

গ্ৰাহক সেৱা ও অন্নিয়োগ ব্যৱস্থাপনা নীতিমালা



পূবালী ব্যাংক লিমিটেড
PUBALI BANK LIMITED
www.pubalibangla.com

উপদেষ্টামণ্ডলি

মো: আব্দুল হালিম চৌধুরী
ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও

শফিউল আলম খান চৌধুরী
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক

মোহাম্মদ আলী
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

আখতার হামিদ খান
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

মূখ্য সমন্বয়কারী
আবু হাবিব খায়রুল কবীর
মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগ প্রধান
সাধারণ সেবা ও উন্নয়ন বিভাগ

সমন্বয়কারী
শেখ আব্দুস সবুর
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগ প্রধান
এজেন্ট ব্যাংকিং বিভাগ

সম্পাদনা সহযোগি
মো: বশির উল্লাহ প্রিন্সিপাল অফিসার
মুহাম্মদ সাঈদ আব্দুল্লাহ প্রিন্সিপাল অফিসার
গাজী আশিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার
মো: ইফতিখাবুল হক অফিসার

প্রকাশনায়
সাধারণ সেবা ও উন্নয়ন বিভাগ
পূবালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়, ২৬ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা ১০০০।

প্রকাশকাল: মার্চ ২০১৮

সূচিপত্র

খণ্ড ১
ভূমিকা (পৃষ্ঠা ১-২)

| ক্রম | বিষয় |
|------|----------------------|
| ১.০১ | উপক্রমণিকা |
| ১.০২ | উদ্দেশ্য |
| ১.০৩ | আইনগত ভিত্তি |
| ১.০৪ | নীতিমালার প্রয়োগ |
| ১.০৫ | প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো |

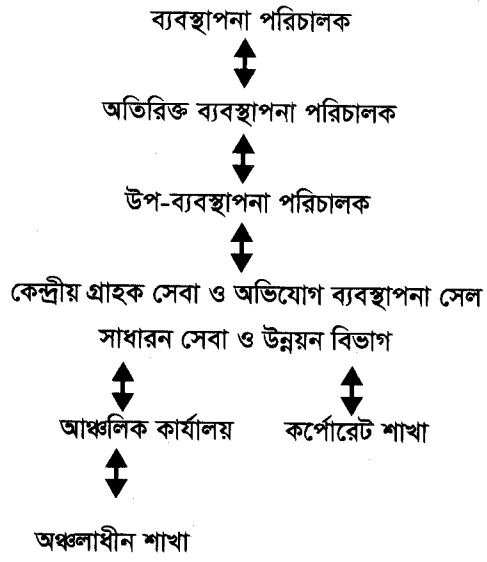
খণ্ড ২
গ্রাহক সেবা (পৃষ্ঠা ৩-৬)

| | |
|------|--|
| ২.০১ | গ্রাহক সেবা কাঠামো |
| ২.০২ | কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি |
| ২.০৩ | আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি |
| ২.০৪ | শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলি |
| ২.০৫ | গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গী/নৈতিকতা |
| ২.০৬ | শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা |
| ২.০৭ | আচরণ বিধি |
| ২.০৮ | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড |
| ২.০৯ | কাস্টমার চার্টার |
| ২.১০ | গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন |
| ২.১১ | গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি |

খণ্ড ৩
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (পৃষ্ঠা ৭-১২)

| | |
|------|---|
| ৩.০১ | ভূমিকা |
| ৩.০২ | নীতিমালার উদ্দেশ্য |
| ৩.০৩ | প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো |
| ৩.০৪ | কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি |
| ৩.০৫ | আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি |
| ৩.০৬ | শাখা পর্যায়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলি |
| ৩.০৭ | অভিযোগ ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্য |
| ৩.০৮ | অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া |
| ৩.০৯ | অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ পদ্ধতি |
| ৩.১০ | অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ |
| ৩.১১ | অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া |
| ৩.১২ | অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা |
| ৩.১৩ | নিয়ন্ত্রন ও পরিপালন |
| ৩.১৪ | পুরস্কার ও শাস্তি |
| ৩.১৫ | মূল কারণ বিশ্লেষণ ও নীতিমালা প্রণয়ন সংযোজনীসমূহ |

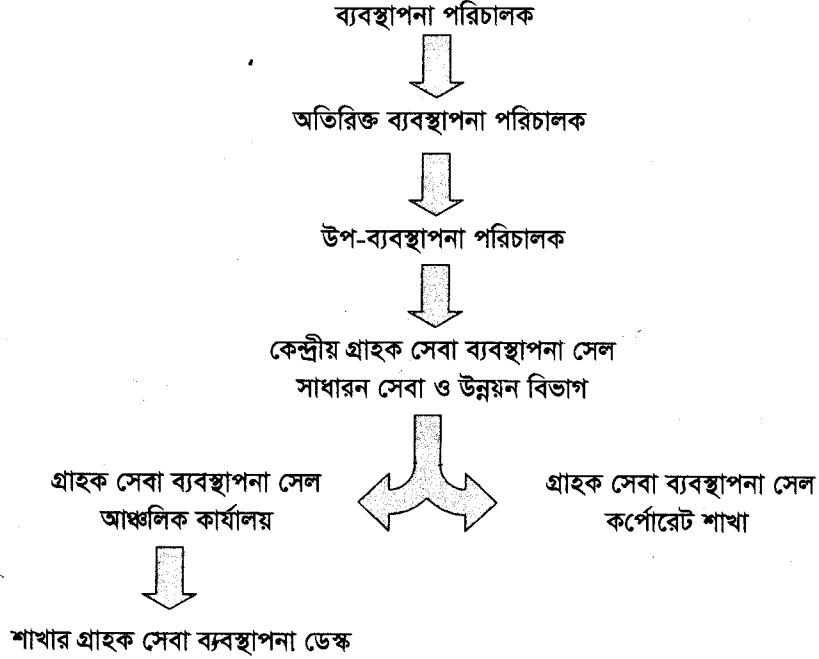
১.০৫. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো :



খণ্ড ২ গ্রাহক সেবা

২.০১. গ্রাহক সেবা কাঠামো :

পূবালী ব্যাংকের মুনাফা, প্রবৃদ্ধি ও সামাজিক দায়বদ্ধতা ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের পাশাপাশি সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা প্রদানের বিষয়টিকে ব্যাংকের অগ্রাধিকারমূলক উদ্দেশ্য হিসাবে গণ্য করা হয়। এজন্য ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানের সাথে প্রত্যক্ষভাবে সম্পৃক্ত রয়েছেন। পূবালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি পৃথক কাঠামো রয়েছে। ব্যাংকের প্রশাসনিক কাঠামো শক্তিশালী করা এবং গ্রাহক সেবার মানকে সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখা পর্যায়ে নিম্নরূপ গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করা হয়েছে।



এ সেল ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে গঠিত ও পরিচালিত হয়। পূবালী ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে পূর্বে থেকেই 'গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র' নামে সেল রয়েছে যা এখন 'কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল' নামে অভিহিত হয়। এখানে উল্লেখ্য যে, এ সেলটি কেবল গ্রাহক সেবা ও তাদের অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়গুলো দেখাশুনা করে। গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োজিত রয়েছে। এ সেলে এক জন উপ-মহাব্যবস্থাপক ও কয়েকজন পদস্থ কর্মকর্তা রয়েছেন যাদের উপর অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় ক্ষমতা অর্পণ করা হয়েছে।

কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল রয়েছে। একইভাবে আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের অধীনে আমাদের ব্যাংকের শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক গঠন করা হয়েছে।

গ্রাহক সেবার প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো চিত্রের মাধ্যমে নিম্নে দেখানো হলো :

| | |
|-----------------------|---|
| প্রধান কার্যালয় | ● আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহকে গ্রাহকসেবা ও ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে নিয়মিত অবহিত করা। |
| আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহ | ● অঞ্চলাধীন শাখাসমূহকে (শাখা ব্যবস্থাপক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা) গ্রাহকসেবা ও ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিষয়ে নিয়মিতভাবে তাগিদ দেয়া। |
| শাখাসমূহ | ● আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহে গ্রাহকসেবা ও ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে নিয়মিত অবহিত করা। |

২.০২ কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি :

২.০২.ক. নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যাবলি :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে এ সেল নিম্নে বর্ণিত নীতিমালা সংক্রান্ত কার্যাদি সম্পাদন করে থাকে :

১. ব্যাংকের গ্রাহক সেবার বিষয়ে মৌলিক প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি তথা নৈতিক আদর্শ প্রতিষ্ঠা করা।
২. শাখাসমূহে সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও সাধারণ ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা।
৩. ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য সুস্পষ্ট আচরণ বিধি প্রণয়ন করা (অনুচ্ছেদ ২.০৭ মোতাবেক)।
৪. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড ও কাস্টমার চার্টার প্রণয়ন করা (অনুচ্ছেদ ২.০৮ ও ২.০৯ মোতাবেক)।
৫. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি প্রণয়ন ও প্রচার করা (অনুচ্ছেদ ২.১১ মোতাবেক)।
৬. গ্রাহক সেবা ও তার পদ্ধতিগত দুর্বলতা পর্যালোচনা এবং উক্ত দুর্বলতা নিরসনকল্পে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন করা।
৭. প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুপারিশমালা সহ একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন বার্ষিক ভিত্তিতে ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা।

২.০২.খ. পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক পরিচালিত কার্যাবলি :

১. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাংকের আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের গ্রাহক ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সার্বিক কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. যথাসময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের চিঠি পত্রাদির জবাব প্রদান ও যোগাযোগ রক্ষা করা। এ সেলে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অন্য কোন বিভাগ সংশ্লিষ্ট এ সেল নিজ দায়িত্বে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট জবাব প্রেরণ করা।
৪. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালার কোন পরিবর্তন, পরিবর্ধন বা নতুন কোন নীতিমালা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হলে তা ব্যাংকের ব্যবস্থাপক কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাব আকারে পেশ করা।
৫. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন ও বাস্তবায়ন করা।
৬. সরাসরি গ্রাহক, ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় বা শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৭. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে দাখিল করা।

২.০৩. আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
২. অধীনস্থ শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম তদারকি করা।
৩. কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব প্রদান করা।
৪. সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিঃপ্রেরণ করা।
৬. ব্যাংকের শাখাগুলোতে গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের সাথে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে মতবিনিময় সভার আয়োজন করা।

২.০৪. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলি :

১. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা ডেস্কে সরাসরি গ্রাহকগণের নিকট হতে টেলিফোনে বা লিখিত আকারে প্রাপ্ত যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিকল্পে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা। কোন গ্রাহক স্বশরীরে শাখায় এসে সংশ্লিষ্ট ডেস্কে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তাদের অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে ও আন্তরিকতার সাথে শোনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা।
২. শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকগণের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করা।
৩. টেলিফোনে ও লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য ২টি ভিন্ন ভিন্ন রেজিস্টার সংরক্ষণ করা। অতপর গুরুত্বানুসারে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
৪. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের পাঁচ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন (সংক্ষেপে) আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।
৫. জটিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রেরণ করা। আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর যোগাযোগ করা।

২.০৫. গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গি/নৈতিকতা :

ব্যাংক জনগণ, জনগণের অর্থ বা অর্থের সমতুল্য পণ্য নিয়ে ব্যবসা করে থাকে। জনগণের গচ্ছিত অর্থ একটি স্পর্শকাতর সম্পদ। কাজেই মান গ্রাহক সেবা ও বিশ্বাসযোগ্যতা দুটিই ব্যাংকের জন্য অতীব গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। এ দুটি বিষয় প্রধানত নির্ভর করে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের দৃষ্টি আদর্শ ও নৈতিকতা পোষণ, ধারণ বা চর্চার ওপর। কাজেই গ্রাহক সেবার লক্ষ্যে আমাদের ব্যাংকের কিছু মূলনীতি, আদর্শ, কৃষ্টি ও নৈতিক মর্যাদা রয়েছে। এগুলোর পূজানুপূজ চর্চার মাধ্যমে আমাদের একদিকে প্রশাসনিক কৃতিত্ব অন্যদিকে গ্রাহকের বিশ্বাসযোগ্যতা ও আস্থা অর্জন করা সম্ভব।

গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে কিছু মৌলিক আদর্শ ও নৈতিকতা প্রতিষ্ঠা বা চর্চা নিশ্চিত করা উচিত যা নিম্নে বর্ণিত হলো :

| ক্রম | মূলনীতি/নৈতিকতা | বিবরণ |
|------|--------------------------|--|
| ১ | দায়বদ্ধতা | গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দায়-দায়িত্ব, দায়বদ্ধতা সুস্পষ্ট ও সুনির্দিষ্টভাবে নির্ধারণ করতে হবে। শাখাগুলোকে দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে গ্রাহককে সেবা প্রদান করতে হবে। |
| ২ | স্বচ্ছতা | ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলি ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে হবে। |
| ৩ | সততা ও ন্যায়পরায়ণতা | কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহক সেবায় সততা, সাধুতা, আনুগত্য ও নিরপেক্ষতা প্রদর্শন করতে হবে। গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে অবশ্যই ব্যক্তি স্বার্থের উর্ধ্বে থেকে কাজ করতে হবে। |
| ৪ | পরিপালন | গ্রাহক সেবা প্রদানকালে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে অবশ্যই এতদসংক্রান্ত বিধি-বিধান, নীতিমালা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা যথযথভাবে পরিপালন করতে হবে। |
| ৫ | নিরাপত্তা | ব্যাংকের পণ্য ও সেবা চালু করার ক্ষেত্রে অপারেটিং সিস্টেমে নিরাপত্তার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে। |
| ৬ | গোপনীয়তা | আইনগত বাধ্যবাধকতা, জনস্বার্থ, ব্যাংকের স্বার্থ সংরক্ষণ-প্রভৃতি ক্ষেত্র ব্যতিরেকে গ্রাহকগণের ব্যাংকিং লেনদেনে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে। |

২.০৬. শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালা :

ব্যাংকিং পদ্ধতি উন্নততর গ্রাহক সেবামুখী। সেজন্য পূর্বালী ব্যাংক সময়ে সময়ে নিজ নিজ ব্যাংকিং পদ্ধতি ও গ্রাহক সেবার উপর এর প্রভাবকে পর্যালোচনা করে থাকে। পূর্বালী ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত ব্যাংক শাখার সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত একটি নীতিমালা রয়েছে যার মধ্যে নিম্নোক্ত বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত আছে :

ক. ব্যাংক শাখায় প্রদত্ত ব্যাংকিং সেবা বা সুবিধাদির বিবরণ সম্বলিত পুস্তিকা (ইংরেজি ও বাংলায়) গ্রাহকগণকে সরবরাহ করা।

খ. সকল সার্ভিস কাউন্টারে নির্দেশক বোর্ড প্রদর্শন করা।

গ. মাঝে মাঝে আকস্মিকভাবে সার্ভিস বা ব্যাংক কাউন্টার পরিদর্শন করা।

ঘ. ব্যাংক শাখা ও এটিএম বুথগুলোতে নিরাপত্তা ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পর্যবেক্ষণ ও উন্নত করা।

ঙ. বৃহৎ শাখাগুলোতে “অনুসন্ধান কাউন্টার” স্থাপন করা।

চ. গ্রাহক সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে প্রশিক্ষণ দান করা।

ছ. সাধারণ গ্রাহকগণের উপযোগী ব্যাংকিং সেবা বা পণ্য প্রচলন করা।

জ. বার্ষিক ভিত্তিতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে জরিপ করা।

২.০৭. আচরণ বিধি :

সাধারণ অর্থে আচরণ বিধি বলতে ব্যাংক চত্বরে ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী, সুবিধাভোগী বা মালিকপক্ষের জন্য ব্যক্তিগত শুদ্ধাচার, দাণ্ডারিক নিয়মাচার, ভদ্রোচিত পোশাক পরিচ্ছদ, পরিবেশগত ও শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত কিছু রীতি-নীতি বা নিয়মাবলিকে বুঝায়। আচরণ বিধি প্রণয়নের উদ্দেশ্য হচ্ছে ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকর্তা-কর্মচারী, গ্রাহক ও অন্যান্য অতিথিদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্র্যবোধ থাকা সত্ত্বেও অন্ততঃ ব্যাংক চত্বরে তাদের আচার আচরণের মধ্যে যেন সমতা প্রতিষ্ঠা করা যায়। আচরণ বিধির আর একটি লক্ষ্য হচ্ছে ব্যাংক কোম্পানির মিশন ও ভিশন অর্জনে সকলকে অভিন্ন লক্ষ্যমাত্রায় উন্নীত করা। এছাড়া একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সুসংস্কৃতির পরিমণ্ডলে থেকে পেশাদারি যোগ্যতা অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে থাকে। তাছাড়া অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নেও সহায়তা করে। তাই নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় পূর্বালী ব্যাংক তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করেছে। নিম্নে বর্ণিত ৫টি ক্ষেত্রে এর প্রয়োগ ও প্রতিফলন ঘটবে :

ক. জনবল (গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ)

খ. ব্যাংক চত্বরে (কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পারস্পারিক যোগাযোগ এবং গ্রাহক সেবা প্রদানের স্থান)

গ. দলিল দস্তাবেজ (ব্যাংক ও গ্রাহকের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত দলিল পত্রাদি)

ঘ. প্রক্রিয়া (গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধানের প্রক্রিয়া বা পদ্ধতিসমূহ)

ঙ. রীতি/প্রথা (ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের পারস্পারিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি)

আচরণ বিধি প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী ক মূলে এ নীতিমালার সাথে সংযোজন করা হয়েছে।

২.০৮. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

পূর্বালী ব্যাংক তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাজের পরিধির ভিত্তিতে একটি নির্দিষ্ট সময় বেঁধে দেয় এবং ঐ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে যাতে কাজগুলো সুসম্পন্ন করতে পারে সেজন্য তাদেরকে পর্যবেক্ষণে রাখা হয়। এতে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব/কার্যাদি যথাসময়ে, যথাযথভাবে এবং দক্ষতার সাথে সম্পাদনে সহায়তা করে। এভাবে পূর্বালী ব্যাংক কাজের ক্ষেত্রে তাদের সেবার মান বজায় রাখে ফলে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ কর্তব্য সম্পাদনে স্বেচ্ছাচারী হওয়ার সুযোগ পান না। পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড তার জনবল, গ্রাহক, গ্রাহকের চাহিদা, পরিবেশ, লজিস্টিক সাপোর্ট

ইত্যাদি বিষয় বিবেচনায় রেখে একটি সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করেছে এবং সংশ্লিষ্ট সকলে উহা পরিপালন করবে। গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে পূর্বা-
লিমিটেড তার প্রদত্ত সার্ভিসসমূহের সময় সম্বলিত নোটিস শাখা ও অফিসে প্রকাশ্যে ঝুলিয়ে রাখবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে।

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী খ মূলে এ নীতিমালার সাথে সংযোজন করা হয়েছে।

২.০৯. কাস্টমার চার্টার :

কাস্টমার চার্টার হচ্ছে মূলত গ্রাহকগণকে সেবা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতির তালিকা বিশেষ। ই-
দলিল, ব্যানার, পোস্টার, লিফলেট ইত্যাদি যে কোন আকারেই হতে পারে যেখানে ব্যাংকের পণ্য বা সেবার তালিকা প্রদর্শিত হয়ে থাকে। ব্যাংক
বিভিন্ন সেবা পাওয়ার লক্ষ্যে গ্রাহকগণের জন্য এটা নির্দেশিকা বা রোডম্যাপ হিসেবে কাজ করে। উদাহরণস্বরূপ, গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাতে
পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমেশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন ডেস্ক, রেমিটেন্স ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক
সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশিত করা হয়েছে। এ চার্টারে ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকগণের অধিকার ও দায়-দায়িত্বের কথাও উল্লেখ রয়েছে। কাস্টমার
মুখ্য উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকগণকে তাদের অধিকার, দায়-দায়িত্ব ও অভিযোগ অবহিতকরণের পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতন করা যাতে গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট
সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। ব্যাংকের সকল শাখা, গ্রাহক সেবা কেন্দ্র এবং ওয়েবসাইটে উক্ত চার্টারের কপি সন্নিবেশিত করা হয়েছে।

কাস্টমার চার্টার নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী গ মূলে এ নীতিমালার সাথে সংযোজন করা হয়েছে।

২.১০. গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কর্মকর্তাগণের যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শন :

অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সহজতর করার লক্ষ্যে ব্যাংক অবশ্যই—

ক) কেন্দ্রীয়, আঞ্চলিক এবং শাখা পর্যায়ের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নাম, পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল
ইত্যাদি সহজে দৃষ্টি গোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শন করবে।

খ) কেন্দ্রীয় ও আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ সেল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের অনুরূপ ঠিকানা ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবে।

২.১১. গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি :

ব্যাংকের বিভিন্ন পণ্য, সেবা ও কর্মসূচি এবং উহার জন্য ব্যাংকের প্রচলিত নিয়ম ও নির্দেশাবলি বিষয়ে গ্রাহকের জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা বৃদ্ধি
গ্রাহকগণকে আর্থিক বিষয়ে সচেতন করার প্রচেষ্টা চালানোর মাধ্যমে জালিয়াতি, দুর্নীতি ও হয়রানি হ্রাস করার প্রক্রিয়াই হলো গ্রাহক স
কর্মসূচি। এ কর্মসূচির মাধ্যমে ব্যাংকে গ্রাহকের অধিকার এবং গ্রাহক সেবায় ব্যাংকারের অধিকার বিষয়ে গ্রাহক ও ব্যাংকার তাদের অ
সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে জানতে পারবে। এভাবে গ্রাহকগণ তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ববোধ সম্পর্কে সজাগ ও সচেতন হবেন।

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা সংযোজনী ঘ মূলে এ নীতিমালার সাথে সংযোজন করা হয়েছে।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

৩.০১. ভূমিকা :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালার আলোকে এ নীতিমালাটি প্রবর্তন করা হয়েছে। বর্তমানে ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ শুধু মুনাফা অর্জনকারী প্রতিষ্ঠানই নয়, বরং নানা ধরনের আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানও বটে। বর্তমানে ব্যাংকিং পরিধি দ্রুত বৃদ্ধির সাথে সাথে গ্রাহকের চাওয়া পাওয়াও উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। এ বর্ধিত চাহিদার সাথে সামঞ্জস্য রেখে গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার জন্য এ নীতিমালায় কিছু নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। এ নীতিমালা বিচক্ষণতার সাথে গ্রাহক সেবা প্রদানের বিষয়ে এবং গ্রাহকদের প্রতি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দায়িত্ববোধ সম্বন্ধে একটি সম্যক ধারণা প্রদান করবে। এছাড়াও গ্রাহক সেবার সাথে জড়িত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার বিষয়েও নীতিমালাটি সাহায্য করবে।

৩.০২. নীতিমালার উদ্দেশ্য :

এই নীতিমালাটি সুনির্দিষ্ট কিছু উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরী করা হয়েছে। যেমন:

১. গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও ধরে রাখা, গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ করা।
২. প্রতিষ্ঠানের সুনাম অর্জন ও অক্ষুণ্ন রাখা এবং সর্বোপরি আর্থিক স্থিতিশীলতা অর্জন ও ধরে রাখা।

এছাড়াও অন্যান্য উদ্দেশ্যাবলি হচ্ছে :

- ক) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রাতিষ্ঠানিক নৈতিকতার মানদণ্ড, ব্যক্তিগত আচরণ ও প্রদত্ত গ্রাহক সেবার তালিকা তৈরী ও অনুসরণ করার জন্য যথাযথ ও অভিন্ন নির্দেশনা প্রদান করা।
- খ) গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও কার্যকর সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।
- গ) আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনা।
- ঘ) ব্যাংকে অভিযোগ সেলের কাঠামো গঠন করা।
- ঙ) গ্রাহকদের অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে দক্ষতার সাথে দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তিকল্পে সকল ব্যাংক কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রয়োজনীয় অভিন্ন কার্যকরী নির্দেশ প্রদান করা।
- চ) সুপরিদর্শিতভাবে গ্রাহক সচেতনতা ও শিক্ষা কার্যক্রমের মাধ্যমে সক্রিয় গ্রাহক তৈরী করা।

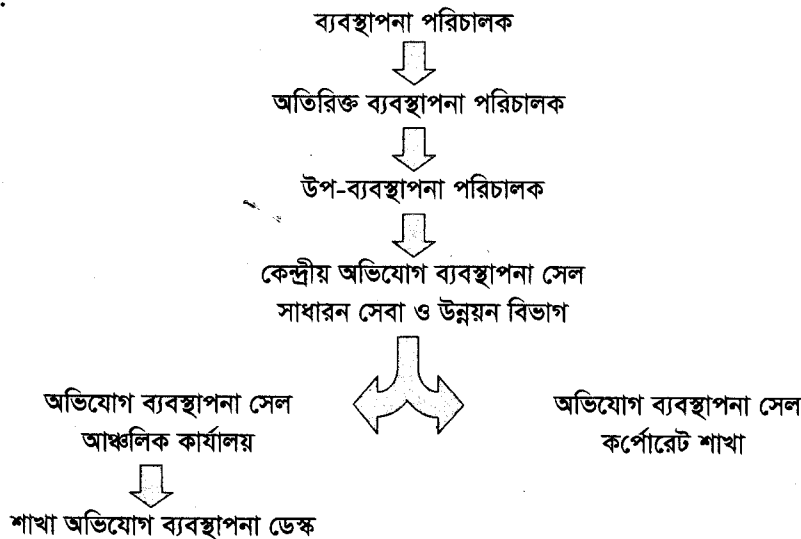
৩.০৩. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো :

অভিযোগ সেলের প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো নিম্নে দেখানো হলো :

| | |
|-------------------|-----------------------------------|
| প্রধান কার্যালয় | কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল |
| আঞ্চলিক কার্যালয় | আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল |
| শাখা | শাখা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক |

ব্যাংকের প্রধান নির্বাহীর সরাসরি তত্ত্বাবধানে উপরোক্ত অভিযোগ সেল গঠিত ও পরিচালিত হবে। অভিযোগ গঠনের বিষয়টি ব্যাংকের শাখাসমূহ ও গ্রাহকদের অবহিত করার ব্যবস্থা করবে। এজন্য প্রতিটি শাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের অভিযোগ সেলের টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর ও ই-মেইল আইডি সম্বলিত বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবে।

অভিযোগ সেলের অনুক্রম :



৩.০৪. কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি :

১. সরাসরি গ্রাহক, ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় বা শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
২. সরাসরি গ্রাহকদের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাংকের আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
৩. আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সার্বিক কার্যক্রম তদারকি করা।
৪. যথাসময়ে অভিযোগ সংক্রান্ত বাংলাদেশ ব্যাংকের চিঠি পত্রাদির জবাব প্রদান ও যোগাযোগ রক্ষা করা এবং এ সংক্রান্ত নির্দেশনা পত্রি বাস্তবায়ন করা।
৫. গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালার কোন পরিবর্তন, পরিবর্ধন বা নতুন কোন নীতিমালা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হলে তা ব্যাংকের কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাব আকারে পেশ করা।
৬. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে দাখিল করা।
৭. প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি হালনাগাদ বিবরণী, গ্রাহক সেবা বা পণ্যের মান উন্নয়নের সুসহকারে একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে ব্যাংকের বোর্ডে উপস্থাপন করা।

৩.০৫. আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যাবলি :

১. আঞ্চলিক কার্যালয়ের অধীনস্থ শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যক্রম তদারকি করা ও প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির ব্যবস্থা
২. কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা ও যথাসময়ে তাদের পত্রাদির জবাব প্রদান করা।
৩. সরাসরি গ্রাহকদের নিকট হতে বা ব্যাংকের শাখা হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য একটি রেজিস্টার সংরক্ষণ করা।
৪. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী কেন্দ্রীয় অভিযোগ সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।
৫. শাখাগুলোতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান সমস্যা নিরসনকল্পে শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত কর্মকর্তা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের পরবর্তী মাসের ২০ তারিখের মধ্যে) মতবিনিময় সভার আয়োজন করা।

৩.০৬. শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কের কার্যাবলি :

১. শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে সরাসরি গ্রাহকদের নিকট হতে টেলিফোনে বা লিখিতাকারে প্রাপ্ত যে কোন অভিযোগ কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা। কোন গ্রাহক স্বশরীরে শাখায় এসে সংশ্লিষ্ট ডেস্কে অভিযোগ দায়ের করতে চাইলে তার অভিযোগ টেলেফোনিকতার সাথে শোনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা।
২. শাখা পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক থেকে গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করা।
৩. টেলিফোনে ও লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য ২টি ভিন্ন ভিন্ন রেজিস্টার সংরক্ষণ করা। অতপর গুরুত্বানুসারে ভিত্তিতে অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
৪. জটিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কিংবা এ বিষয়ে নির্দেশনার জন্য প্রয়োজনে তা আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রেরণ করা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যালয়ের সাথে কার্যকর যোগাযোগ রক্ষা করা।
৫. মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে) প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের একটি বিবরণী বা প্রতিবেদন আঞ্চলিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে নিয়মিত প্রেরণ করা।

৩.০৭. অভিযোগ ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্য :

আমানতকারী ও অন্যান্য গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ আর্থিক ব্যবস্থার এক মৌলিক শর্ত। গ্রাহকগণের স্বার্থ বিঘ্নিত হলে ব্যাংকার-গ্রাহক সফটে এবং অভিযোগের উৎপত্তি হয়। এছাড়া অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ গ্রাহক কিংবা ব্যাংকের ক্ষতির কারণ হতে পারে। গ্রাহকগণের অসন্তোষ ও যথাযথ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থা গ্রহণ না করার ফলে সেগুলো গণমাধ্যমে প্রকাশ হলে তাতে ব্যাংকের সুনাম ক্ষুণ্ণ হয় এবং আর্থিক জনমনে নেতিবাচক ধারণা তৈরী হতে পারে। কাজেই গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ ও ব্যাংক সম্পর্কে জনসাধারণের আস্থার উন্নয়নকল্পে লিমিটেড একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির প্রবর্তন করছে যাতে তাদের গৃহীত অভিযোগগুলোর প্রতি সর্বাধিক গুরুত্বারোপ ও সুচারুরূপে নিষ্পত্তি করা যায়। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হলো কতকগুলো কার্যক্রমের সমষ্টি যথা- অভিযোগ দাখিলের সুযোগ তৈরী লিপিবদ্ধের পদ্ধতির উন্নয়ন, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রক্রিয়া গ্রহণ, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ এবং প্রয়োজনীয় নীতিমালা এগুলো নিম্নে বর্ণনা করা হলো-

৩.০৮. অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া :

- ক. বিদ্যমান যেকোন মাধ্যমে (উদাহরণ স্বরূপ- পত্র, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, এসএমএস অথবা ব্যক্তিগত উপস্থিতি ইত্যাদির মাধ্যমে) দাখিল করতে পারবে। শুধু লিখিতভাবেই অভিযোগ দাখিল করতে হবে, গ্রাহকগণের উপর এরূপ কোন শর্তারোপ করা যাবে না।
 - খ. গ্রাহকগণ যে শাখাতেই হিসাব সংরক্ষণ কিংবা আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করুক না কেন তারা পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের যে কে দাখিল করতে পারবে।
 - গ. গ্রাহক অথবা গ্রাহকগণের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিলকৃত যে কোন অভিযোগ গ্রহণ করা হবে।
 - ঘ. গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ অভিযোগ দাখিলের নির্ধারিত ফর্ম ব্যাংকের ওয়েবসাইটে অথবা পাস আকারে অভিযোগকারীর নিকট সহজলভ্য করার ব্যবস্থা করা হবে।
- গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা । ৮

৩.০৯. অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ পদ্ধতি :

ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করার জন্য শাখা/আঞ্চলিক/প্রধান কার্যালয়কে অবশ্যই অভিযোগ রেজিস্টার (সংযোজনী ৬) সংরক্ষণ করতে হবে এবং রেজিস্টারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো লিপিবদ্ধ করতে হবে-

- অভিযোগ গ্রহণের তারিখ
- অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির নাম ও পূর্ণ ঠিকানা
- অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
- অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও পদবী
- নিষ্পত্তির বর্তমান অবস্থা
- নিষ্পত্তির তারিখ

খ) শাখা/আঞ্চলিক/প্রধান কার্যালয় তাদের গৃহিত অভিযোগ এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নথি সংরক্ষণ করবে।

৩.১০. অভিযোগসমূহের অগ্রাধিকরণ :

অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও সংবেদনশীলতা অনুসারে অভিযোগগুলোকে অবশ্যই অগ্রাধিকরণ করতে হবে। সেজন্য অভিযোগসমূহকে নিম্নলিখিত শ্রেণিতে বিভাজন করতে হবে এবং অভিযোগপত্রের উপর অধিক স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে HS ও স্পর্শকাতর অভিযোগের ক্ষেত্রে S এবং সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে G মার্কিং করতে হবে :

| অভিযোগের প্রকৃতি | শ্রেণি |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ।• অভিযোগসমূহ যেগুলোর ক্ষেত্রে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে অভিযোগকারীর ব্যাপক ক্ষতির কারণ হতে পারে।• সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বাংলাদেশ ব্যাংক/ বিএবি/ ভিআইপিগণ কর্তৃক নির্দেশিত অভিযোগসমূহ। | অধিক স্পর্শকাতর High Sensitive (HS) |
| <ul style="list-style-type: none">• ঘুষ ও দুর্ব্যবহার সংক্রান্ত অভিযোগ।• বৈদেশিক রেমিটেন্স ও মেয়াদোত্তীর্ণ বৈদেশিক বিল অ-পরিশোধ সংক্রান্ত অভিযোগ।• ব্যাংকের বিভিন্ন অগ্রাধিকার পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ।• সরকারের বিভিন্ন অগ্রাধিকারমূলক পণ্যসমূহ (কৃষি ঋণ, কৃষকদের ভর্তুকী ইত্যাদি)।• সরকারের দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচির আওতায় প্রদত্ত ঋণ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি (বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা ইত্যাদি)। | স্পর্শকাতর Sensitive (S) |
| <ul style="list-style-type: none">• অন্যান্য সাধারণ অভিযোগসমূহ। | সাধারণ General (G) |

অভিযোগের অগ্রাধিকরণ ভিত্তিতে প্রধান কার্যালয়/ আঞ্চলিক কার্যালয়/ শাখাসমূহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৩.১১. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া :

প্রাতিষ্ঠানিক সুনাম ও অস্তিত্ব রক্ষার তাগিদে অভিযোগ নিরসন করা যেকোন প্রতিষ্ঠানের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কাজ। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ায় নিম্নোক্ত ৫টি ধাপ অনুসরণ করা আবশ্যিক :

ক) প্রাপ্তি স্বীকার

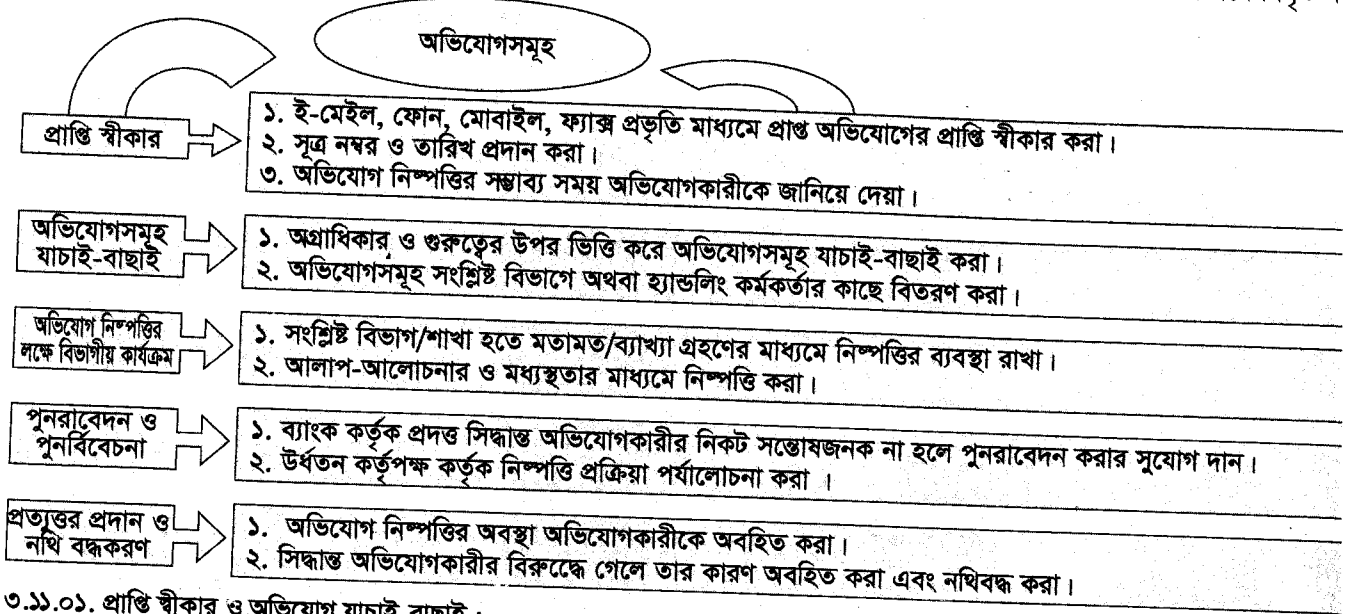
খ) অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই

গ) অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যক্রম

ঘ) পুনরায় আবেদন ও পুনর্বিবেচনা

ঙ) প্রত্যুত্তর প্রদান ও নথিবদ্ধ করা

অভিযোগ নিষ্পত্তির ধাপগুলো নিম্নোক্ত চিত্রে দেখানো হলো এবং সহজ রেফারেন্স ও বোঝার সুবিধার্থে সেগুলো বিশদভাবে বিবৃত ক



৩.১১.০১. প্রাপ্তি স্বীকার ও অভিযোগ যাচাই-বাছাই :

- অভিযোগের দ্রুত প্রাপ্তি স্বীকার করতে হবে যাতে অভিযোগকারী তার অভিযোগটি আমলে নেয়ার ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারেন।
- প্রাপ্তি স্বীকার সবক্ষেত্রেই লিখিতভাবে করার প্রয়োজন নেই। অভিযোগটি টেলিফোনে গৃহীত হলে তার প্রাপ্তি স্বীকারও টেলিফোনেই করা যা
- কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগের অগ্রগতি ও ফলাফল অভিযোগকারীকে ওয়াকিবহাল রাখতে হবে।
- প্রকৃতি ভেদে অভিযোগ বিভিন্ন রকম হতে পারে। কিছু অভিযোগ অত্যন্ত সংবেদনশীল আবার কতকগুলো সাধারণ সংবেদনশীল প্রকৃতির হতে। কোন কোন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হয় আবার কিছু অভিযোগ থাকে যেগুলো অপেক্ষাকৃত কম গুরুত্ব বহন করে। কাজেই আর্সেলের প্রধান প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং বিষয়বস্তুর গুরুত্ব ও জরুরি ভিত্তিতে সেগুলোর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করবেন।
- অতঃপর অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগগুলোর বিষয়ে যথাযথ নির্দেশনা/পরামর্শসহ সেগুলো সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ ক এবং সেগুলোর প্রেরণ বা রেকর্ড সংরক্ষণ নিশ্চিত করবেন।

৩.১১.০২. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সাধারণ সেবা ও উন্নয়ন বিভাগের কার্যক্রম :

- সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা :
অভিযোগগুলোর প্রাথমিক যাচাই-বাছাই কালে অভিযোগের বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা হতে সেগুলোর ব্যাপারে তথ্য, মতামত, অতিরিক্ত তথ্যাদি বা নথির প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল লিখিতভাবে (পত্র/ই-মেইল মারফত) তা চাইবে এবং সুস্থভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এ ধরনের পরিস্থিতিতে অভিযুক্ত শাখা/বিভাগসমূহ উক্ত পরামর্শ ও নির্দেশাবলি অনুসরণ করতে বাধ্য থাকবে।
- আলাপ-আলোচনা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা :
অনেক ক্ষেত্রে ব্যাংক ও অভিযোগকারীর মধ্যে মতবিরোধ দেখা দিতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য তাদের মধ্যে পারস্পরিক আলাপ-আলোচনারও প্রয়োজন হতে পারে। এক্ষেত্রে অভিযোগ সেল অভিযোগকারীর সাথে মিটিং, মধ্যস্থতা বা আলাপ-আলোচনার ব্যবস্থা ক এবং শান্তিপূর্ণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবে। মধ্যস্থতাকারী এক্ষেত্রে সমস্যা সমাধানের সুযোগ তৈরী করে দিবে, কিন্তু প্রদত্ত সিদ্ধান্তে মেনে নিতে পক্ষসমূহের উপর কোন জবরদস্তি করবে না।
- তদন্তের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা :
জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ যথা: প্রতারণা, জালিয়াতি, আর্থিক দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ প্রভৃতি ক্ষেত্রে প্রকৃত ঘটনা উদঘাটনের লক্ষ্যে সরাসরি তদন্তের প্রয়োজন হলে নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ অথবা যোগ্যতাসম্পন্ন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে গঠিত টিমের মাধ্যমে তদন্তের ব্যবস্থা করা। তদন্ত প্রতিবেদনে তদন্ত কার্যক্রমে প্রাপ্ত তথ্যাদির বিশদ বিবরণ, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/ কর্মকর্তাগণের সনাক্তকরণ এবং এতদসংক্রান্ত প্রমাণসমূহ সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। ফৌজদারী অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ব্যাংকের বিধি মোতাবেক আইন বিভাগের পরামর্শ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
- বেনামি ও ছদ্মনামি অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ :
যেসকল অভিযোগপত্রে কোন নাম, ঠিকানা, অভিযোগকারীর যোগাযোগের নম্বর থাকেনা সেগুলো বেনামি অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। আবার যেসকল অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর পূর্ণ তথ্যাদি থাকেনা বা স্বাক্ষরবিহীন হয় অথবা যা পরবর্তীতে অভিযোগকারী কর্তৃক অস্বীকার করা হয় সেগুলো ছদ্মনামি অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সাধারণ নিয়মে বেনামি ও ছদ্মনামি অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই। তবে অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে এবং পরবর্তীতে গ্রাহকগণের স্বার্থের ক্ষতির কারণ হওয়ার আশঙ্কা থাকলে তা অবশ্যই আমলে নিতে হবে। এছাড়া কোন অভিযোগ পূর্বাবস্থায় ব্যাংক লিমিটেড সম্পর্কিত না হলে তা অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে এবং সেই বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন নেই।

৩.১১.০৩. পুনরায় আবেদন ও পুনর্বিবেচনা :

গ্রাহকগণের পুনরায় আবেদন পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থা থাকতে হবে। কোন অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তা পর্যালোচনার জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট পুনরায় আবেদন করতে পারবেন। এ ক্ষেত্রে ব্যাংক তাদের প্রথমবার পরিচালিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পুরো প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে এবং ন্যায় বিচারের জন্য আরও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করবে। তারপর ব্যাংক কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করবে যে, তারা মূল সিদ্ধান্ত বহাল রাখবে নাকি এটি পুনর্বিবেচনা করবে। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি একটি ভিন্ন টিম দ্বারা পরিচালিত হবে এবং তারা অভিযোগকারীগণের নিকট অবশ্যই নিরপেক্ষতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচয় দিবেন।

৩.১১.০৪. প্রত্যুত্তর প্রদান এবং নথিভুক্তকরণ :

১. ব্যাংকের অভিযোগ সেল অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অবস্থা অবহিত করবে।

২. তাদের সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে গেলে তার কারণ অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ পূর্বক নথিভুক্ত করা হবে।

৩.১১.০৫. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের আচরণগত ও গুণগত দিকসমূহ :

কোন প্রতিষ্ঠানের যথাযথ ও কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নিশ্চিত করতে দক্ষ জনবল অতীব গুরুত্বপূর্ণ। কিন্তু অভিযোগসমূহ কার্যকর ও দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করতে কর্মকর্তাগণের কিছু সাধারণ গুণাবলি থাকা প্রয়োজন। অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজটি মূলত একটি দলীয় কাজ। অভিযোগ সেলের সাফল্য নির্ভর করে সেখানে নিয়োজিত লোকবলের আচরণ ও মনোভাবের উপর। তাই ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিম্নে বর্ণিত আচরণ ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করা প্রয়োজন :

ক) প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকার :

একটি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হয় তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। কাজেই অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে এ বিষয়ে অঙ্গীকারাবদ্ধ থাকতে হবে।

খ) নিরপেক্ষতা ও সততা :

অভিযোগসমূহ যথাযথ ও সূক্ষ্মভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য নিরপেক্ষতা ও সততা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য বড় দু'টি গুণ। কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি বা তদন্ত কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত স্বার্থ জড়িত থাকলে তা অভিযোগ নিষ্পত্তির গোটা পদ্ধতিকে দুর্বল করে দিতে পারে এবং স্বার্থ সংশ্লিষ্টদের জন্য তা আর্থিক ক্ষতির কারণও হতে পারে। তাই অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে নিরপেক্ষ ও সং হতে হবে।

গ) যোগ্যতা :

অভিযোগ তদন্ত কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের পর্যাপ্ত জ্ঞান ও দক্ষতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে যথাযথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার মত যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা থাকতে হবে।

ঘ) স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে যাওয়া :

কোন কাজে কর্মকর্তার ব্যক্তি স্বার্থ জড়িত থাকলে তখনই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্বের উদ্ভব হয় যা উক্ত কর্মকর্তার দায়িত্ব পালনের লক্ষ্যকে অথবা ব্যাংকের হয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াকে ব্যাহত করতে পারে। তাই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব দূরীভূত করার জন্য কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের কার্যক্রম তদারকি করতে হবে এবং ব্যক্তি স্বার্থ পরিহার করার জন্য তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।

৩.১২. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা :

প্রতিটি কাজ যথাসময়ে সম্পাদনের জন্য অবশ্যই একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা থাকবে। যা নিম্নরূপ :

| ক্রম | অভিযোগের ধরণ | কাজ শুরু পর্যায় | নিষ্পত্তির পর্যায় | সময়সীমা |
|------|---|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| ১ | সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা | কল সেন্টার | কল সেন্টার | তাৎক্ষণিক |
| ২ | অতি স্পর্শকাতর কিন্তু কোন তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই | অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা | অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান | ৩ দিন |
| ৩ | অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা আছে | ঐ | প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা | ২ সপ্তাহ |
| ৪ | স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে | ঐ | প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা | ৫ দিন |
| ৫ | স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে | ঐ | অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান | ৩ দিন |
| ৬ | সাধারণ অভিযোগ | ঐ | অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান | ৩ দিন |
| ৭ | অভিযোগ জবাব প্রদান | ঐ | অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান | অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে |

অনিবার্য কারণে কোন অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা বিষয়টি অভিযোগ সেল প্রধানকে বিস্তারিত অবহিত করবেন এবং অভিযোগ সেল প্রধান অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য ৩/৫ দিন অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করে সংশ্লিষ্ট শাখা বা কর্মকর্তাকে তাগিদ প্রদান করবেন। অনুরূপভাবে, কোন তদন্তের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে অভিযোগ সেল প্রধান বিষয়টি তাদের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন এবং তদন্তের বিষয়টি নিয়মিত তদারকি করতঃ প্রয়োজনে পুনরায় সময় নির্ধারণ করতে পারবেন।

৩.১৩. নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন :

৩.১৩.০১. বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা পরিপালন :

- ক) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের পরামর্শ/নির্দেশনা অবশ্যই পরিপালন করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক বাংলাদেশ ব্যাংকে সরাসরি দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে এবং যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
- খ) বাংলাদেশ ব্যাংক প্রাপ্ত কোন অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকের নিকট হতে মতামত/সিদ্ধান্ত/ব্যাখ্যা কিংবা অতিরিক্ত তথ্য/দলিলাদি চাওয়া হলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যেই তা প্রেরণের ব্যবস্থা করতে হবে।
- গ) কোন বিশেষ অভিযোগের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তদন্ত করতে বলা হলে উক্ত বিষয়ে তদন্ত করে সাপোর্টিং কাগজপত্রসহ তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
- ঘ) বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোন অভিযোগের বিষয়ে রায়/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হলে এবং উক্ত রায়/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য অথবা প্রমাণিত কোন অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিরুদ্ধে প্রশাসনিক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক পূর্বাবস্থা ব্যাংক বরাবর নির্দেশ প্রদান করা হলে উক্ত উপদেশ/নির্দেশ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পরিপালন করে যথারীতি বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।

৩.১৩.০২. নীতিমালার পরিপালন :

- ক) চলমান তদারকি কার্যক্রমের পাশাপাশি নীতিমালাটি বাস্তবায়ন ও পরিপালন হচ্ছে কিনা সেজন্য বাংলাদেশ ব্যাংক সরেজমিনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারে। তাই এই বিষয়ে সকলকে সতর্ক থাকতে হবে।
- খ) যেহেতু বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিতভাবে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মান মূল্যায়ন করবে সেহেতু এ বিষয়ে সর্বাধিক সতর্কতা/সজাগ থাকতে হবে।

৩.১৪. পুরস্কার ও শাস্তি :

নীতিমালাটির পরিপালনের জন্য কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শাস্তির বিধান থাকবে। পূর্বাবস্থা ব্যাংক তাদের বিদ্যমান নীতির আলোকে নীতিমালা সর্বোত্তম অনুশীলনকারী কর্মকর্তাগণকে পুরস্কৃত ও স্বীকৃতির ব্যবস্থা করতে হবে। একইভাবে উক্ত নীতিমালা পরিপালনে উদাসীন কিংবা ব্যর্থ কর্মকর্তাগণের শাস্তির বিধান করতে পারে।

পূর্বাবস্থা ব্যাংক লিমিটেডের কোন গ্রাহক কিংবা প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াসহ অন্য কোন মিডিয়া কর্তৃক ব্যাংকের এক বা একাধিক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে উত্থাপিত জাল-জালিয়াতি, অর্থ আত্মসাৎ কিংবা কোন অনিয়মের অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যাংক কর্তৃক পরিচালিত অনুসন্ধান/তদন্তে উক্ত অভিযোগ প্রমাণিত হলে ব্যাংক কর্তৃক তাদের বিদ্যমান নিয়ম-নীতি ও প্রক্রিয়ায় দায়ী কর্মকর্তাগণের বিরুদ্ধে যথাযথ শৃঙ্খলামূলক/শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৩.১৫. মূল কারণ বিশ্লেষণ ও নীতিমালা প্রণয়ন :

অভিযোগসমূহ ব্যাংকের কর্মদক্ষতা সম্বন্ধে অবগত হওয়ার এবং এর আবশ্যিকীয় উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যের একটি সমৃদ্ধ উৎসও বটে। এ জাতীয় অভিযোগগুলোর যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ করা এবং সেগুলোকে নিয়মিতভাবে বিশ্লেষণ করা প্রয়োজন। এরূপ বিশ্লেষণ প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে :

১. যেসব গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে প্রায়শই অভিযোগ গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিতকরণ।
২. প্রায়শঃ দাখিলকৃত অভিযোগের উৎসগুলো চিহ্নিতকরণ; দৃষ্টান্তস্বরূপ, সেগুলোর উৎস কী, কোন ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, কোন বিশেষ গোষ্ঠী, নাকি ব্যক্তি বিশেষ।
৩. পদ্ধতিগত দুর্বলতাগুলো চিহ্নিতকরণ।
৪. অভিযোগসমূহের ভৌগোলিক বিস্তার ইত্যাদি।

একই বিষয়ের উপর উত্থাপিত অভিযোগ পুনরাবৃত্তি ব্যাংকের পদ্ধতিগত সমস্যার ইঙ্গিত বহন করে যা নিরসনকল্পে ব্যাংককে অধিকতর অনুসন্ধান ও সম্ভাব্য কার্যব্যবস্থা গ্রহণের প্রয়োজন দেখা দেয়। দৃষ্টান্তস্বরূপ ব্যাংক কর্তৃক নীতিমালার ভুল ব্যাখ্যা কিংবা ভুলভাবে প্রয়োগ, সংশ্লিষ্ট অভ্যন্তরীণ ম্যানুয়াল বিদ্রাষ্টিক নির্দেশাবলি কিংবা ভুল পরামর্শ অন্তর্ভুক্ত থাকা, যথাযথ রেকর্ড সংরক্ষণ পদ্ধতি না থাকা, সংশ্লিষ্ট জনবলের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব- ইত্যাদি বিষয় অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণ হতে উঠে আসতে পারে। কাজেই ব্যাংকের জন্য একটি ভাল কর্মপদ্ধতি হচ্ছে নিয়মিতভাবে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন তৈরী করে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা। এরূপ তথ্য বিশ্লেষণ প্রতিষ্ঠানের সেবার মানোন্নয়ন, সুনাম সুরক্ষিতকরণ এবং ভবিষ্যতের ত্রুটি প্রতিষ্ঠানকে আরও সুসংগঠিত হতে সহায়তা করে। বিভিন্নভাবে অভিযোগের উপাত্তসমূহ বিশ্লেষণ করতে পারে, কিন্তু সেগুলোর ব্যাখ্যা-বিশ্লেষণে সতর্ক অবলম্বন করা আবশ্যিক। যেমন: অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি পাওয়ার বিষয়টি ব্যাংকের নতুন পণ্য বা সেবা সংশ্লিষ্ট সমস্যাগুলোকে নির্দেশ করতে পারে অথবা ইহা তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিলে জনসাধারণের সচেতনতা বৃদ্ধির বিষয়টিও নির্দেশ করতে পারে। সমস্যার শুধু একটি কারণই আমলে নেয়া উচিত নয়, কেননা একই অভিযোগের পেছনে প্রক্রিয়াগত, আচরণগত, পদ্ধতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কারণও থাকতে পারে। পর্যাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক জ্ঞান এবং অধিকতর কর্মদক্ষতা সম্পন্ন কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে অভিযোগসমূহের মূল কারণ বিশ্লেষণ করা উচিত। অভিযোগসমূহের মূল কারণগুলো চিহ্নিত করে সমন্বিতভাবে সেগুলোর মোকাবেলা করা গেলে অভিযোগসমূহের সম্ভাব্য পুনরাবৃত্তি কমিয়ে আনা সম্ভব।

অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতিসমূহের কার্যকারিতা পরিমাপের জন্য সেগুলোর প্রতিনিয়ত পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করতে হবে। এক্ষেত্রে সংখ্যাগত (যে একটি নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা) ও গুণগত (যেমন: অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াতে গ্রাহক সন্তুষ্টির মাত্রা) উভয় প্রকার পরিমাপই বিবেচনায় নেয়া যেতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ ও সহজে মূল্যায়নযোগ্য উপাদান হচ্ছে সময়ানুবর্তিতা। অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সম্পন্ন হওয়ার পর এ সম্পর্কে গ্রাহক কী ধারণা পোষণ করেন তা জানাও সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগকারীর কাছ থেকে নিয়মিত মন্তব্য সংগ্রহের মাধ্যমে এবং একটি নির্দিষ্ট সময়ে অন্তর অন্তর সেগুলো জরিপ করে গ্রাহক সন্তুষ্টির পরিমাপ করা যেতে পারে। প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারী ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রেও অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলি উপযোগি হতে পারে।

---সমাপ্ত---

আচরণ বিধি Code of Conduct

সূচিপত্র

| ক্রম | বিষয় | পৃষ্ঠা |
|---------|---------------------------------|--------|
| ২.০৭.১ | ভূমিকা | ১৪ |
| ২.০৭.২ | উদ্দেশ্য | ১৪ |
| ২.০৭.৩ | আইনগত ভিত্তি | ১৪ |
| ২.০৭.৪ | বিধির প্রয়োগ | ১৪ |
| ২.০৭.৫ | বিধি লঙ্ঘনের প্রভাব | ১৫ |
| ২.০৭.৬ | আচরণের নমুনা বা আদর্শ | ১৫ |
| ২.০৭.৭ | গ্রাহক সেবায় করণীয় (DO's) | ১৫ |
| ২.০৭.৮ | গ্রাহক সেবায় বর্জনীয় (DON'Ts) | ১৬ |
| ২.০৭.৯ | শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা | ১৬ |
| ২.০৭.১০ | পোশাক পরিচ্ছদের নীতি | ১৬ |
| ২.০৭.১১ | ইতিবাচক শারীরিক পরিভাষা | ১৭ |
| ২.০৭.১২ | অন্যান্য | ১৭ |

আচরণ বিধি

২.০৭.১. ভূমিকা :

দেশের সার্বিক পরিসরে ব্যাংকিং সেবাকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার অভিপ্রায়ে পূবালী ব্যাংক লিমিটেড ৪৬৫ টি শাখার মাধ্যমে অনলাইন পদ্ধতিতে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। সময়ের আবর্তে গ্রাহকের ক্রমবর্ধমান চাহিদার প্রেক্ষিতে ব্যাংকিং সেবা ও গ্রাহবে অর্জন একটি বড় চ্যালেঞ্জ হয়ে দাঁড়িয়েছে। গ্রাহকদের ব্যাংকের প্রতি আকৃষ্ট করতে ব্যাংকগুলো বহুমাত্রিক কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এরই ধারাবাহিকতায় গ্রাহক সেবাকে মসৃণ ও জবাবদিহিমূলক করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনায় একটি কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করে ও সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে বিভিন্ন অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি করে গ্রাহকদের আস্থা অর্জনের চেষ্টা করে আসছে। তাই অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলকে কার্যকর ও যুগোপযোগি করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের আচরণকে একটা অনন্য মানদণ্ডে উন্নীত করার লক্ষ্যে একটি আচরণ বিধি প্রণয়ন হয়েছে যা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যক্রমকে অধিকতর তরান্বিত করবে। সাধারণ অর্থে আচরণ বিধি বলতে ব্যাংক চত্বরে কর্মকর্তা-কর্মচারী, সুবিধাভোগী বা মালিকপক্ষের জন্য ব্যক্তিগত শুদ্ধাচার, দাণ্ডারিক নিয়মাচার, ভদ্রোচিত পোশাক-পরিচ্ছদ, পরিবেশগত ও শৃঙ্খলিত ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত কিছু রীতি-নীতি বা নিয়মাবলিকে বুঝায়। তাই আচরণ বিধি বলতে কোন ব্যক্তি বা গোষ্ঠী অথবা সংগঠনের জন্য পালনীয় কনিয়ম-কানুন এবং দায়-দায়িত্বকে বোঝানো হয় যা সমাজে প্রচলিত বিভিন্ন নিয়ম-কানুন থেকে উদ্ভূত।

২.০৭.২. উদ্দেশ্য :

- ক) আচরণ বিধি প্রণয়নের উদ্দেশ্য হচ্ছে ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকর্তা-কর্মচারী, গ্রাহক ও অন্যান্য অতিথিদের মধ্যে ব্যক্তি স্বাতন্ত্র্যবোধ থাকা অবস্থানরত ব্যাংক চত্বরে তাদের আচার আচরণের মধ্যে সমতা আনয়ন করা।
- খ) আচরণ বিধির অন্য একটি লক্ষ্য হচ্ছে পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের মিশন ও ভিশন অর্জনে সকলকে অভিন্ন লক্ষ্যমাত্রায় উন্নীত করা।
- গ) একটি আচরণ বিধিমালা প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কৃতির পরিমণ্ডল থেকে যথার্থ পেশাদারিত্ব অর্জনে একটি অভ্যন্তরীণ সতর্ক প্রহরী হিসাবে কাজ করে।
- ঘ) তাছাড়া অভিন্ন আচরণ বিধির চর্চা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান এবং দীর্ঘস্থায়ী ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নেও সহায়তা করে।
- ঙ) নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করা।

২.০৭.৩. আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.০৭ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা করা হলো। এ নীতিমালায় প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ বিদ্যমান আইনের সম্পূরক মাত্র এবং ইহা বিদ্যমান কোন আইনকে পরিবর্তন বা রহিত করে

২.০৭.৪. বিধির প্রয়োগ :

আধুনিক কালের ক্রমবর্ধমান ব্যাংকিং খাতের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় ও ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকের আস্থা অর্জনসহ নানাবিধ গুরুত্ব বিবেচনায় পূব লিমিটেড তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য একটি বাস্তবসম্মত আচরণ বিধি প্রণয়ন করেছে।

নিম্নে বর্ণিত ৫টি ক্ষেত্রে আচরণবিধির প্রয়োগ ও প্রতিফলন ঘটাতে হবে :

জনবল : এখানে জনবল বলতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে বোঝাবে।

ব্যাংক চত্বর : এখানে ব্যাংক চত্বর বলতে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পারস্পারিক যোগাযোগ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সেবা প্রদানের স্থানকে

ক) ব্যাংক ভবনে প্রবেশ পথ পরিষ্কার, উপস্থাপনযোগ্য ও স্বাগত জানানোর উপযোগী এবং প্রবেশ পথ রুদ্ধ করে এমন কোন প্রতিবন্ধকতা থাকা সিন্ধি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) পরিষ্কার ও প্রতিবন্ধকতা মুক্ত রাখতে হবে।

খ) ফ্লোর পরিষ্কার ও শুকনা রাখাসহ শাখার অভ্যন্তরে পর্যাপ্ত আলোর ব্যবস্থা করতে হবে।

গ) প্রতিটি ডেস্ক ও কম্পিউটার পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকবে, অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরিয়ে ফেলতে হবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সুন্দরভাবে গুছিয়ে রেখে কাজ করতে হবে।

ঘ) টেলিফোন সেট টেবিলের বাম হাতের দিকে রাখতে হবে এবং উহা নিয়মিত পরিষ্কার রাখতে হবে।

ঙ) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ডেস্কসমূহে দৃষ্টি নন্দনভাবে সাজাতে হবে এবং গ্রাহকদের জন্য রক্ষিত চেয়ার ও সোফা সুসজ্জিত থাকবে এবং রাখতে হবে।

চ) ব্যাংক চত্বরে প্রদর্শিত পণ্য ও সেবাসহ বিভিন্ন পোস্টার ও ব্রশিয়ার হালনাগাদ থাকবে এবং অপ্রয়োজনীয় পোস্টার সরিয়ে ফেলতে হবে।

ছ) ব্যাংকের বিভিন্ন পণ্য ও সেবাসহ বিভিন্ন কার্যক্রমের ব্রশিয়ার রাখার জন্য হোল্ডার থাকবে।

জ) লাঞ্চ বস্স, ব্যাগ, টাওয়েল, লেডিস ব্যাগ ইত্যাদি গ্রাহকদের দৃষ্টির ভিতরে বা টেবিলের উপরে রাখা যাবে না।

ঝ) লকার রুম (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) পরিষ্কার থাকবে এবং কোন ধরনের মালামাল রেখে প্রতিবন্ধকতার সৃষ্টি না হয় সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে।

ঞ) সার্ভিস কাউন্টারসহ সকল স্থান পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকবে।

ট) বিশুদ্ধ পানির ব্যবস্থা থাকবে।

ঠ) বৃহৎ শাখায় অনুসন্ধান কাউন্টার স্থাপন করা।

ড) সিসি টিভি (নাইট ভিশন) স্থাপন করা।

সার্ভিস কাউন্টারে নিম্নের নির্দেশক বোর্ড স্থাপন করা যেতে পারে :

ক) হেল্প ডেস্ক

খ) মহিলা/বয়স্ক/প্রতিবন্ধী সেবা সেল

গ) ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লা নোট/ধাতব মুদ্রা বিনিময় সেল

ঘ) ইউটিলিটি বিল গ্রহণ সেল

ঙ) ডিডি/টিটি ইস্যু ডেস্ক

চ) ফরেন রেমিট্যান্স ডেস্ক

ছ) ঋণ ও অগ্রিম সেকশন

জ) আমদানি সেকশন

ঝ) রপ্তানি সেকশন

ঞ) ডিপোজিট সেকশন ইত্যাদি।

দলিল দস্তাবেজ : অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও গ্রাহকের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত দলিল পত্রাদিকে বোঝাবে।

প্রক্রিয়া : ব্যাংক গ্রাহকের সম্ভ্রষ্ট অর্জনের অভিজ্ঞতায় যে প্রক্রিয়া বা পদ্ধতি অনুসরণ করে থাকে তাকে বোঝাবে। যুগের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডিজিটাল ব্যবস্থাপনা, অনলাইন পদ্ধতি, রিয়েলটাইম গ্রস সেটেলমেন্ট প্রক্রিয়া প্রবর্তন করবে।

রীতি/প্রথা : ব্যাংকার ও গ্রাহকের পারস্পরিক ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি সাবলীল হতে হবে। এজন্য সকল প্রচলিত বিধি, প্রথার পাশাপাশি উন্নত ধরনের পারস্পরিক সম্পর্কের বিন্যাস ক্রমান্বয়ে প্রতিষ্ঠা করবে।

২.০৭.৫. বিধি লঙ্ঘনের প্রভাব :

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক আলোচ্য আচরণ বিধিমালার শর্ত লঙ্ঘনের কারণে পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের চাকুরী বিধিমালার নির্দেশনা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

২.০৭.৬. আচরণের নমুনা বা আদর্শ :

পূর্বালী ব্যাংক সকলের জন্য, বিশেষ করে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য কিছু মৌলিক আচরণগত নমুনা প্রণয়ন করেছে। আচরণগত নমুনা বলতে কথা বলা, শুন্য বা অভ্যর্থনার ক্ষেত্রে এমন আদর্শ বা মানকে বুঝাবে যাতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কালে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আনুগত্য, নম্রতা, নিরপেক্ষতা ও সক্রিয় দৃষ্টিভঙ্গী প্রকাশ পায় এবং কোন ভাবেই অশালীন, অশোভনীয় ভাষা, সংকেত বা বার্তা প্রদর্শন করবে না।

ক. সম্বোধন নৈপুণ্য :

গ্রাহকগণকে মি/মিস/মিজ/মিসেস বা ক্ষেত্রে বিশেষে মূলনামে সম্মানের সাথে সম্বোধন করা যাবে। সম্বোধনের ক্ষেত্রে 'প্রিয়', 'সুপ্রিয়' 'হে', 'এই', 'ভাইয়া', 'বস' ইত্যাদি সচরাচর ব্যবহৃত শব্দের ব্যবহার করা যাবে না।

খ. শোনার দক্ষতা :

গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতার সময় ইতিবাচক, মনোজ্ঞ, ভদ্র ও হাসিখুশী মনোভাব নিয়ে সমস্যাগুলো সঠিক ভাবে শুনতে হবে। এক্ষেত্রে গ্রাহকের ভাষাগত ত্রুটি থাকলেও সে বিষয়ে নিয়ে তাকে তচ্ছিল্য করা যাবে না। গ্রাহকের সবকিছুকে (বক্তব্য, মন্তব্য বা মনোভাব) প্রথমে ইতিবাচক হিসেবে বিবেচনা করা। গ্রাহক কোন কিছুতে নেতিবাচক ধারণা প্রকাশ করলেও ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আচরণে যেন সহযোগিতা মূলক মনোভাব প্রকাশিত হতে হবে, তাহলে গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গিরও পরিবর্তন হয়ে যেতে পারে। গ্রাহকের কথা সঠিকভাবে শনেবুঝে তাকে যত দ্রুত সম্ভব সমস্যার সমাধান করে অবহিত করতে হবে।

গ. বাকপটুতা :

গ্রাহকের সাথে কথা বলার সময় সহজে বোধগম্য, সাবলীল ও প্রাজ্ঞ ভাষার ব্যবহার করতে হবে। গ্রাহকগণের সাথে এমন আচরণ করা যেমনটি একই পরিস্থিতিতে নিজের ক্ষেত্রে পছন্দ করা হয়ে থাকে। গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতায় বাজে, জঘন্য বা নিরর্থক শব্দের ব্যবহার পরিহার করা। গ্রাহকের সাথে যথাসম্ভব কৌশলি শব্দের ব্যবহার না করা। গ্রাহক বা অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে তুচ্ছ-তচ্ছিল্য বা সমালোচনা না করা। কেউ কোন সহযোগিতা চাইলে তাকে নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া না দেখানো। আবেগ প্রবণ কোন মনোভাব বা আচরণ প্রদর্শন না করা।

ঘ. টেলিফোনের শিষ্টাচার :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড তাদের নিজ নিজ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে গ্রাহকগণের সাথে টেলিফোন, মোবাইলফোনে আলাপচারিতার সময় মানসম্মত আচরণ প্রদর্শন করার জন্য উদ্বুদ্ধ করে থাকে। গ্রাহকগণের সাথে আলাপচারিতার সময় 'অনুগ্রহপূর্বক/দয়া করে', 'ধন্যবাদ' ইত্যাদি সৌজন্যমূলক শব্দের ব্যবহার করার বিষয়ে বিশেষ গুরুত্ব দিতে হবে।

২.০৭.৭. গ্রাহক সেবায় করণীয় (DO's) :

ক) জাতি, ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ নির্বিশেষে সকল গ্রাহককে সমান সম্মানের সহিত গ্রহণ করতে হবে।

খ) গ্রাহককে স্যার/জনাব বলে সম্বোধন করতে হবে।

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ১৫

- গ) গ্রাহক বয়সে ছোট হলেও সকলকে আপনি বলে সম্বোধন করতে হবে।
- ঘ) গ্রাহকের অপ্রাধিকারযুক্ত ভাষা হিসেবে বাংলা বা ইংরেজিতে কথা বলতে হবে।
- ঙ) দৃঢ়তার সহিত গ্রাহকের চোখে দৃষ্টি রেখে গ্রহণযোগ্য সময় ধরে হ্যান্ড-সেক করতে হবে। আমাদের কৃষ্টি ও কালচার মোতাবেক বিপন্ন সহিত হ্যান্ড-সেক করার জন্য হাত প্রসারিত না করা তবে সেবা প্রত্যাশি/গ্রাহক যদি স্বেচ্ছায় হ্যান্ড-সেকের জন্য হাত বাড়ান তবে বিপন্ন সহিত হ্যান্ড-সেক করা যাবে।
- চ) গ্রাহককে বসার অফার করতে হবে। বসার জন্য খালি সিট না থাকলে নিজে দাঁড়িয়ে গ্রাহকের সহিত কথা বলতে হবে।
- ছ) ব্যাংকের গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে।
- জ) গ্রাহকের সহিত ৫ মিনিটের বেশি মিটিং হলে চা বা কফি অফার করতে হবে।
- ঝ) কোন ভুল বা দেরির জন্য ক্ষমা প্রার্থনা করতে হবে।
- ঞ) প্রতিবন্ধি বা শারীরিকভাবে অক্ষম বা বৃদ্ধ ও অসুস্থ গ্রাহকদের ক্ষেত্রে আলাদাভাবে মনোযোগ দিতে হবে।
- ট) গ্রাহকের সহিত তার আলোচ্য বিষয়ের উপর আলোচনা সীমিত রাখতে হবে। অপ্রয়োজনীয় কথাবার্তা পরিহার করতে হবে।
- ঠ) আলোচনার সময় আলোচনার বিষয়বস্তু, পণ্য ও সেবা সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা নিয়ে কথা বলতে হবে।

২.০৭.৮. গ্রাহক সেবায় বর্জনীয় (DON'Ts):

- ক) গ্রাহকের সহিত কথা বলার সময় বাছ উঁচু করে কোনরূপ অঙ্গ ভঙ্গি করা যাবে না।
- খ) রাগান্বিত বা ক্রুদ্ধ ভাষায় কথা বলা যাবে না।
- গ) তর্কে লিপ্ত হওয়ার আশঙ্কা রয়েছে এমন বিষয় যেমন- ধর্মীয় ও রাজনৈতিক বিষয়ে আলোচনা থেকে বিরত থাকতে হবে।
- ঘ) গ্রাহকের সহিত কথা বলার সময় দোষারোপ দিয়ে কথা বলা এড়িয়ে চলতে হবে।
- ঙ) গ্রাহককে সামনে বসিয়ে রেখে পাশের সহকর্মী বা অন্য কারো সাথে আলোচনায় লিপ্ত হওয়া যাবে না।
- চ) গ্রাহককে অহেতুক বিলম্ব করানো যাবে না।
- ছ) পর্যাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভাব বা প্রশিক্ষণরত থাকা বা আপনি খুব বেশী সময় নিয়ে আসেননি এমন ধরণের কোন কারণ গ্রাহককে দেখানো
- জ) গ্রাহকের সম্মুখে ড্রেস ঠিক করা, দাঁত ধোঁচানো, চুল ঠিক করা, পত্রিকা পড়া ইত্যাদি কাজ করা যাবে না।
- ঝ) কোন সহকর্মী বন্ধুকে গ্রাহকের সামনে তুই সম্বোধন করা যাবে না।

২.০৭.৯. শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডে এমন কিছু নিয়মাত্মক তৈরী করা হয়েছে যাতে তাদের সার্ভিস কাউন্টার পরিষ্কার, পরিচ্ছন্ন, আরামদায়ক ও সুশৃঙ্খল উদাহরণ স্বরূপ সার্ভিস কাউন্টারে গ্রাহক বা অতিথিদের বসার সুব্যবস্থা, খাবার পানির ব্যবস্থা, ধূমপানের জন্য পৃথক স্থানের ব্যবস্থা, গ্রাহক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং গ্রাহকগণের জন্য বিশেষ কাউন্টারের ব্যবস্থা করা, সহজে দেখা যায় এমন স্থানে অভিযোগ বাস্তু স্থাপন, অভিযোগ নিদিষ্ট সময়ে খোলা ও দাখিলকৃত অভিযোগের বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে গ্রাহককে অবহিত করা। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের দায়ি কর্মকর্তাদের টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল আইডি ইত্যাদি শাখায় ও ওয়েব সাইটে প্রদর্শন করা।

২.০৭.১০. পোশাক পরিচ্ছদের নীতি :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের প্রত্যেক কর্মকর্তা-কর্মচারী ব্যাংকের এক একজন সেবাদাত (Service Ambassador) হিসেবে কাজ করবেন। তাই ক পোশাক পরিচ্ছদে পরিচ্ছন্নতা এবং পেশাদারি দৃষ্টিভঙ্গির পরিচয় দেয়া খুবই জরুরি। কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক কর্মস্থলে পরিধেয় পোশাক পরি কতিপয় দৃষ্টান্ত নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

পুরুষ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ :

- ক) মার্জিত রংয়ের ফরমাল শার্ট ও প্যান্ট (Plain, striped or small checkered) ব্যবহার করা যাবে। তবে কোন একটি বোতাম নেই ও চ অশোভন দেখায় এমন শার্ট ও প্যান্ট কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।
- খ) ব্যাংকের আইডি কার্ড ব্যবহার করতে হবে।
- গ) স্যুট, টাই পরিধান করা যেতে পারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।
- ঘ) প্যান্টে বেল্ট ব্যবহার করতে হবে। জিপের জ্যাকেট গ্রহণযোগ্য নয়।
- ঙ) জুতা (Clean and polished shoes) ব্যবহার করতে হবে। স্যান্ডেল/স্লিপার ও কেডস ব্যবহার করা যাবে না।
- চ) পুরুষ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের লম্বা চুল বা দৃষ্টি কটু এমন চুলের স্টাইল কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।

নারী কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ :

- ক) মার্জিত রং এর ফরমাল কামিজ বা শাড়ি এবং এর সাথে ব্রেজার পরিধান করা যাবে। তবে দৃষ্টিকটু ও অশোভন দেখায় (Low neckline, sleeve tight or transparent dress) এমন কোন ফ্যাশি ড্রেস কর্মস্থলে গ্রহণযোগ্য নয়।
- খ) ব্যাংকের আইডি কার্ড ব্যবহার করতে হবে।
- গ) শীতকালীন পোশাক হিসেবে স্যুয়েটার, কার্ডিগান ও শাল পরিধান করা যাবে। জিপের জ্যাকেট গ্রহণযোগ্য নয়।
- ঘ) দৃষ্টি কটু ও দেখতে অশোভন এমন চুলের স্টাইল গ্রহণযোগ্য নয়।
- ঙ) হ্যান্ডব্যাগ ও ফুট ওয়্যার এমন হওয়া উচিত যা dress and professional look এর সহিত সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়।

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ১১৬

০২.০৭.১১ ইতিবাচক শারীরিক পরিভাষা :

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ কর্তৃক অনুসরণীয় কতিপয় গুরুত্বপূর্ণ বিষয় :

- ক) মুখমণ্ডল (Face) হলো প্রথম বিষয় যেটি সকলেই লক্ষ্য করে। আপনি কতটা জ্ঞানী বা বিষয় সম্পর্কে কতটা অবহিত বা পদ ও পদবির সহিত যোগ্য কিনা তার জন্য এটি একটি মাধ্যম হিসেবে কাজ করে। মুখমণ্ডল শান্ত এবং নিয়ন্ত্রিত হওয়া উচিত।
- খ) Eye contact খুবই গুরুত্বপূর্ণ যা আপনি কতটা মনোযোগ দিয়ে অন্যদের সহিত কথা বলছেন বা অন্যদের কথা শুনছেন তা নির্দেশ করে। আপনার যথার্থ চোখের দৃষ্টি মেসেজ প্রদান করে যে আপনি কী বুঝতে চান।
- গ) হাসি মুখে কথা বলার মাধ্যমে আপনি আপনার কাজ, গ্রাহক ও নিজের বিষয়ে কতটুকু যত্নশীল তা নির্দেশ করে।
- ঘ) আপনার যথার্থ অঙ্গভঙ্গি গ্রাহক ও আপনার বিষয়ে আপনি কতটা আশ্রহি ও মনোযোগি তা প্রকাশ করবে।
- ঙ) একজন কর্মকর্তা বা কর্মচারীর যথার্থ শারীরিক ভাষা নিম্নের চিত্রের মাধ্যমে প্রদর্শন করা হলো:



২.০৭.১২. অন্যান্য :

সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী বিশেষ করে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সহিত সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে নিম্নোক্ত আচরণগত ও গুণগত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করতে হবে :

- ক) পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আচরণ ও কার্যক্রমের মধ্য দিয়েই প্রতিফলিত হবে তার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও অঙ্গীকার। তাই কার্যকর গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতঃ প্রতিষ্ঠানের প্রতি অঙ্গীকার প্রদর্শন করতে হবে।
- খ) গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির সকল স্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের নিরপেক্ষতা ও সততা নিশ্চিত করতে হবে।
- গ) গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা নিশ্চিত করতে হবে।
- ঘ) স্বার্থ সংশ্লিষ্ট দ্বন্দ্ব এড়িয়ে চলতে হবে।

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড
SERVICE STANDARD

সূচিপত্র

| ক্রম | বিষয় | পৃষ্ঠা |
|--------|--|--------|
| ২.০৮.১ | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড | ১৯ |
| ২.০৮.২ | উদ্দেশ্য | ১৯ |
| ২.০৮.৩ | আইনগত ভিত্তি | ১৯ |
| ২.০৮.৪ | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালার প্রয়োগ | ১৯ |
| ২.০৮.৫ | সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা লঙ্ঘনের প্রভাব | ১৯ |
| ২.০৮.৬ | পূবালী ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড | ১৯-২২ |

সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড

২.০৮.১. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

ব্যাংকের কোন কাজ শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হওয়া পর্যন্ত কোন কর্মকর্তার দ্বারা কত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন হবে তার নির্দেশিকাকে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বলা হয়। ব্যাংকের কোন শাখা/অফিসে কোন গ্রাহক সেবা পেতে চাইলে তা সহজে প্রদানের উদ্দেশ্যে উক্ত সেবার বিষয়ে শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তি পর্যন্ত ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা এবং কার্য সম্পাদনে সম্ভাব্য সময়সীমা সম্পর্কে গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক অবহিত থাকাই হলো সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড।

২.০৮.২. উদ্দেশ্য :

এ নীতিমালার মাধ্যমে গ্রাহক তার প্রত্যাশিত সেবার সময়সীমা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন পাশাপাশি সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী গ্রাহককে সেবা প্রদানে তার/ডেস্কের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা সম্পর্কে অবগত থাকতে পারবেন। ইহা নিয়োজিত কর্মকর্তাগণকে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব/কার্যাদি যথাসময়ে, যথাযথভাবে এবং দক্ষতার সাথে সম্পাদনে সহায়তা করবে। কর্মকর্তাগণকে কোন সুস্পষ্ট সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রদান করা না হলে কর্মকর্তাগণ কর্তব্য সম্পাদনে স্বেচ্ছাচারী হওয়ার সুযোগ পান। প্রত্যেক কর্মকর্তা/বিভাগ তাদের নিজ নিজ সেবা প্রদানের স্তরসমূহ (শুরু থেকে চূড়ান্ত নিষ্পত্তির স্তর) নির্ধারণ করবে। পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের গ্রাহকগণ উক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড সম্পর্কে অবহিত হবেন যাতে গ্রাহকগণ তদানুসারে তাদের কর্ম-পরিকল্পনা গ্রহণ করতে পারেন।

২.০৮.৩. আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.০৮ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালা প্রবর্তন করা হলো।

২.০৮.৪. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালার প্রয়োগ :

পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন শাখা ও কার্যালয় কর্তৃক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ নিশ্চিত করতে এ নীতিমালাটি একটি পূর্ণাঙ্গ পদ্ধতি রূপে কাজ করবে। কোন শাখা/অফিসে গ্রাহক কোন সেবা পেতে চাইলে উক্ত সেবাটি প্রদানে সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কতটুকু সময় নিবে এবং একজন গ্রাহক কতক্ষণ পর ঐ সেবাটি পাবেন সে বিষয়ে গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয় পক্ষের ক্ষেত্রেই এটি একটি নির্দেশক হিসেবে কাজ করবে। গ্রাহক ও কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়েই তার কর্মকাণ্ড সম্পর্কে সচেতন থাকতে পারবেন। প্রয়োজনে কোন শাখা/অফিস স্ব স্ব জনবল, গ্রাহক সংখ্যা, গ্রাহকের চাহিদা, পরিবেশ ও লজিস্টিক সাপোর্ট ইত্যাদি বিষয় বিবেচনায় রেখে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এর সময়সীমা কিছুটা পরিবর্তন করতঃ সমন্বয় করতে পারবে।

২.০৮.৫. সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড নীতিমালা লঙ্ঘনের প্রভাব :

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

২.০৮.৬. পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ কয়েকটি পণ্য ও সেবার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড :

২.০৮.৬.১. আমানত :

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------|-------------|
| ১ | নগদে চেক পরিশোধ | | | |
| | বড় অংকের চেক | ক্যাশ অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| | ক্ষুদ্র অংকের চেক | ক্যাশ অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ২ | নগদ জমা | ক্যাশ অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৩ | অভ্যন্তরীণ চেক নিকাশ/আন্তঃব্যাংক বদলি | অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৪ | রেমিটেন্স ইস্যু : | | | |
| | লোকাল পে-ডার/ডিডি/টিটি ইস্যু | রেমিটেন্স অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| | এফডিডি ও ফরেন টিটি ইস্যু | রেমিটেন্স অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৫ | চেক বই ইস্যু | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১০ দিন |
| ৬ | স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যু | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৭ | হিসাব বিবরণী ইস্যু | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৮ | ইউটিলিটি বিল গ্রহণ/প্রদান | ক্যাশ অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ৯ | সঞ্চয়পত্র বিক্রয়/নগদায়ন | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ১০ | প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয় | ক্যাশ অফিসার | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------|-------------|
| ১১ | বিভিন্ন ধরনের বস্ত্র বিক্রয়/নগদায়ন | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ১২ | লকার সার্ভিস | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | তাৎক্ষণিক |
| ১৩ | হিসাব খোলা : | | | |
| | সঞ্চয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| | চলতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| | স্থায়ি আমানত | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| | এসএনডি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| | ডিপিএস/পিপিএস ইত্যাদি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |

২.০৮.৬.২. ঋণ ও অগ্রিম :

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|------|--|---------------------------------------|--|-----------------|
| ১ | সিসি | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান/ প্রিন্সিপাল অফিস প্রধান/ প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২ | ওডি/এসওডি | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান/ প্রিন্সিপাল অফিস প্রধান/ প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৩ | প্রজেক্ট লোন | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৪ | টার্ম লোন | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান/ প্রিন্সিপাল অফিস প্রধান/ প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৫ | এসএমই (সুবর্ণ, সূজন, কর্মউদ্যোগ, প্রতিভা, প্রচেষ্টা) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৬ | পূবালী প্রচেষ্টা (নারী) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৭ | এইচবিএল (জেনারেল) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান/ প্রিন্সিপাল অফিস প্রধান/ প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৮ | পূবালী উৎসব | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৯ | ইডুকেশন লোন | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১০ | পূবালী মর্টগেজ | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১১ | এগ্রি ক্রেডিট | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান/প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১২ | এফডিআর/টিডিআর এর বিপরীতে ঋণ | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | শাখা প্রধান | ২ দিন |
| ১৩ | ওডি (বিডবল্ড/ওয়ার্ক অর্ডার) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান / প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১৪ | ওডি (আর্নেস্ট মানি) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ৭ দিন |
| ১৫ | পূবালী গ্রিন প্রান্তিক | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১৬ | টার্ম লোন আন্ডার ডিরেক্ট গ্রিন ফাইনান্স | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১৭ | সিভিকেশন লোন | প্রধান কার্যালয় | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১৮ | এলএটিআর | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১৯ | লিম | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|------|--|---------------------------------------|---|-----------------|
| ২০ | প্যাকিং ক্রেডিট | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২১ | ইডিএফ | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২২ | আইবিপি | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৩ | এফবিপি | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৪ | স্পেশাল এগ্রি ক্রেডিট | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৫ | নির্দিষ্ট ফসলে রেয়াতি সুদহারে ঋণ | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৬ | নন রেসিডেন্ট ক্রেডিট | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৭ | লিজ ফাইন্যান্স | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান / প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ৭ দিন |
| ২৮ | কনজুমার ক্রেডিট | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার/এজেন্ট | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | |
| | কার লোন | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ৫ দিন |
| | ফ্ল্যাট লোন | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ২০ দিন |
| | হাউজ রিনোভেশন | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| | হাউজহোল্ড মেইনটেনেন্স | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ৫ দিন |
| | প্রাইমারি শিক্ষক | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ৫ দিন |
| | পারসোনাল লোন | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১০ দিন |
| | পারসোনাল লোন (মর্গেজ) | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২৯ | পূবালী স্টার | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ৫ দিন |
| ৩০ | পূবালী স্টার (মর্গেজ) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৩১ | পূবালী আবাসন | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | কর্পোরেট শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান | সর্বোচ্চ ২০ দিন |
| ৩২ | ব্যাংক গ্যারান্টি/ পারফরমেন্স গ্যারান্টি | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান /প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৩৩ | এলসি (সাইট/ডেফার্ড/ ব্যাক টু ব্যাক) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | শাখা প্রধান/ অঞ্চল প্রধান / প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৩৪ | এলসি (ইউপাস) | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |

২.০৮.৬.৩. কার্ড প্রোডাক্ট :

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|------|------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------|
| ১ | ডেবিট কার্ড ইস্যুকরণ | শাখার ক্রেডিট কর্মকর্তা | প্রধান কার্যালয় | ০৫ দিন |
| ২ | ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকরণ | শাখার ক্রেডিট কর্মকর্তা | প্রধান কার্যালয় | ০৭ দিন |

২.০৮.৬.৪. শরিয়াহ ভিত্তিক প্রোডাক্ট:

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|-------------|------------------------------|---------------------------------------|----------------|-------------|
| আমানত হিসাব | | | | |
| ১ | মুদারাবা সঞ্চয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| ২ | আল ওয়াদিয়া চলতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| ৩ | মুদারাবা এসএনডি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| ৪ | মুদারাবা ডিপোজিট পেনশন | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| ৫ | মুদারাবা টার্ম ডিপোজিট রিসিট | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |
| ৬ | মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | ইনচার্জ | ১ দিন |

| ক্রম | সেবার নাম | প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট) | নিষ্পত্তি স্তর | ব্যাপ্তিকাল |
|----------|--|---------------------------------------|------------------|-----------------|
| ঋণ হিসাব | | | | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ১ | বাই-মোয়াজ্জাল | শাখা রিলেশনশিপ অফিসার | প্রধান কার্যালয় | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ২ | হায়ার পারচেজ সিরকাতুল মেক: (জেনারেল, হাউজ বিল্ডিং, মেশিনারিজ, মেয়াদী ঋণ ও অন্যান্য) | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৩ | বাই ইসতিসনা | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৪ | আইবিপি এন্ড এফবিপি | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |
| ৫ | প্রজেক্ট লোন | ঐ | ঐ | সর্বোচ্চ ১৫ দিন |

- দিন বলতে কার্যদিবস বুঝাবে।
- সব ধরনের সেবার সময়সীমা প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদি দাখিল নিশ্চিত করা সাপেক্ষে নির্ধারিত হবে।
- যে সকল ঋণ সুবিধা প্রদানে ব্যাংকের পর্ষদের অনুমোদন প্রয়োজন হবে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত ১৫ দিন প্রয়োজন হবে।
- পর্ষদের অনুমোদনের ক্ষেত্রে সময়সীমা পর্ষদ সভার সংখ্যা ও মেমোর সংখ্যার উপর নির্ভর করবে।

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 উইভো'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 উইভো | : | 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 করা।
- গ্রাহকগণ যাতে সহজেই তাদের সেবা পাওয়ার স্থান খুঁজে পেতে পারেন সে লক্ষ্যে কাস্টমার চার্টারে ইনফরমেশন ডেস্ক, কাস্টমার রিলেশন মেনেজমেন্ট ডেস্ক, ক্রেডিট ডেস্ক ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্যাদি সন্নিবেশ/চিহ্নিত করতে হবে।

গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা | ২৪

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 বিধিমালার শর্ত লঙ্ঘনের কারণে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তার জন্য পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেডের বিদ্যমান চাকুরী বিধিমালার 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 তদুর্ধ | ১ কোটি টাকার কম | | ০২ | ১ কোটি টাকা ও তদুর্ধ কিন্তু ২৫ কোটি টাকার কম | |
| | | ১ কোটি টাকা ও তদুর্ধ কিন্তু ১০ কোটি টাকার কম | | ০৩ | ২৫ কোটি টাকা ও তদুর্ধ কিন্তু ৫০ কোটি টাকার কম | |
| | | ১০ কোটি টাকা ও তদুর্ধ | | ০৩ | ৫০ কোটি টাকা ও তদুর্ধ | |
| ০৩. ৫ বছর 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 | ন্যূনতম ১.০০ লক্ষ টাকা অথবা এর গুণিতক | | ০৬. সঞ্চয়ি হিসাব | | |

| হিসাবের নাম | মেয়াদ | সুদহার | হিসাবের নাম | মেয়াদ | সুদহার |
|-------------------------------------|---------|--------|------------------------------|---------|--------|
| পূবালী ব্যাংক ডিপোজিট পেনশন প্রকল্প | ৩ বৎসর | | পূবালী সঞ্চয় প্রকল্প | ৫ বৎসর | |
| | ৫ বৎসর | | | ১০ বৎসর | |
| | ৭ বৎসর | | পূবালী 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 :

- চলতি হিসাবের চার্জ
- সঞ্চয়ি হিসাবের চার্জ
- হিসাব বন্ধকরণ চার্জ
- ডিপোজিটের চার্জ
- কালেকশন চার্জ
- আউট স্টেশন কালেকশন
- অনলাইন ইন্টার ব্রাঞ্চ ট্রানজেকশন চার্জ অর্থ প্রেরণ/ স্থানান্তর (বাৎসরিক হিসাবে)
- ইন্সট্রুমেন্ট বাতিলকরণ চার্জ
- পে অর্ডার ইস্যু ইত্যাদি।

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

- নির্বাচিত পণ্য বা সেবার উপর প্রযোজ্য ফি ও কমিশন সম্পর্কিত সিডিউল অব চার্জেস গ্রাহকগণকে সরবরাহ করবে।
- সকল শাখায় তাদের স্ট্যান্ডার্ড ফি এবং চার্জেস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদর্শন করবে।
- গ্রাহকগণের নিকট হতে অতিরিক্ত কোন চার্জ বা খরচ (যেমন-পুরাতন রেকর্ড/ডকুমেন্ট তহলাসি 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-

- 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।
- 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-

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

চ) অন্যান্য বিষয়সমূহ প্রকাশ করা :

- বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয়ের হার
- আর্থিক বিবরণি, আর্থিক কার্যক্রমের নির্দেশকসমূহ ইত্যাদি
- লেনদেনের সময়সূচি ও ছুটির দিনসমূহের তালিকা
- 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 নিম্নোক্ত নির্দেশনাসমূহ পরিপালন :

- যেসব মেয়াদি ঋণের সুদ হার (ইসলামী ব্যাংকের পরিভাষায় বিনিয়োগের ওপর মুনাফার হার) পরিবর্তনশীল, সেক্ষেত্রে সুদ বা মুনাফার হার করতে হলে তার যৌক্তিকতা তুলে ধরে গ্রাহককে এক মাস সময় দিয়ে নোটিশ প্রদান করবে। নোটিশের সাথে গ্রাহককে হালনাগাদ দায়সম্মত 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 ঘটতে 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 স্বল্পপূরণ 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 | ফ্লুট 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 | পিবিল সূবর্ণ | সংশ্লিষ্ট লিফলেট | | | |
| ২৭ | পিবিল সূজন | সংশ্লিষ্ট লিফলেট | | | |
| ২৮ | পিবিল কর্ম-উদ্যোগ | সংশ্লিষ্ট লিফলেট | | | |
| ২৯ | পিবিল 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 আর্কাইভ আকারে গ্রাহকদের চাহিদা মার্কিন তাদের বরাবরে উপস্থাপনের নিমিত্তে সংরক্ষণ করবে। ব্যাংকে নতুন নতুন পণ্য ও সেবা করা হলে স্ব স্ব কার্যালয়/শাখায় রক্ষিত আর্কাইভের সহিত তা সংযোজন করবে।

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি
CUSTOMER AWARENESS PROGRAM

সূচিপত্র

| ক্রম | বিষয় | পৃষ্ঠা |
|----------|--|--------|
| ২.১১.১ | পটভূমি | ৩০ |
| ২.১১.২ | উদ্দেশ্য | ৩০ |
| ২.১১.৩ | আইনগত ভিত্তি | ৩০ |
| ২.১১.৪ | গ্রাহক সচেতনতা কার্যক্রমে ব্যাংক/ব্যাংকার ও গ্রাহকদের দায়িত্ব | ৩০ |
| ২.১১.৫ | ব্যাংক/ব্যাংকারের দায়িত্ব | ৩০ |
| ২.১১.৬ | গ্রাহকদের দায়িত্ব | ৩০ |
| ২.১১.৭ | গ্রাহকদের জন্য পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশিকা | ৩১ |
| ২.১১.৭.১ | সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত টিপস | ৩১ |
| ২.১১.৭.২ | ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর নিরাপত্তাজনিত টিপস | ৩১ |
| ২.১১.৭.৩ | ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা | ৩১ |
| ২.১১.৭.৪ | স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিটেন্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা | ৩১ |
| ২.১১.৮ | পূবালী ব্যাংকের গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম | ৩১-৩২ |

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচি

২.১১.১. পটভূমি :

বর্তমান সময়ে ই-ব্যাংকিং এর প্রসারের সাথে সাথে আর্থিক খাতে প্রতারণা, জাল-জালিয়াতি, সংকট, দুর্নীতি এবং গ্রাহক হয়রানির ঘটনা প্রায়শঃ ই-ব্যাংকিং বলতে ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস, যেমন- কম্পিউটার, ল্যান্ডফোন, মোবাইল ফোন, এটিএম, পয়েন্ট অব সেল ইত্যাদির মাধ্যমে সং ব্যাংকিং পণ্য ও সেবাসমূহের লেনদেনকে বোঝায়। গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে তথ্য ও যোগাযোগের ব্যবধান এবং গ্রাহকগণের আর্থিক শিক্ষিত করার জন্য বিভিন্ন সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ, প্রচারপত্র, পুস্তিকা ও বিজ্ঞাপন বা অন্যান্য অনানুষ্ঠানিক কর্মসূচির মাধ্যমে প্রচেষ্টা চাচ্ছে। এরই প্রেক্ষিতে গ্রাহকগণ তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ববোধ সম্পর্কে আরো সজাগ ও সচেতন হবেন এবং এর ফলে আশা করা জালিয়াতি, দুর্নীতি ও গ্রাহক হয়রানি আরো হ্রাস করার পাশাপাশি আরো উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।

২.১১.২. উদ্দেশ্য :

১. গ্রাহকের জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে গ্রাহকগণকে আর্থিক বিষয়ে সচেতন ও শিক্ষিত করা।
২. গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে তথ্য আদান প্রদান করা।
৩. গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে যোগাযোগের ব্যবধান কমিয়ে আনা।
৪. গ্রাহকগণকে তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ববোধ সম্পর্কে আরো সজাগ ও সচেতন করা।
৫. জালিয়াতি, দুর্নীতি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস করা।

২.১১.৩. আইনগত ভিত্তি :

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" জুন ২০১৪ এর ২.১১ ধারা মোতাবেক আলোচ্য নীতিমালাটি করা হলো। এ নীতিমালায় প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ বিদ্যমান আইনের সম্পূরক মাত্র এবং ইহা বিদ্যমান কোন আইনকে পরিবর্তন বা রহিত করেন

২.১১.৪. গ্রাহক সচেতনতা কার্যক্রমে ব্যাংক/ব্যাংকার ও গ্রাহকদের দায়িত্ব :

গ্রাহক সচেতনতা কার্যক্রমকে সার্থক ও ফলপ্রসূ করার জন্য ব্যাংকের কর্মকর্তাদের যেমন দায়িত্ব রয়েছে তেমনি গ্রাহকদেরও তাদের নিজস্ব অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে আরো সজাগ ও সচেতন হতে হবে। গ্রাহক সচেতনতা কার্যক্রমে ব্যাংক/ব্যাংকার ও গ্রাহকদের নিম্নোক্ত দায়িত্ব ও কর্তব্য পালন করতে হবে :

২.১১.৫. ব্যাংক/ব্যাংকারের দায়িত্ব :

গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচির অংশ হিসাবে পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড নিম্নবর্ণিত কার্যাবলি সম্পাদন করবে :

- ক) পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড যথাসময়ে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারপত্র, পুস্তিকা ও বিজ্ঞাপন আকারে গ্রাহকগণের নিকট তাদের পণ্য ও সেবা নিম্নোক্ত সতর্কতামূলক বার্তা, নির্দেশিকা প্রচার করবে :
 - ১) সাধারণ ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
 - ২) ইন্টারনেট ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
 - ৩) ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
 - ৪) স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা।
- খ) ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা নিজস্ব পণ্য ও সেবা সম্পর্কিত উক্ত সতর্কতামূলক বার্তা গ্রাহকগণের নিকট পৌঁছানোর লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক আনয়িত সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ বা অন্যান্য অনানুষ্ঠানিক কর্মসূচিতে গ্রাহকদের অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করবে।
- গ) উৎকৃষ্ট গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে গ্রাহক সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের দক্ষতা, নৈপুণ্য, জ্ঞান, কৌশল বৃদ্ধির জন্য পূর্বালী লিমিটেড প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করবে।

২.১১.৬. গ্রাহকদের দায়িত্ব :

গ্রাহক ও ব্যাংকারের মধ্যে নিবিড় সম্পর্কই উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানের মূল ভিত্তি। তাই ব্যাংকারের পাশাপাশি গ্রাহককেও তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন হতে হবে। সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা প্রদানের জন্য গ্রাহকদের অবশ্যই নিম্নোক্ত পালনীয়।

- ১) গ্রাহকগণকে ব্যাংকিং রীতি-নীতি, কর্মপদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।
- ২) ব্যাংকের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলি গ্রাহকগণকে মেনে চলতে হবে।
- ৩) গ্রাহক সেবার স্থানে গ্রাহকগণকে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে।
- ৪) গ্রাহকগণকে সঠিক পছন্দ বা নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ ব্যাংককে জানাতে হবে।
- ৫) গ্রাহকগণকে তাদের পরিবর্তিত ঠিকানা, যোগাযোগের ফোন নম্বর, কেওয়াইসি এবং টিপি ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।
- ৬) গ্রাহকগণ কোন ধরনের অযৌক্তিক জোর-জবরদস্তী, দাবি, তর্ক এবং আচরণ করবে না।
- ৭) কোন কিছু জানার প্রয়োজন হলে গ্রাহকগণকে নির্ধারিত ডেস্ক যেমন- গ্রাহক সেবা ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক অনুসন্ধান ডেস্কে যোগাযোগ করা
- ৮) গ্রাহকগণকে যতদূর সম্ভব ভুল বুঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে।

২.১১.৭. গ্রাহকদের জন্য পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশিকা :

২.১১.৭.১. সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত টিপস :

১) প্রত্যেক পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলি সতর্কতার সাথে পড়া :

ঋণ বা বিনিয়োগ সংক্রান্ত কোন চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলি মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে।

২) আর্থিক তথ্যাদি প্রকাশ :

গ্রাহকগণ টেলিফোন, ই-মেইল বা কোন ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তাদের আর্থিক তথ্যাদি, যেমন- হিসাব নম্বর, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করবে না।

৩) এটিএম বুথে লেনদেন :

এটিএম মেশিনে গ্রাহকের পক্ষে তৃতীয় কোন ব্যক্তিকে লেনদেন করার জন্য গ্রাহক কর্তৃক অনুমতি দেওয়া উচিত নয়, এমনকি গ্রাহকের স্বামী/স্ত্রী, পুত্র বা কন্যা, ব্যক্তিগত সহকারীকেও নয়।

৪) ক্রেডিট কার্ডে লেনদেন :

গ্রাহকগণের লেনদেনের মাধ্যম হিসেবে যত বেশি সম্ভব ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করা উচিত, কিন্তু উক্ত লেনদেন অবশ্যই তার সামর্থ্যের মধ্যে থাকতে হবে। ক্রেডিট কার্ডের প্রতিটি লেনদেন সম্পাদনের পর কর্তনকৃত টাকার পরিমাণ যাচাই এবং কার্ড ফেরত প্রাপ্তির বিষয়টি নিশ্চিত করা উচিত।

৫) ডকুমেন্ট জমাদান :

ব্যাংক কিংবা গ্রাহকের পক্ষের উকিল ব্যতীত অন্য কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের পরিচিতি কার্ড বা পাসপোর্টের ফটোকপি প্রদানের পূর্বে গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে।

৬) ইন্টারনেট ব্যাংকিং :

অপরিচিত কোন পক্ষের কাছে থেকে কোনরূপ পুরস্কার জেতা বা অন্য কোন প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে ইন্টারনেট ব্যাংকিং হিসাব খোলার ক্ষেত্রে যাতে প্রতারণিত না হন সেজন্য গ্রাহকগণকে সতর্ক থাকতে হবে। ইতোমধ্যে কেউ এরূপ করে থাকলে তা অঘটন হিসেবে গণ্য হবে। এরূপ ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য গ্রাহককে অবিলম্বে ব্যাংক ও পুলিশকে জানাতে হবে।

৭) মেমরি ক্যাশ কার্যক্রম :

ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন সম্পাদনের পর গ্রাহককে যথাযথভাবে লগ আউট করা এবং মেমরি ক্যাশ মুছে ফেলার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

২.১১.৭.২. ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর নিরাপত্তাজনিত টিপস :

গ্রাহকগণের উচিত :

১. নিজস্ব এক্সেস আইডি/ইউজার নেম, পাসওয়ার্ড বা নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট প্রশ্নোত্তর অন্য কারো সাথে শেয়ার না করা।

২. সকল ক্ষেত্রে একই রকম ব্যক্তিগত তথ্য যেমন- একই এক্সেস আইডি, ইউজার নেম ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার না করা।

৩. বর্ণ ও সংখ্যার সংমিশ্রণে জটিল ও বিরল পাসওয়ার্ড তৈরি করা।

৪. পাসওয়ার্ডটি নিয়মিতভাবে পরিবর্তন করা।

৫. ইন্টারনেট ব্যাংকিং এ প্রবেশের জন্য অন্যের কম্পিউটার ব্যবহার এড়িয়ে চলা।

৬. যেসব ওয়েব সাইট এনক্রিপশন কিংবা অন্য কোন নিরাপত্তামূলক পদ্ধতি ব্যবহার করেনা সেসব ওয়েব সাইটে কোন ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করা।

৭. কম্পিউটারে হালনাগাদ এন্টিভাইরাস সফটওয়্যার প্রটেকশন নিশ্চিত করা।

২.১১.৭.৩. ঋণ ও অগ্রিম বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা :

ঋণ ও অগ্রিম এর পণ্য ও সেবাসমূহের শর্তাবলি সতর্কতার সাথে পড়া :

ঋণ বা বিনিয়োগ সংক্রান্ত কোন চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলি মনোযোগ দিয়ে পড়তে ও বুঝতে হবে।

জামিনদারের দায়-দায়িত্ব :

গ্রাহকগণকে জামিনদারের কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে। যেমন- ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হলে জামিনদার উক্ত ঋণ পরিশোধ করতে আইনত বাধ্য।

২.১১.৭.৪. স্থানীয় ও বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে গ্রাহক সতর্কতামূলক বার্তা :

১. স্থানীয় কোন রেমিটেন্স সেবার ক্ষেত্রে ব্যাংকের আরোপযোগ্য চার্জসমূহ এবং গ্রাহকের/আবেদনকারির বাধ্যবাধকতা ও ব্যাংকারের সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে জানতে হবে।

২. বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিষয়ে ব্যাংকের প্রচলিত নিয়মাবলি সম্পর্কে গ্রাহকগণকে জানতে হবে। পাশাপাশি ব্যাংকারকেও তার দায় দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন থাকতে হবে।

২.১১.৮. পূর্বালী ব্যাংকের গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম :

গ্রাহকগণের আর্থিক শিক্ষা ও সচেতনতার অভাবে বিভিন্ন ধরনের জাল-জালিয়াতি ও পরিচিতি হরণ এবং নিরাপত্তা ভঙ্গের মত পরিস্থিতির সৃষ্টি হচ্ছে। সে কারণেই পূর্বালী ব্যাংক লিমিটেড বিভিন্ন কার্যক্রমের মাধ্যমে গ্রাহকগণকে আর্থিক বিষয়ে সচেতন ও শিক্ষিত করে এসব প্রতিরোধের চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

এরই অংশ হিসেবে পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন সেবা কর্মসূচি পরিচালনার জন্য সময়সূচিসহ একটি পূর্ণাঙ্গ ক্যালেন্ডার প্রণয়ন করেছে য গ্রাহক বা সুবিধাভোগি উক্ত কর্মসূচির আওতায় ব্যাংক প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে সন্মক ধারণা লাভ করতে পারেন এবং তদানুযায়ী পূর্ব প্রস্ততি গ্রহ পারেন। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় থেকে শাখা পর্যায়ে অনুসরণীয় একটি বর্ষপঞ্জি নিম্নে দেয়া হলো :

| ক্রম | সময় | পর্যায় | বিষয়সমূহ |
|------|-----------|--|---|
| ১ | বাৎসরিক | প্রধান কার্যালয় | ক. আন্তর্জাতিক বাণিজ্য মেলায় পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের অংশগ্রহণ খ. পূবালী ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন পণ্য ও সেবার পরিচিতিমূলক সভা ই |
| ২ | ষান্মাসিক | প্রধান কার্যালয়/প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা | ক. আমানত সংগ্রহ অভিযান খ. মাঠ পর্যায়ে এসএমই/কৃষি ঋণ বিতরণ মেলা গ. খেলাপী ঋণ আদায় মেলা ঘ. ঋণ মেলা ঙ. মহিলা উদ্যোক্তাদের নিয়ে মত বিনিময় সভা ইত্যাদি। |
| ৩ | ত্রৈমাসিক | প্রধান কার্যালয়/প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা | ক. বৈদেশিক রেমিটেন্স সংক্রান্ত সমাবেশ খ. গ্রাহক সচেতনতা/উদ্বুদ্ধকরণ সমাবেশ গ. এন্টি-মানি লন্ডারিং বিষয়ক সচেতনতা সমাবেশ ঘ. আমানত সংগ্রহ অভিযান ঙ. মামলা সংক্রান্ত সমাবেশ ইত্যাদি। |
| ৪ | মাসিক | প্রধান কার্যালয়/প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা | ক. স্কুল ব্যাংকিং বিষয়ক সমাবেশ |

এছাড়াও সরকার বা বাংলাদেশ ব্যাংক বা অন্য কোন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত বিভিন্ন মেলা বা কর্মসূচিতে ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, বা প্রিন্সিপাল বা আঞ্চলিক কার্যালয় বা শাখা পর্যায়ে অংশগ্রহণ করবে। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় থেকে প্রিন্সিপাল অফিস বা আঞ্চলিক কার্যালয় বা শাখা পর্যা বর্ণিত কর্মসূচিসহ অন্যান্য কর্মসূচি পালনের জন্য সময়, স্থান, কর্মসূচির নাম, কর্মসূচির আওতায় যারা থাকবেন তার সুস্পষ্ট বর্ণনাসহ একটি ক্যালেন্ডার বা কর্মসূচির তালিকা তৈরী করে তা বছরের শুরুতেই প্রকাশ করবে।

জাল টাকা, ছেঁড়া ফাঁটা নোট বা কয়েন এর জন্য ব্যাংক প্রদত্ত সুবিধাদিসহ বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সেবা ইত্যাদি বিষয়ে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াতে প্রচারণ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য পূবালী ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, ঢাকা এবং প্রিন্সিপাল অফিসসমূহে পরিচালিত ফাউন্ডেশন কোর্সস কোর্সে এ নীতিমালাকে অন্তর্ভুক্ত করে ন্যূনতম একটি সেশন রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

Financial Literacy Program এর আওতায় ট্রেনিং সেশনে ব্যাংকের বিভিন্ন টার্মস ও সাধারণ নিয়মাবলি এবং ব্যাংক সংক্রান্ত Literacy অন্তর্ভুক্ত বিভিন্ন মিডিয়ায় টক শো, মিটিং এর মাধ্যমেও পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন বা স্টিকার এর মাধ্যমে ব্যাংকের সেবা ও পণ্য বিষয়ে গ্রাহক কর্মসূচি পালন করবে।

এছাড়াও ব্যাংক কর্তৃক নিম্নে বর্ণিত কার্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা হতে পারে :

ক) সভা/আলোচনা/মতবিনিময় কর্মসূচি :

গ্রাহকদের সাথে বিভিন্ন সময়ে মত বিনিময়ের মাধ্যমে পারস্পরিক সৌহার্দ্য বৃদ্ধি, নিয়ম-নীতি সম্পর্কে অবগতকরণসহ গ্রাহকদের পরামর্শ ও এ সভা মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ভিত্তিতে হতে পারে। আবার বিভিন্ন ধরনের কর্মসূচি ভিত্তিক হতে পারে, মৌসুম ভিত্তিক হতে পারে। বিভিন্ন আর্থিক কর্মসূচি হতে পারে।

খ) সকল জনগোষ্ঠিকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়ন কর্মসূচি :

সমাজের সকলকে ব্যাংকিং সেবার পরিধির মধ্যে নিয়ে আসার জন্য বিভিন্ন ধরনের পণ্য যেমন মোবাইল ব্যাংকিং, অনগ্রসর জনগোষ্ঠিকে করার জন্য সেবাসমূহ বিনামূল্যে অথবা নাম মাত্র মূল্যে প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ, সিনিয়র সিটিজেনদের জন্য আলাদা পণ্য উদ্ভাবন এবং সে সহজতর করণ, তেমনি অপ্রাপ্ত বয়স্কদের উপযোগি আকর্ষণীয় ব্যাংকিং পণ্য প্রণয়ন ইত্যাদি।

অভিযোগ রেজিস্টারের নমুনা

| ক্রম | অভিযোগ গ্রহণের তারিখ | অভিযোগকারির নাম ও ঠিকানা | বিষয়বস্তু | সংশ্লিষ্ট শাখা/ কর্মকর্তা | নিষ্পত্তির অবস্থা | নিষ্পত্তির তারিখ | অভিযোগ হ্যান্ডলিং কর্মকর্তা | মন্তব্য (যদি থাকে) |
|------|-------------------------|-----------------------------|------------|------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ |
| | | | | | | | | |

অভিযোগ দাখিলের নমুনা ফর্ম

To (বরাবর)

.....
.....
.....

Subject (বিষয়):

Concerned Branch/Officials:

(সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখা/কর্মকর্তা)

Details of the Complaint (Please add pages if required):

অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ (প্রয়োজনে অতিরিক্ত পৃষ্ঠা ব্যবহার করুন)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

What you like us to do:

(আমাদের নিকট কিরূপ প্রতিকার চান):

.....
.....
.....
.....
.....

Signature (স্বাক্ষর)Date (তারিখ):

Full Name (পুরো নাম):

Address (ঠিকানা):

Phone Number (ফোন নম্বর): E-mail (ই-মেইল):

অভিযোগসমূহের মাসিক/ত্রৈমাসিক বিবরণি

..... মাসিক/ত্রৈমাসিকের জন্য

| প্রাপ্তির তারিখ | ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নাম | শাখার আইডি | অভিযোগের সূত্র নম্বর | অভিযোগের নম্বর | অভিযোগকারীর নাম | অভিযোগের প্রকৃতি* | অভিযোগের বিষয়বস্তু | অভিযোগপত্রে উল্লেখিত অর্থের পরিমাণ | নিষ্পত্তির তারিখ | মন্তব্য |
|-----------------|---------------------------------|------------|----------------------|----------------|-----------------|-------------------|---------------------|------------------------------------|------------------|---------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ |
| | | | | | | | | | | |

*অভিযোগের প্রকৃতি :

১. সাধারণ ব্যাংকিং
২. ঋণ ও অগ্রিম
৩. ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/এটিএম কার্ড
৪. মোবাইল ব্যাংকিং
৫. ইন্টারনেট ব্যাংকিং
৬. রেমিটেন্স
৭. আমদানি বিল (স্থানীয়)
৮. আমদানি বিল (বৈদেশিক)
৯. রপ্তানি সংক্রান্ত
১০. ব্যাংক গ্যারান্টি
১১. বিবিধ

