



## পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

(সমৃদ্ধি অর্জনের ব্যাংক)

প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০)

৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

[www.pallisanchaybank.gov.bd](http://www.pallisanchaybank.gov.bd)

শেখ হাসিনাই রূপকার  
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

স্মারক নং পসব্য/প্রকা/পরি-৫৯/২০২৩-২৪/ ৭৯৭

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩খ্রি:

সকল জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা,  
সকল নিরীক্ষা (আঞ্চলিক) কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও  
সকল শাখা ব্যবস্থাপক  
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক।

**বিষয়: মাঠ পর্যায়ে “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি” (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও প্রদর্শন প্রসঙ্গে।**

উল্লিখিত বিষয়ে আপনাদের দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, ০১/১০/২০২৩ তারিখের পসব্য/প্রকা/আইটি-৩৬/২০২৩-২০২৪/১২৮২০(গ) নং পত্রের মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সেবা কার্যক্রমসমূহ সহজীকরণ করে তা সেবা প্রত্যাশীদের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি” (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন এবং জেলা ও শাখা কার্যালয়ের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের নির্দেশ প্রদান করা হলেও তা আজ অবধি সকল শাখায় প্রদর্শন করা হয়নি। এমতাবস্থায় সিটিজেন চার্টারটি প্রতিটি শাখা ও জেলা কার্যালয়ের দৃশ্যমান স্থানে কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ফোন নম্বর ও ই-মেইল উল্লেখপূর্বক আগামী সাত কর্মদিবসের মধ্যে প্রদর্শন নিশ্চিত করার নির্দেশ প্রদান করা হলো। সকল জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে তদারকির মাধ্যমে প্রতিটি শাখায় সিটিজেন চার্টার প্রদর্শনের বিষয়টি নিশ্চিত করে প্রদর্শনের প্রমাণক আগামী ০৭/০১/২০২৪ তারিখের মধ্যে প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা তত্ত্বাবধান ও পরিদর্শন বিভাগের বিভাগীয় মনিটরিং কর্মকর্তার নিকট প্রেরণের জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

অনুমোদনক্রমে,

  
(মো: জালা উদ্দিন)  
মহাব্যবস্থাপক


সংযুক্তি: “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি” (সিটিজেন চার্টার) এর ফরমেট।

স্মারক নং পসব্য/প্রকা/পরি-৫৯/২০২৩-২৪/ ৭৯৭

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩খ্রি:

সদয় অবগতির জন্য প্রেরিত হলোঃ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। স্টাফ অফিসার টু চেয়ারম্যানের সচিবালয়, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ২। স্টাফ অফিসার টু ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। স্টাফ অফিসার টু উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। স্টাফ অফিসার টু মহাব্যবস্থাপক (সকল), পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। বিভাগ প্রধান (সকল), পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৬। অফিস নথি।

  
(মো: সাজ্জাদ হোসেইন তামিম)  
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি” (সিটিজেন চার্টার) প্রদর্শন প্রসঙ্গে

### ব্যানার সংক্রান্ত নির্দেশনা

- ব্যানারের সাইজ হবে (দৈর্ঘ্য-৫ ফুট x প্রস্থ-৩ ফুট)।
- ব্যানারটি শাখার দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করতে হবে।
- ব্যানার টাঙ্গানো অবস্থায় ছবি প্রধান কার্যালয়ের মনিটরিং কর্মকর্তার ই-মেইলে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।

ব্যানার প্রিন্টের জন্য মূল (ai) ফাইল

পেতে এই লিংকে ক্লিক করুন



# পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

(সমৃদ্ধি অর্জনের ব্যাংক)

## সিটিজেন চার্টার

শেখ হাসিনাই রূপকার  
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

অফিস সময়সূচী: রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৫ টা।

লেনদেনের সময়সূচী: রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০ টা।

সুবিধাভোগী: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের (পূর্বের “আমার বাড়ি আমার খামার প্রকল্প”) আওতায় গঠিত সমিতির সদস্যবৃন্দ

সেবার নাম	খাতের নাম	আবেদনের ধরণ	আবেদন নিষ্পত্তিকাল	সেবার মূল্য	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
সহজ শর্তে ঋণ কার্যক্রম	মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ), শস্যগোলা ঋণ, এসএমই, মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট), কর্মসৃজন ঋণ, পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ	সরাসরি	০১ হতে ০৭ কার্যদিবস	মুনাফার হার: সর্বনিম্ন ৪% থেকে সর্বোচ্চ ৮%	কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন নম্বর:----- ই-মেইল:-----
ঋণের সিলিং	(১০,০০০/- থেকে ২,৫০,০০০/-)				
আমানত হিসাব	পিএসবি মাসিক সঞ্চয় স্কীম, স্কুল ব্যাংকিং (এসএসএস), সঞ্চয়ী হিসাব	সরাসরি	০১ কার্যদিবস	৩.৫% থেকে সর্বোচ্চ ৭%	

### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। প্রয়োজনে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	যখন যোগাযোগ করবেন	যার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান কার্যালয়: মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়: <u>অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট</u> মহাব্যবস্থাপক (পরিচালন) ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ইমেইলঃ gm3@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক মনোনীত)	উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৩৯ ইমেইলঃ dmd@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: md@pallisanachaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.pallisanachaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সেবা গ্রহণ করুন। নিজের বসতবাড়িতে পারিবারিক খামার গড়ে নিজে স্বাবলম্বী হোন, দেশজ উৎপাদনে ভূমিকা রাখুন এবং সমৃদ্ধি অর্জন করুন।