

পিপলস লীজিং এন্ড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড
ওয়েব অ্যাড্রেস: www.plfsbd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ: ১৩/০৩/২০২৩



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

পিপলস লীজিং এন্ড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান যা শিল্প, বাণিজ্য, কৃষি বা বিল্ডিং নির্মানের জন্য ঋণ এবং অগ্রিম নিয়ে কাজ করে বা সরকার কর্তৃক জারি করা শেয়ার, স্টক, বন্ড, ডিবেঞ্চর আন্ডাররাইটিং গ্রহন, বিনিয়োগ এবং পুনঃবিনিয়োগের ব্যবসা পরিচালনা করে বা কোন সংঘবদ্ধ সংস্থা বা স্টক বা সিকিউরিটিজ বা অন্যান্য বিপণনযোগ্য সিকিউরিটিজ বা মেশিন এবং সরঞ্জামের লীজ বা আর্থিক উদ্যোগের মূলধন সহ কিস্তি লেনদেন পরিচালনা করে এবং মার্চেন্ট ব্যাংক, বিনিয়োগ কোম্পানি, মিউচুয়াল অ্যাসোসিয়েশন, মিউচুয়াল কোম্পানি, লীজিং কোম্পানি বা বিল্ডিং সোসাইটি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

পিপলস লীজিং এন্ড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড এর প্রধান কাজ:

- | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------|
| ১. লীজ ফাইন্যান্স | ২. মেয়াদী ঋণ | ৩. হোম লোন |
| ৪. এসএমই ফাইন্যান্স | ৫. কৃষি ভিত্তিক ঋণ | ৬. আমানত সংগ্রহ |
| ৭. পুঁজিবাজার | | |

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision)

- গ্রাহকগণকে আর্থিক অংশীদার বিবেচনা করে উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমে গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণকল্পে সেবার মান বৃদ্ধি করা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

- গ্রাহকের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন করা যাতে গ্রাহক আর্থিক সফলতা অর্জন করতে পারে।
- ফলপ্রসূ কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সচেষ্ট থাকা।

ডিএফআইএম সার্কুলার নং-১৩ অনুযায়ী ২০.১০.২০২২ ইং তারিখে নাগরিক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে “সংযোজনী-ক” এ বর্ণিত ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত করা হলো:

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, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	সকল মেয়াদী আমানত	চলমান	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	যে কোন কার্যদিবস	জনাব মো: মোখলেসুর রহমান, সিনিয়র অফিসার, ০১৯১১০৫৮৯৮৪, sobuj@plfsbd.com
২	সকল মেয়াদী আমানত	চলমান	প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	যে কোন কার্যদিবস	জেসমিন ফারজানা, অফিসার, ০১৯২৯৮১১২২৩, jesmin@plfsbd.com



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	ঋণ বিতরণ	ঋণ পুনঃতফসীলকরণ ঋণ পুনঃগঠন, ঋণ সমন্বয় চলমান	প্রধান কার্যালয়	বিধি মোতাবেক	যে কোন কার্যদিবস	১) জনাব এস.এম লিয়াকত আলী, ডেপুটি ম্যানেজার, ০১৭৪৮৯৬০০৯১, leauat@plfsbd.com ২) জনাব বিপ্লব চন্দ্রদাস, সিনিয়র অফিসার, ০১৫৫৯৩৩০৩০, biplob@plfsbd.com
২	কল মানি, ট্রেজারী লাইন, মেয়াদী আমানত ও মেয়াদী আমানত ঋণ	সাময়িকভাবে স্থগিত	প্রধান কার্যালয়	বিধি মোতাবেক	মেয়াদ পূর্তিতে	মিস ফারহানা আলী, সিনিয়র অফিসার, ০১৫৫৩৪৬২৯৮৯, farha@plfsbd.com
৩	ভ্যাট, উৎস কর, আবগারী শুল্ক	চালানের মাধ্যমে	অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমানপত্র, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	মিস জান্নাতুল ফেরদৌস, অফিসার, ০১৮৩৩৩৭১৩৯৩, janatul@plfsbd.com
৪	দুর্নীতি দমন কমিশন, এনবিআর কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা	প্রধান কার্যালয় হতে	চাহিদা মোতাবেক, এ্যাকাউন্টস বিভাগ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মিস জান্নাতুল ফেরদৌস, অফিসার, ০১৮৩৩৩৭১৩৯৩, janatul@plfsbd.com
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের বেতন হতে আয়কর কর্তনপূর্বক সরকারী কোষাগারে জমা	সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে	অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমানপত্র, এ্যাকাউন্টস বিভাগ	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	মিস জান্নাতুল ফেরদৌস, অফিসার, ০১৮৩৩৩৭১৩৯৩, janatul@plfsbd.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	চাকুরী নিয়োগ, স্থায়ীকরণ, বেতন নির্ধারণ, বদলী, শাস্তি ও অন্যান্য	অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী, মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মো: তোহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজার, ০১৯১১৭৫৩৩২৩, touhid@plfsbd.com
২	ছুটি মঞ্জুর, মার্তৃকালীন ছুটি, আইডি কার্ড	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মো: তোহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজার, ০১৯১১৭৫৩৩২৩, touhid@plfsbd.com

প্রতিশ্রুতি সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মো: আরমিয়া ফকির	কোম্পানী সচিব (ইন-চার্জ) ও এভিপি, ০১৭৫৪৯০৫০৬৫, armia@plfsbd.com	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মো: মনিরুল ইসলাম শামীম	ভিপি ও হেড অফ এ্যাকাউন্টস এবং চীফ অপারেটিং অফিসার (ইন-চার্জ), ০১৯১২০৩৪৮৩৭, shamim@plfsbd.com	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালনা পর্ষদ	প্রধান কার্যালয়	যুক্তিসঙ্গত সময়ে

