

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

নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০৯.১৭- ২৪৮

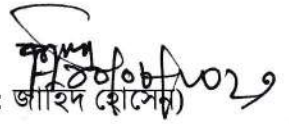
২৬ শ্রাবণ ১৪৩০
তারিখ: -----
১০ আগস্ট ২০২৩

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 'জুলাই' ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা
হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক ৬ (ছয়) পাতা।


(মো: জাহিদ হোসেন)
উপসচিব
ফোন : ৯৫৭৬০৩৯
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)।
- ২। সচিবের একান্ত সচিব (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

মাসের নাম: জুলাই 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	স্বপ্রনোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৮	২০	-	০	৩৮	১০	৩৮	-	-	১০০%

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



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

মাসের নাম : জুলাই ২০২৩

বর্তমান মাসে অভিযোগের সংখ্যা		মোট সংখ্যা (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তি অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/ দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২০	১৮	৩৮	৩৮	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেডে ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র এবং স্বাক্ষর জাল করে অন্য ঋণ গ্রাহককে জামিনদার দেখিয়ে ঋণ দেবার অভিযোগ।		জনাব দিলীপ কুমার ঘোষ, ডি কে ফিস এজেন্সি, ৬০৬, সুরাইয়া বিতান, রিয়াজ উদ্দিন বাজার, কোতয়ালী, চট্টগ্রাম এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.২০৫, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-২৬।
				পারিবারিক বিষয় নিয়ে চাকুরি হতে অব্যাহতি করায় পুনরায় চাকরি ফেরৎ পাওয়ার আবেদন।		জনাব হুমায়রা খাতুন, জুনিয়র ক্যাশ অফিসার, আই.ডি- ৬৩০৭, ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.১৯১, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-১৮।
				ব্যাংকিং কোম্পানি আইন এবং কেন্দ্রীয় ব্যাংকের নির্দেশনা অমান্য করে গ্রাহকের ব্যবসায়িক তথ্য বেআইনিভাবে হস্তান্তরের অভিযোগ।		জনাব মোস্তফা মাহমুদ হাসান, স্বত্বাধিকারী, গ্লোবাল কর্পোরেশনস্ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩২.২২.২০৬, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-২৬।

			Dotcom sweater ltd নিরুপিত ক্ষতির বকেয়া পাওনা ২,০১,৫১,০৮৪/- (দুই কোটি এক লাখ একাত্ত হাজার চুরাশি টাকা) বীমা আইন ২০১০ এর ধারা ৭২ এর উপধারা "২" অনুসার করে বীমাকারী প্রতিষ্ঠান Federal Insurance Company Ltd. থেকে দ্রুত আদায়ের কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	জনাব সৈয়দ ফয়লুল আহসান, চেয়ারম্যান ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক Dotcom sweater ltd 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.২০৯, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-৩১।
			বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ময়মনসিংহ জেলার ঈশ্বরগঞ্জ থানাধীন মধুপুর বাজার শাখা হতে জাল, ডুয়া কাগজ সৃজন করে ঋণ পরিশোধের নোটিশ প্রদান করার অভিযোগ।	জনাব মোঃ আঃ হেলিম ভূঞা, পিতা: মৃত কুবুদ আলী ভূঞা, মাতা: মৃত সালেমান, সাং: দুর্গাপুর, ডাকঘর: ধীতপুর, থানা: ঈশ্বরগঞ্জ, জেলা: ময়মনসিংহ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৯৯, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-২৩।
			আইসিবি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কাওরান বাজার শাখায় বিনিয়োগকৃত রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের মেয়াদী আমানত নম্বর ১২৮১৭৪/৩৭২৫/০৫ তারিখ ০৪/০৯/২০০৫ এর বিপরীতে কিস্তির টাকা পরিশোধ প্রসঙ্গে।	পরিচালক (অর্থ ও হিসাব), রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, রাজউক ভবন, ঢাকা এর অভিযোগটি অনুলিপি বিধায় নথিভুক্ত করা হয়েছে।
			জনতা ব্যাংক লিঃ, গাইবান্ধা শাখার প্রধান ব্যবস্থাপক কর্তৃক এরিয়ার সহকারী মহা-ব্যবস্থাপকের সহিত যোগ সাজসে অর্থ আত্মসাৎ ও সংগঠিত দুর্নীতি প্রসঙ্গে।	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক গাইবান্ধা এরিয়ার সর্বস্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দের অভিযোগটি চেয়ারম্যান, বোর্ড অব ডিরেক্টরস, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিভুক্ত করা হয়েছে।
			প্রপ্রেসিড লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানি লিঃ এর মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তার শূন্য পদে দায়িত্ব প্রদান প্রসঙ্গে।	জনাব গোলাম মোস্তফা আহমেদ, চেয়ারম্যান (ভারপ্রাপ্ত), পরিচালনা পর্ষদ, এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিভুক্ত করা হয়েছে।

১৬৭৪

			সানলাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেড এর ৩৬ জন গ্রাহকের বীমার টাকা পাওয়ার জন্য আবেদন ও চেক দিয়ে প্রতারণা করার অভিযোগ।	জনাব মনিরুল ইসলাম, পিতা: হাজী মৃত: আব্দুল করিম, গ্রাম: গোপালনগর, ডাকঘর: গোপালনগ উপজেলা: ব্রাহ্মণপাড়া, জেলা: কুমিল্লা 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৯৮, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-২৪।
			পদ্মা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিঃ এর পলিসি নং: ০০০৬০২৫২৩৩ এর টাকা প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন।	জনাব আজিজুল হক রাজন, গ্রাম+পো: বিনা বাইদ, থানা: বেলাব, জেলা: নরসিংদী 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৯২, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-১৭।
			প্রগ্রেসিভ লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানি লিঃ এর চেয়ারম্যান (ভারপ্রাপ্ত) পদের জন্য ব্যখ্যা দাখিলকরণ প্রসঙ্গে।	জনাব গোলাম মোস্তফা আহমেদ, চেয়ারম্যান (চঃদাঃ), পরিচালনা পর্ষদ, এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ব্যাংকের কর্মকর্তা জনাব আনিসুর রহমান, ডিজিএম, আজীবন ল' ডিপার্টমেন্ট এর কর্মকর্তা অবহিতকরণ।	জনাব মেহেদী হাসান এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, ৮ রাজউক এভিনিউ, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			জনতা ব্যাংক লিমিটেড থেকে বৃহৎ আকারের ঋণ আদায় না হওয়ার বিষয়ে তদন্ত সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।	জনাব মো: আব্দুল আলীম, চিফ রিপোর্টার, অপরাধ বিচিত্রা, মডার্ন ম্যানশন, ৫৩ মতিঝিল, ঢাকা এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			জনাব মো: রুহুল আমিন, এফ.এ, ডিপি, নয়াবাজার শাখা, ঢাকা এর দুর্নীতি করে কোটি কোটি টাকা আত্মসাতের তদন্ত সাপেক্ষে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।	জনাব আব্দুর রহিম, ২৫, ফিনিক্স ইন্টারন্যাশনাল, নুরজাহান মার্কেট, নয়াবাজার, ঢাকা এর অভিযোগটি ব্যবস্থাপনা পরিচালক, মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ, ৬১, দিলকুশা, বা/এ ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।



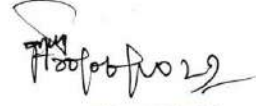
1092

			পদ্মা ইসলামী লাইফ ইনসিওরেন্স লিমিটেডের বীমা পলিসি নং- ০০০৬৬০০৬০৯৯ এর মেয়াদপূর্তিতে বীমা গ্রহীতাকে পলিসির টাকা প্রদান না করার অভিযোগ।	জনাব লাকী বেগম, রামদাসপুর, ফরাজী কান্দী, মতলব, চাঁদপুর এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৮৬, তারিখ: ২০২৩-০৭-১৬।
			সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের বিভিন্ন প্রকার অভিযোগ প্রসঙ্গে।	সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের কর্মকর্তা/ কর্মচারী এর পক্ষ থেকে জনাব মোঃ আব্দুল হালিম, ২৪/২৫ দিলকুশা, ঢাকা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটির বিষয়ে এ বিভাগের একজন অতিরিক্ত সচিবের নেতৃত্বে একটি তদন্ত কমিটি গঠন করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৭৮, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০৭-০৫।
			অভিযোগ।	জনাব মো: দেলোয়ার হোসেন, অফিসার ক্যাশ (আইডিঃ২৪৪৮) সাচার সাংগঠনিক অফিস, হাজীগঞ্জ ও শহরাস্তি জোন, চাঁদপুর এর অভিযোগটি মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা, ফারহাস্ট ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স কো: লি:, প্রধান কার্যালয়, ফারহাস্ট টাওয়ার, ৩৫, তোপখানা রোড, পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ইসলামী ব্যাংক লিঃ, আন্সারখানা শাখা, সিলেট কর্তৃক দরখাস্তকারীগণকে তাদের পূর্বসূরী জনাবা মোঃ আনসারুল হকের ব্যাংক গচ্ছিত টাকা ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, আন্সারখানা শাখা কর্তৃক ২৩.০৫.২০২৩ তারিখের মহামান্য হাইকোর্টের ৩০.১১.২০২২ তারিখের আদেশ অনুসরণ না করার বিষয়ে।	জনাব আনোয়ারা খাতুন এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			বিজ্ঞ অর্থক্ষণ আদলতের আদেশ মোতাবেক ডাচ বাংলা ব্যাংক লিঃ, আগ্রাবাদ শাখা, চট্টগ্রাম বরাবর দরখাস্তকারীর ঋণ হিসাবে ৫০,০০০/- টাকার একখানা পে-অর্ডার মূলে পরিশোধ প্রসঙ্গে।	জনাব বরুন সিংহ রায়, প্রোপাইটার: সন্নাট ব্যাটারী প্যালেস, ১১৩ জানে আলম মার্কেট, শেখ মুজিব রোড, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম এর অভিযোগটি ম্যানেজার ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড, আগ্রাবাদ শাখা, চট্টগ্রাম বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।

৬৭৩

			<p>বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্কুলার মোতাবেক সূত্রে বর্ষিত পত্রিকায় প্রকাশিত মোতাবেক ঋণ এর সুদ মওকুফ পূর্বক মূল টাকার বক্রী টাকা কিস্তিতে পরিশোধ করণ কিংবা বাংলাদেশ ব্যাংকের বিআরপিডি সার্কুলার মোতাবেক ঋণ পুনঃ তফসিল করণ।</p>	<p>জনাব মো: সামিউল ইসলাম, গ্রাম: শ্রীফলগাতি, ডাকঘর: উল্লাপাড়া আরএস, থানা: উল্লাপাড়া, জেলা: সিরাজগঞ্জ এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।</p>
--	--	--	---	--

স্বাক্ষর
নাম :
পদবি :



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