ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ডিসিপ্লিন, গ্রিভেন্স এন্ড আপিল ডিপার্টমেন্ট

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৫) ০৫.০১.২০২৬ তারিখে অনুষ্ঠিত ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) সভা কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়, শাখা ও সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহের সমন্বয়ে ০৫.০১.২০২৬ তারিখে নিম্নোক্ত কর্মচারীগণের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত হয়ঃ

সভাপতি	:	জনাব মোঃ নুরুল হুদা, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইসিবি।
বিশেষ অতিথি	:	মিসেস মাহমুদা আক্তার মহাব্যবস্থাপক (অ্যাকাউন্টস এন্ড ফাইন্যান্স ও ব্রাঞ্চ এন্ড সাবসিডিয়ারি), আইসিবি।
	:	জনাব বিভাস সাহা, মহাব্যবস্থাপক (অ্যাডমিন), আইসিবি।
স্থান	:	কমিটি কক্ষ, লেভেল-১৮, আইসিবি প্রধান কার্যালয়, (সশরীরে ও জুম প্লাটফর্ম)।
তারিখ ও সময়	:	০৫ জানুয়ারি ২০২৬, বেলা ১১:০০ ঘটিকা।
অন্যান্য উপস্থিতি	:	মিসেস আয়শা সুলতানা, উপ-মহাব্যবস্থাপক (সাবসিডিয়ারি অ্যাফেয়ার্স ডিভিশন), জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন, উপ-মহাব্যবস্থাপক (অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন), জনাব এস. এম. মজিবুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (ব্রাঞ্চ অ্যাফেয়ার্স ডিভিশন), জনাব মীর আবু হাসান মুহাঃ জুন্নুন, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (ডিসিপ্লিন, গ্রিভেন্স এন্ড আপিল ডিপার্টমেন্ট) এবং জনাব সৈয়দ হাছান উজ্জামান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (ইনভেস্টরস্ ডিপার্টমেন্ট ও ব্যাংকার টু দ্যা ইস্যু ডিপার্টমেন্ট)।

এছাড়া, আইসিবি প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহের নিম্নোক্ত কর্মচারীগণ এবং সম্মানিত বিনিয়োগকারী/গ্রাহকগণ ভার্চুয়ালি (Zoom Platform) যুক্ত ছিলেনঃ

০১. জনাব আমিনুল ইসলাম
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অতিরিক্ত প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লিমিটেড

০২. জনাব লুৎফুল কাদের
উপ-মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম শাখা

০৩. জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক, রাজশাহী শাখা

০৪. জনাব মোঃ রওশন কবীর
উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় কার্যালয়

০৫. জনাব মোঃ শামীম উদ্দিন আহমেদ
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বরিশাল শাখা

০৬. মিসেস ইসরাত জাহান
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট ও মিউচ্যুয়াল ফান্ডস্ ডিপার্টমেন্ট (যৌথ দায়িত্ব)

০৭. জনাব মোঃ তৈয়বুর রহমান
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, সিলেট শাখা

০৮. জনাব এ. এম. টি. এ. মনোয়ার মোমিন
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বগুড়া শাখা

০৯. জনাব মোঃ আরিফুর রহমান মিঞা
উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড

১০. জনাব তোফায়েল আহমেদ
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, খুলনা শাখা

১১. জনাব মোঃ ইবনে-আল-রিফাজ
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
আইসিবি অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট পিএলসি.

চলমান পাতা-২

CamScanner

উক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি অবহিতকরণ সভায় কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহের নিম্নোক্ত সম্মানিত বিনিয়োগকারী/গ্রাহকগণ ভার্চ্যুয়ালি অংশগ্রহণ করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তাঁদের মূল্যবান মতামত ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করেনঃ

০১. জনাব কাজী মোহাম্মদ আলী, রেজি নং-৫৫১৫, আইসিবি ইউনিট ফান্ড, আইসিবি চট্টগ্রাম শাখা।

০২. জনাব কাজী নিজামুদ্দিন, বিনিয়োগ হিসাব নং-৫৪১৪, আইসিবি চট্টগ্রাম শাখা।

০৩. জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন, বিনিয়োগ হিসাব নং-১০৫২, আইসিবি রাজশাহী শাখা।

০৪. জনাব সিরাজুল ইসলাম, বিনিয়োগ হিসাব নং-৩৯৯৯, আইসিবি খুলনা শাখা।

০৫. জনাব এ.এস.এম. রেজাউল বারী, বিনিয়োগ হিসাব নং-৬১৯, আইসিবি বগুড়া শাখা।

০৭. জনাব আব্দুল কুদ্দুস বিনিয়োগ হিসাব নং-১১৭১, আইসিবি সিলেট শাখা।

০৮. জনাব মোঃ মহিন উদ্দিন মিন্টু, পিটি হিসাব নং- ৯৩৪১ ও ৯০০৫, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়।

০৯. জনাব দিদারুল আলম, বিনিয়োগ হিসাব নং-১৫৬২০, ইনভেস্টরস্ ডিপার্টমেন্ট, আইসিবি, প্রধান কার্যালয়।

১০. অধ্যাপক হেমায়েত হোসাইন, হিসাব নং-১১১৭২, আইসিএমএল, প্রধান কার্যালয়।

১১. মিজ ফারহানা হাসিব, রেজিঃ নং-১২০৯, সেকেন্ড আইসিবি ইউনিট ফান্ড, আইএএমপিএলসি, ঢাকা।

১২. জনাব সঞ্জয় কুমার বণিক, রেজিঃ আইসিবি/১/৩২৭৯৫, ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট, আইসিবি প্রধান কার্যালয়।

১৩. মিজ্ রকিবা আহমেদ, ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট, আইসিবি প্রধান কার্যালয়।

১৪. জনাব ফরহাদ, বিনিয়োগ হিসাব নং-৭৬১, আইসিবি বরিশাল শাখা।

১৫. জনাব দুর্গা দাস ভট্টাচার্য, বিনিয়োগ হিসাব নং-৪৭২, আইসিবি স্থানীয় কার্যালয়।

০২। সভার শুরুতেই সভাপতি মহোদয় উপস্থিত অংশগ্রহণকারী সকলকে আন্তরিক অভিনন্দন ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। এরপর সভা পরিচালনার জন্য সভাপতির অনুমতিক্রমে সভার সঞ্চালক সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও সিটিজেন'স চার্টার ফোকল পয়েন্ট জনাব মীর আবু হাসান মুহাঃ জুন্নুন-কে ধারাবাহিকভাবে সভার আলোচ্য বিষয়সমূহ উপস্থাপনের আহ্বান জানান।

০৩। সহকারী মহাব্যবস্থাপক জনাব মীর আবু হাসান মুহাঃ জুন্নুন সভাকে অবহিত করেন যে, আইসিবি এবং এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আয়োজন করা হয়ে থাকে। কর্পোরেশনের পূর্বের নির্দেশনা অনুযায়ী তিনি কর্পোরেশনের সকল ডিপার্টমেন্ট, শাখা এবং সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহকে নিজ নিজ সিটিজেন'স চার্টার নিজস্ব ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা জানতে চান। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১৫.১০.২০২৫ তারিখে অনুষ্ঠিত ১ম ত্রৈমাসিক সভার সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়িত হওয়ায় সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট, শাখা ও কোম্পানিসমূহকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান ও কতৃজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

০৪। আইসিবি চট্টগ্রাম শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব কাজী মোহাম্মদ আলী বলেন, তিনি ১৯৮১ সাল থেকে পুঁজিবাজারের বিনিয়োগকারী হিসেবে আইসিবি'র সাথে সংযুক্ত রয়েছেন। শাখার কর্মচারীদের সেবা নিয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই এবং তিনি প্রাপ্ত সেবায় সন্তুষ্ট। তবে আইসিবি ইউনিট সার্টিফিকেট নতুনভাবে Over the counter-এ ক্রয়-বিক্রয় করা যায় সে বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করেন। তিনি দাবী জানান আইসিবি ইউনিট সার্টিফিকেট আরও সহজে কীভাবে ট্রান্সফার করা যায়, সে বিষয়ে আইসিবি যেন কাজ করে। এছাড়া, তিনি শাখা হতে প্রদত্ত ইনকাম ট্যাক্স সার্টিফিকেট অনলাইনে পাওয়ার দাবী জানান। আইসিবি চট্টগ্রাম শাখার আরেকজন সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব কাজী নিজামুদ্দিন বলেন, শাখার কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবা চমৎকার এবং এ বিষয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। তিনি শেয়ার ক্রয়ের নিমিত্ত মার্জিন লোন চালুর দাবী জানান এবং প্রদত্ত মার্জিন লোনের বিপরীতে সুদ হার কমানো এবং শেয়ার ক্রয়-বিক্রয় কমিশন কমানোর দাবী জানান।

চলমান পাতা-৩

০৫। কর্পোরেশনের রাজশাহী শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন বলেন, তিনি পুঁজিবাজারের বিনিয়োগকারী হিসেবে ১৯৮৬ সাল থেকে আইসিবিতে সংযুক্ত রয়েছেন। শাখার কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবা নিয়ে অত্যন্ত সন্তুষ্ট। তবে ভালো কোম্পানির আইপিও নিয়ে আসার ব্যাপারে আইসিবিকে কাজ করার পরামর্শ দেন। তাঁর মতে, অনেক কোম্পানি Zero dividend দেয়। এতে বিনিয়োগকারী ক্ষতিগ্রস্ত হন। এছাড়া তিনি Day trading চালু করার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন।

০৬। বরিশাল শাখার বয়োজ্যেষ্ঠ বিনিয়োগকারী জনাব ফরহাদ বলেন, তিনি ৮৯ বছর বয়সেও পুঁজিবাজারে সক্রিয় রয়েছেন এবং নিয়মিত আইসিবি বরিশাল শাখায় লেনদেন করছেন। তবে তিনি অভিযোগ করেন, শাখায় জনবল কম এবং ভবনটিতে লিফট সুবিধা নেই। ফলে তাঁর মতো সিনিয়র সিটিজেনদের ওঠা-নামা করতে কষ্ট হয়। এছাড়া, তিনি মার্জিন লোনের সুদ হার কমানোর দাবী জানান।

০৭। কর্পোরেশনের খুলনা শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব সিরাজুল ইসলাম ইনকাম ট্যাক্স সার্টিফিকেট অনলাইনে পাঠানোর দাবী জানান। এছাড়া পুঁজিবাজার উন্নয়নে আইসিবিকে কাজ করার পরামর্শ প্রদান করেন।

০৮। বগুড়া শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব এ.এস.এম. রেজাউল বারী জানান, শাখা হতে প্রাপ্ত সেবায় তিনি সন্তুষ্ট। এছাড়া, তিনি মার্জিন লোনের সুদ হার এবং শেয়ার ক্রয়-বিক্রয়ের কমিশন হার কমানোর দাবী জানিয়েছেন।

০৯। আইসিবি প্রধান কার্যালয়ের ইনভেস্টরস্ ডিপার্টমেন্ট এর সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব দিদারুল আলম তাঁর বক্তব্যে বলেন, ইনভেস্টরস্ ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সন্তোষজনক এবং এ ব্যাপারে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। তবে তিনি বিনিয়োগকারীদের জন্য একটি বড় মনিটরের দাবী জানান। এছাড়া তিনি আরও বলেন, অনেক কোম্পানি জেড গ্রুপে আছে, ক্ষুদ্র বিনিয়োগকারীগণ ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে। তিনি আইসিবিকে ক্ষুদ্র বিনিয়োগকারীগণের স্বার্থ বিবেচনা করার জন্য জোর দাবী জানান।

১০। আইসিবি সিলেট শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব আব্দুল কুদ্দুস জানান, তিনি একজন পুরনো বিনিয়োগকারী এবং উক্ত শাখায় ১৯৮৯ সাল হতে লেনদেন করে আসছেন। শাখা হতে প্রদত্ত সেবার ব্যাপারে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই এবং তিনি সন্তুষ্ট।

১১। আইসিবি স্থানীয় কার্যালয়ের সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব দুর্গাদাস ভট্টচার্য ইংরেজি নববর্ষের শুভেচ্ছা জানিয়ে বলেন, মার্জিন লোনের সুদ হারা বেশি এবং এটি কমানোর অনুরোধ জানান। এছাড়া, তিনি আইসিবি ইউনিট ফান্ড লিয়েন এর লিমিট বাড়ানোর পরামর্শ দেন।

১২। আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব মোঃ মহিন উদ্দিন মিন্টু বলেন, তহবিল উত্তোলনের ক্ষেত্রে আইএফআইসি ব্যাংক-এ বিইএফটিএন করতে প্রায় ৩ (তিন) দিন সময় ক্ষেপণ হয়। এটি কমানোর বিষয়ে তিনি দাবী জানান। এছাড়া তিনি শেয়ার ক্রয়-বিক্রয় কমিশন এবং মার্জিন লোনের সুদ হার কমানোর বিষয়েও কথা বলেন।

১৩। আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লি. এর সম্মানিত বিনিয়োগকারী প্রফেসর হেমায়েত হোসেন জানান, শাখা প্রদত্ত গ্রাহকসেবায় তিনি সন্তুষ্ট। তবে তিনি শেয়ার ক্রয়-বিক্রয় কমিশন এবং মার্জিন লোনের সুদ হার কমানোর বিষয়েও কথা বলেন।

১৪। কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়ের ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট এর সম্মানিত গ্রাহক মিজ রকিবা আহমেদ বলেন, ডিপার্টমেন্টের প্রদত্ত গ্রাহকসেবায় তিনি সন্তুষ্ট। তাঁর বিনিয়োগকৃত আইসিবি ইউনিট সার্টিফিকেট সারেন্ডার না করার প্রত্যয় ব্যক্ত করেন। এছাড়া, ইউনিট সার্টিফিকেট CIP সংক্রান্তে অনলাইনে প্রচারণা/বিজ্ঞাপন প্রকাশের জন্য পরামর্শ দেন।

১৫। আইসিবি অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট পিএলসি এর সম্মানিত গ্রাহক মিজ্ ফারহানা হাসিবা বলেন, গ্রাহকসেবার ব্যাপারে তিনি সন্তুষ্ট। এছাড়া, তিনি কোম্পানিকে বাজারে Long term deposit আনার বিষয়ে তাগিদ দেন।

চলমান পাতা-৪

CamScanner

১৬। সভায় কর্পোরেশনের মহাব্যবস্থাপক (অ্যাকাউন্টস এন্ড ফাইন্যান্স ও ব্রাঞ্চ এন্ড সাবসিডিয়ারি) মিসেস মাহমুদা আক্তার বিনিয়োগকারীদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর প্রদান করেন এবং গ্রাহকসেবা প্রদান ও প্রাপ্তি সংক্রান্তে গুরুত্বপূর্ণ দিক নির্দেশনা প্রদান করেন।

১৭। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি অবহিতকরণ সভার শেষ পর্যায়ে জনাব বিভাস সাহা, মহাব্যবস্থাপক (অ্যাডমিন) তাঁর সুচিন্তিত মতামত ও বক্তব্য প্রদান করেন। তিনি আইসিবি অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট পিএলসি এর Long term deposit এবং ফান্ডগুলোর বিষয়ে গ্রাহককে জানানোর জন্য সংশ্লিষ্ট অফিসারকে তাগিদ দেন। এছাড়া, তিনি আইএফআইসি ব্যাংক এর বিইএফটিএন এর মাধ্যমে অর্থ জমার সময় কীভাবে কমানো যায় তা দেখার জন্য আইএসটিসিএল এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে নির্দেশ দেন।

১৮। উক্ত সভায় বিস্তারিত আলোচনা এবং পর্যালোচনাপূর্বক কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রমের বিষয় সন্তোষ প্রকাশ করা হয়। এছাড়া, সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

ক) সম্মানিত বিনিয়োগকারী/গ্রাহকগণকে অনলাইন/ইমেইল এর মাধ্যমে আয়কর সার্টিফিকেট প্রদানের ব্যাপারে সচেষ্ট থাকতে হবে;

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে; এবং

গ) বিনিয়োগকারী/গ্রাহক যেন হয়রানির শিকার না হন সে বিষয়ে ডিপার্টমেন্ট/শাখা/কোম্পানিসমূহকে সর্বদা সচেতন থাকতে হবে।

১৯। পরিশেষে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভার সভাপতি জনাব মোঃ নূরুল হুদা, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় তাঁর সমাপনী বক্তব্যে গ্রাহক সন্তুষ্টির বিষয়ে শতভাগ গুরুত্ব দেওয়ার পরামর্শ প্রদান করে বলেন, গ্রাহককে সন্তুষ্ট রাখতে পারলে সহজে ব্যবসা পাওয়া যায়। মূলত গ্রাহকগণই প্রতিষ্ঠানের হয়ে বিজ্ঞাপনের দায়িত্ব পালন করে থাকে। তিনি আইসিবি ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট এর সেবায় সন্তুষ্টির বিষয়ে অন্যান্য গ্রাহকদের অবহিত করার অনুরোধ জানান। তিনি বরিশাল শাখায় পর্যাপ্ত জনবল পদস্থাপনের জন্য নির্দেশ দেন এবং উক্ত শাখায় একটি ক্যাপসুল লিফট্ স্থাপন করা যায় কিনা এ বিষয়ে ভবন মালিকের সাথে আলোচনা করার জন্য শাখা প্রধানকে নির্দেশ দেন। অথবা শাখাটি আশেপাশের কোনো ভবনের দোতলায় স্থাপন করা যায় কিনা সেটি খোঁজখবর নিতে শাখা প্রধানকে নির্দেশ দেন। এছাড়া, সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের জন্য পুনরায় সংশ্লিষ্ট সকলকে স্মরণ করিয়ে দেন। সর্বশেষে আলোচনার জন্য আর কোন বিষয় না থাকায় তিনি সবাইকে সভায় যোগদান এবং মতামত প্রদানের জন্য আন্তরিক ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মীর আবু হাসান মুহাঃ জুন্নুন)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
ডিসিপ্লিন, গ্রিভেন্স এন্ড আপিল ডিপার্টমেন্ট

(মোঃ নূরুল হুদা)
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক
আইসিবি।

তারিখঃ ০৫ জানুয়ারি ২০২৬