

## বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়  
সেনা কল্যান 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](mailto:basicho@basicbanklimited.com)  
ওয়েবসাইট : [www.basicbanklimited.com](http://www.basicbanklimited.com)  
সুইফট : BKSIBDDH

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত : জুন, ২০১৬  
ব্যবস্থাপনা কর্তৃক সর্বশেষ পর্যালোচনা : এপ্রিল, ২০২১

## উপক্রমণিকা

ব্যাংকিং খাত আমাদের দেশের সার্বিক আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। এই প্রতিযোগিতা মূলক খাতে প্রতিটি ব্যাংকই সচেষ্ট থাকে দেশের আপামর জনসাধারণের দোর গোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে তথা ব্যাংকিং সেবাসমূহ যথাসম্ভব সহজলভ্যকরণের মাধ্যমে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জন ; যেখানে মুনাফা একটি যৌক্তিক পরিণতি। আর মানুষের ক্রমবর্ধমান চাহিদা এবং প্রত্যাশার সাথে তাল মিলিয়ে বর্তমানে ব্যাংকিং খাতও ক্রমবিকাশমান এবং প্রতিনিয়ত পরিবর্তনশীল।

বর্তমানে ব্যাংকিং সেবা কেবলমাত্র সেবা নয়; বরং গ্রাহকের নিকট ব্যাংকের অঙ্গীকার স্বরূপ যেখানে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ প্রতিটি ব্যাংকের দায়িত্ব এবং কর্তব্য।

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে, অত্র প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক অগ্রগতিতে পরিতুষ্ট গ্রাহকের কোন বিকল্প নেই; আর গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নে ব্যাংকের সকল কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা থাকা প্রয়োজন - যেন সমাজের সকল নাগরিক অতি দ্রুত ও সহজলভ্য উপায়ে এবং সময়মত এ ব্যাংক থেকে তার প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করতে পারে।

আলোচ্য **Citizen's Charter** টি মূলত গ্রাহকের নিকট অত্র ব্যাংকের সেবা প্রদানের এক ধরনের প্রতিশ্রুতির পরিচায়ক যেখানে ব্যাংক-গ্রাহক সম্পর্ক জোরদারকরণে গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের দায়-দায়িত্ব ও মূল অঙ্গীকারসমূহ লিপিবদ্ধ করা হয়েছে, যা সময় সময় পরিবর্তনযোগ্যও বটে।

এটি প্রস্তুত করা হয়েছে মূলত সর্বসাধারণের মাঝে বেসিক ব্যাংক-এর কার্যক্রম প্রচার, প্রসার এবং গ্রাহকে র নিকট অত্র ব্যাংকের বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত বিষয়ে তথ্য প্রদানের লক্ষ্যে। এর কোন আইনগত বাধ্যবাধকতা নেই; অর্থাৎ ব্যাংক কিংবা গ্রাহকের পক্ষে এটি কোন ধরনের দায়বদ্ধতা বা অধিকার প্রতিষ্ঠা করবে না।

গ্রাহকের সুবিধার্থে ব্যাংকের ওয়েব সাইটে এত্র দলিল প্রদর্শন করা হবে।

### **বিশেষ দ্রষ্টব্য:**

- চার্টার-এ প্রদেয় সকল তথ্য-উপাত্ত এপ্রিল ০১, ২০২১ ভিত্তিক যা পরিবর্তন ও পরিমার্জন যোগ্য।
- এতে গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন সেবা ও সুযোগ-সুবিধার মুখ্য তথ্যাদি সন্নিবেশিত হয়েছে। প্রতিটি সেবার নির্দিষ্ট ও পৃথক পৃথক শর্তাবলী রয়েছে যা আমাদের ওয়েবসাইট তথা [www.basicbanklimited.com](http://www.basicbanklimited.com) এ দেয়া আছে অথবা চাহিবা মাত্রই সরবরাহ করা হবে।

## সূচীপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
উপক্রমণিকা	০১
সূচীপত্র	০২
বেসিক ব্যাংক লিমিটেড : এক নজরে	০৩
সংক্ষিপ্ত ইতিহাস	০৩
রূপকল্প	০৩
অভিলক্ষ্য	০৩
নেটওয়ার্ক ও আউটলেটসমূহ (এপ্রিল ২০২১ ভিত্তিক)	০৪
১. শাখার শ্রেণীকরণ	০৪
২. উপশাখা	০৪
৩. বৈদেশিক বাণিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখাসমূহ/ Authorised Dealer(AD) Branch	০৪
৪. করোসপন্ডেন্ট (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	১৩
৩. বিবিধ সেবাসমূহ	১৫
খ. অভিযোগের প্রতিকার, প্রতিবিধান ও নিষ্পত্তি পদ্ধতি	১৭
গ. আপনার (গ্রাহকের) নিকট প্রত্যাশাসমূহ	১৭

## এক নজরে বেসিক ব্যাংক লিমিটেড

### সংক্ষিপ্ত ইতিহাস

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড (বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কর্মাস ব্যাংক লিমিটেড) ব্যাংকিং কোম্পানি হিসাবে আগস্ট ০২, ১৯৮৮ তারিখে তদানিন্তত 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 বিলুপ্ত 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 রাষ্ট্রীয় 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 (এপ্রিল ০১, ২০২১ পর্যন্ত)

এপ্রিল ০১, ২০২১-এ বেসিক ব্যাংক লিমিটেড-এর সর্বমোট শাখার সংখ্যা ৭২ টি; যা বাংলাদেশের ৮টি বিভাগ এবং ৩৫টি জেলায় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে।

### সংখ্যা

#### ১। শাখার শ্রেণীকরণঃ

##### ১.১ অঞ্চল ভিত্তিক

ক) শহুরে শাখাসমূহ	: ৫৮
খ) গ্রামীণ শাখাসমূহ	: ১৪

##### ১.২ বিভাগ ভিত্তিক

ক) ঢাকা	: ২৯
খ) চট্টগ্রাম	: ১৫
গ) খুলনা	: ০৯
ঘ) রাজশাহী	: ০৬
ঙ) সিলেট	: ০৪
চ) রংপুর	: ০৩
ছ) বরিশাল	: ০৩
জ) ময়মনসিংহ	: ০৩

#### ২। উপশাখা : ০৫

#### ৩। বৈদেশিক বাণিজ্যসেবা প্রদানকারী শাখাসমূহ/ Authorised Dealer(AD) Branch : ১৬

#### ৪। করেসপন্ডেন্ট (Correspondent) ব্যাংক : ১৪

#### ৫। মানি ট্রান্সফার কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কার্যক্রম : ০৩

#### ৬। বুথ সমূহ

৬.১ বিল / ফি সংগ্রহের বুথ	: ১০
৬.২ এটিএম বুথ	: ২২

## সময়সূচী

**অফিস সময়** : সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার পর্যন্ত)

**লেনদেনের সময়সূচী** : সকাল ১০টা থেকে বিকেল ৪টা পর্যন্ত (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার পর্যন্ত)

**সাক্ষ্যকালীন ব্যাংকিং** : বিকেল ৪টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত (শুধুমাত্র বগুড়া এবং সৈয়দপুর শাখা)

---

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

ক : সেবাসমূহ :

১ নাগরিককে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	আমানতের হিসাব খোলা (চলতি হিসাব, সঞ্চয়ী হিসাব, এস এন ডি, এফ ডি আর)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণ, নমিনির ছবি, হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সকল শাখা	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০২	বিভিন্ন আমানত স্কিম হিসাব খোলা (মাসিক ডিপিএস স্কিম এবং স্থায়ী আমানত স্কিম)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণ, নমিনির ছবি, হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সকল শাখা	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৩	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব (১৮ বছর পর্যন্ত স্কুল/কলেজ ছাত্র)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জন্ম নিবন্ধন, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সনদপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব পরিচালনাকারীর অভিভাবকের তথ্য।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৪	পথ শিশু এবং কর্মজীবী শিশু/কিশোর সঞ্চয়ী হিসাব (পথপুস্প)	তৎক্ষণাৎ	এনজিও প্রতিনিধির ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পথ শিশুদের ছবি, জন্ম নিবন্ধন, কমপক্ষে ১০ টাকার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সংশ্লিষ্ট শাখা: এনজিও (এমআরএ কর্তৃক অনুমোদিত) এবং শাখার মধ্যে সম্পাদিত চুক্তি অনুসারে	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৫	মুক্তিযোদ্ধাদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (মুক্তিযোদ্ধা সঞ্চয়ী হিসাব)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র, মুক্তিযোদ্ধা ভাতা বই।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৬	লাইসেন্সপ্রাপ্ত ড্রাইভারের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (বেসিক চলন্তিকা )	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৭	কৃষকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (কৃষক সঞ্চয়ী হিসাব)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, কমপক্ষে ১০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৮	গার্মেন্টস শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (আর এম জি শ্রমিক হিসাব)	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ড, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
০৯	চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব (চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিক সঞ্চয়ী হিসাব )	তৎক্ষণাৎ	০২ টি সম্প্রতি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ০১ টি নমিনির পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নিয়োগকর্তার জারীকৃত আইডি কার্ড, কমপক্ষে ১০০ টাকা জমার মাধ্যমে হিসাব খোলার আবেদনপত্র।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১০	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব: নিবাসী এবং অনিবাসী হিসাব/ FC and NRFC Account	তৎক্ষণাৎ	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/অন্যান্য পরিচয়পত্রের প্রমাণস্বরূপ, হিসাব খোলার আবেদনপত্র, নমিনি, বৈধ পাসপোর্ট ইত্যাদি	সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	ফি, কমিশন এবং চার্জ সিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১১	শিল্প/বাণিজ্য/ অন্যান্য ঋণ অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১২	এসএমই অর্থায়ন অনুমোদন (মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন অর্থায়ন, ইত্যাদি)	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৩	ক্ষুদ্র ঋণ/ মাইক্রো ক্রেডিট অনুমোদন	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৪	কৃষি/ কৃষি ভিত্তিক ঋণ	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৫	বিভিন্ন শ্রেণীর পেশাজীবী ও স্বনির্ভর ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধা	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৬	স্থায়ী আমানত/ স্কিম ভিত্তিক আমানতের বিপরীতে ঋণ সুবিধা প্রদান	দুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	গ্রাহকদের আবেদন, আমানত হিসাবের বিপরীতে লিয়েন চার্জ সৃষ্টি করা, যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৭	ভোক্তা ঋণ (বেসিক হোম লোন)	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৮	ভোক্তা ঋণ (স্ট/লং টার্ম লোন এগেইস্ট সেলারি – ফর ইমপ্লইজ অব বিটিআরসি)	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১৯	ভোক্তা ঋণ (মিট দ্যা নিড)	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২০	ভোক্তা ঋণ (বেসিক ফ্রেন্ডশীপ একাউন্ট: ওভারড্রাফট ফেসিলিটি);	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	ঋণ সুদ হার-এর তফসিল মোতাবেক এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২১	১০ টাকার হিসাব ধারককে পুনর্অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	যুক্তিসঙ্গত সময়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র এবং আবেদনের জন্য ১০ টাকার হিসাব থাকতে হবে। (ক্ষুদ্র, প্রান্তিক, ভূমিহীন, কৃষক, স্বল্পআয়ী, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি, মুদি, চা, বই, ফুল, ফল-এর দোকানদার, আচার তৈরি, বীজ উৎপাদন, কাঠমিষ্ট্র, ইলেক্ট্রিশিয়ান, ফেরিওয়ালা, ইত্যাদি ব্যক্তিকে দেওয়া হয়)।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২২	পরিবেশ বান্ধব পণ্য/প্রতিষ্ঠানে পুনর্অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ সুবিধা (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	যুক্তিসঙ্গত সময়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৩	দুধ উৎপাদন এবং কৃত্রিম প্রজননে পুনর্অর্থায়ন প্রকল্পের আওতাধীন ঋণ (Refinance Scheme Loan) প্রদান।	যুক্তিসঙ্গত সময়	ব্যাংক থেকে ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য প্রাসঙ্গিক সব কাগজপত্র।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৪	বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ/ ট্রেড ফাইন্যান্স	যুক্তিসঙ্গত সময়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদী; যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	সকল শাখা	তফসিল মোতাবেক ঋণ সুদ হার এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেনট্রেড ইন-চার্জ	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৫	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয় এবং বৈদেশিক)	যুক্তিসঙ্গত সময়	গ্রাহক / সংস্থার আবেদন	সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার রিলেশনশিপ ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২৬	ডি.ডি. / টি.টি. / এম.টি. / পেমেন্ট অর্ডার / সিডিআর ইস্যু	একই দিনের মধ্যে	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন।	সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৭	বিদেশে কর্মরত শ্রমিকের বৈদেশিক রেমিট্যান্সের আন্ত-প্রবাহ	যুক্তিসঙ্গত সময়	ফর্ম 'সি' (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ ব্যাংক হিসাব / বৈধ আইডি কার্ড। এছাড়া 'Western Union' এবং 'Ria'-র মাধ্যমে বিদেশ হতে প্রেরণকৃত অর্থ সংগ্রহ করা যায়।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৮	বৈদেশিক রেমিট্যান্সের বর্হি-প্রবাহ	যুক্তিসঙ্গত সময়	পরিসেবার 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।	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেনট্রেড ইন-চার্জ	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২৯	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এবং পাসপোর্ট এনডসমেন্ট	একই দিনের মধ্যে	পরিসেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সকল এডি শাখা/ All Authorised Dealer (AD) Branches	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেনট্রেড ইন-চার্জ	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩০	আন্ত-শাখা অনলাইন লেনদেন সেবা	যে কোন কর্ম দিবসে	পরিসেবার প্রাসঙ্গিক আবেদন/ ইন্সট্রুমেন্ট	সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩১	ডেবিট কার্ড ইস্যু (ব্যাংকের হিসাবধারীদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)	০৩ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র ও ছবি	সকল শাখা	তফসিলে প্রযোজ্য ফি, কমিশন এবং চার্জ।	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	কার্ড ডিভিশনের প্রধান
৩২	এ.টি.এম এবং পি.ও.এস (POS) পরিসেবাগুলো	তৎক্ষণাৎ	ডেবিট কার্ড	এ.টি.এম বুথ, পি.ও.এস এবং ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে	ফি, কমিশন এবং চার্জ অনুযায়ী	কার্ড ডিভিশনের প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	কার্ড ডিভিশনের প্রধান
৩৩	বি.ই.এফ.টি.এন (BEFTN) পরিসেবা	টি + ০১ দিন	পরিসেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩৪	বি.এ.সি.এইচ (BACH) পরিসেবা	একই কার্য দিবসের মধ্যে	পরিসেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩৫	আর.টি.জি.এস (RTGS) পরিসেবা	তৎক্ষণাৎ	পরিসেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩৬	লকার সেবা	একই কার্য দিবসের মধ্যে	আবেদনপত্র ও গ্রাহকের ফটো	সকল শাখা	লকারের ট্যারিফ এবং আকার অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩৭	মৃত গ্রাহকদের হিসাবের অর্থ নমিনি/ দাবিকারীর হিসাবে প্রদান	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারীকৃত মৃত্যু সনদপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় আইনী নথিপত্র	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩৮	ছেড়া এবং ময়লা টাকার নোট প্রতিস্থাপন	তৎক্ষণাৎ/ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	গ্রাহক দ্বারা উপস্থিত ছেঁড়া এবং ময়লা নোট	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৩৯	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য নিবেদিত পৃথক ডেস্ক	তৎক্ষণাৎ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সকল শাখা	প্রযোজ্য সুদ হার, ফি, কমিশন এবং চার্জ।	শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্ক-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৪০	এসএমই জন্য নিবেদিত পৃথক ডেস্ক	তৎক্ষণাৎ	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	সকল শাখা	বিনামূল্য	শাখার এসএমই ডেস্ক কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৪১	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং শিক্ষণ কার্যক্রম	তৎক্ষণাৎ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী;	ব্যাংক কর্তৃক অংশগ্রহণকৃত বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলন স্থান।	বিনামূল্য;	সংশ্লিষ্ট মেলা, ক্যাম্পেইন বা সম্মেলনে অংশগ্রহণকৃত ব্যাংকের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি	ব্যান্ডিং এন্ড কর্পোরেট কমিউনিকেশন ডিভিশন প্রধান
৪২	গ্রাহক পরিসেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী	ব্যাংকের সব শাখার কমপ্লেইন বক্স/ সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লাইয়েন্স ম্যানেজম্যান্ট ইউনিট	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান	প্রধান কার্যালয়ে “সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লাইয়েন্স ম্যানেজম্যান্ট ইউনিট”। ইমেইলঃ <a href="mailto:complaints@basicbanklimited.com">complaints@basicbanklimited.com</a>
৪৩	এসএমএস ব্যাংকিং (অর্থ জমা, উত্তোলন, মাস শেষে আমানত এবং সিসিওডি হিসাব স্থিতি তথ্যাদি)	তৎক্ষণাৎ	হিসাব খোলার সময় মোবাইল ফোন নম্বর হিসাব খোলার ফর্মে উল্লেখ করা আবশ্যিক।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান	আইসিটি ডিভিশনের প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪৪	ব্যাংক স্থিতি নিশ্চিতকরণে ইস্যুকৃত সনদপত্র	অর্ধ- বার্ষিক /বার্ষিক (পুঞ্জিকা বছর ভিত্তিক)		সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	শাখা প্রধান
৪৫	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান করা	তৎক্ষণাৎ		www.basicbank limited.com	বিনামূল্য	আইসিটি ডিভিশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	আইসিটি ডিভিশনের প্রধান

## ২ প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	ইউটিলিটি বিল (পিডিবি, ঢাকা ওয়াসা, খুলনা ওয়াসা, ডিপিডিসি, পল্লী বিদ্যুৎ, বিটিসিএল, তিতাস, কর্নফুলী গ্যাস ডিস্ট্রি: কো:লি:, ইত্যাদি)	তৎক্ষণাৎ	বিল সংগ্রহের হিসাবের কপি, হিসাবের নাম	ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
২	সঞ্চয়পত্রের বিক্রি এবং নগদায়ন	তৎক্ষণাৎ	সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফর্ম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র	একই সেবা উপস্থাপনা শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	মনোনীত শাখার মাধ্যমে
৩	প্রাইজবন্ড বিক্রয় এবং নগদায়ন	তৎক্ষণাৎ	শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টার এর মাধ্যমে		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৪	বৈদেশিক মুদ্রার বন্ড সেবা (ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড, ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড)	তৎক্ষণাৎ	বৈদেশিক আন্ত-প্রবাহ রেমিট্যান্সের বিপরীতে বন্ডে বিনিয়োগ, পুন:বিনিয়োগ, সুদ প্রাপ্তি এবং নগদায়ন	সকল এডি শাখা সমূহ	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫	সরকারি কোষাগারে ভ্যাট, উৎস কর, আবগারি শুল্ক জমাকরণ	পরের মাসের ১৫ দিনের মধ্যে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	ফাইন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশনের প্রধান
৬	কর্পোরেট ট্যাক্স	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	চালানের কপি		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	ফাইন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশনের প্রধান
৭	ব্যংকের কর্মকর্তাদের আয়কর কর্তন	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	শাখা / অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	ফাইন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশনের প্রধান
৮	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সরকারী এবং অর্ধ-সরকারী এবং স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন / ভাতা / পেনশন প্রদান	একই কার্য দিবসের মধ্যে	এমপিও শীট এবং বেতন কমিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত ভাতা / বিল		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
৯	হজ্জ প্যাকেজের ফি গ্রহণ (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	তৎক্ষণাৎ	সংস্থা দ্বারা নির্ধারিত ফি গ্রহণের সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১০	লটারি টিকেট বিক্রয় (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে)	সংগঠনের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী বিক্রি	প্রতিষ্ঠান দ্বারা পাঠানো লটারি	সংশ্লিষ্ট শাখার ক্যাশ কাউন্টার	ব্যংক দ্বারা নির্ধারিত কমিশন	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান
১১	১০ (দশ) বছর পূর্ণ হয়েছে এরূপ অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি বাংলাদেশ ব্যংকের নিকট সমর্পণ করা	৩০ দিবস এর মধ্য	শাখা থেকে পাঠানো হবে		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার	ফাইন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশনের প্রধান
১২	শিক্ষানবীশ (ইন্টার্নশীপ)	যুক্তিসঙ্গত সময়	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদনপত্র, প্রার্থীর ছবি। সময়কাল: ৩ মাস	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন	বিনামূল্য	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশনের প্রধান

৩ বিবিধ সেবাসমূহ:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য সেবা প্রদান	আরটিআই -২০০৯ অ্যাক্টে উল্লিখিত সময়ানুযায়ী	তথ্য গ্রহীতার প্রয়োজনীয় তথ্যের আবেদন/ ফর্ম		রিট -২০০৯ অ্যাক্টে উল্লিখিত নিয়মানুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিভিশনের অপারেশন ম্যানেজার	<p><b>মনোনীত কর্মকর্তাঃ</b> জনাব নিয়াজ মোসাক্বির শাহ্ উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ফাক্সঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ইমেইল : shahn@basicbank limited.com</p> <p><b>বিকল্প মনোনীত কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ফাক্সঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ইমেইল : hasanmah@basic banklimited.com</p> <p><b>আপীল কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ আনিসুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৭২২৯০ ফাক্সঃ ৮৮০-২-৫৭১৬৩৬২৭ ইমেইল : <a href="mailto:basicmd@basicbanklimited.com">basicmd@basic banklimited.com</a></p>
২	গ্রীন ব্যাংকিং	দ্রুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী		বিনামূল্য		গ্রীন ব্যাংকিং ইউনিটের প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩	ট্রেজারি সেবা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	বৈদেশিক বিনিময় হার নির্ধারণ, আন্ত-মুদ্রা বাজার এবং পুঁজিবাজার কার্যক্রম সম্পাদন করা।	সকল শাখা	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা প্রধান	ট্রেজারি ডিভিশনের প্রধান
৪	নতুন শাখা, উপশাখা খোলা এবং এটিএম বুথ স্থাপন	০৩ মাস (প্রায়)	ব্যাংকের নির্দিষ্ট ফর্ম মোতাবেক নতুন শাখা / এটিএম বুথ খোলার জরিপ প্রতিবেদন জমাদান, প্রস্তাবিত ভাড়া এবং ভবন মালিকের প্রস্তাবনা		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট ডিভিশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল ডিভিশনের প্রধান
৫	পণ্য, সেবা এবং কাজ ক্রয়	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, আবেদন পত্র জমা দেওয়ার এবং দরপত্র বিজ্ঞপ্তি (প্রয়োজন হলে)		বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট ডিভিশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন
৬	ডে কেয়ার সেবা (প্রতিষ্ঠানে কর্মরত অভিভাবকের ৬ মাস – ৬ বছরের শিশুদের জন্য)	দুততম যুক্তিসঙ্গত সময়	আবেদনপত্র		নীতিমালা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ইউনিটের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	সাসটেইনেবল ফ্যাইন্সাস ইউনিটের প্রধান

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

ক্রমিক	যোগাযোগ করার সময়	নিয়োজিত কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তিকাল
১	সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৬টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	কেন্দ্রীয় কর্মকর্তা জি আর এস (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে যে সেবা প্রদান করবেন)	জনাব নিয়াজ মোসাকির শাহ উপ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ ৮৮০-২-৯৫৮৯১৭৩ ই-মেইলঃ shahn@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়
২	সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৬টা (প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	আপীল নির্বাহী (জি আর এস সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে যে সেবা প্রদান করবেন)	জনাব নিরঞ্জন চন্দ্র দেবনাথ মহাব্যবস্থাপক ফোনঃ +৮৮০১৭৩৩৬৫০৫৬ ই-মেইলঃ debathn@basicbanklimited.com	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়

**গ : “আপনার গ্রাহকের” নিকট প্রত্যাশাসমূহ**

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / প্রত্যাশিত সেবাপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয়নির্দেশিকা
১	যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র/ ফর্ম
২	গ্রহণযোগ্য পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি প্রদান
৩	কাগজপত্র এবং নথিপত্রের সত্যতা এবং প্রামাণিকতা নিশ্চিতকরণ
৪	নির্ধারিত সময়ে সকল দায় পরিশোধকরণ
৫	যেকোন জালিয়াতি সনাক্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংকের নিকট অবহিতকরণ।

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