



সিটিজেন'স্ চার্টার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়

(হালনাগাদের তারিখঃ ৩০/০৩/২০২৬)

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	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.২	পিএসবি মাসিক সঞ্চয় স্কীম (পিএসবি এমএসএস)	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, হিসাব পূর্তির পূর্বে হিসাব বন্ধের ক্ষেত্রে ২০০/-প্রদান করতে হবে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.১.৩	স্টুডেন্ট সেভিংস স্কীম (এসএসএস)	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, গ্রাহকের ২ 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, হিসাব পূর্তির পূর্বে হিসাব বন্ধের ক্ষেত্রে ২০০/-প্রদান করতে হবে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.১.৪	মাইক্রোক্রেডিট (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. সমিতির রেজুলেশন ৭. ডিপি নোট প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
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. সমিতির রেজুলেশন ৭. ডিপি নোট প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)

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	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.১.৭	মাইক্রো ক্রেডিট (ফরেস্ট) 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	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.১.৮	কর্মসৃজন 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	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
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	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কোন 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 গ্রহিতার স্বাক্ষর। ১০. ব্যাংকের অনুমতি ব্যাভীত গাড়ি হস্তান্তর/ বিক্রয় করা যাবেনা ও হাইওয়েতে ব্যবহার করা যাবেনা মর্মে অঙ্গীকারনামা। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা			

২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

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

২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:


ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.৩.১	শাখার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর ও অন্যান্য ছুটির সুপারিশ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন যাচাই বাছাই শেষে অনুমোদন এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে অবহিতকরণ অন্যান্য ছুটির ক্ষেত্রে শাখার সুপারিশসহ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	● কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন ● ছুটির তথ্য ● প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চিকিৎসাপত্র ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.৩.২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ বিল ইত্যাদি অনুমোদন	সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)
২.৩.৩	প্রধান কার্যালয়/ জেলা আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ	চাহিত তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	কর্তৃপক্ষের পত্র/ ফরমেট	বিনামূল্যে	কর্তৃপক্ষের পত্রে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক (শাখাসমূহের ঠিকানা)


৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা।

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের 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: এনামুল হক পদবী: সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন: ০১৯৫৮৫২৯০৫৮ ইমেইল: enamul.haque@pallisanchaybank.gov.bd ঠিকানা: পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল-৯), ইন্টারন 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)	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), ৩৭/৩/৫, ইন্টারন গার্ডেন রোড, ঢাকা -১০০০। ওয়েবসাইট: www.pallisanchaybank.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৪.৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম	সচিব আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় ঢাকা।	


০০/০০/২৫
সিনিয়র কাওসার
সিনিয়র অফিসার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


০০/০০/২৫
আট্টামা মোহাম্মদ ইয়াহুয়া তনহা
সিস্টেম এনালিস্ট