

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

সেনা কল্যাণ ভবন (৬ষ্ঠ তলা), ১৯৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা

ঢাকা – ১০০০



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

ফোন : +৮৮-০২-৯৫৯০৫৪৮, ৯৫৯১০০২, ৯৫৯১০০৫.
ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৯৫৬৪৮২৯
ই-মেইল : basicho@basicbanklimited.com
ওয়েবসাইট : www.basicbanklimited.com
সুইফট : BKSIBDDH

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত : জুন, ২০১৬
ব্যবস্থাপনা কর্তৃক সর্বশেষ পর্যালোচনা : ডিসেম্বর, ২০২২



উপক্রমণিকা

ব্যাংকিং খাত আমাদের দেশের সার্বিক আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। এই প্রতিযোগিতা মূলক খাতে প্রতিটি ব্যাংকই সচেষ্ট থাকে দেশের আপামর জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে তথা ব্যাংকিং সেবাসমূহ যথাসম্ভব সহজলভ্যকরণের মাধ্যমে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জন; যেখানে মুনাফা একটি যৌক্তিক পরিণতি। আর মানুষের ক্রমবর্ধমান চাহিদা এবং প্রত্যাশার সাথে তাল মিলিয়ে বর্তমানে ব্যাংকিং খাতও ক্রমবিকাশমান এবং প্রতিনিয়ত পরিবর্তনশীল।

বর্তমানে ব্যাংকিং সেবা কেবলমাত্র সেবা নয়; বরং গ্রাহকের নিকট ব্যাংকের অঙ্গীকার স্বরূপ যেখানে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ প্রতিটি ব্যাংকের দায়িত্ব এবং কর্তব্য।

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে, অত্র প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক অগ্রগতিতে পরিতুষ্ট গ্রাহকের কোন বিকল্প নেই; আর গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নে ব্যাংকের সকল কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা থাকা প্রয়োজন - যেন সমাজের সকল নাগরিক অতি দ্রুত ও সহজলভ্য উপায়ে এবং সময়মত এ ব্যাংক থেকে তার প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করতে পারে।

আলোচ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিটি মূলত গ্রাহকের নিকট অত্র ব্যাংকের সেবা প্রদানের এক ধরনের প্রতিশ্রুতির পরিচায়ক যেখানে ব্যাংক-গ্রাহক সম্পর্ক জোরদারকরণে গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের দায়-দায়িত্ব ও মূল অঙ্গীকারসমূহ লিপিবদ্ধ করা হয়েছে, যা সময় সময় পরিবর্তনযোগ্যও বটে।

এটি প্রস্তুত করা হয়েছে মূলত সর্বসাধারণের মাঝে বেসিক ব্যাংক-এর কার্যক্রম প্রচার, প্রসার এবং গ্রাহকের নিকট অত্র ব্যাংকের বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত বিষয়ে তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে। এর কোন আইনগত বাধ্যবাধকতা নেই; অর্থাৎ ব্যাংক কিংবা গ্রাহকের পক্ষে এটি কোন ধরনের দায়বদ্ধতা বা অধিকার প্রতিষ্ঠা করবে না।

গ্রাহকের সুবিধার্থে ব্যাংকের ওয়েব সাইটে অত্র দলিল প্রদর্শন করা হবে।

বিশেষ দৃষ্টব্য:

- চার্টার-এ প্রদেয় সকল তথ্য-উপাত্ত ডিসেম্বর ৩১, ২০২২ ভিত্তিক যা পরিবর্তন ও পরিমার্জন যোগ্য।
- এতে গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন সেবা ও সুযোগ-সুবিধার মূখ্য তথ্যাদি সন্নিবেশিত হয়েছে। প্রতিটি সেবার নির্দিষ্ট ও পৃথক পৃথক শর্তাবলী রয়েছে যা আমাদের ওয়েবসাইট তথা www.basicbanklimited.com এ দেয়া আছে অথবা চাহিবা মাত্রই সরবরাহ করা হবে।



সূচীপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
উপক্রমণিকা	০১
সূচীপত্র	০২
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড : এক নজরে	০৩
সংক্ষিপ্ত ইতিহাস	০৩
রূপকল্প	০৩
অভিলক্ষ্য	০৩
নেটওয়ার্ক ও আউটলেটসমূহ (ডিসেম্বর ২০২২ ভিত্তিক)	০৪
১. শাখার শ্রেণীকরণ	০৪
২. উপশাখা	০৪
৩. বৈদেশিক বাণিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখাসমূহ/ Authorised Dealer(AD) Branch	০৪
৪. করেসপন্ডেন্ট (Correspondent) ব্যাংক	০৪
৫. মানি ট্রান্সফার কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কার্যক্রম	০৪
৬. বুথসমূহ	০৪
সময়সূচী	০৫
ক. সেবাসমূহ	০৬
১. নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ	০৬
২. প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ	২১
৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	২৪
খ. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	২৮
গ. আপনার (গ্রাহকের) নিকট প্রত্যাশাসমূহ	২৮



এক নজরে বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

সংক্ষিপ্ত ইতিহাস

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড (বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কর্মাচ ব্যাংক লিমিটেড) ব্যাংকিং কোম্পানি হিসাবে আগস্ট ০২, ১৯৮৮ তারিখে তদানিন্তন ব্যাংকিং কোম্পানি আইন ১৯১৩-এর অধীনে নিবন্ধিত হয়। এটি ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে সেপ্টেম্বর ১১, ১৯৮৮ তারিখে লাইসেন্স প্রাপ্ত হয় এবং জানুয়ারি ২১, ১৯৮৯ তারিখ হতে এর ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু করে। ক্ষুদ্র ও মাঝারী শিল্পে বিনিয়োগের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক সমৃদ্ধির লক্ষ্যে নীতি নির্ধারকবৃন্দের প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে ব্যাংকটি প্রতিষ্ঠিত হয়। শুরুতে এটি বিলুপ্ত বিসিসি ফাউন্ডেশন এর ৭০ শতাংশ মালিকানা এবং বাংলাদেশ সরকারের অবশিষ্ট ৩০ শতাংশ মালিকানার যৌথ উদ্যোগে কার্যক্রম শুরু করে। পরবর্তীতে বিসিসিআই এর বিলুপ্তিতে বিসিসি ফাউন্ডেশন অকার্যকর হয়ে পড়লে বাংলাদেশ সরকার জুন ০৪, ১৯৯২ তারিখে ব্যাংকের শতভাগ মালিকানা প্রাপ্ত হয়। ফলশ্রুতিতে এটি শতভাগ রাষ্ট্র মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিচিতি লাভ করে এবং মার্চ ০৩, ২০১৫ তারিখে বাংলাদেশ ব্যাংক বেসিক ব্যাংক লিমিটেডকে রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে প্রদর্শনের অনুমতি প্রদান করে।

রূপকল্প

ক্ষুদ্র ও মাঝারী উদ্যোগসমূহের উন্নয়ন ও অর্থায়নে বিশেষ গুরুত্ব প্রদান পূর্বক সর্বপ্রকার ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নকে অরাস্থিত করা।

Vision:

To facilitate economic development of the country by rendering all-out banking services with special emphasis on finance and promotion of Small and Medium Enterprises.

অভিলক্ষ্য

আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে দক্ষ ও কার্যকরভাবে মানবসম্পদের ব্যবহার ও প্রাতিষ্ঠানিক সুশাসন প্রতিষ্ঠার মধ্য দিয়ে উদ্ভাবনী ধারণা প্রয়োগে উন্নতমানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে নতুন নতুন উদ্যোক্তা তৈরির প্রক্রিয়ায় ব্যাংকিং পরিমন্ডলে একটি শক্তিশালী ব্যাংক হিসাবে প্রতিষ্ঠিত হওয়া।

Mission:

To evolve as the strongest one in the banking industry by rendering quality services with innovative ideas towards entrepreneurship development through utilizing human resources in an effective & efficient manner as well as ensuring corporate governance for overall betterment of the society.



নেটওয়ার্ক এবং আউটলেটসমূহ (ডিসেম্বর ৩১, ২০২২ পর্যন্ত)

ডিসেম্বর ৩১, ২০২২ -এ বেসিক ব্যাংক লিমিটেড-এর সর্বমোট শাখার সংখ্যা ৭২ টি; যা বাংলাদেশের ৮টি বিভাগ এবং ৩৫টি জেলায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে।

	সংখ্যা
১। শাখার শ্রেণীকরণঃ	
১.১ অঞ্চল ভিত্তিক	
ক) শহুরে শাখাসমূহ	: ৫৮
খ) গ্রামীণ শাখাসমূহ	: ১৪
১.২ বিভাগ ভিত্তিক	
ক) ঢাকা	: ২৮
খ) চট্টগ্রাম	: ১৫
গ) খুলনা	: ১০
ঘ) রাজশাহী	: ০৬
ঙ) সিলেট	: ০৪
চ) রংপুর	: ০৩
ছ) বরিশাল	: ০৩
জ) ময়মনসিংহ	: ০৩
২। উপশাখা	: ৩৬
৩। বৈদেশিক বাণিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখাসমূহ/ Authorized Dealer(AD) Branch	: ১৬
৪। করেসপন্ডেন্ট (Correspondent) ব্যাংক	: ১৮
৫। মানি ট্রান্সফার কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কার্যক্রম	: ১০
৬। বুথ সমূহ	
৬.১ বিল / ফি সংগ্রহের বুথ	: ১১
৬.২ এটিএম বুথ	: ২২



ক : সেবাসমূহ :

১. নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
০১	আমানতের হিসাব খোলা (চলতি হিসাব, সঞ্চয়ী হিসাব, এস এন ডি, এফ ডি আর)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণক, নমিনির ছবি, হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০২	বিভিন্ন আমানত স্কিম হিসাব খোলা (মাসিক ডিপিএস স্কিম এবং স্থায়ী আমানত স্কিম)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণক, নমিনির ছবি, হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৩	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব (১৮ বছর পর্যন্ত স্কুল/কলেজ ছাত্র)	১৮ বছরের কম বয়সী স্কুল/কলেজ শিক্ষার্থী	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জন্ম নিবন্ধন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সনদপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব পরিচালনাকারীর অভিভাবকের তথ্য। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৪	পথ শিশু এবং কর্মজীবী শিশু/কিশোর সঞ্চয়ী হিসাব (পথপুস্প)	চুক্তিবদ্ধ এনজিওর সাথে শাখার মাধ্যমে	এনজিও প্রতিনিধির ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পথ শিশুদের ছবি, জন্ম নিবন্ধন, কমপক্ষে ১০ টাকার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা: এনজিও (এমআরএ কর্তৃক অনুমোদিত) এবং শাখার মধ্যে সম্পাদিত চুক্তি অনুসারে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৫	মুক্তিযোদ্ধাদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (মুক্তিযোদ্ধা সঞ্চয়ী হিসাব)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
			পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র, মুক্তিযোদ্ধা ভাতা বই। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট			
০৬	লাইসেন্সপ্রাপ্ত ড্রাইভারের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (বেসিক চলন্তিকা)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৭	কৃষকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (কৃষক সঞ্চয়ী হিসাব)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৮	গার্মেন্টস শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (আর এম জি শ্রমিক হিসাব)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ড, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
০৯	চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিক সঞ্চয়ী হিসাব)	শাখাসমূহের মাধ্যমে	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ড, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
			খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট			
১০	সুদ মুক্ত বিশেষ সংরক্ষণী আমানত হিসাব	শাখাসমূহের মাধ্যমে	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণস্বরূপ, হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমিনি, বৈধ পাসপোর্ট ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১১	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব: নিবাসী এবং অনিবাসী হিসাব/ FC and NRFC Account	গ্রাহকের হিসেবে জমাকরন এবং তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণস্বরূপ, হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমিনি, বৈধ পাসপোর্ট ইত্যাদি। সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১২	Resident Foreign Currency Deposit Account (RFCD)	শাখাসমূহের মাধ্যমে।	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণস্বরূপ, হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমিনি, বৈধ পাসপোর্ট ইত্যাদি। সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
১৩	শিল্প/বাণিজ্য/ অন্যান্য ঋণ অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন। সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
১৪	তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক প্রয়াস” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
১৫	ক্যাটারিং সার্ভিস নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক আমন্ত্রণ” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
১৬	হস্ত ও কুটির শিল্প নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক নান্দনিক” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
১৭	প্রিন্টিং ও মিডিয়া নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক অক্ষর” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
				এবং চার্জ।		
১৮	ক্ষুদ্র ব্যবসায় নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক সাত সদাই” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
১৯	বুটিক ও টেইলারিং নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক হাতের কাজ” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২০	মহিলা উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক কল্যাণী” ঋণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২১	ক্ষুদ্র ঋণ/ মাইক্রো ক্রেডিট অনুমোদন	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
			পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ফি, কমিশন এবং চার্জ।		
২২	কৃষি/ কৃষি ভিত্তিক ঋণ	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৩	বীর মুক্তিযোদ্ধা ঋণ	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৮৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৪	স্থায়ী আমানত/ স্কিম ভিত্তিক আমানতের বিপরীতে ঋণ সুবিধা প্রদান	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিস/শাখা ব্যবস্থাপক-এর অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	গ্রাহকদের আবেদন, আমানত হিসাবের বিপরীতে লিয়েন চার্জ সৃষ্টি করা, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৫	ডোক্তা ঋণ (বেসিক হোম লোন)	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
				এবং চার্জ।		
২৬	ভোক্তা ঋণ (স্ট/লং টার্ম লোন এগেইন্স্ট সেলারি – ফর ইমপ্লইজ অব বিটিআরসি)	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৮৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৭	ভোক্তা ঋণ (মিট দ্যা নিড)	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৮৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৮	ভোক্তা ঋণ (বেসিক ফ্রেন্ডশীপ একাউন্ট: ওভারড্রাফট ফেসিলিটি);	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৮৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
২৯	১০ টাকার হিসাব ধারককে পুনঃঅর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র এবং আবেদনের জন্য ১০ টাকার হিসাব থাকতে হবে। (ক্ষুদ্র, প্রান্তিক, ভূমিহীন, কৃষক, স্বল্পআয়ী, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি, মুদি, চা, বই, ফুল, ফল-এর দোকানদার, আচার তৈরি, বীজ উৎপাদন, কাঠমিষ্ট্র, ইলেক্ট্রিশিয়ান, ফেরিওয়ালা, ইত্যাদি ব্যক্তিকে দেওয়া হয়)। সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	৮৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
৩০	পরিবেশ বান্ধব পণ্য/প্রতিষ্ঠানে পুনর্আর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র। সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৩১	দুধ উৎপাদন এবং কৃত্রিম প্রজননে পুনর্আর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক সব কাগজপত্র। সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	১১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৩২	বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ/ ট্রেড ফাইন্যান্স • রপ্তানি LC পরামর্শ ও স্থানান্তর • রপ্তানি বিল আলোচনা/সংগ্রহ • আমদানি ফাইন্যান্স • আমদানি বিল হ্যাডলিং • শিপিং গ্যারান্টি • EDF ঋণ	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে AD Branch এর মাধ্যমে	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা	তফসিল মোতাবেক ঋণ সুদ হার এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	যুক্তিসঙ্গত সময়	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ট্রেড ফাইন্যান্স বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪২৬৩৪৭৪ ফোনঃ ৭১২৪৯৬০, এক্সঃ ২১৭ ই-মেইল: TalukderM@basibanklimited.com
৩৩	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয় এবং বৈদেশিক)	প্রধান কার্যালয়/সার্কেল অফিসের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	গ্রাহক / সংস্থার আবেদন। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৩ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৩৪	পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু	শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩৫	বিদেশে কর্মরত শ্রমিকের বৈদেশিক রেমিট্যান্সের আন্ত-	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ এবং তাৎক্ষণিক নগদ	ফর্ম 'সি' (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ ব্যাংক হিসাব / বৈধ আইডি কার্ড। এছাড়া	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
	প্রবাহ	পরিশোধ	'Western Union', 'Ria' এবং আরও অন্যান্য মাধ্যমে বিদেশ হতে প্রেরণকৃত অর্থ সংগ্রহ করা যায়। সকল শাখা			
৩৬	বৈদেশিক রেমিট্যান্সের বহি-প্রবাহ	সকল AD শাখার মাধ্যমে স্টুডেন্ট ফাইল, টিউশন ফি, টেকনিকেল ফি ইত্যাদি প্রদান	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ফর্ম "টিএম" (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ স্টুডেন্ট ফাইল, টিউশন ফি, টেকনিকেল ফি প্রদান ইত্যাদি। সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ট্রেড ফ্যাইন্যান্স বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪২৬৩৪৭৪ ফোনঃ ৭১২৪৯৬০, এক্সঃ ২১৭ ই-মেইল: TalukderM@basibanklimited.com
৩৭	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এবং পাসপোর্ট এনডোর্সমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাস পোর্ট এনডোর্সমেন্ট	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ট্রেড ফ্যাইন্যান্স বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪২৬৩৪৭৪ ফোনঃ ৭১২৪৯৬০, এক্সঃ ২১৭ ই-মেইল: TalukderM@basibanklimited.com
৩৮	আন্ত-শাখা অনলাইন লেনদেন সেবা	CBS —এর মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে অনলাইন সেবা প্রদান	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক আবেদন/ ইন্সট্রুমেন্ট। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩৯	ডেবিট কার্ড ইস্যু (ব্যাংকের হিসাবধারীদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash Consortiu m ও NPSB-	আবেদনপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র ও ছবি। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন	০৩ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
		এর অন্তর্ভুক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে ২৪ ঘণ্টা অর্থ উত্তলন, মোবাইল টপ আপসহ POS এর মাধ্যমে কেনাকাটা সুবিধা		এবং চার্জ।		
৪০	এ.টি.এম এবং পি.ও.এস (POS) পরিষেবা	এ.টি.এম বুথ, পি.ও.এস এবং ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	ডেবিট কার্ড। এ.টি.এম বুথ, পি.ও.এস এবং ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে	ফি, কমিশন এবং চার্জ অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক কার্ড বিভাগ মোবাইলঃ ০১৮১৯২১৮২১৬, ০১৭১৩২৫৭৪৩৭ ফোনঃ ৪৭১১৮৯৬০, এক্সঃ ৬৫১২৪ ই-মেইল: UddinNasir@basibanklimited.com
৪১	বি.ই.এফ.টি.এন (BEFTN) পরিষেবা	বি.ই.এফ.টি.এন (BEFTN) সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরন	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল শাখা এবং ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪২	বি.এ.সি.এইচ (BACH) পরিষেবা	বি.এ.সি.এইচ (BACH) সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরন	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল শাখা	বিনামূল্যে	একই কার্য দিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪৩	আর.টি.জি.এস (RTGS) পরিষেবা	আর.টি.জি.এস (RTGS)	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
		সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরন	সকল শাখা এবং ওয়েবসাইট			
৪৪	সুইফট (Swift) পরিষেবা	AD শাখার মাধ্যমে	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ট্রেড ফাইন্যান্স বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪২৬৩৪৭৪ ফোনঃ ৭১২৪৯৬০, এক্সঃ ২১৭ ই-মেইল: TalukderM@basi cbanklimited.co m
৪৫	ই-জিপি (e-GP) পরিষেবা	শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪৬	লকার সেবা	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক	আবেদনপত্র ও গ্রাহকের ফটো। সকল শাখা	লকারের ট্যারিফ এবং আকার অনুযায়ী	একই কার্য দিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪৭	মৃত গ্রাহকদের হিসাবের অর্থ নমিনি/ দাবিকারীর হিসাবে প্রদান	শাখা হতে যথাযথ তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারীকৃত মৃত্যু সনদপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় আইনী নথিপত্র। সকল শাখা	বিনামূল্যে	০৭ দিন	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪৮	ছেঁড়া এবং ময়লা টাকার নোট প্রতিস্থাপন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	গ্রাহক দ্বারা উপস্থিত ছেঁড়া এবং ময়লা নোট। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪৯	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য নিবেদিত পৃথক ডেস্ক	সকল শাখায়	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫০	রেমিটেন্স হেল্প ডেস্ক	সকল শাখায়	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫১	এস এম ই হেল্প ডেস্ক	সকল শাখায়	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫২	ওয়ান স্টপ সার্ভিস	সকল শাখায়	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার ডেডিকেটেড কর্মকর্তা
৫৩	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং শিক্ষণ কার্যক্রম	বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলনের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং শিক্ষণ কার্যক্রম	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী; ব্যাংক কর্তৃক অংশগ্রহণকৃত বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলন স্থান।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট মেলা, ক্যাম্পেইন বা সম্মেলনে অংশগ্রহণকৃত ব্যাংকের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
৫৪	গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	কেন্দ্রীয় গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী। ব্যাংকের সব শাখার কমপ্লেইন বক্স/ সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লাইয়েন্স ম্যানেজম্যান্ট ইউনিট	বিনামূল্যে	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়/বাংলা দেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক বেসিক ব্যাংক প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট মোবাইলঃ ০১৭১৩৪৪৪২৪৬ ফোন: ৯১৩১৬০৯ ই-মেইল: PerveenH@basic banklimited.com
৫৫	এসএমএস ব্যাংকিং (অর্থ জমা, উত্তোলন, মাস শেষে আমানত এবং সিসিওডি	সকল ধরনের Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে	হিসাব খোলার সময় মোবাইল ফোন নম্বর হিসাব খোলার ফর্মে উল্লেখ করা আবশ্যিক। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
	হিসাব স্থিতি তথ্যাদি)	এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়				
৫৬	ব্যাংক স্থিতি নিশ্চিতকরণে ইস্যুকৃত সনদপত্র	সকল শাখা থেকে	সকল শাখা	বিনামূল্যে	অর্থ- বার্ষিক /বার্ষিক (পুঞ্জিকা বছর ভিত্তিক)	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৫৭	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান করা	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	www.basicbanklimited.com	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪১৬৬৯৩৩ ফোন: ০২- ৯৫৫৫০৮৭, ৯৫১৫৩১৯, ৯৫১৫৩২০, ০২২২৩৩৮২৯৬০ ই-মেইল: uddinh@basicbanklimited.com
৫৮	নিয়োগ	ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটির মাধ্যমে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/ যোগ্য প্রার্থীদের অনুকূলে নিয়োগপত্র প্রদান	অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ এবং জাতীয় পরিচয় পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রের স্ক্যান কপি।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
৫৯	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ফেসবুকের মাধ্যমে হালনাগাদ তথ্য প্রদান		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ মোবাইল: ০১৭৯৯৯৯৪৪৬২ ফোনঃ ৯৫৮৯১৭৪, এক্সঃ ৩০২



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						ই-মেইল: dattas@basicbanklimited.com
৬০	দুদক, এনবিআর কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন গ্রাহকের হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা।	শাখাসমূহের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৬১	সরকার ঘোষিত বৈধ পথে আনীত রেমিট্যান্স এর বিপরীতে ২.৫% নগদ প্রণোদনা	ওয়েজ আর্নাস বৈদেশিক রেমিটেন্স এর বিপরীতে ২.৫% নগদ প্রণোদনা (একাউন্ট ক্রেডিট রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে প্রণোদনা অ্যাকাউন্টে জমা এবং স্পট ক্যাশ পেমেন্টের ক্ষেত্রে মূল রেমিটেন্সের সাথে প্রদান করা হয়।	কাগজ পত্র ছাড়া বৈধ পথে যে কোন পরিমাণ মার্কিন ডলার। সকল শাখায়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
৬২	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য সেবা প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফট কপি আকারে)		রিট - ২০০৯ অ্যাক্টে উল্লিখিত নিয়ানুযায়ী	আরটিআই - ২০০৯ অ্যাক্টে উল্লিখিত সময়ানুযায়ী	মনোনীত কর্মকর্তাঃ জনাব সহিদুল আলম মোঃ কবির সহকারী- মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯০৪৮ ফ্যাক্সঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯০৪৮ ইমেইল misd@basicbank limited.com বিকল্প মনোনীত কর্মকর্তাঃ জনাব শাহ মোঃ নাজমুস সাকিব ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯০৪৮ ফ্যাক্সঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯০৪৮ ইমেইল : sakibs@basic banklimited.com আপীল কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ আনিসুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৭২২৯০ ফ্যাক্সঃ ৮৮০-২-৫৭১৬৩৬২৭ ইমেইল : basicmd@basic banklimited.com



২. প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
১	ইউটিলিটি বিল (পিডিবি, ঢাকা ওয়াসা, খুলনা ওয়াসা, চট্টগ্রাম ওয়াসা, ডিপিডিসি, পল্লী বিদ্যুৎ, বিটিসিএল, তিতাস, কর্নফুলী গ্যাস ডিস্ট্রি: কো:লি:, ডেসকো, নেসকো, বিজিডিসিএল, পিজিসিএল ইত্যাদি)	প্রতিষ্ঠান সমূহের বিল/ ট্যাক্স গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর ও বিবরণী প্রেরণ	বিল সংগ্রহের হিসাবের কপি, হিসাবের নাম। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
২	এ চালান	শাখাসমূহের মাধ্যমে	আবেদন ফরম পূরণ সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩	সঞ্চয়পত্রের বিক্রি এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফর্ম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। একই সেবা উপস্থাপনা শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪	প্রাইজবন্ড বিক্রয় এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টার এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৫	বৈদেশিক মুদ্রার বন্ড সেবা (ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড, ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড)	প্রবাসী বাংলাদেশী চাকুরীজীবীগণ ডলারের বিপরীতে ওয়েজ আর্নার বন্ড ক্রয় করতে পারবেন	বৈদেশিক আন্ত-প্রবাহ রেমিট্যান্সের বিপরীতে বন্ডে বিনিয়োগ, পুনঃবিনিয়োগ, সুদ প্রাপ্তি এবং নগদায়ন। সকল এডি শাখা সমূহ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৬	সরকারি কোষাগারে ভ্যাট, উৎস কর, আবগারি শুল্ক জমাকরণ	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ। সকল শাখা	বিনামূল্যে	পরের মাসের ১৫ দিনের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৭	কর্পোরেট ট্যাক্স	এ-চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
৮	ব্যাংকের কর্মকর্তাদের আয়কর কর্তন	চালানের মাধ্যমে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩৯২৩২ ফোনঃ ৯৫৯০৫৭২, এক্সঃ ৩৫৪ ই-মেইল: ZamanSy@basicbanklimited.com
৯	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারী এবং অর্ধ-সরকারী এবং স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন / ভাতা / পেনশন প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	এমপিও শীট এবং বেতন কমিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত ভাতা / বিল	বিনামূল্যে	একই কার্য দিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১০	হজ্জ প্যাকেজের ফি গ্রহণ (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংস্থা দ্বারা নির্ধারিত ফি গ্রহণের সময়। সংশ্লিষ্ট শাখার ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১১	লটারি টিকেট বিক্রয় (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রতিষ্ঠান দ্বারা পাঠানো লটারি। সংশ্লিষ্ট শাখার ক্যাশ কাউন্টার	ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত কমিশন	সংগঠনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১২	১০ (দশ) বছর পূর্ণ হয়েছে এরূপ অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট সমর্পণ করা	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ পূর্বক	শাখা থেকে পাঠানো হবে	বিনামূল্যে	৩০ কর্ম দিবস এর মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১৩	শিক্ষানবীশ (ইন্টার্নশীপ)	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদনপত্র, প্রার্থীর ছবি। সময়কাল: ৩ মাস। হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন	বিনামূল্যে	০৭ দিন	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫,



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
১৪	ট্রেজারি সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের গাইডলাইন মোতাবেক	বৈদেশিক বিনিময় হার নির্ধারণ, আন্ত-মুদ্রা বাজার এবং পুঁজিবাজার কার্যক্রম সম্পাদন করা।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারি ও ক্যাপিটাল মার্কেট সার্ভিসেস বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪১৬৬৯৪৯ ফোনঃ ৯৫১২৬৩৩, এক্সঃ ৩২৫ ই-মেইল: HasanMa@basicb anklimited.com



৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
১.	নতুন শাখা, উপশাখা খোলা এবং এটিএম বুথ স্থাপন	অর্থ মন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্দিষ্ট ফর্ম মোতাবেক নতুন শাখা / এটিএম বুথ খোলার জরিপ প্রতিবেদন জমাদান, প্রস্তাবিত ভাড়া এবং ভবন মালিকের প্রস্তাবনা	বিনামূল্যে	০৩ মাস (প্রায়)	উপ-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪৪৫৪৬৮৫ ফোনঃ ২৯৫১১৫০১, এক্সঃ ৩০৩ ই-মেইল: chowdhurys@basicbanklimited.com
২.	পণ্য, সেবা এবং কাজ ক্রয়	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, আবেদন পত্র জমা দেওয়ার এবং দরপত্র বিজ্ঞপ্তি (প্রয়োজন হলে)	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়	উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪২৭ ফোনঃ ৫৭১৬৩৭০৫, এক্সঃ ২২৭ ই-মেইল: shahn@basicbanklimited.com
৩.	ডে কেয়ার সেবা (প্রতিষ্ঠানে কর্মরত অভিভাবকের ৬ মাস – ৬ বছরের শিশুদের জন্য)	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শিশুদের জন্য	আবেদনপত্র	নীতিমালা অনুযায়ী	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিটের প্রধান
৪.	পে-স্কেল ও উচ্চতর গ্রেড প্রদান, মহার্ঘভাতা, বেতন-বৈষম্য নিরসন	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কর্তৃপক্ষের অনুমোদনঃ প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল:



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						AliM@basicbankl imited.com
৫.	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন সম্পন্ন করণ	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে প্রাতি কর্তিক আবেদন ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্র প্রদান; প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
৬.	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ	কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণের মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে	যথাযত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	নির্ধারিত সুদ হার (ব্যাংক রেট) অনুসারে; হিসাব ডেবিট করে	১১৫ দিন	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
৭.	অবসর গ্রহণকারী নির্বাহী/ কর্মকর্তা /কর্মচারীদের পি এফ-এর অর্থ প্রদান মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা /কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাস পত্র ; প্রাপ্তিস্থানঃ পার্সোনাল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
৮.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে	যথাযত কর্তৃক কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ পার্সোনাল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫,



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
৯.	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি)	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে	যথাযত করতি করতিপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ পার্সোনাল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
১০.	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	বিনামূল্যে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	যথাযত করতি করতিপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ পার্সোনাল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbankl imited.com
১১.	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগ্যতা/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক অভ্যন্তরীণ ও অনলাইন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ ও শিক্ষা সফর	বেসিক ব্যাংক ট্রেনিং ইন্সটিটিউট	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্সের সময় অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক বেসিক ব্যাংক প্রশিক্ষণ ইনিস্টিটিউট মোবাইলঃ ০১৭১৩৪৪৪২৪৬ ফোনঃ ৯১৩১৬০৯ ই-মেইল: PerveenH@basic banklimited.com
১২.	আই ডি কার্ড/ ডিজিটিং কার্ড	আবেদন পত্রের প্রেক্ষিতে	ছবি, আবেদন ফর্ম; প্রাপ্তি স্থানঃ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা বিভাগ মোবাইলঃ



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						০১৭১৩২৫৭৪২৭ ফোনঃ ৫৭১৬৩৭০৫, এক্সঃ ২২৭ ই-মেইল: shahn@basicban klimited.com



খ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) / Grievance Redress System (GRS)

ক্রমিক	যোগাযোগ করার সময়	নিয়োজিত কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তিকাল
১	সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৫টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	কেন্দ্রীয় কর্মকর্তা জি আর এস (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে যে সেবা প্রদান করবেন)	হেলেনা পারভীন (আইডিঃ ১৯৬৭) উপ-মহাব্যবস্থাপক, ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ই-মেইলঃ perveen@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়
২	সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৫টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	আপীল নির্বাহী (জি আর এস সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে যে সেবা প্রদান করবেন)	জনাব আবু মোঃ মোফাজ্জল উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ +৮৮০১৭১৩০৬৩৩৫ ই-মেইলঃ mofazzala@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়

গ : “আপনার (গ্রাহকের)” নিকট প্রত্যাশাসমূহ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / প্রত্যাশিত সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা
১	যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র/ ফর্ম
২	গ্রহণযোগ্য পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি প্রদান
৩	কাগজপত্র এবং নথিপত্রের সত্যতা এবং প্রামাণিকতা নিশ্চিতকরণ
৪	নির্ধারিত সময়ে সকল দায় পরিশোধকরণ
৫	যেকোন জালিয়াতি সনাক্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংকের নিকট অবহিতকরণ।

- উপরের উপস্থাপিত তথ্য ছাড়া অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন হলে দয়া করে নিকটস্থ শাখার শাখা প্রধানের সাথে যোগাযোগ করুন।
- সেবাসমূহ গ্রহণযোগ্য উপায়ে না পাওয়ার ক্ষেত্রে মুখ্য তথা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধানের সাথে অতিসত্ত্বর যোগাযোগ করার অনুরোধ করা যাচ্ছে।

