

1262

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

নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০৯.১৭-০৬

১৯ পৌষ ১৪২৯
তারিখ: -----

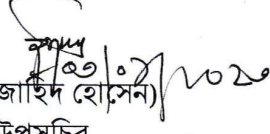
০৩ জানুয়ারী ২০২৩

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 ডিসেম্বর '২০২২ মাসের প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক ০৭ (সাত) পাতা।


(মোঃ জাইদ 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: ডিসেম্বর ২০২২

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
২৯	১৯	-	১	৪৯	১২	৪৮	-	-	৯৮%

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
ডিসেম্বর, ২০২২

অভিযোগ কারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
২৯	০	০	১	৩০	৪	২৫	০	১	৯৬.৬৭

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
২	১৭	১৯	০	২	১৭	০



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

মাসের নাম: ডিসেম্বর ২০২২

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
১৯	৩০	৪৯	৪৮	মুক্তিযোদ্ধা গণকর্মচারী হিসাবে ২ (দুই) বৎসর মেয়াদ বৃদ্ধি থেকে বঞ্চিত হওয়ায় উক্ত সময়ের প্রাপ্য আর্থিক সুবিধাদি প্রদান প্রসঙ্গে।		জনাব মো: হালিম সরকার, এইও, ব্যক্তিগত নথি নং- ও-৭৪১৪ (অবসরপ্রাপ্ত মুক্তিযোদ্ধা গণকর্মচারী, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, মুক্তিযোদ্ধা নম্বর, (MIS) ও বেসামরিক গেজেট নং- ০১৮৮০০০১১৫৫ ও ২৮৭৯ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য জনতা ব্যাংক লিমিটেড বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০২৮.২২.১৮০, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-২৬।
				ওয়ান ব্যাংকের প্রাক্তন চেয়ারম্যান ও বিএনপির ফাইন্যান্সার জনাব সাঈদ হোসেন কর্তৃক ব্যাংকের টাকা আত্মসাৎ করে এর কোটি কোটি টাকা বিদেশে পাচারের অভিযোগ।		জনাব আবুল হোসেন, অফিসার, ওয়ান ব্যাংক কাওরানবাজার, ঢাকা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.১৮২, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-২৭।



			ফারইস্ট ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড কর্তৃক বিআইপিডি'র এফডিআর-এর অর্থ পরিশোধ না করা প্রসঙ্গে।	জনাব কাজী মোঃ মোরতুজা আলী, মহাপরিচালক, বিআইপিডি এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.১৭৭, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-২০।
			গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি কল্পে বীমাকৃত টাকা ফেরত পেতে হযরানী বন্ধের নিশ্চয়তা প্রদান প্রসঙ্গে।	জনাব মো: মোস্তাক জামাল, সাবেক বীমা কর্মী ও ভুক্তভোগী এর নিকট থেকে প্রাপ্ত আবেদনটির বিষয়ে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৮১, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-২৬।
			অর্থকাগজ এর পাওনা আদায়ে সহযোগিতা কামনা।	জনাব প্রনব কুমার মজুমদার এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			পল্লী মঞ্জল কর্মসূচী (পিএমকে) এর অসাধু অত্যাচারী কর্মকর্তাদের থেকে রক্ষা পাওয়ার আবেদন।	শাখা কার্যালয়ের ফিল্ড অফিসারের অভিযোগটি এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোফ্রেডিট রেগুলেটরি (এমআরএ), ৮ শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, গুলফেসাঁ প্লাজা (৭ম তলা), বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			আইনানুযায়ী সূত্রোক্ত মামলার অভিযোগপত্র দাখিল হওয়ায় সাময়িক বরখাস্তের জন্য আবেদন।	জনাব নাজনীন আক্তার, পূর্ব শেওড়াপাড়া, কাফরুল, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬ এর অভিযোগটি ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান অফিস, সোনালী ব্যাংক ভবন, ৩৫-৪২,৪৪ মতিঝিল বানিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।




			মেয়াদোত্তীর্ণ বীমা পলিসির টাকা প্রাপ্তির আবেদন প্রসঙ্গে।		জনাব দেওয়ান মাহমুদুল হক, কাউন্সিলর, ফোন: ০২০৭৫৮৪০০৮১/ (বর্ধিত ২৩৯) 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৭৯, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-২৬।
			ডেলটা লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিঃ হতে বেতন-ভাতাদি পাওনা প্রসঙ্গে।		জনাব মোঃ গোলাম ফারুক, প্রাক্তন সহকারী ভাইস প্রেসিডেন্ট, কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ, ডেলটা লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেড এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করে গৃহীত ব্যবস্থা এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৭৬, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-১৯।
			মো: এমাদুল হক ডিএম ইনচার্জ, মোবাইল নং- ০১৭১২৮৭০৫৭২ এবং শাখা কোড ৮০০/৩৫৩১ এর বিরুদ্ধে বীমা পত্র নং-০০২০৩২৭২৬/৮ এর বিষয়ে প্রতারণার অভিযোগ প্রসঙ্গে।		জনাব প্রমিলা সরকার, বোয়ালিয় পাড়া, ঘোড়ামারা, রাজশাহী এর অভিযোগটি ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ২৪ মতিঝিল, বানিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে।
			অগ্রণী ব্যাংক লি: নীলফামারী শাখার গ্রাহক শাওন অটো ব্রিকস লি: এ নামে ঋণপত্র খুলে আমদানীকৃত মালামাল পোর্ট হতে ছাড় না করা, কোটি কোটি টাকা পোর্ট ডেমারেজ পরিশোধ না করা সংক্রান্ত অনিয়ম দুর্নীতির বিষয়ে তদন্ত সাপেক্ষে আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।		জনাব মো: আবদুল আলীম, চিফ রিপোর্টার, অপরাধ বিচিত্রা, মডার্ন ম্যানসন, ৫৩ মতিঝিল, ঢাকা এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান, দুর্নীতি দমন কমিশন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে।
			ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লি:, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী সুদের হার ৯% না নিয়ে ১৪-১৫% সুদ আরোপ করছে। অতিরিক্ত দলুসুদ (কমপেনসেশন) নিচ্ছে।		ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ এর ভুক্তভোগী ঋণ গ্রহীতাদের পক্ষে জনাব আবদুল হক এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে।

স্বাক্ষর

			ফারইস্ট ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স কোম্পানী লিঃ এর পলিসি নং-৫৫৫০২৪০০০০৩১, ফান্ড নম্বর-৯৪২৫ এর মেয়াদপূর্তিতে ফান্ড জরুরী ভিত্তিতে পাওয়ার আবেদন।		জনাব ইয়াসমিন আক্তার, স্বামী-মাইন উদ্দিন, মাতা-রৌশন আক্তার, গ্রাম- উত্তর মহতাপুর, ডাকঘর- বৈকণ্ঠপুর, উপজেলা- নোয়াখালী সদর, 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৭৫, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-১৯।
			এসএ এগ্রো ফিডস লিমিটেড এর একাউন্ট থেকে অনুমতি ব্যতীত ৬, ০০,০০০/- টাকা ডেবিট করা প্রসঙ্গে।		ব্যবস্থাপনা পরিচালক, এসএ এগ্রো ফিডস লিমিটেড এর অভিযোগটি শাখা ব্যবস্থাপক, ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, ভি.আই.পি রোড শাখা, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			রেজিস্ট্রেশন নং- ২০২১-০২৫৭৬৭৬ ইস্যু তারিখ- ১৫-০৩-২০২১, মেয়াদ পূর্তির তারিখ ১৫-০৩-২০২৪ এর টাকা নমিনি বরাবর প্রদান না করিয়া স্থাগিত রাখার আবেদন।		জনাব লজিনা খান, সাবেক প্রশাসনিক কর্মকর্তা, ঢাকা ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, বর্তমান ঠিকানা- অন্তরা, ৮৯ আবু তালেব সড়ক, পুরাতন কসবা, যশোর এর অভিযোগটি, পোস্ট মাস্টার, প্রধান ডাকঘর-৭৪০০, যশোর বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (এফআইডিতে)তে পাঠানো বাংলাদেশ ব্যাংকের এক তরফা, অপ্রাসঙ্গিক এবং উদ্দেশ্যপ্রণেদিত প্রতিবেদন প্রসঙ্গে।		জনাব মো: সাইফুল ইসলাম তালুকদার, সিনিয়র অফিসার, সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, আইডি# ১০৮৯, এএস# ১১৯৬ এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রদান করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ডিজিএম জনাব মো: আব্দুর রউফ এর বিরুদ্ধে লাগামহীন ঘুষ, দুর্নীতি, অনিয়ম ও ক্ষমতার অপব্যবহারের অভিযোগ।		জনাব মোঃ ইসমাইল হোসেন, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর নিকট থেকে প্রাপ্ত তদন্ত প্রতিবেদনে জনাব আব্দুর রউফ এর বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগসমূহ প্রমানিত হয়নি বিধায় অভিযোগটি নথিজাত করা হয়েছে।

			ফারইস্ট ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স এ বীমার মেয়াদপূর্তীর পর টাকা না পাওয়া প্রসঙ্গে।	জনাব মো: আব্দুল্লাহ, অফিস সহায়ক, কেয়ার টেকার অফিস, ইডেন গনপূর্ত বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা এর নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.১৭১, প্রেরণের তারিখ: ২০২২-১২-১২।
			ঘুষখোর, দুর্নীতিবাজ, জামাত-শিবিরের দোষর এবং নারী লোভী এস এম শাহনেওয়াজ মোস্তফা ফয়সাল ও আশরাফুজ্জামান খান প্রশাসনের অপকর্মের তদন্ত পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন।	জনাব মোঃ ইসমাইল হোসেন, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর নিকট থেকে প্রাপ্ত তদন্ত প্রতিবেদনে জনাব এস এম শাহনেওয়াজ মোস্তফা ফয়সাল ও জনাব আশরাফুজ্জামান খানের বিরুদ্ধে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রমানিত হয়নি বিধায় অভিযোগটি নথিজাত করা হয়েছে।

স্বাক্ষর
নাম :
পদবি :


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