

২৬৪

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
বীমা ও অভিযোগ অধিশাখা
www.fid.gov.bd

নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০৯.১৭- ৯৪৯

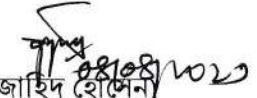
২১ চৈত্র ১৪২৯
তারিখ: -----
০৪ এপ্রিল ২০২৩

বিষয় অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম।

সূত্র স্মারক নম্বর ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১৪৮, তারিখ : ৩০-১১-২০১৫, সুশাসন ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের প্রেক্ষিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মার্চ ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক ০৭ (সাত) পাতা।


(মোঃ জাহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন : ০২২২৩৩৫৪০১০
ds.insurance@fid.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃ:আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, পরিবহন পুল ভবন, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা)

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে

- ১। উপসচিব, আইটি সেল (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধ সহ), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
- ২। সচিবের একান্ত সচিব (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
- ৩। যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

মাসের নাম: মার্চ ২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
২২	২৩	-	০	৪৫	৯	৪৩	-	-	৯৬%

- নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

২৮৬

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
www.fid.gov.bd

মাসের নাম: মার্চ ২০২৩

বর্তমান মাসে অভিযোগের সংখ্যা		মোট সংখ্যা (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৩	২২	৪৫	৪৩	এনআরবি ব্যাংক লিমিটেড এ COVID-19 চলাকালীন সময়ে অন্যায়ভাবে চাকুরি থেকে অব্যাহতি দেওয়ায় বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্বুলার মোতাবেক চাকুরি ফেরত পাওয়ার জন্য আবেদন।		জনাব মোহাম্মদ নিজাম উদ্দিন, এফএডিপি, রিটেল ব্যাংকিং ডিভিশন (আইন বর্হিভূতভাবে চাকুরিচ্যুত) এনআরবি ব্যাংক লিমিটেড এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.১০৬, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২৮।
				ঠাকুরগাঁও জেলাধীন পীরগঞ্জ উপজেলায় সানলাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিঃ এর বিরুদ্ধে বীমা পলিসি হোল্ডারগণকে পাওনা টাকা পরিশোধ না করার অভিযোগ।		বীরেন্দ্র নাথ রায়, ঠাকুরগাঁও-০৩ জে.পি.ডি কর্মকর্তা সানলাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিঃ পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১০০, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-০৭।

১২৬০

			বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, বনানী কর্পোরেট শাখা ঢাকা হইতে মেসার্স ম্যাবটেক্স ওয়ার লিঃ এর ব্যাংক ঋণের মামলা হইতে অব্যাহতি পাওয়ার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন।	মেসার্স ম্যাবটেক্স ওয়ার লিঃ নামীয় কোম্পানি এর পক্ষে জনাব মোঃ এনামুল হক তালুকদার (দিপু) এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০২৩.২২.১১২, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২৮।
			কোন প্রকার পূর্ব অডিট (Pre-Audit) ছাড়াই জীবন বীমা কর্পোরেশনে গ্রহকগণকে শত শত কোটি টাকা দাবী দাবি পরিশোধ করার অভিযোগ।	জনাব সুকুমার সাহা এর অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১০৮, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২৭।
			বেআইনী অপসারণের বিষয়ে নির্দেশ জারি করার অনুরোধ প্রসঙ্গে।	জনাব মোঃ হাসানুল হক এসভিপি অ্যান্ড কোম্পানি সেক্রেটারি (অবৈধভাবে সমাপ্ত) এনআরবি ব্যাংক লিমিটেড এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটির বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে বিধায় অভিযোগটি নথিভুক্ত করা হয়েছে।
			বরিশাল বিভাগের অগ্রণী ব্যাংকে কর্মরত মহা-ব্যবস্থাপক (জি.এম) গোলাম কিবরিয়া ও ধামুরা ব্যাঞ্চ ম্যানেজার কামরুল হোসেনের বিরুদ্ধে আর্থিক লেনদেনে দুর্নীতি, ঘুষ ও অনিয়মের কারণে জি.এম. ও ব্রাঞ্চ ম্যানেজারকে অন্যত্র বদলী করে সং সোক পদায়ন প্রসঙ্গে।	জনাব মো: সামিউল হুদা, উপ-মহাব্যবস্থাপক, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর নিকট থেকে প্রাপ্ত তদন্ত প্রতিবেদনে অভিযোগটির বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে বিধায় অভিযোগটি নথিভুক্ত করা হয়েছে।
			ন্যায় বিচার প্রাপ্তির লক্ষ্যে ফৌজদারি দণ্ড বিধির ধারা ৩৪, ১৬৬, ও ১৬৭ মোতাবেক সংশ্লিষ্ট সহকারী কর্মচারীদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	জনাব মো: সিরাজুল ইসলাম, আইসিবি ক্যাপিটাল ম্যানেজমেন্ট লিমিটেড, সিলেট শাখা, আনন্দ টাওয়ার (৩য় তলা), ধোপা দিঘির উত্তর পাড়, জেল রোড, সিলেট এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, প্রধান কার্যালয়, ১ সেগুন বাগিচা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিভুক্ত করা হয়েছে।

২৬৪

			বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, কুতুবের হাট শাখা, নোয়াখালী এর ব্যবস্থাপক মো: রেজাউল করিম এর বিরুদ্ধে ঘৃষ , দুর্নীতি, ও মানি লন্ডারিং এর অভিযোগ।	জনাব মো: নাজমুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, কুতুবের হাট শাখা, নোয়াখালী এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০২৩.২২.১০৯, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২৭।
			ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড থেকে প্রদান করা বৃহৎ আকারের ঋণ আদায় না হওয়ার বিষয়ে তদন্ত সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।	জনাব মো: আবদুল আলীম চিফ রিপোর্টার, অপরাধ বিচিত্রা মর্ডার ম্যানশন, ৫৩ মতিঝিল, ঢাকা এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, প্রধান কার্যালয়, ১ সেগুন বাগিচা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			রূপালী ব্যাংক ঢাকা উত্তরের ডিজিএম মো: আফজাল হোসেনের বিরুদ্ধে দুর্নীতির মাধ্যমে অবৈধ সম্পদ অর্জনের অভিযোগ।	জনাব আবু নাসিম, রূপালী ব্যাংক এমপ্লয়িজ এসোসিয়েশন এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, প্রধান কার্যালয়, ১ সেগুন বাগিচা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			সরকারি অর্থ আন্ডসাং করে ভাগ বাটোয়ারা করা প্রসঙ্গে।	জনাব সেলিনা আক্তার জাহান , সহকারী মহাব্যবস্থাপক , রূপালী ব্যাংক লি:, খুলনা এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, প্রধান কার্যালয়, ১ সেগুন বাগিচা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ব্যাংক এশিয়া কর্তৃক সম্পূর্ণ বে-আইনি ও অমানবিকভাবে চাকুরী হইতে অপসারণের কারনে ন্যায় বিচারের আবেদন।	জনাব মো: আফজারুল ইসলাম, এমপ্লী আইডি:৮৫৩, সাবেক একএভিপি ও হেড অব ব্রাঞ্চ, ব্যাংক এশিয়া লি:, গৌরিপুর শাখা, কুমিল্লা এর অভিযোগটি গর্ভনর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।



২৬৩

			ফারহাস্ট ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স এ বীমা পলিসির মেয়াদপূর্তিতে বীমার টাকা পরিশোধ না করার অভিযোগ।	জনাব মো: নূরুল আনোয়ার, গ্রাম: বাছারগাঁও, পো: আমিশাপাড়া, উপজেলা: সোনাইমুড়ী, জেলা: নোয়াখালী এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১০২, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-১৯।
			জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর 'সুদ্বাচার পুরস্কার' এর বিভিন্ন অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রসঙ্গে।	জনাব মো: আজাদ আব্দুল্লা, ধানমন্ডি, ঢাকা এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ইস্টার্ন ব্যাংক লি: এর এমডি জনাব আলী রেজার বিরুদ্ধে অভিযোগ।	জনাব কামরুল হাসান, এসএডিপি, সাবেক ইস্টার্ন ব্যাংক এর অভিযোগটি ফাইনেন্সিয়াল ইন্টেগ্রিটি ও কাস্টমার সার্ভিস বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			এজিএম মো: নজরুল ইসলাম এর বিরুদ্ধে দুর্নীতি ও কু-কৃত্তির অভিযোগ প্রসঙ্গে।	জনাব মো: মাসুদ আকন্দ, দক্ষিণ যাত্রাবাড়ি, ঢাকা এর অভিযোগটি ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের আইন বিভাগে কর্মরত উপমহাব্যবস্থাপক জনাব মো: গোলাম মাহবুব এর দুর্নীতি ও অনিয়ম এর বিষয়ে অভিযোগ প্রসঙ্গে।	জনাব নাজমুল হাসান, (স:ম:ব্য) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় ঢাকা, এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।

স্ব

২৮২

			সানফ্লাওয়ার লাইফ ইস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড- এর নিকট আনুভৌমিকসহ বকেয়া টাকা পরিশোধ প্রসঙ্গে।	জনাব আমেনা আক্তার, প্রাক্তন এক্সিকিউটিভ অফিসার, কেন্দ্রীয় পলিসি বিভাগ সানফ্লাওয়ার লাইফ ইস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১০৩, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২২।
			চেকের টাকা পাওনা প্রসঙ্গে।	জনাব মহিউদ্দীন চৌধুরী, উত্তর চট্টগ্রাম, ফটিকছুরি এর পক্ষ হতে তার স্ত্রী সাহানা আক্তার এর অভিযোগটি চেয়ার পর্দন, সানলাইফ ইস্যুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড, ১৫ তলা, বিটিএ টাওয়ার, ১৭ বনানী ব/এ ঢাকা-১২১৩ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			অনাকাঙ্ক্ষিতভাবে লাঞ্চিত করায় বিহিত ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।	জনাব এম বদরুদ্দোজা মন্ডল লিটন এর অভিযোগটি ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			৭৯২ নং শাখার ইনচার্জ বাতিল ও পুনরায় ইনচার্জশীপ প্রদান প্রসঙ্গে।	জনাব বুলবুল চন্দ্র দে, উন্নয়ন ম্যানেজার-৩(৩১৬০), শাখা অফিস ৭৯২/৫৩, ৪ জুবলী রোড, চট্টগ্রাম এর অভিযোগটি ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।



১২৬১

			সানলাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেড এ বীমাকৃত টাকা মেয়াদ শেষে উত্তোলন করতে না পারার অভিযোগ।	জনাব মোঃ ফজলার রহমান প্রাং, পিতা: মোঃ মোজাম্মেল প্রাং, গ্রাম: খাটিয়ামারী, পোষ্ট: জোড়শিমুল উপজেলা: ধুনট, জেলা: বগুড়া এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১০৪, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৩-২২।
			৭২৪ নং শাখার ইনচার্জ বাতিল ও পুনরায় ইনচার্জশীপ প্রদান প্রসঙ্গে।	জনাব মো: মফিজুর রহমান, উন্নয়ন ম্যানেজার- ১/৩১১৩/৭২৪/৫২, ২২/২৩ স্টেশন রোড, চট্টগ্রাম এর অভিযোগটি ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।

স্বাক্ষর
নাম :
পদবি :

ফস
১৬৪/০৪/২০২২

মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
আর্থ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার