



# সিটিজেন'স্ চার্টার পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়

(হালনাগাদের তারিখঃ ৩০/০৯/২০২৫)

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<br>নম্বর | সেবার নাম     | সেবা প্রদান পদ্ধতি     | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                                                                                                                                                                    | সেবার মূল্য | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা<br>(কোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|-----------------|---------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|------------------------------------------------------|
| ১               | ২             | ৩                      | ৪                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ৫           | ৬                            | ৭                                                    |
| ২.১.১           | সঞ্চয়ী হিসাব | হিসাব খোলার<br>মাধ্যমে | হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের জাতীয়<br>পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি,<br>অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ২ কপি<br>পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয়<br>পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি,<br>অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, এবং<br>অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে);<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা | বিনামূল্যে  | তাৎক্ষণিক                    | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের ঠিকানা)               |

*[Signature]*

*[Signature]*

| ক্রমিক<br>নম্বর | সেবার নাম                                          | সেবা প্রদান পদ্ধতি             | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | সেবার মূল্য                                                                                | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা<br>(ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|-----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|
| ২.১.২           | পিএসবি<br>মাসিক সঞ্চয়<br>স্কীম (পিএসবি<br>এমএসএস) | হিসাব খোলার<br>মাধ্যমে         | হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের জাতীয়<br>পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি,<br>অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ২ কপি<br>পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয়<br>পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি,<br>অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, এবং<br>অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে);<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা                                                                                                                                                                                 | বিনামূল্যে,<br>হিসাব পূর্তির<br>পূর্বে হিসাব<br>বন্ধের ক্ষেত্রে<br>২০০/-প্রদান<br>করতে হবে | তাৎক্ষণিক                    | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের ঠিকানা)               |
| ২.১.৩           | স্টুডেন্ট<br>সেভিংস স্কীম<br>(এসএসএস)              | হিসাব খোলার<br>মাধ্যমে         | হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের ২ কপি<br>পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয়<br>পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ এর<br>ফটোকপি, এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের<br>প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র/পরিচয়<br>পত্রের সত্যায়িত কপি।<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা                                                                                                                                                                                                                                                                 | বিনামূল্যে,<br>হিসাব পূর্তির<br>পূর্বে হিসাব<br>বন্ধের ক্ষেত্রে<br>২০০/-প্রদান<br>করতে হবে | তাৎক্ষণিক                    | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের ঠিকানা)               |
| ২.১.৪           | মাইক্রোক্রেডিট<br>(ক্ষুদ্র ঋণ)                     | শাখা পর্যায়ে<br>বিতরণ করা হয় | ১. ঋণের আবেদন পত্র;<br>২. আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের<br>ফটোকপি;<br>৩. গ্যারান্টরের সদ্য ভোলা ০২ কপি<br>পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয়<br>পরিচয়পত্রের ফটোকপি;<br>৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী<br>কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত।<br>৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে<br>ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না<br>থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে);<br>৬. সমিতির রেজুলেশন<br>৭. ডিপি নোট<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা | বিনামূল্যে                                                                                 | ০৩<br>কার্যদিবস              | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের ঠিকানা)               |
| ২.১.৫           | এসএমই ঋণ                                           | শাখা পর্যায়ে<br>বিতরণ করা হয় | ১. ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন<br>করতে হবে এবং এক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়<br>পত্র বাধ্যতামূলক<br>২. আবেদনকারীর ০১ কপি পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবি<br>৩. সমিতির দুইজন সদস্য গ্যারান্টর হতে<br>হবে। সদস্যের ঋণ থাকা অবস্থায়<br>গ্যারান্টর হওয়া যাবে না<br>৪. নারী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে পরিবারের<br>প্রধান গ্যারান্টর হতে হবে<br>৫. গ্যারান্টরদের ০১ কপি পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবি<br>৬. সমিতির রেজুলেশন<br>৭. ডিপি নোট<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা                                                      | বিনামূল্যে                                                                                 | ০৩<br>কার্যদিবস              | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের ঠিকানা)               |

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

| ক্রমিক<br>নম্বর | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | সেবার মূল্য | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা<br>(ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|-----------------|-----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|------------------------------------------------------|
|                 |           |                    | ৪. অঙ্গীকারনামা যা সংশ্লিষ্ট মাঠ সহকারী<br>কর্তৃক যাচাইকৃত ও সত্যায়িত।<br>৫. স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে<br>ইউপি চেয়ারম্যান প্রদত্ত নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র (যদি জাতীয় পরিচয়পত্র না<br>থাকে বা অন্য ঠিকানা থাকে);<br>৬. সমিতির রেজুলেশন<br>৭. ডিপি নোট<br>৯. ব্যাংকের নিকট গাড়িটি দায়বদ্ধ<br>রাখার নিমিত্ত নির্ধারিত ফরমে ঋণ<br>গ্রহিতার স্বাক্ষর।<br>১০. ব্যাংকের অনুমতি ব্যতীত গাড়ি<br>হস্তান্তর/ বিক্রয় করা যাবেনা ও<br>হাইওয়েতে ব্যবহার করা যাবেনা মর্মে<br>অঙ্গীকারনামা।<br>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা |             |                              |                                                      |

## ২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                            | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তি স্থান | সেবার<br>মূল্য | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা<br>(ফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল) |
|--------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ১            | ২                                                          | ৩                                                                             | ৪                                             | ৫              | ৬                                                                  | ৭                                                        |
| ২.২.১        | বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণকারী<br>কর্তৃপক্ষকে চাহিত<br>তথ্য সরবরাহ | চাহিত তথ্যাদি সংগ্রহপূর্বক সংশ্লিষ্ট<br>নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | নিয়ন্ত্রণকারী<br>কর্তৃপক্ষের<br>পত্র/ফরমেট   | বিনামূল্যে     | নিয়ন্ত্রণকারী<br>কর্তৃপক্ষের পত্রে<br>উল্লিখিত<br>সময়সীমার মধ্যে | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের<br>ঠিকানা)                |

## ২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                                     | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                           | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                                        | সেবার<br>মূল্য | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                           | দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা<br>(ফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল) |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ১            | ২                                                                             | ৩                                                                                                                                                                                            | ৪                                                                                                                                                                                 | ৫              | ৬                                                   | ৭                                                        |
| ২.৩.১        | শাখার কর্মকর্তা/<br>কর্মচারীদের<br>ছুটি মঞ্জুর ও অন্যান্য<br>ছুটির সুপারিশ    | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন<br>যাচাই বাছাই শেষে অনুমোদন<br>এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে<br>অবহিতকরণ<br>অন্যান্য ছুটির ক্ষেত্রে শাখার<br>সুপারিশসহ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ<br>বরাবর প্রেরণ | <ul style="list-style-type: none"> <li>কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের<br/>আবেদন</li> <li>ছুটির তথ্য</li> <li>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br/>চিকিৎসাপত্র ইত্যাদি</li> </ul> প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা | বিনামূল্যে     | তাৎক্ষণিক/<br>যুক্তিসঙ্গত<br>সময়ের মধ্যে           | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের<br>ঠিকানা)                |
| ২.৩.২        | কর্মকর্তা/<br>কর্মচারীদের<br>যাতায়াত,<br>টিএ/ডিএ বিল<br>ইত্যাদি অনুমোদন      | সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে<br>অনুমোদন প্রদান                                                                                                                                               | খরচের স্বপক্ষে<br>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                                                            | বিনামূল্যে     | যুক্তিসঙ্গত<br>সময়ের মধ্যে                         | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের<br>ঠিকানা)                |
| ২.৩.৩        | প্রধান কার্যালয়/<br>জেলা আঞ্চলিক<br>কার্যালয় কর্তৃক<br>চাহিত তথ্য<br>সরবরাহ | চাহিত তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ<br>বরাবর প্রেরণ                                                                                                                                            | কর্তৃপক্ষের পত্র/ ফরমেট                                                                                                                                                           | বিনামূল্যে     | কর্তৃপক্ষের<br>পত্রে উল্লিখিত<br>সময়সীমার<br>মধ্যে | শাখা ব্যবস্থাপক<br>(শাখাসমূহের<br>ঠিকানা)                |

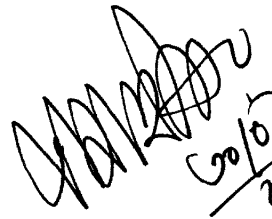
### ৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

| 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 প্রত্যাশীগণের করণীয়:

| ক্রমিক<br>নং | যখন যোগাযোগ<br>করবেন                                                    | যার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                                                                                                                                                         | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ৪.১          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী<br>সমাধান দিতে ব্যর্থ<br>হলে                   | মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী<br>সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ০২-৪৯৩৫০৭৫২<br>ওয়েব সাইট:<br>www.pallisanchaybank.gov.bd | <u>অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট</u><br>নাম: জনাব মো: এনামুল হক<br>পদবী: সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার<br>ফোন: ০১৯৫৮৫২৯০৫৮<br>ইমেইল:<br>enamul.haque@pallisanchaybank.gov.bd<br>ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড<br>ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল-৯), ইন্টারন গার্ডেন<br>রোড, ঢাকা -১০০০।<br>ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd | ০৭ কার্যদিবস        |
| ৪.২          | অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা<br>(ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক<br>মনোনীত)                                                                                                                        | নাম: জনাব খান ইকবাল হাসান<br>পদবী: উপব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৯<br>ইমেইল: dmd@pallisanchaybank.gov.bd<br>ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড<br>ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ,<br>ইন্টারন গার্ডেন রোড, ঢাকা -১০০০।<br>ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd                                             | ০৭ কার্যদিবস        |
| ৪.৩          | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট<br>সময়ে সমাধান দিতে<br>ব্যর্থ হলে             | ব্যবস্থাপনা পরিচালক                                                                                                                                                             | জনাব সালমা বানু<br>ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯<br>ই-মেইল: md@pallisanchaybank.gov.bd<br>ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড<br>ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ,<br>ইন্টারন গার্ডেন রোড, ঢাকা -১০০০।<br>ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd                                                               | ০৭ কার্যদিবস        |

  
৩০/০৯/২৫  
জেনারেল ম্যানেজার  
সিনিয়র অফিসার  
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

  
৩০/০৯/২৫  
ডায়েরী নং ১৫৫৫  
সিনিয়র এনালিস্ট