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, ২০২৪

BASIC Bank Limited * Head Office * Research & Development Division

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's 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's Charter প্রদর্শন করা হয়েছে।

বিশেষ দ্রষ্টব্য:

- চার্টার-এ প্রদত্ত সকল তথ্য-উপাত্ত জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪ 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 (মার্চ-২০২৪ 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	০৮
	৩.	অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ	১০

খ.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	২৫
গ.	আপনার (গ্রাহকের) নিকট প্রত্যাশাসমূহ	২৬

এক নজরে বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

সংক্ষিপ্ত ইতিহাস

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড (বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ 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।

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 (মার্চ ৩১, ২০২৪ পর্যন্ত)

মার্চ ৩১, ২০২৪-এ বাংলাদেশের ৮টি বিভাগ এবং ৩৫টি জেলায় বেসিক ব্যাংকের সর্বমোট ৭২টি শাখায় ও ৩৭টি উপশাখায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করছে।

	সংখ্যা
১। শাখার শ্রেণীকরণঃ	
১.১ অঞ্চল ভিত্তিক	
ক) শহুরে 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 : ১৫

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	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (কার্য দিবস হিসেবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
০১.	গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	কেন্দ্রীয় গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ সংশ্লিষ্ট তথ্য - উপাত্ত, দলিলাদি যাচাই - বাছাই করে অভিযোগের প্রতিকার করা হয়। ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে	চিঠি বা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরিত/আনীত আনুষ্ঠানিক অভিযোগনামা তবে বেনামী অভিযোগ গ্রহণযোগ্য নয়। ব্যাংকের সব শাখার কমপ্লেইন বক্স/ সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লাইয়েন্স ম্যানেজম্যান্ট ইউনিট	বিনামূল্যে	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়/বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০০১৫৮ ফোনঃ ২৯৫১১৫০১, এক্সঃ ৩০৩ ই-মেইল: ahmedc@basicbanklimited.com
০২	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিধিবদ্ধ ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদর্শন	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে গ্রাহক/অগ্রাহক ভেদে যে কেউ তথ্য সংগ্রহ করতে পারেন	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪১৬৬৯৩৩ ফোন: ০২-৯৫৫৫০৮৭, ৯৫১৫৩১৯, ৯৫১৫৩২০, ০২২২৩৩৮২৯৬০ ই-মেইল: uddinh@basicbanklimited.com
০৩	নিয়োগ	ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটির মাধ্যমে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/ যোগ্য প্রার্থীদের অনুকূলে নিয়োগ পত্র প্রদান	অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ এবং জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রের স্ক্যানড কপি।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামুল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (কার্য দিবস হিসেবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						sohels@gmail.com
০৪	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদর্শন	গ্রাহক/অগ্রাহক ভেদে যে কেউ ফেসবুকের মাধ্যমে হালনাগাদ তথ্য সংগ্রহ করতে পারেন	ফেসবুক	বিনামূল্যে	০১	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক, ব্র্যান্ডিং এন্ড কর্পোরেট কমিউনিকেশন বিভাগ মোবাইল: ০১৭১২৪২৬৫৬৩ ই-মেইল: uddinta@basicbanklimited.com
০৫	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য সেবা প্রদান	অধিযাচিত তথ্য সরাসরি হস্তান্তর করা হয় অথবা ডাকযোগে বা ই-মেইলে পত্র/সফট কপি আকারে প্রেরণ করা হয়।	তথ্য প্রাপ্তির জন্য তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে অআবেদন ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি	রিট-২০০৯ অ্যাক্টে উল্লিখিত নিয়ানুযায়ী	আরটিআই-২০০৯ এ উল্লেখকৃত সময়ানুযায়ী	**মনোনীত কর্মকর্তাঃ** জনাব মোহাম্মদ জসিম উদ্দীন, 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 ফাক্সঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯০৪৮ ইমেইল : sakibs@basic banklimited.com **আপীল কর্মকর্তা:** জনাব মোঃ আনিসুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৭২২৯০ ফাক্সঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামুল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (কার্য দিবস হিসেবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
						৮৮০-২-৫৭১৬৩৬২৭ ইমেইল : basicmd@basic banklimited.com

২. প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং 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	সরকারি কোষাগারে ভ্যাট, উৎস কর, আবগারি শুল্ক জমাকরণ	প্রধান কার্যালয় থেকে এ চালান ও শাখায় প্রেরণের মাধ্যমে সরাসরি কোডে জমাকরন	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ। সকল শাখা	বিনামূল্যে	পরের মাসের ১৫ এর মধ্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩৯২৩২ ফোনঃ ৯৫৯০৫৭২, এক্সঃ ৩৫৪ ই-মেইল: ZamanSy@basicbanklimited.com
০২	কর্পোরেট ট্যাক্স	এ-চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩৯২৩২ ফোনঃ ৯৫৯০৫৭২, এক্সঃ ৩৫৪ ই-মেইল: ZamanSy@basicbanklimited.com
০৩	ব্যাংকের কর্মকর্তাদের আয়কর কর্তন	প্রধান কার্যালয় থেকে এ চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে টাকা জমা দেয়া হয়	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক অর্থ ও হিসাব বিভাগ ০১৭২০০৩৯২৩২ ফোনঃ ৯৫৯০৫৭২, এক্সঃ ৩৫৪

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)
						ই-মেইল: ZamanSy@basicbanklimited.com
০৪	ইন্টার্নশীপের সুযোগ (পোষ্ট গ্রাজুয়েট কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়ের ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখায় কাজ শেখা/দেখা বা করার সুযোগ দেয়া হয়	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদনপত্র , প্রার্থীর সদ্য তোলা ছবি। গোপনীয়তা বজায় রাখার অঙ্গীকারনামা হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন	বিনামূল্যে	০৭	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@gmail.com
০৫	ট্রেজারি সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের গাইডলাইন মোতাবেক প্রধান কার্যালয় কর্তৃক শাখাকে	বৈদেশিক বিনিময় হার নির্ধারণ, আন্ত-মুদ্রা বাজার এবং পুঁজিবাজার কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা।	বিনামূল্যে	০১	উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারি ও ক্যাপিটাল মার্কেট সার্ভিসেস বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪১৬৬৯৪৯ ফোনঃ ৯৫১২৬৩৩, এক্সঃ ৩২৫ ই-মেইল: HasanMa@basicbanklimited.com
০৬	দুদক, এনবিআর কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন গ্রাহকের হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা।	শাখাসমূহ হতে তথ্য সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি অনুসারে প্রধান কার্যালয় ও কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত চাহিদাপত্র।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০০১৫৮ ফোনঃ ২৯৫১১৫০১, এক্সঃ ৩০৩ ই-মেইল: ahmedc@basicbanklimited.com

৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং 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	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 (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	সংশ্লিষ্ট সার্কেল
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	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	সার্কেল প্রধান
০৫	কৃষি/ কৃষি ভিত্তিক ঋণ	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।	০৪	সার্কেল প্রধান

০৬	ক্ষুদ্র ঋণ অনুমোদন	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।	১০	সার্কেল প্রধান
০৭	মাইক্রো ক্রেডিট অনুমোদন	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।	০৫	সার্কেল প্রধান

০৮	তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক প্রয়াস" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান
০৯	ক্যাটারিং সার্ভিস নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক আমন্ত্রণ" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান

১০	হস্ত ও কুটির শিল্প নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক নান্দনিক" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান
১১	প্রিন্টিং ও মিডিয়া নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক অক্ষর" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান

১২	ক্ষুদ্র ব্যবসায় নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক সাত সদাই" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান
১৩	বুটিক ও টেইলারিং নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক হাতের কাজ" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান

১৪	মহিলা উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক কল্যাণী" ঋণ 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।	০৫	সার্কেল প্রধান
১৫	বীর মুক্তিযোদ্ধা ঋণ	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।	০৫	সার্কেল প্রধান

১৬	স্থায়ী আমানত/ স্কিম ভিত্তিক আমানতের বিপরীতে ঋণ সুবিধা 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।	০৫	সার্কেল প্রধান
১৭	স্থায়ী আবাসনের চাহিদাপূরণে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ বরাদ্ধ সাপেক্ষে ঋণ মঞ্জুরি ও বন্ধক কার্যক্রম সম্পাদনের পর ঋণ হিসাব খুলে ঋণ বিকরণ করা হয়।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন, জমি/সম্পত্তির দলিলাদি, খরচের প্রাক্কলন, বন্ধকী দলিল প্রাপ্তি স্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	ব্যাংক রেট অনুসারে হিসাব ডেবিট করে	০৬ মাস	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@gmail.com

১৮	গাড়ী/মোটরসাইকেল ক্রয় ঋণ	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় ঋণ মঞ্জুরী Joint registration ও অন্যান্য দালিলিক কার্যক্রম সম্পাদনের পর ঋণ বিতরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন	ব্যাংক রেট অনুসারে বেতন হিসাব ডেবিট করে	৩০	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

১৯	ভোক্তা ঋণ					
	ক. বেসিক হোম লোন	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।	০৫ (প্রধান কার্যালয় ঋণ প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণে ঋণ ঝুঁকি বিবেচনায কোন কোন প্রস্তাব যাচাই-বাছাই করণে আরও ৫-১০ কর্ম-দিবস সময় বেশী প্রয়োজন হতে পারে; বিধায় সেবা প্রদানের সময়কাল সর্বোচ্চ ১০ কার্যদিবস বৃদ্ধি পেতে পারে)	সার্কেল প্রধান
	খ. মিট দ্যা নিড	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।	০৫ (প্রধান কার্যালয় ঋণ প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণে ঋণ ঝুঁকি বিবেচনায কোন কোন প্রস্তাব যাচাই-বাছাই করণে আরও ৫-১০ কর্ম-দিবস সময় বেশী প্রয়োজন হতে পারে; বিধায় সেবা প্রদানের সময়কাল সর্বোচ্চ ১০ কার্যদিবস বৃদ্ধি পেতে পারে)	সার্কেল প্রধান

২০	ক্ষুদ্র ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ	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।	১০	সার্কেল প্রধান
২১	বেসিক ফ্রেন্ডশীপ একাউন্ট: ওভারড্রাফট সুবিধা	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।	০১	সার্কেল প্রধান

২২	বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ/ ট্রেড ফাইন্যান্স • রপ্তানি LC পরামর্শ ও স্থানান্তর • রপ্তানি বিল আলোচনা/সংগ্রহ • আমদানি উত্তর অর্থায়ন • আমদানি বিল হ্যান্ডলিং • শিপিং গ্যারান্টি • EDF ঋণ	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।	যুক্তিসঙ্গত সময় (ক্ষেত্র বিশেষ তাৎক্ষণিক)	সার্কেল প্রধান
২৩	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয় এবং বৈদেশিক)	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।	০৩	সার্কেল প্রধান
২৪	নতুন শাখা, উপশাখা খোলা এবং এটিএম বুথ পরিস্থাপন	অর্থ মন্ত্রনালয়ের 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 খোলার জরিপ প্রতিবেদন জমাদান, প্রস্তাবিত ভাড়া এবং ভবন মালিকের প্রস্তাবনা	বিনামূল্যে	০৬ মাস (প্রায়)	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০০১৫৮ ফোনঃ ২৯৫১১৫০১, এক্সঃ ৩০৩ ই-মেইল: ahmedc@basicbanklimited.com
২৫	ডে কেয়ার সেবা (প্রতিষ্ঠানে কর্মরত অভিভাবকের	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদন, শিশুর জন্ম সনদ।	সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী	৭	সহকারী-মহাব্যবস্থাপক,

	৬ মাস – ৬ বছরের শিশুদের জন্য)	শিশুদের জন্য ডে কেয়ার সেবার আয়োজন করা হয়	সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট			সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট মোবাইলঃ ০১৮১৯২০৭০৫৩ ফোনঃ ৯৫৯২১৫৩ এক্সঃ৬৫১৯০ ই-মেইল: NusratD@basicbanklimited.com
২৬	পে-স্কেল ও উচ্চতর গ্রেড প্রদান, মহার্ঘভাতা, বেতন-বৈষম্য নিরসন	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, প্রাপ্তি স্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com
২৭	সেবা প্রদানকারীর বিশ্বাস যোগ্যতা নিরূপনে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন সম্পন্ন করণ	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ; পুলিশ প্রতিবেদন সন্তোসজনক না হলে সংশ্লিষ্ট নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে মানব সম্পদ বিভাগ কর্তৃক আবেদন ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com
২৮	অবসর গ্রহণকারী নির্বাহী/ কর্মকর্তা /কর্মচারীদের পি এফ-এর অর্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীর ব্যক্তি হিসাবের মাধ্যমে প্রদান	নির্দাষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরাসরি হিসাবে /পে-আর্ডারের মাধ্যমে প্রদান	সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা /কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাস পত্র ; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com

২৯	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা প্রদান	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে ও ভাতা হিসাবে প্রদান করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরারবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	২০	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com
৩০	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি)	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরির মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com
৩১	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে NOC প্রদান ও ওয়েব সাইটে আপলোড করা হয়	যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪৩১ ফোনঃ ৯৫৫৬৪০৫, এক্সঃ ২৪২ ই-মেইল: sohels@basicbanklimited.com
৩২	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/ কর্মরীদের যোগ্যতা/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক অভ্যন্তরীণ ও অনলাইন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ	প্রয়োজন নেই বেসিক ব্যাংক ট্রেনিং ইন্সটিটিউট, বি আই বি এম, বাংলাদেশ ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমী বা অন্যত্র ট্রেনিং এ প্রেরণ করা হয়	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্সের সময়সূচী অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক বেসিক ব্যাংক প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট মোবাইলঃ ০১৯১৩৩৮০৮৫৭ ফোন: ৯১৩১৬০৯

						ই-মেইল: hasanmah@basicbanklimited.com
৩৩	আই ডি কার্ড ইস্যু / ভিজিটিং কার্ড প্রদান	নির্ধারিত ফরমে কর্মকর্তা/ কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	কর্মকর্তা/কর্মচারির সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি, আবেদন ফর্ম; প্রাপ্তি স্থানঃ সাধারণ সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	৭	উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ সেবা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৩২৫৭৪২৭ ফোনঃ ৫৭১৬৩৭০৫, এক্সঃ ২২৭ ই-মেইল: shahn@basicbanklimited.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	জনাব চৌধুরী তানবীর আহমেদ (আইডিঃ ১৫৫৭) সহকারী-মহাব্যবস্থাপক, মোবাইলঃ ০১৭১২০৫৭১১৯ ফোন: ৪৭১১১১৩৬ ই-মেইলঃ ahmedc@basicbanklimited.com	০২ সপ্তাহ
২	সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৫টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	আপীল নির্বাহী (জি আর এস সংশিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে সেবা প্রদান করবেন)	জনাব মোঃ নাসির উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ +৮৮০১৭১১৫৭৫০৭৫ ই-মেইলঃ uddinna@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দ্রুততম 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 সনাক্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংকের নিকট অবহিতকরণ।
৬	ব্যাংকের বিরূদ্ধে যে কোন অনিয়ম সংঘঠিত বা জালিয়াতির ঘটনা প্রত্যক্ষ করলে বা হলে তৎক্ষনাৎ 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 নিকটস্থত শাখার শাখা প্রধানের সাথে যোগাযোগ করুন।
- সেবাসমূহ গ্রহণযোগ্য উপায়ে না পাওয়ার ক্ষেত্রে মুখ্য তথা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধানের সাথে অতিসত্বর যোগাযোগ করার অনুরোধ করা যাচ্ছে।