বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়,ঢাকা।

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

বিষয়ঃ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা,২০২০-২০২১ অনুযায়ী গণশুনানি'র কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব মোঃ আলী হোসেন প্রধানিয়া, ব্যবস্থাপনা পরিচালক
তারিখ ও সময়	:	২৭.০৯.২০২০, সকাল : ১১:০০ঘটিকা।
স্থান	:	বোর্ডরুম, বিকেবি, প্রধান কার্যালয় ভবন।
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট "ক"

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা,২০২০-২০২১ অনুযায়ী শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগের ১৩.০৯.২০২০ তারিখের পত্র নং- প্রকা/শানিব্যউবি-৮(অংশ-৮)/শুদ্ধাচার/২০২০-২০২১/৪৪০ মোতাবেক **ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা, কুষ্টিয়া** এলাকাধীন অত্র ব্যাংকের সাথে সম্পৃক্ত গ্রাহক সাধারণকে ব্যাংকের সেবা প্রদানে সমস্যা, অসুবিধা, অভিযোগ, পরামর্শ সংক্রান্ত বিষয়ে গণশুনানি আয়োজন করে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে একটি গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়। তার প্রেক্ষিতে ২৭.০৯.২০২০ তারিখ সকাল ১১.০০ ঘটিকায় ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে উক্ত গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয়। অত্র ব্যাংকের উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মোঃ আফজাল করিম উক্ত অনুষ্ঠানের সঞ্চালন করেন এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় গণশুনানি অনুষ্ঠানে সভাপতিত্ব করেন।

০২। ঘোষিত এলাকায় অত্র ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের মাধ্যমে আমানতকারী, ঋণ গ্রহিতা, পেনশন গ্রহিতা, এই তিন শ্রেণীতে ঢাকা বিভাগ হতে ৮ জন, চট্টগ্রাম বিভাগ হতে ৬ জন, খুলনা বিভাগ হতে ৯ জন, কুষ্টিয়া বিভাগ হতে ৫ জন মোট ২৮জন সাধারণ গ্রাহক আলোচনায় অংশ নেন।

০৩। প্রায় সকল অংশগ্রহনকারী গ্রাহক ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সঙ্গে কুশলাদি বিনিময় ও ব্যাংকের সাথে নিজেদের নিবিড় সম্পর্ক বর্ণনা করেন। ব্যাংক প্রদত্ত সেবার মান, অনিয়ম, দুর্নীতি, হয়রানী সম্পর্কে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের প্রশ্নের জবাবে গ্রাহকগণ প্রায় সকলে আগের চাইতে সেবার মান অনেক ভাল বলে মন্তব্য করেন, অনেকে কিছু কিছু শাখায় প্রাইভেট ব্যাংকের সেবার মানের চেয়ে উন্নত সেবা পাচ্ছেন বলে মতামত দেন। অনিয়ম, দুর্নীতি,হয়রানীর প্রসঙ্গে গ্রাহকগণ বলেন, বর্তমানে কোন শাখায় তেমন অনিয়ম দেখা যায় না, এক সময় হয়তো কৃষি ব্যাংকে দুর্নীতি, হয়রানীর অভিযোগ পাওয়া যেতো কিন্তু ইদানিং তেমন অনিয়ম চোখে পড়ে না। ঢাকা বিভাগের মানিকগঞ্জ শাখার গ্রাহক জনাব মোঃ আঃ রহমান, রহমান ইলেক্ট্রনিক্সের মালিক জানান, "কৃষি ব্যাংকে আসার আগে ব্যাংকটিকে দুর্নীতিগ্রস্থ ব্যাংক হিসেবে জানতাম, কিন্তু মানিকগঞ্জ শাখা হতে এসএমই খাতে ২০ লক্ষ টাকা ঋণ নিতে এসে আমার ইতোপূর্বে শোনা খারাপ ধারনা পাল্টে গেছে। প্রকৃতপক্ষে কৃষি ব্যাংক তার পুরাতন বদনাম ঘুচাতে সক্ষম হয়েছে, যা ব্যাংকে সেবা গ্রহন করতে না আসলে আমি বুঝতে পারতাম না।" অনেক গ্রাহক জানান, কৃষি ব্যাংক যুগের সাথে তাল মিলিয়ে আধুনিক ব্যাংকিং সেবা দিচ্ছে বটে কিন্তু শাখাসমূহকে সাজসজ্জায় আধুনিক না করলে উন্নত ভাবমূর্তি অর্জনে অন্তরায় হবে। অনেক গ্রাহক ঋণ নবায়নের ক্ষেত্রে ২ থেকে ৩ মাস সময় লেগে যায় মর্মে অভিযোগ উত্থাপন করেন। কিছু পেনশনার পেনশনারদের জন্য ঋণ কার্যক্রম চালু করার প্রস্তাব করেন। কিছু কিছু গ্রাহক শাখাসমূহকে অনলাইনে রূপান্তর এবং শাখায় কম্পিউটার সংখ্যা বাড়ালে সেবার মান আরো উন্নত হবে বলে মতামত দেন।

০৪। সভাপতি মহোদয় গণশুনানি অনুষ্ঠানে অংশগ্রহনকারী কয়েকজনের ব্যক্তিগত সমস্যার তাৎক্ষনিক সমাধান দেন এবং সার্বিকভাবে গ্রাহকগনের মতামত পর্যালোচনা করে তিনি নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত প্রদান করেন :

১) কাগজপত্র সঠিক থাকলে সর্বোচ্চ ১৫ দিনের মধ্যে ঋণ নবায়ন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে হবে। হয়রানীমূলক বিলম্ব হলে গ্রাহকগণ সরাসরি প্রধান কার্যালয়ে অভিযোগ করবেন।

২) গ্রাহকগণকে আধুনিক ব্যাংকিং সেবা প্রদানের স্বার্থে যথা দ্রুত সম্ভব ম্যানুয়াল শাখাসমূহকে অনলাইন শাখায় রূপান্তর করার জন্য আইসিটি অপারেশন এবং আইসিটি সিস্টেমস কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহন করবে।

৩) ব্যবসায়িক গুরুত্ব বিবেচনা করে বিকেবি কুষ্টিয়া শাখায় সান্ধ্য ব্যাংকিং চালুর বিষয়ে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহন করতে হবে।

৪) শহরে যে আধুনিক ব্যাংকিং সেবা পাওয়া যায় গ্রামের প্রত্যন্ত অঞ্চলের শাখায়ও সেই আধুনিক ব্যাংকিং সেবা পৌঁছানোর ব্যবস্থা করা হবে।

চলমান-

০৫। গণশুনানির সমাপ্তিতে সভাপতি মহোদয় ৪টি বিভাগের সম্মানিত বিভিন্ন স্তরের গ্রাহক, বিভাগীয় কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, সংশ্লিষ্ট মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক এবং প্রধান কার্যালয়ের উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। তিনি বলেন- প্রধানমন্ত্রী ঘোষিত শুদ্ধচারের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য এই গণশুনানির কাঠগড়ায় দাঁড়িয়েছি। সম্মানিত গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রশংসামূলক বক্তব্যে চেয়ে সমালোচনামূলক বক্তব্য পেলে নিজেদের শুদ্ধ করার আরো বেশী সুযোগ পেতাম। আমরা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী ঘোষিত সকল কার্যক্রম বাস্তবায়নে বদ্ধ পরিকর। ঋণ প্রনোদনা খাতে ঋণ প্রদান যথাযথ বাস্তবায়ন করতে সক্ষম হয়েছি, অন্যান্য ব্যাংকের তুলনায় এ ব্যাপারে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ৭০% এগিয়ে আছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা শতভাগ বাস্তবায়ন যতদ্রুত সম্ভব দেশের অর্থনীতি ঘুরে দাঁড়ানো তত দ্রুত হবে।" সভাপতি মহোদয় দেশের কোন শাখায় কোন দুর্নীতি বা হয়রানীর শিকার হলে সরাসরি প্রধান কার্যালয়কে অবিহিত করার জন্য অংশগ্রহনকারী গ্রাহকগণের প্রতি আহ্বান জানান। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক মান সম্মত সেবা প্রদানে অঙ্গিকারাবদ্ধ। ব্যস্ততার মাঝে উপস্থিত হয়ে গ্রাহকগণ গণশুনানিতে যে মতামত দিয়েছেন তা পরিপালনে আমরা অঙ্গীকারাবদ্ধ বলে মতামত দেন। পাশাপাশি গণশুনানি অব্যাহতভাবে চলবে মর্মে আশ্বাস প্রদান করেন, তিনি আরো বলেন, আমরা প্রজাতন্ত্রের সেবক, উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান, হয়রানীমুক্ত ঋণ বিতরনের ব্যাপারে আমরা জিরো টলারেন্স। সবশেষে উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি মহোদয় গণশুনানি অনুষ্ঠানের সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত
০১.১০.২০২০
(মোঃ আলী হোসেন প্রধানিয়া)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ও
সভাপতি

নং-প্রকা/শানিব্যউবি-৮(অংশ-৮)২০২০-২০২১/৫৬৩(১২৫০) তারিখঃ ০৫.১০.২০২০

<u>অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ-</u>

০১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়গণের দপ্তর, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, অধ্যক্ষ, স্টাফ কলেজ, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৪। সকল বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক,বিভাগীয় কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৫। মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা।
০৬। সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়,বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৭। সকল উপ মহাব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়,ঢাকা বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৮। সকল মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৯। সকল কর্পোরেট শাখা ব্যবস্থাপক,বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১০। সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়,বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১১। শাখা ব্যবস্থাপক (মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের মাধ্যমে) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১২। নথি/মহানথি।

০৫.১০.২০২০
(মোহাম্মাদ মনিরুল ইসলাম)
উপমহাব্যবস্থাপক