Customer Complaint Address Module (CCAM)

Bangladesh Securities and Exchange Commission

● সিসিএএম আসলে কি?

বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন পুঁজিবাজারে বিনিয়োগকারীদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি অনলাইন মডিউল চালু করেছে। যার নাম হচ্ছে কাস্টমার কমপ্লেইন এ্যাড্রেস মডিউল (সিসিএএম)।

● এই মডিউলটি কোথায় আছে?

বিএসইসি এর ওয়েবসাইট www.sec.gov.bd এর প্রথম পৃষ্ঠায় ডানদিকে "Customer Complaint Address Module" নামে একটি আইকন রয়েছে। উক্ত আইকনে ক্লিক করলে এই মডিউলে প্রবেশ করা যাবে।

● এই মডিউলে কি ভাবে অভিযোগ দাখিল করা যাবে?

এই মডিউলে প্রবেশ করে প্রথমে আপনাকে বাধ্যতামূলকভাবে পাঁচটি বিষয়ের তথ্য প্রদান করতে হবে। এই তথ্যগুলি হচ্ছে-

- ১৬ সংখ্যার বিও হিসাব নম্বর;
- নাম;
- ঠিকানা;
- ইমেইল (যার মাধ্যমে আপনার সাথে যোগাযোগ করা হবে এবং One Time Password or OTP প্রেরণ করা হবে) এবং
- মোবাইল নাম্বার (যার মাধ্যমে আপনাকে One Time Password or OTP প্রেরণ করা হবে)।

এই তথ্যগুলি লিপিবদ্ধ না করলে আপনি আপনার অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন না।

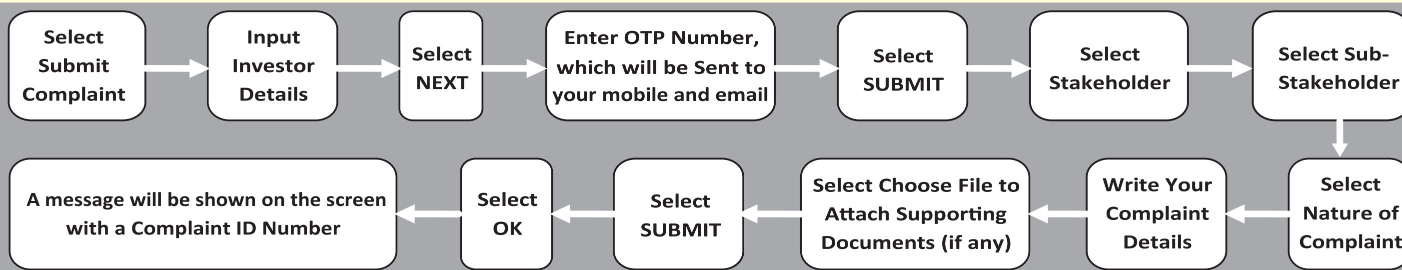
এই সব তথ্য লিপিবদ্ধ করার পর আপনাকে "NEXT" বাটনে ক্লিক করতে হবে। আপনি তখন আপনার মোবাইল ফোনে এবং ইমেইলে একটি পাসওয়ার্ড (OTP) পাবেন যা নির্দিষ্ট স্থানে লিপিবদ্ধ করে "SUBMIT" বাটনে ক্লিক করতে হবে। তারপর আপনি আপনার অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

ড্রপডাউন মেনু থেকে আপনার অভিযোগটি কার বিরুদ্ধে তা বাছাই করতে হবে। যেমন এখানে পাবেন ডিএসই, সিএসই, সিডিবিএল,ইস্যুয়ার ও অন্যান্য নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান। উদাহরণস্বরূপ যদি আপনার অভিযোগ কোন ডিএসই এর ট্রেকহোল্ডার/স্টক ব্রোকারের বিরুদ্ধে হয় তবে ডিএসই সিলেক্ট করুন। যদি আপনার অভিযোগ কোন মার্চেন্ট ব্যাংকের বিরুদ্ধে হয় তবে মার্চেন্ট ব্যাংক সিলেক্ট করুন।

পরবর্তী ড্রপডাউন মেনু থেকে আপনাকে যে প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ তার নাম সিলেক্ট করতে হবে। এখানে পুঁজিবাজারের সব নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠানের নাম আপনি পাবেন। উদাহরণস্বরূপ আপনার অভিযোগ "X Securities Limited" এর বিরুদ্ধে হলে উক্ত প্রতিষ্ঠানটি সিলেক্ট করুন।

পরবর্তী পর্যায়ে ড্রপডাউন মেনু থেকে আপনাকে আপনার অভিযোগের ধরণ সিলেক্ট করতে হবে। যদি অভিযোগের ধরণ সম্বন্ধে আপনি নিশ্চিত না হন তবে “Others” সিলেক্ট করুন। এরপর নির্দিষ্ট স্থানে আপনাকে আপনার অভিযোগের বিবরণ বাংলা অথবা ইংরেজীতে লিপিবদ্ধ করতে হবে। আপনি যদি সংশ্লিষ্ট কাগজ/প্রমাণাদি আপলোড করতে চান তবে “choose file” বাটনে ক্লিক করে তা করতে পারবেন।

অতপর “SUBMIT” বাটনে ক্লিক করলে উপরের অংশে Confirmation message দেখাবে এবং তারপর “OK” বাটনে ক্লিক করতে হবে । এই সকল কার্যক্রম শেষে আপনি আপনার ইমেইলে একটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাবেন যাতে আপনার অভিযোগের আইডি দেয়া থাকবে। এই আইডি টি সংরক্ষণ করুন যা পরবর্তীতে আপনার প্রয়োজন হবে। নিচের ডায়াগ্রামে বিষয়টি বিস্তারিতভাবে দেখানো হয়েছে।

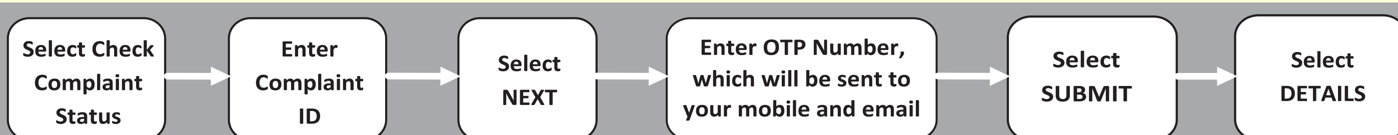


- **কোন প্রতিষ্ঠান আমার অভিযোগটি ফয়সালা করবে?**

যদি আপনার অভিযোগ ডিএসই ট্রেকহোল্ডারের বিরুদ্ধে হয় তবে ডিএসই এই অভিযোগটি ফয়সালা করবে। একইভাবে সিএসই এর ট্রেকহোল্ডার হলে তা সিএসই এবং ডিপোজিটরি পার্টিসিপেন্টস্ (ডিপি) হলে তা সিডিবিএল ফয়সালা করবে। অন্য কোন প্রতিষ্ঠানের নামে অভিযোগ হলে সে প্রতিষ্ঠান তা সরাসরি ফয়সালা করবে এবং আপনি তা মডিউলের মাধ্যমে জানতে পারবেন।

- **আমি যে অভিযোগ দাখিল করেছি তার বর্তমান অবস্থা কিভাবে জানতে পারবো?**

একই মডিউল থেকে “Check Complaint Status” ক্লিক করতে হবে, আপনার অভিযোগের আইডি নম্বর নির্দিষ্ট স্থানে দিয়ে এবং তারপর “NEXT” বাটনে ক্লিক করতে হবে। তারপর আপনার মোবাইল ফোনে এবং ইমেইলে একটি পাসওয়ার্ড (OTP) পাবেন যা নির্দিষ্ট স্থানে প্রদান করে “SUBMIT” বাটনে ক্লিক করলে আপনি আপনার দাখিলকৃত অভিযোগের বর্তমান অবস্থা দেখতে পারবেন। নিচের ডায়াগ্রামে বিষয়টি বিস্তারিতভাবে দেখানো হয়েছে।



আমি যদি আমার দাখিলকৃত অভিযোগ প্রত্যাহার করতে চাই তাহলে আমি কি করবো?

আপনাকে "Withdraw Complaint" বাটনে ক্লিক করতে হবে। তারপর নির্দিষ্ট স্থানে আপনার অভিযোগের আইডি লিখে তারপর "NEXT" বাটনে ক্লিক করতে হবে। আপনার মোবাইলে এবং ইমেইলে যে পাসওয়ার্ড (OTP) আসবে তা নির্দিষ্ট স্থানে লিপিবদ্ধ করে তারপর "SUBMIT" বাটনে ক্লিক করতে হবে এবং এরপর "Details" বাটনে ক্লিক করে "Withdraw Complaint" এবং "OK" বাটনে ক্লিক করতে হবে। আপনার ইমেইলে অভিযোগ প্রত্যাহার সংক্রান্ত একটি নোটিফিকেশন পাবেন এবং আপনার কম্পিউটারেও এ সংক্রান্ত মেসেজ দেখতে পারবেন। নিচের ডায়াগ্রামে বিষয়টি বিস্তারিতভাবে দেখানো হয়েছে।

Select Withdraw Complaint → Input ID Number → Select Next → Input OTP Number, which will be sent to your mobile and email → Select Submit → Select Detail → Select Withdraw Complaint → Select OK

আমি যদি অভিযোগের ফয়সালায় সন্তুষ্ট না হই তাহলে আমার কি করণীয়?

আপনি সেক্ষেত্রে আপীল দাখিল করতে পারবেন। আপনাকে এই মডিউল থেকে "Appeal" সিলেক্ট করতে হবে। তারপর আপনার অভিযোগ ID (যা আপনাকে অভিযোগ দাখিলের পর ইমেইলে পাঠানো হয়েছিল) লিপিবদ্ধ করে "NEXT" বাটনে ক্লিক করতে হবে। তারপর আপনার মোবাইলে এবং ইমেইলে আসা পাসওয়ার্ড (OTP) নির্দিষ্ট স্থানে লিপিবদ্ধ করে "SUBMIT" বাটনে ক্লিক করতে হবে। তখন আপনি আপনার আপীল এর কারণ বাংলা অথবা ইংরেজিতে লিপিবদ্ধ করতে পারবেন এবং চাইলে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/প্রমাণাদি "choose file" বাটনে ক্লিক করে আপলোড করতে পারবেন। এই কার্যক্রম শেষ করে "SUBMIT" বাটনে ক্লিক করলে আপনি আপনার ইমেইলে আপীল সংক্রান্ত নোটিফিকেশন পাবেন। নিচের ডায়াগ্রামে বিষয়টি বিস্তারিতভাবে দেখানো হয়েছে।

Select "Appeal" → Input ID Number → Select NEXT → Input OTP Number, which will be sent to your mobile and email → Select SUBMIT → Write the reason of your Appeal → Select Choose file to Attach Suppoting Documents (if any) → Select SUBMIT

এই মডিউলের সেবা পেতে আমাকে কি কোন ফি প্রদান করতে হবে?

না, কোন ফি প্রদান করতে হবে না। এই সেবা আপনি বিনামূল্যে পাবেন।

অভিযোগ দাখিলের জন্য আমি কেন এই মডিউল ব্যবহার করবো?

- এই মডিউলটি স্বয়ংক্রিয় । এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করলে আপনার অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি হবে;
- অভিযোগ দাখিলের সাথে সাথে এই মডিউল থেকে প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাবেন;
- আপনি যে কোন সময়ে আপনার অভিযোগের বর্তমান অবস্থা অনলাইনে জানতে পারবেন;
- আপনি আপনার অভিযোগ প্রত্যাহার করতেও পারবেন এবং
- সর্বশেষ আপনি অভিযোগের ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে আপীল করতে পারবেন।

আমি যদি অতিরিক্ত আরো কোনো তথ্য জানতে চাই তাহলে কোথায় যোগাযোগ করবো?

আপনি sri@sec.gov.bd এই ইমেইলে লিখতে পারেন।

বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন

সিকিউরিটিজ কমিশন ভবন
ই-৬/সি, শের-ই-বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
ফোন : +৮৮ ০২ ৫৫০০৭১৩১-২
ওয়েব সাইট: www.sec.gov.bd