

সিটিজেন'স্ চার্টার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

(হালনাগাদের তারিখঃ ১২/০৩/২০২৫)
www.pallisanchaybank.gov.bd

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

রূপকল্প (Vision)

পল্লী এলাকার প্রান্তিক জনসাধারণকে আর্থিক সেবায় অন্তর্ভুক্তিকরণের মাধ্যমে প্রতিটি বাড়িকে খামারে রূপান্তরকরণ, নারীর ক্ষমতায়ন ও সমৃদ্ধি অর্জনের মাধ্যমে টেকসই উন্নয়ন সাধন।

অভিলক্ষ্য (Mission)

- ১) প্রান্তিক জনসাধারণের নিকট হতে ক্ষুদ্র সঞ্চয় সংগ্রহের মাধ্যমে পুঁজি গঠন করা।
- ২) প্রয়োজনীয় ঋণ সহায়তা দিয়ে প্রতিটি বাড়িকে উৎপাদনমুখী কর্মকাণ্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত করা এবং কৃষি খাতে প্রান্তিক পর্যায়ে বিনিয়োগ বৃদ্ধি করা।
- ৩) আয়বর্ধনমূলক কর্মসূচি বাস্তবায়নের মাধ্যমে নারীর সক্ষমতা বৃদ্ধি করে নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করা।
- ৪) দলগত মানব সম্পদ উন্নয়ন নিশ্চিত করে দারিদ্র্য বিমোচনে ইতিবাচক ভূমিকা রাখা।
- ৫) প্রান্তিক জনগোষ্ঠিকে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর মাধ্যমে ডিজিটাল সেবা প্রদান করা।

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives of the Bank):

১. পল্লী অঞ্চলের সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন;
২. উন্নয়নে নারীর অংশীদারিত্ব ও নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণ;
৩. দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্থায়ী তহবিলকে আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তকরণ;
৪. দক্ষ মানবসম্পদ তৈরীর মাধ্যমে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
৫. গ্রাম উন্নয়ন সমিতিতে সাংগঠনিকভাবে শক্তিশালী করণের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন;
৬. গ্রাম সমিতিগুলোকে সকল কর্মকাণ্ডের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণতকরণ;
৭. আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সুবিধা গ্রহণ করে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং
৮. পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ব্যবস্থাপনায় ও সুবিধাভোগীদের কার্যক্রমের সর্বস্তরে তথ্য- প্রযুক্তি সুবিধা নিশ্চিতকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১: নাগরিক সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.১.১	সঞ্চয়ী হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.২	পিএসবি মাসিক সঞ্চয় স্কীম (পিএসবি এমএসএস)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৩	স্টুডেন্ট সেভিংস স্কীম (এসএস এস)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্ম নিবন্ধন সনদ এর ফটোকপি, এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র/পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৪	মাইক্রোক্রে ডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)	শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ঋণের আবেদন পত্র; ২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩. গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত। ৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে); ৬. ডিপি নোট প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৫	এসএমই ঋণ	শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন করতে হবে এবং এক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয় পত্র বাধ্যতামূলক ২. আবেদনকারীর ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. সমিতির দুইজন সদস্য গ্যারান্টর হতে হবে। সদস্যের ঋণ থাকা অবস্থায় গ্যারান্টর হওয়া যাবে না ৪. নারী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে পরিবারের প্রধান গ্যারান্টর হতে হবে ৫. গ্যারান্টরদের ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৬. ডিপি নোট প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.৬	শস্যগোলা ঋণ	শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ঋণের আবেদন পত্র; ২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩. গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত। ৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৭	মাইক্রো ক্রেডিট (ফরেন্স্ট) ঋণ	প্রধান কার্যালয় এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ঋণের আবেদন পত্র; ২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩. গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত। ৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে); ৬. সমিতির রেজুলেশন ৭. ডিপি নোট প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৮	কর্মসূজন ঋণ	শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ঋণের আবেদন পত্র; ২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩. গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৪. বিদেশ বা শহর ফেরত ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে); ৫. প্রশিক্ষণ/ অভিজ্ঞতার সনদের ফটোকপি যদি থাকে; ৬. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.৯	পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ	প্রধান কার্যালয় এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	১. ঋণের আবেদন পত্র; ২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩. গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি;	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত। ৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে); ৬. সমিতির রেজুলেশন ৭. ডিপি নোট ৯. ব্যাংকের নিকট গাড়িটি দায়বদ্ধ রাখার নিমিত্ত নির্ধারিত ফরমে ঋণ গ্রহীতার স্বাক্ষর। ১০. ব্যাংকের অনুমতি ব্যতীত গাড়ি হস্তান্তর/ বিক্রয় করা যাবেনা ও হাইওয়েতে ব্যবহার করা যাবেনা মর্মে অঙ্গীকারনামা। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা			
২.১.১০	মৃত্যুঝুঁকি আচ্ছাদন স্কীম (ডেবিল)	ঋণের মেয়াদের মধ্যে ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে এবং হিসাবটির মৃত্যু ঝুঁকি আচ্ছাদন স্কীমে চাঁদা কর্তন থাকলে অনুমোদন মোতাবেক ব্যাংকের অবশিষ্ট পাওনা স্কীম হতে সমন্বয়পূর্বক ঋণ হিসাবটি বন্ধ করা হয়।	ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর প্রমাণক, উত্তরাধিকার সনদ, সমিতির রেজুলেশন, ঋণের কিস্তি পরিশোধের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	মঞ্জুরীকৃত ঋণের ০.৬০% হারে ঝুঁকি আচ্ছাদন ব্যবদ ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতা নগদ/ সঞ্চয় হিসাবের মাধ্যমে জমা দেন।	আবেদনপত্র দাখিলের পর যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিকর ণ।	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisanchay bank.gov.bd
২.১.১১	সার্ভিস চার্জ মওকুফ	প্রধান কার্যালয় এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে মওকুফ করা হয়	সার্ভিস চার্জ মওকুফের আবেদন, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে উত্তরাধিকার সনদ, ঋণের কিস্তি পরিশোধের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র দাখিলের পর যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিকরণ ।	মোঃ রুহুল আমিন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার সঞ্চয় ও ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৯২৮ ই-মেইল: ruhul@pallisancha ybank.gov.bd
২.১.১২	কল সেন্টার	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanch aybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	আবেদন পত্র, প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisa nchaybank.gov.bd
২.১.১৩	দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ/ পরামর্শ প্রদান	সমিতির সদস্য/অন্যান্যদের বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্বুদ্ধ করা হয়।	১। শাখা হতে প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত ২। শাখা কর্তৃক প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রেরণ, প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisa nchaybank.gov.bd

২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.২.১	এসএমএস সেবা	কর্মচারীদের ও অন্যান্যদের মোবাইলে বিভিন্ন বিষয়ে এসএমএস প্রেরণ করা হয়।	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisanchaybank.gov.bd
২.২.২	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম	সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয়। (https://www.facebook.com/pallisanchay/)	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisanchaybank.gov.bd
২.২.৩	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তথ্য প্রেরণ	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের নোটিশ বোর্ড ও সেবাবক্সের নির্দিষ্ট লিংকের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয়। http://www.pallisanchaybank.gov.bd/	আবেদন পত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisanchaybank.gov.bd

২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.৩.১	কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয় https://pallisanchaybank.portal.gov.bd/site/page/05a35c19-4c6a-4f6f-a40c-fc8d1a4cb828/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.২	নারী কর্মীদের মাতৃদাকালীন ছুটি মঞ্জুর	নারী কর্মীদের মাতৃদাকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয় https://pallisanchaybank.portal.gov.bd/site/page/05a35c19-4c6a-4f6f-a40c-fc8d1a4cb828/%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটির আদেশ জারি করা হয়।	প্রধান কার্যালয় http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-05-59-e1833e9c7f832d8eb588cbb52c357d67.docx	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisanchaybank.gov.bd

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.৪	বার্ষিক বেতন মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	মোঃ এনামুল হক সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯০৫৮ ই-মেইল: enamul.haque@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.৫	কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ	জেলা ও শাখা কার্যালয়ে চাহিদার ভিত্তিতে কম্পিউটার সামগ্রী সরবরাহ করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.৬	মোটর সাইকেল ঋণ মঞ্জুর	কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয় http://pallisanchaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanchaybank.portal.gov.bd/page/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-06-12-ee1db884f9eed00db3bfabca96feb50.pdf	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	রফিকুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০১৭৭১৮৩৩০৮৭ ই-মেইল: rafiquel@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.৭	গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর	কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ মাস/ ২২ কার্যদিবস	রফিকুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০১৭৭১৮৩৩০৮৭ ই-মেইল: rafiquel@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.৮	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান	কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.৯	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	কর্মচারীদের মৃত্যু পরবর্তী অনুদান প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.১০	পদোন্নতি	প্রবিধানমালা অনুযায়ী পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি করা হয়।	হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (এসিআর) এবং সন্তোষজনক চাকুরীর রেকর্ড; প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের চাকুরী প্রবিধানমালা অনুযায়ী	মোঃ এনামুল হক সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯০৫৮ ই-মেইল: enamul.haque@pallisan chaybank.gov.bd

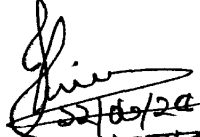
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.১১	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়।	মূল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ দিনের মধ্যে।	মোঃ এনামুল হক সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯০৫৮ ই-মেইল: enamul.haque@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.১২	পাসপোর্ট করার NOC প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	০৭ দিনের মধ্যে।	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল: rajibsarker@pallisan chaybank.gov.bd
২.৩.১৩	পদত্যাগ ও ফাইনাল স্যাটেলমেন্ট সার্ভিস	আবেদনের ভিত্তিতে পদত্যাগ কার্যকর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	০৭ দিনের মধ্যে।	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল:rajibsarker@palli sanchaybank.gov.bd
২.৩.১৪	ডিডিও কনফারেন্স	অনলাইন	প্রধান কার্যালয় http://pallisanachaybank.portal.gov.bd/sites/default/files/files/pallisanachaybank.portal.gov.bd/page/ed299b37_25e2_48c3_ad90_4475f5cb9a99/2023-04-06-06-12-ee1db884f9eeed00db3bfabca96feb50.pdf	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল: shahriar@pallisanachay bank.gov.bd
২.৩.১৫	সফটওয়্যার সেবা	অনলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল:shahriar@pallisa nchaybank.gov.bd
২.৩.১৬	ব্রাঞ্চ মনিটরিং সফটওয়্যার	অনলাইন	প্রধান কার্যালয় http://10.20.22.36:8726/ords/r/dynamic_report/monitoring/login	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল:shahriar@pallisa nchaybank.gov.bd
২.৩.১৭	হার্ডওয়্যার সেবা	অফলাইন	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার রাসেল ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর আইসিটি বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৩৮-৮৭৮৯৬০ ই-মেইল:shahriar@pallisa nchaybank.gov.bd
২.৩.১৮	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রধান কার্যালয় হতে প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত	বিনামূল্যে	০৭-১০ কার্যদিবস	রাজিব সরকার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ফোন: ০১৯৫৮৫২৯৮৬৬ ই-মেইল:rajibsarker@palli sanchaybank.gov.bd

৩। সেবা প্রত্যাশীর্ণের করণীয়:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
৩.১	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
৩.২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩.৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩.৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩.৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীর্ণের করণীয়:

ক্রমিক নং	যখন যোগাযোগ করবেন	যার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৪.১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা ফোনঃ ০২-৪৯৩৫০৭৫২ ওয়েব সাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd	অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট নাম: জনাব মো: শাহরিয়ার রাসেল পদবী: ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোন: ০২-৪৯৩৫০৭৫২ ইমেইল:shahriar@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল-৯), ইন্টারন্যাশনাল গার্ডেন রোড, ঢাকা - ১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৪.২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক মনোনীত)	নাম: জনাব খান ইকবাল হাসান পদবী: উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৯ ইমেইল: dmd@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইন্টারন্যাশনাল গার্ডেন রোড, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৪.৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক	জনাব সালমা বানু ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: md@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইন্টারন্যাশনাল গার্ডেন রোড, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস


১২/০৩/২৫
জোরিন কাওসার
সিনিয়র অফিসার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


১২/০৩/২৫
মোঃ রহুল আমিন
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার


১২/০৩/২০২৫