

সেবা সম্পর্কিত নির্দেশিকা
CUSTOMER CHARTER

সূচিপত্র

ক্রম	বিষয়	পৃষ্ঠা
	এক নজরে পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের শাখা ও কার্যালয়সমূহ	২৪
	অফিস ও লেনদেনের সময়সূচি	২৪
২.০৯.১	কাস্টমার চার্টার	২৪
২.০৯.২	উদ্দেশ্য	২৪
২.০৯.৩	আইনগত ভিত্তি	২৫
২.০৯.৪	নীতিমালার প্রয়োগ	২৫
২.০৯.৫	লক্ষ্যের প্রভাব	২৫
২.০৯.৬	গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতা	২৫-২৬
২.০৯.৭	পণ্য/সেবার তালিকা	২৭-২৮

কাস্টমার চার্টার

পূবালী ব্যাংক লিমিটেড দেশের বৃহত্তম বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক। ঐতিহ্যগতভাবে ব্যাংকটি তার গ্রাহকদের সর্বোত্তম সেবা প্রদানের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিশেষ ভূমিকা পালন করে আসছে। সারা দেশের বিভিন্ন স্থানে এ পর্যন্ত ৪৬৫ টি শাখা ও ২টি ইসলামিক ব্যাংক উইন্ডো'র মাধ্যমে পূবালী ব্যাংক লিমিটেড দক্ষতা ও সুনামের সহিত এর ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। বাংলাদেশের বেসরকারি ব্যাংক সমূহের মধ্যে পূবালী ব্যাংক বৃহত্তম অন-লাইন শাখা নেটওয়ার্ক দ্বারা দেশের গ্রামীণ অর্থনীতিতে অবদান রেখে চলেছে। একইসাথে বৈদেশিক রেমিট্যান্স প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগণের নিকট খুব সহজেই পৌঁছে দিচ্ছে।

এক নজরে পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের শাখা ও কার্যালয়সমূহ :

মোট শাখা	:	৪৬৫টি
দেশের অভ্যন্তরে শাখা	:	৪৬৫টি
বহির্বিদেশে শাখা	:	নাই
গ্রামীণ শাখা	:	১৯৪
শহর শাখা	:	২৭১
কম্পিউটারাইজড শাখা	:	৪৬৫
রিয়েল টাইম অনলাইন শাখা	:	৪৬৫
অথরাইজড ডিলার শাখা	:	২৯টি
অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট	:	০২টি
ইসলামিক ব্যাংকিং উইন্ডো	:	০২টি
আঞ্চলিক কার্যালয়	:	১৮টি
কর্পোরেট শাখার সংখ্যা	:	১০টি
প্রধান কার্যালয়ে নিয়ন্ত্রনকারী বিভাগ	:	২৩টি
এটিএম বুথ	:	১১৬টি

*প্রদত্ত তথ্য মার্চ ২০১৮ অনুযায়ী।

অফিস ও লেনদেনের সময়সূচি	
অফিস সময়	রবি থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা
লেনদেনের সময়	রবি থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৪ টা
সাক্ষ্যকালীন ব্যাংকিং	বিকাল ৪টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা
বিশেষ ব্যাংকিং	শনিবার সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১২টা

*এছাড়াও সরকার ঘোষিত ব্যাংক বন্ধ বা খোলা রাখার নীতিমালা অনুসরণীয়।

২.০৯.১. কাস্টমার চার্টার :

কাস্টমার চার্টার হচ্ছে মূলত গ্রাহকগণকে সেবা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি, শর্তাদি, নিয়মাবলি ও অধিকার/দায়-দায়িত্ব ইত্যাদি সেবা ও পণ্যের বিপরীতে তালিকা বিশেষ। ইহা লিখিত দলিল, ব্যানার, পোস্টার, লিফলেট, স্টিকার ইত্যাদি আকারেই হতে পারে যেখানে ব্যাংকের পণ্য বা সেবার তালিকা প্রদর্শিত হয়ে থাকে। ব্যাংক চত্বরে বিভিন্ন সেবা পাওয়ার লক্ষ্যে গ্রাহকগণের জ্ঞান নির্দেশিকা বা রোডম্যাপ হিসেবে কাজ করে। কাস্টমার চার্টার গ্রাহকদের নতুন নতুন সেবা সম্পর্কে সচেতন করে তোলে এবং ব্যাংক সম্পর্কে সৃষ্টি করে।

২.০৯.২. উদ্দেশ্য :

- কাস্টমার চার্টারের মূল উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকগণকে তাদের অধিকার, দায়-দায়িত্ব ও অভিযোগ অবহিত করণের পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতন ক গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সহজে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে।
- গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাদের সেবা পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমেশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন রেমিটেন্স ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশ/চিহ্নিত করতে হবে।

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ১২৪

২.০৯.৩. আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা” জুন ২০১৪ এর ২.০৯ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

২.০৯.৪. কাস্টমার চার্টার নীতিমালার প্রয়োগ :

১. পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে সরাসরি গ্রাহক সেবার সহিত সম্পৃক্ত সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী, নীতি নির্ধারণী, গ্রাহক ও ব্যাংকের সেবা/সুবিধা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট সকলের ক্ষেত্রেই এ কাস্টমার চার্টার অনুসরণীয় এবং প্রযোজ্য হবে।
২. পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড ইতোমধ্যে অভিন্ন কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন করেছে যা বিভিন্ন শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়সহ সকল ইউনিটে এবং ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হচ্ছে।
৩. সিটিজেন বা কাস্টমার চার্টারে নিম্ন বর্ণিত সেবা কার্যক্রম ছাড়াও পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সেবার তথ্য প্রদর্শন করবে :
* আমানত সংক্রান্ত * ঋণ ও অগ্রীম সংক্রান্ত * ফরেন রেমিট্যান্স * অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্স * বেতন ও ভাতাদি প্রদান * ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ইত্যাদি

২.০৯.৫. কাস্টমার চার্টার লঙ্ঘনের প্রভাব :

ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক আলোচ্য বিধিমালা শর্ত লঙ্ঘনের কারণে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তার জন্য পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের বিদ্যমান চাকুরী বিধিমালা নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

২.০৯.৬. গ্রাহকের অধিকার/ব্যাংকারের দায়বদ্ধতা :

গ্রাহকই ব্যাংকের মূল চালিকা শক্তি। পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণে এবং দায় দায়িত্ব পালনে সর্বদা সচেষ্ট। ব্যাংক গ্রাহকদের সেবা প্রদানে নিম্ন লিখিত বিষয়ে সকল তথ্য গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে মৌখিক এবং লিখিতভাবে জ্ঞাপন করবে। যাতে কোন প্রকার অস্পষ্টতা না থাকে। গ্রাহকগণ ব্যাংকের নিকট থেকে কমপক্ষে নিম্নলিখিত সেবাসমূহ পাওয়ার অধিকার রাখে অর্থাৎ ব্যাংক তার গ্রাহকগণের প্রতি নিম্নলিখিত দায়-দায়িত্ব পালন করবে:

ক) হালনাগাদ সুদের হার প্রকাশ :

গ্রাহকগণের সাথে সুদ ভিত্তিক আমানত ও ঋণচুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে ব্যাংক শাখা অবশ্যই :

১. স্থায়ী আমানত বা ঋণের শর্তসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
২. প্রযোজ্য চার্জেস (যদি থাকে) এবং মেয়াদপূর্তির পূর্বে স্থায়ী আমানত ভাঙ্গানো বা ঋণ সমন্বয়ের পরিণাম/ফলাফল গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
৩. প্রযোজ্য সুদের হার স্থায়ী কিংবা পরিবর্তনশীল কিনা তা গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।
৪. সুদ হিসাবায়ন ও কর্তনের ভিত্তি এবং বছরে কতবার চার্জ করা হবে তা গ্রাহককে অবহিত করবে।
৫. প্রতিটি পণ্যের সুদের হার হিসাবায়নের পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে।
৬. স্থায়ী আমানত থেকে গ্রাহক প্রকৃতপক্ষে কত আয় করতে পারবেন তা প্রকাশ করবে।
৭. ঋণের সম্ভাব্য খরচ (যদি থাকে) বিভাজন সহকারে প্রকাশ করবে।

খ) হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জেস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের নিজস্ব ওয়েবসাইটে কাস্টমার চার্টার প্রদর্শন করবে এবং বিভিন্ন সেবাভিত্তিক ফি, চার্জ এবং কমিশন সকল শাখায় প্রদর্শন করবে। যেমন-

০১. মেয়াদি আমানত (FDR)				০২. Special Notice Deposit (SND)		
ক্রম	মেয়াদ	আমানতের পরিমাণ	সুদহার	ক্রম	আমানতের পরিমাণ	সুদহার
০১	১ মাস মেয়াদি	যেকোন পরিমাণ		০১	১ কোটি টাকার কম	
০২	৩, ৬, ১২ মাস ও তদূর্ধ্ব	১ কোটি টাকার কম		০২	১ কোটি টাকা ও তদূর্ধ্ব কিন্তু ২৫ কোটি টাকার কম	
		১ কোটি টাকা ও তদূর্ধ্ব কিন্তু ১০ কোটি টাকার কম		০৩	২৫ কোটি টাকা ও তদূর্ধ্ব কিন্তু ৫০ কোটি টাকার কম	
		১০ কোটি টাকা ও তদূর্ধ্ব		০৩	৫০ কোটি টাকা ও তদূর্ধ্ব	
০৩. ৫ বৎসর মেয়াদি মাসিক মুনাফা ভিত্তিক আমানত				০৪. পূর্বালী স্বাধীন সঞ্চয় হিসাব ও পূর্বালী স্বপ্নপূরণ হিসাব		
ক্রম	মেয়াদ	আমানতের পরিমাণ	সুদহার	০৫. পূর্বালী দ্বিগুণ সঞ্চয় প্রকল্প		
০১	৫ বছর মেয়াদি স্থায়ী আমানত	নূন্যতম ১.০০ লক্ষ টাকা অথবা এর গুণিতক		০৬. সঞ্চয়ি হিসাব		

হিসাবের নাম	মেয়াদ	সুদহার	হিসাবের নাম	মেয়াদ	সুদহার
পূর্বালী ব্যাংক ডিপোজিট পেনশন প্রকল্প	৩ বৎসর		পূর্বালী সঞ্চয় প্রকল্প	৫ বৎসর	
	৫ বৎসর			১০ বৎসর	
	৭ বৎসর		পূর্বালী শিক্ষা সঞ্চয় প্রকল্প	১০ বৎসর	
	১০ বৎসর				

বিশেষ দ্রষ্টব্য : সুদহার, সময় ও চার্জ পরিবর্তনশীল এবং সরকার নির্ধারিত সব ধরনের কর/শুল্ক প্রযোজ্য।

এ ছাড়াও নিম্নলিখিত হিসাবসমূহের চার্জ নির্ধারণ করে গ্রাহকদের সচেতন করা হয় :

- (ক) চলতি হিসাবের চার্জ
- (খ) সঞ্চয় হিসাবের চার্জ
- (গ) হিসাব বন্ধকরণ চার্জ
- (ঘ) ডিপোজিটের চার্জ
- (ঙ) কালেকশন চার্জ
- (চ) আউট স্টেশন কালেকশন
- (ছ) অনলাইন ইন্টার ব্রাঞ্চ ট্রানজেকশন চার্জ অর্থ প্রেরণ/ স্থানান্তর (বাৎসরিক হিসাবে)
- (জ) ইন্সট্রুমেন্ট বাতিলকরণ চার্জ
- (ঝ) পে অর্ডার ইস্যু ইত্যাদি।

আর্থিক সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের বিভিন্ন সেবার উপর চার্জ, ফি প্রভৃতি আরোপের ক্ষেত্রে অবশ্যই-

১. নির্বাচিত পণ্য বা সেবার উপর প্রযোজ্য ফি ও কমিশন সম্পর্কিত সিডিউল অব চার্জেস গ্রাহকগণকে সরবরাহ করবে।
২. সকল শাখায় তাদের স্ট্যান্ডার্ড ফি এবং চার্জেস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদর্শন করবে।
৩. গ্রাহকগণের নিকট হতে অতিরিক্ত কোন চার্জ বা খরচ (যেমন-পুরাতন রেকর্ড/ডকুমেন্ট তুল্লাসি ফি) আদায়যোগ্য হলে তা গ্রাহকগণকে অবহিত ক

গ) শর্তাদি পরিবর্তন সম্পর্কিত নোটিশ :

ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত শর্তাবলিতে তাদের পণ্য/সেবার উপর আরোপযোগ্য ফি, চার্জেস, দণ্ডসুদ, সুদের হার এবং গ্রাহকের অন্যান্য দায় বিশেষভাবে উল্লেখ করবে। ব্যাংক অবশ্যই-

১. পণ্য/সেবার উপর আরোপিত শর্তাবলি, ফি/চার্জ এর পরিবর্তন, পণ্যের অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন/অব বাস্তবায়নের ন্যূনতম ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকগণকে অবহিত করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।
২. পণ্য/সেবার উপর সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করবে।

ঘ) মূল্যের বিনিময়ে প্রদত্ত সেবা :

মূল্যের বিনিময়ে কোন সেবা যেমন: ই-ব্যাংকিং, এসএমএস ব্যাংকিং, এটিএম সার্ভিস প্রভৃতি প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকগণের নিকট হতে লিখিত পূর্ব নিতে হবে এবং সেবা সংশ্লিষ্ট শর্তাবলি ও প্রযোজ্য চার্জেস গ্রাহকগণকে অবহিত করবে।

ঙ) গ্যারান্টার :

কোন ব্যক্তিকে গ্যারান্টার হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে ব্যাংক-

১. লিখিতভাবে গ্যারান্টারের সম্ভাব্য দায়ের ধরণ ও পরিমাণ তাকে অবহিত করবে।
২. ব্যক্তিগত গ্যারান্টার হিসেবে কাজ করার পূর্বে তাকে স্বাধীনভাবে আইনজ্ঞের পরামর্শ নেয়ার জন্য উপদেশ দিবে।

চ) অন্যান্য বিষয়সমূহ প্রকাশ করা :

১. বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয়ের হার
২. আর্থিক বিবরণি, আর্থিক কার্যক্রমের নির্দেশকসমূহ ইত্যাদি
৩. লেনদেনের সময়সূচি ও ছুটির দিনসমূহের তালিকা
৪. ব্যাংকিং সেবার পরিচালন চক্র বা রোড ম্যাপ (যেমন: ডেস্ক নম্বর, ফ্লোর নম্বর, রুম নম্বর ইত্যাদি সম্বলিত নির্দেশক)

এছাড়াও বাংলাদেশ ব্যাংক, এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার নম্বর ০১ তারিখ ১২ ফেব্রুয়ারি ২০১৭ মোতাবেক ব্যাংক নিয়ন্ত্রণ নির্দেশনাসমূহ পরিপালন :

১. যেসব মেয়াদি ঋণের সুদ হার (ইসলামী ব্যাংকের পরিভাষায় বিনিয়োগের ওপর মুনাফার হার) পরিবর্তনশীল, সেক্ষেত্রে সুদ বা মুনাফার হা করতে হলে তার যৌক্তিকতা তুলে ধরে গ্রাহককে এক মাস সময় দিয়ে নোটিশ প্রদান করবে। নোটিশের সাথে গ্রাহককে হালনাগাদ দায়সম্মতি পরিশোধসূচি (Repayment Schedule) সরবরাহ করবে এবং গ্রাহককে ই-মেইল অথবা পত্র দ্বারা নোটিশ প্রদান করবে। মঞ্জুরীপত্রের শর্তাবলি এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করবে। সুদ বা মুনাফার হার বৃদ্ধির কারণে গ্রাহক যদি এক মাসের মধ্যে ঋণ বা বিনিয়োগের অর্থ পরিশোধের মাধ্যমে পরিসমাপ্তি ঘটাতে চান তবে 'আর্লি সেটেলমেন্ট ফি' বা অতিরিক্ত কোনো ফি আদায় ব্যতীত পরিশোধের সুযোগ পাবেন।

২. চলতি ঋণ বা ডিমান্ড লোন (ইসলামী ব্যাংকের পরিভাষায় এরূপ বিনিয়োগ) এর ক্ষেত্রে কোনো 'আর্লি সেটেলমেন্ট ফি' আরোপ করবে না।
৩. মেয়াদি ঋণের (ইসলামী ব্যাংকের ক্ষেত্রে অনুরূপ বিনিয়োগের) কিস্তি পরিশোধে বিলম্বের জন্য বিলম্ব ফি/দণ্ডসুদ/ক্ষতিপূরণ আদায়ের ক্ষেত্রে যেসব গ্রাহক প্রকৃতই অসুবিধায় আছেন তাদের বিষয়টি বিবেচনায় নিয়ে স্বীয় নীতিমালার আলোকে তা নিষ্পত্তি করবে এবং কোনো ভাবেই এ ধরনের বিলম্ব ফি/দণ্ডসুদ/ক্ষতিপূরণ ঐ ঋণ বা বিনিয়োগের জন্য প্রযোজ্য সুদ/মুনাফার হার +২% এর অধিক হবে না।
৪. ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে ফাঁকা চেক জামানত হিসেবে গ্রহণ না করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

২.০৯.৭. পণ্য/সেবার তালিকা :

পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের কয়েকটি পণ্য ও সেবার নাম, তথ্য ও শর্তাবলি, মেয়াদ এবং সুদের হার নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

ক্রম	পণ্য/সেবার নাম	তথ্য ও শর্তাবলি	মেয়াদ (বছর)	সুদের হার (%) (পরিবর্তনশীল)	পৃষ্ঠা
১	সঞ্চয়ি হিসাব	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২	চলতি হিসাব	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩	স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (SND) হিসাব	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৪	পূবালী স্কুল ব্যাংকিং	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৫	পূবালী পেনশন স্কিম	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৬	পূবালী সঞ্চয় প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৭	শিক্ষা সঞ্চয় প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৮	ফিল্ড ডিপোজিট	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৯	দ্বিগুণ সঞ্চয় প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১০	মাসিক মুনাফা ভিত্তিক মেয়াদি আমানত	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১১	পূবালী স্বাধীন সঞ্চয় প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১২	পূবালী স্বপ্নপূরণ প্রকল্প	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৩	চলমান ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৪	স্বল্প মেয়াদি ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৫	দীর্ঘ মেয়াদি ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৬	ওয়ার্ক অর্ডার/নির্মাণ ব্যবসা ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৭	ব্যক্তিগত ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৮	পূবালী স্টার	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
১৯	গাড়ি ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২০	ফ্লোট ক্রয় ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২১	গৃহস্থালী সামগ্রি ক্রয়ের জন্য ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২২	চিকিৎসা উপকরণ ক্রয় ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৩	সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয় শিক্ষক ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৪	নন রেসিডেন্ট ক্রেডিট	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৫	প্রবাস বন্ধু	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৬	পিবিএল সুবর্ণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৭	পিবিএল সুজন	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৮	পিবিএল কর্ম-উদ্যোগ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
২৯	পিবিএল প্রচেষ্টা	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩০	ইজারা অর্থায়ন	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			

ক্রম	পণ্য/সেবার নাম	তথ্য ও শর্তাবলি	মেয়াদ (বছর)	সুদের হার (%) (পরিবর্তনশীল)	পৃষ্ঠ
৩১	পশুপালন ও বায়োগ্যাস প্রকল্প ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩২	গরু মোটাতাজাকরণ ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৩	ষাড়/বলদ ক্রয় ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৪	সেচ/কৃষি উপকরণ ক্রয় ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৫	দুগ্ধবতি গাভী/মহিষ পালন ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৬	পোল্ট্রি খামার ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৭	আমদানি বাণিজ্যে ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৮	রপ্তানি বাণিজ্যে ঋণ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৩৯	পূবালী ডেবিট কার্ড	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৪০	পূবালী ক্রেডিট কার্ড	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৪১	ইন্টারনেট ব্যাংকিং	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			
৪২	পূবালী ক্যাশ	সংশ্লিষ্ট লিফলেট			

পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের সংশ্লিষ্ট বিভাগ, প্রিন্সিপাল অফিস, আঞ্চলিক কার্যালয় এবং শাখা পর্যায়ে ব্যাংকের বিভিন্ন পণ্য ও সেবার তথ্যাদি লিফলেট আকর্ষিত আকারে গ্রাহকদের চাহিদা মাসিক তাদের বরাবরে উপস্থাপনের নিমিত্তে সংরক্ষণ করবে। ব্যাংকে নতুন নতুন পণ্য ও সেবা করা হলে স্ব স্ব কার্যালয়/শাখায় রক্ষিত আর্কাইভের সহিত তা সংযোজন করবে।