২০৭

গ্রাহক সন্তুষ্টি নীতিমালা-২০২৬

সংস্করণ :

নীতিমালা নম্বর :

অনুমোদনকারী : পরিচালনা পর্ষদ

অনুমোদনের তারিখ : .....

কার্যকর তারিখ : .....

প্রস্তুতকারী বিভাগ :

কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট

BASIC Bank PLC.
Serving peoples for progress
A 100% State-Owned Commercial Bank

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

সূচীপত্র

প্রথম অধ্যায়

প্রারম্ভিক বিষয়াদি

নীতি নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
১.১.০	সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রয়োগঃ এই নীতিমালা "বেসিক ব্যাংক পিএলসি গ্রাহক সন্তুষ্টি নীতিমালা-২০২৬' নামে অভিহিত হবে এবং পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনের পর কার্যকর হবে।	২
১.১.১	অনুসৃত বিধিমালা ও নির্দেশনাঃ এ নীতিমালা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রণীত 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক-২০১৭' ও 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮)' এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত 'গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০১৪' এর আলোকে প্রণয়ন করা হয়েছে।	২
১.২.০	নীতিমালার প্রযোজ্যতাঃ এ নীতিমালা বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর সকল শাখা, উপশাখা, বিভাগ, কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং সকল প্রকার গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। ব্যাংকের সকল পণ্য ও সেবা এই নীতিমালার আওতাভুক্ত থাকবে।	২
১.৩.০	নীতিমালায় প্রাধান্যঃ এ নীতিমালায় যা কিছু থাকুক না কেন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারীকৃত নির্দেশনাসমূহ প্রাধান্য পাবে ও অনুসরণীয় হবে।	২
১.৪.০	সংজ্ঞাঃ বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কোন কিছু না থাকিলে, এই নীতিমালায়-	২
১.৪.১	'ব্যাংক' অর্থ বেসিক ব্যাংক পিএলসি.	২
১.৪.২	"পরিচালনা পর্ষদ" অর্থ বেসিক ব্যাংক পিএলসি. এর পরিচালনা পর্ষদ	২
১.৪.৩	'এফআইডি' অর্থ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	২
১.৪.৪	'ব্যবস্থাপনা প্রধান" অর্থ বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও	২
১.৪.৫	'ইউনিট' অর্থ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট	২
১.৪.৬	'ইউনিট প্রধান' অর্থ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	২
১.৪.৭	'কর্মকর্তা' অর্থ বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর জুনিয়র অফিসার (মার্কেটিং) ও তদুর্ধ্ব সকল পদের কর্মকর্তা	২
১.৪.৮	'ইলেকট্রনিক টোকেন (e-token)' অর্থ লেনদেনের ধারাবাহিকতা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখার লক্ষ্যে প্রতিটি লেনদেনের বিপরীতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তৈরি নম্বর	২
১.৪.৯	'BSD-3' অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের 'ব্যাংক সুপারভিশন ডিপার্টমেন্ট-৩'	২
১.৪.১০	'CSS' অর্থ Customer Satisfaction Survey	২
১.৪.১১	'BSA' অর্থ Branches' Self Assessment	২
১.৪.১২	'BEFTN' অর্থ Bangladesh Electronic Funds Transfer Network	২
১.৪.১৩	'NPSB' অর্থ National Payment Switch Bangladesh	২
১.৪.১৪	'RTGS' অর্থ Real Time Gross Settlement	২

BASIC Bank PLC. BASIC BCD. H.O. DHAKA

নীতি নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
২.১.০	**ভূমিকা**	৪
৩.১.০	**উদ্দেশ্য**	৪
৪.১.০	**গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের মৌলিক অঙ্গীকার ও প্রতিশ্রুতিসমূহ**	৪
৫.১.০	**গ্রাহক সেবার ধরন**	৫
৫.১.১	হিসাব সংক্রান্ত সেবা	৫
৫.১.২	লেনদেন সংক্রান্ত সেবা	৫
৫.১.৩	ঋণ ও অগ্রিম সেবা	৫
৫.১.৪	ডিজিটাল ও আধুনিক ব্যাংকিং সেবা	৫
৫.১.৫	তথ্য সেবা	৫
৬.১.০	**সন্তুষ্টি অর্জনের উপায়সমূহ**	৫
৬.১.১	**মানসম্মত গ্রাহক সেবা প্রদান**	৫
৬.১.১.১	গ্রাহক অভ্যর্থনা ও তাৎক্ষণিক সেবা	৫
৬.১.১.২	গ্রাহক সেবায় অপেক্ষমান স্থান নির্ধারণ ও আপ্যায়ন	৬
৬.১.১.৩	গ্রাহকের চাহিদা বোঝা	৬
৬.১.১.৪	দ্রুত সেবা প্রদান	৬
৬.১.১.৫	বিশেষায়িত সেবা প্রদান	৬
৬.১.১.৬	লেনদেন সংক্রান্ত সেবা প্রদান	৬
৬.১.১.৭	তথ্য সেবা প্রদান	৬
৬.১.১.৮	ডিজিটাল সেবা প্রদান	৭
৬.১.১.৯	আচরণবিধি	৭
৬.১.২	**গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন**	৭
৬.১.২.১	গ্রাহক সন্তুষ্টি স্কোরকার্ড	৭
৬.১.২.২	গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ পরিচালনা	৮
৬.১.৩	**গ্রাহক বান্ধব অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম**	৮
৬.১.৩.১	অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তিতে শাখার করণীয়	৮
৬.১.৩.২	অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তিতে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিটের করণীয়	৮
৬.১.৩.৩	আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিস্পত্তি করা	৯
৬.১.৩.৪	তদন্তের মাধ্যমে নিস্পত্তি করা	৯
৬.১.৩.৫	বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ	৯
৬.১.৩.৬	অভিযোগসমুহের অগ্রাধিকরণ	৯
৬.১.৩.৭	পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা	১০
৬.১.৩.৮	অভিযোগ নিস্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণ ও গুনগত দিকসমূহ	১০
৬.১.৩.৯	অভিযোগ নিস্পত্তির সময়সীমা	১০
৬.১.৩.১০	বাংলাদেশ ব্যাংকের **(BSD-3)** নির্দেশনা পরিপালন	১১
৬.১.৩.১১	অভিযোগ নিস্পত্তি ব্যবস্থা মূল্যায়ন	১১
৬.১.৩.১২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	১১
৬.১.৩.১৩	গ্রাহকসেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট এর কর্মকর্তাদের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন	১১
৬.১.৩.১৪	গ্রাহক সেবার বিশেষ হট-লাইন নম্বর	১১
৬.১.৪	**কাস্টমার ফিডব্যাক ও ডাটাবেজ গঠন**	১২
৬.১.৪.১	কাস্টমার ফিডব্যাক	১২
৬.১.৪.২	ডাটাবেজ গঠন	১২

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

দ্বিতীয় অধ্যায়

২.১.০ ভূমিকাঃ

আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংক এখন পর্যন্ত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম। দেশে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের দ্রুত বিস্তৃতি, প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক পরিবেশ ও পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার কারণে গ্রাহক সেবা ও স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়টি আজ অধিকতর জটিল ও বৈচিত্রময় হয়ে উঠেছে। এহেন পরিস্থিতিতে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন, সেবার মান, ব্যক্তিগত নৈতিকতার মানদণ্ড, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির সঠিক প্রয়োগ ব্যাংকের ব্যবসায়িক সাফল্য ও দীর্ঘমেয়াদী স্থিতিশীলতার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ ভিত্তি হিসবে প্রতিষ্ঠা পেয়েছে।

৩.১.০ উদ্দেশ্যঃ

দেশের শিল্প, বাণিজ্য ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তাদের উন্নয়নের পাশাপাশি সকল গ্রাহককে সর্বোচ্চ মানের ও ব্যতিক্রমী পরিসেবা প্রদান করা এবং তাদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা বেসিক ব্যাংক পিএলসি. এর মূল লক্ষ্য। এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে পণ্য ও পরিসেবা উন্নত করা, অভিযোগ কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করা এবং একটি গ্রাহক সন্তুষ্টি কেন্দ্রিক সংস্কৃতি গড়ে তোলা অপরিহার্য হয়ে দাঁড়িয়েছে। এই বাস্তবতা উপলব্ধি করে বেসিক ব্যাংক পিএলসি. গ্রহকদের জন্য একটি সুসংগঠিত, স্বচ্ছ ও যুগোপযোগী গ্রাহক সেবা নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। এই নীতিমালার মাধ্যমে ব্যাংক গ্রাহকদের প্রতি দায়িত্ব, সেবা প্রদানের মান, অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি এবং গ্রাহকের অধিকার ও দায়িত্ব স্পষ্টভাবে নির্ধারণ করেছে, যেমনঃ

৩.১.১ গ্রাহকদের দ্রুত, নির্ভুল ও মানসম্মত ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা;
৩.১.২ গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা;
৩.১.৩ ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে পারস্পরিক আস্থা ও বিশ্বাস গড়ে তোলা;
৩.১.৪ ব্যাংকের শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ/ইউনিট এর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অনুসরণীয় কাঠামো;
৩.১.৫ গ্রাহকদের অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে দক্ষতার সাথে দ্রুত কার্যকরভাবে নিস্পত্তি করা;
৩.১.৬ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা ও প্রযোজ্য আইন অনুসরণ নিশ্চিত করা;

৪.১.০ গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের মৌলিক অঙ্গীকার ও প্রতিশ্রুতিসমূহঃ

বেসিক ব্যাংক পিএলসি. গ্রাহকদের প্রতি নিম্নলিখিত অঙ্গীকার ও প্রতিশ্রুতি প্রদান করেঃ

মূল ক্ষেত্র	অঙ্গীকার ও প্রতিশ্রুতিসমূহ
পেশাদারিত্ব ও দক্ষতা	প্রতিটি কর্মী গ্রাহক সেবায় প্রশিক্ষিত হবে এবং সঠিক তথ্য ও পরামর্শ দিতে সক্ষম থাকবে।
স্বচ্ছতা ও সততা	সকল পণ্য, পরিষেবা, ফি, চার্জ এবং শর্তাবলী সহজ ও পরিস্কার ভাষায় গ্রাহকের কাছে তুলে ধরবে।
নির্ভরযোগ্যতা ও নিরাপত্তা	গ্রাহকের লেনদেন, আমানত এবং ব্যক্তিগত তথ্যের সর্বোচ্চ গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করবে।
সহজ ও দ্রুত সেবা	শাখা, এটিএম, ডিজিটাল প্লাটফর্ম (মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ব্যাংকিং কার্ড) সহ সকল চ্যানেলে সহজে এবং দ্রুত পরিষেবা পাওয়ার সুযোগ থাকবে।
চাহিদা ভিত্তিক পরিষেবা	গ্রাহকের প্রয়োজনে কাস্টমাইজড বা ব্যক্তি চাহিদা ভিত্তিক পরিষেবা প্রদানে প্রচেষ্টা থাকবে।
সমস্যার দ্রুত সমাধান	গ্রাহকের ব্যাংকিং সংক্রান্ত সমস্যায় দ্রুত সাড়া দেয়া হবে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান নিশ্চিত করা হবে।
তথ্য সেবা প্রদান	ব্যাংকার্স বুক অব রেকর্ড, তথ্য অধিকার আইন-২০২১, ব্যাংকের নিজস্ব তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সার্কুলার, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত পরিপত্র এবং আদালতের নির্দেশনা অনুযায়ী গ্রাহকের গোপনীয়তা বজায় রেখে ব্যাংক তথ্য প্রদান করবে।

BASIC Bank PLC. BASIC BOD. H.O. DHAKA

৫.১.০ গ্রাহক সেবার ধরণঃ

বেসিক ব্যাংক পিএলসি. নিম্নলিখিত সেবাসমূহ প্রদান করে থাকে-

৫.১.১ হিসাব সংক্রান্ত সেবা

৫.১.১.১ হিসাব খোলা সংক্রান্ত সেবা
৫.১.১.২ জমা সংক্রান্ত সেবা
৫.১.১.৩ উত্তোলন সংক্রান্ত সেবা
৫.১.১.৪ হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ সেবা
৫.১.১.৫ হিসাব বন্ধ সংক্রান্ত সেবা

৫.১.২ লেনদেন সংক্রান্ত সেবা

৫.১.২.১ নগদ লেনদেন সেবা
৫.১.২.২ চেক সংক্রান্ত সেবা
৫.১.২.৩ হিসাব থেকে হিসাব লেনদেন সেবা
৫.১.২.৪ বিল ও ফি পরিশোধ
৫.১.২.৫ বৈদেশিক লেনদেন (যদি প্রযোজ্য) সেবা
৫.১.২.৬ লেনদেনের নিরাপত্তা ও নিয়ন্ত্রণ সেবা

৫.১.৩ ঋণ ও অগ্রিম সেবা

৫.১.৩.১ ঋণ ও অগ্রিম আবেদন গ্রহণ থেকে বিতরণ পর্যন্ত যাবতীয় সেবা ও ঋণ ব্যবস্থাপনা সেবা

৫.১.৪ ডিজিটাল ও আধুনিক ব্যাংকিং সেবা

৫.১.৪.১ ডিজিটাল লেনদেন সেবা
৫.১.৪.২ ডিজিটাল ও কার্ড সেবা

৫.১.৫ তথ্য সেবা

৫.১.৫.১ গ্রাহক চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান সেবা
৫.১.৫.২ ব্যাংকের সেবা ও পণ্যের তথ্য প্রদান
৫.১.৫.৩ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকার তথ্য সেবা

৬.১.০ সন্তুষ্টি অর্জনের উপায়সমূহঃ

৬.১.১ মানসম্মত গ্রাহক সেবা প্রদান
৬.১.২ গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন
৬.১.৩ গ্রাহক বান্ধব অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম
৬.১.৪ কাস্টমার ফিডব্যাক ও ডাটাবেজ গঠন

৬.১.১ মানসম্মত গ্রাহক সেবা প্রদান

৬.১.১.১ গ্রাহক অভ্যর্থনা ও তাৎক্ষনিক সেবাঃ

৬.১.১.১.১ প্রতিটি শাখা/উপশাখা ও বিভাগে একজন গ্রাহক 'অভ্যর্থনা অফিসার' থাকবে।
৬.১.১.১.২ গ্রাহকের সকল জিজ্ঞাসায় তথ্য প্রদানে উক্ত অফিসার দায়িত্ব পালন করবে।
৬.১.১.১.৩ বিশিষ্ট ব্যক্তিবর্গ, বৃহৎ আমানত বা ঋণ গ্রাহক, উচ্চপদস্থ সরকারী/বেসরকারী কর্মকর্তাদের অভ্যর্থনায় অভ্যর্থনা অফিসারের পাশাপাশি শাখা ব্যবস্থাপক/অপারেশন ম্যানেজার দায়িত্ব পালন করবে।
৬.১.১.১.৪ মহিলা সেবা গ্রহণকারীদের সুবিধার্থে প্রয়োজনে শাখার একজন মহিলা কর্মকর্তাকে অভ্যর্থনা, তথ্য প্রদান ও সহযোগিতা করার দায়িত্ব প্রদান করতে হবে।

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

৬.১.১.২ গ্রাহক সেবায় অপেক্ষমান স্থান নির্ধারণ ও আপ্যায়নঃ

প্রতিটি শাখা/উপশাখায় গ্রাহকের জন্য একটি সুন্দর স্থানে আরামদায়কভাবে বসার ব্যবস্থা থাকবে। এছাড়াও আপ্যায়নের জন্য পানি ও হাল্কা নাস্তার ব্যবস্থা করা যেতে পারে। পুরুষ ও মহিলা গ্রাহকের জন্য পৃথক শৌচাগার থাকবে।

৬.১.১.৩. গ্রাহকের চাহিদা বোঝাঃ

৬.১.১.৩.১ গ্রাহক কী চায়, কী সমস্যা আছে—তা মনোযোগ দিয়ে শুনতে হবে;

৬.১.১.৩.২ প্রশ্ন করে গ্রাহকের প্রকৃত প্রয়োজন নির্ণয় করতে হবে।

৬.১.১.৪. দ্রুত সেবা প্রদানঃ

৬.১.১.৪.১ সেবা প্রদানে দেরি করা যাবে না;

৬.১.১.৪.২ প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সঠিক ও নির্ভুল সেবা প্রদান করতে হবে;

৬.১.১.৪.৩ বিভিন্ন আবেদনপত্রের কপি শাখায় সংরক্ষণ নিশ্চিত করতে হবে যাতে গ্রাহককে দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভবপর হয়।

৬.১.১.৫. বিশেষায়িত সেবা প্রদানঃ

৬.১.১.৫.১ প্রবীণ নাগরিক, প্রতিবন্ধী ও বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন গ্রাহকদের অগ্রাধিকার ভিত্তিতে সেবা প্রদানঃ বয়স্ক/পক্ষাঘাতগ্রস্থ/প্রতিবন্ধী সেবা গ্রহণকারীদের যথাসম্ভব আন্তরিকতার সাথে সময় নিয়ে সেবা সংক্রান্ত প্রতিটি বিষয় অবহিত করতে হবে। প্রয়োজনে তাদেরকে বিশেষ ব্যবস্থায় সেবা দিতে হবে।

৬.১.১.৫.২ নারী উদ্যোক্তাদের বিশেষ সেবা ডেস্কে সেবা প্রদান করতে হবে।

৬.১.১.৫.৩ ফিন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন অর্থাৎ আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় কৃষক, শ্রমজীবী, স্কুলের শিক্ষার্থী ও অন্যান্যদের হিসাব খোলার বিষয়ে প্রয়োজনীয় বিভিন্ন ফরম পূরণে সহযোগিতা করতে হবে।

৬.১.১.৬. লেনদেন সংক্রান্ত সেবা প্রদানঃ

৬.১.১.৬.১ বিভিন্ন বিল গ্রহণের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক টোকেন (**e-token**) প্রদান করা যেতে পারে। বিদ্যুৎ বিভ্রাট অথবা নেটওয়ার্ক সংযোগ ব্যবস্থার বিপর্যয়ের কারনে বিল গ্রহণ সম্ভব না হলে গ্রাহকগণকে আন্তরিকতার সাথে অবহিত করতে হবে এবং মোবাইল নম্বর সংরক্ষণ করতে হবে। পরবর্তীতে নেটওয়ার্ক সচল হলে গ্রাহককে অবগত করতে হবে।

৬.১.১.৬.২ গ্রাহককে দ্রুততার সাথে চেক বই সরবরাহ করতে হবে। চেক বই হারানো গেলে গ্রাহককে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করতে হবে।

৬.১.১.৬.৩ নগদ জমায় ছেড়াঁফাটা ও জাল নোট পাওয়া গেলে গ্রাহককে এ বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক এর নির্দেশনা অবহিত করতে হবে।

৬.১.১.৭. তথ্য সেবা প্রদানঃ

৬.১.১.৭.১ ব্যাংকের চার্জ ও ফি সমূহ, ঋণ ও অগ্রিমের সুদ হার, সিটিজেন চার্টার, বার্ষিক প্রতিবেদন এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্দেশিত অন্যান্য প্রতিবেদন দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রদর্শন করত হবে।

৬.১.১.৭.২ পণ্য/সেবার উপর আরোপিত শর্তাবলী, ফিস/চার্জেস এর পরিবর্তন, পণ্যের (**Products**) অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন/অবসায়ন বাস্তবায়নের ন্যুনতম ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহককে অবহিত করতে হবে।

৬.১.১.৭.৩ পণ্য/সেবার উপর সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহককে অবহিত করবে।

৬.১.১.৭.৪ গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাদের সেবা পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমাশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন ডেস্ক, রেমিটেন্স ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশ করতে হবে।

BASIC Bank PLC. BASIC BCD. H.O. DHAKA

৬.১.১.৮ ডিজিটাল সেবা প্রদানঃ

৬.১.১.৮.১ গ্রাহকের অভিজ্ঞতা উন্নত করতে আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করতে হবে;

৬.১.১.৮.২ একটি নির্ভরযোগ্য ও ব্যবহারকারী-বান্ধব (**User-friendly**) অনলাইন ও মোবাইল ব্যাংকিং প্লাটফর্ম নিশ্চিত করতে হবে;

৬.১.১.৮.৩ লেনদেন বা অ্যাকাউন্টে কোনো পরিবর্তন হলে গ্রাহককে তাৎক্ষণিক সতর্কতা (**SMS/ Notification**) প্রদান করতে হবে।

৬.১.১.৮.৪ এছাড়াও, ডেবিট কার্ড-ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের সুবিধা, ম্যাগপাই এ্যাপ্স এর মাধ্যমে অতি সহজে অর্থ ব্যয় না করে এক হিসাব থেকে অন্য হিসাবে ফান্ড স্থানান্তরের সুবিধা, বিইএফটিএন সুবিধা, এনপিএসবি সুবিধা, আরটিজিএস সুবিধা, **QR Code** ব্যবহার, বিকাশ, নগদ প্রভৃতি এ্যাপ্স এ ফান্ড স্থানান্তরের মাধ্যমে টাকা উত্তোলনা সুবিধা, মোবাইল রিচার্জ প্রভৃতি সুবিধা সম্পর্কে গ্রাহককে সম্যক ধারণা প্রদান ও উদ্বুদ্ধ করতে হবে।

৬.১.১.৯ আচরণবিধিঃ

৬.১.১.৯.১ গ্রাহকগণকে স্যার/জনাব বা ক্ষেত্র বিশেষে মূলনামে সম্মানের সাথে সম্বোধন করা যাবে। তবে সম্বোধনের ক্ষেত্রে প্রিয়, সুপ্রিয়, হে, এই, ভাইয়া, বস ইত্যাদি ব্যবহার না করা।

৬.১.১.৯.২ গ্রাহকগণের সাথে এমন আচরণ করা যা নিজের ক্ষেত্রে পছন্দ করা হয়।

৬.১.১.৯.৩ আবেগপ্রবন কোন মনোভাব বা আচরণ প্রদর্শন না করা।

৬.১.১.৯.৪ গ্রাহকগণের প্রতি ইতিবাচক, মনোজ্ঞ ভদ্র ও হাসিখুশি আচরণ করা।

৬.১.১.৯.৫ নাস্তা, লাঞ্চ বা অন্য কোন অজুহাতে গ্রাহকের সাথে অসহযোগিতা না করা বা জরুরি মতবিনিময়ে ব্যাঘাত সৃষ্টি না করা।

৬.১.১.৯.৬ গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতায় বাজে, জঘন্য বা নিরর্থক শব্দের ব্যবহার পরিহার করা।

৬.১.১.৯.৭ কেউ কোন সহযোগিতা চাইলে তাকে নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া না দেখানো।

৬.১.১.৯.৮ কর্মস্থলে পোশাক পরিচ্ছদে পরিচ্ছন্নতা এবং পেশাদারী দৃষ্টিভঙ্গীর পরিচয় দেয়া।

৬.১.১.৯.৯ পুরাতন ও নতুন সকল ঋণ গ্রহীতা এবং আমানতকারীদের সাথে একইভাবে আচরণ করতে হবে। কোন বিষয়ে অবগত না থাকলে অভিজ্ঞ কোন কর্মকর্তার সহায়তায় সমস্যা সমাধানে পদক্ষেপ নিতে হবে।

৬.১.২ গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়নঃ

৬.১.২.১ গ্রাহক সন্তুষ্টি স্কোরকার্ড

৬.১.২.১.১ প্রতিটি শাখা ক্যাশ কাউন্টার, জেনারেল ব্যাংকিং, ঋণ ও অগ্রিম এবং বৈদেশিক বাণিজ্য বিভাগে একটি ডিজিটাল অথবা ম্যানুয়াল স্কোরকার্ড সংরক্ষণ করবে যেখানে গ্রাহক তার প্রাপ্ত সেবার স্কোর প্রদান করবে।

(গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন স্কোরকার্ড)

ক্রমিক নং	মূল্যায়নের বিষয়	খুব সন্তুষ্ট (৫)	সন্তুষ্ট (৪)	মোটামুটি সন্তুষ্ট (৩)	অসন্তুষ্ট (২)	খুব অসন্তুষ্ট (১)
১	সেবার মান	☐	☐	☐	☐	☐
২	সেবা প্রদানের সময়	☐	☐	☐	☐	☐
৩	কর্মকর্তার আচরণ	☐	☐	☐	☐	☐
৪	তথ্যের স্পষ্টতা	☐	☐	☐	☐	☐
৫	সমস্যা সমাধানের দক্ষতা	☐	☐	☐	☐	☐
৬	সার্বিক সন্তুষ্টি	☐	☐	☐	☐	☐

মোট স্কোর নির্ণয়ঃ-সর্বোচ্চ স্কোরঃ ৩০, ২৫-৩০=খুব সন্তুষ্ট, ১৯-২৪=সন্তুষ্ট, ১৩-১৮=মোটামুটি সন্তুষ্ট, ৭-১২ অসন্তুষ্ট, ৭ থেকে কম খুব অসন্তুষ্ট

৬.১.২.১.২ শাখা প্রধান উক্ত স্কোর কার্ডে প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে কর্মকর্তাগণকে গোপনীয় অনুবেদন প্রতিবেদনে এর সংশ্লিষ্ট দফায় মূল্যায়ন করবে।

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

৬.১.২.১.৩ শাখা ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে নিম্ন ছকে গ্রাহক সন্তুষ্টি স্কোরকার্ডের সারসংক্ষেপ মন্তব্য সহকারে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট এ প্রেরণ করবেঃ

ক্রমিক নং	মূল্যায়নের বিষয়	মূল্যায়ন (সংখ্যা)	খুব সন্তুষ্ট (সংখ্যা)	সন্তুষ্ট (সংখ্যা)	মোটামুটি সন্তুষ্ট (সংখ্যা)	অসন্তুষ্ট (সংখ্যা)	খুব অসন্তুষ্ট (সংখ্যা)
১	৬.২.১.১ এর ১ হতে ৬ ক্রমিক						

৬.১.২.২ গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ পরিচালনাঃ

৬.১.২.২.১ গ্রাহকের সন্তুষ্টির মাত্রা পরিমাপে ব্যাংক নিয়মিত গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ পরিচালনা করবে;

৬.১.২.২.২ এ লক্ষ্যে, ব্যাংকের Customer Satisfaction Survey-(CSS), Branches' Self-Assessment (BSS), Audit on Branch's Customer Service (ABCS) এবং অন্যান্য ফিডব্যাক প্রক্রিয়া ব্যবহার করবে;

৬.১.২.২.৩ সংগৃহীত প্রতিক্রিয়া বিশ্লেষণ করে সেবার দুর্বলতা চিহ্নিত করতে হবে এবং সে অনুযায়ী পরিষেবা, প্রক্রিয়া ও নীতিমালায় প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনতে হবে;

৬.১.২.২.৪ গ্রাহকের প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে কর্মীদের নিয়মিতভাবে গ্রাহক পরিষেবা, আচরণ ও পণ্য জ্ঞান বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সম্মক ধারণা দিতে হবে।

৬.১.৩ গ্রাহক বান্ধব অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমঃ

৬.১.৩.১ অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তিতে শাখার করণীয়ঃ

৬.১.৩.১.১ শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকগণের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করতে হবে।

৬.১.৩.১.২ শাখা পর্যায়ে কোন গ্রাহক টেলিফোনে কিংবা সশরীরে শাখায় উপস্থিত হয়ে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তাদের অভিযোগ ধৈর্য্যসহকারে ও আন্তরিকতার সাথে শুনতে হবে ও লিখিত অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তা গ্রহণ করতে হবে এবং অভিযোগ বক্সে/ই-মেইলে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিস্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৬.১.৩.১.৩ অভিযোগ প্রাপ্তির ২৪ কর্মঘন্টার মধ্যে গ্রাহককে তাঁর অভিযোগ গৃহীত হওয়ার বিষয়টি অবহিত করতে হবে।

৬.১.৩.১.৪ টেলিফোনে ও লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য ২টি ভিন্ন ভিন্ন রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে। অতঃপর গুরুত্বানুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিস্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৬.১.৩.১.৫ মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিস্পন্ন ও অনিস্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন (সংযোজনী-ডি) কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিটে নিয়মিত প্রেরণ করতে হবে।

৬.১.৩.১.৬ জটিল অভিযোগ নিস্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করতে হবে।

৬.১.৩.১.৭ অভিযোগের চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের ফল গ্রাহককে সুস্পষ্টভাবে এবং লিখিতভাবে জানাতে হবে।

৬.১.৩.২ অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তিতে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিটের করণীয়ঃ

৬.১.৩.২.১ গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিটে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে) কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট মতবিনিময় সভার আয়োজন করবে।

৬.১.৩.২.২ সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য ১টি রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে।

৬.১.৩.২.৩ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিস্পন্ন ও অনিস্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট পরিচালনা পর্ষদ বরাবর উপস্থাপন করবে।

৬.১.৩.২.৪ সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিস্পত্তির ব্যবস্থা করাঃ
কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট সরাসরি শাখার গ্রাহক, কল সেন্টার, ইমেইল, অনলাইন পোর্টাল এবং ব্যাংক সুপারভিশন ডিপার্টমেন্ট-৩ (BSD-3) থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সু-স্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সেগুলোর ব্যাপারে আরও ব্যাখ্যা, মতামত, অতিরিক্ত তথ্যাদি বা নথির প্রয়োজন হলে লিখিত ভাবে পত্র বা মেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগে প্রেরণ করবে এবং সুষ্ঠুভাবে অভিযোগের নিস্পত্তির বাবস্থা করবে। এ ধরণের পরিস্থিতিতে অভিযুক্ত শাখা/বিভাগসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে।

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

৬.১.৩.৩ আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিস্পত্তি করাঃ

ইউনিট অভিযোগকারীর সাথে সভার মাধ্যমে মধ্যস্থতা বা আলাপ-আলোচনার ব্যবস্থা করবে এবং শান্তিপূর্ণভাবে অভিযোগ নিস্পত্তিতে সহায়তা করবে। মধ্যস্থতাকারী এক্ষেত্রে সমস্যা সমাধানের সুযোগ তৈরি করে দিবে কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্ত মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোন জবরদস্তি করবে না।

৬.১.৩.৪. তদন্তের মাধ্যমে নিস্পত্তি করাঃ

জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ যথা- প্রতারণা, জালিয়াতি, আর্থিক দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ প্রভৃতি ক্ষেত্রে প্রকৃত ঘটনা উদঘাটনের লক্ষ্যে সরেজমিনে তদন্তের প্রয়োজন হলে ব্যাংকের ইন্টারনাল অডিট বা পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে বিশেষ টীম গঠন করে তদন্তের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। তদন্ত প্রতিবেদনে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যাক্তি/ কর্মকর্তাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদ্‌সংক্রান্ত বিষয়ে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। তদন্তে অভিযোগ প্রমাণিত হলে ব্যাংক বিধি মোতাবেক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা ফৌজদারী অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংকের বিধি মোতাবেক আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণে সংশ্লিষ্ট বিভাগকে সুপারিশ করবে।

৬.১.৩.৫ বেনামী ও ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণঃ

যে সকল অভিযোগপত্রে কোন নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকে না সেগুলো 'বেনামী' অভিযোগ হিসাবে গণ্য হবে। আবার যে সকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকেনা বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো 'ছদ্মনামী' অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে 'বেনামী' ও 'ছদ্মনামী' অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা থাকবে না। তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক ও গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার সম্ভবনা থাকলে তা অবশ্যই আমলে নিতে হবে। এছাড়া কোন অভিযোগ ব্যাংক সম্পর্কিত না হলে তা অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না এবং সে বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা থাকবে না।

৬.১.৩.৬ অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণঃ

ব্যাংক অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অবশ্যই অগ্রাধিকরণ করতে হবে। সেজন্য ব্যাংক গৃহীত অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণীতে বিভাজন করতে হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে HS, স্পর্শকাতর অভিযগের ক্ষেত্রে S ও সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে G মার্কিং করতে হবে।

অভিযোগের প্রকৃতিঃ	শ্রেণী
- জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ - অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে - সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/বিএবি/ভিআইপি-গণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ	অধিক স্পর্শকাতর (HS)
- ঘুষ ও দুর্ব্যবহার সংক্রান্ত অভিযোগ - বৈদেশিক রেমিটেন্স ও মেয়াদোত্তীর্ণ বৈদেশিক বিল অপরিশোধ সংক্রান্ত অভিযোগ - ব্যাংকের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ - সরকারের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্যসমূহ (কৃষি ঋণ, কৃষকদের ভর্তুকী ইত্যাদি), সরকারের দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচীর আওতায় প্রদত্ত ঋণ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী (বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা ইত্যাদি)	স্পর্শকাতর (S)
- অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ	সাধারণ (G)

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

৬.১.৩.৭ পুনরাবেদন ও পুনর্বিবেচনা:

কোন অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুনরাবেদন করতে পারবেন। এরূপ ক্ষেত্রে ব্যাংক প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে এবং ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করবে। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি ভিন্ন টীম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তারা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন। তারপরও ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে কোন অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থাকলে তিনি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের কপি ও অন্যান্য সাপোর্টিং দলিলাদিসহ বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

৬.১.৩.৮ অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণ ও গুনগত দিকসমূহ:

৬.১.৩.৮.১ নিরপেক্ষতা ও সততা:

অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তা গণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করতে হবে।

৬.১.৩.৮.২ যোগ্যতা:

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করতে হবে।

৬.১.৩.৮.৩ স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে যাওয়া:

ব্যাংকের নীতিমালা ও আইন মেনে স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব দূরীভূত করার জন্য কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

৬.১.৩.৯ অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা:

অভিযোগ প্রাপ্তির পর নিম্নবর্ণিত সময়সীমা নিষ্পত্তি সম্পন্ন করতে হবেঃ

ক্রমিক নং	অভিযোগের ধরন	কাজ শুরুর পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা
০১	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	সংশ্লিষ্ট শাখা	সংশ্লিষ্ট শাখা	তাৎক্ষণিক
০২	সাধারণ অভিযোগ	অভিযোগ গ্রহণের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা/ইউনিট প্রধান	৩ কর্ম দিবস
০৩	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোন তদন্তের প্রয়োজনীতা নেই	অভিযোগ গ্রহণের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	ইউনিট প্রধান	৩ কর্ম দিবস
০৪	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীতা রয়েছে	শাখা/ইউনিট প্রধান	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	২ সপ্তাহ
০৫	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	শাখা/ইউনিট প্রধান	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	৩ কর্ম দিবস
০৬	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	শাখা/ইউনিট প্রধান	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	৫ কর্ম দিবস
০৭	অভিযোগের জবাব প্রদান		ইউনিট প্রধান	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে

অনিবার্য কারণে কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিস্পত্তি করা সম্ভব না হলে অভিযোগ গ্রহণের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান বিষয়টি ইউনিট প্রধানকে নিয়মিতভাবে অবহিত করবেন এবং ইউনিট প্রধান অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য ৩/৫ কর্ম দিবস অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করে সংশ্লিষ্ট শাখা বা কর্মকর্তাকে তাগিদ প্রদান করবেন। অনুরূপভাবে, কোন তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে ইউনিট প্রধান বিষয়টি প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করবেন।

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

৬.১.৩.১০ বাংলাদেশ ব্যাংকের (BSD-3) নির্দেশনা পরিপালন:

৬.১.৩.১০.১ ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ/ নির্দেশনা অবশ্যই পরিপালন করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ফরওয়ার্ড করা হলে ব্যাংক উক্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সহিত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবে এবং যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৬.১.৩.১০.২ বাংলাদেশ ব্যাংক হতে কোন অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকের নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত কোন তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে ব্যাংক বাংলাদেশ ব্যাংকের পত্র/ই-মেইলে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণের ব্যবস্থা করবে।

৬.১.৩.১০.৩ কোন বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে ব্যাংক ব্যবস্থাপনার অনুমতিক্রমে অডিট ও ইন্সপেকশন বিভাগকে তদন্তের অনুরোধ জানাবে এবং তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৬.১.৩.১০.৪ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোন অভিযোগের বিষয়ে রায়/ সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর বিরুদ্ধে প্রশাসনিক/ শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অত্র ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করা হলে ইউনিট বিষয়টি সংশ্লিষ্ট বিভাগকে অবহিত করবে এবং নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পরিপালন করে যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৬.১.৩.১১ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা মূল্যায়নঃ

কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রনয়ন করবে এবং চাহিদার আলোকে অন্য কোন বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংকের BSD-3- কে অবহিত করবে।

ক্রমিক নং	মূল্যায়নের বিষয়বস্তু	নিষ্পত্তির হার (%)	স্কোর
০১	গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি	১০০	অসাধারণ
০২		৯০	অতি উত্তম
০৩		৮০	উত্তম
০৪		৭০	চলতি মান
০৫		৬০	চলতি মানের নিম্নে

৬.১.৩.১২ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন:

বিভিন্ন ভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মূল কারণ, উপাত্তসমূহ বিশ্লেষণ, নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিন্ত করার লক্ষে শাখা/উপশাখা ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে বছরে ২ বার (জুন ও ডিসেম্বর) অবহিতকরণ সভার আয়োজন করবে এবং এ বিষয়ে রিপোর্ট প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট বরাবর প্রেরণ করবে।

৬.১.৩.১৩ গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট এর কর্মকর্তাদের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন:

বেসিক ব্যাংক পিএলসি প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট প্রধান বরাবর ব্যাংকের ওয়েবসাইট (www.basicbankplc.com) এর Grievance Redress System এ প্রবেশ করে অথবা e-mail: complaints@basicbankplc.com - এ অভিযোগ দাখিল করা যাবে। ইউনিট প্রধান ব্যাংকের 'অভিযোগ কর্মকর্তা' এবং ইউনিটের মহাব্যবস্থাপক 'অভিযোগ নিষ্পত্তি ও আপিল কর্মকর্তা' হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন। এছাড়াও শাখা ব্যবস্থাপকগণের নামের পার্শ্বে উল্লেখিত টেলিফোন নম্বরে অভিযোগ দায়ের করা যাবে। শাখা/উপশাখা এ বিষয়ে গ্রাহককে অবহিত করবে।

৬.১.৩.১৪ গ্রাহক সেবার বিশেষ হট-লাইন নম্বর:

গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য একটি হট-লাইন নম্বর থাকবে যার মাধ্যমে গ্রাহক যে কোন সময়ে তার অভিযোগ সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

BASIC Bank PLC. BASIC BOD. H.O. DHAKA

৬.১.৪ কাস্টমার ফিডব্যাক ও ডাটাবেজ গঠনঃ

৬.১.৪.১ কাস্টমার ফিডব্যাকঃ

গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধিকল্পে কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট শাখা/উপশাখা ভিত্তিক গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন স্কোরকার্ড, CSS ও BSA এর মূল্যায়ন এবং Report of Audit on Branches' Customer Services এর মতামত অনুযায়ী কাস্টমার ফিডব্যাক রিপোর্ট তৈরি করবে। এছাড়া, টেলিফোন, মোবাইল, অনলাইন ও সোশ্যাল মিডিয়া মারফত সেবা গ্রহণকারী হতে সেবা সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করবে এবং উন্নতিকল্পে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৬.১.৪.২ কাস্টমার ডাটাবেজ গঠনঃ

ব্যাংক গ্রাহকদের নিয়মিত তথ্য সংগ্রহ ডাটাবেজ হালনাগাদ করবে। বিভিন্ন রাষ্ট্রীয় দিবস ও ব্যক্তিগত বিশেষ দিনে SMS বা e-mail এর মাধ্যমে গ্রাহককে বার্তা প্রদান ও অভিনন্দন নিয়মিত করবে যা গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে সহায়ক হবে।

গ্রাহক সন্তুষ্টি নীতিমালার মাধ্যমে ব্যাংক গ্রাহককে সর্বোচ্চ মানের, সময়োপযোগী ও স্বচ্ছ সেবা প্রদানের অঙ্গীকার ব্যক্ত করছে। ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী এই নীতিমালা অনুসরণ করে দায়িত্ব পালনের মাধ্যমে গ্রাহকের আস্থা ও বিশ্বাস অর্জনে সচেষ্ট থাকবেন। নিয়মিত গ্রাহক মতামত গ্রহণ, গ্রাহক সন্তুষ্টি স্কোরকার্ড, সন্তুষ্টি জরিপ, অন্যান্য মূল্যায়ন এবং নিরীক্ষা প্রতিবেদন বিশ্লেষণের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় উন্নয়নমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে ব্যাংক একটি গ্রাহকবান্ধব, জবাবদিহিমূলক ও টেকসই সেবা ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে।

পরিশেষে, এ নীতিমালার কার্যকর বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে পারস্পরিক সহযোগিতা ও সুদৃঢ় সম্পর্ক গড়ে উঠবে–যা ব্যাংকের দীর্ঘমেয়াদি সাফল্য ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিস্তারে সহায়ক হবে।

---- সমাপ্ত ------

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

সংযোজনী-'ক'

বেসিক ব্যাংক পিএলসি.

সমৃদ্ধির পথে মানুষের সাথে

শতভাগ রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক

অভিযোগ দাখিলের নমুনা ফর্ম

বরাবর

_____

_____

_____

বিষয়ঃ _____

সংশ্লিষ্ট শাখা/কর্মকর্তাঃ _____

অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণঃ

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ব্যাংকের নিকট কেমন প্রতিকার চানঃ

_____

_____

_____

স্বাক্ষরঃ _____ তারিখঃ _____

পূর্ণ নামঃ _____

ঠিকানাঃ _____

ফোন নম্বরঃ _____ ই-মেইলঃ _____

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

সংযোজনী- 'খ'

বেসিক ব্যাংক পিএলসি.

অভিযোগসমূহের মাসিক/ত্রৈমাসিক বিবরণী

_____ মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য

প্রাপ্তির তারিখ	ব্যাংকের নাম	শাখার নাম ও আইডি	অভিযোগের সূত্র নং	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম	অভিযোগের প্রকৃতি*	অভিযোগের বিষয়বস্তু	অভিযোগ পত্রে উল্লিখিত অর্থের পরিমাণ	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

*অভিযোগের প্রকৃতিঃ

- সাধারণ ব্যাংকিং
- ঋণ ও অগ্রিম
- ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/ এটিএম কার্ড
- মোবাইল ব্যাংকিং
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- রেমিটেন্স
- আমদানী বিল (স্থানীয়)
- আমদানী বিল (বৈদেশিক)
- রপ্তানী সংক্রান্ত
- ব্যাংক গ্যারান্টি
- বিবিধ

BASIC Bank PLC. BCD. H.O. DHAKA

সংযোজনী- 'গ'

বেসিক ব্যাংক পিএলসি.

অভিযোগ রেজিস্ট্রারের নমুনা

ক্রমিক নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা	অভিযোগের বিষয়বস্তু	সংশ্লিষ্ট শাখা/কর্মকর্তা	নিষ্পত্তির অবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা	মন্তব্য (যদি থাকে)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯