



**BASIC Bank Limited**  
Serving people for progress  
A 100% STATE-OWNED BANK

**বেসিক ব্যাংক লিমিটেড**  
শতভাগ রাষ্ট্রমালিকানাধীন ব্যাংক

মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সূত্র নং- ৫৩.০৯.০০০০.৮১৮.২২.০০২.২৩.৩১৪১  
তারিখ: অক্টোবর ১৯, ২০২৩

অফিস আদেশ

বিষয়: ব্যাংকের কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট (Central Customer Service & Complaints Management Unit), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-এর প্রধান হিসাবে দায়িত্ব অর্পণ প্রসঙ্গে।

প্রশাসনিক প্রয়োজনে ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট (Central Customer Service & Complaints Management Unit) এর কার্যক্রম পরিচালনা বিষয়ে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গ্রহণ করেছে:

১. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়স্থিত শাখা তদারকি বিভাগ এর মাধ্যমে পরিচালিত হবে;
২. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট-এর নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে শাখা তদারকি বিভাগের প্রধান-কে তাঁর নিজ দায়িত্বের অতিরিক্ত কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট এর দায়িত্ব প্রদান করা হলো;
৩. ব্যাংকের শাখা তদারকি বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত মহাব্যবস্থাপক-কে Customer Complaint Cell এর আপিলাত কর্মকর্তা (Appellate Officer) এবং শাখা তদারকি বিভাগের (বিভাগীয়) প্রধান-কে পরিপালন কর্মকর্তা (Compliant Officer) হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন।

এমতাবস্থায়, কর্তৃপক্ষের বর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ অবিলম্বে বাস্তবায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো।

সাইদুর রহমান সোহেল  
উপ-মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ

কার্যার্থে বিতরণ:

১. জনাব মো: ইছমাইল, মহাব্যবস্থাপক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২. জনাব নিয়াজ মোসাক্কীর শাহ, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, শাখা তদারকি বিভাগ, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

অনুলিপি:

১. উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২. সকল মহাব্যবস্থাপক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড।
৩. সকল সার্কেল/শাখা/উপশাখা/বিভাগ/বিবিটিআই/অফিস/ইউনিট/সেল সমূহের প্রধান।
৪. সহকারী একান্ত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। (ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয় এর সদয় অবগতির জন্য)

“শুদ্ধাচার ও শিষ্টাচার, সভ্য জাতির অহংকার”

Head Office : Sena Kalyan Bhaban (5th Floor), 195 Motijheel C/A, Dhaka-1000, Phone : 02-223359185-186, 02-223384830, 02-223388190  
02-223384829, 02-9564829, SWIFT : BKSIBDDH, E-mail: basicho@basicbanklimited.com, Website: basicbanklimited.com