robust and well-functioning financial sector. This mission statement pledges that the guiding philosophy of BB's operations would be sound regulatory framework conducive to the operation of efficient market mechanism along with transparency and accountability, professionalism, ethical standards, adoption of modern technology in operational and decision making processes, and trust and respect in all relations. Periodic strategic planning would serve to identify the emerging challenges, key changes affecting BB's internal and external environment and set its strategic guidelines, set priorities, promote improvements in management practices, and induce necessary changes in organizational culture.

To fulfill its mission, BB would undertake activities related to developing the national financial system and management of monetary, foreign exchange, and credit policies. The Bangladesh Bank's core mission strategies cover both monetary policy and financial sector developments.

Monetary Policy

The aim is to achieve the twin goals of containing inflation and promoting sustained and stable economic growth; provide policy advice to the Government on deficit financing and public debt management; manage the balance of payments and foreign exchange reserves; provide payment services and ensure the stability of the financial system; conduct treasury and government securities related operations; and efficiently perform other international financial activities.

Financial Sector Developments

Critical activities cover the development of the financial systems; provide effective prudential supervision; ensure information access, market intelligence, and contingency planning to avoid systematic risks; assist banking and financial entities to become efficient and competitive; discover new modalities for delivering agricultural and industrial term credit; enhance the access of small and medium enterprises to investment funds; further develop the market in public and private debt and risk capital; and promote measures for inclusion of people hitherto bypassed in formal financial systems.

In addition, the Bangladesh Bank will continuously adopt necessary measures for taking a proactive stance in decision making; compiling relevant statistics and conducting high quality and timely economic research to review the country's financial and economic conditions to support decision making; ensuring efficient and professional management of BB's human and financial resources; and establishing BB's distinct identity based on its values and strategic roles.

In order to uphold the mission, Bangladesh Bank's aim would be to provide the required leadership by discharging its duties in a manner that shows a clear vision, is watchful, far-sighted, intelligent and responsive based on an effective and efficient communication strategy. At all times, BB's aim would be to remain committed, efficient, capable, logistically supported, speedy, focused, and aggressive where necessary in order to ensure that the Bangladesh Bank always remains a credible and prestigious institution with an efficient organizational structure committed to achieving its goals.

বাংলাদেশ ব্যাংক
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

একটি দক্ষ, কার্যকর ও গতিশীল কেন্দ্রীয় ব্যাংকের জন্য যোগ্য মানব সম্পদ সংগ্রহ, উপযুক্ত প্রশিক্ষণ প্রদান এবং এর যথোপযুক্ত ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট কাজ করে থাকে। এ লক্ষ্যে ব্যাংক এর বিভিন্ন বিভাগ/অফিসের চাহিদা নিরূপণ করে যথাসময়ে প্রয়োজনীয় সংখ্যক কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, প্রশিক্ষণ, বদলী/বহাল, পদোন্নতি প্রভৃতি কাজ সম্পন্ন করতে এ বিভাগ নিম্নোক্ত সেবা সমূহ প্রদান করে থাকে :

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. উপযুক্ত প্রার্থীর মাধ্যমে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীর শূণ্য পদ পূরণের জন্য সময়মত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার, প্রাপ্ত আবেদনপত্র যাচাই-বাছাই, লিখিত পরীক্ষা গ্রহণের জন্য বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এর নিকট হতে দরপত্র আহবান করে লিখিত পরীক্ষা গ্রহণ, মৌখিক পরীক্ষা গ্রহণ, চূড়ান্ত নিয়োগ প্যানেল প্রস্তুতপূর্বক পরিচালক পর্যদের অনুমোদন গ্রহণ, চূড়ান্তভাবে নির্বাচিত প্রার্থীদের নিয়োগ প্রদান সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন করা।
- খ. ব্যাংকের মৃত/অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাবতীয় অবসরকালীন সুবিধা যেমন-পেনশন, গ্রাচুইটি, প্রভিডেন্ট ফান্ড, প্রভিডেন্ট ফান্ডের জমাকৃত অর্থ সময়মত প্রদান করা;

২। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

রাষ্ট্রায়ত্ব ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহে মূলতঃ অফিসার ও সিনিয়র অফিসার পদে কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য গঠিত ব্যাংকার্স রিক্রুটমেন্ট কমিটির মাধ্যমে কর্মকর্তা নির্বাচন করে উক্ত পদে নিয়োগ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে তালিকা প্রেরণ করা।

৩। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

মূল ভবনের ৬ ও ৭ তলা।

৫। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৬। ফোকাল কর্মকর্তা :

মহাব্যবস্থাপক
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন : ৯৫৫০৭৭৩
ফ্যাক্স : ৭১২৫৫৯৩
ই-মেইল : sudhir.das@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
মনিটারী পলিসি ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

সামষ্টিক অর্থনীতিতে স্থিতিশীলতা বজায় রাখার বৃহত্তর লক্ষ্যকে সামনে রেখে দেশজ উৎপাদনের প্রকৃত প্রবৃদ্ধি এবং পরিমিত মূল্যস্ফীতির সংগে সামঞ্জস্যপূর্ণ একটি কার্যকর মুদ্রানীতি প্রণয়ন এবং তা পরিচালনা করা মনিটারী পলিসি ডিপার্টমেন্ট এর প্রধান কাজ। মুদ্রানীতির হাতিয়ার সমূহের কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিতকরণের জন্য নীতি নির্ধারকগণকে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা এবং বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদন সমূহ প্রস্তুত করা এ বিভাগের অন্যতম কাজ। এ লক্ষ্যে মনিটারী পলিসি ডিপার্টমেন্ট নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করে থাকে :

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

- ক) দেশের জনগণকে অর্থনীতির প্রধান প্রধান চলকসমূহের ব্যাপারে সঠিক ও সময়োপযোগী তথ্য প্রদান করে সার্বিক অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে গতিশীলতা আনয়নের উদ্দেশ্যে পাক্ষিক ও মাসিক ভিত্তিতে মূখ্য অর্থনৈতিক সূচক সমূহ ওয়েব-সাইট-এ আপলোড করা।
- খ) দেশের মুদ্রা ও ঋণ নীতির কৌশলগত অবস্থান ব্যাখ্যা করে বাংলাদেশ ব্যাংকের বার্ষিক রিপোর্টে মুদ্রা ও ঋণ পরিস্থিতি সম্পর্কে বিশ্লেষণাত্মক প্রতিবেদন প্রকাশ করা।
- গ) ঋণাসিক ভিত্তিতে মুদ্রানীতির বিবরণ প্রস্তুত করে ওয়েব-সাইটে আপলোড করা।

২। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

- ক) আর্থিক বাজারে অংশগ্রহণকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানদের আর্থিক বাজারের বিভিন্ন ইনস্ট্রুমেন্ট যথা কলমানি রেট, সরকারী ট্রেজারী বিল/বন্ড, রিপো/ রিভার্স রিপো এর নিলামের ফলাফল সংবাদ বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েব সাইটের মাধ্যমে প্রকাশ করা।

৩। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

- ক) অনুমোদিত হওয়ার পর মূখ্য অর্থনৈতিক সূচকসমূহ এর কপি প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয় ও অর্থ মন্ত্রণালয়সহ বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সরকারী অফিসে প্রেরণ করা।
- খ) পাক্ষিক মূখ্য অর্থনৈতিক সূচক সমূহ অর্থ মন্ত্রণালয় ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ করা।
- গ) সরকারী ট্রেজারী বিল/বন্ড এর নিলাম অনুষ্ঠানের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও হালনাগাদ করা এবং প্রতিদিন বাজার তারল্য সম্পর্কে অকশন কমিটিকে পরিপূর্ণ ধারণা প্রদান করা।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন Floor এ অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী উচ্চ ভবনের ২১তম ফ্লোরে অবস্থিত।

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
মনিটারী পলিসি ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন : ৯৫৬৪১১৯
ফ্যাক্স : ৭১১৯২৬৯
ই-মেইল : sultana.razia@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
পরিসংখ্যান বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

পরিসংখ্যান বিভাগ দেশের আর্থিক খাতের বিভিন্ন তথ্যাদি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং সরকারী/বেসরকারী/আন্তর্জাতিক সংস্থার নিকট হতে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করে এবং নিয়মিতভাবে মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক ভিত্তিতে উক্ত তথ্য সম্বলিত বিভিন্ন বিবরণী ও পুস্তক প্রকাশ করে থাকে। এছাড়াও বাংলাদেশ ব্যাংকের Website: www.bangladeshbank.org.bd এ উক্ত তথ্যাদি পাওয়া যায়। বর্ণিত প্রকাশনা যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/গবেষণা সংস্থা নির্ধারিত মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে অফিস চলাকালীন সময়ে সংগ্রহ করতে পারে। পরিসংখ্যান বিভাগ নিম্নোক্ত সেবা সমূহ প্রদান করে থাকে :

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

পরিসংখ্যান বিভাগ কর্তৃক প্রণীত ও প্রকাশিত নিম্নবর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য/উপাত্ত এবং পুস্তিকাসমূহ আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/গবেষণা সংস্থার বিভিন্ন গবেষণামূলক কাজে সহায়ক হিসেবে ব্যবহৃত হয় :

- ক) মাসিক অর্থনৈতিক চলক
- খ) মাসিক সামষ্টিক অর্থনৈতিক সূচক
- গ) মাসিক অর্থনৈতিক চলকসমূহের প্রকাশনা
- ঘ) ত্রৈমাসিক তফসিলী ব্যাংক পরিসংখ্যান
- ঙ) বার্ষিক ব্যালেন্স অব পেমেন্টস প্রকাশনা
- চ) বার্ষিক আমদানি ব্যয় প্রকাশনা
- ছ) বার্ষিক রপ্তানী আয় প্রকাশনা

২। ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

পরিসংখ্যান বিভাগ কর্তৃক প্রণীত ও প্রকাশিত নিম্নবর্ণিত তথ্য/উপাত্ত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন নীতিনির্ধারণী কাজে সহায়ক হিসেবে ব্যবহৃত হয় :

- ক) উপরোক্ত ১নং এর বর্ণিত তথ্যাবলী
- খ) ত্রৈমাসিক আমানতের শ্রেণী ও খাত ভিত্তিক তথ্যাবলী
- গ) ত্রৈমাসিক আগামের অর্থনৈতিক উদ্দেশ্য ও খাতভিত্তিক তথ্যাবলী
- ঘ) বার্ষিক ঋণ ও জমার সুদের হারের তারতম্যের পরিসংখ্যান
- ঙ) ত্রৈমাসিক তফসিলী ব্যাংকের পরিসংখ্যান, এসএমই খাতে প্রদত্ত ঋণের পরিসংখ্যান

৩। সরকারকে প্রদেয় সেবা

পরিসংখ্যান বিভাগ কর্তৃক প্রণীত ও প্রকাশিত নিম্নবর্ণিত পুস্তিকাগুলোর তথ্য উপাত্ত সরকারের বিভিন্ন নীতিনির্ধারণী কাজে সহায়ক হিসেবে ব্যবহৃত হয় :

- ক) উপরোক্ত ১নং এবং ২নং এ বর্ণিত তথ্যাবলী
- খ) অদৃশ্য আয় ও ব্যয় পরিসংখ্যান
- গ) মাসিক ব্যালেন্স অব পেমেন্ট পরিসংখ্যান
- ঘ) মাসিক আমদানি ব্যয়
- ঙ) ত্রৈমাসিক আমদানি-রপ্তানী ব্যয় পর্যালোচনা
- চ) বেসরকারী খাতে বৈদেশিক বিনিয়োগ ও ঋণের পরিসংখ্যান
- ছ) ব্যাংকিং খাত থেকে সরকারের গৃহীত ঋণের পরিসংখ্যান

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন Floor এ অবস্থিত তার বিবরণ

২৭ তম তলা, ২য় সফলগ্নী ভবন, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়।

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭। Focal কর্মকর্তার নাম ও পদবী

মহাব্যবস্থাপক

পরিসংখ্যান বিভাগ

২য় সফলগ্নী ভবন, ২৪ তম তলা,

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা

ফোন : ৭১২০৩৩৯

ফ্যাক্স : ৭১২২৯৬৭

ই-মেইল : abdus.satta@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

দেশের একটি গুরুত্বপূর্ণ স্থাপনা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক কেপিআই হিসেবে ঘোষিত। অত্র ব্যাংক অফিস ও নিবাসসমূহের সার্বিক নিরাপত্তা রক্ষার লক্ষ্যে নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগ কাজ করে থাকে। ব্যাংকের নিরাপত্তা ও সুষ্ঠু কর্ম পরিবেশ বজায় রাখার লক্ষ্যে অত্র বিভাগ নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করে থাকে :

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

বাংলাদেশ ব্যাংকে কার্যোপলক্ষ্যে আগত যে কোন সাক্ষাৎপ্রার্থীকে নির্ধারিত ফ্লোরে যাতায়াতের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ন্যূনতম যুগ্ম-পরিচালক) কর্তৃক স্বাক্ষরিত নির্ধারিত অনুরোধপত্রের প্রেক্ষিতে দৈনিক প্রবেশ পাশ প্রদান করা হয়। উক্ত পাশ একদিনের জন্য প্রযোজ্য এবং ব্যাংক ত্যাগ করার সময় ফেরত প্রদান করতে হয়।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

বিভিন্ন কার্যোপলক্ষ্যে নিয়মিতভাবে আগত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসহ বিভিন্ন সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের মনোনীত প্রতিনিধিকে সর্বোচ্চ এক বছর মেয়াদী প্রবেশ পাশ ইস্যু করা এবং মেয়াদ শেষে নবায়ন করা হয়।

এক্ষেত্রে যা প্রয়োজন :

- ক) উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদনপত্র।
- খ) মনোনীত ব্যক্তির সম্প্রতি তোলা দুই কপি স্ট্যাম্প সাইজের সত্যায়িত ছবি।
- গ) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা :

ব্যাংকে সরকারী ট্রেজারীর নিরাপত্তা রক্ষার বিষয়টি তদারক করা।

৪. সেবা প্রদানের সময় :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ :

২য় সংলগ্নী উচ্চ ভবন (৩০ তলা ভবন), ১১শ তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তার নাম ও পদবী :

মহাব্যবস্থাপক
নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন : ৭১২০৯৫৭
ফ্যাক্স : ৯৫৬৬২১২

বাংলাদেশ ব্যাংক
ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

মুদ্রানীতির নির্বিঘ্ন বাস্তবায়নকল্পে একটি শক্তিশালী, দক্ষ ও স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ কাজ করে থাকে। এ লক্ষ্যে ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ মুদ্রা নীতির প্রত্যক্ষ হাতিয়ার যেমন এসএলআর (সিআরআর সহ) এর যথা পরিবর্তনসহ নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

(ক) বাংলাদেশ ব্যাংককে একটি গতিশীল এবং আন্তর্জাতিক মানের কেন্দ্রীয় ব্যাংকে রূপান্তরের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর পরিবর্তন/পরিবর্ধন/পরিমার্জন এবং ব্যাংক ব্যবস্থার ভিত্তিকে সুদৃঢ়করণ ও মুদ্রা বাজারের ব্যাপকতা বৃদ্ধি ও গভীরতা আনয়নের লক্ষ্যে ব্যাংক কোম্পানী আইন ১৯৯১ এবং অন্যান্য ব্যাংকিং সংক্রান্ত আইনের যথা পরিবর্তন ও সে সূত্রে ব্যাংকিং বিষয়ক নীতিমালা জারী/সার্কুলার প্রণয়ন।

(খ) ব্যাংক শাখার লাইসেন্স প্রদান/শাখা স্থানান্তরজনিত অনুমতি পত্র/ব্যাংক বুথ খোলা/বিদেশী ব্যাংকের প্রতিনিধি অফিস স্থাপন/বাংলাদেশী ব্যাংকসমূহের বিদেশী শাখা/সাবসিডিয়ারি শাখা/এক্সচেঞ্জ হাউস/রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিস খোলার অনুমতি/অনাপত্তিপত্র ইস্যু করণ।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

(ক) জাতীয় সংসদে উত্থাপিত ব্যাংকিং সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর/জবাব প্রদান - সংসদীয় কমিটি/অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচিত তথ্য/রিপোর্ট/মতামত প্রদান।

(খ) সরকার কর্তৃক বিভিন্ন সময়ে রুগ্ন হিসেবে চিহ্নিত শিল্পসমূহের সুদ মওকুফ সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন।

৩। সেবা প্রদানের সময় :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ :

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ, ২য় সংলগ্নী উচ্চ ভবন (৩০ তলা ভবন), ১৩ তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

৫। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৬। ফোকাল কর্মকর্তা :

মহাব্যবস্থাপক

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৭১১৭৮২৫

ফ্যাক্স : ৭১২০৩৬৪

ই-মেইল : mdsowhrawardy@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
ডিপার্টমেন্ট অব অফসাইট সুপারভিশন
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

ডিপার্টমেন্ট অব অফসাইট সুপারভিশন তফসিলি ব্যাংকসমূহের সার্বিক কার্যক্রমের উপর নিবিড় পর্যবেক্ষণ ও তত্ত্বাবধান করে থাকে। তফসিলি ব্যাংকসমূহের আর্থিক অবস্থার বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নপূর্বক তাদের দুর্বলতম আর্থিক দিকসমূহ চিহ্নিত করতঃ তা উত্তরণের লক্ষ্যে অত্র বিভাগ হতে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়ে থাকে। সে মোতাবেক ডিপার্টমেন্ট অব অফসাইট সুপারভিশন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং সরকারকে নিম্ন বর্ণিত সেবা প্রদান করে থাকেঃ

১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ১। বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার, ১৯৭২, ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ ও বাংলাদেশ ব্যাংক হতে জারীকৃত সার্কুলারের আলোকে তফসিলি ব্যাংকগুলোর কার্যক্রম তত্ত্বাবধান, বিধি মোতাবেক ব্যাংকগুলোর সিআরআর ও এসএলআর সংরক্ষণ সংক্রান্ত কার্যক্রম তদারকি, পরিচালক পর্ষদের/নির্বাহী কমিটির গৃহীত সিদ্ধান্ত পরীক্ষা-নিরীক্ষাপূর্বক কার্যক্রম গ্রহণ, প্রবলেমভুক্ত ব্যাংকগুলোকে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত ডিওবিবি'র অগ্রগতি পর্যালোচনা, আলি ওয়ার্নিংভুক্ত ব্যাংকগুলোকে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত ডিওবিবি অথবা ব্যাংক সমূহের পরিচালনা পর্ষদে স্বাক্ষরিত এমওইউ এর আলোকে পর্যবেক্ষণ।
- ২। জনস্বার্থে অথবা ব্যাংক শাখা খোলা ও বন্ধ রাখার বিষয়ে সার্কুলার লেটার জারী করা।
- ৩। স্থানীয় মুদ্রায় (টাকায়) পরিচালিত ব্যাংক গ্যারান্টি নগদায়ন ও দাবী সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।
- ৪। এক্সপোর্ট ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম সংক্রান্ত কার্যক্রম তত্ত্বাবধান এবং উক্ত স্কীমের আওতায় সাধারণ বীমা কর্পোরেশন/সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক উত্থাপিত অভিযোগ পরীক্ষা ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ৫। তফসিলি ব্যাংকগুলোর নিকট থেকে আমানত বীমা প্রিমিয়াম আদায় এবং আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ১। সরকারের রাজস্ব আদায়ের স্বার্থে অথবা দেশের আমদানী-রপ্তানী বাণিজ্য সচল রাখার সুবিধার্থে অথবা জাতীয় সংসদ নির্বাচন সংক্রান্ত কার্যক্রমের প্রয়োজনে ব্যাংক শাখা খোলা ও বন্ধ রাখার বিষয়ে সার্কুলার লেটার জারী করা।
- ২। তফসিলি ব্যাংক সমূহের মাসিক ভিত্তিতে আমানত, ঋণ এবং অর্থ সরবরাহ সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রেরণ।
- ৩। রাষ্ট্রায়ত্ত্ব সংস্থাসমূহের নিকট রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক ও বিশেষায়িত আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহের বকেয়া ও শ্রেণীবিন্যাসিত ঋণ সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রেরণ।
- ৪। সরকারী/ আধা সরকারী/ স্বায়ত্বশাসিত ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক আমানত সংক্রান্ত তথ্যাদি সরবরাহ।
- ৫। জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের আমানত সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রেরণ।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত ।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ১৫ তলা ।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স ।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে ।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে ।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

ডিপার্টমেন্ট অব অফসাইট সুপারভিশন

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা

ফোন নং- ৭১২০৩৭৬

ফ্যাক্স : ৯৫৫০৮৫০

ই-মেইল : sksur.chowdhury@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ব্যাংকের বিভিন্ন স্থাপনা নির্মাণ, রক্ষণাবেক্ষণ এবং ক্রয় সংক্রান্ত কাজে অংশ গ্রহণের জন্য বিভিন্ন ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান, পরামর্শক প্রতিষ্ঠান ইত্যাদির নিকট হতে দরপত্র আহ্বান করে ও পরবর্তীতে সম্পাদিত কাজের বিপরীতে বিল পরিশোধ করে তাদেরকে সেবা প্রদান করে থাকে। এছাড়া সংশ্লিষ্ট বিল হতে ভ্যাট, ট্যাক্স আদায় পূর্বক সরকারী খাতে জমাদান ইত্যাদি কার্যক্রম গ্রহণ করে থাকে। এ লক্ষ্যে কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট নিম্ন বর্ণিত সেবা প্রদান করে থাকেঃ

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ১। ব্যাংকের পূর্ত কাজ এবং যান্ত্রিক ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সহ অন্যান্য সরঞ্জামাদি ও সহায়ক সামগ্রী ক্রয় ও সংগ্রহ করার নিমিত্তে বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে দরপত্র আহ্বান করা। পরবর্তীতে তদ্বিপরীতে যাবতীয় বিল পরিশোধ করা।
- ২। ব্যাংকের বিভিন্ন স্থাপনা ও সরঞ্জামাদি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্ত করা। তালিকাভুক্তির জন্য প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তির সূত্রে ইচ্ছুক প্রতিষ্ঠান এর আবেদনপত্র গ্রহণ, যাচাই-বাছাই ও চূড়ান্তকরণ।
- ৩। সময়ে সময়ে পূর্ত কাজ ও সরঞ্জাম সংগ্রহ, মেরামত, রক্ষণাবেক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে পরামর্শ সেবা/বিশেষজ্ঞ এর মতামত গ্রহণ এর জন্য দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কে অংশগ্রহণের সুযোগ দেয়া।
- ৪। বিভিন্ন অকেজো যন্ত্রপাতি ও মালামাল নিলাম প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বিক্রয় করা। এক্ষেত্রে প্রকাশিত নিলাম বিজ্ঞপ্তির সূত্রে ইচ্ছুক ও যোগ্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান নিলামে অংশগ্রহণ করতে পারেন।
- ৫। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সাথে বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের পত্র যোগাযোগের ক্ষেত্রে কেন্দ্রীয়ভাবে চিঠিপত্র গ্রহণ ও বিতরণের কাজ করা।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ১। প্রকিউরমেন্ট সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন বিধি মোতাবেক অর্থ মন্ত্রণালয় ও পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের সিপিটিইউ তে প্রেরণ করা।
- ২। সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার/সরবরাহকারী/পরামর্শক ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের বিল পরিশোধের সময় তাদের নিকট হতে বিধি মোতাবেক আয়কর ও ভ্যাট আদায় পূর্বক সরকারী খাতে জমা দেয়া।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ৭ম তলা।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা

ফোন নং- ৭১২০৯৫৯।

ফ্যাক্স : ৯৫৬৬২১২

ই-মেইল : ataur.rahman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন ব্যয় নির্বাহ ছাড়াও কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রদান সহ বিভিন্ন বিভাগের জন্য মনিহারী দ্রব্যাদি ও আসবাবপত্র সংগ্রহ পূর্বক সরবরাহ করে থাকে।

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের জন্য মনিহারী দ্রব্যাদি ও প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ক্রয়ের লক্ষ্যে বিজ্ঞপ্তি প্রচার ও কোটেশন সংগ্রহের মাধ্যমে দরপত্র সংগ্রহ করত উপযুক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে মালামাল সরবরাহের কার্যাদেশ প্রদান ও সংশ্লিষ্ট বিল পরিশোধকরণ।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার/ সরবরাহকারী/পরামর্শক ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে প্রদত্ত বিলের বিপরীতে বিধি মোতাবেক কর ও ভ্যাট আদায় পূর্বক সরকারী খাতে জমাকরণ।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ০৮ তলা।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৬. ফোঁকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
এক্সপেন্ডিচার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়
মতিঝিল, ঢাকা
ফোন নং- ৭১২০৩৬৫।
ফ্যাক্স : ৭১১৫২৯৭
ই-মেইল :

বাংলাদেশ ব্যাংক
ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
Citizen Charter

দেশের আর্থিক ব্যবস্থাপনা সুষ্ঠুভাবে পরিচালনকল্পে ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ত এ দেশীয় সকল ব্যাংক ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের কার্যাদি পর্যবেক্ষণ এবং নিয়ন্ত্রণ করে থাকে। ফরেন এক্সচেঞ্জ রেগুলেশন অ্যাক্ট, ১৯৪৭ এর বিভিন্ন ধারা প্রয়োগের নিমিত্তে প্রাপ্ত ক্ষমতাবলে এ বিভাগ আমদানি-রপ্তানি ও রেমিটেন্স প্রবাহসহ অন্যান্য সব রকমের বৈদেশিক বাণিজ্যের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের অর্থনৈতিক স্বার্থ রক্ষার্থে দেশীয় এবং আন্তর্জাতিক পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানগুলোর মাঝে অনুকূল স্থিতিশীলতা বজায় রাখে তথা সমন্বয় সাধন করে থাকে।

বর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদনের লক্ষ্যে ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

সরাসরি কোন সেবা প্রদান করা হয় না। তবে ব্যাংক, মানিচেঞ্জার বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইনের আওতায় নিবন্ধনকৃত বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে জাতীয় স্বার্থ/ব্যক্তি স্বার্থ/প্রাতিষ্ঠানিক স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়।

২. ব্যাংক/আর্থিক/বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

- ক. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য প্রণীত বিভিন্ন নীতিমালা যথাযথভাবে পরিপালন বিষয়ে মনিটরিং ও সুপারভিশন;
খ. বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন ১৯৪৭ এর আওতায় বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেনের সুপারভিশন করার জন্য রিপোর্টিং বিষয়ে সহায়তা প্রদান ;
গ. কোন বিশেষ লেনদেনের জন্য অনুমোদন প্রার্থনা করা হলে সে বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ;
ঘ. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান এবং এর রিপোর্টিং বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান;
ঙ. পুনঃআমদানি, পুনঃরপ্তানি ও নগদ বৈদেশিক মুদ্রা রপ্তানি সংক্রান্ত অনাপত্তি প্রদান;
চ. ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন সংক্রান্ত অন্যান্য সেবা।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা :

- ক. অনুরোধ মোতাবেক সরকারী প্রজ্ঞাপন ইস্যুকরণ;
খ. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন ও রিপোর্টিং বিষয়ক বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/দিক-নির্দেশনা প্রদান
গ. বিভিন্ন সরকারী দপ্তর কর্তৃক ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন সংক্রান্ত যাচিত তথ্যাদি প্রদান;
ঘ. বিভিন্ন অভিযোগ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ।

৪. সেবা প্রদানের সময় :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ :

১ম সংলগ্নী ভবনের ৫ম ও ৬ষ্ঠ তলা ও ২য় সংলগ্নী ভবনের ১৪ তলা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

ফরেন এক্সচেঞ্জ অপারেশন ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৭১২০৯২৯

ফ্যাক্স : ৯৫১২৬০৬

Email : abdul.mazid@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ এর আওতায় বিদেশী প্রতিষ্ঠান/প্রিন্সিপালের স্থানীয় এজেন্ট/প্রতিনিধি নিয়োগের অনুমোদন প্রদান করা, বিদেশী কোম্পানী/প্রতিষ্ঠানের বাংলাদেশে শাখা/লিয়াজেঁ অফিস খোলা ও বিদেশী নাগরিকদের কর্মানুমতি দেয়া, অনিবাসী কর্তৃক ধারণকৃত শেয়ার নিবাসীর অনুকূলে হস্তান্তর ও তার বিপরীতে রেমিট্যান্স, শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক রয়্যালটি, কারিগরী/প্রজ্ঞান ও কারিগরী সহায়তা ফি ইত্যাদি বাবদ অর্থ, বিদেশী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মুনাফা, স্থানীয় শিল্প প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক বিদেশ থেকে গৃহীত ঋণের বিপরীতে রেমিট্যান্স, অনুমোদিত পোর্টফলিও বিনিয়োগের বিপরীতে রেমিট্যান্স, বিদেশী শেয়ার হোল্ডারদের ডিভিডেন্ড প্রেরণ, বিদেশী কোম্পানীর করোত্তর মুনাফা ইত্যাদি বাবদ বর্হিমুখী রেমিট্যান্স অনুমোদন এ বিভাগের উল্লেখযোগ্য কাজ। এ মোতাবেক বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং সরকারকে নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করে থাকে :

১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

অত্র বিভাগ হতে আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে কোন সেবা দেয় হয় না। তবে তফসিলী ব্যাংকগুলোকে নিম্নবর্ণিত সেবা প্রদান করা হয়।

১. ইন্ভেন্টিং এজেন্ট এর অনুমতি/নবায়ন/অন্তর্ভুক্তি;
২. বায়িং হাউস এজেন্ট এর অনুমতি/নবায়ন/অন্তর্ভুক্তি ;
৩. ফ্রেইট/কার্গো ফরওয়ার্ডিং এজেন্ট এর অনুমতি/নবায়ন/অন্তর্ভুক্তি;
৪. শিপিং লাইনার এজেন্ট এর অনুমতি/নবায়ন/অন্তর্ভুক্তি এবং বন্দরে ট্রাম্প জাহাজ হ্যান্ডলিং এর অনুমতি প্রদান;
৫. ফ্রেইট ফরওয়ার্ডার/শিপিং প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ;
৬. প্রাক-জাহাজীকরণ পরিদর্শন এজেন্টের অনুমতি প্রদান;
৭. কুরিয়ার সার্ভিস এজেন্ট এর অনুমতি/নবায়ন/অন্তর্ভুক্তি;
৮. লোকাল কমিশন এজেন্ট/পরামর্শক/সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এর অনুমতি/অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত কাজ নিষ্পত্তি করা;
৯. রেমিট্যান্স এর কার্যোত্তর রাজস্ব, কারিগরী ও পরামর্শক ফি পরিবীক্ষণ;
১০. বিদেশী বিনিয়োগের লেনদেন পরীক্ষন/যাচাইকরণ এবং শেয়ার ইস্যু সংক্রান্ত বিষয়াদি পরিবীক্ষণ ;
১১. বিদেশী পুঁজি বিনিয়োগের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত হোটেল সমূহের বহির্গামী রেমিটেন্স সংক্রান্ত কার্যোত্তর পরিবীক্ষণ;
১২. বিদেশী ব্যাংকের মুনাফা রেমিট্যান্স সংক্রান্ত কার্যোত্তর পরিবীক্ষণ এর কাজ;
১৩. বৈদেশিক/জয়েন্ট ভেনচার কোম্পানীর মুনাফা, লভ্যাংশ, রেমিট্যান্স এর কার্যোত্তর অনুমোদন;
১৪. আলিকো' এইচও এর ব্যয়ের এর অনুমোদন;
১৫. এয়ার লাইন্স সমূহের জেনারেল সেলস এজেন্ট এর অনুমতি;
১৬. বিদেশী এয়ারলাইন্স সমূহের বাংলাদেশে শাখা অফিস খোলা এবং তাতে বিদেশী নাগরিক নিয়োগের অনুমতি/নবায়ন প্রদান;
১৭. বিদেশী প্রতিষ্ঠানের বাংলাদেশে ব্রাঞ্চ/লিয়াজেঁ অফিস খোলা এবং তাতে বিদেশী নাগরিক নিয়োগের অনুমতি;
১৮. বাংলাদেশী ব্যাংক কর্তৃক বিদেশে প্রতিনিধি/শাখা/এক্সচেঞ্জ হাউস খোলার জন্য রেমিটেন্স প্রেরনের অনুমতি;
১৯. বাংলাদেশী প্রতিষ্ঠানের বিদেশে ব্রাঞ্চ/লিয়াজেঁ অফিস খোলার অনুমোদন;
২০. এনআইটিএ সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, একীভূতকরণ, পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ ;
২১. বিদেশী পুঁজি বিনিয়োগকারীদের শেয়ার ট্রান্সফার/পুঁজি প্রত্যাহার সংক্রান্ত কাজ নিষ্পত্তি করা ;
২২. বিভিন্ন ট্রেড এসোসিয়েশন কর্তৃক যাচিত বিষয়ে মতামত প্রদান;
২৩. নিবাসী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিদেশে মূলধন বিনিয়োগ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ ;

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

১. বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সংস্থা/দপ্তর/অধিদপ্তর কর্তৃক যাচিত বিভিন্ন বিষয়ে মতামত প্রদান;
২. বিভিন্ন দেশের সাথে দ্বি-পাক্ষিক পুঁজি বিনিয়োগ, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষন চুক্তির উপর মতামত প্রদান ;
৩. মন্ত্রণালয়, দপ্তর, অধিদপ্তর ইত্যাদি সংস্থার আহত সভায় কেন্দ্রীয় ব্যাংকের প্রতিনিধিত্ব করা ;
৪. বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ সংশ্লিষ্ট নীতি নির্ধারনী বিষয়ে বিভিন্ন সময়ে মতামত/পরামর্শ প্রদান, সরকার আহত মন্ত্রণালয়/অন্তঃ মন্ত্রণালয় কমিটিতে দায়িত্ব পালন।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত ।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ, ২য় সংলগ্নী উচ্চ ভবন (৩০ তলা ভবন), ১২ তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা ।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স ।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে । অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে ।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বৈদেশিক মুদ্রা বিনিয়োগ বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা ।

ফোন : ৯১২০৯৫৪

ফ্যাক্স : ৯১২৫৮৪৬

ই-মেইল : abdur.rahim@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

দেশের খেলাপী ঋণ ও খেলাপী ঋণগ্রহীতা এবং কেন্দ্রীভূত ঋণ চিহ্নিতকরণ, ঋণ বিতরণে স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো কাজ করে থাকে। এ লক্ষ্যে ব্যুরো ৪৮টি ব্যাংক, ৩০টি আর্থিক প্রতিষ্ঠান, আইসিবি, হাউজিং বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, বিভিন্ন সরকারী স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান, সিকিউরিটিজ ও এক্সচেঞ্জ কমিশন, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অভ্যন্তরীণ চাহিদাসহ আন্তর্জাতিক সংস্থাকে তাদের চাহিদা মোতাবেক গুণগত ও পরিমাণগত তথ্য দিয়ে নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করে থাকে :

১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক) বিভিন্ন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে তাদের চাহিদা মোতাবেক গ্রাহকের ঋণ বিতরণ/নবায়ন/পুনঃতফসিলকরণে সহায়ক হিসেবে সিআইবি রিপোর্ট প্রদান করা।
খ) বিভিন্ন ব্যাংকের পরিচালকদের ঋণ তথ্য যাচাই-বাছাইয়ের লক্ষ্যে পরিচালকদের পরিচালক পদে নিয়োগ, পরিচালক থেকে অব্যাহতি দেয়ার ক্ষেত্রে ঋণতথ্য প্রদান করা।
গ) এসইসিকে কোন প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানী থেকে পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীতে রূপান্তরের ক্ষেত্রে পরিচালকদের ঋণতথ্য প্রদান, রাইট শেয়ার ইস্যুর ক্ষেত্রে অনুরূপ তথ্য দেয়া, উক্ত সংস্থার অধীনে সংস্থা কর্তৃক লাইসেন্স প্রাপ্ত ডিলারদের নিযুক্তির ক্ষেত্রে ঋণতথ্য সরবরাহ করা।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক) বিনিয়োগ বোর্ডকে তাদের অনুরোধে দেশী/বিদেশী বিনিয়োগকারীদের ঋণতথ্য প্রদান করা।
খ) জাতীয় সংসদের সাংসদ, সিটি কর্পোরেশনের মেয়র, ওয়ার্ড কমিশনার নিযুক্তির ক্ষেত্রে ঋণ খেলাপী চিহ্নিতকরণ এবং তা নির্বাচন কমিশনে প্রেরণ করা।
গ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, রপ্তানী উন্নয়ন ব্যুরোসহ বিভিন্ন অফিস/প্রতিষ্ঠানকে তাদের চাহিদা অনুযায়ী ঋণ খেলাপী সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ২৩ তলা (২২ ফ্লোর)।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

ফোন : ৯১২০৯৩৮

ফ্যাক্স : ৯১২০৬৬৪/৯১১৫৯৩৫

ই-মেইল : abdul.hye@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিটেশন বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

আমানতকারীদের স্বার্থ সংরক্ষণ, আর্থিক খাতের শৃঙ্খলা রক্ষা ও মুদ্রানীতির যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালনের লক্ষ্যে বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিটেশন উপ-বিভাগ বাংলাদেশে কর্মরত ব্যাংক সমূহের বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনে সম্পূর্ণ অনুমোদিত ডিলার শাখাগুলো কর্তৃক দেশের আভ্যন্তরীণ সম্পদ বা দেশের নাগরিকগণ কর্তৃক অর্জিত বৈদেশিক সম্পদ সংরক্ষণ, হস্তান্তর, স্থানান্তর এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ জাতীয় স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়ে প্রণীত ফরেন এক্সচেঞ্জ রেগুলেশনস অ্যাক্ট, ১৯৪৭ এর যথাযথ পরিপালন নিশ্চিতকরণের জন্য পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। এ লক্ষ্যে বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিটেশন উপ-বিভাগ নিম্নোক্ত সেবা সমূহ প্রদান করে থাকেঃ

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

ব্যাংক, মানিচেন্জার বা বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রন আইনের আওতায় নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত, গোষ্ঠীগত বা জাতীয় স্বার্থ সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত আপত্তি বা অভিযোগ ডাকযোগে/অভিযোগ বাক্সে/ইমেইলযোগে/মিডিয়ার মাধ্যমে গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

ক) নিয়মিত বিরতিতে বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এ অনুমোদিত ডিলার শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম পরীক্ষান্তে প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান।

খ) মানিচেন্জারদের বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম পরীক্ষান্তে প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে)।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা

সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক অনুরোধকৃত কোন সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা ও তদসম্পর্কিত তথ্য/প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ।

৪. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ১৮ তলা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিটেশন বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন : ৭১২০৯৫৪

বাংলাদেশ ব্যাংক
ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

দেশের সূষ্ঠ আর্থিক ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত বৈদেশিক মুদ্রা রিজার্ভের তারল্য ও নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ এবং বিনিয়োগকৃত বৈদেশিক মুদ্রা হতে সর্বাধিক মুনাফা অর্জন; আন্তঃব্যাংক বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন ও অর্থ বাজারের লেনদেন সংক্রান্ত কার্যাবলী তদারকি; মুদ্রা বাজার স্থিতিশীল রাখা সরকারের আর্থিক প্রয়োজনে সরকারী ঋণ ব্যবস্থাপনা ও পরামর্শ প্রদান; বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের মাধ্যমে রপ্তানী উন্নয়ন তহবিল সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা সহ বৈদেশিক ঋণ ও বৈদেশিক মুদ্রা সংক্রান্ত অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ কার্যাবলী অত্র বিভাগ সম্পাদন করে থাকে।

উল্লিখিত কার্যাবলী সম্পাদনের লক্ষ্যে ফরেন্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট জনসাধারণ, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং সরকারকে নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদেয় সেবা :

- ১) বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারী বন্ড (বিজিটিবি), ট্রেজারী বিল, সঞ্চয়পত্র ও সঞ্চয় বন্ড এর নীতিমালার বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসসমূহ ও তফসিলী ব্যাংকসমূহকে প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান।
- ২) সরকারী প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট বেনিফিশিয়ারীর অর্থ তফসিলী ব্যাংকের মাধ্যমে স্থানান্তর করা।
- ৩) বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের অনুকূলে এসিইউ-ভুক্ত দেশসমূহের মধ্যে সৃষ্ট পাওনা/পরিশোধ নিষ্পত্তি করা।
- ৪) বৈদেশিক মুদ্রার (মাঃডঃ, পাউন্ড, ইউরো) ক্লিয়ারিং হাউস হিসাবে কাজ করা।
- ৫) বিভিন্ন ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের চলতি হিসাবে জমাকৃত বৈদেশিক মুদ্রার স্থিতির উপর মাসিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান।
- ৬) সময় সময় ব্যাংকের আবেদনের প্রেক্ষিতে এফসি ক্লিয়ারিং হিসাবের বিপরীতে ওডি(Over Drawn) মঞ্জুর এবং মঞ্জুরীকৃত ওডির আসল ও এর উপর সুদ আদায়।
- ৭) বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের এসএলআর সংরক্ষণে ব্যবহৃত বৈদেশিক মুদ্রার উপর সুদ আদায়।
- ৮) বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকার নির্দেশিত বিভিন্ন প্রকল্পের হিসাবে জমাকরণ এবং পরবর্তীতে তা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর/লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।
- ৯) অনুমোদিত ডিলার ব্যাংক হতে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয় সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।
- ১০) সরকারের রপ্তানী নীতিমালার আওতায় দেশের অ-প্রচলিত পণ্য, তৈরী পোশাক রপ্তানী উন্নয়নের লক্ষ্যে রপ্তানীকারকদের প্রয়োজনীয় উপকরণ আমদানীর জন্য বৈদেশিক মুদ্রায় প্রি-শিপমেন্ট অর্থায়নের জন্য তফসিলী ব্যাংকসমূহের আবেদনের প্রেক্ষিতে ইউএফ ঋণের পুনঃঅর্থায়ন মঞ্জুর করা হয়।
- ১১) বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়/বিক্রয়ের ক্ষেত্রে ব্যবস্থা গ্রহণ। আন্তঃব্যাংক বৈদেশিক মুদ্রা বাজারের লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রেরণ।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

১. সরকারের আর্থিক প্রয়োজনে বাংলাদেশ গভর্নমেন্ট ট্রেজারী বন্ড (বিজিটিবি), স্পেশাল ট্রেজারী বন্ড, ট্রেজারী বিল সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপিত নীতিমালা জারী ও সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাবলী সম্পাদন।
২. জাতীয় সঞ্চয় প্রকল্পসমূহের আওতায় বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও সঞ্চয় বন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপিত নীতিমালা জারী ও সংশ্লিষ্ট কার্যাবলী সম্পাদন।

৩. সরকারের ক্যাশ এন্ড ডেবট ম্যানেজমেন্ট কমিটি এর নির্দেশনা বাস্তবায়নের নিমিত্তে ব্যাংকিং ব্যবস্থা হতে স্বল্প মেয়াদী ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ গ্রহণের বার্ষিক পঞ্জিকা প্রণয়নের আনুষংগিক কার্যাবলী সম্পাদন।
৪. অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগ কর্তৃক বার্ষিক বাজেটে অন্তর্ভুক্তির নিমিত্তে সরকারের বিভিন্ন প্রকার ঋণের সুদ ও আসল পরিশোধের জন্য প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তুতকরণ।
৫. সরকারের পক্ষে বিক্রিত মার্কিন ডলার, ইনভেস্টমেন্ট বন্ড এবং প্রিমিয়াম বন্ডের অর্থ সরকারী খাতে জমা করা এবং নগদায়নের জন্য তফসিলী ব্যাংকের আবেদনের সূত্রে বিক্রিত বন্ডের আসল ও সুদের অর্থ সরকারী খাতে বিকলনপূর্বক পুনর্ভরণ করা।
৬. সরকারী ছাড় আদেশের প্রেক্ষিতে বিদেশে যাচিত রেমিট্যান্স প্রেরণ ও সরকারের বৈদেশিক ও অভ্যন্তরীণ ঋণের ডেট-সার্ভিসিং করা।
৭. বাংলাদেশ সরকার ও বিশ্ব ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন এগ্রিমেন্টের বিপরীতে ডসা/সেফ/ফরেক্স হিসাব খুলে তাদের মাধ্যমে সরকারের পক্ষে লেনদেনের কাজ সম্পাদন।
৮. বিভিন্ন দাতা সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত (এডিবি ব্যতীত) ঋণ তহবিল (বৈদেশিক মুদ্রা) প্রকল্পের হিসাবে জমা করা।
৯. বিভিন্ন প্রকল্পের এসটিডি/উন্নয়ন প্রকল্প হিসাবে অর্থ স্থানান্তরের নিমিত্তে দাতা সংস্থা আইডিএ/আইবিআরডি এর সাথে টাকা/মাঃডঃ ক্রয়/বিক্রয় ও অর্থ স্থানান্তর সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন।
১০. বিভিন্ন সরকারী সংস্থা হতে প্রাপ্ত দেশী/বিদেশী চেক কালেকশন সংক্রান্ত কাজ।
১১. জাতিসংঘের শান্তি মিশনে কর্মরত বাংলাদেশ সেনাবাহিনী/নৌবাহিনী/বিমানবাহিনী/পুলিশ এর বেতনভাতা বাবদ প্রেরিত অর্থ সংশ্লিষ্ট সরকারী হিসাবে স্থানান্তর।
১২. এশিয়ান ক্লিয়ারিং ইউনিয়ন (এসিইউ) ভুক্ত সদস্য দেশসমূহের (ভারত, পাকিস্তান, ভূটান, বাংলাদেশ, নেপাল, শ্রীলংকা, মায়ানমার ও ইরান) কেন্দ্রীয় ব্যাংকের মাধ্যমে বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের পাওনা ও পরিশোধ নিষ্পত্তি করা।
১৩. বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকারী হিসাবে জমাকরণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।
১৪. বাংলাদেশ সরকার ও বিভিন্ন বিদেশী দাতা সংস্থা, এজেন্সী ও ব্যাংক এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির বিপরীতে প্রাপ্ত সাহায্য, অনুদান, ঋণ ইত্যাদি সরকার নির্দেশিত বিভিন্ন প্রকল্পের হিসাবে জমাকরণ এবং পরবর্তীতে তা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর/ লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সম্পাদন।

৩। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ১০ম তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

৫। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৬। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

ফরেক্স রিজার্ভ এন্ড ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৭১২০৩৫৭

ফ্যাক্স : ৭১২০৩৬৬/৭১১৫৪০৮

ই-মেইল : mijanur.rahman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

বাংলাদেশের অর্থনৈতিক স্বার্থ রক্ষার্থে বৈদেশিক মুদ্রায় বিনিময় কার্যক্রম, সিকিউরিটিজসমূহের লেনদেন, বৈদেশিক মুদ্রা ও স্বর্ণ-রৌপ্যের আমদানি ও রপ্তানি সংক্রান্ত কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণের উদ্দেশ্যে প্রণীত বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭ এর ধারা সমূহ প্রয়োগে বাংলাদেশ ব্যাংককে প্রদত্ত প্রাধিকার/ক্ষমতা বলে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ বৈদেশিক লেনদেন ভারসাম্যে অনুকূল স্থিতিশীল অবস্থা অর্জন ও বজায় রাখার মাধ্যমে দেশের সামগ্রিক অর্থনৈতিক উন্নয়নের উদ্দেশ্যে বিশ্বের অন্যান্য অংশের সাথে বৈদেশিক লেনদেন হতে কাঙ্খিত সুবিধা লাভের জন্য উপযুক্ত বিনিময় হার নির্বাচন ও এ সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন, বিনিময় অবস্থা সহজীকরণের মাধ্যমে বৈদেশিক বিনিয়োগ আকৃষ্টকরণ এর জন্য নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকেঃ

১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

ক. বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন ১৯৪৭ এর আওতায় বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেনের জন্য অনুমোদিত ডিলারশীপ লাইসেন্স প্রদান করা,

খ. বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেনের জন্য বিভিন্ন নীতিমালা প্রণয়ন এবং সেগুলো প্রচারের জন্য গাইডলাইন্স, এফই সার্কুলার, সার্কুলার পত্র ইত্যাদি ইস্যুকরণ,

গ. কোন বিশেষ লেনদেনের জন্য অনুমোদন প্রার্থনা করা হলে সে বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ,

ঘ. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন কার্যক্রম বিধি-বিধান বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হলে যাচিত বিষয়ে ব্যাংক/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে ব্যাখ্যা/পরামর্শ প্রদান।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

ক. সরকারী খাত কর্তৃক বৈদেশিক উৎস হতে ঋণ গ্রহণের বিষয়াদি পর্যালোচনা, অনুমোদন, পত্রালাপ এবং কতিপয় ক্ষেত্রে ঋণদাতার অনুকূলে সরকার কর্তৃক কাউন্টার গ্যারান্টির বিপরীতে সরকারের পক্ষে গ্যারান্টি ইস্যু কার্যক্রম,

খ. আমদানি ও প্রবাসী বাংলাদেশী কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রার তথ্য-উপাত্ত সংশ্লিষ্ট পক্ষের জ্ঞাতার্থে প্রচার ও সরবরাহ,

গ. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন বিষয়ক বিভিন্ন নীতিগত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ/পরামর্শ প্রদান,

ঘ. রপ্তানিমুখী শিল্পখাতকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে সরকার গৃহীত কর্মসূচী (রপ্তানি ভতু কি ইত্যাদি) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান ইত্যাদি।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

১ম সংলগ্নী ভবনের ৪র্থ ও ৫ম তলা ও ২য় সংলগ্নী ভবনের ১৪ তলা।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৭১২০৬৬৮।

ফ্যাক্স : ৭১২০৬৬০

ই-মেইল : ahmed.jamal@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

একটি দক্ষ, কার্যকর ও গতিশীল ব্যাংকিং এবং আর্থিক ব্যবস্থাপনা খাত গড়ে তোলার লক্ষ্যে অত্র বিভাগ বিশেষ ভূমিকা পালন করে থাকে। এ বিভাগ সরাসরি পরিদর্শন ও সংগৃহীত বিবরণী পর্যালোচনা করে নীতি নির্ধারণমূলক দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সার্বিক ব্যবস্থাপনা নিয়ন্ত্রন করে থাকে।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ এর উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১। আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদেয় সেবা :

- ১) আর্থিক প্রতিষ্ঠান আইন, ১৯৯৩ এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রবিধানমালা, ১৯৯৪ এ সংশোধনী ও ব্যাখ্যা প্রদান।
- ২) আর্থিক প্রতিষ্ঠান সংক্রান্ত নীতিমালা জারী ও সার্কুলার প্রণয়ন।
- ৩) আর্থিক প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স ইস্যু, নবায়ন, শাখা খোলা ও শাখা স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান।
- ৪) আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সিআরআর ও এসএলআর নির্ধারণ করা।
- ৫) আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে নিয়মিত অন-সাইট ও অফ-সাইট সুপারভিশন এবং পরিদর্শন প্রতিবেদনের পরিপালন।
- ৬) আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক প্রস্তাবকৃত জিরো কুপন বন্ড, এ্যাসেট ব্যাকড সিকিউরিটাইজেশন ইত্যাদি অনুমোদনের মাধ্যমে বন্ড মার্কেটের উন্নয়নে ভূমিকা পালন।
- ৭) আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে সংগৃহীত বিবরণী পর্যালোচনার মাধ্যমে তাদের আর্থিক অবস্থা নিরূপন এবং যথাযথ দিকনির্দেশনা দেয়া।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

জাতীয় সংসদে উত্থাপিত আর্থিক প্রতিষ্ঠান সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর/জবাব প্রদান, সংসদীয় কমিটি/অর্থ মন্ত্রণালয়/যে কোন সরকারী সংস্থা কর্তৃক যাচিত তথ্য, উপাত্ত ও মতামত প্রদান।

৩। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ ২য় সংলগ্নী ভবনের ২৫ ও ২৬ তলা।

৫। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৬। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন : ৭১২০৩৬২
ফ্যাক্স : ৭১১৪৭০৫
ই-মেইল : shawkat.osman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০০৯ এবং সন্ত্রাস বিরোধী আইন, ২০০৯ এর আওতায় মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন, অপরাধ দমন ও প্রতিরোধে মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিভাগ কাজ করে থাকে। উক্ত অপরাধ সম্পর্কে প্রাথমিক তদন্ত পরিচালনা, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং আর্থিক কর্মকর্তাদের সাথে জড়িত অন্যান্য সংস্থার কর্মতৎপরতা তদারক ও পর্যবেক্ষণ এবং তাদের নিকট হতে অপরাধ সম্পর্কে প্রতিবেদন আহ্বান ও তদানুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং আর্থিক কর্মকর্তাদের সাথে জড়িত অন্যান্য সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান প্রভৃতি কাজ করার লক্ষ্যে মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিভাগ নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

জনসাধারণের নিকট হতে মানি লন্ডারিং বিষয়ক প্রাপ্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে অভিযুক্ত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা চক্র সম্পর্কে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে প্রাথমিক তথ্য সংগ্রহ এবং প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ করে বিশেষ পরিদর্শনের ব্যবস্থা করা, মানি লন্ডারিং ছাড়া অন্যান্য অভিযোগ যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট হস্তান্তর ইত্যাদি কার্যক্রম গ্রহন।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান, সিস্টেম চেক পরিদর্শনের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিষয়ক নীতি ও পদ্ধতিগত উন্নয়ন, মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিষয়ক গাইডলাইন, সার্কুলার প্রণয়ন, বই মুদ্রণ এবং বিতরণ ইত্যাদি।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা

মানি লন্ডারিং সংক্রান্ত কেসসমূহ তদন্তের জন্য দুর্নীতি দমন কমিশনে প্রেরণ, কেসসমূহ সম্পর্কিত সংগৃহীত তথ্য সরবরাহ, সরকারী বিভিন্ন এজেন্সীর কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান, মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইনের কপি মুদ্রণ এবং বিতরণ ইত্যাদি।

৪. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে সরকার নির্ধারিত অফিস সময় মোতাবেক।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ১২ তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়
মতিঝিল, ঢাকা
ফোন নং - ৭১২০৬৫৯
ফ্যাক্স : ৭১২০৩৭১
ই-মেইল : mahfuzur.rahman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
কৃষি ঋণ বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

কৃষি ঋণ ও স্পেশাল প্রোগ্রামস বিভাগ সরকার ও কৃষিঋণ বিতরণকারী ব্যাংকসহ বিভিন্ন ব্যাংক ও প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে আলোচনার ভিত্তিতে বাৎসরিক কৃষিঋণ পলিসি প্রণয়ন; বিকেবি, রাকাব ও কৃষিঋণ বিতরণকারী অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান; কৃষিঋণ বিতরণ ও কৃষিঋণ পলিসি বাস্তবায়ন কাজ পরিবীক্ষণ প্রভৃতি কাজ সম্পাদন করে থাকে। এ লক্ষ্যে অত্র বিভাগ নিম্নরূপ সেবা প্রদান করে থাকে :

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

সরাসরি কোন সেবা প্রদান করা হয়না। তবে কৃষিঋণ বিতরণ ও আদায় সংক্রান্ত অনিয়ম বিষয়ে কৃষকদের নিকট হতে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে যথাবিহিত ব্যবস্থা নেয়া হয়।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ১) কৃষি ও শিল্পঋণ বিতরণ, আদায় সংক্রান্ত বিষয়ে নিয়মাচার প্রণয়নপূর্বক তদনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তা ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ।
- ২) বিভিন্ন স্কিমের অধীনে কৃষিভিত্তিক শিল্প, ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প এবং গৃহায়নখাতে প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান।
- ৩) বিকেবি ও রাকাবকে কৃষিঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পুনঃঅর্থায়ন ও ডিমান্ড লোন সুবিধা প্রদান।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা :

- ১) বার্ষিক কৃষি ও শিল্পনীতি প্রণয়নে সরকারকে সহায়তা প্রদান।
- ২) সরকারী অর্থায়ন অথবা বৈদেশিক সাহায্য/অনুদান হিসেবে প্রাপ্ত টাকা বিভিন্ন বাণিজ্যিক/বৈদেশিক ব্যাংকের মাধ্যমে প্রকল্পে বিনিয়োগ করে ও বিনিয়োগের বিপরীতে সুদ আদায় করে সরকারী কোষাগারে জমাপূর্বক সরকারকে সেবা প্রদান।
- ৩) সরকারের চাহিদা মোতাবেক কৃষিঋণ বিতরণ ও আদায় এবং পুনঃঅর্থায়ন বিষয়ে নানাবিধ তথ্য প্রদান পূর্বক সরকারকে সহায়তা প্রদান।
- ৪) বিভিন্ন উন্নয়ন সংস্থা এবং সরকারের অর্থায়নপুষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কাজ সম্পাদনে সমন্বয়কের দায়িত্ব পালন।
- ৫) বিভিন্ন মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুষ্ঠিত সভা ও সেমিনারে অংশগ্রহণ এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।

৪. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ২৬ তলা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

কৃষি ঋণ ও স্পেশাল প্রোগ্রামস বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৭১২০৯৪৭

ফ্যাক্স : ৭১১৯৪৯৯

ই-মেইল : sm.moniruzzaman@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট এন্ড পেমেন্ট সিস্টেমস্
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

মুদ্রা ব্যবস্থাপনা এবং পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস্ বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যতম মুখ্য কাজ। জনসাধারণের লেনদেনের সুবিধার্থে বাজারে পর্যাপ্ত পরিমাণে পরিচ্ছন্ন নোট ও মুদ্রার সরবরাহ নিশ্চিত করা এ বিভাগের অন্যতম কাজ। একই সঙ্গে দ্রুত লেনদেনের মাধ্যমে সামষ্টিক অর্থনীতিতে গতি সঞ্চারের লক্ষ্যে একটি আধুনিক ও নিরাপদ পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস্ গড়ে তোলা ও এর সুবিধা অংশগ্রহণকারী ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে জনগণের কাজে পৌঁছে দেয়া এ বিভাগের আরও একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। এ লক্ষ্যে পরিচ্ছন্ন নোট নীতি অনুসরণ এবং একই সঙ্গে একটি আন্তর্জাতিকমানের আধুনিক পেমেন্ট এন্ড সিস্টেমস্ চালু করার জন্য ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট এন্ড পেমেন্ট সিস্টেমস্ নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১. জনগণকে প্রদেয় সেবা

কারেন্সী নোট ও মুদ্রার সহজলভ্যতা ও এর ব্যবহারে স্বাচ্ছন্দ আনয়ন করার লক্ষ্যে এ বিভাগ নিয়মিতভাবে বাজার হতে ছেড়া-ফাঁটা ও ময়লা নোট প্রত্যাহার করে নতুন নোট বাজারে সরবরাহ করা।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

১। আধুনিক ও নিরাপদ পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস্ চালু করণের জন্য তফসিলী ব্যাংকগুলোকে উৎসাহিত ও প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা

১টাকা ও ২টাকা মূল্যমানের মুদ্রা এবং নোট মুদ্রণ ও পর্যাপ্ত সরবরাহের জন্য সরকারের পক্ষে যাবতীয় কাজ সম্পাদন।

৪. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ২৮ ও ২৯ তলা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সী ম্যানেজমেন্ট এন্ড পেমেন্ট সিস্টেমস্

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা

ফোন নং- ৭১২০৩৭২

ফ্যাক্স : ৭১২০৩৭৩

ই-মেইল : jinnatul.bakeya@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
অ্যাকাউন্টস অ্যান্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

অ্যাকাউন্টস অ্যান্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট সরকারী হিসাব ও বাংলাদেশ ব্যাংকের যাবতীয় হিসাব সংরক্ষণ এর কাজ করে থাকে। এ লক্ষ্যে অ্যাকাউন্টস এন্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

ক. বাণিজ্যিক ব্যাংক সমূহের অনুকূলে রপ্তানী খাতে নগদ সহায়তা ভর্তুকী বাবদ অর্থ ছাড়করণ (দেশীয় বস্ত্র, হিমায়িত চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ, চামড়াজাত দ্রব্যাদি, কৃষি পণ্য, তামাক, আলু হাড়ের গুড়া, হোগলা ইত্যাদি খাত) এর কাজ অর্থ মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনায় সি,জি,এ অফিস হতে সরকারী হিসাব বিকলনের প্রাধিকার পত্র প্রাপ্তির সাথে সাথে তাৎক্ষণিকভাবে করা।

খ. বাণিজ্যিক ব্যাংকের মাধ্যমে সরাসরি রপ্তানিকৃত ১৬টি পণ্যে শুল্ক ও কর প্রত্যর্পণ বাবদ ইমপ্রেস্ট তহবিলে অর্থ বছরের বার্ষিক বাজেট বরাদ্দের পরপরই যোগান দেয়া।

গ. বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সোনালী ব্যাংক কে ষান্মাসিক ভিত্তিতে কমিশন প্রদান।

২. সরকারকে প্রদেয় সেবা

ক. বৈদেশিক মুদ্রা রিজার্ভ এর বিবরণী প্রতিদিন, সাপ্তাহিক ও মাসিক ভিত্তিতে প্রস্তুত করণ।

খ. বাংলাদেশ ব্যাংকের দায় ও সম্পদের বিবরণী সাপ্তাহিক ভিত্তিতে এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের বার্ষিক হিসাব ও মুনাফা বার্ষিক ভিত্তিতে সরকারকে প্রেরণ।

গ. বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত এবং সোনালী ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা কর্তৃক পরিশোধিত সরকারী ড্রাফট এর টাকা সোনালী ব্যাংকের চাহিদা মোতাবেক পুনর্ভরণ।

ঘ. সরকারী লেনদেন বিলম্বে রিপোর্টিংয়ের জন্য, ভুল রিপোর্টিংয়ের জন্য প্রতিদিন দন্ডসুদ আরোপ।

ঙ. সরকারী লেনদেনে বাদ পড়া, কম/বেশি হওয়ার কারণে সমন্বয় দাখিলা প্রতিদিন প্রদান।

৩. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৪. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ৯ তলা।

৫. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৬. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

অ্যাকাউন্টস অ্যান্ড বাজেটিং ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা

ফোন নং- ৭১২০৯৫৩

ফ্যাক্স : ৭১২০৯৫৮

ই-মেইল : rahmat.ullah@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
জনসংযোগ ও প্রকাশনা বিভাগ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

জনসংযোগ ও প্রকাশনা বিভাগ বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল ধরনের জনসংযোগ ও প্রকাশনার কাজ করে থাকে। এ লক্ষ্যে জনসংযোগ ও প্রকাশনা বিভাগ নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১. জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

ক. বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ প্রকাশনা বিক্রয়।

খ. গবেষক, ছাত্র, সাংবাদিক, বিদেশী নাগরিক ও আর্থিক বিষয়াদি সম্পর্কে আগ্রহী জনসাধারণ এর নিকট প্রকাশনা বিক্রয়।

গ. ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানকে সৌজন্যমূলক প্রকাশনা বিতরণ।

ঘ. প্রেস রিলিজ এর মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্যাদি বিভিন্ন জাতীয় দৈনিকে প্রকাশ এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়াতে প্রচার করা।

ঙ. প্রকাশিত বিজ্ঞাপনের সাহায্যে জনসাধারণকে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সম্পর্কে অবহিত করা।

২. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

বাংলাদেশের ও বিদেশের বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান।

৩. সরকারকে প্রদেয় সেবা

ক. বাংলাদেশের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সরকারী প্রতিষ্ঠানে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন প্রকাশনা প্রদান করে তথ্য সংক্রান্ত সহযোগিতা প্রদান।

খ. বার্ষিক রিপোর্ট (বাংলা ও ইংরেজী) যথা সময়ে প্রকাশ করে বছরের সকল আর্থিক কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত করা।

গ. প্রেস কনফারেন্স এর মাধ্যমে সরকারের গুরুত্বপূর্ণ বিষয় জনসাধারণকে অবহিত করা।

৪. সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫. সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

২য় সংলগ্নী ভবনের ২৭ তলা।

৬. (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭. ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

জনসংযোগ ও প্রকাশনা বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা

ফোন নং- ৭১২০৯৫১

ফ্যাক্স : ৭১১০২১১

ই-মেইল : golam.mustafa@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সর্বাঙ্গিক ব্যবহারের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল কার্যক্রম অটোমেশনের লক্ষ্যে সফটওয়্যার উন্নয়ন, হার্ডওয়্যার ও নেটওয়ার্ক রক্ষণাবেক্ষণ, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণের কাজ আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট করে থাকে।

১। ওয়েবসাইট (www.bb.org.bd) এর মাধ্যমে জনসাধারণ, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং সরকারকে নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করা হয় :

১. বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা অফিস সমূহের কার্যাবলীসহ উর্দ্ধতন কর্মকর্তাদের টেলিফোন ও ই-মেইল ঠিকানা।
২. দেশের অর্থনৈতিক চিত্র, মুদ্রা বিনিময় হার, অর্থনৈতিক তথ্য, প্রধান প্রধান অর্থনৈতিক নির্দেশক, মুদ্রানীতি, মুদ্রাস্ফীতি ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য।
৩. গভর্নরের বক্তব্য, বিভিন্ন প্রেস রিলিজ, সার্কুলার, সার্কুলার লেটার, দরপত্র বিজ্ঞপ্তি, ব্যাংকের ছুটি ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য।
৪. বার্ষিক রিপোর্ট, ইকোনমিক ট্রেন্ডস, মেজর ইকোনমিক ইন্ডিকেটর, ব্যাংক পরিক্রমা, ইমপোর্ট পেমেন্টস, এক্সপোর্ট রিসিপ্টস ইত্যাদিসহ ব্যাংকের অন্যান্য পাবলিকেশন।
৫. স্বাধীনতার পর হতে বর্তমান সময় পর্যন্ত সকল নোট ও কয়েন সম্বলিত মুদ্রা যাদুঘর।
৬. নোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য ও আসল নোট চেনার উপায়।
৭. মুদ্রা বাজার, রিপো-রিভার্স রিপো, ট্রেজারী বিল ও বন্ড অকশন, বিনিয়োগ সুবিধাদি, বিশেষ করে প্রবাসীদের প্রদত্ত বিনিয়োগ সুবিধাদি, কর অব্যাহতি ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য।
৮. প্রাইজ বন্ড ড্রয়ের ফল ও বিগত ৮টি ড্রয়ের সাথে অন লাইনে মেলানোর সুবিধা।
৯. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিচালনা সংক্রান্ত বিভিন্ন রেগুলেশন ও গাইডলাইন সমূহ।
১০. কোর রিস্ক ম্যানেজমেন্ট সংক্রান্ত গাইডলাইন।
১১. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য।
১২. বিভিন্ন গবেষণা তথ্য ও ওয়ার্কিং পেপার।
১৩. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে অভিযোগ প্রদানের সুবিধা।
১৪. জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহের ওয়েবসাইটের ঠিকানা (লিংক)।

২। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৩। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

আই টি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট, ২য় সংলগ্নী উচ্চ ভবন (৩০ তলা ভবন), ৩০ তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা।

৪। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৫। ফোকাল কর্মকর্তা :

মহাব্যবস্থাপক

আই টি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

ফোন : ৯১১৪৬৯৪

ফ্যাক্স : ৯৫৬৬২১২

ই-মেইল : gouranga.chak@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
একুইটি এন্ড অন্ট্রাপ্র্যানারশীপ ফান্ড (ইইএফ)
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

দেশের কৃষি ও খাদ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ শিল্প এবং সফটওয়্যার শিল্পে আগ্রহী উদ্যোক্তাগণকে সমমূলধন সহায়তা যোগান দেয়ার জন্য সরকারী তহবিল দ্বারা গঠিত একুইটি এন্ড অন্ট্রাপ্র্যানারশীপ ফান্ড(ইইএফ) এর ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব বাংলাদেশ ব্যাংকের ইইএফ ইউনিটের উপর ন্যস্ত করা হয়েছে। ইইএফ ইউনিট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মাধ্যমে এ তহবিল ব্যবস্থাপনার সার্বিক দায়িত্ব পালন করছে।

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

একুইটি এন্ড অন্ট্রাপ্র্যানারশীপ ফান্ড (ইইএফ) এর আওতায় সমমূলধন সহায়তার ভিত্তিতে বিভিন্ন প্রকল্প (কৃষি ও খাদ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং সফটওয়্যার) স্থাপনের নীতিমালা ও কার্যক্রম আগ্রহী উদ্যোক্তাগণকে অবহিত করা হয়।

২। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমমূলধন সহায়তা ভিত্তিক বিভিন্ন প্রকল্পের বিপরীতে উদ্যোক্তাদের দাখিলকৃত আবেদন মূল্যায়ন করে অনুমোদনের জন্য ইইএফ ইউনিটে প্রেরণ করলে ইইএফ ইউনিট এ সকল মূল্যায়নপত্র যাচাই বাছাইয়ের পর অনুমোদিত প্রকল্পের বিপরীতে সমমূলধন সহায়তা মূল্যায়নকারী ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে উদ্যোক্তাগণকে প্রদান করা হয়ে থাকে।

৩। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

একুইটি এন্ড অন্ট্রাপ্র্যানারশীপ ফান্ড এ সরকার প্রদত্ত অর্থের হিসাব সংরক্ষণসহ ফান্ডের আর্থিক বিবরণী সরকারকে প্রদান করা হয়। এছাড়া সরকারকে ফান্ডের ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য নিয়মিত সরবরাহ করা হয়।

৪। সেবা প্রদানের সময় :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৬:০০টা পর্যন্ত।

৫। ইইএফ ইউনিটের অবস্থান :

ব্যাংকের ১ম সংলগ্নী ভবনের ৮ম তলা, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ সরাসরি ইইএফ ইউনিটে গ্রহণ করা হয়।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা নির্ধারণ করে দেয়া আছে। উক্ত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

৭। ফোকাল কর্মকর্তার নাম ও পদবী :

উপ-মহাব্যবস্থাপক
ইইএফ ইউনিট
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
১ম সংলগ্নী ভবন, ৮ম তলা,
ঢাকা।
ফোন : ৭১৬৩৬৫০, ৭১২৫৮৪৭
ফ্যাক্স : ৯৫৬৬২১২

বাংলাদেশ ব্যাংক
মতিঝিল
ঢাকা।

বাংলাদেশ ব্যাংকের মতিঝিল অফিস একটি অপারেশনাল অফিস। জনগণকে সরাসরি বিভিন্ন সেবা প্রদানের পাশাপাশি এ অফিস সরকার ও ব্যাংকারদের ব্যাংক হিসেবে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। এ লক্ষ্যে মতিঝিল অফিস নিম্নোক্ত সেবা প্রদান করে থাকে :

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা :

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা);
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান (মূল ভবনের নীচ তলা);
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান (মূল ভবনের নীচ তলা);
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড ক্রয় বিক্রয় (মূল ভবনের নীচ তলা ও ৩য় তলা);
- ঙ. পিডিও এর মাধ্যমে ওয়েজ অনার ডেভেলপমেন্ট বন্ড ক্রয় বিক্রয় (১ম সংলগ্নী ভবনের ৪র্থ তলা);
- চ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয় (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা);
- ছ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা);
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা/মূল ভবনের নীচ তলা)
- ঝ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা/মূল ভবনের নীচ তলা);
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান (৩০ তলা ভবনের ২য় তলা)
- ট. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ (৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা);
- ঠ. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন। (মূল ভবনের নীচ তলা ও ৩০ তলা ভবনের ২য় তলা)

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা :

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা (মূল ভবনের নীচ তলা);
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ (৩০ তলা ভবনের ২য় ও ৩য় তলা)।

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা :

- ক. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসেবে চেকের টাকা প্রদান এবং ডিপোজিট স্লিপের মাধ্যমে টাকা জমা গ্রহণ (মূল ভবনের ৩য় তলা ও নীচ তলা);
- খ. নিকাশ ঘর পরিচালনা (৩০ তলা ভবনের ৩য় তলা) (শুধুমাত্র সরকারী চেক/বিল/অন্যান্য)।

৪। সেবা প্রদানের সময় :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত ।

৫। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

অভিযোগ ব্যাংকের অবস্থান সমূহ:

ক. মূল ভবনের নীচ তলা, ব্যাংকিং হলের ভিতর ।

খ. কল্যান শাখা, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৪র্থ তলা ।

গ. প্রকৌশল বিভাগ, ১ম সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা ।

ঘ. মহাব্যবস্থাপক শাখা, মূল ভবনের ২য় তলা ।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে । অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে ।

৬। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণঃ

ভবনের নীচ তলায় অবস্থিত বোর্ডে উল্লেখ আছে ।

৭। কাস্টমার সার্ভিসেস ডেস্ক :

৩০ তলা ভবনের ২য় তলা

৮। গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র :

মূল ভবনের ৩য় তলা ।

ই-মেইলঃ mot.helpdesk@bb.org.bd

৯। ফোকাল কর্মকর্তা :

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

মতিঝিল, ঢাকা ।

ফোন : ৭১৬৮৭৬৪

ফ্যাক্স : ৭১১৪১০০

ই-মেইল : abdur.rahim@bb.org.bd
gm.mot@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
সদরঘাট
ঢাকা।

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান(ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- গ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড ক্রয় বিক্রয় (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- ঘ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয় (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- ঙ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান, বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্রের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- ঠ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- চ. জনসাধারণকে মুদ্রা, নতুন নোট, ক্রেটিয়ুক্ত নোট এর বিনিময়মূল্য প্রদান (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- ছ. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা এবং সরকারী বিল পরিশোধ (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা);
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ (ব্যাংক ভবনের ২য় তলা)।

৩। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৪। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ ব্যাংক
সদরঘাট, ঢাকা।
ফোন : ৯১১৬৭৫৯
ফ্যাক্স : ৯১২৫০৩১
ই-মেইল : dabbbsgt@bangla.net

বাংলাদেশ ব্যাংক চট্টগ্রাম

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ (বিনিময় হল);
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নদগীকরণ, (বিনিময় হল ও মেজমাইন ফ্লোর);
- ঙ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয় (বিনিময় হল);
- চ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান (বিনিময় হল);
বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন (বিনিময় হল ও মেজমাইন ফ্লোর);
- ছ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু;
- ঝ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ (বিনিময় হল ও মেজমাইন ফ্লোর);
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান (বিনিময় হল);
- ট. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান (বিনিময় হল);
- ঠ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ করা;
- ড. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন ।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস (মূল ভবনের নীচ তলা);
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ (সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা);

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা (সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা) ।
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন ।
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ ।
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ।
- ঙ. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান (সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা) ।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত ।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স ।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে ।
অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে ।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ ব্যাংক
চট্টগ্রাম ।
ফোন : ০৩১-৬২১০৯২
ফ্যাক্স : ০৩১-৬৩৪৭৭৬
ই-মেইল : gmbank@bttb.net.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক খুলনা

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ (মূল ভবনের নীচ তলা);
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান (মূল ভবনের নীচ তলা);
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড ক্রয় (সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা);
- ঙ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয় (মূল ভবনের নীচ তলা);
- চ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান (সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা); বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন (মূল ভবনের নীচ তলা);
- ছ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা (সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা);
- ঝ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ (মূল ভবনের নীচ তলা);
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান (মূল ভবনের নীচ তলা);
- ট. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান (সংলগ্নী ভবনের নীচ তলা);
- ঠ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ (মূল ভবনের ২য় তলা);
- ড. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা (মূল ভবনের নীচ তলা);
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ (সংলগ্নী ভবনের ২য় তলা);

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা (সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা)
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ঙ. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান (সংলগ্নী ভবনের ৩য় তলা)।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।

অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

খুলনা।

ফোন : ০৪১-৮১৩৭০৮

ফ্যাক্স : ০৪১-৭২৫৫৭৭

ই-মেইল : gmbbkhul@bttb.net.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক বণ্ডা

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ;
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদীকরণ;
- ঙ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়;
- চ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান; বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র, জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন;
- ছ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু;
- ঝ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ;
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান;
- ট. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান;
- ঠ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ;
- ড. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা;
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ;

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন;
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- গ. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে।
অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

বণ্ডা।

ফোন : ০৫১-৫১৬০০

ফ্যাক্স : ০৫১-৭২১৯০

ই-মেইল : gmbbbog@bttb.net.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক রাজশাহী

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ;
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নদগীকরণ;
- ঙ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়;
- চ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান; বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র, জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন;
- ছ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা;
- ঝ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ;
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান;
- ট. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান;
- ঠ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ;
- ড. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা;
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ;

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা;
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন;
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দুর্নীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- গ. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক একটানা সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ ব্যাংক
রাজশাহী।
ফোন : ০৭২১-৭৭৫৯৯১
ফ্যাক্স : ০৭২১-৭৭৫৪৯৪
ই-মেইল : jinnatul.bakeya@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক
সিলেট

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে ট্রেজারী চালানের নগদ টাকা জমা গ্রহণ;
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- ঘ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নদগীকরণ;
- ঙ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়;
- চ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান; বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন;
- ছ. অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে পেনশনের টাকা প্রদান;
- জ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা;
- ঝ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ;
- ঞ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান;
- ট. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান;
- ঠ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ;
- ড. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী প্রদান সংক্রান্ত চেক/বিল পাস করা;
- খ. সরকারী হিসাব বিভাগ (PAD)-এ সরকারী আদান সংক্রান্ত চেক/বিল গ্রহণ;

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা;
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন;
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- গ. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

সিলেট।

ফোন : ০৮২১-৭১৬২৯৮

ফ্যাক্স : ০৮২১-৭১৫৬৮৭

ই-মেইল : gmbbsyl@btcl.net.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক বরিশাল

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নদগীকরণ;
- ঘ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়;
- ঙ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান; বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন;
- চ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু;
- ছ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ;
- জ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান;
- ঝ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান;
- ঞ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ;
- ট. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা;
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন।
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

বরিশাল।

ফোন : ০৪৩১-৬১৪১৩

ফ্যাক্স : ০৪৩১-৫৪১৭১

ই-মেইল : gm.bar@bb.org.bd

বাংলাদেশ ব্যাংক রংপুর

১। জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা

- ক. সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট, বিভিন্ন ব্যাংকের চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান;
- খ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন সরকারী চেকের বিপরীতে নগদ টাকা প্রদান;
- গ. সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ড বিক্রয়/নগদীকরণ;
- ঘ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে প্রাইজবন্ড ক্রয় বিক্রয়;
- ঙ. প্রাইজবন্ডের পুরস্কারের দাবী গ্রহণ ও দাবীর বিপরীতে পেমেন্ট অর্ডার প্রাইজবন্ড শাখার মাধ্যমে প্রদান; বিভিন্ন প্রকার সঞ্চয়পত্র ও জাতীয় বিনিয়োগ বন্ডের সুদের হার ডিসপ্লোতে প্রদর্শন;
- চ. ত্রুটিপূর্ণ প্রাইজ বন্ড/সঞ্চয়পত্র এর বিপরীতে ডুপ্লিকেট প্রাইজবন্ড/সঞ্চয়পত্র ইস্যু করা;
- ছ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে বিনিময় মূল্য হিসেবে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের মুদ্রা ও নতুন নোট প্রদান;
- জ. জনসাধারণের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোট গ্রহণ;
- ঝ. ক্যাশ বিভাগের মাধ্যমে জনসাধারণকে বিভিন্ন মূল্যমানের ত্রুটিপূর্ণ নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান;
- ঞ. জাল নোট সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ;
- ট. গ্রাহকদের নিজ স্বার্থে কি কি সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত সে বিষয়গুলি ডিসপ্লোতে প্রদর্শন।

২। সরকারকে প্রদেয় সেবা

- ক. ডিপোজিট একাউন্টস বিভাগের মাধ্যমে সরকারী ড্রাফট, পে-অর্ডার ইস্যু, ব্যাংক ড্রাফট ইস্যু এবং বিভিন্ন তফসিলী ব্যাংকের হিসাবে চেকের টাকা গ্রহণ/প্রদান।

৩। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবা

- ক. নিকাশ ঘর পরিচালনা;
- খ. স্থানীয় মানি চেঞ্জার প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স নবায়ন, ইনডেন্টেরদের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন;
- গ. বৈদেশিক মুদ্রার বৈধ বা অবৈধ লেনদেনের সংগে সংশ্লিষ্টদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ঘ. ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সংঘটিত সুনির্দিষ্ট দূনীতি/অনিয়মের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের ক্ষেত্রে স্বল্পতম সময়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

৪। সেবা প্রদানের সময়

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে ব্যাংকিং সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০টা হতে বিকাল ৩.০০ টা পর্যন্ত।

৫। সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ব্যাংকের কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ

(সংশ্লিষ্ট অফিস নোটিশ বোর্ড/ডিসপ্লোতে উল্লেখ করবে)

৬। (ক) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্র :

ব্যাংকের প্রতিটি ভবনের নীচ তলার প্রবেশ পথে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স।

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে।

৭। ফোকাল কর্মকর্তা

মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ ব্যাংক

রংপুর।

ফোন : ০৫২১-৬৪২১৮

ফ্যাক্স : ০৫২১-৬৪৮২৯

ই-মেইল : gm.rng@bb.org.bd