

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংককে আস্থার প্রতীক হিসেবে প্রতিষ্ঠাকরণ।

মিশন : তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে ব্যয় সাশ্রয়ী পন্থায় নিরাপদে ও দ্রুততার সঙ্গে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স প্রেরণে সহায়তা প্রদান এবং বিদেশগামী ও বিদেশ ফেরত কর্মীদের সহজ শর্তে স্বল্পসময়ে ‘অভিবাসন ঋণ’ ও ‘পুনর্বাসন ঋণ’ প্রদান।

স্লোগানঃ “দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে”।

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ঋণ কার্যক্রম	<p>১. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বৃহদায়তন ঋণের প্রস্তাব অনুমোদন প্রক্রিয়াকরণ, সুদ মওকুফ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের ঋণ ও অগ্রিম ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।</p> <p>২. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে।</p> <p>৩. সিটিজেন চার্টার ওয়েব লিংক: http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</p>	---	বিনামূল্যে	---	জনাব মোঃ হাব্বুন অর রশীদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান ঋণ ও অগ্রিম ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01716-834980 ই-মেইল: migration@pkb.gov.bd
২.	আমনত সংরক্ষণ	<p>১. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থার সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।</p> <p>২. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে।</p> <p>৩. ওয়েব লিংক: http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</p>	---	বিনামূল্যে	---	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: bcd.pkb@gmail.com
৩.	রেমিটেন্স/অর্থ স্থানান্তর	<p>১. নীতিমালা প্রণয়ন, রেমিটেন্স সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি</p>	---	বিনামূল্যে	---	জনাব ইস্কান্দার পারভেজ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

		<p>সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের ফরেন রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।</p> <p>২. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে।</p> <p>৩. ওয়েব লিংক: http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</p>				<p>কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ এন্ড রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01613-383838 ই-মেইল: remittance@pkb.gov.bd</p>
8.	তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা	<p>১. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থার সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট, আইটি সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট, আইটি অপারেশনস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।</p> <p>২. বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে।</p> <p>৩. ওয়েব লিংক: http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8</p>	---	বিনামূল্যে	---	<p>জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: bcd.pkb@gmail.com</p> <p>জনাব ইস্কান্দার পারভেজ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান আইটি সিস্টেমস এন্ড এমআইএস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01613-383838 ই-মেইল: itsystems@pkb.gov.bd</p> <p>জনাব ইস্কান্দার পারভেজ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান আইটি অপারেশন এন্ড ডিএফএস ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01613-383838 ই-মেইল: hoitoperations@pkb.gov.bd</p>

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	তথ্য প্রদান	<ol style="list-style-type: none"> ১. তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। ২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান। 	---	---	নির্দেশনা পত্রে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	জনাব মোহাম্মাদ কামাল হোসেন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার বোর্ড সচিব ও জনসংযোগ কর্মকর্তা ফোনঃ 01552-382200 ই-মেইল: kamal.pkb007@yahoo.com
০২	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	<ol style="list-style-type: none"> ১. গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে নির্দেশনা/পরিপত্র জারীসহ তদারকিকরণ। ২. বিদ্যমান সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য শাখা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সংকলিত রয়েছে। ওয়েব লিংক: http://www.pkb.gov.bd/site/office_citizen_character/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/%E0%A6%B8 	---	বিনামূল্যে	পত্রে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	নির্দেশনা সংশ্লিষ্ট বিভাগের উপমহাব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়।
০৩	বাংলাদেশ ব্যাংক, জাতীয় সংসদ, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়সহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিত তথ্যাদি প্রদান	<ol style="list-style-type: none"> ১. পত্রে চাহিত ছক/নির্দেশনার আলোকে তথ্য প্রদান করা। 	---	বিনামূল্যে	পত্রে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	নির্দেশনা সংশ্লিষ্ট বিভাগের উপমহাব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

০৪	জাতীয় পরিচয়পত্রের তথ্য/উপাত্ত যাচাই ফি, ভ্যাট, উৎসে কর. আবগারী শুল্ক, চালানের টাকা সরকারি কোষাগারে জমা করা।	চালানের মাধ্যমে	---	বিনামূল্যে	প্রতিমাসের শেষে	জনাব ইস্কান্দার পারভেজ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ এন্ড রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01613-383838 ই-মেইল: cad@pkb.gov.bd
----	---	-----------------	-----	------------	-----------------	---

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রশিক্ষণ	বাধ্যতামূলকভাবে বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ, বিভিন্ন সময়ে চাহিদার প্রেক্ষিতে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা।	---	বিনামূল্যে	কোর্সের মেয়াদের উপর নির্ভরশীল	জনাব ইস্কান্দার পারভেজ উপমহাব্যবস্থাপক প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট ফোনঃ 01613-383838 ই-মেইল: harun@pkb.gov.bd
০২	পদোন্নতি, বদলী	নীতিমালা অনুযায়ী নির্দিষ্ট মেয়াদান্তে	---	বিনামূল্যে	নূন্যতম ৩ বছর	জনাব মোঃ হারুন অর রশীদ উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01716-834980 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
০৩	অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে	---	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	ঐ
০৪	পে-ফিক্সেশন	জাতীয় পে-স্কেল ঘোষণা, ইনক্রিমেন্ট এবং পদোন্নতির কারণে বেতন বৃদ্ধি হলে চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	সরকারি পে-স্কেল অনুযায়ী পে-ফিক্সেশন। ইনক্রিমেন্ট এবং বেতন বৃদ্ধির আদেশনামা	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	ঐ

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

০৫	১৮ (আঠারো) মাসের ছুটি নগদায়ন	চাকুরির সর্বশেষ মূল বেতনের ভিত্তিতে নিরূপিত হয়।	ছাড়পত্রের কপি, এলপিসি, দায় দেনার প্রত্যয়নপত্র ও লিখিত আবেদন	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	ঐ
০৬	ছুটি মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	ঐ
০৭	শ্রান্তি বিনোদন ভাতা	ঐ	ঐ	ঐ	৩০ কর্মদিবস	ঐ
০৮	মোটর সাইকেল ঋণ, কম্পিউটার/ল্যাপটপ ঋণ মঞ্জুর	ঐ	ঐ	ঐ	৩০ কর্মদিবস	ঐ
০৯	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান	ঐ	ঐ	ঐ	৩০ কর্মদিবস	ঐ
১০	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	ঐ	ঐ	ঐ	৩০ কর্মদিবস	ঐ
১১	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	১৫ কর্মদিবস	ঐ
১২	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর	ঐ	ঐ	ঐ	৯০ কর্মদিবস	ঐ
১৩	পাসপোর্ট করার জন্য অনাপত্তি প্রদান	ঐ	ঐ	ঐ	০৭ কর্মদিবস	ঐ
১৪	নিয়োগ, পদোন্নতি ও স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী	--	ঐ	--	ঐ
১৫	বিশেষ সাফল্যের জন্য পুরস্কার/শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে	--	ঐ	প্রতি অর্ধবছরের শেষের দিকে	ঐ
১৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল	আবেদনের প্রেক্ষিতে	খরচের সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র ও বিল	ঐ	০৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরী কর্তৃপক্ষ
১৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাবান, তোয়ালে, টিস্যু, শার্ট প্যান্ট, জুতা প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	---	ঐ	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ হাব্বুন অর রশীদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01716-834980 ই-মেইল: csd@pkb.gov.bd
১৮	অফিস স্টেশনারী	চাহিদা মোতাবেক	---	ঐ	০১ কর্মদিবস	ঐ
১৯	শাখা স্থাপন, স্থানান্তর ও ভবন ভাড়া	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ প্রতিবেদন, ভাড়ার চুক্তিপত্র দাখিল সাপেক্ষে পরিচালনা পর্ষদের সম্মতিপত্র	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনপত্র এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তিপত্র	ঐ	৯০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: bcd.pkb@gmail.com

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

২০	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন এবং মাঠ পর্যায়ের কমপ্লায়েন্স	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত নিরীক্ষা পরিকল্পনানুযায়ী ইন্টারনাল অডিট এন্ড কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক নির্ধারিত ছকে অর্থবছরভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদনা।	---	ঐ	নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান ইন্টারনাল অডিট এন্ড কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট। ফোন নং 01925-514464 Email: audit.pkb@gmail.com
----	--	--	-----	---	--	--

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪. সেবা গ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজ/দলিল প্রাদিসহ সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২.	স্বাগতের কিস্তি সময়মত পরিশোধ করা;
৩.	বিদেশে অবস্থানকালে ঠিকানা পরিবর্তন হলে পরিবর্তিত ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর, ই-মেইল নম্বর ব্যাংক এ অবহিত করা;
৪.	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এ আপনার আমানতের মাধ্যমে সুসম্পর্ক সৃষ্টি হোক।
৫.	প্রবাসীদের রেমিটেন্স প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এর মাধ্যমে জমা করা।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

(ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট:

কার্যালয়	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ
শাখা অফিস	সকল কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট	অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক
আঞ্চলিক কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	
প্রধান কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মো: নূর আলম সরদার, মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৭৪২, ইমেইল: gm@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। ২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মোঃ হারুন অর রশীদ উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৭৪৫ ইমেইল: harun@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, ঢাকা website: www.pkb.gov.bd

(খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:

কার্যালয়	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ
শাখা অফিস	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ নূর আলম সরদার, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৭৪২, ইমেইল: gm@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
আঞ্চলিক কার্যালয়	ঐ	ঐ	
প্রধান কার্যালয়	ঐ	ঐ	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ইমেইল: dmd@pkb.gov.bd , ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৯৪৬৮ ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
সকল কার্যালয়	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দপ্তর/সংস্থার প্রধান	জনাব মোঃ মজিবর রহমান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১৯৭৯, ইমেইল: md@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

স্বাক্ষরিত
(ফাতেমা তুজ জোহরা)
এসও

স্বাক্ষরিত
(মোঃ ফরহাদ হোসেন)
এসপিও/সেল প্রধান

স্বাক্ষরিত
(মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম)
উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

স্বাক্ষরিত
(মোঃ নূর আলম সরদার)
মহাব্যবস্থাপক

স্বাক্ষরিত
(মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন)
উপব্যবস্থাপনা পরিচালক