

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সিটিজেনস চার্টার(প্রধান কার্যালয়)
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইন্সটন গার্ডেন রোড, ইন্সটন, ঢাকা
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 স্বল্প সময়ে 'অভিবাসন ঋণ' ও 'পুনর্বাসন ঋণ' প্রদান।

স্লোগানঃ “দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে”।

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আমানত সংরক্ষণ	বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থার সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।	বিনামূল্যে	https://pkb.gov.bd/site/page/fc878911-42d7-4c43-985e7061f4e542a1/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE%E0%A6%A1%E0%A6%BE%E0%A6%89%E0%A6%A8%E0%A6%B2%E0%A7%8B%E0%A6%A1	পর্যদ/ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর ০৭ (সাত) কর্মদিবস এর মধ্যে।	জনাব গাজী রাহাত মাহমুদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 01912-329494 ই-মেইল: bcd.pkb@gmail.com
২.	রেমিটেন্স/অর্থ স্থানান্তর	নীতিমালা প্রণয়ন, রেমিটেন্স সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের ফরেন রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।	বিনামূল্যে	ঐ	পর্যদ/ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর ০৭ (সাত) কর্মদিবস এর মধ্যে।	জনাব মোহাম্মদ ফজলে রাব্বি উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ, বাজেট ও রেমিটেন্স বিভাগ ফোনঃ 01711-902377 ই-মেইল: remittance@pkb.gov.bd
৩.	তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা	বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন , বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থার সাথে চুক্তি সম্পাদন এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন , পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ , আইটি সিস্টেমস	বিনামূল্যে	ঐ	পর্যদ/ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর ০৭ (সাত) কর্মদিবস এর মধ্যে।	জনাব গাজী রাহাত মাহমুদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 01912-329494 ই-মেইল:

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

		ডিপার্টমেন্ট, আইটি অপারেশনস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।				bcd.pkb@gmail.com জনাব মোহাম্মদ সায়েম আবুল খায়ের উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ আইটি অপারেশন ও ডিএফএস বিভাগ ফোনঃ 01772-675433 ই-মেইল: itsystems@pkb.gov.bd , hoitoperations@pkb.gov.bd
৪.	ঋণ কার্যক্রম	বর্ণিত সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন , বৃহদায়তন ঋণের প্রস্তাব অনুমোদন প্রক্রিয়াকরণ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের ঋণ ও অগ্রিম ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।	বিনামূল্যে	ঐ	পর্যদ/ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর ০৭ (সাত) কর্মদিবস এর মধ্যে।	জনাব মোহাম্মদ সায়েম আবুল খায়ের উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ ফোনঃ 01772-675433 ই-মেইল: migration@pkb.gov.bd
৫.	সুদ মওকুফ	সুদ মওকুফ সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রধান কার্যালয়ের আদায় ও আইন ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।	বিনামূল্যে	ঐ	পর্যদ/ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	জনাব মোঃ হারুন অর রশিদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান আদায় ও আইন বিভাগ ফোনঃ 01716-834980 ই-মেইল: recovery@pkb.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য প্রদান	১. তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র	---	ঐ	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত	জনাব মোঃ মারজিউল হক সজীব সিনিয়র অফিসার

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

		প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। ২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান।			সময়ের মধ্যে অথবা আগত পত্রে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	পাবলিক রিলেশন্স বিভাগ ফোনঃ ০১৬৮০-৩৭৪১৯১ ই-মেইল: marjul00045@gmail.com
২.	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে নির্দেশনা/পরিপত্র জারীসহ তদারকিকরণ।	বিনামূল্যে	ঐ	পত্রে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	নির্দেশনা সংশ্লিষ্ট বিভাগের উপমহাব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়।
৩.	জাতীয় পরিচয়পত্রের তথ্য/উপাত্ত যাচাই ফি, ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারী শুল্ক, চালানের টাকা সরকারি কোষাগারে জমা করা।	চালানের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	---	প্রতিমাসের শেষে	জনাব মোহাম্মদ ফজলে রাব্বি উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ, বাজেট ও রেমিটেন্স বিভাগ ফোনঃ 01711-902377 ই-মেইল: cad@pkb.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রশিক্ষণ	বাধ্যতামূলকভাবে বুনিয়েদি প্রশিক্ষণ, বিভিন্ন সময়ে চাহিদার প্রেক্ষিতে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা।	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নহে	কোর্সের মেয়াদের সময়ের মধ্যে	জনাব গাজী রাহাত মাহমুদ উপমহাব্যবস্থাপক ও প্রিন্সিপাল প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট ফোনঃ 01912-329494 ই-মেইল: training@pkb.gov.bd
২.	পদোন্নতি, বদলী	নীতিমালা অনুযায়ী নির্দিষ্ট মেয়াদান্তে	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নহে	নূন্যতম ৩ বছর	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
৩.	অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নহে	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464

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

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
৪.	ছুটি মঞ্জুর (সকল)	আবেদনের প্রেক্ষিতে বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	নির্ধারিত আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	১০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
৫.	পে-ফিল্ডেশন	জাতীয় পে-স্কেল ঘোষণা, ইনক্রিমেন্ট এবং পদোন্নতির কারণে বেতন বৃদ্ধি হলে চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি পে-স্কেল অনুযায়ী পে-ফিল্ডেশন। ইনক্রিমেন্ট/বেতন বৃদ্ধির আদেশনামা	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
৬.	পিআরএল	মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	যথাযথ আবেদনপত্র, শিক্ষাগত সনদের অনুলিপি, ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন, শৃঙ্খলা ও নিরীক্ষা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, ইতোপূর্বে পোস্টিংকৃত সকল কার্যালয়ের দায়দেনা প্রত্যয়নপত্র, যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
৭.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	খরচের প্রয়োজনীয় প্রমাণ ও বিল। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	০৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরী কর্তৃপক্ষ
৮.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাবান, তোয়ালে, টিস্যু, শার্ট প্যান্ট, জুতা প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়।	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহিদুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ ফোনঃ 01720-122751 ই-মেইল: csd@pkb.gov.bd
৯.	ভবিষ্যৎ তহবিল অগ্রিম	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	নির্ধারিত আবেদন ফরম।	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ ফজলে রাব্বি

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

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
				প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।		উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ, বাজেট ও রেমিটেন্স বিভাগ ফোনঃ 01711-902377 ই-মেইল: cad@pkb.gov.bd
১০.	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর	স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরির বয়স ০৫ (পাঁচ) বছর হলে আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়।	৯০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১১.	কর্মকর্তা/কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান	প্রশাসন পরিপত্র নং ১৯/২০১৯; তারিখঃ ৫.১১.২০১৯ খ্রি:। ব্যাংকে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মেধাবী সন্তানদের মেধার বিকাশ ও লেখাপড়ায় উৎসাহ প্রদানের লক্ষ্যে জিপিএ ৫.০০ এর ভিত্তিতে শ্রেণিভেদে =৩,০০০/- টাকা হতে =৬,০০০/- টাকা পর্যন্ত বাৎসরিক ভিত্তিতে এককালীন বিশেষ বৃত্তি প্রদান করা হয়। এছাড়াও কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী সার্কুলার জারীর তারিখ হতে চাকুরীরত অবস্থায় (পিআরএলসহ) মৃত্যুবরণ করিলে ক্ষেত্রমতে তাকে কিংবা তার মনোনীত ব্যক্তিকে এ তহবিল হতে এককালীন ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার) টাকা অনুদান প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়।	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১২.	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	চাকুরির সর্বশেষ মূল বেতনের ভিত্তিতে নিরূপিত হয়	বিনামূল্যে	ছাড়পত্রের কপি, এলপিসি, দায় দেনার প্রত্যয়নপত্র ও লিখিত আবেদন। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464

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

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
				কার্যালয়, ঢাকা।		ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৩.	মোটর সাইকেল ঋণ, কম্পিউটার/ল্যাপটপ ঋণ মঞ্জুর	স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরির বয়স ০৩ (তিন) বছর হলে আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	নির্ধারিত আবেদন ফরম/ক্রয় রশিদ। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৪.	শ্রান্তি বিনোদন ভাতা	পূর্ববর্তী মাসের মূল বেতনের সমপরিমাণ টাকা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৫.	১৮ (আঠারো) মাসের ছুটি নগদায়ন	চাকুরির সর্বশেষ মূল বেতনের ভিত্তিতে নিরূপিত হয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত আবেদন ফরম। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৬.	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৭.	পাসপোর্ট করার জন্য অনাপত্তি প্রদান	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র। প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
১৮.	অফিস স্টেশনারী	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	০১ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহিদুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা ও প্রকৌশল বিভাগ ফোনঃ 01720-122751

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

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি	সেবামূল্য	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						ই-মেইল: csd@pkb.gov.bd
১৯.	শাখা স্থাপন, স্থানান্তর ও ভবন ভাড়া	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ প্রতিবেদন, ভাড়ার চুক্তিপত্র দাখিল সাপেক্ষে পরিচালনা পর্ষদের সম্মতিপত্র	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনপত্র এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তিপত্র।	৯০ কর্মদিবস	জনাব গাজী রাহাত মাহমুদ উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান শাখা নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা উন্নয়ন, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোনঃ 01912-329494 ই-মেইল: bcd.pkb@gmail.com
২০.	বিশেষ সাফল্যের জন্য পুরস্কার/শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে	বিনামূল্যে	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	প্রতি অর্থবছরের শেষের দিকে	জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ ফোনঃ 01925-514464 ই-মেইল: hr@pkb.gov.bd
২১.	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 সম্পাদন।	বিনামূল্যে	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে	জনাব মোহাম্মদ মাহফুজুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান নিরীক্ষা, পরিদর্শন, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও এএমএল বিভাগ, ফোন নং 01716-175560 Email: audit.pkb@gmail.com

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করা হয়েছে।

৪. সেবা গ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজ/দলিল পত্রাদিসহ সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২.	ঋণের 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 আমানত জমা/সঞ্চয়ের মাধ্যমে সুসম্পর্ক সৃষ্টি করা;
৫.	প্রবাসীদের রেমিটেন্স প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এর মাধ্যমে জমা করা।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

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

কার্যালয়	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ
শাখা অফিস	সকল কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্ব প্রাপ্ত 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	অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় প্রধান
প্রধান কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও পরিচালন), ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫, ইমেইল: gm2@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০ ২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ, ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৩৪০৭ ইমেইল: hr@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০

(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 মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও পরিচালন), ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫, ইমেইল: gm2@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 চানু গোপাল ঘোষ, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৭৯, ইমেইল: md@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, ইন্সটন গার্ডেন রোড, ইন্সটন, ঢাকা
www.pkb.gov.bd

স্বাক্ষরিত
(ছুল্লাতি খাতুন)
অফিসার

স্বাক্ষরিত
(মোঃ শাহাদাত হোসেন)
সহকারী উপমহাব্যবস্থাপক

স্বাক্ষরিত
(গাজী রাহাত মাহমুদ)
উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

স্বাক্ষরিত
(মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস)
মহাব্যবস্থাপক
(প্রশাসন ও পরিচালন)

স্বাক্ষরিত
(মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন)
উপব্যবস্থাপনা পরিচালক