



সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক পিএলসি

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

৯০/১, সিটি সেন্টার, মতিঝিল সি/এ, ঢাকা।

www.siblbd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
Citizen Charter

তারিখ : ২৯.০৪.২০২৫

সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক পিএলসি
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter) ২০২৪ (সংশোধন/ পরিবর্তনযোগ্য)
এক নজরে সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক পিএলসি

❖ মোট শাখার সংখ্যা	ঃ	১৮১
❖ মোট উপশাখার সংখ্যা	ঃ	২৪০
❖ শহুরে শাখার সংখ্যা	ঃ	৯২
❖ গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	ঃ	৮৯
❖ এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	ঃ	৩৬৯
❖ জোনাল অফিস	ঃ	০৭
❖ এডি শাখা	ঃ	২৩
❖ হেড অফিসের বিভাগসমূহ	ঃ	৩৬
❖ সাবসিডিয়ারী কোম্পানী	ঃ	০২
❖ এটিএম বুথ	ঃ	২২২
❖ শেয়ারহোল্ডারের সংখ্যা	ঃ	২৫৬৭৬
❖ কর্মচারীর সংখ্যা	ঃ	৪০৮৬

সময়সূচী

অফিসের সময় : রবিবার হইতে বৃহস্পতির সকাল ১০.০০টা হইতে বিকাল ৬.০০টা
লেনদেনের সময়সূচী : রবিবার হইতে বৃহস্পতির সকাল ১০.০০টা হইতে বিকাল ৪.০০টা
(দুপুর ১টা হইতে ১.৩০টা পর্যন্ত যোহরের নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে আভ্যন্তরীণ ব্যবস্থায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে)
(শনিবার এডি শাখা সমূহে সকাল ১০টা হতে থেকে দুপুর ১২টা পর্যন্ত লেনদেন সম্পাদিত হয়)
সাপ্তাহিকালীন ব্যাংকিং : বিকাল ৪.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬.০০টা

সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক পিএলসি
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)

ৱফকব I ৱগকব

ৱফকব: দরদী সমাজ গঠনে সমবেত অংশগ্রহণ (Working together for a caring society)

ৱগকব:

- ❖ ত্রি সেক্টর (আনুষ্ঠানিক, অনানুষ্ঠানিক এবং স্বতঃপ্রণোদিত) ব্যাংকিং মডেল প্রতিষ্ঠা করা (Establishing Three Sector Banking Model)
- ❖ প্রযুক্তিনির্ভর পরিষেবা ভিত্তিক মুনাফা অর্জনকারী ব্যাংকে রূপান্তর করা (Transformation to a service oriented technology driven profit earning Bank)
- ❖ দ্রুত, সঠিক এবং সন্তোষজনক গ্রাহক সেবা প্রদান করা (Fast, accurate and satisfactory customer service)
- ❖ সুস্থ এবং টেকসই প্রবৃদ্ধি কৌশল গ্রহণ (Balanced & sustainable growth strategy)
- ❖ শেয়ারহোল্ডারদের মূলধনের বিপরীতে সর্বোচ্চ প্রাপ্য ফেরত দেওয়া (Optimum return on shareholders' equity)
- ❖ উদ্ভাবনী ইসলামী ব্যাংকিং পণ্য ও সেবা চালু করা (Introducing innovative Islamic Banking Products)
- ❖ মানসম্পন্ন গবেষণা আকর্ষণ ও ধরে রাখা (Attracting and retaining high quality human resources)
- ❖ প্রকৃত দরিদ্র পরিবারের ক্ষমতায়ন এবং স্থানীয় আয়ের সুযোগ তৈরি করা (Empowering real poor families and creating local income opportunities)
- ❖ জনসংগঠন সংগ্রহ এবং সামাজিক পরিষেবার মাধ্যমে সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহকে সহায়তা করা (Providing support for social benefit organizations by way of mobilizing funds and social services)

০২. সেবা প্রদান :

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফটকপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই মেইলে / ফ্যাক্স / ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন/ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	১০ কার্য দিবস	বিভাগীয় প্রধান , ব্রাড ম্যনেজমেন্ট এন্ড কমিনিকেশন ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩২৩৯৩৩৮
০২	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ প্রদান।	আবেদনপত্রের সহিত শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, নাগরিক সনদ, এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র /অনলাইনে।	বিনামূল্যে	লিখিত ও মৌখিক পরীক্ষার মাধ্যমে প্রার্থী বাছাই করা হয়। পরে নিয়োগপত্র প্রদান করা হয়।	বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৩
০৩	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	একাউন্ট/স্পট ক্যাশ এর মাধ্যমে।	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিটেন্স পিন নং ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক রেমিটেন্স পরিশোধে কয়েক মিনিট ব্যয় হয়। হিসাব ভিত্তিক রেমিটেন্স সরাসরি গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়।	বিভাগীয় প্রধান, আন্তর্জাতিক বিভাগ মোবাইল -০১৭১৩১৩৯৩১৩
০৪	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক ক্যাশ উত্তোলন এবং POS সুবিধার মাধ্যমে পন্য ক্রয়ে সুবিধা প্রদান।	আবেদনপত্রে NID, TIN ও ছবি, কার্ড ডিভিশন।	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	ডেবিট কার্ড ৫ কার্যদিবস। ক্রেডিট কার্ড ৭/১০ কার্যদিবস।	বিভাগীয় প্রধান, কার্ড ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৭
০৫	নতুন নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	১৮ বছর কিংবা তদূর্ধ্ব বয়স্ক এবং সুস্থ মস্তিষ্ক সম্পন্ন যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক ব্যাংক প্রদত্ত শর্তাবলী মেনে এই হিসাব খুলতে পারবে।	জাতীয় পরিচয় পত্র, ছবি, হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নিকটবর্তী যে কোন শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান , ব্রাড ম্যনেজমেন্ট এন্ড কমিনিকেশন ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩২৩৯৩৩৮
০৬	Core Banking System (CBS) এর মাধ্যমে সাধারণ ব্যাংকিং সেবা প্রদান	ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে গ্রাহকগণ অনলাইনে টাকা জমা, উত্তোলন, স্থানান্তরসহ অন্যান্য লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন।	ব্যাংকের জমা বই, চেক বই এবং ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ফরম। প্রয়োজন বোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদি ব্যবহার করা হয়। সারাদেশের সব শাখা থেকে সেবা প্রদান করা হয়।	অধিকাংশ সেবা বিনা খরচে/ চার্জ প্রদান সাপেক্ষে করা হয়। কিছু সংখ্যক সেবা ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফিস অনুযায়ী প্রদান করা হয়। উক্ত ফিস নগদে আদায় অথবা ব্যাংক হিসাব থেকে কর্তন করা হয়।	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৪টা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
০৭	SMS Banking	শাখায় রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ SMS Banking সুবিধা পাচ্ছেন। এতে ব্যালেন্স চেক, মিনি স্টেটমেন্ট, ট্রানজেকশন এলটি ইত্যাদি সুবিধা রয়েছে।	নিজস্ব মোবাইল ফোন ও SMS Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন।	নূন্যতম ফি আদায় করা হয়।	ছুটির দিন সহ সার্বক্ষণিক অনলাইনে এই সেবা প্রদান করা হয়।	বিভাগীয় প্রধান , ইনফরমেশন কমিউনিকেশন টেকনোলজি ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩১১
০৮	Website- www.siblb.com	জনগণের জ্ঞাতার্থে এখানে প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সন্নিবেশিত আছে।			সার্বক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান , ইনফরমেশন কমিউনিকেশন টেকনোলজি ডিভিশন

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
০৯	ব্যাংকের নতুন শাখা ও উপশাখা স্থাপন	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে লাইসেন্স ইস্যুর মাধ্যমে।	নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/ উপশাখা খোলার প্রস্তাব, নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলিটি/ভায়াবিলিটি রিপোর্ট, ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬ (ছয়) মাস এবং উপশাখা স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩ (তিন) মাস।	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩০৬
১০	ক্ষুদ্র ও মাঝারী বিনিয়োগ (এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ । এসএমই ডিভিশন, হেড অফিস, ঢাকা/জোনাল অফিস/ শাখা অফিস।	বিনিয়োগ পদ্ধতি / ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	০৫ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩২৪
১১	শিল্প প্রকল্পে বিনিয়োগ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। সকল কর্পোরেট শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, শাখা।	বিনিয়োগ পদ্ধতি /ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	৩০ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, ইনভেস্টমেন্ট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-১, মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩১৫
১২	সাধারণ বিনিয়োগ মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। সকল কর্পোরেট শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, শাখা।	বিনিয়োগ পদ্ধতি /ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	১২ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, ইনভেস্টমেন্ট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-২, মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯২৩৮
১৩	আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে বিনিয়োগ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। সকল কর্পোরেট শাখা এবং বৈদেশিক বাণিজ্যের জন্য এডি শাখাসমূহ।	বিনিয়োগ পদ্ধতি /ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	২০ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, আন্তর্জাতিক বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩১৩
১৪	কৃষি বিনিয়োগ/কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প বিনিয়োগ মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। হেড অফিস এবং নিকটবর্তী শাখা।	বিনিয়োগ পদ্ধতি /ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	১৫ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ডিভিশন মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩২৪
১৫	HPSM (RE)	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনিয়োগ পদ্ধতি /ধরনের উপর প্রধান কার্যালয় কর্তৃক মুনাফা ও পরিশোধ পদ্ধতি নির্ধারণ।	১২ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, ইনভেস্টমেন্ট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-২, মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯২৩৮

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবী এবং ফোন
১৬	মুদারাবা সঞ্চয়ী জমা হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১৭	আল ওয়াদিয়া চলতি জমা হিসাব	ঐ	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য ক) মেমোরেন্ডাম ও আটিকেলস অফ এসোসিয়েশন (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) খ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড/ম্যানেজিং কমিটি/ গর্ভগিৎ বডি সভার প্রস্তাব গ) সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন (কোম্পানী বা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) ঘ) সার্টিফিকেট অফ কমপ্লিমেন্ট অফ বিজনেস কেবলমাত্র পাবলিক লিমিটেড কোম্পানী ক্ষেত্রে) ঙ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত পরিচালক/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষর। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১১৮	মুদারাবা স্বল্প মেয়াদী জমা হিসাব (এমএনডি)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	ঐ	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১৯	মুদারাবা মেয়াদী জমা হিসাব (এমটিডিআর)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২০	মুদারাবা মাসিক কিস্তি ভিত্তিক মেয়াদী জমা হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২১	এসআইবিএল ইয়ংস্টার	ক) ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র/ ছাত্রীরা স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী (মাইনর) এবং অভিভাবক (হিসাব	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, ছাত্র/ছাত্রী এবং বাবা/মা বা অভিভাবকের ২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, বাবা/মা বা বৈধ অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম নিবন্ধন সার্টিফিকেট বা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

		<p>পরিচালক) কে বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে।</p> <p>খ) স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণী শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে।</p> <p>গ) ন্যূনতম ১০০/টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। সর্বনিম্ন স্থিতি ১০০/টাকা এর নিম্নে নেমে গেলে কোন মুনাফা প্রদান করা হবে না।</p> <p>ঘ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন ফি/সার্ভিস চার্জ কাটা হয় না।</p>	<p>স্কুল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বয়স সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র, হিসাব খোলার সময় পরিচয়দানকারীর স্থানে সংশ্লিষ্ট স্কুলের প্রধান/যে কোন শিক্ষক/স্কুলের প্রতিনিধি যে কোন সঞ্চয়ী হিসাবধারীর স্বাক্ষর থাকতে হবে।</p> <p>ব্যাংকের সকল শাখা</p>			
২২	মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয় স্কীম (কাফেলা)	<p>ভবিষ্যতে যিনি সঞ্চয়ের মাধ্যমে হজ্জ পালন করতে চান কেবলমাত্র তিনিই “মাসিক কিস্তিভিত্তিক হজ্জ হিসাব” খুলতে পারবেন। এক হতে বিশ বছরের মধ্যে হজ্জ সম্পাদনে আগ্রহী ব্যক্তিগণ কত বছরের মধ্যে হজ্জ পালন করতে চান তার ভিত্তিতে ফরমে বর্ণিত ছক অনুযায়ী মাসিক কিস্তি দ্বারা হজ্জের সাকুল্য টাকার সঞ্চয় গড়ে তুলতে পারবেন। হজ্জ হিসাবে কোন চেক বই ইস্যু করা হয় না। হজ্জ হিসাব হতে কোন টাকা উত্তোলন করা যাবে না। কিন্তু কোন জমাকারী পরবর্তীতে হজ্জ পালনে আগ্রহী না হলে এবং তার জমাকৃত টাকা উঠিয়ে নিতে চাইলে তিনি জমার উপর মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে মুনাফা পাবেন। নির্ধারিত কিস্তি প্রতিমাসের যে কোন কর্মদিবসে জমা দেয়া যাবে। কিস্তির টাকা কেউ অগ্রিম জমা করতে চাইলে তা জমা করা যাবে। তবে মাসিক কিস্তির জমা স্থিতির উপর মুনাফা দেয়া হবে। যদি কোন হজ্জ হিসাবধারীর মৃত্যু হয়, তাহলে তার উত্তরাধীকারীগণ(আইন অনুযায়ী) যথাযথ প্রমাণ সাপেক্ষে জমাকৃত</p>	<p>হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।</p>	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

		<p>টাকা উঠাতে পারবেন। তবে মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের জন্য প্রযোজ্য হারে মুনাফা পাবেন। যদি কোন জমাকারী পরপর তিনটি কিস্তি জমা না করেন তাহলে তার হজ্জ হিসাব বাতিল হয়ে যাবে এবং জমাকৃত টাকার উপর মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে মুনাফা দেয়া হবে। যদি পরপর দুইটি কিস্তির টাকা বকেয়া হয় তাহলে পরবর্তীতে নিয়মিত কিস্তির সাথে জমা করলে হিসাব বলবৎ থাকবে। তবে এরূপ অনিয়ম এক বছরে দুইবার কিংবা নির্দিষ্ট মেয়াদকালে পাঁচবার পুনরাবৃত্তি হলে হিসাবটি বাতিল বলে গণ্য হবে।</p>				
২৩	মুদারাবা ওমরা সঞ্চয় হিসাব	<p>বর্তমানে হজ্জ করার জন্য প্রয়োজনীয় সম্পূর্ণ টাকা এককালীন সংগ্রহ করার সামর্থ্য নেই এরূপ ব্যক্তিগণ এ হিসাবে জমার মাধ্যমে ভবিষ্যতে নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে (৫ থেকে ২৫ বছর) হজ্জ পালন করতে পারেন। এ প্রকল্পের প্রধান আকর্ষণ হচ্ছে জমাকৃত টাকার ৩ বছর মেয়াদী জমার ওয়েস্টেজের ভিত্তিতে দেয় মুনাফার চেয়ে ০.১০ ভাগ বেশী ওয়েস্টেজে মুনাফা প্রদান করা হয়। এককালীন হজ্জ হিসাবধারী কোন কারনে হজ্জ করতে অসমর্থ হলে তিনি বদলি হজ্জের ব্যবস্থা করতে পারবেন অথবা মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে ও নিয়মে জমাকৃত টাকা ফেরত পাবেন অন্যের নামে খোলা এককালীন হজ্জ হিসাবধারী কোন কারনে হজ্জ করতে অসমর্থ হলে অথবা মৃত্য হলে তার বদলি হজ্জের ব্যবস্থা করতে হবে। কোন অবস্থাতেই হজ্জ ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে জমাকৃত অর্থ ব্যবহার করা যাবে না। কোন জমাকারী যদি</p>	<p>হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।</p>	<p>বিনা মূল্যে</p>	<p>তাৎক্ষণিক</p>	<p>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান</p>

		ঘোষিত নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বেই হজ্জ সম্পাদন করতে আগ্রহী হন, তবে উক্ত হিসাবের মুনাফাসহ জমাকৃত অর্থের সাথে ঐ বছরের হজ্জ সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত টাকা জমা করে হজ্জ সম্পাদন করতে পারবেন। মেয়াদশেষে ব্যাংকের মুনাফাসহ জমাকৃত টাকা যদি উক্ত বছরের হজ্জের সর্বমোট খরচের কম হয় তবে বাকী টাকা এককালীন জমা করে হজ্জ পালন করতে পারবেন এবং মুনাফাসহ জমাকৃত টাকা সর্বমোট খরচের বেশী হলে অতিরিক্ত টাকা জমাকারীকে ফেরত দেয়া হবে।				
২৪	মুদারাবা ক্যাশ ওয়াকফ হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৫	মুদারাবা যাকাত সঞ্চয়ী হিসাব (প্রশান্তি)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৬	আল ওয়াসিয়্যাহ বিল ওয়াকফ (ক্যাশ) হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের / ওয়ারিশের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৭	মুদারাবা পেনশন ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র ,এওঘ সার্টিফিকেট। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৮	মুদারাবা মাসিক মুনাফা হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি,উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র ,এওঘ সার্টিফিকেট। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৯	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে।এ হিসাব হতে কোন প্রকার সার্ভিস চার্জ/একাউন্ট মেইনটিন্যান্স ফি এবং ভাউচার বই বা পরিচয়পত্র প্রদানের বিপরীতে কোন চার্জ কর্তন করা হবে না। এ হিসাবে মুনাফা	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, “মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা পরিশোধ বই” এর সত্যায়িত ফটোকপি। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

		প্রদানের জন্য ন্যূনতম স্থিতি রাখার প্রয়োজন নাই।				
৩০	কৃষকদের হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে। এ হিসাব হতে কোন প্রকার সার্ভিস চার্জ/একাউন্ট মেইনটিন্যান্স ফি এবং ভাউচার বইবা পরিচয়পত্র প্রদানের বিপরীতে কোন চার্জ প্রদান করা হবে না। এ হিসাবে মুনাফা প্রদানের জন্য ন্যূনতম স্থিতি রাখার প্রয়োজন নাই।	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ২ কপি নমিনির ১ কপি জাতীয় পরিচয়পত্র এবং কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত কৃষি উকরন সহায়তা। সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩১	লকার হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে, বাৎসরিক ভাড়াছোট- ১৫০০/ টাকা, মাঝারী- ২০০০/বড়-২৫০০/	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩২	বাখরাবাদ গ্যাস, কর্ণফুলী গ্যাস, তিতাস গ্যাস, পিডিবি,বিআরটিএ, ওয়াসা, ওয়েস্ট জোন, পল্লী বিদ্যুৎ, ডেসকো, ডিপিডিসি এর বিল গ্রহন।	অনুমোদিত শাখায় বিল এর টাকা গ্রহন করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে(বিবরণীসহ) স্থানান্তর করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিলের কপি সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা জমা গ্রহন করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৩	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, বিদেশে কাজের অনুমতি পত্র, পাসপোর্ট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৪	মুদারাবা পোশাক শিল্প শ্রমিক সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র।	ব্যাংকের সকল শাখা। বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান

৩৫	মুদারাবা পথশিশু সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	মনোনীত এনজিও কর্তৃক ব্যাংকে হিসাব খোলার আবেদন পত্র এবং ব্যাংকের সহিত একটি দ্বিপাক্ষিক চুক্তির (MOU) কপি, আবেদনকারী এনজিও'র পরিচালনা পর্ষদ/ট্রাস্টি বোর্ডের সভার সিদ্ধান্ত, সংশ্লিষ্ট এনজিও এর রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত ডকুমেন্টের কপি এবং হিসাব পরিচালনাকারী ও পথশিশু এবং তাদেও পিতামাতার যে কোন একজনের ছবি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৬	মুদারাবা মোহর সঞ্চয়ী হিসাব (সোনালী কাবিন)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৭	এসআইবিএল রিটার্ডার্ড সিটিজেন মাসিক বেনিফিটেড স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৮	এসআইবিএল প্রবাসী ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র, ভিসা/পাসপোর্টেরকপি(বাধ্যতামূলক)। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৯	এসআইবিএল শিক্ষা সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৪০	এসআইবিএল চিকিৎসা সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র, ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান

৪১	এসআইবিএল বিবাহ সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র, ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
৪২	পে-অর্ডার ইস্যু/ নগদায়ন	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের আবেদন পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৪৩	বৈদেশিক মূদ্রা ক্রয়/বিক্রয়	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের আবেদন পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৪৪	ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারী শুল্ক, সরকারী কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমানপত্র।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতির তথ্য কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ ও জমাকরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে তথ্য আনয়নের মাধ্যমে।	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩০৬ এবং বিভাগীয় প্রধান, আর্থিক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৯
৩	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য আনয়নের মাধ্যমে	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো হতে প্রেরিত বিবরণী।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩০৬
৪	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে এসটিআর ও সিটিআর বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	কোনো গ্রাহকের এক দিনের নগদ লেনদেনের পরিমাণ ১০ লক্ষ বা তদুর্ধ্ব এবং কোনো সন্দেহজনক প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী গো-মেইল সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, এমএল এন্ড টিএফপিডি মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩১৭

		লেনদেন হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে মাসিক বিবরণী প্রেরণ।				
৭	ট্রেজারী ডিভিশনের ব্যাক অফিস হিসেবে বিনিয়োগ সম্পর্কিত বিবিধ সার্ভিস।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রয়োজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	বিভাগীয় প্রধান, ট্রেজারী ব্যাক ডিভিশন মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩২৭
৮	অন্য ব্যাংকের সাথে সেবা প্রদান সংক্রান্ত চুক্তি সম্পাদন	MOU চুক্তি অনুযায়ী	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র	পারস্পরিক সম্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাশুল।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, আর্থিক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৯
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
৯	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক ও দুদকের চাহিদামত তথ্য প্রদান)	ডাক/পত্র মারফত/ই-মেইল এর মাধ্যমে	বিভাগীয় অনুমোদনপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন মোবাইল ০১৭১৩১৩৯৩০৬
১০	আবগারী শুল্ক সংগ্রহপূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	শাখাসমূহ থেকে সংগ্রহ করে চালানের মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা	চালান ও বিবরণী	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, আর্থিক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৯

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
০১	আর্থিক সুবিধা (বেতন/ভাতা ও অন্যান্য)	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	পে-স্কেল অনুযায়ী চাহিতব্য কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১-১০ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৩
০২	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক		বিনামূল্যে	১-৩০ কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, ট্রেইনিং ইনস্টিটিউট মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩২৩
০৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	বেতন বিবরণী	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, আর্থিক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৯
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, কার মেইনটিন্যান্স, ওভারটাইম, পত্রিকা বিল	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট বিভাগের অনুমোদনের কপি ও বিল	বিনামূল্যে	১/২ দিন	বিভাগীয় প্রধান, আর্থিক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল - ০১৭১৩১৩৯৩০৯

৩) সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	প্রয়োজনীয় ফিস যথাযথ প্রক্রিয়ায় পরিশোধ করা।
৩	ব্যাংক কতৃক প্রদত্ত অনুসরণীয় নির্দেশনা পরিপালন করা।
৪	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।
৫	প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান করা।
৬	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহীতা কতৃক পূর্ণাঙ্গ ও সঠিক তথ্য প্রদান নিশ্চিত করা।
৮	প্রত্যাশিত সেবা না পেলে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে তাৎক্ষণিক অবহিতকরণ।

প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা পর্যায়ে সেবা প্রাপ্তি ডেস্ক	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়।

০২	অভিযোগ নিষ্পত্তির কর্মকর্তা বা শাখা প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জোন প্রধান / জোনাল হেড	সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ।	সম্ভাব্য দ্রুততম সময় ।
০৩	জোন প্রধান / জোনাল হেড নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যাস্থাপনা সেল	সেল প্রধান	১৫- ২০ কার্যদিবস