

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 : মার্চ, ২০২৩



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 মার্চ ৩০, ২০২৩ ভিত্তিক যা পরিবর্তন ও পরিমার্জন যোগ্য।
- এতে গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন সেবা ও সুযোগ-সুবিধার মুখ্য 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।



সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
উপক্রমণিকা	০১
সূচিপত্র	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 ড্রাফটার কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কার্যক্রম	০৪
৬. বুথসমূহ	০৪
সময়সূচী	০৫
ক. সেবাসমূহ	০৬
১. নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ	০৬
২. প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ	২২
৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	২৪
খ. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	২৮
গ. আপনার (গ্রাহকের) নিকট প্রত্যাশাসমূহ	২৮



