প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এ্যালিফেন্ট রোড,

ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব মোঃ মজিবর রহমান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
সভার স্থান	:	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সভাকক্ষ
সভার তারিখ ও সময়	:	২১ মার্চ ২০২৩ খ্রিঃ, মঙ্গলবার বিকাল ৩:০০ ঘটিকায় Zoom প্লাটফর্ম।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অত্র ব্যাংকের শাখায় কর্মরত সকল শাখা ব্যবস্থাপকগণসহ অন্যান্য কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে অদ্য ২১ মার্চ ২০২৩ মঙ্গলবার বিকাল ৩:০০ ঘটিকায় Zoom প্লাটফর্মে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন জনাব মোঃ মজিবর রহমান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক। সভাপতির অনুমোদনক্রমে জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি) সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় বিভিন্ন শাখা ব্যবস্থাপকগণ ঋণসেবা প্রদানের সময় যেসব সমস্যার সম্মুখীন হন সেসব সমস্যাবলী উত্থাপন করেন। তৎপ্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদানসহ সকলকে একযোগে কাজ করার আহবান জানান। সর্বোপরি ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে ভালো গ্রাহক নির্বাচন করতঃ কিভাবে আদায়ের হার বৃদ্ধি করা যায় সে বিষয়ে বিশদ আলোচনা করেন। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

ক. সহজে ঋণসেবা পেতে গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোন/মোবাইলে প্রদত্ত ফোন বা কল সকল শাখা ব্যবস্থাপকগণকে যেকোন সময় রিসিভ করে প্রয়োজনীয় তথ্য ও নির্দেশনা প্রদান করতে হবে;

খ. কোন গ্রাহক ঋণ গ্রহণের সময় যৌক্তিক কারণে বিমান টিকেটের কপি প্রদানে অপারগতা প্রকাশ করলে তা সদয় বিবেচনাপূর্বক ঋণ প্রদান করতে হবে;

গ. অত্র ব্যাংকের বিভিন্ন সঞ্চয়ী স্কীম খোলার সময় শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা গ্রহণের বিধান থাকলেও গ্রাহকের সুবিধা বিবেচনাকরতঃ পাসপোর্ট/জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মসনদ যে কোন একটি ব্যবহার করে সেসকল হিসাব খুলতে পারবে;

ঘ. সর্বোপরি শ্রেণিকৃত ঋণের হার যেন বৃদ্ধি না পায় সে বিষয়ে সকলকে সর্বদা সতর্ক থাকতে হবে।

২.০ পরিশেষে আর কোন বক্তব্য না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার পরিসমাপ্তি ঘোষণা করেন।

22/03/2023

(মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম)
উপমহাব্যবস্থাপক
এবং সভাপতি ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

<u>বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়): সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে-</u>

১. মহাব্যবস্থাপক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
২. বিভাগীয় প্রধান/সহকারী মহাব্যবস্থাপক/সেল প্রধান (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
৩. অঞ্চল প্রধান (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক;
৪. প্রিন্সিপাল, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
৫. ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্যে);
৬. উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্যে);
৭. শাখা ব্যবস্থাপক (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক;
৮. অফিস কপি।