

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 এ্যাক্সেস 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।

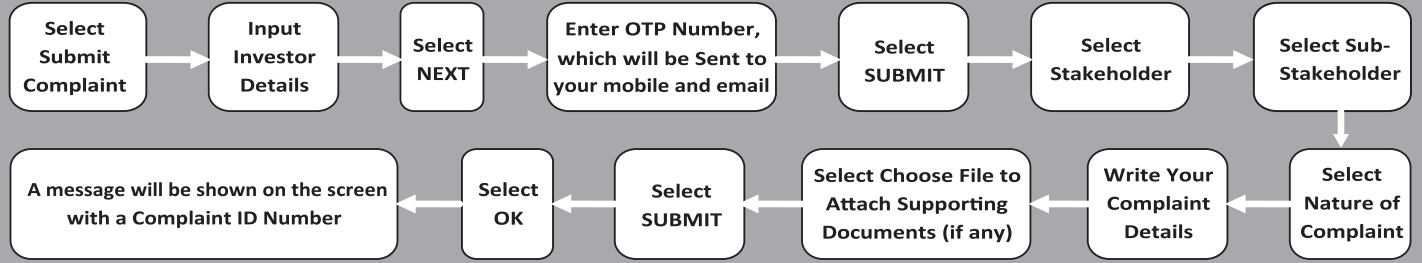
এই সব তথ্য লিপিবদ্ধ করার পর আপনাকে “NEXT” বাটনে ক্লিক করতে হবে। আপনি তখন আপনার মোবাইল ফোনে এবং ইমেইলে একটি পাসওয়ার্ড (OTP) পাবেন যা নির্দিষ্ট স্থানে লিপিবদ্ধ করে “SUBMIT” বাটনে ক্লিক করতে হবে। তারপর আপনি আপনার অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

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 ট্রেডহোল্ডার/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 পার্টিসিপেন্টস (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।



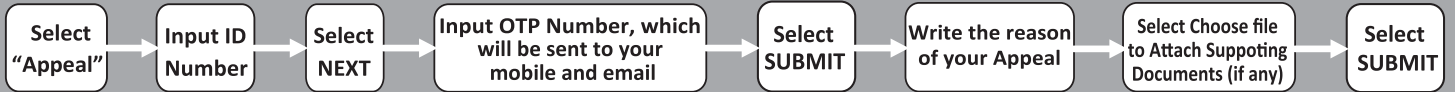
• **আমি যদি আমার দাখিলকৃত অভিযোগ প্রত্যাহার করতে চাই তাহলে আমি কি করবো?**

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।



• **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।



• **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।



- **What is CCAM?**

Bangladesh Securities and Exchange Commission has developed an online Module to address complaints of the customers of the Capital Market. Name of this module is Customer Complaint Address Module (CCAM)

- **Where I will find this Module?**

Please visit BSEC's website www.sec.gov.bd, in the right hand side of this website, you will see “Customer Complaint Address Module” icon, just click on this icon, this will take you to this page.

- **How to submit a complaint in this Module?**

In the respective page, you need to input your details, such as-

- ❖ Your BO ID (16 digit);
- ❖ Name;
- ❖ Address;
- ❖ Email address (for communication with you and for sending One Time Password or OTP); and
- ❖ Mobile number (for sending One Time Password or OTP).

These are mandatory fields and without writing these information, you will not be able to submit your complaint.

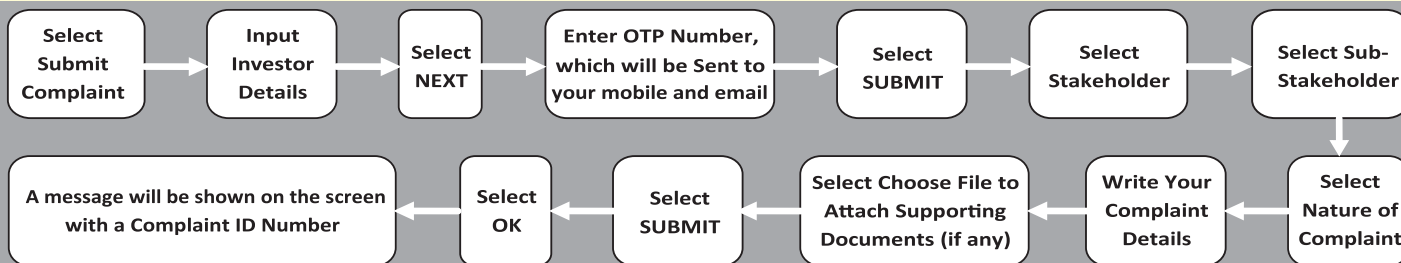
Once you are done, please click “Next” button. You will get an OTP on your mobile phone and email. Please enter the OTP number in the respective place and click “SUBMIT”, then you will be able to write your complaint details.

From the dropdown menu, please select against whom your complaint is related- DSE, CSE, CDBL, issuer and other registered entities. For example if your complaint is against a Stock Broker/TREC Holder of DSE, then please select DSE. If your complaint is against a Merchant Bank, please select Merchant Bank etc.

From the next dropdown menu, you need to choose the name of Sub-stakeholders. That means against which institution your complaint is. In this menu, you will find the name of all registered entities of our Capital Market. Please select the name of the institution. For example, if your complaint is against X Securities Limited then select “X Securities Limited”

In the next step, form dropdown menu, please select the nature of your complaint. If you are not sure about the nature of your complaint, please select **“Others”**. Then you need to write complaint description / অভিযোগের বিবরণ in the appropriate box. You will be able to write here either in Bangla or in English. If you wish to attach any relevant documents, please do it by clicking **“choose file”** button.

Once you are done, please click **‘SUBMIT’** button and a message will be shown on the top of the page for confirmation then click **“OK”** button. You will get an acknowledgement in your email with complaint **ID**. Please preserve this complaint **ID** for future use. You can follow the following diagram for submitting your complaint:



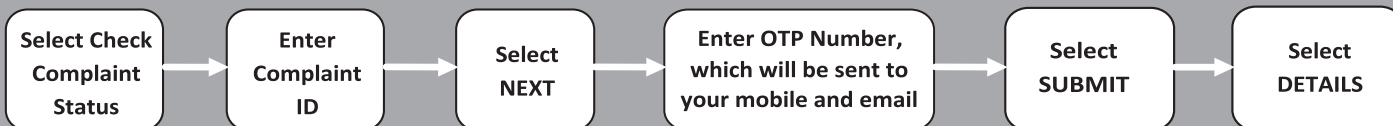
● Who will address my submitted complaint?

If your complaint is against DSE TREC Holders, DSE will address your complaint and you will get reply from them. CSE and CDBL will address your complaint if the complaint is against CSE TREC Holders or Depository Participants (DP) as the case may be.

If the complaint is against other registered entities (other than DSE & CSE TREC Holders and Depository Participants), the respective institution will address your complaint and communicate with you.

● How do I check status of my submitted complaint?

From the same Module, please click **“Check Complaint Status”** enter your complaint **ID** and then click **“Next”**. You will receive an **OTP** on your mobile phone and email. Please input your **OTP** number and then click **“SUBMIT”** button and you will be able to see the current status of your submitted complaint. You can follow the following diagram for knowing the status of your complaint:



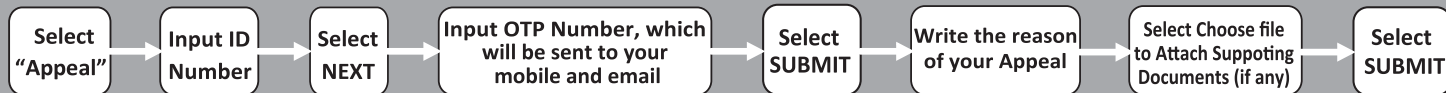
● What I need to do if I wish to withdraw my complaint?

Please click **“Withdraw Complaint”** button, then input your complaint **ID** and click **“Next”**, you will receive an **OTP** on your mobile phone and email, please input your **OTP** number and click **“SUBMIT”** button, your complaint status will appear, please click **“DETAILS”** and thereafter click **“WITHDRAW COMPLAINT”** button followed by **“OK”** button. You will receive an email notification confirming withdrawn of your complaint. You will also be able to see this message on your computer screen. You can follow the following diagram for withdrawing your complaint:



● If I am not satisfied with the outcome of my complaint, then what I should do?

You may submit an appeal. For submitting an appeal, please select **“Appeal”** from the menu. Please input your complaint **ID** and click **“NEXT”**, you will receive an **OTP** on your mobile phone and email. Please input your **OTP** number and click **“SUBMIT”** button. You will see a box where you need to write grounds of appeal either in English or in Bangla. If you wish you can attach documents by clicking **“choose file”**. Once you are done, please click **“SUBMIT”** button. You will get an automatic notification on your email in respect of this appeal. You can follow the following diagram for lodging an Appeal:



● Do I need to pay for using the services of this Module?

No, it is absolutely free.

● Why I should use this Module for submitting my complaint?

- ❖ This Module is electronically designed and efficient. if you submit your complaint using this module, your complaint will be resolved quickly;
- ❖ You will immediately get an acknowledgement if you submit a complaint;
- ❖ You can also track your complaint status online;
- ❖ If you wish, you can withdraw your complaint; and
- ❖ If you are not satisfied with the outcome of your complaint, you can submit an appeal.

● If I have any additional Questions, to whom I should get in touch with?

You can write at: sri@sec.gov.bd



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