



সমস্যা সমাধান বা চাহিত কার্য সম্পাদনের জন্য নিম্নলিখিত ডকুমেন্টস প্রয়োজন হবে ও নিম্নলিখিত বিষয়াবলি আবশ্যিকভাবে লক্ষ্য রাখতে হবে।

সমস্যা বা কাজের ধরণ	সমস্যা/কাজের বর্ণনা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	জরুরী লক্ষ্যনীয় বিষয়াবলি
আইডি সংক্রান্ত সমস্যা ও কাজ	নতুন আইডি খোলা	১. রেজিস্ট্রেশন ফরম ২. অগ্রগামী পত্র (নতুন আইডি খোলার ক্ষেত্রে আবেদনপত্র জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের মাধ্যমে আসবে)	১। রেজিস্ট্রেশন ফরম অবশ্যই যথাযথভাবে পূরণ এবং আবেদনকারী ও অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হতে হবে।
	আইডি ট্রান্সফার করা	১. সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বদলি আদেশ; ২. সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে ছাড়পত্র; ৩. সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগদানপত্রের এনডোর্সমেন্ট; ৪. রেজিস্ট্রেশন ফরম (পুনরায় রেজিস্ট্রেশন ফরম না নিয়ে ই-নথি সিস্টেমের ন্যায় transferred office-এ লিংক করে দেয়া যেতে পারে) ৫. অগ্রগামী পত্র ৬. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অবসরে যাওয়ার আদেশ;	২। অগ্রগামী পত্র অবশ্যই অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হতে হবে। ৩। নতুন আইডি খোলার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ইস্যু অফিসে পূর্বের আইডি ডি-এক্টিভেট করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করে দেখতে হবে। ৪। রোল দেয়ার ক্ষেত্রে তার পদমর্যাদা যাচাই করা;
	আইডি ডিএক্টিভেট করা	১. ডিএক্টিভেট করার কারণ ব্যাখ্যাপূর্বক চিঠি; ২. বদলির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বদলির আদেশ; ৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অবসরে যাওয়ার আদেশ;	৫। একই ইউজার এন্ট্রি এবং এপ্রুভ রোল যেনো না পায় তা নিশ্চিত করা; ৬। Approving User (Checker) অবশ্যই Entry User (Maker) এর উচ্চ পদমর্যাদা এবং Super User (Pre Encashment Approver) অবশ্যই Approving User এর চেয়ে উচ্চ পদমর্যাদার হতে হবে।
	আইডি পুনরায় এক্টিভেট করা	১. আইডি পুনরায় এক্টিভেট করার কারণ ব্যাখ্যাপূর্বক চিঠি; ২. বদলির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বদলির আদেশ; ৩. সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে ছাড়পত্র; ৪. সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগদানপত্রের এনডোর্সমেন্ট; ৫. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বদলি আদেশ বাতিল আদেশ। (আইডি এক্টিভেট/ ডিএক্টিভেট করার ক্ষেত্রেও ই-নথি সিস্টেম অনুকরণীয় হতে পারে)।	৭। আইডি সংক্রান্ত যেকোন কাজ করার ক্ষেত্রে নিশ্চিত হতে হবে যে কার্যালয়টি অথরাইজড কিনা? ভুলবশত: কোন আইডি খোলা হলে বা আইডি তৈরীতে কোন ভুল (মোবাইল নম্বর, নাম, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদি) হলে তা তাৎক্ষণিকভাবে সিস্টেম উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট পরামর্শক ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নজরে আনতে হবে।
	আইডি রোল চেনজ করা	১. সংশ্লিষ্ট কার্যালয় প্রধান স্বাক্ষরিত ব্যাখ্যা সম্বলিত পত্র (ই-নথি সিস্টেম অনুকরণীয় হতে পারে)	



সমস্যা বা কাজের ধরণ	সমস্যা/কাজের বর্ণনা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	জরুরী লক্ষ্যনীয় বিষয়াবলি
নতুন অফিস ম্যাপিং সংক্রান্ত কাজ ও সমস্যা	নতুন ইস্যু অফিস তৈরি করা	<p>১. 'অনলাইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে' অফিস অন্তর্ভুক্তির জন্য নিজ অফিসের প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত চিঠি;</p> <p>২. সংশ্লিষ্ট অফিস ম্যাপিং ফর্ম যথাযথভাবে পুরন করতে হবে</p> <p><u>(নতুন ইস্যু অফিস তৈরি করার ক্ষেত্রে আবেদনপত্র জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের মাধ্যমে আসবে)</u></p>	<p>১. সঞ্চয়পত্র লেনদেনকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের তালিকাভুক্ত কিনা বা জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরের অনুমোদন আছে কিনা তা যাচাই করা;</p> <p>২. পূর্বে অফিস তৈরী আছে কিনা তা যাচাই করা;</p> <p>৩. অফিস কোডের দ্বৈততা পরিহার করা;</p> <p>৪. ম্যাপিং সংক্রান্ত প্রাপ্ত তথ্যের তুলনামূলক সঠিকতা যাচাই করা</p> <p>৫. নতুন অফিস তৈরির ক্ষেত্রে শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট প্রধান কার্যালয়ের পত্র বিবেচনা করা করতে হবে।</p> <p>৬। ভুলক্রমে একই অফিস একাধিকবার তৈরী করা হলে বা ম্যাপিং ভুল (একাউন্ট নং, রাউটিং নং, এড্রেস ইত্যাদি) করা হলে তা তাৎক্ষণিকভাবে সিস্টেম উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট পরামর্শক ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নজরে আনতে হবে এবং ভুলসমূহ দ্রুত সংশোধন করতে হবে।</p>
ব্যাংক তথ্য সংশোধন সংক্রান্ত	<p>১. ব্যাংক হিসাব নম্বর পরিবর্তন</p> <p>২. হিসাব শিরোনাম পরিবর্তন</p> <p>৩. ব্যাংক পরিবর্তন</p> <p>৪. শাখা পরিবর্তন</p>	<p>১. গ্রাহক কর্তৃক ইস্যু কার্যালয়ের প্রধান বরাবর আবেদনের সত্যায়িত অনুলিপি; আবেদনটি অবশ্যই স্বয়ংসম্পূর্ণ হতে হবে;</p> <p>২. সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের সময় গ্রাহক কর্তৃক পূরণকৃত আবেদন ফরমের সত্যায়িত অনুলিপি;</p> <p>৩. গ্রাহকের সংশ্লিষ্ট হিসাবের চেকের সত্যায়িত অনুলিপি;</p> <p>৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকের দাবীর সত্যতার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ইস্যু অফিস প্রধানের প্রত্যয়ন;</p> <p>৫. সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবের আইনি কোন জটিলতা নেই মর্মে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখার ম্যানেজারের প্রত্যয়ন।</p> <p>৬. ইস্যুকারী প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক সুপারিশকৃত অগ্রায়ন পত্র;</p>	<p>১. সিদ্ধান্তের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে।</p> <p>২. সমস্যা সমাধানের পর সাময়িকভাবে রোল দেয়ার পর তা আবার তুলে নেয়া হলো কিনা তা যাচাই করা;</p>
গ্রাহকের মৃত্যুতে সুবিধাভোগী নির্বাচন;	১। গ্রাহক কর্তৃক নমিনি নির্ধারণ করা থাকলে	<p>গ্রাহকের মৃত্যুতে সঞ্চয়পত্রের মালিকানা নমিনির অনুকূলে স্থানান্তর অথবা সঞ্চয়পত্র নগদায়নের জন্য নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র প্রয়োজন হবে-</p> <p>১। নমিনির স্ব-ব্যাখ্যায়িত আবেদন</p> <p>২। মূল গ্রাহকের মৃত্যুসনদের সত্যায়িত অনুলিপি</p>	<p>১। সিদ্ধান্তের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে।</p> <p>২। The Sanchapatra Rules 1977 এর Rules 14-17 অনুযায়ী নমিনির অনুকূলে সঞ্চয়পত্র স্থানান্তর করতে হবে অথবা সঞ্চয়পত্র নগদায়ন করতে হবে।</p>



সমস্যা বা কাজের ধরণ	সমস্যা/কাজের বর্ণনা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	জরুরী লক্ষ্যনীয় বিষয়াবলি
		<p>৩। গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি        ৪। নমিনির ব্যাংক হিসাবের তথ্য ও মোবাইল নম্বর        ৫। মূল গ্রাহকের নমিনি তাঁর মৃত্যুতে কোন নমিনি নির্ধারণ করতে চাইলে তার তথ্য (বিধি সম্মত নয়)        ৬। ইস্যুকারী প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক সুপারিশকৃত অগ্রায়ন পত্র;</p> <p><u>(সঞ্চয়পত্র বিধিমালা অনুযায়ী ফ্রেতার মৃত্যুতে ইস্যু অফিসার পেইং অফিসার হিসেবে নগদায়ন করার ক্ষমতাপ্রাপ্ত। এ ক্ষেত্রে কর্মসূচি অফিসে ভূমিকা কি তা স্পষ্ট নয়)</u></p>	<p>৩। The Sanchapatra Rules 1977 এর Rules 43 অনুযায়ী যৌথনামে ক্রয়কৃত সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে নমিনি/নমিনিদের অনাপত্তি সাপেক্ষে অপর নামধারীর অনুকূলে সঞ্চয়পত্রের মালিকানা স্থানান্তর করা যাবে।        *নমিনি অপ্রাপ্তবয়স্ক হলে জাতীয় সঞ্চয়ক্ষিম অনলাইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে' কিভাবে পরবর্তি পদক্ষেপ নেওয়া হবে তা জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরসহ অন্যান্য Stalk Holderদের সাথে আলোচনা পূর্বক নির্ধারণ করতে হবে।</p> <p><u>(নমিনি অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে আদালত হতে অভিভাবকত্ব সনদ সংগ্রহপূর্বক ইস্যু অফিসে দাখিল করতে হবে। সেক্ষেত্রে নগদায়ন হবে আদালত কর্তৃক নিযুক্ত অভিভাবকের অনুকূলে।)</u></p>
	<p>২। গ্রাহক কর্তৃক নমিনি নির্ধারণ করা না থাকলে বা গ্রাহকের পূর্বেই নমিনি মারা গেলে</p>	<p>*নমিনি না থাকলে জাতীয় সঞ্চয়ক্ষিম অনলাইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে' কিভাবে পরবর্তি পদক্ষেপ নেওয়া হবে তা জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তরসহ অন্যান্য Stalk Holderদের সাথে আলোচনা পূর্বক নির্ধারণ করতে হবে।</p> <p><u>(নমিনি না থাকলে</u>  <u>১। আদালত কর্তৃক ইস্যুকৃত Succession Certificate;</u>  <u>২) উত্তরাধিকারী কর্তৃক পেইং অফিসার বরাবর সাদা কাগজে আবেদনপত্র- বিস্তারিতভাবে;</u>  <u>৩) ডাক্তার এবং স্থানীয় সরকার কর্তৃক ফ্রেতার মৃত্যু সনদপত্র অথবা মৃত্যু নিবন্ধন সনদ;</u>  <u>(৪) উত্তরাধিকারীর নাগরিকত্ব সনদ;/</u>  <u>জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</u>  <u>(৫) উত্তরাধিকারী প্রত্যেকের ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি;</u>  <u>(৬) উত্তরাধিকারীর স্বাক্ষর সত্যায়িত সনদ;</u>  <u>(৭) যথাযথভাবে পুরনকৃত তদন্ত ফরম;</u>  <u>(৮) উত্তরাধিকারী অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে পারিবারিক আদালত কর্তৃক অভিভাবক সনদ;</u></p>	<p>১। সিদ্ধান্তের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে।        ২। The Sanchapatra Rules ১৯৭৭ এর Rules 16 &amp; 41 অনুযায়ী পরবর্তি ব্যবস্থা গ্রহন করতে হবে।</p>