

## ১। ভিশন ও মিশন:

**রূপকল্প (vision):** পল্লী এলাকার দরিদ্র ও সুবিধা বঞ্চিত মানুষের সঞ্চয় ও অর্জিত অর্থ লেনদেন ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং ঋণ ও অগ্রিম প্রদানের মাধ্যমে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি ও জীবিকায়ন নিশ্চিত করণের মাধ্যমে লাগসই ও স্থায়ী দারিদ্র্য বিমোচন এবং টেকসই উন্নয়ন।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** পল্লী এলাকার দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত পূর্বক পল্লী এলাকার উন্নয়ন সাধন করা।

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

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

## ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

### ২.১: নাগরিক সেবা-

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.১.১	সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা	সারাদেশের প্রতিটি গ্রাম/অঞ্চল অনুযায়ী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন পূর্বক সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা। সমিতির যাবতীয় কার্যক্রম ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও উপকারভোগীদের সহযোগিতায় পরিচালিত হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্তির পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.২	সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন	ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হয়। এছাড়াও অত্র ব্যাংকের সিবিএস, এইচআর মডিউল ও ফিক্সড এসেট সফটওয়্যারের মাধ্যমে যাবতীয় হিসাব সংরক্ষিত/পরিচালিত হচ্ছে।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৩	সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধকরণ	সমিতির সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৪	উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংকের শাখা হতে সহায়তা প্রদান করা হয়।	সমিতি কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৫	সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৬	উন্নয়ন কর্মী সৃষ্টির জন্য দিক-নির্দেশনা প্রদান	সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি, নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৭	আয়বর্ধক খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা	সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে ৪% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৮	প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা	সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত মাঠ সহকারী (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.৯	আত্ম- কর্মসংস্থানে উদ্ধৃদ্ধকরণ	কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদান/দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে উদ্ধৃদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিত করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.১.১০	কল সেন্টার স্থাপন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanachaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachay bank.gov.bd
২.১.১১	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ স্থানীয় প্রশাসন-কে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে।	প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.১.১২	পল্লী এম্বুলেন্স সেবা	পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)

## ২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.২.১	সমিতির সদস্যদের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সমিতির সদস্যদের সকল আর্থিক কর্মকাণ্ড অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের দোরগোড়ায় পৌঁছানো। এতে দ্রুততা ও স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান নিশ্চিত হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd
২.২.২	ঋণ সেবা	১। মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ২। এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ৩। কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ৪। শস্য গোলা ঋণ- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ৫। মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত এবং ৬। পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	৪%-৮% সার্ভিস চার্জ	০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.২.৩	মেলা আয়োজন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.২.৪	পল্লী লেনদেন	মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নিজস্ব ডিজিটাল আর্থিক সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সকল সমিতি	বিনামূল্যে	চাহিদার ভিত্তিতে	লেনদেন ম্যানেজার (সমিতির সদস্য) ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.২.৫	স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম	সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম চালু রয়েছে এবং তাঁদেরকে জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.২.৬	মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস)	সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.২.৭	এসএমএস সেবা	সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছাড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisancharaybank.gov.bd
২.২.৮	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান	সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের ( <a href="https://www.facebook.com/pallisancharay">https://www.facebook.com/pallisancharay</a> ) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	যেকোন সময়	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisancharaybank.gov.bd
২.২.৯	ঋণ পুনঃতফসিলকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্ত উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চাহিদার ভিত্তিতে	জেলা ও শাখা কার্যালয় (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)

## ২.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.৩.১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisancharaybank.gov.bd
২.৩.২	নারী কর্মীদের মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisancharaybank.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.৩	প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি এবং রিফ্রেশার্স প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২.৩.৪	মোবাইল ও টেলিফোন সেবা	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	প্রকৃত মূল্যে	কাজিত সময়ের মধ্যে।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ, জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.৩.৫	বার্ষিক বেতন মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchay bank.gov.bd
২.৩.৬	বাজেট	ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, জেলা (আঞ্চলিক) এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বাজেট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchay bank.gov.bd
২.৩.৭	কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য সিপিইউ, মনিটর, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ডিপিএন রাউটার, ইউপিএস, র‍্যাক জেলা এবং শাখা অফিসে প্রেরণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে।	শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchay bank.gov.bd
২.৩.৮	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchay bank.gov.bd
২.৩.৯	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে তাঁদেরকে পাসপোর্ট করার জন্য অনুমতি প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchay bank.gov.bd
২.৩.১০	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ দিনের মধ্যে	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২.৩.১১	ভবিষ্য তহবিল	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আর্থিক সুরক্ষা ও নিরাপত্তার স্বার্থে প্রতি মাসে মূল বেতনের ১০% হারে টাকা কর্তন এবং পাশাপাশি ব্যাংক হতে প্রদত্ত ৮.৩৩% হারে অর্থ তাদের ভবিষ্য তহবিলে জমা করা হয়। এছাড়াও প্রতি বছরের ৩০ জুন তারিখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে লভ্যাংশ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
২.৩.১২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী শূণ্যপদ সাপেক্ষে নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান।	আবশ্যিক সনদ ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী।	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ও পদোন্নতির শর্তানুযায়ী	বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯
২.৩.১৩	জনবল স্থায়ীকরণ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত এবং পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে বিদ্যমান প্রবিধানমালা অনুযায়ী স্থায়ীকরণ। ইতোমধ্যে বিআরসি'র মাধ্যমে সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত ৭৪ জন সিনিয়র অফিসারকে স্থায়ীকরণের ধারাবাহিকতায় উক্ত কাজ চলমান রয়েছে।	১. বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন; ২. চাকুরী সন্তোষজনক কি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন।	বিনামূল্যে	চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯
২.৩.১৪	ওয়েবমেইল	অনলাইন	জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	১০ মিনিট	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd
২.৩.১৫	ভিডিও কনফারেন্স	অনলাইন	জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	১৫ মিনিট	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd
২.৩.১৬	সোশ্যাল মিডিয়া	অনলাইন	বিভিন্ন স্থান হতে প্রাপ্ত পত্র, ছবি ও ভিডিও	বিনামূল্যে	১৫ মিনিট	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd
২.৩.১৭	সফটওয়্যার সেবা	অনলাইন	জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd
২.৩.১৮	হার্ডওয়্যার সেবা	অফলাইন	জেলা, শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০৭ দিন	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachaybank.gov.bd

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

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

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক নং	যখন যোগাযোগ করবেন	যার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৪.১	প্রথমে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>ক)</b> শাখা পর্যায়ে অত্র ব্যাংকের শাখা অফিসের সশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক <b>খ)</b> জেলা পর্যায়ে জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা <b>গ) প্রধান কার্যালয়ঃ</b> মাঠ পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা ফোনঃ ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ওয়েব সাইট: www.pallisanachaybank.gov.bd	<b>ক) শাখা পর্যায়েঃ</b> অত্র ব্যাংকের সশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) <b>খ) জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয়ঃ</b> জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে জেলা (আঞ্চলিক) অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে) <b>প্রধান কার্যালয়ঃ</b> <b>অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোকালপয়েন্ট</b> <b>নামঃ</b> জনাব দীপংকর রায় <b>পদবীঃ</b> মহাব্যবস্থাপক <b>ফোনঃ</b> ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ <b>ইমেইলঃ</b> gmadmin@pallisanachaybank.gov.bd <b>ঠিকানা:</b> পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। <b>ওয়েবসাইটঃ</b> www.pallisanachaybank.gov.bd	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে।
৪.২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক মনোনীত)	<b>নামঃ</b> জনাব খান ইকবাল হাসান <b>পদবীঃ</b> উপব্যবস্থাপনা পরিচালক <b>ফোনঃ</b> ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ <b>ইমেইলঃ</b> dmd@pallisanachaybank.gov.bd <b>ঠিকানা:</b> পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-১০), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। <b>ওয়েবসাইটঃ</b> www.pallisanachaybank.gov.bd	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে।
৪.৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব শেখ মো: জামিনুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৬৩ ই-মেইল: md@pallisanachaybank.gov.bd <b>ঠিকানা:</b> পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৮-৯), ৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা -১০০০। <b>ওয়েবসাইটঃ</b> www.pallisanachaybank.gov.bd	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী দ্রুততম সময়ের মধ্যে।

## পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সিটিজেনস্ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন

### ১। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের রূপকল্প (Vision of the Bank):

পল্লী এলাকার দরিদ্র ও সুবিধা বঞ্চিত মানুষের সঞ্চয় ও অর্জিত অর্থ লেনদেন ও রক্ষণাবেক্ষন এবং ঋণ ও অগ্রিম প্রদানের মাধ্যমে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি ও জীবিকায়ন নিশ্চিত করণের মাধ্যমে লাগসই ও স্থায়ী দারিদ্র্য বিমোচন এবং টেকসই উন্নয়ন।

### ২। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের অভিলক্ষ্য (Mission of the Bank):

পল্লী এলাকার দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত পূর্বক পল্লী এলাকার উন্নয়ন সাধন করা।

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

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

## ৪। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

### ৪.১: নাগরিক সেবা-

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা	সারাদেশের প্রতিটি গ্রাম/অঞ্চল অনুযায়ী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন পূর্বক সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা। সমিতির যাবতীয় কার্যক্রম ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও উপকারভোগীদের সহযোগিতায় পরিচালিত হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতিতে সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্তির পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
২	সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন	ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হয়। এছাড়াও অত্র ব্যাংকের সিবিএস, এইচআর মডিউল ও ফিন্সড এসেট সফটওয়্যারের মাধ্যমে যাবতীয় হিসাব সংরক্ষিত/পরিচালিত হচ্ছে।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৩	সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধকরণ	সমিতির সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্ধৃদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৪	উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংকের শাখা হতে সহায়তা প্রদান করা হয়।	সমিতি কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৫	সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৬	উন্নয়ন কর্মী সৃজনের জন্য দিক-নির্দেশনা প্রদান	সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি, নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭	খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা	সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে ৪% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৮	প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা	সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সমিতি গঠনের পর হতে চলমান	সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত মাঠ সহকারী (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
৯	আত্ম- কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ	কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদান/দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিত করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই- মেইল আইডি দেয়া আছে)
১০	কল সেন্টার স্থাপন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanachaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanachay bank.gov.bd
১১	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারী মোকাবেলা	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও মহামারীর সময় ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ স্থানীয় প্রশাসন-কে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করে থাকে।	প্রধান কার্যালয়, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
১২	পল্লী এম্বুলেন্স সেবা	পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)

## ৪.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	সমিতির সদস্যদের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সমিতির সদস্যদের সকল আর্থিক কর্মকাণ্ড অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের দোরগোড়ায় পৌঁছানো। এতে দ্রুততা ও স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান নিশ্চিত হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২	ঋণ সেবা	৭। মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ৮। এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ৯। কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ১০। শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ১১। মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত এবং ১২। পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	৪%-৮% সার্ভিস চার্জ	০৩ মাস হতে ৩০ মাসে পরিশোধযোগ্য	শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
৩	মেলা আয়োজন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
৪	পল্লী লেনদেন	মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নিজস্ব ডিজিটাল আর্থিক সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সকল সমিতি	বিনামূল্যে	চাহিদার ভিত্তিতে	লেনদেন ম্যানেজার (সমিতির সদস্য) ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
৫	স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম	সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম চালু রয়েছে এবং তাঁদেরকে জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
৬	মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস)	সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বার্ষিক	শাখা ব্যবস্থাপক (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট শাখার ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
৭	এসএমএস সেবা	সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছাড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৮	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান	সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের ( <a href="https://www.facebook.com/pallisanchay/">https://www.facebook.com/pallisanchay/</a> ) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	যেকোন সময়	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
৯	ঋণ পুনঃতফসিলিকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্ত উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চাহিদার ভিত্তিতে	জেলা ও শাখা কার্যালয় (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)

### ৪.৩: অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের র ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
২	নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	প্রশাসনিক ক্ষমতা বিধি অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
৩	প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি এবং রিফ্রেশার্স প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয় সমূহ	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৩৮ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
৪	মোবাইল ও টেলিফোন সেবা	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	প্রকৃত মূল্যে	কাজিত সময়ের মধ্যে।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ, জেলা (আঞ্চলিক) অফিস ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সংশ্লিষ্ট অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
৫	বার্ষিক বেতন মঞ্জুর	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd
৬	বাজেট	ব্যাংকের বাজেট, ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও হিসাব সমন্বয় বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, জেলা (আঞ্চলিক) এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	বাজেট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisanchaybank.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭	কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য সিপিইউ, মনিটর, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ভিপিএন রাউটার, ইউপিএস, র‍্যাক জেলা এবং শাখা অফিসে প্রেরণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে।	শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisan chaybank.gov.bd
৮	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisan chaybank.gov.bd
৯	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে তাঁদেরকে পাসপোর্ট করার জন্য অনুমতি প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ দিনের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৫৫১৩৮৫৫৯ ই-মেইল: headoffice@pallisan chaybank.gov.bd
১০	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ দিনের মধ্যে	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)
১১	ভবিষ্য তহবিল	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আর্থিক সুরক্ষা ও নিরাপত্তার স্বার্থে প্রতি মাসে মূল বেতনের ১০% হারে টাকা কর্তন এবং পাশাপাশি ব্যাংক হতে প্রদত্ত ৮.৩৩% হারে অর্থ তাদের ভবিষ্য তহবিলে জমা করা হয়। এছাড়াও প্রতি বছরের ৩০ জুন তারিখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে লভ্যাংশ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়।	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) ও শাখা কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা অফিস (অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রধান কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট জেলা এবং শাখা অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি দেয়া আছে)