

**প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
সিটিজেন চার্টার**

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংককে আস্থার প্রতিক হিসেবে প্রতিষ্ঠাকরণ।

মিশন : তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে ব্যয় সাশ্রয়ী পন্থায় নিরাপদে ও দ্রুততার সঙ্গে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স প্রেরণে সহায়তা প্রদান এবং বিদেশগামী ও বিদেশ ফেরত কর্মীদের সহজ শর্তে স্বল্পসময়ে ‘অভিবাসন ঋণ’ ও ‘পুনর্বাসন ঋণ’ প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান।	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফটকপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগ/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে অধিযাচনপত্র/আবেদন।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	অনধিক ৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ কামাল হোসেন সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার বোর্ড সচিব ও জনসংযোগ কর্মকর্তা মোবা: ০১৫৫২৩৮২৩০০ Email : kamal.pkb007@yahoo.com ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ৭১-৭২ ইন্সটান গার্ডেন রোড, ঢাকা- ১০০০।
২.	অভিবাসন ঋণ (বিদেশগামী কর্মীদের ঋণ প্রদান করা হয়)।	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র যা ৪ নং কলামে উল্লেখ রয়েছে তা শাখায় জমা দিলে শাখা যাচাই বাছাই অন্তে সঠিক হলে অনুমোদন করা হয়।	১. অভিবাসন ঋণ আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ ১.১) ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম, ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদারদের ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ভোটার আইডি কার্ডের ফটোকপি, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানাসহ পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদের সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি; ১.২) জামিনদারদের যে কোন এক জনের স্বাক্ষরকৃত ০৩ টি চেকের পাতা ও সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব বিবরণী;	১. ঋণ গ্রহণের সময় ৫০০ টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে ১.২ ঋণ গ্রহণের সময় ঋণ ঝুঁকি আচ্ছাদন স্কিমের সদস্য হতে হবে। ২. ঋণ সীমাঃ অভিবাসন ঋণসীমা সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা এবং বিমান	১০ দিন	ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>১.৩)পাসপোর্ট,ভিসা,ম্যানপাওয়ার,ও স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।</p> <p>২. পরিশোধের নিয়মাবলীঃ</p> <p>৯% ফ্ল্যাট রেটে ঋণের মেয়াদকাল ০১ (এক) বৎসর হতে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) বছর। বিমান টিকিট ক্রয়ের জন্য সর্বোচ্চ ০২ বছর।</p>	টিকিট (রি-এন্টি ভিসা) সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক ব্যয় বাবদ সর্বোচ্চ ২.০০ (দুই) লক্ষ টাকা।		
৩.	পুনর্বাসন ঋণ (প্রবাস ফেরত কর্মীদের ঋণ প্রদান করা হয়)।	ঐ	<p>১. ঋণ গ্রহণের প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি নিম্নরূপঃ</p> <p>১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে), আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পাসপোর্ট/জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি,বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানা সম্বলিত পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র;</p> <p>১.২) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি (যদি না থাকে কারণ উল্লেখ করতে হবে);</p> <p>১.৩) ঋণ পরিশোধে সক্ষম ঋণ আবেদনকারীর পিতা/মাতা/স্বামী/স্ত্রী/ভাই/বোন/নিকটতম আত্মীয় এবং ঋণ পরিশোধে সক্ষম এমন ব্যক্তি যিনি আর্থিকভাবে সম্বল ও সমাজে গণ্যমান্য তিনিও গ্যারান্টর হতে পারবেন।</p>	<p>১. ঋণ গ্রহণের পূর্বে অত্র ব্যাংকে ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব/ ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে</p> <p>২. ঋণ সীমাঃ</p> <p>সর্বোচ্চ ঋণ সীমা ৫০.০০ (পঞ্চাশ) লক্ষ টাকা</p> <p>২.১) জামানতবিহীন ঋণ সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা, জামানতসহ ঋণ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হতে ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ঋণের পরিমাণ ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে ঋণের বিপরীতে ঋণ গ্রহীতা/গ্যারান্টরের মালিকানাধীন স্থাবর সম্পত্তি রেজিস্ট্রি মর্টগেজমূলে ব্যাংকের অনুকূলে দায়বদ্ধ থাকবে।</p>	১৫ কর্মদিবস	<p>ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ।</p> <p>ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬</p> <p>ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd</p>
৪.	বঙ্গবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ।	ঐ	<p>১. ‘বঙ্গবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ’ এর আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ</p> <p>১.১) ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম, ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদারদের ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ভোটার আইডি কার্ডের সত্যায়িত কপি, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী</p>	<p>১. ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব/ ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে।</p>	১৫ কর্মদিবস	<p>বিভাগীয় প্রধান,</p> <p>ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ।</p> <p>ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬</p> <p>ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd</p>

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			ঠিকানা সহ পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদের সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি; ১.২) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	<u>২. ঋণ সীমাঃ</u> ২.১) জামানতবিহীন ঋণ সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা, জামানতসহ ঋণ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হতে ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ঋণের পরিমাণ ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে ঋণের বিপরীতে ঋণ গ্রহীতা/গ্যারান্টরের মালিকানাধীন স্থাবর সম্পত্তি রেজিস্ট্রি মর্টগেজমূলে ব্যাংকের অনুকূলে দায়বদ্ধ থাকবে।		
৫.	কোভিড-১৯ বিশেষ পুনর্বাসন ঋণ।	ঐ	বিশ্বব্যাপী কোভিড-১৯ এর প্রাদুর্ভাবের কারণে যে সকল বাংলাদেশি অভিবাসী কর্মী ক্ষতিগ্রস্ত হয়ে দেশে ফেরত এসেছেন সে সকল কর্মী/বিদেশে মৃত্যুবরণ করেছেন তাঁর পরিবারের উপযুক্ত ১ (এক) জন সদস্য এ ঋণ পাওয়ার যোগ্য বলে বিবেচিত হবে; ১. আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ ১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে); ১.২) পাসপোর্ট, বিএমইটি'র স্মার্ট কার্ড/ চাকরিরত দেশের আইডি কার্ড এর ফটোকপি; ১.৩) আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি ও গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট/প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে জন্মনিবন্ধনের ফটোকপি। ২. সহজামানত/জামানত/গ্যারান্টিঃ ২.১) সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা পর্যন্ত সহজামানতবিহীন; ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ঋণ মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ১.৫ গুণ সমপরিমাণ সহজামানত নিতে হবে;	১. ঋণ গ্রহণের পূর্বে অত্র ব্যাংকে ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব/ ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে। ২. ঋণ সীমাঃ একক ঋণ সর্বোচ্চ ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা, গুপ ঋণের ক্ষেত্রে এক সদস্যের ঋণের সীমা ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা হিসাবে ০৫ জনের সর্বোচ্চ ২৫.০০ (পঁচিশ) লক্ষ টাকা।		বিভাগীয় প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হতে ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে সহজামানত গ্রহণ করতে হবে। ঋণের পরিমাণ ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে ঋণের বিপরীতে ঋণ গ্রহীতা/গ্যারান্টরের মালিকানাধীন স্থাবর সম্পত্তি রেজিস্ট্রি মর্টগেজমূলে ব্যাংকের অনুকূলে দায়বদ্ধ থাকবে। ২.২) ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে নিজ নামীয় ৩ (তিন) টি স্বাক্ষরিত চেকের পাতা নিতে হবে। (রেজিস্ট্রি মর্টগেজ ঋণ ব্যতীত)।			
৬.	“প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক সাধারণ ঋণ নীতিমালা, ২০২১”	ঐ	১. ঋণ (জামানতবিহীন ও জামানতসহ) এর আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ ১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে); আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি ও গ্যারান্টরের সদ্য তোলা ০২ (দুই) পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানা সম্বলিত পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র।	১. ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব/ ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে ২. ঋণ সীমাঃ প্রকল্প ঋণ ও চলতি পুঁজি/নগদ ঋণ এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ঋণ সীমা ২০.০০ (বিশ) লক্ষ টাকা।		ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd
৭.	নারী উদ্যোক্তা কর্মসংস্থান ঋণঃ ক) “নারী অভিবাসন ঋণ নীতিমালা, ২০২১”	ঐ	১. নারী অভিবাসন ঋণ আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ ১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে); আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি ও জামিনদারদের সদ্য তোলা ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানা সম্বলিত পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র। ১.২) জামিনদারদের যে কোন এক জনের স্বাক্ষরকৃত ০৩ টি চেকের পাতা (টাকার ক্ষেত্রে MICR চেক বাধ্যতামূলক) ও সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব বিবরণী অথবা হিসাব খোলার বিবরণী;	১. ন্যূনতম ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে। ১.২ ঋণ গ্রহণের সময় ঋণ ঝুঁকি আচ্ছাদন স্কিমের সদস্য হতে হবে। ২. ঋণ সীমাঃ নারী অভিবাসন ঋণ সীমা সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন লক্ষ) টাকা এবং বিমান টিকিট (রি-এন্টি ভিসা) সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক ব্যয় বাবদ সর্বোচ্চ ২.০০ (দুই) লক্ষ	১০ কর্মদিবস	ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			১.৩) ম্যানপাওয়ার স্মার্ট কার্ড, পাসপোর্ট ও ভিসার সত্যায়িত ফটোকপি। বিমান টিকিট (রি- এন্ট্রি ভিসার) ক্ষেত্রে বাধ্যতামূলক নয়।	টাকা।		
	খ) “নারী পূর্ববাসন ঋণ নীতিমালা, ২০২১”	ঐ	<p>১. নারী পূর্ববাসন ঋণ আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ</p> <p>১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে); আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি ও জামিনদারদের সদ্য তোলা ০২ (দুই)পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/পাসপোর্ট/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে জন্মনিবন্ধন সনদ, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানা সম্বলিত পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র।</p> <p>২) সহজামানত/জামানত/গ্যারান্টিঃ</p> <p>ঋণ সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানতবিহীন; ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হতে ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত সহজামানত গ্রহন করতে হবে; ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হলে ঋণের বিপরীতে ঋণ গ্রহীতা/গ্যারান্টরের মালিকানাধীন স্থাবর সম্পত্তি রেজিস্ট্রি মর্টগেজমূলে ব্যাংকের অনুকূলে দায়বদ্ধ থাকবে</p> <p>১.৩) ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে নিজ নামীয় ৩ (তিন) টি স্বাক্ষরিত চেকের পাতা নিতে হবে। (রেজিস্ট্রি মর্টগেজ ঋণ ব্যতীত)</p>	<p>১. ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব ৫০০.০০/- (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে এবং অন্য যে কোন তফসিলি ব্যাংকে চলতি/ সঞ্চয়ী হিসাব থাকতে হবে।</p> <p>২. ঋণ সীমাঃ</p> <p>সর্বোচ্চ ঋণ সীমা ৫০.০০ (পঞ্চাশ) লক্ষ টাকা।</p>	১৫ কর্মদিবস	বিভাগীয় প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮.	“আব্লকর্মসংস্থানমূলক ঋণ,২০২১”	ঐ	<p>১. আব্লকর্মসংস্থানমূলক ঋণ আবেদনের প্রাক যোগ্যতামূলক কাগজপত্রঃ</p> <p>১.১) ঋণ আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে); আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০৩ (তিন) কপি ও জামিনদারদের সদ্য তোলা ০২ (দুই)পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/পাসপোর্ট/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে জন্মনিবন্ধন সনদ, বর্তমান ঠিকানা এবং স্থায়ী ঠিকানা সম্বলিত পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র।</p> <p>২. সহজামানত/জামানত/গ্যারান্টিঃ</p> <p>২.১) সর্বোচ্চ ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকা পর্যন্ত সহজামানতবিহীন; ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ঋণ মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ১.৫ গুণ সমপরিমাণ সহজামানত নিতে হবে;</p> <p>৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে হতে ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে সহজামানত গ্রহণ করতে হবে।</p> <p>৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার ঋণের ক্ষেত্রে ২ (দুই) জনের গ্যারান্টি এবং ৩.০০ (তিন) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ১(এক) জনের গ্যারান্টি নিতে হবে;</p> <p>২.২) ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে নিজ নামীয় ৩ (তিন) টি স্বাক্ষরিত চেকের পাতা নিতে হবে।</p>	<p>১. ন্যূনতম ১,০০০/- (এক হাজার) টাকা জমা করে চলতি হিসাব ৫০০.০০/- (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হবে এবং অন্য যে কোন তফসিলি ব্যাংকে চলতি/ সঞ্চয়ী হিসাব থাকতে হবে।</p> <p>২. ঋণ সীমাঃ</p> <p>সর্বোচ্চ ঋণ সীমা ৫.০০ (পাঁচ) লক্ষ টাকা।</p>		<p>বিভাগীয় প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ। ফোন ০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ই-মেইল- migration@pkb.gov.bd</p>
৯.	সঞ্চয়ী হিসাব খোলা।	ঐ	<p>১. <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ</u></p> <p>১.১) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ও নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি;</p> <p>১.২) শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা;</p> <p>১.৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।</p>	<p>৫০০ (পাঁচশত) টাকা জমা করে সঞ্চয়ী হিসাব খুলতে হয়।</p>	০১ দিন	<p>সকল শাখা ব্যবস্থাপক। ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd</p>
১০.	বঙ্গবন্ধু ডাবল বেনিফিট স্কীম।	ঐ	<p>১. <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ</u></p> <p>১.১) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ও নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি;</p> <p>১.২) শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের</p>	<p>৫০,০০০/- হতে ১০,০০,০০০/- টাকা পর্যন্ত জমা দিয়ে একাউন্ট খোলা যায়।</p>	০১ দিন	<p>সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। শাখার ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে-</p>

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা; ১.৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি। মেয়াদপূর্তিতে প্রাপ্য অর্থ নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd			www.pkb.gov.bd
১১.	বঙ্গবন্ধু শিক্ষা সঞ্চয়ী ফীম।	ঐ	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ ১.১) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ও নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ১.২) শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা; ১.৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।	আবেদন ফর্ম বিনামূল্য। মাসিক ১০০০/-, ২০০০/-, ৩০০০/-, ৫০০০/-, ১০০০০/- জমা করে একাউন্ট খোলা যায়।	০১ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। শাখার ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd
১২	বিবাহ সঞ্চয়ী ফীম।					
১৩.	বঙ্গবন্ধু সঞ্চয়ী ফীম।	ঐ	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ ১.১) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ও নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ১.২) শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা; ১.৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।	মাসিক ১০০০/-, ২০০০/-, ৩০০০/-, ৫০০০/-, ১০০০০/- টাকা জমা করে হিসাব খোলা যায়।	০১ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। শাখার ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd
১৪.	মেয়াদী আমানত খোলা।	ঐ	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ ১.১) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ও নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ১.২) শনাক্তকরণের জন্য আবেদনকারীর বৈধ পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি ০৬ (ছয়) পাতা; ১.৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/স্মার্ট কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।	এককালীন ৫০,০০০/- টাকা বা তদুর্ধ্ব টাকা জমা করে হিসাব খোলা যায়।	০১ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। শাখার ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd
১৫.	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয় ও বিক্রয় এবং এনডোর্সমেন্ট।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান করা হয়।	১. ক্রয়ের ক্ষেত্রে ; ১.১) পাসপোর্ট এর মূল কপি; ১.২) টিকেটের ফটোকপি বিক্রয়ের ক্ষেত্রে/ ভিসা কপি; ১.৩) ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	পাসপোর্টে এনডোর্সমেন্ট ফি ১৩০/- টাকা।	০১ দিন	ব্যবস্থাপক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান শাখা, ঢাকা। ফোন- ০২৪-৮৩২১৮৭৮ ই-মেইল-principalbranch@pkb.gov.bd
১৬.	বিদেশগামী কর্মীদের রেজিস্ট্রেশন ফি গ্রহণ।	ডান পাশের কলামে বর্ণিত কাগজপত্রাদি	১.পাসপোর্ট এর মূল কপিসহ ১ সেট ফটোকপি, ভিসার ফটোকপি;	২২০ টাকা জমা গ্রহণ।	০১ দিন।	ব্যবস্থাপক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক,

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		সঠিক হলে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পে-অর্ডার প্রদান করা হয়।	২. মন্ত্রণালয় নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।			প্রধান শাখা। ফোন- ০২৪-৮৩২১৮৭৮ ই-মেইল-principalbranch@pkb.gov.bd
১৭.	স্পট ক্যাশ পদ্ধতিতে রেমিটেন্স প্রদান।	যে কোন শাখা হতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান করা হয়।	১. একচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক প্রদত্ত গোপন পিন নম্বর; ২. রেমিটেন্স গ্রহণকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।	আবেদন ফর্ম বিনামূল্যে।	০১ দিন।	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। শাখার ঠিকানা ও ফোন নং নিম্নলিখিত ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে- www.pkb.gov.bd

২.২) সাধারণ সেবা (বিএমইটি সংক্রান্ত ফি)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	রিক্রুটিং এজেন্সি হতে স্মার্ট কার্ড ফি, বহির্গমন ছাড়পত্র ফি গ্রহণ।	কলাম ৪ এ বর্ণিত আবেদন ফর্ম সঠিক হলে চাহিদা অনুযায়ী পে-অর্ডার প্রদান করা হয়।	পে-অর্ডার এর জন্য <u>ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।</u>	স্মার্ট কার্ড ও বহির্গমন ছাড়পত্র ফি বিএমইটি কর্তৃক নির্ধারিত হারে গ্রহণ করা হয়	১দিন।	ব্যবস্থাপক (সকল শাখা)

ঋণ আবেদন ফি, ডকুমেন্টেশন ফি ও আইনজীবী ফি সংক্রান্তঃ

ক্রম	বিবরণ	সুদের হার	ঋণ প্রসেসিং ফি, সার্ভিস চার্জ	ঋণ আবেদনপত্র ফি	ডকুমেন্টেশন ফি	আইনজীবী ফি
১৮.	অভিবাসন ঋণ,	৯% ফ্ল্যাট রেটে ঋণের মেয়াদকাল ০১ (এক) বৎসর হতে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) বছর। বিমান টিকিট ও আনুষঙ্গিক খরচ বাবদ প্রদত্ত ঋণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ মেয়াদ ০২ বছর।	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% প্রসেসিং ফি প্রদান করতে হবে। ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে প্রসেসিং ফি নগদ আদায় করতে হবে। সার্ভিস চার্জ বাবদ কোন ফি আরোপ/আদায় করা যাবে না।	আবেদনপত্র বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	সকল ঋণের (কর্মচারী ঋণ ব্যতীত) ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% ডকুমেন্টেশন ফি (সর্বোচ্চ ১৫ হাজার টাকা) প্রদান করতে হবে এবং ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে ডকুমেন্টেশন ফি নগদ আদায় করতে হবে।	ব্যাংকের অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী আইনজীবী ফি (Legal Fee) নির্ধারণ করতে হবে।
১৯.	পুনর্বাসন ঋণ,	৯% সরল সুদ।	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% প্রসেসিং ফি (সর্বোচ্চ ১৫ হাজার টাকা) প্রদান করতে হবে। ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে প্রসেসিং ফি নগদ আদায় করতে হবে। সার্ভিস চার্জ বাবদ কোন ফি আরোপ/আদায় করা যাবে না।			
২০.	বঙ্গবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ,	পুরুষ ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষেত্রে সুদের হার ৯% ও মহিলা ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষেত্রে সুদের হার ৭%				
২১.	প্রবাসী কল্যাণ সাধারণ ঋণ					
২২.	বিশেষ পুনর্বাসন ঋণ,	৪% সরল সুদ।				
২৩.	নারী উদ্যোক্তা কর্মসংস্থান ঋণ : ক) নারী অভিবাসন ঋণ,	৯% সরল সুদ।	প্রযোজ্য নয়।	ঐ	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% ডকুমেন্টেশন ফি প্রদান করতে হবে এবং ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে ডকুমেন্টেশন ফি নগদ আদায় করতে হবে।	ব্যাংকের অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী আইনজীবী ফি (Legal Fee) নির্ধারণ করতে হবে।
	খ) নারী পুনর্বাসন ঋণ,	৭% সরল সুদ।	প্রযোজ্য নয়।	ঐ	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% ডকুমেন্টেশন ফি (সর্বোচ্চ ১৫ হাজার টাকা) প্রদান করতে হবে এবং ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে ডকুমেন্টেশন ফি নগদ আদায় করতে হবে।	

২৪.	আব্রকর্মসংস্থানমূলক ঋণ,	৪% সরল সুদ।	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% প্রসেসিং ফি প্রদান করতে হবে। ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণ গ্রহীতার নিকট হতে প্রসেসিং ফি নগদ আদায় করতে হবে।	ঐ	ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণের সময় ০.৫০% ডকুমেন্টেশন ফি প্রদান করতে হবে এবং ঋণ বিতরণের পূর্বে ঋণগ্রহীতার নিকট হতে ডকুমেন্টেশন ফি নগদ আদায় করতে হবে।
-----	-------------------------	-------------	--	---	--

২.৩) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	জাতীয় সংসদে উত্থাপিত এ ব্যাংকে সংশ্লিষ্ট প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং অন্যান্য মন্ত্রণালয় হতে চাহিত সংসদে উত্থাপনযোগ্য।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট।	বিনামূল্যে।	চাহিত সময়ের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন নং- ০২-০৪৩২১৯৭৯ Email : md@pkb.gov.bd
২.	মন্ত্রণালয়ের Annual Performance Agreement (APA) ও বাংলাদেশ ব্যাংক Non Banking Financial Institute (NBFI) প্রতিবেদন প্রেরণ।	নির্ধারিত ফরমেট অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফটকপি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ।	বিনামূল্যে।	চাহিত সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবা: ০১৯৪২-৬৫৪৯১৫ Email : gm@pkb.gov.bd
৩.	আয়কর আধ্যাদেশ অনুযায়ী করদাতাদের ব্যাংক হিসাব বিবরণী সরবরাহ। (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড)	চাহিদা অনুযায়ী হার্ডকপি ও সফটকপি উপকর কমিশনারের কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়।	চাহিদা অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ।	বিনামূল্যে।	চাহিত সময়ের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোন নং- ০২-৪৮৩১৭৫২০ Email : cad@pkb.gov.bd

২.৪. অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ক) নৈমিত্তিক ছুটি	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে।	তাৎক্ষণিক।	স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা।
২.	খ) অর্জিত ছুটি	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	বিনামূল্যে।	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৩.	গ) প্রসূতি ছুটি	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর আদেশ জারী।	১.ডাক্তারের পরামর্শপত্র সহ ছুটির আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে।	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৪.	ঘ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে।	আবেদন প্রাপ্তির পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৫.	ঙ) বহিঃবাংলাদেশ ভ্রমণ ও ছুটির অনুমোদন।	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে।	ঐ	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৬.	চ) মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর।	আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন।	প্রতি ০৩ মাস অন্তর অন্তর প্রাপ্ত আবেদনসমূহ যাচাই বাছাইপূর্বক পরবর্তী মাসের ১ম সপ্তাহের মধ্যে অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করা হয়।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৭.	ছ) গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুর।	আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন।	সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৮.	জ) ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান।	আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়।	মূল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে।	আবেদন প্রাপ্তির পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
৯.	ঝ) পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান।	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে।	ঐ	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১০.	ঞ) নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান।	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান করা হয়।	আবশ্যিক সনদ ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী।	বিনামূল্যে।	বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ এবং বোর্ড কর্তৃক মঞ্জুর।

১১.	ট) স্থায়ীকরণ	নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত পদের ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে ০৬ মাস অতিক্রান্তের পর স্ব-পদে স্থায়ীকরণ।	১. চাকুরী সন্তোষজনক কিনা মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়। ২. বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে।	শিক্ষানবীস কাল অতিক্রান্ত হওয়ারপর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১২.	ঠ) বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর। সেবার নাম	প্রতি বছরের জুলাই হতে কার্যকর করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে।	২৫ দিনের মধ্যে	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৩.	ড) ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম প্রদান।	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৪.	ঢ) কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান।	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৫.	ণ) বিশেষ সাফল্যের জন্য পুরস্কার প্রদান।	প্রসংসাপত্র; পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে বিশেষ পুরস্কার।	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক।	বিনামূল্যে	অর্থবছর শেষ হওয়ার পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৬.	ত) প্রশিক্ষণ প্রদান।	ব্যাংকের নিজস্ব কর্মকর্তা ও অন্য প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষক দ্বারা প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ।	প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্ত মনোনয়নপত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী।	বিভাগীয় প্রধান প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট
১৭.	থ) কম্পিউটার/ল্যাপটপ অগ্রিম মঞ্জুর।	আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	ঐ	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহচার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন।	নির্দিষ্ট সময়সীমা নেই।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৮.	দ) পেনশন মঞ্জুর।	আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে	দ্রুত সময়ের মধ্যে।	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ।
১৯.	ধ) যানবহন সেবা	সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট এর মাধ্যমে ব্যাংকের সকল নির্বাহী ও কর্মচারীদের গাড়ী সরবরাহ।	আবেদনপত্র।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে।	তাৎক্ষণিক।	বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট। ফোন নংঃ ০২-৪৮৩২১১৯৫ Email : csd@pkb.gov.bd
২০.	ন) যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ।	প্রধান কার্যালয়ের সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট এর মাধ্যমে যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ।	চাহিদাপত্র	প্রকৃতমূল্যে	দ্রুত সময়ের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট।

						ফোন নং:০২-৪৮৩২১১৯৫ Email : csd@pkb.gov.bd
১১.	প) টেলিফোন সেবা।	প্রধান কার্যালয়ের সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট এর মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তির ব্যবস্থাকরণ।	অধিযাচনপত্র।	ঐ	ঐ	বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট। ফোন নং:০২-৪৮৩২১১৯৫ Email : csd@pkb.gov.bd
১২.	ফ) ফার্নিচার।	প্রধান কার্যালয়ের সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট এর মাধ্যমে আসবাবপত্র ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ করা হয়।	অধিযাচনপত্র।	প্রকৃতমূল্যে	ঐ	বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট। ফোন নং:০২-৪৮৩২১১৯৫ Email : csd@pkb.gov.bd
১৩.	ব) লজিস্টিক সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ের সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট এর মাধ্যমে ব্যাংকের গাড়ীচালক, নিরাপত্তা প্রহরী, অফিস সহায়ক, ও অন্যান্যদের নির্ধারিত সময়সীমার ব্যবধানে পোশাক ও জুতা সরবরাহ।	অধিযাচনপত্র।		ঐ	বিভাগীয় প্রধান সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট। ফোন নং:০২-৪৮৩২১১৯৫ Email : csd@pkb.gov.bd
১৪.	ভ) বাজেট	প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগের মাধ্যমে বাজেট প্রণয়ন করে শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ।	শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাবপত্র এবং অন্যান্য কাগজপত্র (যদি থাকে)।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	বিভাগীয় প্রধান কেন্দ্রীয় হিসাব ফোন নং:০২-৪৮৩১৭৫২০ Email : cad@pkb.gov.bd
১৫.	ম) নিরীক্ষা ও পরিদর্শন।	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অডিট পরিকল্পনানুযায়ী অডিট ও ইন্সপেকশন ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেটে অর্ধবছরভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন।	অডিট ও ইন্সপেকশন ডিপার্টমেন্ট	ঐ	নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান অডিট ও ইন্সপেকশন ডিপার্টমেন্ট। Email : audit.pkb@gmail.com

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস্ চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪. সেবা গ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজ/ দলিল পত্রাদিসহ সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২.	ঋণের কিস্তি সময়মত পরিশোধ করা;
৩.	বিদেশে অবস্থান কালে ঠিকানা পরিবর্তন হলে পরিবর্তিত ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর, ই-মেইল নম্বর ব্যাংক এ অবহিত করা;
৪.	প্রবাসী পরিবারের সকল আমানত প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক-এ হিসাব খুলে জমা করা;
৫.	প্রবাসীদের রেমিটেন্স প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক এর মাধ্যমে জমা করা (যথাসম্ভব)।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট:

কার্যালয়	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ	নিষ্পত্তির সময়সীমা
শাখা অফিস	সকল কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS) ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট	অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক	৩০ কার্যদিবস
আঞ্চলিক কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: নাম ও পদবী : জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৩৫৩৬৫১ ইমেইল : gm@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	
প্রধান কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট: বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ইমেইল : hr@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	

খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্যঃ

কার্যালয়	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ	নিষ্পত্তির সময়সীমা
শাখা অফিস	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS) ফোকাল পয়েন্ট অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী : জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৩৫৩৬৫১ ইমেইল : gm@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	২০ কার্যদিবস
আঞ্চলিক কার্যালয়	ঐ	ঐ		
প্রধান কার্যালয়	ঐ	ঐ	উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৯৪৬৮ ইমেইল: dmd@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	
সকল কার্যালয়	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দপ্তর/সংস্থার প্রধান	জনাব মোঃ জাহিদুল হক ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১৯৭৯ ইমেইল: md@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।	৬০ কার্যদিবস