

সূত্র নং- ৫৩.০৯.০০০০.৮১৮.২২.০৫৯.২২.১৬২৯

তারিখঃ মে ১১, ২০২২

প্রতিঃ সকল সার্কেল/শাখা/বিভাগ/ইউনিট/সেল/অফিস প্রধান, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

অফিস আদেশ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা পদে দায়িত্ব প্রদান প্রসঙ্গে।

অর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সাথে স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসাবে ব্যাংকে Grievance Redress System (GRS)/অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রচলনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা মনোনয়ন পূর্বক তাঁদের তথ্য ওয়েবসাইটে ক্রমসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণের নির্দেশনা পরিপালনের জন্য ব্যাংক ব্যবস্থাপনা নিম্ন বর্ণিত নির্বাহী/পদের কর্মকর্তাদেরকে দায়িত্ব প্রদান করেছেঃ

ক্রম	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় দায়িত্ব	দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়- এর প্রধান
২.	আপিল কর্মকর্তা	ইন্টার্নাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স (আইসিসি) বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়- এর প্রধান

অর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সাথে সম্পাদিত কর্মসম্পাদন চুক্তি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা অনুসারে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় কার্যক্রম পরিচালনা করবেন।

সেবার্শব কর্মকর্তা

উপ-মহাব্যবস্থাপক

মানব সম্পদ বিভাগ

অবগতি এবং কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

১. একান্ত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
২. সকল উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
৩. সকল মহাব্যবস্থাপক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
৪. সকল সার্কেল/শাখা/বিভাগ/অফিস/ইউনিট/সেল সমূহের প্রধান ও সংশ্লিষ্ট নির্বাহী/কর্মকর্তাগণ।