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

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৬) ৩১.০৩.২০২৬ তারিখে অনুষ্ঠিত ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ২০২৫-২৬ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) সভা কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়, শাখা ও সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহের সমন্বয়ে ৩১.০৩.২০২৬ তারিখে নিম্নোক্ত কর্মচারীগণের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত হয়ঃ

সভাপতি	:	জনাব মোঃ নূরুল 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	:	৩১ মার্চ ২০২৬, বেলা ১১:০০ ঘটিকা।
অন্যান্য উপস্থিতি	:	জনাব আব্দুল্লাহ আল মামুন, উপ-মহাব্যবস্থাপক (অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন), জনাব এস. এম. মজিবুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (ব্রাঞ্চ অ্যাফেয়ার্স ডিভিশন ও সাবসিডিয়ারি 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 ভার্চ্যুয়ালি (Zoom Platform) যুক্ত ছিলেনঃ

০১. মিসেস রিফাত আনোয়ার
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অতিরিক্ত প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
আইসিবি অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট পিএলসি.

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

০৩. মিসেস আয়শা সুলতানা
উপ-মহাব্যবস্থাপক, খুলনা শাখা

০৪. জনাব লুৎফুল কাদের
উপ-মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম শাখা

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

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

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

০৮. জনাব সোহেল আহমেদ
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় কার্যালয়

০৯. জনাব মোঃ তৈয়বুর রহমান
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, সিলেট শাখা

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

১১. জনাব মোঃ সাখাওয়াৎ হোসেন আকন্দ
সহকারী মহাব্যবস্থাপক, ইইএফ এগ্রো ডিপার্টমেন্ট

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

চলমান পাতা-২

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

০২. জনাব আনোয়ার হোসেন, রেজিঃ আইসিবি/১/৩৯৭৮৮, ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট, আইসিবি প্রধান কার্যালয়।

০৩. জনাব মোঃ ইসহাক, রেজিঃ আইসিবি/১/৫৮১২৫, ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট, আইসিবি প্রধান কার্যালয়।

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

০৫. জনাব আনোয়ার হোসেন ইকবাল, হিসাব নং-১২১০৬ ও ১২১১৩, আইসিএমএল, প্রধান কার্যালয়।

০৬. ইঞ্জিনিয়ার আনোয়ার হোসেন এর প্রতিনিধি, রেজিঃ নং-৪২৭১, সেভেন্থ আইসিবি ইউনিট ফান্ড, আইএএমপিএলসি, ঢাকা।

০৭. জনাব জয়দেব শর্মা চৌধুরী, বিনিয়োগ হিসাব নং-৯৬, আইসিবি সিলেট শাখা।

০৮. জনাব কিশোর দত্ত, বিনিয়োগ হিসাব নং-৮০০৫, আইসিবি চট্টগ্রাম শাখা।

০৯. জনাব শিবপ্রসাদ মন্ডল, বিনিয়োগ হিসাব নং-১০৬০৭, আইসিবি চট্টগ্রাম শাখা।

১০. কাজী গোলাম মাহমুদ, বিনিয়োগ হিসাব নং-২৭, আইসিবি বরিশাল শাখা।

১১. জনাব নুরুল ইসলাম, বিনিয়োগ হিসাব নং-৪০০০, আইসিবি খুলনা শাখা।

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

১৩. জনাব এইচ ইকবাল, বিনিয়োগ হিসাব নং-১৭৫৪, আইসিবি রাজশাহী শাখা।

১৪. হাফেজ গোলাম মোস্তফা, বিনিয়োগ হিসাব নং-১৯৫, আইসিবি বগুড়া শাখা।

১৫. জনাব বদরুল ইসলাম প্রমানিক, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, মোমিনপুর এগ্রোটেক, রংপুর।

১৬. কাজী শওকত আজগর ইসলাম, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আরিয়ান ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, ধামরাই, ঢাকা।

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 ০৫.০১.২০২৬ তারিখে অনুষ্ঠিত ২য় ত্রৈমাসিক সভার সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়িত হওয়ায় সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট, শাখা ও কোম্পানিসমূহকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান ও কতৃজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

০৪। আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব মোঃ মহিন উদ্দিন মিন্টু সভায় উপস্থিত সকলকে পবিত্র ঈদ পরবর্তী শুভেচ্ছা জানিয়ে বলেন, গ্রাহকসেবার বিষয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। আইএসটিসিএল এর কর্মচারীগণের প্রদত্ত সেবায় তিনি সন্তুষ্ট। তবে তহবিল উত্তোলনের ক্ষেত্রে আইএফআইসি ব্যাংক-এ বিইএফটিএন করতে প্রায় ৩ (তিন) দিন সময় ক্ষেপণ হয়। এটি আইএফআইসি ব্যাংকের দিক থেকে সমস্যা। বিষয়টি গুরুত্বের সাথে দেখার জন্য উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও কোম্পানির চেয়ারম্যান মহোদয়কে বিশেষভাবে অনুরোধ করেন তিনি।

চলমান পাতা-৩

০৫। আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা জনাব মোঃ আরিফুর রহমান মিঞা জানান, সম্মানিত বিনিয়োগকারীগণের আয়কর সনদ প্রত্যেকের ইমেইলে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। এছাড়া, আইএফআইসি ব্যাংকে তহবিল স্থানান্তরের বিষয়ে সভাকে অবহিত করা হয় যে, সিটি ব্যাংক পিএলসি এবং ব্র্যাক ব্যাংক পিএলসি-তে নতুন করে কাস্টমার অ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে। আশা করা যায় তহবিল স্থানান্তরের এ দীর্ঘসূত্রিতা এখন থেকে কমে আসবে।

০৬। কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়ের ইউনিট ফান্ড ডিপার্টমেন্ট এর সম্মানিত গ্রাহক জনাব আনোয়ার হোসেন ভার্চুয়ালি যুক্ত হয়ে বলেন, ডিপার্টেমেন্টে প্রদত্ত গ্রাহকসেবা চমৎকার। এ নিয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। তবে আইসিবি ইউনিট ফান্ড নতুনভাবে ক্রয় করা যায় না মর্মে হতাশা ব্যক্ত করেন তিনি। নতুন ইউনিট ফান্ড চালু করে তাঁর মতো পেনশনারদেরকে বিনিয়োগের সুযোগ করে দেওয়ার জন্য তিনি আইসিবি কর্তৃপক্ষকে বিশেষভাবে অনুরোধ করেন।

০৭। আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লি. এর সম্মানিত বিনিয়োগকারী প্রফেসর হেমায়েত হোসেন জানান, দিনের ট্রেডিং কিছুটা দেরিতে শুরু হয়, এতে তাঁরা ক্ষতিগ্রস্ত হন। সঠিকভাবে ট্রেডিং আওয়ার মেনে চলার জন্য অনুরোধ করেন তিনি। তিনি আরও বলেন, আইসিএমএল প্রদত্ত মার্জিন লোন বিনিয়োগ বান্ধব নয়। বর্তমানে বাজারে নতুন আইপিও আসা বন্ধ রয়েছে। আইপিও সরবরাহ বন্ধ থাকলে পুঁজিবাজারের গতিশীলতা কমে যায়। তিনি আরও দাবী জানান যে, রিবেট প্রদানের ক্ষেত্রে আইএসটিসিএল ভালো পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। ঠিক তেমনি আইসিএমএল এর একটি ভালো পদক্ষেপ নেওয়া উচিত। আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লি. এর আরেকজন সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব আনোয়ার হোসেন ইকবাল বলেন, তাঁর বিনিয়োগের পরিমাণ প্রায় ১.২০ কোটি টাকা। কিন্তু বর্তমানে এর বাজারমূল্য কমে দাঁড়িয়েছে প্রায় ১৫.০০ লক্ষ টাকায়। রিবেট সুবিধা প্রদানের জন্য তিনি উক্ত সভার মাধ্যমে আইসিএমএল-কে অনুরোধ করেন।

০৮। আইসিবি অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট পিএলসি এর সম্মানিত গ্রাহক ইঞ্জিনিয়ার আনোয়ার হোসেন, রেজিঃ নং-৪২৭১ এর প্রতিনিধি জানান গ্রাহকসেবা অত্যন্ত ভালো। এ ব্যাপারে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই।

০৯। আইসিবি সিলেট শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব জয়দেব শর্মা চৌধুরী 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। এছাড়া, সিনিয়র সিটিজেনদেরকে নিয়ে কোনো স্কীম চালু করা যায় কিনা এ ব্যাপারে কাজ করার জন্য তিনি সভাকে অনুরোধ করেন।

১০। আইসিবি চট্টগ্রাম শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব কিশোর দত্ত বিনিয়োগ হিসাবের বিপরীতে প্রদত্ত মার্জিন লোন বাড়ানোর জন্য উক্ত সভার মাধ্যমে অনুরোধ জানান। এছাড়া, শাখার অন্য বিনিয়োগকারী জনাব শিবপ্রসাদ মন্ডল বলেন, পুঁজিবাজারে মিউচ্যুয়াল ফান্ডের সংখ্যা কমে গেছে। প্রত্যাশিত লভ্যাংশ পাওয়া যাচ্ছে না। তাঁর মতো অবসরভোগীদের জন্য এটা হতাশাজনক। তিনি আইসিবিকে পুঁজিবাজারে আরও সক্রিয় হওয়ার পরামর্শ দেন।

১১। বরিশাল শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী কাজী গোলাম মাহমুদ বলেন, গ্রাহক সেবার বিষয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। তবে তিনি আইসিবিকে পেনশনার ইউনিট সার্টিফিকেট চালু করার জন্য অনুরোধ জানান।

১২। কর্পোরেশনের খুলনা শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব নুরুল ইসলাম জানান, শাখার গ্রাহক সেবার মান অত্যন্ত চমৎকার। তবে তিনি একটি বিষয় উল্লেখ করেন যে, বিনিয়োগ হিসাবধারী মৃত্যুবরণ করলে নমিনি কর্তৃক তহবিল উত্তোলনের ক্ষেত্রে ৫.০০ লক্ষ টাকার অধিক হলে কোর্টের সাকসেশন সার্টিফিকেট প্রয়োজন হয়। এ বিষয়টি আরও সহজ করা যায় কিনা সে বিষয়ে তিনি অনুরোধ জানান।

১৩। কর্পোরেশনের রাজশাহী শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন বলেন, তিনি পুঁজিবাজারের বিনিয়োগকারী হিসেবে প্রায় ৪০ বছর যাবৎ সংযুক্ত আছেন। তিনি শাখার কর্মচারীদের সেবা প্রদানের বিষয়ে প্রশংসা করেন। এছাড়া, বিনিয়োগ হিসাবে থাকা শেয়ারসমূহের নগদ লভ্যাংশ ব্যাংক অ্যাকাউন্টে প্রদান না করে বিনিয়োগ হিসাবে প্রদানের জন্য অনুরোধ জানান। এক্ষেত্রে তিনি আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লি. এর উদাহরণ টেনে বলেন, নগদ লভ্যাংশ ব্যাংক অ্যাকাউন্টে জমা না হয়ে আইসিএমএল এর বিনিয়োগ হিসাবে প্রদান করা হয়।

১৪। বগুড়া শাখার সম্মানিত বিনিয়োগকারী হাফেজ গোলাম মোস্তফা বলেন, শাখার কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবা পেয়ে তিনি সন্তুষ্ট। গ্রাহক সেবা নিয়ে তাঁর কোনো অভিযোগ নেই। তবে, তিনি জেড ক্যাটগরির শেয়ার সম্পর্কে উষ্মা প্রকাশ করেন। এসব শেয়ার থেকে কোনো প্রকার ডিভিডেন্ড পান না মর্মে হতাশা ব্যক্ত করেন।

চলমান পাতা-৪

১৫। ইইএফ সহায়তা প্রকল্পের উদ্যোক্তা এবং আরিয়ান ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক কাজী শওকত আজগর ইসলাম আইসিবি সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট এর কর্মচারীগণকে প্রশংসা করে বলেন, কোনো প্রকার ঝামেলা ছাড়াই ইইএফ সহায়তার অর্থ সময়মতো পেয়েছেন। তবে তিনি বলেন, ইইএফ সহায়তা পেতে হলে একটি লিমিটেড কোম্পানি গঠন করতে হয়। এতে করে কাজের দীর্ঘসূত্রিতা তৈরি হয়। অর্থ সহায়তা পেতে বিলম্ব হয়। এ বিষয়টি আরও কিভাবে সহজ করা যায়, এ ব্যাপারে দৃষ্টি দেওয়ার জন্য বিশেষ অনুরোধ করেন। তিনি বলেন, অটো রাইস মিল অনেকটা সমুদ্রের মতো। এক্ষেত্রে ইইএফ হতে যে অর্থ সহায়তা দেওয়া হয় তা খুবই অপ্রতুল। এছাড়া তিনি ইএসএফ এর নীতিমালা সংশোধন করার জন্য সংশ্লিষ্ট পক্ষকে অনুরোধ জানান।

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। তিনি বলেন, সম্মানিত বিনিয়োগকারী, গ্রাহক এবং উদ্যোক্তাগণের মূল্যবান বক্তব্য/পরামর্শ নোট করা হয়েছে। এসব বক্তব্য/পরামর্শগুলো গুরুত্বের সাথে নিয়ে সমাধানের চেষ্টা করা হবে এবং কিছু বিষয় হয়ত সময় লাগতে পারে। তবে জেড ক্যাটাগরি শেয়ারের বিষয়ে আইসিবির কিছু করার নেই মর্মে তিনি জানান। তবে বিশ্ব পরিস্থিত স্থিতিশীল হলে পুঁজিবাজার আরও গতিশীল হবে মর্মে জানান। এছাড়া, সম্মানিত বিনিয়োগকারীগণ দীর্ঘদিন ধরে আইসিবির সাথে আছেন এবং ভবিষ্যতে থাকবনে; এমন আশা ব্যক্ত করে সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে তিনি বক্তব্য সমাপ্ত 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 সম্মানিত বিনিয়োগকারীগণকে মৌলভিত্তি সম্পন্ন শেয়ারে বিনিয়োগ করার ব্যাপারে পরামর্শ 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) আইএসটিসিএল এর তহবিল স্থানান্তরের আইএফআইসি ব্যাংক এর দীর্ঘসূত্রিতা/BEFTN এর ক্ষেত্রে কী প্রতিবদ্ধতা রয়েছে তা চিহ্নিত করে দ্রুততম সময়ের মধ্যে সমাধান করতে হবে;

খ) মানসম্মত গ্রাহকসেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে আইসিবি ও সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহের কর্মচারীগণকে আরও নিয়মানুবর্তী ও সময়নিষ্ঠ হতে হবে; এবং

গ) স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন'স চার্টার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতঃ ওয়েবসাইটে আপলোড করতে 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। তিনি ইইএফ সহায়তার আওতাধীন অটোরাইস মিলের ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল কীভাবে আরও বৃদ্ধি করা যায়, এ ব্যাপারে ইইএফ প্রকল্প মূল্যায়ন কমিটি, ইইএফ প্রকল্প মঞ্জুরী কমিটি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ইইএফ উইংয়ের সাথে আলোচনা করবেন মর্মে জানান। এছাড়া, আইএসটিসিএল এর তহবিল উত্তোলনের ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রিতা কেন হয়, এ বিষয়টি ক্ষতিয়ে দেখার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নির্দেশ দেন এবং এটি দ্রুত সমাধান করতে তাগাদা প্রদান করেন। আইসিবি ইউনিট সার্টিফিকেট হোল্ডারের এক প্রশ্নের জবাবে তিনি বলেন, ইউনিট সার্টিফিকেট নতুন চালু করার বিষয়ে কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করা হবে। আইসিএমএল এর ট্রেডারগণকে সকাল ৯:৪৫ ঘটিকার মধ্যে প্রস্তুতি নিতে নির্দেশ দিয়ে বলেন, কোনো অবস্থাতেই ট্রেডিং আওয়ারে বিলম্ব করা যাবে না। 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 জুনুন)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
ডিসিপ্লিন, গ্রিভেন্স এন্ড আপিল ডিপার্টমেন্ট

(মোঃ নূরুল হুদা)
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক
আইসিবি।

তারিখঃ ৩১ মার্চ ২০২৬