

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

সেনা কল্যাণ ভবন (৬ষ্ঠ তলা), ১৯৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা  
ঢাকা - ১০০০



সেবা প্রদান প্রতিশুতি

(Citizen's Charter)

ফোন	:	+৮৮-০২-৯৫৯০৫৪৮, ৯৫৯১০০২, ৯৫৯১০০৫.
ফ্যাক্স	:	+৮৮-০২-৯৫৬৪৮২৯
ই-মেইল	:	<a href="mailto:basicho@basicbanklimited.com">basicho@basicbanklimited.com</a>
ওয়েবসাইট	:	<a href="http://www.basicbanklimited.com">www.basicbanklimited.com</a>
সুইফট	:	BKSIBDDH
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত ব্যবস্থাপনা কর্তৃক সর্বশেষ পর্যালোচনা	:	জুন, ২০১৬
	:	সেপ্টেম্বর, ২০২৩



## উপক্রমণিকা

বেসিক ব্যাংক লি: দেশের আগামুর জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌছে দেয়ার মাধ্যমে বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। ব্যাংকিং সেবা সহজলভ্যকরণের মাধ্যমে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জন করাই ব্যাংকের অন্যতম লক্ষ্য যেখানে মুনাফা একটি যৌক্তিক পরিণতি। মানুষের ক্রমবর্ধমান চাহিদা এবং প্রত্যাশার সাথে তাল মিলিয়ে বেসিক ব্যাংক তার ক্রমবিকাশের ধারা অব্যহত রেখেছে।

ব্যাংক দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে, অত্র প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক অংগতিতে গ্রাহকের সন্তুষ্টির কোন বিকল্প নেই; সেক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট প্রতিশুতির মাধ্যমে ব্যাংকের গ্রাহক সেবার কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা থাকা আবশ্যিক যেন রাষ্ট্রের নাগরিকগণ ব্যাংক থেকে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করতে পারে।

কাঞ্চিত সেবা প্রদানে Citizen Charter এক ধরনের প্রতিশুতি যেখানে ব্যাংক-গ্রাহক সম্পর্ক জোরদারকরণে গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের দায় এবং কর্তব্য সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে যা বাস্তবতার নিরিখে হালনাগাদ করা হয়েছে, দায়িত্ব ও মূল অঙ্গীকারসমূহ লিপিবদ্ধ করা হয়েছে, যা সময় সময় পরিবর্তনযোগ্যও বটে।

গ্রাহকের সুবিধার্থে অতীতের মতই ব্যাংকের ওয়েব সাইটে Citizen Charter প্রদর্শন করা হয়েছে।

বিশেষ দ্রষ্টব্য:

- চার্টার-এ প্রদত্ত সকল তথ্য-উপাত্ত জুলাই- সেপ্টেম্বর ২০২৩ ত্রৈমাসিক ভিত্তিক যা পরিবর্তন যোগ্য ও পরিমার্জনীয়।
- এতে গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন সেবা ও সুযোগ-সুবিধার মুখ্য তথ্যাদি সন্তুষ্টিশীল হয়েছে। প্রতিটি সেবার নির্দিষ্ট ও পৃথক পৃথক শর্তাবলী রয়েছে যা আমাদের ওয়েবসাইট তথা [www.basicbanklimited.com](http://www.basicbanklimited.com) এ দেয়া আছে অথবা চাহিবা মাত্রই সরবরাহ করা হবে।



সূচিপত্র

বিষয়

পৃষ্ঠা নং

উপক্রমাণিকা	০১
সূচিপত্র	০২
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড : এক নজরে	০৩
সংক্ষিপ্ত ইতিহাস	০৩
মূলকাউন্ট	০৩
অভিলক্ষ্য	০৩
নেটওয়ার্ক ও আউটলেটসমূহ (জুন-২০২৩ ডিস্টিক)	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	২২
৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	২৫



খ. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

২৯

গ. আপনার (গ্রাহকের) নিকট প্রত্যাশাসমূহ

২৯

### এক নজরে বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

#### সংক্ষিপ্ত ইতিহাস

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড (বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রি এন্ড ক ব্যাংক লিমিটেড) ব্যাংকিং কোম্পানি হিসাবে আগস্ট ০২, ১৯৮৮ তারিখে তদানীন্তন ব্যাংকিং কোম্পানি আইন ১৯১৩-এর অধীনে নির্বাচিত 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 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। ফলশ্বুতিতে এটি শতভাগ রাষ্ট্র মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিচিতি লাভ করে এবং মার্চ ০৩, ২০১৫ তারিখে বাংলাদেশ ব্যাংক বেসিক ব্যাংক লিমিটেডকে রাষ্ট্র 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 উন্নতি 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 উভাবনী ধারণা প্রয়োগে উন্নতমানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে নতুন নতুন উদ্যোগ 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 (সেপ্টেম্বর ৩০, ২০২৩ পর্যন্ত)**

সেপ্টেম্বর ৩০, ২০২৩-এ বাংলাদেশের ৮টি বিভাগ এবং ৩৫টি জেলায় বেসিক ব্যাংকের সর্বমোট ৭২টি শাখায় ও ৩৬টি উপশাখায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করছে।

**সংখ্যা**

#### **১। শাখার শ্রেণীকরণঃ**

##### **১.১ অঞ্চল ভিত্তিক**

ক) শহরে শাখা	: ৫৮
খ) গ্রামীণ শাখা	: ১৪

##### **১.২ বিভাগ ভিত্তিক**

ক) ঢাকা	: ২৮
খ) চট্টগ্রাম	: ১৫
গ) খুলনা	: ১০
ঘ) রাজশাহী	: ০৬
ঙ) সিলেট	: ০৮
চ) রংপুর	: ০৩
ছ) বরিশাল	: ০৩
জ) ময়মনসিংহ	: ০৩



২। উপশাখা	: ৩৭
৩। বৈদেশিক বাণিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখাসমূহ/ Authorized Dealer(AD) Branch	: ১৬
৪। করেসপন্ডেন্ট (Correspondent) ব্যাংক	: ১৭
৫। মানি ট্রান্সফার কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কার্যক্রম	: ১০
৬। বুথ সমূহ	
৬.১ বিল / ফি সংগ্রহের বুথ	: ১৩
৬.২ এটিএম বুথ	: ২৪

### সময়সূচী:

অফিস সময় (বর্তমানে) : বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সূচি অনুযায়ী সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৫টা পর্যন্ত (রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার পর্যন্ত)

লেনদেনের সময়সূচী : সকাল ১০টা থেকে বিকেল ৩:৩০ টা পর্যন্ত

সান্ধ্যকালীন ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-৩৬ মোতাবেক সরকার ঘোষিত পরিবর্তিত সময়সূচি সংক্রান্ত নির্দেশনার আলোকে (পরবর্তী নির্দেশ না দেয়া পর্যন্ত) শাখা সমূহে সান্ধ্য ব্যাংকিং কার্যক্রম বক্ত রাখার নির্দেশনা রয়েছে।

---

রমজান মাসে এবং অন্যান্য বিশেষ উপলক্ষে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী লেনদেনের সময়সূচী পরিবর্তন হয়।



**ক : সেবাসমূহ :**

**১. নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, মুম্ব নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
০১	প্রকল্প, শিল্প, বাণিজ্য ঋণ অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রত্বাবটি যাচাই- বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিকল্পনায় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	তফসিল মোতাবেক ঋণের সুদ হার, ফি, কমিশন এবং অন্যান্য চার্জ প্রযোজ্য, পাশাপাশি ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োগ করা হয়। সাধারণত স্বয়ংক্রিয় পক্ষতিতে হিসাব ডেবিট করে ; ক্ষেত্র বিশেষ ম্যানুয়াল পক্ষতিতে	৩০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট সার্কেল
০২	১০ টাকার হিসাব ধারককে পুনঃঅর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রত্বাবটি যাচাই- বাছাই	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিকল্পনায় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	তফসিল মোতাবেক ঋণের সুদ হার, ফি, কমিশন এবং অন্যান্য চার্জ প্রযোজ্য, পাশাপাশি ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট সার্কেল



ক্রমিক (৫)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পক্ষতি (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিযোগিতা (৮)	সেবাক্রষ্ট এবং পরিলোক পক্ষতি (যদি আছে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (৬)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (৭)	দানিদ্বারা কর্তৃতার পদবি, সুন্মত্ব, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল ট্রেলিফোন ও ইমেইল
০৩	পরিবেশ বাক্তব পণ্ড/প্রতিষ্ঠানে পুনঃঅঙ্গীকৃত প্রকল্পের আওতাধীন ঝণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাৱ গ্ৰহণ হওয়াৰ পৰে Discretionary Power অনুসৰে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্ৰধান কাৰ্যালয় ঝণ কমিটি বা পরিচালনা পৰ্বদ কাৰ্তৃক প্ৰস্তাৱৰ্তি যাচাই- বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) কৰে নিষ্পত্তি কৰা হয়।	ঝণ গ্ৰহীতাৰ আবেদন এবং ঝণ অনুমোদনে পৰিকল্পনা প্ৰযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঝণ সুন্মত হার-এৰ তফসিল মোতাবেক এবং প্ৰযোজ্য কি, কমিশন এবং চার্জ।	ঝণ সুন্মত হার-এৰ তফসিল	৩০ কাৰ্যাদিবস	সংশ্লিষ্ট সার্কেল
০৪	দখ উৎপাদন এবং কৃতি প্ৰজননে পুনৰ্আৰ্থন প্ৰকল্পের আওতাধীন ঝণ (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাৱ গ্ৰহণ হওয়াৰ পৰে Discretionary Power অনুসৰে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্ৰধান কাৰ্যালয় ঝণ কমিটি বা পরিচালনা পৰ্বদ কাৰ্তৃক প্ৰস্তাৱৰ্তি যাচাই- বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) কৰে নিষ্পত্তি কৰা হয়।	ঝণ গ্ৰহীতাৰ আবেদন এবং ঝণ অনুমোদনে পৰিকল্পনা প্ৰযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঝণ সুন্মত হার-এৰ তফসিল মোতাবেক এবং প্ৰযোজ্য কি, কমিশন এবং চার্জ।	ঝণ সুন্মত হার-এৰ তফসিল	৩০ কাৰ্যাদিবস	সার্কেল প্ৰধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কার্যকলাপ ও প্রাপ্তিস্থান	সেবাস্থল এবং পরিসৌধ প্রক্রিয়া (যদি রাখে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশাল কর্মকর্তার পদবি, সুব্দ নথর, জেলা/ উপজেলার কেড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৫	কৃষি/ কৃষি ডিভিউক খণ্ড	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্তিব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রত্তিব যাচাই-বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রয়োজনীয় আবেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিকল্পিয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুব্দ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ক্ষি, কর্মিশন এবং চার্জ।	০৪ কার্যদিবস		সার্কেল প্রধান
০৬	সুব্দ খণ্ড অনুমোদন	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্তিব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রত্তিব যাচাই-বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রয়োজনীয় আবেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিকল্পিয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুব্দ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ক্ষি, কর্মিশন এবং চার্জ।	১০ কার্যদিবস		সার্কেল প্রধান
০৭	মাইক্রো ফ্রেডিউট অনুমোদন	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্তিব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রত্তিব যাচাই-বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রয়োজনীয় আবেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিকল্পিয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুব্দ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ক্ষি, কর্মিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস		সার্কেল প্রধান



ক্রমিক (৫)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৮)	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান (৯)	সেবামূল্য এবং পরিশেখ পরামিতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (৩)	সার্কেল প্রধান (৭)
০৮	তথ্য প্রযুক্তি নিউর উদ্যোগোদ্দেশের জন্য “বেসিক প্রয়াস” খণ্ড প্রদান ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্যবেশ গৃহীত ইওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ত প্রত্যাবর্তি যাচাই- বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (Evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রত্যীভার আনেদেন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষেক্ষণ প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা কর্মসূচন এবং চার্জ।	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজ্য কি, কর্মসূচন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
০৯	কাটারিং সার্টিস নিউর উদ্যোগোদ্দেশের জন্য “বেসিক আয়ত্তণ” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্যবেশ গৃহীত ইওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ত প্রত্যাবর্তি যাচাই- বাহাই (Assessment)	খণ্ড প্রত্যীভার আনেদেন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষেক্ষণ প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজ্য কি, কর্মসূচন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



১৮

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	দেবাসূল এবং পরিবোধ পরামু (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশাল কর্তৃতার পদবি, বৃন্ম নথর, ফেলা/ উপাধ্যক্ষের কেড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(৫)	(২)	ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	(৮)	(৬)	(৩)	(৭)
১০	হস্ত ও কুটির শিল্প নির্ভর উদ্যোগাদের জন্য “বেসিক নান্দনিক” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্বব গৃহীত হওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ত প্রস্তাবটি যাচাই- বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড গৃহীতার আনেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষ্কৃত প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
১১	প্রিন্সিপ ও মিডিয়া নির্ভর উদ্যোগাদের জন্য “বেসিক অপ্কর” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রত্বব গৃহীত হওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ত প্রস্তাবটি যাচাই- বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড গৃহীতার আনেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষ্কৃত প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



ক্রিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজগত ও প্রাণিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশেষ গুরুতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দারিদ্র্যপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, হুম নথুর, ভেঙা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল ট্রেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২	সুস্থ ব্যবসায় নির্ভর উদ্যোগাত্মকের জন্য “বেসিক স্টাড সদাই” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ে প্রত্ব গঠিত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রত্বাবটি যাচাই- বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড গঠিতার আবেদন এবং খণ্ড অনুযোদনে পরিকল্পিয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, করিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
১৩	বৃটিক ও টেইলারিং নিউর উদ্যোগাত্মকের জন্য “বেসিক হাতের কাজ” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ে প্রত্ব গঠিত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রত্বাবটি যাচাই- বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড গঠিতার আবেদন এবং খণ্ড অনুযোদনে পরিকল্পিয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, করিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিমোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রারম্ভিক কর্মকর্তার পদবি, মুম্ব নথি, জেলা/উপজেলার নোট, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪	বাহিলা উদ্যোগাদের জন্য “বেসিক কল্যাণী” খণ্ড প্রদান	শাখা হতে প্রধান কর্মালয় প্রস্তাব গ্রহণ করে হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সর্বিকল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কর্মালয় খণ্ড কামিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবিত যাচাই-বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রহিতার আন্দেন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষ্কারীয় প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুন্দ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজন ক্ষি, করিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
১৫	বীর মুক্তিযোৱা খণ্ড	শাখা হতে প্রধান কর্মালয় প্রস্তাব গ্রহণ করে হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সর্বিকল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কর্মালয় খণ্ড কামিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবিত যাচাই-বাহাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড প্রহিতার আন্দেন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিষ্কারীয় প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুন্দ হার-এর তফসিল নোতাবেক এবং প্রযোজন ক্ষি, করিশন এবং চার্জ।	০৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবাস্থল এবং পরিলোধ পক্ষতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশালিক কর্মকর্তার পদবি, সুম নথর, ফোন/ টেলিফোন নং ইমেইল	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১৬	স্থায়ী আমানত/ কিম ডিটিক অবস্থানগত বিপরীতে খণ্ড সর্বিক প্রদান	শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ে প্রত্যেক গভীর হওয়ার পরে <b>Discretionary Power</b> অনুসৰে সার্বেক্ষণিক ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয়ে খণ্ড কর্মিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষণ কর্তৃক প্রত্যাবর্তি যাচাই- বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নির্ণয়িক করা হয়।	খণ্ড প্রযোজনীয় আবেদন এবং খণ্ড অনুযোগে পরিকল্পনা প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুন্দ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ক্ষি, কমিশন এবং চাঞ্জ।	০৫ কার্যদিবস	০৫	সার্কেল প্রধান
১৭	স্থায়ী আবাসনের চাহিদাপূরণে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ খণ্ড	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ খণ্ড ব্যাঙ্ক সাপ্লেকে খণ্ড মঙ্গুরি ও বক্তৃক কার্যক্রম সম্পাদনের পর খণ্ড হিসাব চূলে খণ্ড বিকরণ করা হয়।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাগজপত্র সহ আবেদন, জরি/সম্পত্তির দলিলাদি, খরচের হারজন, বক্তৃকী দলিল প্রাপ্তি স্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ চূলে খণ্ড বিকরণ করা হয়।	যাংক রেট অনুসৰে হিসাব ডেবিট করে	০৬ মাস	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪০২৫৩৪৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৪৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com	



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় বাণিজ্যিক ও প্রাক্তিক্ষণ	সেবাগুল্য এবং পরিলোক পক্ষতি (বাসি ধারণ)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সমরূপ	দায়িত্বশালিক কর্মকর্তার পদবি, ইম নথৰ, ফোলো/ উপজেলার কোড, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৮	গাড়ী/মোটরসাইকেল ক্রয় খণ্ড	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় খণ্ড মঙ্গী Joint registration ও অন্যান্য দায়িত্বশালিক কার্যক্রম সম্পদের পর খণ্ড বিতরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রযোজনীয় কার্যক্রম সহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন	যাঁক কেট অনুসারে নেতৃত্ব হিসাব ডেবিট করে	৩০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন থ্যানেজার
১৯	ভোজ্জ্বলা খণ্ড (বেসিক হোম লোন, নিট দ্যা নিড )	শাখা হচ্ছে প্রধান কার্যালয় প্রত্বাব গৃহীত ইওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রত্বাবটি যাচাই-বাহাই (Assessment) ও সূলাবন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	খণ্ড গ্রহীতার আবেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিকল্পিয় প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোটারেক এবং প্রযোজ্য কি, কমিশন এবং চার্জ।	৩৫ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
২০	সূলাবন ও দীর্ঘ নেয়াদী খণ্ড	শাখা হচ্ছে প্রধান কার্যালয় প্রত্বাব গৃহীত ইওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রত্বাবটি যাচাই-বাহাই (Assessment) ও সূলাবন (evaluation) করে	খণ্ড গ্রহীতার আবেদন এবং খণ্ড অনুমোদনে পরিকল্পিয় প্রযোজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	খণ্ড সুদ হার-এর তফসিল নোটারেক এবং প্রযোজ্য কি, কমিশন এবং চার্জ।	১০ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রূম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
		নিষ্পত্তি করা হয়।				
২১	বেসিক ফ্রেন্ডলীপ একাউন্ট: ওভারডাফট সুবিধা	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঝণ কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঝণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঝণ অনুমোদনে পরিকল্পনীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঝণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০১ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান
২২	বৈদেশিক বাণিজ্য ঝণ/ ট্রেড ফাইন্যান্স •রপ্তানি LC পরামর্শ ও স্থানান্তর •রপ্তানি বিল আলোচনা/সংগ্রহ •আমদানি উত্তর অর্থায়ন •আমদানি বিল হ্যান্ডলিং •শিপিং গ্যারান্টি •EDF ঝণ	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঝণ কমিটি বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঝণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঝণ অনুমোদনে পরিকল্পনীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঝণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	যুক্তিসঙ্গত সময় (ক্ষেত্র বিশেষ তাঙ্কণিক)	সার্কেল প্রধান
২৩	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয় এবং বৈদেশিক)	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discretionary Power অনুসারে সার্কেল	ঝণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঝণ অনুমোদনে পরিকল্পনীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঝণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৩ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিবোধ পরামিতি (যদি আছে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, মুসু নথৰ, জেল।।/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২৪	গ্রাহক পরিবেশ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় খণ্ড কর্মসূচী বা পরিচালনা পর্যবেক্ষক প্রত্বাবর্তী যাচাই-ব্যাহাই (Assessment) ও ব্যুৎপাদন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	চিঠি বা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরিত/অন্তিম অভিযোগনামা তবে বেনামি অভিযোগ প্রহরণযোগ্য নয়। ব্যাংকের সব শাখার কর্মস্থৈর বক্স/সের্বিসেল কার্যালয় সার্টিফিকেট কমপ্লাইয়েল স্যানেজমেন্ট ইউনিট	বিনামূল্য	মুদ্রিত যুক্তিসঙ্গত সময়/বাংলাদেশ বাংকের নিলেক্ষণ অনুযায়ী	বিনামূল্য	উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিপালন বিভাগ মোবাইল: ০১৭১২৫৪৮৫১৬ ফোন: ৮৭১১৯৫৮০ ই-মেইল: khanmu@basicbanklimited.com
২৫	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিবিক্ষণ ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদর্শন	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিঙ্কে যুক্ত হয়ে গ্রাহক/অ্যাহুক ছেদে যে কেউ তথ্য সংযোগ করতে পারেন	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	বিনামূল্য	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও মোগায়োগ প্রযুক্তি বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৪১৬৬৯৩০ ফোন: ০২৯৫৫৫০৮৭, ৯৫১৫৩১৯ ৯৫১৫৩২০, ০২২২৩০৮২৯৬০ ই-মেইল: uddinhh@basicbanklimited.com
২৬	নিয়োগ	ব্যাংকসর্ক সিলেকশন কর্মসূচির মাধ্যমে স্থিত ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও নিয়োগ কর্মসূচির মাধ্যমে পরিক্ষা প্রত্বাবর্তী প্রক্রিয়া যোগ প্রাপ্তির অনুমতি নিয়োগ পত্র প্রদান	অনলাইনে আবেদনপত্র প্ররুণ এবং জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, শিক্ষাগত যোগাতার সনদপত্রসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রের ক্ষান্ত কপি।	বিনামূল্য	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	বিনামূল্য	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৪০২৫০৮ ফোন: ৯৫৫৬৪০৫, এক্স: ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র ও প্রতিচ্ছবি	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পরামর্শ (বিদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, স্থান, জেলা/ উপজেলার ক্ষেত্রে আফিসিয়াল টেক্সিফোন ও ইমেইল:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২৭	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদর্শন	গ্রাহক/অ্যাডক ভোদ্দে যে কেউ ফেসবুকের মাধ্যমে হালনাগাদ তথ্য সংগ্রহ করতে পারেন	ফেসবুক	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	(৩)	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক, আতি: এট কর্পোরেট কমিউনিকেশন বিভাগ নোবাইল: ০১৯১৩০৮০৮৫৭ ফোনঃ ৯৫৮৯১৭৪, এক্সি: ৩০২ ই-মেইল: ই-মেইল:
২৮	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য সেবা প্রদান	অধিযাচিত তথ্য সরাসরি হস্তান্তর করা হয় অথবা ডাকখোলা বা ই-মেইল পত্র/সফট কপি আকারে প্রেরণ করা হয়।	তথ্য প্রাপ্তির জন্য তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে অত্যাবেদন ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	রিট-২০০৯ আছে উত্তীর্ণ নিয়ন্ত্রণ	আরওভিটা-২০০৯ এ উপর্যুক্ত সময়সূচী কার্যক্রম ফোনঃ ইমেইল : misd@basicbank limited.com	(৩)	মনোনিত কর্মকর্তাঃ জনাব মোহাম্মদ জাসিম উদ্দিন, সহকারী- মহাব্যবস্থাপক মোঃ ৮৮০-২-৯৫৬৯০৪৮ ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৬৯০৪৮ ইমেইল : misd@basicbank limited.com



## ২. প্রতিটানকে প্রদেশে সেবাসহ

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান (৪)	সেবাসহ এবং পরিশেষ পদ্ধতি (যদি থাকে) (৫)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (৬)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (৭)	জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল (৮)
০১	সরকারি কোষাগারে ভাট্টাট, উৎস কর, আবগারি শুল্ক জমকরণ জমাকরণ	প্রধান কার্যালয় থেকে এ চালান ও শাখায় প্রেরণের মাধ্যমে সরাসরি কোডে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ। সকল শাখা	বিনামূল্যে	পারের মাসের ১৫ কার্যদিবস এর মধ্যে	সহকারী মহাদ্বৰষ্টপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩০৯২৩২	প্রাপ্তিষ্ঠান কর্তৃক প্রযোজনীয় কাগজ প্রদান করা হবে। ফোনঃ ৯৫৯০৫৯২, এক্সঃ ৩৫৪ ই-মেইল: <a href="mailto:ZamanSy@basicbanklimited.com">ZamanSy@basicbanklimited.com</a>
০২	কল্পনেট টাক্স	এ-চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সহকারী মহাদ্বৰষ্টপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩০৯২৩২	প্রাপ্তিষ্ঠান কর্তৃক প্রযোজনীয় কাগজ প্রদান করা হবে। ফোনঃ ৯৫৯০৫৯২, এক্সঃ ৩৫৪ ই-মেইল: <a href="mailto:ZamanSy@basicbanklimited.com">ZamanSy@basicbanklimited.com</a>
০৩	ব্যাংকের কর্মকর্তাদের আয়কর কর্তৃন	প্রধান কার্যালয় থেকে এ চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে টাকা জমা দেয়া হবে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সহকারী মহাদ্বৰষ্টপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩০৯২৩২	প্রাপ্তিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদন সাপ্তকে বিভিন্ন শাখায় কাজ শেখা/দেখা বা করার সূযোগ দেয়া হবে
০৪	ইন্টার্নশিপের সূযোগ (পোষ্ট প্রাইভেট কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়ের আর- ছাত্রদের জন্য)	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপ্তকে বিভিন্ন শাখায় কাজ শেখা/দেখা বা করার সূযোগ দেয়া হবে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদনপত্র, প্রার্থীর সংযোগ তৈলা ছবি। গোপনীয়তা বজায় রাখার অঙ্গীকৃতনামা হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	উপ-মহাদ্বৰষ্টপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২	ই-মেইল: <a href="mailto:AliM@basicbanklimited.com">AliM@basicbanklimited.com</a>





ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পঞ্জীয়ন	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিমোখ পার্টি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশাল কর্তৃক পদবি, মুদ্ৰণৰ, জেল/উপজেলার কোড, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৫	দ্রোগারি সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের গাইডলাইন নোভাবেক প্রধান কার্যালয় কর্তৃক শাখাকে	বৈদেশিক বিনিয়ম যার নির্ধারণ, আন্ত-মুদ্রা বাজার এবং পুঁজিবাজার কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা।	বিনামূল্যে	০১ কার্যালয়ব	(৩)	উপ-মহাবাস্থাপক ট্রেজারি ও ক্যাপিটাল মাকেট সর্ভিসেস বিভাগ
০৬	দুপক, এনবিআর কর্তৃক চাহিদ বিভিন্ন প্রাণকের হিসাবে সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা।	শাখাসমূহ হতে তথ্য সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিষি অনুসারে প্রধান কার্যালয় ও কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত চাহিদাপত্র।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।		উপ-মহাবাস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইল: ০১৯১০২৫০৭৪২৭ ফোন: ৫৭১৬৩৭১০৫, এক্স: ২২৭ ই-মেইল: shahn@basicbanklimited.com

### ৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পঞ্জীয়ন	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিমোখ পার্টি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশাল কর্তৃক পদবি, মুদ্ৰণৰ, জেল/উপজেলার কোড, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	নতুন শাখা, উপশাখা খোলা এবং এটিএম বুথ পরিষ্কারণ	অর্থ বজ্রান্তালয়ের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনের পর বা ব্যাংক গাইড লাইন ও ব্যাংকের নিজস্ব নীতিমালা অনুসরন করে	ব্যাংকের নির্দিষ্ট ফর্ম মোতাবেক নতুন শাখা / এটিএম বুথ খোলা জরিপ প্রতিবেদন জমাদান, প্রস্তাৱিত ভাড়া এবং ভবন মালিকের প্রস্তাৱনা	বিনামূল্যে	০৬ মাস (প্রায়)	(৩)	উপ-মহাবাস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইল: ০১৯১০২৫০৭৪২৭ ফোন: ৫৭১৬৩৭০৫, এক্স: ২২৭ ই-মেইল: shahn@basicbanklimited.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজগুরু এবং প্রাপ্তিশীলন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পরামিতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশালিক কর্মকর্তার পদবি, ইম নথুর, জেলা/উপজেলা কেও, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.	ডে কেয়ার সেবা (প্রতিটানে কর্মকর্তা অভিভাবকের ৬ মাস – ৬ বছরের শিশুদের জন্য)	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদন, শিশুর শিশুদের জন্য ডে কেয়ার সেবার আয়োজন করা হয়	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদন, শিশুর জন্য সনদ।  সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট	সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস	৭ কার্যদিবস	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক, সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট মোবাইল: ০১৮১৯২০৭০৫০ ফোনঃ ৯৫৯২১৫০ এক্স: ৬৫১৯০ ই-মেইল: NusratD@basicbanklimited.co m
৩.	পে-কেল ও উচ্চতর প্রেত প্রদান, মহারঞ্জাতা, বেতন-বেষ্য নিরসন	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, প্রাপ্তি স্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৪০২৫০৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্স: ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
৪.	সেবা প্রদানকারীর বিশ্বাস যোগ্যতা নির্পূরণে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পুলিশ তেরিফিকেশন সম্পর করণ	সামোসাজনক পুলিশ প্রতিবেদন সাতিস ফাইলে সংরক্ষণ; পুলিশ প্রতিবেদন সামোসাজনক না হলে সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	নির্দিষ্ট পুলিশ তেরিফিকেশন ফরমে যানব সম্পদ বিভাগ কর্তৃক আবেদন ও আনুসংজীক কাগজগত প্রদান	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৪০২৫০৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্স: ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
৫.	অবসর প্রয়োগকারী নির্বাহী/ কর্মকর্তা কর্মচারীদের পি এফ-এর অর্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীর ব্যাঙ্ক হিসাবে/ আড়ারের মাধ্যমে প্রদান মাধ্যমে প্রদান	নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরাসরি হিসাবে/ পি- আড়ারের মাধ্যমে প্রদান	সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা / কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাস পত্র; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৪০২৫০৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্স: ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
৬.	শ্রান্তি বিবেদন ছুটি ও ভাতা প্রদান	শ্রান্তি বিবেদন ছুটি যঙ্গুরি	যথাযথ কর্তৃপক্ষ ব্যবারবর নির্ধারিত করমে	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাস্থল এবং পরিলোক পক্ষতি (যদি রাখে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	জেলা/উপজেলার কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, ফোন/ইমেইল ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	অর্জিত হুটি (বাহিঃ বাংলাদেশ ইচ্ছি) মাধ্যমে	প্রদের মাধ্যমে ডাতা হিসাবে প্রদান করা হয়	আবেদন				মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
০১.	পাসপোর্ট সংস্কার NOC প্রদান	অর্জিত হুটি (বাহিঃ বাংলাদেশ) মঙ্গুরির মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ ব্যাবের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস		উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
০২.	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে NOC প্রদান ও ভাবের সাইটে আপলোড করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষ ব্যাবের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস		উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১৪০২৫৩৪৮ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: AliM@basicbanklimited.com
০৩.	নির্ধারিত কার্যকর্তা/ কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগাত/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ডিটিক অভিজ্ঞতা ও অন্তর্ভুক্ত প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ	প্রয়োজন নেই বেসিক ব্যাংক ইন্সিটিউট, বি আই বি এম, বাংলাদেশ ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমী বা অন্য ট্রেনিং এ প্রেরণ করা হয়	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্সের সময়সূচী অনুযায়ী		উপ-মহাব্যবস্থাপক বেসিক ব্যাংক প্রশিক্ষণ ইনসিটিউট মোবাইলঃ ০১৭১৩৮৮৮২৪৪৮ ফোনঃ ৯১৩১৬০৯ ই-মেইল: PerveenH@basicbanklimited.com
০৪.	আইডি কার্ড ইস্যু / টিজিটিং কার্ড প্রদান	নির্ধারিত কার্যকর্তা/ কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	কর্মকর্তা/কর্মচারীর সদা তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি, আবেদন ফর্ম, প্রাপ্তি স্থানঃ সাধারণ সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা বিভাগ



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বশালিক কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, ফোন/ডাপলজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
							মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪২৭ ফোনঃ ৫৭১৬৩৭০০৫, এক্সঃ ২২৭ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shahn@basicbanklimited.com">shahn@basicbanklimited.com</a>



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

ক্রমিক	যোগাযোগ করার সময়	নিয়োজিত কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তিকাল
১	সকাল ১০টা - সক্যাং ৫টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	কেন্দ্রীয় কর্মকর্তা জি আর এস	জনাব মোহাম্মদ মুসা খান (আইডি: ১৯৭৭) উপ-মহাব্যবস্থাপক, মোবাইল: ০১৭১২৫৪৮৫১৬ ফোন: ৮৭১১৯৫৮০ ই-মেইল: khanmu@basicbanklimited.com	০২ সপ্তাহ
২	সকাল ১০টা - সক্যাং ৫টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	আরীল নির্বাহী (জি আর এস সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে সেবা প্রদান করবেন)	জনাব মোঃ নাসির উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮০১৭১১৫৭৫০৭৫ ই-মেইল: uddinna@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দুটো সময়

গ : জি আর এস “আপনার গ্রাহকের” নিকট ব্যাংকের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / প্রত্যাশিত সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা
১	যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র/ ফর্ম
২	প্রত্যাশির চাহিত সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য/নির্ধারিত সেবা ফি, যদি থাকে প্রদান
৩	উপযুক্ত দলিলাদি/কাগজপত্র/প্রমানক উপস্থাপন, প্রত্যয়ন এবং সত্যতা নিশ্চিত করণে সার্বিক সহযোগীতা প্রদান
৪	নির্ধারিত সময়ে সকল দায় পরিশোধে সচেষ্ট থাকা এবং যথাসময়ে পরিশোধ করা
৫	যেকোন জালিয়াতি সনাত্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংকের নিকট অবহিতকরণ।
৬	ব্যাংকের বিরুদ্ধে যে কোন অনিয়ম সংঘটিত বা জালিয়াতির ঘটনা প্রত্যক্ষ করলে বা হলে তৎক্ষনাতঃ তা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগকে, অন্যথায় ব্যাংকের যে কোন দায়িত্বশীল নির্বাহী/কর্মকর্তাকে অবহিত করা।
৭	সেবা সহজীকরণের কোন ধারণা/পরামর্শ থাকলে তা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগে বা শাখায়/উপশাখায় জানানো

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

