প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

সিটিজেনস চার্টার (ঢাকা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়)

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০

dhakanorthzone@pkb.gov.bd

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

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

মিশন (Mission):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।

শ্লোগানঃ "দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে"।

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আমানত সংরক্ষণঃ প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিয়মিত তদারকিকরণ ও প্রধান কার্যালয়ের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নিরবিচ্ছিন্ন যোগাযোগ রাখা।	ব্যাংকের সকল শাখা থেকে সরাসরি আমানত সংগ্রহ করা হয়।	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট নিচের লিংকে পাওয়া যাবে: https://pkb.gov.bd/site/page/fc878911-42d7-4c43-985e-7061f4e542a1/%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	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	জনাব নূরে আজম পলাশ মাহমুদ সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও অঞ্চল প্রধান, মোবাইলঃ ০১৩৩২৫৪১২৬৪ ই-মেইলঃ dhakanorthzone@pkb.gov.bd
২.	রেমিটেন্স/অর্থ সংক্রান্তঃ প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।	ব্যাংকের সকল শাখা থেকে সরাসরি গ্রাহকদের রেমিট্যান্স প্রদান করা হয়।	জাতীয় পরিচয়পত্র বা ছবিযুক্ত অন্য যেকোন সরকারি আইডি কার্ডধারী এবং ব্যাংকের হিসাবধারীগণ, সকল শাখা থেকে রেমিট্যান্স সংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

সিটিজেনস চার্টার (ঢাকা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়)

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০

dhakanorthzone@pkb.gov.bd

৩.	তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা সংক্রান্তঃ নীতিমালা, তথ্য প্রযুক্তির আওতায় সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি বাস্তবায়নের নিমিত্ত প্রধান কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।	সরাসরি, What'sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট. এবং হেল্পলাইন ১৬২৩৮ এর মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক শাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয় থেকে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪.	ঋণ প্রদান কার্যক্রমঃ ঋণসেবা সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন, বৃহদায়তন ঋণের প্রস্তাব অনুমোদন প্রক্রিয়াকরণ, সুদ মওকুফ এবং বাস্তবায়নে নিয়মিতভাবে তদারকি সংক্রান্ত কার্যাবলী মাঠ পযার্য়ে সফলভাবে বাস্তবায়ন।	ব্যাংকের সকল শাখা থেকে সরাসরি এবং অনলাইনে e-অভিবাসন ঋণ সেবা এর মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীগণ সরাসরি শাখায় এসে ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে ঋণের আবেদন দাখিল করতে পারেন। তাছাড়া, ই-অভিবাসী ঋণ সেবা এর মাধ্যমে অনলাইনে ঋণের আবেদন দাখিল করতে পারেন। **আবেদন ফরম:** https://pkb.gov.bd/site/page/fc878911-42d7-4c43-985e-7061f4e542a1/%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 ই-অভিবাসন ঋণ সেবার আবেদনের লিংক: https://www.mygov.bd/services/info?id=BDGS-1726556874	বিনামূল্যে	পুর্ণাঙ্গ আবেদন গ্রহণের তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবস	ঐ

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

সিটিজেনস চার্টার (ঢাকা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়)

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০

dhakanorthzone@pkb.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠনিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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 প্রাপ্তি সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। ২. প্রকাশযোগ্য তথ্য স্বতঃপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের মাধ্যমে তথ্য প্রদান।	লিখিতভাবে, সরাসরি, What'sApp, অনলাইন, ই-মেইল, ব্যাংকের ওয়েবসাইট এবং টেলিফোনের মাধ্যমে	সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট নিচের লিংকে পাওয়া যাবেঃ https://pkb.gov.bd/pages/files/6922db81933eb65569e0a79b	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
২.	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা: গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদানের জন্য মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের নিমিত্ত তদারকিকরণ।	ঐ	সকল শাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আওতাধীন শাখা/কার্যালয়ের টিএ-ডিএ বিল অনুমোদন	দাখিলকৃত বিলের প্রেক্ষিতে	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক আঞ্চলিক কার্যালয় থেকে উক্ত সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
২.	আওতাধীন শাখা/কার্যালয়ের কর্মচারীদের পোশাক-পরিচ্ছদের বিল অনুমোদন	আবেদনের প্রেক্ষিতে		বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

সিটিজেনস চার্টার (ঢাকা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়)

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০

dhakanorthzone@pkb.gov.bd

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

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

ক্রমিক নং	শাখার নাম	লিংক
১	প্রধান শাখা, ঢাকা	
২	নরসিংদী শাখা, নরসিংদী	
৩	গাজীপুর শাখা, গাজীপুর	
৪	মানিকগঞ্জ শাখা, মানিকগঞ্জ	
৫	সাভার শাখা, ঢাকা	
৬	টঙ্গী শাখা, গাজীপুর	
৭	কাপাসিয়া শাখা, গাজীপুর	
৮	সিংগাইর শাখা, মানিকগঞ্জ	
৯	রায়পুরা শাখা, নরসিংদী	

৪ .সেবা গ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে 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।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

সিটিজেনস চার্টার (ঢাকা উত্তর আঞ্চলিক কার্যালয়)

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০

dhakanorthzone@pkb.gov.bd

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আঞ্চলিক কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব নূরে আজম পলাশ মাহমুদ সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও অঞ্চল প্রধান, মোবাইল: ০১৩৩২৫৪১২৬৪ ই-মেইল: dhakanorthzone@pkb.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	আঞ্চলিক কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি (অনিক) কর্মকর্তা	জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও হিসাব) ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫, ইমেইল: gm2@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০	৩০ কার্যদিবস
৩	প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	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	২০ কার্যদিবস
৪	আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দপ্তর/সংস্থার প্রধান	মিজ্ ওয়াহিদা বেগম, 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।	৬০ কার্যদিবস