বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

কেডিএ এভেনিউ শাখা
আল-মুমিন সেন্টার (২য় তলা), ৫৮, কেডিএ এভেনিউ, সোনাডাঙ্গা,
খুলনা-৯১০০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

ফোন	:	+৮৮-০২-৪৭৭৭২৯৯২৪, ৪৭৭৭২৩১১৮, ৪৭৭৭২৯৯২০
ফ্যাক্স	:	+৮৮-০৪১-২৮৩২৭০৯
ই-মেইল	:	kdaavenue@basicbanklimited.com
ওয়েবসাইট	:	www.basicbanklimited.com
সুইফট	:	BKSIBDDH
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত	:	জুন, ২০১৬
ব্যবস্থাপনা কর্তৃক সর্বশেষ পর্যালোচনা	:	জুন, ২০২৪
শাখা ব্যবস্থাপক	:	লুৎফুল করিম, প্রিন্সিপাল অফিসার, মোবা- ০১৯১২১২৫০৯৮
অপারেশন ম্যানেজার	:	আবুসাইদ, সিনিয়র অফিসার, মোবা-০১৬৭৬৭৭৬৩০০

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 অক্টোবর-ডিসেম্বর 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।

<u>সূচিপত্র</u>

বিষয়			**পৃষ্ঠা নং**
উপক্রমণিকা			০১
সূচিপত্র			০২
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড : এক নজরে			০৩
		সংক্ষিপ্ত ইতিহাস	০৩
		রূপকল্প	০৩
		অভিলক্ষ্য	০৩
নেটওয়ার্ক ও আউটলেটসমূহ (ডিসেম্বর-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 নির্ধারক বৃন্দের 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 (ডিসেম্বর ৩১, ২০২৩ পর্যন্ত)

ডিসেম্বর ৩১, ২০২৩-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) 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 বাণিজ্যসেবা 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 (কার্য দিবস হিসেবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)		(৪)	(৬)	(৩)	(৭)
০১	আমানত হিসাব খোলা (চলতি হিসাব, সঞ্চয়ী হিসাব, এস এন ডি, এফ ডি আর) ও আমানত সংরক্ষণ।	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে ও ক্ষেত্র বিশেষে মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে গ্রাহক স্বয়ংক্রিয় হিসাব খুলতে পারেন।	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ফি, কমিশন, চার্জ, ইত্যাদি ব্যাংকের মাসুল তালিকা এবং ভ্যাট, আবগারী শুল্ক ইত্যাদি সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী;স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগ যোগ্য (যদি থাকে)	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০২	বিভিন্ন আমানত স্কিম হিসাব খোলা (মাসিক ডিপিএস স্কিম এবং স্থায়ী আমানত স্কিম) ও আমানত সংরক্ষণ	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	ফি, কমিশন, চার্জ, ইত্যাদি ব্যাংকের মাসুল তালিকা এবং ভ্যাট, আবগারী শুল্ক ইত্যাদি সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী;স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগ যোগ্য (যদি থাকে)	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৩	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা (১৮ বছর পর্যন্ত স্কুল/কলেজ ছাত্র) ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০০ টাকা জমায় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার

০৪	পথ শিশু এবং কর্মজীবী শিশু/কিশোর বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব (পথপুস্প)	মাত্র ১০ টাকা জমায় চুক্তিবদ্ধ এনজিওর সাথে সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, এনজিও প্রতিনিধির ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রে র ফটোকপি , পথ শিশুদের ছবি, জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি। সংশ্লিষ্ট শাখা: এনজিও (এমআরএ কর্তৃক অনুমোদিত) এবং শাখার মধ্যে সম্পাদিত চুক্তি অনুসারে	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৫	(বীর মুক্তিযোদ্ধাদের জন্য বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব) মুক্তিযোদ্ধা সঞ্চয়ী হিসাব ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০ টাকা জমায় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য, মুক্তিযোদ্ধা ভাতা বই এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত মাত্র ১০ টাকা জমায় হিসাব খোলা। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৬	বেসিক সুপার সঞ্চয়ী হিসাব খোলা ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০ ০০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৭	লাইসেন্সপ্রাপ্ত ড্রাইভারের জন্য বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব খোলা	মাত্র ১০ ০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী	০১	অপারেশন ম্যানেজার

	(বেসিক চলন্তিকা) ও আমানত সংরক্ষণ		ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।		
০৮	কৃষকদের জন্য বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব (কৃষক সঞ্চয়ী হিসাব) খোলা ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০ ০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৯	e-KYC সফটওয়্যার “BASIC i-Account”: ১. Conventional সঞ্চয়ী হিসাব ২. সুদ মুক্ত বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব	Apps এর মাধ্যমে গ্রাহক নিজে এই্ সেবা গ্রহণ করতে পারেন।	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ২. টি আই এন এর ফটোকপি (যদি থাকে) ৩. আয়ের উৎসের প্রমানপত্র	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয়	তাৎক্ষণিক	সহকারী- মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ 01771449352 01791833363 0241070850 ইমেইল basicadc@basicbanklimited.com
১০	ডিজিটাল ব্যাংকিং অ্যাপ্লিকেশন “Magpie”: ১. অভ্যন্তরীণ তহবিল স্থানান্তর ২. RTGS ও BEFTN এর মাধ্যমে অন্য ব্যাংকে টাকা স্থানান্তর ৩.মোবাইল রিচার্জ ৪.ব্যাংক হিসাব হতে MFS (B-kash ও Nagad) এ টাকা স্থানান্তর	Apps এর মাধ্যমে গ্রাহক নিজে এই্ সেবা গ্রহণ করতে পারেন।	Google Playstore থেকে APP টি সরাসরি Download করে install করতে হয়।	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয়	তাৎক্ষণিক	সহকারী- মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ 01771449352 01791833363 0241070850 ইমেইল basicadc@basicbanklimited.com

১১	গার্মেন্টস শ্রমিকদের জন্য বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব (আর এম জি শ্রমিক হিসাব) ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০ ০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যম	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
১২	চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিকদের জন্য বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব (চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিক সঞ্চয়ী হিসাব) ও আমানত সংরক্ষণ	মাত্র ১০০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, ০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রে র ফটোকপি , নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ডের ফটোকপি , সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
১৩	সুদ মুক্ত বিশেষ সঞ্চয়ী আমানত হিসাব	মাত্র ১০০ টাকা জমা য় সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, ০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রে র ফটোকপি , নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ডের ফটোকপি , সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
১৪	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব: নিবাসী এবং অনিবাসী হিসাব/ FC and NRFC Account	গ্রাহকের হিসেবে জমাকরণ এবং গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, ০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, , নমিনির ০১ টি পাসপোর্ট সাইজের ছবি , জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি , বৈধ পাসপোর্টে র ফটোকপি ইত্যাদি । সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	ফি, কমিশন, চার্জ, ইত্যাদি ব্যাংকের মাসুল তালিকা এবং ভ্যাট, আবগারী শুল্ক ইত্যাদি সরকারী নির্দেশনা	০১	অপারেশন ম্যানেজার

				অনুযায়ী;স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগ যোগ্য (যদি থাকে)		
১৫	Resident Foreign Currency Deposit Account (RFCD)	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে ও মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে ক্ষেত্র বিশেষে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, ০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, , নমিনির ০১ টি পাসপোর্ট সাইজের ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি , হিসাব খোলার আবেদনপত্র, বৈধ পাসপোর্টের ফটোকপি ইত্যাদি । সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	ফি, কমিশন, চার্জ, ইত্যাদি ব্যাংকের মাসুল তালিকা এবং ভ্যাট, আবগারী শুল্ক ইত্যাদি সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী;স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য (যদি থাকে)	০১	শাখা ব্যবস্থাপক
১৬	বেসিক দশ লাখোপতি আমানত প্রকল্প হিসাব খোলা ও আমানত সংরক্ষণ	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয়তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
১৭	বেসিক ডায়মন্ড মেয়াদী আমানত (BASIC Dimond Term Deposit-BDTD) হিসাব খোলা ও আমানত সংরক্ষণ	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, সম্প্রতি সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয় তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য। নির্দেশনা মোতাবেক।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
১৮	বেসিক পাঁচ লাখোপতি আমানত	সরাসরি শাখাসমূহের মাধ্যমে	সম্প্রতি তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি,	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয়	০১	অপারেশন ম্যানেজার

	প্রকল্প (BASIC Five Lakhopoti Deposit Scheme) হিসাব খোলা ও আমানত সংরক্ষণ		জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও নমিনির ছবি, জাতীয় বা অন্যান্য পরিচয় পত্র যেটি সংগ্রহযোগ্য এবং যথাযথভাবে পূরনকৃত হিসাব খোলার আবেদনপত্র। সকল শাখা ও ব্যাংকের ওয়েবসাইট	তবে ভ্যাট, আবগারী শুল্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োগযোগ্য।		
১৯	প্রকল্প, শিল্প, বাণিজ্য ঋণ অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৪৫	শাখা ব্যবস্থাপক
২০	১০ টাকার হিসাব ধারককে পুনঃঅর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক

২১	পরিবেশ বান্ধব পণ্য/প্রতিষ্ঠানে পুন:অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৩০	শাখা ব্যবস্থাপক
২২	দুধ উৎপাদন এবং কৃত্রিম প্রজননে পুন:অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৩০	শাখা ব্যবস্থাপক
২৩	তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য “বেসিক প্রয়াস” ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক

		এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।				
২৪	ক্যাটারিং সার্ভিস নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক আমন্ত্রণ" ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
২৫	হস্ত ও কুটির শিল্প নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক নান্দনিক" ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক

২৬	প্রিন্টিং ও মিডিয়া নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক অক্ষর" ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
২৭	ক্ষুদ্র ব্যবসায় নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক সাত সদাই" ঋণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট Product Program Guidline ও Discretionary Power এর আওতায় প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
২৮	বুটিক ও টেইলারিং নির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক হাতের কাজ" ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক

		অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।				
২৯	মহিলা উদ্যোক্তাদের জন্য "বেসিক কল্যাণী" ঋণ প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩০	ক্ষুদ্র ঋণ অনুমোদন	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৩০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩১	মাইক্রো ক্রেডিট অনুমোদন	Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৪৫	শাখা ব্যবস্থাপক

৩২	কৃষি/ কৃষি ভিত্তিক ঋণ	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩৩	বীর মুক্তিযোদ্ধা ঋণ	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক

৩৪	স্থায়ী আমানত/ স্কিম ভিত্তিক আমানতের বিপরীতে ঋণ সুবিধা প্রদান	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৩ ১০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩৫	ভোক্তা ঋণ					
	ক. বেসিক হোম লোন	Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হওয়ায় প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালযের অনুমোদন ক্রমে আরোপিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১০	শাখা ব্যবস্থাপক
	খ. মিট দ্যা নিড	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে কিছু প্রস্তাব যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	৫	শাখা ব্যবস্থাপক
		Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে আরোপিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি । সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১০	শাখা ব্যবস্থাপক

৩৬	ক্ষুদ্র ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৩০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩৭	বেসিক ফ্রেন্ডশীপ একাউন্ট: ওভারড্রাফট সুবিধা	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	১৫ ৩০	শাখা ব্যবস্থাপক
৩৮	বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ/ ট্রেড ফাইন্যান্স • রপ্তানি LC পরামর্শ ও স্থানান্তর • রপ্তানি বিল আলোচনা/সংগ্রহ • আমদানি উত্তর অর্থায়ন • আমদানি বিল হ্যান্ডলিং	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	যুক্তিসঙ্গত সময় (ক্ষেত্র বিশেষ তাৎক্ষণিক)	শাখা ব্যবস্থাপক

	• শিপিং গ্যারান্টি • EDF ঋণ	মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।				
৩৯	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয় এবং বৈদেশিক)	Discretionary Power অনুযায়ী শাখা পর্যায়ে প্রস্তাবটি যাচাই-বাছাই (Assessment) ও মূল্যায়ন (evaluation) করে নিষ্পত্তি করা হয়। Discretionary Power এর মধ্যে প্রস্তাব শাখায় নিষ্পত্তিযোগ্য না হলে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ করা হয় এবং প্রধান কার্যালয় অনুমোদন ক্রমে অর্পিত শর্তাবলী পরিপালন সাপেক্ষে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন এবং ঋণ আনুমোদনে পরিক্ষণীয় প্রয়োজনীয় দলিলাদি। সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	০৩	শাখা ব্যবস্থাপক
৪০	পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু	শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন। সকল শাখা	তফসিল মোতাবেক ঋণ সুদ হার এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ,ভ্যাটসহ	তাৎক্ষনিক	অপারেশন ম্যানেজার
৪১	বিদেশে কর্মরত শ্রমিকের বৈদেশিক রেমিট্যান্সের আন্ত-প্রবাহ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ/ তাৎক্ষণিক নগদে পরিশোধ	গ্রাহকের আবেদন, ফর্ম ‘সি’ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ ব্যাংক হিসাব / বৈধ আইডি কার্ডের ফটোকপি। এছাড়া ‘Western Union’ , ‘Ria’ এবং আরও অন্যান্য মাধ্যমে বিদেশ হতে প্রেরণকৃত অর্থ সংগ্রহ করা যায়। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার

৪২	Remit 365 সফটওয়্যার এর মাধ্যমে বৈদেশিক রেমিট্যান্স সেবা প্রদান; গত ১৮. ১২. ২০২৩ তারিখে এই সেবা উদ্বোধন করা হয়েছে। রেমিট্যান্স সেবা প্রদানে প্রক্রিয়াগত উন্নয়ন সাধিত হয়েছে যার সরাসরি সুবিধাভোগী হচ্ছেন গ্রাহক (ব্যাংকের নিজস্ব গ্রাহক, পথ -চলতি গ্রাহক (w alk-in customer), অন্য ব্যাংকের গ্রাহক ০১. ব্যাংকের গ্রাহকের জন্য সহজে (হিসাব নম্বর উল্লেখ করার মাধ্যমে) নিজ হিসাবে তহবিল জমাকরণ; ০২. অন্য ব্যাংকের গ্রাহকের জন্য সহজে (RTGS, BEFTN) নিজ নিজ ব্যাংকের হিসাবে তহবিল স্থানান্তর; ০৩. রেমিট্যান্সের অন্ত:প্রবাহের বিপরীতে নগদ সুবিধা প্রত্যাশী গ্রাহককে আরও সহজে নগদ সুবিধা প্রদান;	গ্রাহক ব্যাংকের যে কোন শাখা /উপশাখা থেকে আরও সহজে, কম সময়ে ও কম সংখ্যক প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণ করতে পারেন।	ব্যাংকের নিজস্ব গ্রাহকের জন্য শুধু মাত্র গোপন PIN; পথ চলতি গ্রাহক (w alk-in customer) এবং অন্য ব্যাংকের গ্রাহকের জন্য PIN, NID ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদেয়	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৪৩	বৈদেশিক রেমিট্যান্সের বর্হি-প্রবাহ (স্টুডেন্ট ফাইল, টিউশন ফি, টেকনিকেল ফি ইত্যাদি প্রদান)	AD শাখা সমূহে সরাসরি অথবা AD বহির্ভূত শাখা সমূহের গ্রাহকের ক্ষেত্রে AD শাখার মাধ্যমে	গ্রাহকের আবেদন, পরিষৈবার 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, ভ্যাটসহ।	০৩ (ক্ষেত্র বিশেষে তাৎক্ষণিক)	অপারেশন ম্যানেজার

৪৪	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এবং পাসপোর্ট এনডোর্সমেন্ট বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাস পোর্ট এনড্রসমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে সরাসরি	গ্রাহকের আবেদন, রিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকলএডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ,ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৪৫	আন্ত-শাখা গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার (CBS)	গ্রাহকের আবেদন, পরিষেবার প্রাসঙ্গিক আবেদন/ ইন্সট্রুমেন্ট। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক (Real time)	অপারেশন ম্যানেজার
৪৬	ডেবিট কার্ড ইস্যু (ব্যাংকের হিসাবধারীদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash, Visa, Consortium ও NPSB-এর অন্তর্ভুক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে ২৪ ঘণটা অর্থ উত্তলন, মোবাইল টপ আপসহ POS এর মাধ্যমে কেনাকাটার সুবিধা	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়প ত্রের ফটোকপি। সকলশাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	০৫	অপারেশন ম্যানেজার
৪৭	নগদ লেনদেন	সরাসরি ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	চেক সকল শাখায়	সাধারণত বিনামূল্যে তবে অনলাইন লেনদেনের ক্ষেত্রে তফসিল অনুযায়ী প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৪৮	চেকের মাধ্যমে আন্ত ব্যাংক লেনদেনে এক ব্যাংকের হিসাব থেকে অন্য ব্যাংকের হিসাবে অর্থ স্থানান্তর	সফটওয়্যার	চেক সকল শাখায়	সাধারণত বিনামূল্যে তবে অনলাইন লেনদেনের ক্ষেত্রে তফসিল অনুযায়ী প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৪৯	এ.টি.এম এবং পি.ও.এস (POS) পরিষেবা	স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে সেবা গ্রহিতার অংশগ্রহণে এ.টি.এম বুথ, পি.ও.এস এবং ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	এ টি এম কার্ড। প্রাপ্তি স্থান: এ টি এম বুথ, পি ও এসমেশিন ও ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে	সাধারণত বিনামূল্যে তবে অনলাইন লেনদেনের ক্ষেত্রে তফসিল অনুযায়ী প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক কার্ড বিভাগ মোবাইলঃ ০১৮১৯২১৮২১৬, ০১৭১৩২৫৭৪৩৭ ফোনঃ ৪৭১১৮৯৬০, এক্সঃ ৬৫১২৪

						ই-মেইল: UddinNasir@basicbanklimited.com
৫০	বি.ই.এফ.টি.এন (BEFTN) পরিষেবা	বি.ই.এফ.টি.এন (BEFTN) Software এর মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে ব্যাংকের এক হিসাব থেকে অন্য ব্যাংকের হিসাবে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরণ	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন। সকল শাখা এবং ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	অপারেশন ম্যানেজার
৫১	বি.এ.সি.এইচ (BACH) পরিষেবা	বি.এ.সি.এইচ (BACH) Software এর মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরণ	ক্লিয়ারিং চেক ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চেক জমার রশিদ। সকল শাখা	বিনামূল্যে	High Value চেক এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৬ ঘন্টা ও Regular Value চেক এর ক্ষেত্রে ০১	অপারেশন ম্যানেজার
৫২	আর.টি.জি.এস (RTGS) পরিষেবা	আর.টি.জি.এস (RTGS) Software এর মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে তাৎক্ষণিকভাবে (Real Time) অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরণ	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল শাখা এবং ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৫৩	আর্ন্তজাতিক লেনদেন	AD শাখার মাধ্যমে Swift আর্ন্তজাতিক লেনদেন	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার

৫৪	ই-জিপি (e-GP) পরিষেবা	শাখাসমূহের মাধ্যমে সরাসরি	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
৫৫	লকার সেবা	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক শাখাসমূহে সরাসরি	আবেদনপত্র, গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও ছবি। প্রাপ্তিস্থান: শাখাসমূহ-গুলশান, বনানী, উত্তরা, খুলনা, রাজশাহী, জুবিলি রোড, মিরপুর, ধানমন্ডি ও শান্তিনগর।	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ, ভ্যাটসহ।	০১	অপারেশন ম্যানেজার
৫৬	মৃত গ্রাহকদের হিসাবের অর্থ নমিনি/ দাবিকারীর হিসাবে প্রদান	যথাযথ তথ্য দলিলাদি সংগ্রহ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট শাখায় সরাসরি	নমিনির আবেদন ও যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মৃত্যু সনদপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় আইনী নথিপত্র। সকল শাখায়	বিনামূল্যে	০৭	অপারেশন ম্যানেজার
৫৭	ছেড়া এবং ময়লা টাকার নোট বদলে চালু নোট প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক সরাসরি শাখার নগদ কউন্টারে	গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত ছেঁড়া এবং ময়লা টাকার নোট। সকলশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
৫৮	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য নিবেদিত পৃথক ডেস্ক	সকল শাখায় সরাসরি	গ্রাহকের আবেদন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা ও এ সংক্রান্ত ব্যাংকের নিজস্ব নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫৯	রেমিটেন্স হেল্প ডেস্ক	সকল শাখায় সরাসরি	প্রাথমিকভাবে কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়না তবে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান এবং গ্রাহকের অপরাগতায় আবেদন পত্র পূরণে সহযোগীতা করা হয়। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৬০	এস এম ই হেল্প ডেস্ক	সকল শাখায় সরাসরি	প্রাথমিকভাবে কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়না তবে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান এবং গ্রাহকের অপরাগতায় আবেদন পত্র পূরণে সহযোগীতা করা হয়। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৬১	ওয়ান স্টপ সার্ভিস	সকল শাখায় সরাসরি	প্রাথমিকভাবে কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়না তবে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান এবং গ্রাহকের অপরাগতায় আবেদন পত্র পূরণে সহযেআগীতা করা হয়। সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখার ডেডিকেটেড কর্মকর্তা
৬২	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং শিক্ষা কার্যক্রম	সকল শাখায় সরাসরি হিসাব খেলা এবং/অথবা বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন,	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও ছবি, ব্যাংক কর্তৃক	বিনামূল্যে	০১	সংশ্লিষ্ট মেলা, ক্যাম্পেইন বা সম্মেলনে অংশগ্রহণকৃত ব্যাংকের

		সম্মেলনের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং শিক্ষা কার্যক্রমের অংশ হিসেবে হিসাব খোলা	অংশগ্রহণকৃত বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলন স্থান			দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
৬৩	এস,এম,এস Alert সেবা (অর্থ জমা, উত্তোলনসহ হিসাবে যে কোন লেনদেন)	সকল ধরণের Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়	হিসাব খোলার সময় মোবাইল ফোন নম্বর হিসাব খোলার ফর্মে উল্লেখ করা আবশ্যক। সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য চার্জ ও ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৪১৬৬৯৩৩ ফোন: ০২-৯৫৫৫০৮৭, ৯৫১৫৩১৯, ৯৫১৫৩২০, ০২২২৩৩৮২৯৬০ ই-মেইল: **uddinh@basicbanklimited.com**
৬৪	এস,এম,এস এর মাধ্যমে হিসেবের স্থিতি নিশ্চিতকরণ সেবা	প্রতি মাস শেষে হিসাবের স্থিতি এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়	সকল শাখা	বিনামূল্যে	০১	অপারেশন ম্যানেজার
৬৫	বৈধ পথে আনীত রেমিট্যান্স এর বিপরীতে সরকার ঘোষিত ২.৫% নগদ প্রণোদনা	ওয়েজ আর্নাস বৈদেশিক রেমিট্যান্সের বিপরীতে ২.৫% নগদ প্রণোদনা (হিসাবের মাধ্যমে আনীত রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে প্রণোদনা হিসাবের জমা এবং স্পট ক্যাশ পেমেন্টের ক্ষেত্রে মূল রেমিট্যান্সের সাথে প্রদান করা হয়।)	বৈধ আয় সংক্রান্ত কাগজ পত্র যে কোন পরিমাণ মার্কিন ডলার বা বৈদেশিক মুদ্রা আনয়নের ক্ষেত্রে। সকল শাখায়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার

২. প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং 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	ইউটিলিটি বিল (পিডিবি, ঢাকা ওয়াসা, খুলনা ওয়াসা, চট্রগ্রাম 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	অপারেশন ম্যানেজার
০২	এ চালান	NBR এর নির্দেশনা মোতাবেক শাখাসমূহের মাধ্যমে সরাসরি	আবেদন ফরম পূরণ সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
০৩	সঞ্চয়পত্র বিক্রি এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফর্ম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি । এই সেবা উপস্থাপনা শাখা	বিনামূল্যে	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৪	প্রাইজবন্ড বিক্রয় এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টার এর মাধ্যমে	নগদ বা প্রাইজবন্ড ছাড়া অন্য কোন দলিলের প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার
০৫	বৈদেশিক মুদ্রায় আয়ের বিপরীতে বন্ডে বিনিয়োগ পুন:বিনিয়োগ সুদ প্রাপ্তি এবং নগদায়ন সেবা (ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড, ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড)	প্রবাসী বাংলাদেশীগণ বৈদেশিক মুদ্রায় (যেমন ডলারের) তাদের আয়ের বিপরীতে ওয়েজ আর্নারস বন্ড ক্রয় করতে পারবেন	গ্রাহকের আবেদন, বৈধ আয় সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩০	অপারেশন ম্যানেজার
০৬	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারী এবং অর্ধ-সরকারী এবং স্বায়ত্বশাষিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন / ভাতা / পেনশন বিতরণে সহযোগীতা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক সুনির্দিষ্ট হিসাবে জমাকরণ	এমপিও শীট এবং বেতন কমিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত ভাতা / বিল, সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা	বিনামূল্যে	০১	অপারেশন ম্যানেজার
০৭	হজ্জ প্যাকেজের ফি গ্রহণ (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক নগদে বা হিসাবের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, তালিকাভূক্তির গেজেট, জাতীয় পরিচয় পত্র, সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং 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)
০৮	লটারি টিকেট বিক্রয় (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	টিকেট। ক্যাশ কাউন্টার	ব্যাংকর সাথে আলোচনাকৃত কমিশন	তাৎক্ষণিক	অপারেশন ম্যানেজার

৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং 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.	স্থায়ী আবাসনের চাহিদাপূরণে ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুরি ও বন্ধক কার্যক্রম সম্পাদনের পর ঋণ হিসাব খুলে	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	অপারেশন ম্যানেজার
০২.	গাড়ী/মোটরসাইকেল ক্রয় ঋণ	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় ঋণ মঞ্জুরি ও বন্ধক কার্যক্রম সম্পাদনের পর ঋণ হিসাব খুলে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন	ব্যাংক রেট অনুসারে হিসাব ডেবিট করে	৩০	অপারেশন ম্যানেজার

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 শাখা প্রধানের সাথে অতিসত্বর যোগাযোগ করার অনুরোধ করা যাচ্ছে।