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	:	সেপ্টেম্বর, ২০২৩

উপক্রমণিকা

বেসিক ব্যাংক লি: দেশের আপামর জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে 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 অগ্রগতিতে গ্রাহকের সন্তুষ্টির কোন বিকল্প নেই; সেক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট প্রতিশ্রুতির মাধ্যমে ব্যাংকের গ্রাহক সেবার কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা থাকা আবশ্যক যেন রাষ্ট্রের নাগরিকগণ ব্যাংক থেকে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করতে পারে।

কাঙ্খিত সেবা প্রদানে Citizen Charter এক ধরনের প্রতিশ্রুতি 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 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।

BASIC Bank Limited ★ Head Office ★ Research & Development Division

সূচিপত্র

বিষয়			পৃষ্ঠা নং
উপক্রমণিকা			০১
সূচিপত্র			০২
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড : এক নজরে			০৩
		সংক্ষিপ্ত ইতিহাস	০৩
		রূপকল্প	০৩
		অভিলক্ষ্য	০৩
নেটওয়ার্ক ও আউটলেটসমূহ (জুন-২০২৩ 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	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 ইন্ডাষ্ট্রিজ এন্ড ক ব্যাংক লিমিটেড) ব্যাংকিং কোম্পানি হিসাবে আগষ্ট ০২, ১৯৮৮ তারিখে তদানীন্তন 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 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 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 ত্বরান্বিত 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।

BASIC Bank Limited ★ Head Office ★ Research & Development Division

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	: ০৪
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 অফিস	: বাংলাদেশ ব্যাংকের বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-৩৬ মোতাবেক সরকার ঘোষিত পরিবর্তিত সময়সূচী সংক্রান্ত নির্দেশনার আলোকে (পরবর্তী নির্দেশ না দেয়া পর্যন্ত) শাখা সমূহে সান্ধ্য ব্যাংকিং কার্যক্রম বন্ধ রাখার নির্দেশনা রয়েছে।

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

ক : সেবাসমূহ :

১. নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামুল্য 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	প্রকল্প,শিল্প,বাণিজ্য ঋণ অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discreationary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিক্ষণীয় 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 পদ্ধতিতে হিসাব ডেবিট করে ; ক্ষেত্র বিশেষে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে	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 Discreationary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিক্ষণীয় 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

BASIC Bank Limited Research & Development Office

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)
		(Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।		প্রয়োগ করা হয়। সাধারণত স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে হিসাব ডেবিট করে ; ক্ষেত্র বিশেষে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে		
০৩	পরিবেশ বান্ধব পণ্য/প্রতিষ্ঠানে পুন:অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discreationary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৩০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট সার্কেল
০৪	দুধ উৎপাদন এবং কৃত্রিম প্রজননে পুনঅর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	শাখা হতে প্রধান কার্যালয় প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার পরে Discreationary Power অনুসারে সার্কেল ব্যবস্থাপনা, প্রধান কার্যালয় ঋণ কমিটি বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ অনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৩০ কার্যদিবস	সার্কেল প্রধান