



পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল-৮)
৩৭/৩/এ ইন্সটান গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০
www.pallisanchaybank.gov.bd

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ভারুয়াল ব্যাংকিং নীতিমালাঃ

১। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের সোনার বাংলা গড়ার লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার অগ্রাধিকার প্রাপ্ত প্রকল্প গুলোর মধ্যে “একটি বাড়ি একটি খামার” অন্যতম। “একটি বাড়ি একটি খামার” প্রকল্পের ভবিষ্যৎ রূপ হল “পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক”। ২০৪১ সালের উন্নত দেশের লক্ষ্যকে সামনে রেখে একটি বাড়ি একটি খামার প্রকল্প ও পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সদস্যদের সেবা প্রদানের জন্য পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক ভারুয়াল ব্যাংকিং “পল্লীলেনদেন” চালু করেছে।

“ব্যাংক কোম্পানি আইন, ১৯৯১” এর আওতাধীন এই ডিজিটাল সেবার মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক এবং একটি বাড়ি একটি খামার প্রকল্পের সমিতির সদস্যরা ঘরে বসে খুব সহজেই “লেনদেন ম্যানেজারের” সাহায্যে অথবা নিজেরাই ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পাদন করতে পারবে। এই সেবা প্রদানের লক্ষ্যে নিম্নরূপ নীতিমালা প্রণয়ন করা হল। এই নীতিমালা “পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ভারুয়াল ব্যাংকিং নীতিমালা” নামে অবহিত হবে। নীতিমালায় পল্লীলেনদেন পরিচালিত স্থানকে “লেনদেন পয়েন্ট” এবং লেনদেন পয়েন্টে পল্লীলেনদেন কার্যক্রম পরিচালনাকারীকে “লেনদেন ম্যানেজার” নামে গণ্য হবে।

২। পল্লী লেনদেন এর সেবাসমূহ।-

- (১) ভারুয়াল ব্যাংকিং।
- (২) ই-কমার্স ও এম-কমার্স।
- (৩) অন্যান্য ডিজিটাল আর্থিক সেবা।

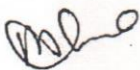
৩। লেনদেন ম্যানেজার কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ।-

- (১) হিসাব (একাউন্ট) খোলা;
- (২) টাকা জমা;
- (৩) টাকা উত্তোলন;
- (৪) মঞ্জুরীকৃত ঋণের টাকা উত্তোলন;
- (৫) ঋণের কিস্তি প্রদান;
- (৬) ঋণের আবেদন গ্রহণ;
- (৭) রেমিটেন্স বিতরণ;
- (৮) সকল প্রকার ইউটিলিটি (যেমন:- বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি ইত্যাদির বিল) বিল প্রদান;
- (৯) সকল প্রকার ভাতা বিতরণ;
- (১০) পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের যে কোন লেনদেন পয়েন্ট/যে কোন সমিতির সদস্যদের হিসাব/ওয়ালেটে টাকা প্রেরণ;
- (১১) মোবাইল টপআপ;
- (১২) হিসাবের স্টেটমেন্ট প্রদান;
- (১৩) গ্রাহক এবং লেনদেন ম্যানেজারের একাউন্টের ব্যালেন্স অনুসন্ধান;
- (১৪) ইন্সুরেন্সের প্রিমিয়াম জমা; এবং
- (১৫) অন্যান্য ব্যাংকিং কার্যাদি।

- (১) হিসাব (একাউন্ট) থেকে টাকা ওয়ালেটে স্থানান্তরের মাধ্যমে লেনদেন পয়েন্ট হতে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন।
- (২) হিসাব থেকে ঋণের কিস্তি জমা করতে পারবেন।
- (৩) এক হিসাব হতে ব্যাংকের যে কোন শাখায় অন্য হিসাবে টাকা স্থানান্তর করতে পারবেন।
- (৪) পল্লীলেনদের ওয়ালেট হতে ঋণের কিস্তি প্রদান করতে পারবেন।
- (৫) পল্লীলেনদেন ওয়ালেট হতে ব্যাংকের যে কোন শাখায় অন্য হিসাবে এবং অন্য সদস্যের ওয়ালেটে টাকা পাঠাতে পারবেন।
- (৬) মোবাইল টপআপ করতে পারবেন।
- (৭) সকল প্রকার বিল প্রদান করতে পারবেন।
- (৮) সকল প্রকার ভাতা গ্রহণ করতে পারবেন।
- (৯) ইন্সুরেন্সের প্রিমিয়াম জমা দিতে পারবেন।
- (১০) হিসাবের স্টেটমেন্ট পাবেন।
- (১১) গ্রাহক ব্যালেন্স অনুসন্ধান করতে পারবেন।
- (১২) অন্যান্য ব্যাংকিং কার্যাদি করতে পারবেন।

৫। লেনদেন ম্যানেজার নিয়োগ পদ্ধতি।-

- (১) শাখা ব্যবস্থাপক তার আওতাধীন ব্যাংকের শেয়ারহোল্ডার সমিতির মধ্য হতে নিরপেক্ষ ও স্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় লেনদেন ম্যানেজার নির্বাচন করতে পারবেন;
- (২) প্রতি সমিতি হতে সর্বনিম্ন ২ জন (১ জন পুরুষ ও ১ জন মহিলা) লেনদেন ম্যানেজার নির্বাচিত হবে। সমিতির সদস্যদের মধ্যে আগ্রহী যোগ্য ব্যক্তিকে লেনদেন ম্যানেজার নিযুক্ত করতে হবে। সদস্যদের মধ্যে যোগ্য ব্যক্তি ও আগ্রহী ব্যক্তির অভাব থাকলে, তাদের সন্তানদের লেনদেন ম্যানেজার নিযুক্ত করা যাবে।
- (৩) যদি কোন মহিলা সদস্য লেনদেন ম্যানেজার হতে উৎসাহিত না হন তবে শাখা ব্যবস্থাপকের অনুমতিক্রমে আরোও একজন পুরুষ সদস্য নির্বাচন করা যাবে।
- (৪) আবেদনের পত্রের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র জমা নিতে হবে, যথা:-
 - (ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ;
 - (খ) এনআইডি'র ফটোকপি;
 - (গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; এবং
 - (ঘ) সমিতির সভার অনুমোদনের রিজুলিউশন।
- (৫) লেনদেন ম্যানেজারের স্মার্ট ফোন থাকতে হবে। নির্বাচিত লেনদেন ম্যানেজারের স্মার্ট ফোন না থাকলে সমিতি থেকে ঋণ নিয়ে স্মার্টফোন ক্রয় করতে পারবেন।
- (৬) লেনদেন ম্যানেজার এর কার্যাবলী পরিচালনার জন্য বাড়ীতে, বাজারে অথবা সহজে যাতায়াতযোগ্য এলাকায় কক্ষ/রুম থাকতে হবে। রুমের সামনে ব্যাংকের নির্ধারিত সাইনবোর্ড এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক ইস্যুকৃত সার্টিফিকেট প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শন করতে হবে।
- (৭) লেনদেন ম্যানেজার ফার্নিচার, স্মার্ট ফোন, সাইন বোর্ড ইত্যাদি তার নিজ উদ্যোগ ও খরচে সংস্থাপন করবেন এবং ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ধরণ অনুসরণ করতে হবে।
- (৮) পল্লীলেনদেনের কার্যাদি সম্পন্ন করতে লেনদেন ম্যানেজারকে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকে একটি এসএনডি (একাউন্ট) হিসাব খুলতে হবে। হিসাবে ন্যূনতম টাকা জমা করতে হবে।



- ৪৩
- (৯) পল্লীলেনদেন কার্যাবলী পরিচালনার জন্য লেনদেন ম্যানেজারকে ব্যাংক শর্ত সাপেক্ষে ঋণ প্রদান করতে পারে।
 - (১০) লেনদেন ম্যানেজারের হিসাবে জমাকৃত টাকা তাঁর ওয়ালেটে স্থানান্তর করে উক্ত ওয়ালেটের মাধ্যমে যাবতীয় কার্যাদি সম্পন্ন করতে হবে।
 - (১১) লেনদেন ম্যানেজার যে সমিতির তিনি উক্ত সমিতির যাবতীয় কার্যাদি সম্পন্ন করবেন। নির্ধারিত ক্ষেত্র ব্যতীত তার এলাকার বাহিরের কার্যাদিও তিনি সম্পাদন করতে পারবেন।
 - (১২) পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের যে শাখার লেনদেন ম্যানেজার সেই শাখাটি তার লিংক শাখা।
 - (১৩) লেনদেন ম্যানেজার ইউজার আইডি ও পিন পাওয়ার সাথে সাথে পিনটি তার নিজের মত করে পরিবর্তন করে নিবেন। লেনদেন ম্যানেজার উক্ত ইউজার আইডি ও পিন এর মাধ্যমে যাবতীয় ব্যাংকিং কার্যাদি সম্পাদন করবেন। ইউজার আইডি ও পিনের গোপনীয়তার সাথে সংরক্ষণ করতে হবে। উক্ত ইউজার আইডি এবং পিন ব্যবহারের মাধ্যমে কোন অপরাধ সংঘটিত হলে লেনদেন ম্যানেজার দায়ী থাকবেন।
 - (১৪) লেনদেন ম্যানেজার এর কারণে ঈঙ্গিত হিসাব ব্যতীত অন্য হিসাবে টাকা স্থানান্তর হলে তার দায় দায়িত্ব লেনদেন ম্যানেজারকে বহন করতে হবে।
 - (১৫) গ্রাহকের কারণে ঈঙ্গিত হিসাব ব্যতীত অন্য হিসাবে টাকা স্থানান্তর হলে তার দায় দায়িত্ব গ্রাহককে বহন করতে হবে।
 - (১৬) লেনদেন ম্যানেজার পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক এবং তার সংশ্লিষ্ট সেবা ব্যতীত অন্য কোন প্রতিষ্ঠানের কোন আর্থিক সেবা প্রদান করতে পারবে না।
 - (১৭) লেনদেন ম্যানেজারের কার্যকলাপ ব্যাংকের নিরীক্ষা বিভাগ, ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তা এবং সংশ্লিষ্ট শাখার নিয়মিত তদারকির আওতাধীন থাকবে। কোন অনিয়ম বা প্রতারণামূলক কার্যক্রম পরিলক্ষিত হলে ব্যাংক তাৎক্ষণিকভাবে বিধি মোতাবেক আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
 - (১৮) লেনদেন ম্যানেজারকে তার গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী কার্যক্রম খোলা রাখতে হবে।

৬। লেনদেন ম্যানেজার কর্তৃক ঋণ গ্রহণ।- লেনদেন ম্যানেজারগণ তাদের ব্যবসা সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক হতে ঋণ গ্রহণ করতে পারবেন।

- (১) ঋণের জন্য নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে।
- (২) লেনদেন ম্যানেজারকে তার এসএনডি হিসাবে ব্যাংকের শর্ত সাপেক্ষে ন্যূনতম টাকা জমা করতে হবে। পল্লীলেনদেন কার্যাবলী পরিচালনার জন্য লেনদেন ম্যানেজারকে ব্যাংক শর্ত সাপেক্ষে ঋণ প্রদান করতে পারে।
- (৩) ঋণের সময়কাল ৩ মাস সমন্বয় চক্রে সর্বোচ্চ ১ বছর।
- (৪) সংশ্লিষ্ট সমিতির মধ্য হতে অন্য ২ জন সদস্যকে নির্ধারিত স্ট্যাম্পে জামিননামা প্রদান করতে হবে।
- (৫) ঋণ অনাদায়ী থাকা পর্যন্ত জামিননামা বহাল থাকবে।
- (৬) ঋণ গ্রহীতা ঋণের টাকা পরিশোধ না করলে জামিনদারদ্বয়কে পরিশোধ করতে হবে।
- (৭) ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ ৩ মাস অন্তর অন্তর প্রদান করতে হবে। সময় মতো সার্ভিস চার্জ সমন্বয়ে ব্যর্থ হলে উক্ত সার্ভিস চার্জের উপর ব্যাংকের নির্ধারিত জরিমানা চার্জ প্রদান করতে হবে।
- (৮) বছর শেষে সম্পূর্ণ সার্ভিস চার্জ জমা দিয়ে পুনরায় ১ বছরের জন্য ঋণ নবায়ন করা যাবে।
- (৯) ঋণ মঞ্জুরের পর ডিজবার্সমেন্ট স্লিপের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট লেনদেন ম্যানেজারের হিসাবে ঋণের টাকা জমা করা হবে।

M. M. M.

৭। পল্লী লেনদেন হতে প্রাপ্ত আয় বন্টন।-

৪৭

- (১) লেনদেন ম্যানেজার তার পল্লী লেনদেন কার্যাদির জন্য ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত চার্জ ব্যতীত অন্য কোন অর্থ আদায় করলে তার বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
- (২) লেনদেন ম্যানেজার তার সেবা প্রদানের জন্য ব্যাংক হতে কমিশন পাবেন।
- (৩) চার্জের সাথে সরকার কর্তৃক সময় সময়ে প্রবর্তিত ড্যাট, ট্যাক্স ইত্যাদি কর্তণ করতে হবে।

৮। প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্ব।-

- (১) প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তারা সার্বক্ষণিকভাবে জেলা কার্যালয় ও লিংক শাখার সাথে যোগাযোগ রক্ষা করবে এবং তাদের চাহিদা মোতাবেক সাপোর্ট প্রদান করবে।
- (২) ব্যবসা উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- (৩) প্রধান কার্যালয় হতে সময় সময় নির্দেশনা প্রদান করা হবে।
- (৪) প্রধান কার্যালয় হতে যাবতীয় ফরম, স্টেশনারী দ্রব্যাদি সরবরাহ করা হবে।
- (৫) ব্যবসা বৃদ্ধির জন্য রেডিও, টিভি, পত্রিকা ইত্যাদিতে বিজ্ঞাপন প্রচারের ব্যবস্থা করা হবে।
- (৬) প্রতিদিন প্রধান কার্যালয়কে হিসাবের সমন্বয় (reconcile) করতে হবে। কোন শাখার হিসাবের গরমিল পরিলক্ষিত হলে সাথে সাথেই তা শাখাকে অবহিত করতে হবে।

৯। জেলা কার্যালয়ের দায়িত্ব।-

- (১) শাখা, ফোকাল পয়েন্ট অফিসার, মাঠ সহকারী, লেনদেন ম্যানেজার এবং ওয়ালেট ব্যবহারকারীদের সাথে জেলা কার্যালয় কাজের সমন্বয় করবে।
- (২) যে কোন প্রয়োজনে প্রধান কার্যালয়ের সাথে যোগাযোগ করবে।

১০। শাখা ব্যবস্থাপকের কার্যাবলী।-

- (১) শাখা ব্যবস্থাপক তার আওতাধীন সকল লেনদেন ম্যানেজার, মাঠ সহকারী এবং ফোকাল পয়েন্টের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের কাজের তদারকি করবেন।
- (২) তিনি লেনদেন ম্যানেজারদের ব্যবসা বৃদ্ধির প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।
- (৩) তার আওতাধীন মাঠ সহকারী/লেনদেন ম্যানেজারদের কার্যক্রম মনিটর করবেন।
- (৪) মাঠ সহকারী/লেনদেন ম্যানেজারদের নিকট হতে যাবতীয় কাগজপত্র জমা নিয়ে তা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হস্তান্তর করবেন।
- (৫) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড প্রদান করা হবে। উক্ত ইউজার আইডির মাধ্যমে লেনদেন ম্যানেজারদের রিপোর্ট দেখতে পারবেন এবং অসংগতি পরিলক্ষিত হলে সাথে সাথে শাখার ব্যবস্থাপক এবং প্রধান কার্যালয়ের মনিটরিং বিভাগকে অবহিত করবেন।
- (৬) তিনি পর্যায়ক্রমে প্রতিটি লেনদেন ম্যানেজারের অফিস পরিদর্শন করবেন।
- (৭) শাখার হিসাবে কোন গরমিল পরিলক্ষিত হলে সাথে সাথে প্রধান কার্যালয়কে অবহিত করতে হবে।
- (৮) লেনদেন ম্যানেজার অথবা সদস্য কর্তৃক উত্থাপিত যে কোন ডিসপিউট অথবা অভিযোগ নিরসন করবে। অপারগতায় প্রধান কার্যালয়ে অবহিত করতে হবে।

Md. Mub

১১। মাঠ সহকারীদের দায়িত্ব।-

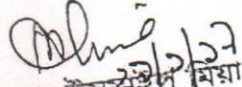
- (১) সমিতিসমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত মাঠ সহকারীরা লেনদেন ম্যানেজার ও ওয়ালেট গ্রাহকদের সার্বিক দায়িত্ব পালন করবেন। তারা জেলা কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাকে সার্বিক তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করবেন।
- (২) লেনদেন ম্যানেজারদের ব্যবসা বৃদ্ধির জন্য তারা বিভিন্ন পরামর্শ ও পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।
- (৩) লেনদেন ম্যানেজারেরা যাতে দ্রুত ব্যাংকিং সেবা পেতে পারে সে বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।
- (৪) লেনদেন ম্যানেজারদের কাজের তদারকি করবেন যাতে তারা কোন প্রকার জাল-জালিয়াতির আশ্রয় গ্রহণ করতে না পারে।


১২। রিকারশন টেকনোলজিস লিঃ এর দায়িত্ব।- প্রয়োজনীয় ইউজার আইডি প্রদান করা। সার্বক্ষণিক সকল কারিগরি সহায়তা প্রদান করা।

১৩। হিসাবের সমন্বয়করণ (Reconciliation)।- প্রতিদিন রাত ১২.০০ ঘটিকার মধ্যে হিসাব সমন্বয় করতে হবে।

১৪। চার্জ।- ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত চার্জ লেনদেন ম্যানেজার আদায় করবে।

১৫। যে কোন সময় ব্যাংকের পরিচালনা বোর্ড এই নীতিমালার যে কোন শর্ত পরিবর্তন/পরিবর্ধন করতে পারবে।


মোঃ হোসাইন মিয়া
সহকারী মহাব্যবস্থাপক


২০.১১.১৯
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
পশ্চিমবঙ্গ ব্যাংক