

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

নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০৯.১৭-


২২ ফাল্গুন ১৪২৯
তারিখ: -----
০৭ মার্চ 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 ফেব্রুয়ারি' 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: ফেব্রুয়ারি 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
০৫	১৯	-	০	২৪	১২	২২	-	-	৯১.৬৬%


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



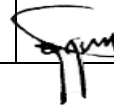
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
www.fid.gov.bd

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারি 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
১৯	৫	২৪	২২	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (বিকেবি) কর্মচারী ইউনিয়ন (সিবিএ)-র কেন্দ্রীয়কমিটির দাবী করা দুর্নীতিবাজ কর্মচারী জনাব মোঃ মমিনুল হক এর ঘুষ, দুর্নীতি, অনিয়ম, চাঁদাবাজি ও ক্ষমতার অপব্যবহার করার অভিযোগ।		জনাব মোঃ আবু রায়হান, উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা, এইচ.আর.এম.ডি- ২ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক মতিঝিল, ঢাকা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০২৩.২২.৭৬, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-১৯।
				মরহুম মোঃ আঃ মান্নান (জি-২২৯১৯) সিনিয়র প্রিন্সিপ্যাল অফিসার (অবসরপ্রাপ্ত) সোনালী ব্যাংক লিঃ প্রিন্সিপ্যাল অফিস পটুয়াখালী এর অবসরোত্তর আর্থিক সুবিধা হতে বঞ্চিত হওয়ার অভিযোগ।		জনাব নাজমুন আরা মেরী, স্বামী- মরহুম মোঃ আঃ মান্নান, মোবাইল নং- ০১৯৯৮১৪৭৩৭ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করে গৃহীত ব্যবস্থা এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য সোনালী ব্যাংক লিমিটেড বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১২.২২.৭৫, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-১৫।

			সোনালী ব্যাংক পরিচালিত 'সোনালী সেবা' এর মাধ্যমে সোনালী ব্যাংক সরাইল শাখা কর্তৃক শিক্ষার্থীদের প্রতি অবিচার প্রসঙ্গে।		জনাব এ কে এম জিয়াউর রহমান (লাভলু) প্রভাষক, সরাইল সরকারি কলেজ সরাইল, ব্রাহ্মণবাড়িয়া এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য সোনালী ব্যাংক লিমিটেড বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১২.২২.৪৭, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-০২।
			মেয়াদ উত্তীর্ণ বীমা পলিসির টাকা না পাওয়ার অভিযোগ।		জনাব আরিফ হোসেন, গ্রাম: রানিপুর, পো: রাজেন্দ্রপুর, থানা: কাপাসিয়া, জেলা: গাজীপুর 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.৮১, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-২২।
			বেসিক ব্যাংক শান্তিনগর শাখা, ঢাকা এর সংশ্লিষ্ট ঋণ পরিশোধের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ প্রসঙ্গে।		জনাব মোসা:লুৎফা বেগম, স্বত্বাধিকারী, মেসার্স এল আর ট্রেডিং এর অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			কুষ্টিয়া আল মুদারাবা প্রকল্পের মেয়াদোত্তর দাখিলকৃত বীমা পলিসির টাকা পরিশোধ প্রসঙ্গে।		গ্রাহকগণের পক্ষে জনাব মোছা: পারভীন আক্তার এর অভিযোগটি মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (সিইও) হোমল্যান্ড লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড, ১১ মতিঝিল, বা/এ এল্লাল চেম্বার ৩য় তলা, ঢাকা-১০০০ বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের সদস্য (লাইফ) জনাব কামরুল হাসানের বীমা খাত হতে দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ, অনিয়ম এবং নানাবিধ অপকর্ম সম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।		নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক বিভিন্ন জীবন বীমা কোম্পানির নির্বাহী/কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অভিযোগটি মাননীয় প্রধানমন্ত্রী, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ব্যাংক এশিয়া লিমিটেড, গৌরিপুর শাখা হতে সঞ্চয়ী হিসাবে জমাকৃত টাকা প্রদান না করার		জনাব মোসাঃ সালমা আক্তার, পিতা-মোঃ আফজল, গ্রাম-দৌলদি, ডাকঘর ও উপজেলা দাউদকান্দি, জেলা-কুমিল্লা এর নিকট থেকে

			অভিযোগ।		প্রাপ্ত অভিযোগটি অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০৩৫.২২.৭৮, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-২২।
			তথ্য অধিদপ্তর থেকে প্রাপ্ত দৈনিক পত্রিকায় খবরের বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ প্রসঙ্গে।		জনাব স. ম. আজহারুল ইসলাম, সিনিয়র সহকারী সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত পত্রটির বিষয়ে ৩ কার্যদিবসের মধ্যে এ বিভাগে মতামত প্রদান করার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.৪৩, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-০২।
			বৃটিশ বাংলাদেশী ১২০ জন যুক্তরাজ্য প্রবাসীর স্বপ্ন পুরনে বিনিয়োগকৃত টাকা উদ্ধারসহ আবেদনকারীর বিরুদ্ধে মামলা প্রত্যাহার এবং চক্রান্তকারীদের বিচারের আবেদন।		জনাব দেওয়ান মাহমুদুল হক, কাউন্সেলর এর অভিযোগটি চেয়ারম্যান দুর্নীতি দমন কমিশন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			নিম্ন তফসীল বর্ণিত ভূমি আইন বহির্ভূত ভাবে বন্ধকী সম্পত্তি হিসাবে গ্রহণ করায় তাহা বন্ধকী সম্পত্তি হইতে ফেরত প্রদান প্রসঙ্গে।		জনাব কমলা বিবি, স্বামী: জাবিদ উল্যা, সাং: অলহা, ডাক: অলহা-৩২০০, উপজেলা: মৌলভীবাজার, জেলা: মৌলভীবাজার এর অভিযোগটি ব্যবস্থাপক, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড, মৌলভীবাজার শাখা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড (UCBL) এর অমানবিক কর্মকান্ডের প্রতিকার প্রার্থনা		নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক একজনের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
			জনতা ব্যাংক লিমিটেড এ সেবা নিতে গিয়ে হয়রানির শিকার হওয়ার অভিযোগ।		জনাব মো: মিনহাজ হোসেন, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার (৫ম তলা) আগারগাঁও ঢাকা-১২০৭ এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বাংলাদেশ




					জনতা ব্যাংক লিমিটেড বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। অফিস স্মারক নম্বর ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০২৮.২২.৬৩, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-১৪।
				পদ্মা ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড এ মেয়াদপূর্তিতে বীমার টাকা না পাওয়ার অভিযোগ।	জনাব মো: জিল্লুর রহমান গাজী, গ্রাম- ফুলতলা, পোঃ বাদেকাড়াপাড়া থানা- বাগেরহাট, জেলা- বাগেরহাট 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.৪৬, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-০২।
				জালিয়াতি ও অর্থ আত্মসাতের কারনে দুর্নীতিবাজ জিএম খসরু দস্তগীর ও ম্যানেজার মো: আরিফুল ইসলামকে চাকুরী থেকে বরখাস্ত এবং একমাত্র সরকারী নন লাইফ বীমা প্রতিষ্ঠান “সাধারণ বীমা কর্পোরেশন” কে রক্ষা করা প্রসঙ্গে।	অভিযোগটি নাম-স্বাক্ষরবিহীন বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
				সোনালী ব্যাংকের ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগের লেবাসধারী ডিজিএম (জনাব জসীম উদ্দীন খান) এর আসল চরিত্র উন্মোচন এবং সুস্থ একজন ডিজিএম ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগে পদায়ন প্রসঙ্গে।	অভিযোগটি নাম-স্বাক্ষরবিহীন বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।
				বীমা পলিসির টাকা না পাওয়ার অভিযোগ।	জনাব মো: রেজাউল করিম, পলিসি নং- ০০০৫০০৫৬৬২১ 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.৬২, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-১৫।



				বীমা পলিসির টাকা না পাওয়ার অভিযোগ।		জনাব তাছলিমা আক্তার, গ্রাম: বড়হর বালুচড়া, পো: ভুলেশ্বর, থানা: কাপাসিয়া, জেলা: গাজীপুর 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 ৫৩.০০.০০০০.৪৪১.২৭.০১৩.২২.৭৪, প্রেরণের তারিখ: ২০২৩-০২-১৪।
				জনাব মো: আনসারুল হক (বর্তমানে মৃত) কর্তৃক একাউন্ট নং- ২০৫০১৬৬০৯২০০৩০৩৭১৪ এবং ২০৫০১৬৬০২০০৯৩২৩১৮ এ গচ্ছিত অর্থ তার ওয়ারিশ হিসাবে দরখাস্তকারীগণকে তাদের আইনানুগ অংশ প্রদানের অনুরোধ প্রসঙ্গ।		জনাব আনোয়ার খাতুন, পিতা: মৃত মুবাহ্বির আলী, গ্রাম: ঘড়াইগ্রাম. পো: মানিকগঞ্জ বাজার-৩১৮২, থানা: কানাইঘাট, জেলা: সিলেট এর অভিযোগটি শাখা প্রধান (এজিএম/ডিজিএম) মহোদয়, ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, আম্বরখানা শাখা, সিলেট বরাবর প্রেরণ করে এ বিভাগে অনুলিপি প্রেরণ করা হয়েছে বিধায় নথিজাত করা হয়েছে।

স্বাক্ষর
নাম :
পদবি :


মোঃ জাহিদ হোসেন
উপসচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়।