আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক
ANSAR-VDP UNNAYAN BANK

শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ

সূত্র নং: ২/২১/২৮৭/ ৪৯৮৮ তারিখ: ১৪-০১-২০২৫

সকল আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা প্রধান
সকল শাখা ব্যবস্থাপক
আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

বিষয়: ব্যাংকের ৩০ বছর পূর্তি উপলক্ষ্যে গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ (১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬) আয়োজন প্রসংগে।

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামে বর্ণিত বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষনপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, ব্যাংকের ৩০ বছর পূর্তি উপলক্ষ্যে আগামী ১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬ পর্যন্ত গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ আয়োজন করার সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হয়েছে। গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সফল করার জন্য নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়নের পরিকল্পনা গ্রহন করা হয়েছে:

ক্রম	কর্মসূচির নাম	কার্যক্রমের বিবরন	বাস্তবায়নের তারিখ ও সময় এবং স্থান	প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ
০১	গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ এর ব্যানার স্থাপন	গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সম্পর্কিত ব্যানার স্থাপন করা। প্রধান কার্যালয় ও শাখার ব্যানারের নমুনা (৬ ফুট X ৩ ফুট) সংযুক্তি-১ আকারে সংযুক্ত করা হলো।	১৪ জানুয়ারি ২০২৬ প্রধান কার্যালয় এবং প্রতিটি শাখা (২৫৯ টি শাখা)	সাধারন সেবা বিভাগ
০২	গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সম্পর্কে প্রচার-প্রচারনা	ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও অনান্য ডিজিটাল প্ল্যাটফরমে গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সম্পর্কিত ব্যানার আপলোড করা। দৈনিক পত্রিকায় ব্যাংকের গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সম্পর্কে বিজ্ঞাপন প্রচার করা।	১৫ জানুয়ারি ২০২৬	আইসিটি বিভাগ এবং তথ্য, প্রকাশনা ও জনসংযোগ বিভাগ
০৩	গ্রাহক সমাবেশ আয়োজন	ব্যাংকের সেবা প্রদান সম্পর্কে গ্রাহকসহ স্টেকহোল্ডারদেরকে অবহিতকরন এবং তাদের ফিডব্যাক গ্রহন ও অভিযোগ প্রতিকার করার নিমিত্ত গ্রাহক সমাবেশ আয়োজন করা। শাখা ব্যবস্থাপক কর্তৃক এ সংক্রান্ত তথ্য, ডকুমেন্ট, কার্যবিবরনী ও ছবি প্রমানক হিসাবে সংরক্ষণ করা।	১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬ প্রতিটি শাখা (২৫৯ টি শাখা)	শাখা নিয়ন্ত্রন বিভাগ
০৪	নতুন আমানতের হিসাব খোলা	গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ ও সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যাংকের আমানত বেইজকে শক্তিশালী করার জন্য প্রতিটি শাখাকে সেবা পক্ষে নুন্যতম ১০০ টি করে নতুন আমানত হিসাব খোলা। নুতন আমানত খোলার অগ্রগতি মনিটরিং এর জন্য সংযুক্তি-২ আকারে সংযুক্ত ফরমেট মোতাবেক তথ্য দৈনিক ভিত্তিতে ইমেইল: avubcustomerservice2026 @gmail.com এ প্রেরণ করা।		

ক্রম	কর্মসূচির নাম	কার্যক্রমের বিবরন	বাস্তবায়নের তারিখ ও সময় এবং স্থান	প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ
০৫	অপারেশনাল কার্যক্রমকে গতিশীল করা	আমানত, ঋণ বিতরণ, ঋণ আদায় এবং শ্রেনীকৃত ঋণ, পুন:তফলিকৃত ঋণ, অবলোপনকৃত ঋণ ও পুনর্গঠনকৃত ঋণ আদায় করা।	১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬ প্রতিটি শাখা (২৫৯ টি শাখা)	ঋণ আদায় বিভাগ
০৬	অপারেশনাল কার্যক্রম মনিটরিং ও সুপারভিশন করণ	অপারেশনাল সূচকসমূহের অগ্রগতি মনিটরিং এর জন্য সংযুক্তি-৩ আকারে সংযুক্ত ফরমেট মোতাবেক তথ্য দৈনিক ভিত্তিতে ইমেইল: avubcustomerservice2026 @gmail.com এ প্রেরণ করা।	১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬	ঋণ আদায় বিভাগ
০৭	শাখার কর্মপরিবেশ উন্নতকরণ	শাখা ব্যবস্থাপক কর্তৃক শাখা পরিস্কার পরিচ্ছন্ন করার উদ্যোগ গ্রহন করা। আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক কর্তৃক পরিস্কার পরিচ্ছন্ন করার বিষয়টি মনিটরিং পূর্বক নিশ্চিত করা।	১৫ জানুয়ারি ২০২৬ হতে ২৯ জানুয়ারি ২০২৬ প্রতিটি শাখা (২৫৯ টি শাখা)	শাখা নিয়ন্ত্রন বিভাগ

২.০ উপরোল্লিখিত ছকে বর্নিত কার্যক্রম ছাড়াও নিম্নবর্নিত কার্যাদি সম্পাদনেরও নির্দেশনা প্রদান করা হলো:

- শাখায় নতুন করে যাতে কিস্তিখেলাপী না হয় এবং would be classified (wc) ঋণ যাতে শ্রেনীকৃত না হয়, সেদিকে সজাগ দৃষ্টি রাখা।
- ঋণ তামাদি হওয়া রোধকল্পে এ সংক্রান্ত সার্কুলার মোতাবেক প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- খেলাপি ঋণ আদায়ের কৌশল হিসাবে মামলাযোগ্য গ্রাহকের বিপরীতে মামলা করার পদক্ষেপ গ্রহণ করা এবং চলমান সকল ধরনের মামলা নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহন করা।
- CBS বাস্তবায়নের জন্য ব্যাংকের ঋণ ও আমানত হিসাবসমূহে কোন তথ্য বা ডকুমেন্ট এর ঘাটতি থাকলে তা হালনাগাদ করা।
- সংযুক্তি-৪ আকারে সন্নিবেশিত তথ্য ও ডকুমেন্ট ইমেইল: avubcustomerservice2026 @gmail.com এ প্রেরণ করা।
- অনিবার্য কারন ব্যতিরেকে গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ চলাকালীন সময়ে ছুটি গ্রহন গ্রহণ ও কর্মস্থল ত্যাগ নিরুৎসাহিত করা।

৩.০ গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ আয়োজনের জন্য ব্যানারের ব্যয়সহ শাখা প্রতি সর্বোচ্চ ৩০০০ টাকা ব্যয় করার বাজেট বরাদ্দ দেয়া হলো। অগ্রীম বাবদ ৩০৮০২০০০ কোডের বিপরীতে অর্থ গ্রহনপূর্বক উক্ত ব্যয় নির্বাহের জন্য পরামর্শ দেয়া হলো।

CamScanner

৪.০ গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ সাফল্যমন্ডিত করার জন্য উপরোল্লিখিত কার্যক্রমসমূহ যথাসময়ে ও যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করার নির্দেশনা প্রদান করা হলো।

অনুমোদনক্রমে,

14-1-2026
মোঃ শিব্বির আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক
বিভাগ প্রধান, শাখা নিয়ন্ত্রন বিভাগ

সংযুক্তি : বর্ননা মোতাবেক

অনুলিপিঃ

১। ষ্টাফ অফিসার টু এমডি, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২। ষ্টাফ অফিসার টু ডিএমডি, উপব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩। ষ্টাফ অফিসার টু জিএম, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন /অপারেশন এবং হিসাব ও নিরীক্ষা) এর দপ্তর, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৪। সকল বিভাগ প্রধান, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- আইসিটি বিভাগকে বর্নিত পত্রটি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সন্নিবেশিত করার অনুরোধ করা হলো। এছাড়াও, ব্যাংকের ওয়েবসাইটে গ্রাহক সেবা পক্ষ ২০২৬ এর সেবা বক্স সন্নিবেশ করা এবং উক্ত সেবা বক্স-এ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট ও ছবি আপলোড ও আপডেট করার অনুরোধ করা হলো।
- দৈনিক ভিত্তিক তথ্য সংগ্রহ ও সমন্বিত করা দায়িত্বে নিয়োজিত ঋণ আদায় বিভাগের কর্মকর্তাকে ইমেইল: avubcustomerservice2026 @gmail.com হতে নির্ধারিত ফরমেটে মাঠ পর্যায় হতে প্রেরণকৃত তথ্য সংগ্রহপূর্বক সমন্বিত MIS প্রস্তুত পূর্বক প্রধান কার্যালয়ের নির্বাহীবৃন্দকে সরবরাহ করার পরামর্শ প্রদান করা হলো।

৫। নথি/মহানথি

CamScanner