

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

বিষয় : সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন (২০২২-২৩ অর্থ বছর, জুলাই-জুন)।

২০২১-২০২২ অর্থ বছরের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা সুষ্ঠু বাস্তবায়নের জন্য ২৯/০৯/২০২১ তারিখে অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সচিব মহোদয়ের সভাপতিত্বে নৈতিকতা কমিটির সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায়, অন্যান্যের মধ্যে, ব্যাংকসমূহে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করার নিমিত্ত প্রতিটি ব্যাংকে কমিটি গঠন ও পরিবীক্ষণের ফলাফল প্রতিবেদন আকারে অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। আলোচ্য সিদ্ধান্তের আলোকে এই ব্যাংকে ২১/০৬/২০২৩ তারিখে জারিকৃত স্মারকলিপির মাধ্যমে ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকি বা পরিবীক্ষণ করণার্থে ৪ (চার) সদস্য বিশিষ্ট একটি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয়। বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)-এর সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে গঠিত কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ সভা ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার-এর নির্দেশনা মোতাবেক পরবর্তী পরিকল্পনা সিদ্ধান্ত আকারে গৃহীত হয়। এছাড়া, সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের (জুলাই-জুন) সিদ্ধান্তসমূহের সারসংক্ষেপ বাস্তবায়ন প্রতিবেদন নিম্নরূপ :

ক্রম নং	সিদ্ধান্ত	গৃহীত পদক্ষেপ/বাস্তবায়ন
১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন।	ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক জুন' ২১, ২০২৩ তারিখ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠিত হয় (সংলাগ-১)। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি ৪ বার পুনর্গঠন হয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ/স্মারকলিপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা হয়। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা নিয়মিত পর্যালোচনা করা হয়। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক উক্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদনসহ ৪ টি বাস্তবায়ন প্রতিবেদন ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা (এপ্রিল-জুন, ২০২২-২৩ অর্থ বছর) 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক জুন ১৪, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-২)। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক ৪ টি সভার আয়োজন সম্পন্ন এবং সংশ্লিষ্ট সভার কার্যবিবরণী, সভার নোটিশ, উপস্থিতি, হাজিরা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হালনাগাদ করা।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২৯/০৩/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার জুন' ২০২৩ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদের পদক্ষেপ হিসেবে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ইতোমধ্যে মতিবিল ব্রাঞ্চের ঠিকানা পরিবর্তন করতঃ উক্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত/সংযোজন করণ, রেমিট্যান্স অংশে Western Union সংযুক্ত করা এবং নতুন সেবা বিকাশ টু ব্যাংক সংযুক্ত করার পাশাপাশি তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সিটিজেন'স চার্টার অংশে প্রদর্শিত হয়েছে (সংলাগ-৩)। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক ৪ বার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।

বিষয় : সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন (২০২২-২৩ অর্থ বছর, জুলাই-জুন)।

ক্রম নং	সিদ্ধান্ত	গৃহীত পদক্ষেপ/বাস্তবায়ন
৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক জুন ২২, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-৪)। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক ২টি সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয় এবং সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচী প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৬.	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা জুন ২৫, ২০২৩ তারিখে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক মতিঝিল ব্রাঞ্চ অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-৫)। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক অংশীজনের অংশগ্রহণে ২ টি সভার অনুষ্ঠান সম্পন্ন এবং সংশ্লিষ্ট সভার কার্যবিবরণী, উপস্থিতির হাজিরা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৭.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনা মূল্যায়ন।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ মোতাবেক, অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে এবং তা এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা কর্তৃক এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৩)-এর বিপরীতে ওয়েটেড স্কোরপূর্বক ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (সংলাগ-৬)।
৮.	অন্যান্য।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২৯/০৩/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের আঞ্চলিয়া ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানানো হয় (সংলাগ-৭)। উল্লেখ্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ৪টি ব্রাঞ্চ (মতিঝিল, কারওয়ান বাজার, এলিফ্যান্ট রোড ও আঞ্চলিয়া ব্রাঞ্চ) পরিবীক্ষণ করা হয় এবং পরিবীক্ষণের কার্যবিবরণী ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।

(রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য-সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

(মোঃ সাজেদুর রহমান)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

(মোঃ গোলাব হোসেন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
এবং
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

(এ. কে. এম শামছুল ইসলাম)
জেনারেল ম্যানেজার
ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

(বিডিবিএল)

হেড অফিস, ঢাকা।

হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নম্বর: ০৬.১/৮৪.০১ (ক)/২০২৩/

৩২০২(২০৬)

তারিখ: ০৭ আষাঢ়, ১৪৩০
২১ জুন, ২০২৩

স্মারকলিপি

বিষয়: ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন প্রসঙ্গে।

অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির জন্য ২১/০৩/২০২৩ তারিখে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটি নিম্নোক্তভাবে পুনর্গঠন করা হ'লঃ

ক্রঃ নং	কর্মকর্তার নাম, পদবী ও আইডি নম্বর	কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান
১.	জেনারেল ম্যানেজার	ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন	সভাপতি
২.	ডিপার্টমেন্ট হেড	কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৩.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, আইডি নম্বরঃ ২২৬৪	এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট	সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
৪.	জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, আইডি নম্বরঃ ২৪০৪	ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	সদস্য-সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)

পরিবীক্ষণ কমিটির কার্যপরিধি (TOR) নিম্নরূপঃ

- বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০/১০/২০২২ তারিখের বিআরপিডি সার্কুলার নং-১৭ (কপি সংযুক্ত) এ উল্লিখিত নির্দেশনাসমূহ পরিপালন;
 - সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত বিষয়ে পঞ্জিকা বছর ভিত্তিতে কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও পরিবীক্ষণ;
 - কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী গৃহীত কার্যক্রম যথাসময়ে বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা নিয়মিত বিরতিতে পরিবীক্ষণ ও পরিবীক্ষণের ফলাফল ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন আকারে ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট এ প্রেরণ; এবং
 - সময়ে সময়ে মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত/নির্দেশনা পরিপালন।
- ২। এ আদেশ অবিলম্বে কার্যকর হবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে বিগত ২১/০৩/২০২৩ তারিখে জারিকৃত স্মারকলিপিটি বাতিল বলে গণ্য হবে।

অনুমোদনক্রমে,

(আফরোজা নাসরিন চৌধুরী)
জেনারেল ম্যানেজার
ফোন: ০২-২২৩৩৮৫৬৪৮

ই-মেইল: gm_admin@bdbl.com.bd

বিতরণ (শুধু BFTS-এ প্রেরিত):

- কমিটির সভাপতিসহ সংশ্লিষ্ট সদস্যবৃন্দ।
- সকল ডিপার্টমেন্ট/ইনস্টিটিউট/ইউনিট/সাব-সিডিয়ারি কোম্পানি হেড, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, ঢাকা।
- জোনাল ম্যানেজার ও ম্যানেজার, সকল জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড।
- জেনারেল ম্যানেজারগণের অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা।
- উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়গণের অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা।
- ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের একান্ত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা।
- চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান মহোদয়ের অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা।

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২২.০৬.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী।

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)-এর সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ সভা ২২.০৬.২০২৩ তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার বেলা ২.০০ ঘটিকায় ব্যাংকের হেড অফিস ভবনের লেভেল-৪ এ অবস্থিত জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন মহোদয়ের অফিস কক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় ব্যাংকের ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন এর জেনারেল ম্যানেজার ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভাপতি জনাব এ. কে. এম শামছুল ইসলাম সভাপতিত্ব করেন। সভায় কমিটির নিম্নোক্ত সদস্যগণ উপস্থিত ছিলেন :

ক্রঃ নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	কমিটিতে অবস্থান
১.	জনাব এ. কে. এম শামছুল ইসলাম, জেনারেল ম্যানেজার	সভাপতি
২.	জনাব মোঃ গোলাম হাসনায়েন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
৩.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
৪.	জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	সদস্য-সচিব

০২। সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে কমিটির সদস্য-সচিব সভার আলোচ্যসূচী উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচীতে উল্লিখিত বিষয়সমূহ নিয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে বিডিবিএল এর সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে গঠিত উক্ত কমিটি কর্তৃক নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২৯/০৩/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার জুন' ২০২৩ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ ও ২২/০৬/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের আঞ্চলিক ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানানো হয়। এছাড়া, ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নিম্নোল্লিখিত বিষয়াদি বাস্তবায়িত হয় : <ul style="list-style-type: none"> ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক জুন' ২১, ২০২৩ তারিখ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা (এপ্রিল-জুন, ২০২২-২৩ অর্থ বছর) 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক জুন ১৪, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক জুন ২২, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা জুন ২৫, ২০২৩ তারিখে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক মতিঝিল ব্রাঞ্চ অনুষ্ঠিত হয়।
	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক জারীকৃত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ণ নির্দেশিকা, ২০২২-২৩-এর নির্দেশনা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উক্ত কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে বিধায় নতুন সদস্য অন্তর্ভুক্ত বা কোন সদস্য বিয়োজন করে ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে (জুলাই-জুন) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আলোচ্য কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি ৪ বার পুনর্গঠন হয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ/স্মারকলিপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৩.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করবে। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা নিয়মিত পর্যালোচনা করবে এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ করবে। উল্লেখ্য, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) উক্ত কমিটি কর্তৃক উক্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদনসহ ৪ টি বাস্তবায়ন প্রতিবেদন ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২২.০৬.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী।

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকারী
৮.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনা মূল্যায়ন।	<p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ মোতাবেক, অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে।</p> <p>উল্লেখ্য, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ মোতাবেক, অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে এবং তা এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা কর্তৃক এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৩)-এর বিপরীতে ওয়েবসাইটে স্কেরপূর্বক ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।</p>	‘সিটিজেন’স চার্টার সেল’, পরিবীক্ষণ কমিটি
৯.	অন্যান্য (যদি থাকে)।	<p>১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর), ব্যাংকের সিটিজেন’স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে ‘সিটিজেন’স চার্টার সেল’ কর্তৃক ব্যাংকের কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং উক্ত পরিবীক্ষণের ফলাফল সেপ্টেম্বর, ২০২৩ ত্রৈমাসিক (২০২৩-২৪ অর্থ বছর, জুলাই-সেপ্টেম্বর) শেষ হওয়ার পূর্বে প্রতিবেদন আকারে প্রকাশ করতে হবে ও উক্ত প্রতিবেদন (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্তনুযায়ী ব্রাঞ্চসমূহের পরিবীক্ষণের ফলাফল) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির নিকট দাখিল করতে হবে।</p> <p>উল্লেখ্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-জুন) গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ‘সিটিজেন’স চার্টার সেল’ কর্তৃক ৪টি ব্রাঞ্চ (মতিঝিল, কারওয়ান বাজার, এলিফ্যান্ট রোড ও আশুলিয়া ব্রাঞ্চ) পরিবীক্ষণ করা হয় এবং পরিবীক্ষণের কার্যবিবরণী ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।</p> <p>ব্যাংকের বিদ্যমান বিভিন্ন ধরনের ডিপোজিট স্কীমসমূহ গ্রাহকদের নিকট প্রচারনার লক্ষ্যে এর কিস্তির পরিমাণ, সুদের হার, মেয়াদকাল ও মেয়াদপূর্তিতে এককালীন কত টাকা প্রাপ্য হবে তার পূর্ণাঙ্গ তথ্য বিবরণী লিফলেট আকারে ব্রাঞ্চ ও জোনাল অফিসে প্রেরণ করা।</p>	‘সিটিজেন’স চার্টার সেল’ বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এন্ড মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট।

০৩। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচী না থাকায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য-সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি


(মোঃ সাজেদুর রহমান)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি


(মোঃ গোলাম হোসিনায়েন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
এবং
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি


(এ. কে. এম শামছুল ইসলাম)
জেনারেল ম্যানেজার
ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

তারিখ : ঢাকা।

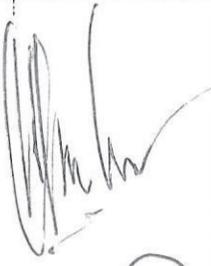
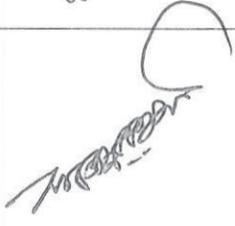
জুন , ২০২৩

আষাঢ়, ১৪৩০

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২২.০৬.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার (এপ্রিল-জুন) উপস্থিতি।

ক্র. নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১.	জনাব এ. কে. এম. শামছুল ইসলাম জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন ও সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
২.	জনাব মোঃ গোলাম হাসনায়ন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট এবং সদস্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৩.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৪.	জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা

ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নং : ১৪.১/ ৬৬২ - ৬৬৫ ৩)

তারিখ : জুন ২১, ২০২৩
আষাঢ় ০৭, ১৪৩০

সভার নোটিশ

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ সভা (এপ্রিল-জুন) নিম্নে উল্লিখিত তারিখ, সময় ও স্থানে অনুষ্ঠানের বিষয়ে কমিটির সভাপতি মহোদয় সদয় সম্মতি জ্ঞাপন করেছেন :

তারিখ ও দিন	সময়	স্থান
২২/০৬/২০২৩ (রোজ বৃহস্পতিবার)	বেলা ২.০০ ঘটিকা	হেড অফিসের লেভেল-৪ এ অবস্থিত জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন মহোদয়ের অফিস কক্ষ।

২। উক্ত সভার আলোচ্যসূচী নিম্নরূপ :

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়
(১)	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৬য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি ;
(২)	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন ;
(৩)	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন ;
(৪)	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন ;
(৫)	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হালনাগাদ করা ;
(৬)	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন ;
(৭)	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন ;
(৮)	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি ; এবং
(৯)	অন্যান্য (যদি থাকে)।

৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সম্মানিত সকল সদস্যকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য বিনীতভাবে অনুরোধ জানানো যাচ্ছে।

স্বাঃ/-

(রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া)

সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

ও

সদস্য-সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

বিতরণ :

১. জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।।
২. ডিপার্টমেন্ট হেড, কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৩. জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৪. জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য-সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণার্থে অনুলিপি :

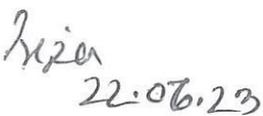
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন্স সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

উক্ত সভায় কমিটির ৪ (চার) জন সদস্যের হাল্কা আপ্যায়নের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হ'ল।



সদস্য-সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি


22.06.23


22/06/23 ০৬ পক্ষ



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
হেড অফিস, ঢাকা।

ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার (এপ্রিল-জুন, ২০২২-২৩ অর্থ বছর) কার্যবিবরণী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা (এপ্রিল-জুন, ২০২২-২৩ অর্থ বছর) বিগত ১৪/০৬/২০২৩ তারিখ রোজ বুধবার বেলা ১২.০০ ঘটিকায় ব্যাংকের হেড অফিসের বোর্ড রুমে (লেভেল-৩) অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় ব্যাংকের ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন এর জেনারেল ম্যানেজার ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভাপতি জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী সভাপতিত্ব করেন। তাছাড়া, ব্যাংকের সকল ব্রাঞ্চ ম্যানেজারবৃন্দ ও জোনাল ম্যানেজারবৃন্দ জুম প্ল্যাটফর্মে (Zoom Platform) সংযুক্ত থাকার পাশাপাশি ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ও সিটিজেন'স চার্টার সেল'র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ উপস্থিত ছিলেন (সংলাগ-১)।

০২। সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে ব্যাংকের সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য-সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া সভার আলোচ্যসূচী উপস্থাপন করেন।

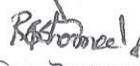
০৩। উক্ত সভায় সার্বিক বিষয়াদি আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সাথে আলোচনা শেষে সংশ্লিষ্ট সকলকে পরিপালনের জন্য ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন ও যথাযথ নাগরিক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্রমিক নং	গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ	বাস্তবায়নকারী সেল/ডিপার্টমেন্ট
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন করা ;	সিটিজেন'স চার্টার সেল
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা ; এবং	সিটিজেন'স চার্টার সেল
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আয়োজন করা।	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট

০৪। পরিশেষে, সভার সমাপনী বক্তব্যে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে আলোচ্য সভায় যোগদানের জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(আবুল হাসনাত অনিক)
প্রিন্সিপাল অফিসার
ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য-সচিব
সিটিজেন'স চার্টার সেল



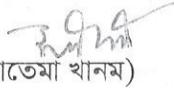
(রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য-সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি



(জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সিটিজেন'স চার্টার সেল



(মোঃ সাজেদুর রহমান)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি



(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
এবং
সভাপতি
সিটিজেন'স চার্টার সেল



(আফরোজা নাসরিন চৌধুরী)
জেনারেল ম্যানেজার
ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

তারিখ : ঢাকা।

জুন ১৪, ২০২৩

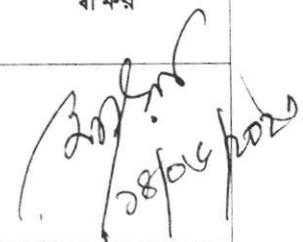
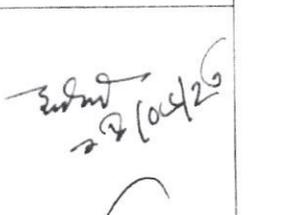
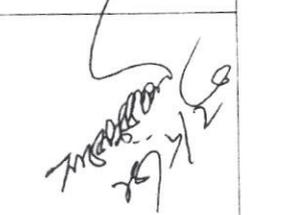
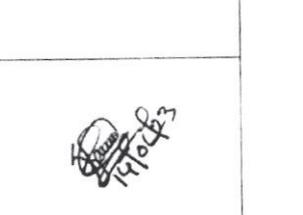
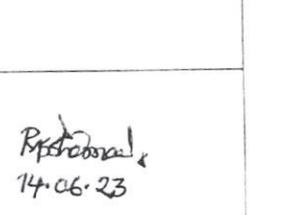
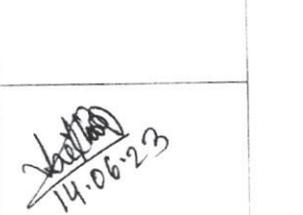
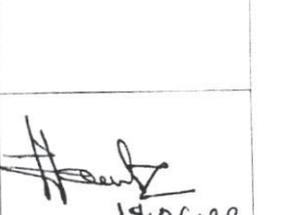
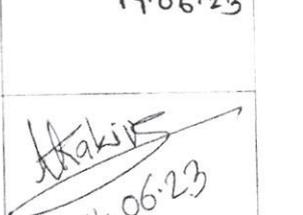
জ্যেষ্ঠ ৩১, ১৪৩০

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

খণ্ড-১

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১৪.০৬.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার (এপ্রিল-জুন) উপস্থিতি।

ক্রমিক নং	নাম, পদবী ও ডিপার্টমেন্ট/ডিভিশন	স্বাক্ষর
১.	জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	 ১৪/০৬/২৩
২.	জনাব মোঃ গোলাম হাসনায়েন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট এবং সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	 ১৪/০৬/২৩
৩.	জনাব ফাতেমা খানম ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট এবং সভাপতি, সিটিজেন'স চার্টার সেল	 ১৪/০৬/২৩
৪.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	 ১৪/০৬/২৩
৫.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সিটিজেন'স চার্টার সেল	 ১৪/০৬/২৩
৬.	জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	 ১৪.০৬.২৩
৭.	জনাব বিলকিস আরা প্রিন্সিপাল অফিসার এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	 ১৪.০৬.২৩
৮.	জনাব আবুল হাসনাত অনিক প্রিন্সিপাল অফিসার ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব, সিটিজেন'স চার্টার সেল	 ১৪.০৬.২৩
৯.	জনাব মোঃ হুমায়ন কবির প্রিন্সিপাল অফিসার আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার সেল	 ১৪.০৬.২৩



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
BANGLADESH DEVELOPMENT BANK LIMITED
(A STATE OWNED COMMERCIAL BANK)
Head Office, Dhaka. Phone-02 9558135, www.bdbl.com.bd



ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নং- ১৪.১/ ৬২৬ (ক)

জুন ১৩, ২০২৩
জ্যৈষ্ঠ ৩০, ১৪৩০

জেনারেল ম্যানেজার/ম্যানেজার

সকল জেনারেল অফিস/ব্রাঞ্চ

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড।

শুধুমাত্র BFTS এ প্রেরিত

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা (এপ্রিল-জুন) আয়োজন প্রসংগে।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক ও ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) অনুযায়ী কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে তদারকির জন্য গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা (এপ্রিল-জুন) আগামী জুন ১৪, ২০২৩ তারিখ রোজ বুধবার বেলা ১২.০০ ঘটিকায় হেড অফিসের বোর্ড রুমে (লেভেল-৩) অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় ব্যাংকের জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী সভাপতিত্ব করবেন। উক্ত সভায় ব্যাংকের সকল জেনারেল ম্যানেজার, সকল ব্রাঞ্চ ম্যানেজার জুম প্রাটফর্মে (Zoom Platform) সংযুক্ত থাকবেন (মিটিং আইডি-891 4863 6775 ও পাসকোড-2023)।

০২ : সকলকে সভায় যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ জানানো হ'ল।

ধন্যবাদান্তে,

আপনার বিশ্বস্ত

স্বাঃ/-

(ফাতেমা খানম)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ও

সভাপতি, সিটিজেন'স চার্টার সেল

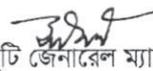
ফোন : ২২৩৩৮৬৩৫৭

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণ :

- ১। সভাপতি ও সকল সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- ২। সভাপতি ও সকল সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- ৩। সকল জেনারেল ম্যানেজার, জেনারেল ম্যানেজার মহোদয়ের অফিস, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- ৪। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অফিস, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- ৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের একান্ত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের অফিস, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

অনুলিপি :

- ১। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৯ জনের আপ্যায়নের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হ'ল।
- ২। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
উক্ত মিটিং আয়োজনের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপনাকে অনুরোধ করা হ'ল।
- ৩। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
উক্ত মিটিং আয়োজনের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হ'ল।


ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

০/০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

(সর্বশেষ হালনাগাদ, জুন-২০২৩)



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

(একটি রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক)

বিভিবিএল ভবন, ৮, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০

ওয়েবসাইট: www.bdbl.com.bd

সুইফট: BDDBBDDH

-ঃ সূচীপত্র ঃ-

ক্রঃ নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
(১)	(২)	(৩)
০১।	এক নজরে বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড	০৩
	১.১) ভিশন ও মিশন	০৪
	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ	০৪
০২।	২.১) নাগরিক সেবা	০৪
	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা	০৭
	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা	১১
০৩।	আওতাধীন জোনাল অফিস/ ব্রাঞ্চ/ সাব-সিডিয়ারী কোম্পানীসমূহ	১৭
০৪।	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	১৯
০৫।	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি [Grievance Redress System (GRS)]	১৯

এক নজরে বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

ক্রম নং	অফিস/বিষয়	সংখ্যা	অফিস/বিষয়ের বিস্তারিত বিবরণ		
১।	ডিভিশন	১১টি	<p>১। বোর্ড ডিভিশন</p> <p>২। ইনফরমেশন টেকনোলজি এন্ড রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন</p> <p>৩। ফিন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশন</p> <p>৪। ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন</p> <p>৫। এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন</p> <p>৬। ডেভেলপমেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন</p> <p>৭। ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন</p> <p>৮। ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন</p> <p>৯। এসএমই এন্ড জেনারেল এ্যাডভাস ডিভিশন</p> <p>১০। ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিভিশন</p> <p>১১। লিগ্যাল এ্যাফেয়ার্স এন্ড রিকভারী ডিভিশন</p>		
২।	ডিপার্টমেন্ট ও ইউনিট	৩৫টি	<p>১। অডিট এন্ড ইন্সপেকশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২। লোন রিকভারী ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৩। ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৪। এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন্স সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৫। ডেট কালেকশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৬। এসএমই ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৭। ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৮। রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৯। ল' ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১০। বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এন্ড মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১১। সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১২। কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৩। ট্রেনিং ইনস্টিটিউট</p> <p>১৪। রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৫। ড্রেজারী ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৬। জেনারেল এ্যাডভাসেস ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৭। লোন অপারেশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৮। মনিটরিং ডিপার্টমেন্ট</p> <p>১৯। বাজেট ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২০। মোবাইল এন্ড গ্রীপ ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২১। প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২২। ইনফরমেশন টেকনোলজি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৩। রিকনসিলিয়েশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৪। পেনশন এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৫। ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৬। ইনফরমেশন টেকনোলজি অপারেশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৭। পাবলিক রিলেশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৮। পোর্টফোলিও ম্যানেজমেন্ট এন্ড স্টক এনলাইসিস ডিপার্টমেন্ট</p> <p>২৯। ভিজিটেশন ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৩০। এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৩১। হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট</p> <p>৩২। সাসটেইন্যাবল ফাইন্যান্স ইউনিট ৩৩। আইটি সিকিউরিটি ইউনিট</p> <p>৩৪। এন্টি-মনি লভারিং এন্ড কম্বোর্টিং ফাইন্যান্সিং অব টেবরিজম ইউনিট</p> <p>৩৫। কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট</p> <p>৩৬। অস্টারনেটিভ পেমেন্ট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট</p>		
৩।	জোনাল অফিস	৬টি	<p>১। জোনাল অফিস ঢাকা উত্তর ২। জোনাল অফিস ঢাকা দক্ষিণ ৩। জোনাল অফিস চট্টগ্রাম ৪। জোনাল অফিস রাজশাহী ৫। জোনাল অফিস খুলনা ৬। জোনাল অফিস সিলেট</p>		
৪।	ব্রাঞ্চ অফিস	৫০টি	<p>১। প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ, ঢাকা</p> <p>২। কারওয়ান বাজার ব্রাঞ্চ, ঢাকা</p> <p>৩। ময়মনসিংহ ব্রাঞ্চ, ময়মনসিংহ</p> <p>৪। আশুগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া</p> <p>৫। হোসেনপুর ব্রাঞ্চ, কিশোরগঞ্জ</p> <p>৬। আশুলিয়া ব্রাঞ্চ, সাভার, ঢাকা</p> <p>৭। মহাদেবপুর ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ</p> <p>৮। সাটুরিয়া ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ</p> <p>৯। জৈনাবাজার ব্রাঞ্চ, গাজীপুর</p> <p>১০। হেমায়েতপুর ব্রাঞ্চ, সাভার, ঢাকা</p> <p>১১। টাঙ্গাইল ব্রাঞ্চ, টাঙ্গাইল</p> <p>১২। মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা</p> <p>১৩। এলিফ্যান্ট রোড ব্রাঞ্চ, ঢাকা</p> <p>১৪। নারায়ণগঞ্জ ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ</p> <p>১৫। ফরিদপুর ব্রাঞ্চ, ফরিদপুর</p> <p>১৬। মাধবদী ব্রাঞ্চ, নরসিংদী</p> <p>১৭। কাঁচপুর ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ</p> <p>১৮। কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ঢাকা</p> <p>১৯। শ্রীনগর ব্রাঞ্চ, মুন্সিগঞ্জ</p> <p>২০। মুকসুদপুর ব্রাঞ্চ, গোপালগঞ্জ</p> <p>২১। আখাবাদ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম</p> <p>২২। খাতুনগঞ্জ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম</p> <p>২৩। নোয়াখালী ব্রাঞ্চ, নোয়াখালী</p> <p>২৪। কুমিল্লা ব্রাঞ্চ, কুমিল্লা</p> <p>২৫। কক্সবাজার ব্রাঞ্চ, কক্সবাজার</p> <p>২৬। নবীনগর ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া</p> <p>২৭। ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া</p> <p>২৮। ফেণী ব্রাঞ্চ, ফেণী</p> <p>২৯। সিলেট ব্রাঞ্চ, সিলেট</p> <p>৩০। ওসমানীনগর ব্রাঞ্চ, সিলেট</p> <p>৩১। মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ</p> <p>৩২। হবিগঞ্জ ব্রাঞ্চ, হবিগঞ্জ</p> <p>৩৩। ইসলামপুর ব্রাঞ্চ, সিলেট</p> <p>৩৪। রাজশাহী ব্রাঞ্চ, রাজশাহী</p> <p>৩৫। বগুড়া ব্রাঞ্চ, বগুড়া</p> <p>৩৬। রংপুর ব্রাঞ্চ, রংপুর</p> <p>৩৭। দিনাজপুর ব্রাঞ্চ, দিনাজপুর</p> <p>৩৮। পাবনা ব্রাঞ্চ, পাবনা</p> <p>৩৯। মোকামতলা ব্রাঞ্চ, বগুড়া</p> <p>৪০। কাজীরহাট ব্রাঞ্চ, নীলফামারী</p> <p>৪১। নওগা ব্রাঞ্চ, নওগা</p> <p>৪২। তমালতালা ব্রাঞ্চ, নাটোর</p> <p>৪৩। মহারাজপুরহাট ব্রাঞ্চ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ</p> <p>৪৪। খুলনা ব্রাঞ্চ, খুলনা</p> <p>৪৫। ঝিনাইদহ ব্রাঞ্চ, ঝিনাইদহ</p> <p>৪৬। বরিশাল ব্রাঞ্চ, বরিশাল</p> <p>৪৭। যশোর ব্রাঞ্চ, যশোর</p> <p>৪৮। ভোলা ব্রাঞ্চ, ভোলা</p> <p>৪৯। পোড়াদহ ব্রাঞ্চ, কুষ্টিয়া</p> <p>৫০। মিরপুর-১০ ব্রাঞ্চ, ঢাকা।</p>		
৫।	সার্ব-সিভিলিয়ান কোম্পানি	২টি	<p>১। বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিমিটেড ২। বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড</p>		
৬।	সময়সূচী		<p>১। অফিস সময়সূচীঃ রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৫টা)</p> <p>২। লেনদেনের সময়সূচীঃ রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০টা)</p>		
৭।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ		<p>১। আমানত সংগ্রহসহ সকল বাণিজ্যিক ব্যাংকিং সেবা প্রদান ২। বিভিন্ন ধরনের নাগরিক সেবা প্রদান ৩। দীর্ঘমেয়াদী ও স্বল্প-মেয়াদী ঋণ প্রদান ৪। প্রচলিত প্রাতিষ্ঠানিক ব্যাংকিং সেবা প্রদান ৫। শেয়ার ও সিকিউরিটিজ ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত সেবা প্রদান ৬। কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান ৭। ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং এর সেবা প্রদান ৮। অনলাইনের মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবা প্রদান ৯। হেড অফিসে রক্ষিত অভিযোগ বাক্সের পাশাপাশি অনলাইনে অভিযোগ গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবা প্রদান</p>		

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস: ঢাকা।

১. এক নজরে বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড :

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড সংক্ষেপে বিডিবিএল বাংলাদেশের একটি রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। সরকারি সিদ্ধান্তের আওতায় বাংলাদেশ শিল্প ব্যাংক (বিএসবি) এবং বাংলাদেশ শিল্প ঋণ সংস্থা (বিএসআরএস)-কে একীভূত করে ২০১০ সালের ৩ জানুয়ারি বিডিবিএল-এর কর্মসূচী শুরু। ব্যাংকটি ঢাকা স্টক এক্সচেঞ্জ ও চট্টগ্রাম স্টক এক্সচেঞ্জ-দুইটি সার্বসিডিয়ারী কোম্পানীর মাধ্যমে শেয়ার বেচা কেনার লাইসেন্সধারী প্রতিষ্ঠান।

১.১ ভিশন ও মিশন :

রূপকল্প (Vision)	অভিলক্ষ্য (Mission)
দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে বিভিন্ন বেসরকারী শিল্পখাত ও অর্থনৈতিকভাবে তাৎপর্যপূর্ণ প্রকল্পে সহায়তা করতে দেশের প্রথম শ্রেণির আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে নিজেকে উন্নীতকরণ এবং দেশের বাণিজ্যিক ব্যাংকিং এ সম্মানিত গ্রাহকদের উন্নততর সেবা প্রদান ও নতুন নতুন ব্যবসা সম্প্রসারণের ক্ষেত্রে সক্রিয় অংশীদার হিসাবে আবির্ভূত হওয়া।	<ul style="list-style-type: none"> ➤ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অন্যান্য ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে প্রতিযোগিতামূলক হওয়া; ➤ বিনিয়োগের জন্য নতুন ও লাভজনক ক্ষেত্র নির্বাচনের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখা; ➤ উৎপাদনশীল খাতে বিনিয়োগের জন্য আমানত বৃদ্ধি করা; ➤ বাণিজ্যিক ও ঐগলিকভাবে গুরুত্বপূর্ণ স্থানসমূহে ব্রাঞ্চের নেটওয়ার্ক বিস্তৃত করা; ➤ যোগ্যতা সম্পন্ন মানব সম্পদ নিয়োগ ও দেশে-বিদেশে যথাযথ প্রশিক্ষণ ও অনুপ্রেরণার মাধ্যমে তাঁদের কর্মদক্ষতার উৎকর্ষতা সাধন করা; ➤ যথাযথ জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে অধিকতর ক্রমতা অর্পণ করা; ➤ ব্যবসায়িক নীতিমালা ও পদ্ধতিতে হালনাগাদ ও চলমান উন্নয়ন সাধনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করা; ➤ নতুন টেকনোলজি গ্রহণ এবং তা ব্যবহারের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়া; ➤ শক্তিশালী, দক্ষ এবং দূরদর্শী আর্থিক কর্মদক্ষতার মাধ্যমে সর্বোচ্চ মুনাফা অর্জন করা; এবং ➤ বাজার চাহিদার উপর ভিত্তি করে নতুন নতুন সেবার প্রচলন ও বিপণন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা	০৬-১৮ বছরের কম বয়সী স্কুল/কলেজ শিক্ষার্থী	ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, হিসাব পরিচালনাকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র, প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
২।	সকল আমানত/স্কীম হিসাব খোলা	ব্রাঞ্চসমূহের মাধ্যমে	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার ফরম, প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চ	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
৩।	বৈদেশিক রেমিট্যান্স পরিমাণ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ/তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ অথবা	একচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক প্রদত্ত ফরম, ব্যাংক হিসাব, মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয় পত্র, প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চসমূহ	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ০২ কর্মদিবস	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd id_head@bdbl.com.bd
		বি এফ টি এন এর মাধ্যমে তৃতীয় ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাবে জমাকরণ	বৃহদাংকের রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে প্রেরকের পরিচিতি, অর্থের উৎস সংক্রান্ত প্রমাণক	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ০২ কর্মদিবস	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd id_head@bdbl.com.bd
		RIA, Western Union মাধ্যমে রেমিট্যান্স গ্রহণ	গ্রাহকের NID ও KYC	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: id_head@bdbl.com.bd



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪।	BACH, BEFTN, RTGS সেবা	BACH, BEFTN, RTGS সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম, প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চসমূহ	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী	যে কোন কার্যদিবসে	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৫।	অনলাইন (Core Banking Solution) সেবা	ব্যাংকের সকল শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম, প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চসমূহ	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী	যে কোন কার্যদিবসে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৬।	SMS Alert Service	সকল ধরনের লেনদেন সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে SMS এর মাধ্যমে অবহিত করা	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চসমূহ	বিনামূল্যে	যে কোন কার্যদিবসে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd
৭।	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	ওয়েবসাইটের ঠিকানা- http://www.bdbl.com.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: itsd_head@bdbl.com.bd
৮।	শিল্প ঋণ	হেড অফিস/জোনাল/ব্রাঞ্চ অফিসের অনুমোদনক্রমে ব্রাঞ্চ পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	উল্লিখিত সুদ হার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ফোন : ০২-৯৫৫৫৫৭৭ (এল ও ডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (এস এম ই) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd lod_head@bdbl.com.bd headofsme@bdbl.com.bd
৯।	সামাজিক দায়বদ্ধতা	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ব্যাংক বরাবর যথাযথ আবেদনপত্র	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে প্রযোজ্য পরিমান	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ডিভিশন হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ডিভিশন ফোন : ০২-৯৫৫৪০৩৩ (বি ডি) ই-মেইল: board_head@bdbl.com.bd
১০।	এসএমই ঋণ/বাণিজ্যিক ঋণ/অন্যান্য ঋণ	ব্রাঞ্চ/হেড অফিস/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে ব্রাঞ্চ পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	উল্লিখিত সুদ হার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (এস এম ই) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd headofsme@bdbl.com.bd
১১।	কৃষি ও পল্লী ঋণ	ব্রাঞ্চ/হেড অফিস/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে ব্রাঞ্চ পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	উল্লিখিত সুদ হার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (এস এম ই ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd sme_head@bdbl.com.bd

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২।	ব্যাংক ও এনজিও লিংককেজ ঋণ	গ্রাহকের আবেদন ও হেড অফিসের অনুমোদনক্রমে ব্রাঞ্চ পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	উল্লিখিত সুদ হার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৫৫ (এস এম ই) ই-মেইল: headofsme@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd
১৩।	আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	ব্যাংক এর AD Branch এর মাধ্যমে	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র	উল্লিখিত সুদের হার, কমিশন ও অন্যান্য চার্জ	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd id_head@bdbl.com.bd
১৪।	ব্যাংক গ্যারান্টি (Foreign)	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের পক্ষে বিভিন্ন প্রকার ব্যাংক গ্যারান্টি	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র, প্রাপ্তিস্থান: সকল এডি ব্রাঞ্চ	উল্লিখিত কমিশন ও অন্যান্য চার্জ	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: id_head@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd
১৫।	ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট, প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
১৬।	ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা ও সরকারের বিভিন্ন কর্মসূচী সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার	তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	অভিযোগকারী প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯০২ (সি ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd compl_head@bdbl.com.bd
১৭।	সিস্টেম অডিটের মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাব সুরক্ষার জন্য ব্রাঞ্চ ম্যানেজারগণকে পরামর্শ প্রদান	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	-	-	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ আই ডি) ই-মেইল: audit_head@bdbl.com.bd
১৮।	ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ও অন্যান্য	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ হতে সরাসরি	সংশ্লিষ্ট বিল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
১৯।	Mobile Apps, ডেবিট কার্ড ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং	গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থান: সকল ব্রাঞ্চসমূহ	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী	যে কোন কার্যদিবসে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: jttd_head@bdbl.com.bd
২০।	Mobile Apps, এর মাধ্যমে বিকাশ, নগদ ও রকেটে টাকা প্রেরণ ও গ্রহণ	গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	-	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: jttd_head@bdbl.com.bd



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বেতন ভাতা ও পেনশন প্রদান	প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য/ ফি (প্রচলিত মাধ্যমে পরিশোধ যোগ্য)	তাৎক্ষণিক ভাবে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সিএডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd cad_head@bdbl.com.bd
২।	ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারি শুল্ক সরকারি কোষাগারে জমা করা	চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণ পত্র	বিনামূল্যে	যুক্তি সংগত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সিএডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
৩।	দুর্নীতি দমন কমিশন, নির্বাচন কমিশন, এনবিআর এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজ পত্র	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (এস এম ই ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd mis_head@bdbl.com.bd
৪।	১০ বছর বা তদুর্ধ্ব সময়ের অধিক অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্যদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত ডেবিট ভাউচার	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সিএডি) ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd
৫।	ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ ইনস্ট্রুমেন্ট যেমন ডিডি/টিটি/এমটি/ পেমেন্ট অর্ডার/ সিডিআর ইত্যাদির হারানো বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও ডুপ্লিকেট ইস্যুর অনুমোদন	ব্যাংকের নিয়ম অনুযায়ী	ব্রাঞ্চের আবেদন, গ্রাহকের আবেদন, জিডি ও ব্রাঞ্চের প্রত্যয়ন পত্র	উল্লিখিত কমিশন হার অনুযায়ী	যুক্তি সংগত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-৯৫৫৫৫৮৭ (পি আর ডি) ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: prd_head@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd
৬।	ইন্টার্নশীপ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন ব্রাঞ্চের মাধ্যমে	প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন, আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি প্রাপ্তিস্থান: টেনিং ইনস্টিটিউট	বিনামূল্যে	০৩ মাসের ইন্টার্নশীপ	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-৯১৩৫৬৫৭ (টি আই) ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: training.institute@bdbl.com.bd bmd_head@bdbl.com.bd
৭।	লটারি টিকেট বিক্রয়	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত লটারি টিকেট	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত কমিশনে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যোগিত লটারি টিকেট বিক্রয় সময়কাল	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮।	বিভিন্ন ইউটিলিটি প্রতিষ্ঠানের (নেসকো, আরইবি, ডেসকো, ডিপিডিসি, তিতাস, সিটি করপোরেশন) বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	প্রতিষ্ঠানসমূহের বিল/ট্যাক্স গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর ও বিবরণী প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে বিল/ট্যাক্স গ্রহণের জন্য সম্পাদিত চুক্তির কপি, সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নামে ব্যাংক হিসাব	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন থেকে ১ (এক) মাস	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
৯।	কর্পোরেট ট্যাক্স	চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সি এ ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
১০।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন হতে আয়কর কর্তনপূর্বক সরকারি কোষাগারে জমা করা	বাংলাদেশ ব্যাংকের চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমানপত্র	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সি এ ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
১১।	E-Tendering (e-GP)	সরকারী সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে ভেডর প্রতিষ্ঠান বিট করতে পারবেন	সরকারী সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	বিনামূল্যে / বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	PPR বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: itsd_head@bdbl.com.bd
১২।	Nostro এবং Vostro A/C	Nostro এবং Vostro A/C এর মাধ্যমে LC এর মাধ্যমে Export proceed জমা হয়। এছাড়াও Foreign remittance Nostro A/C এর মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মূল্যে নেয়া হয়	যে কোন কার্যদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ এডি ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / এডি ব্রাঞ্চের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৪৭ (আই বি ডি) ই-মেইল: id_head@bdbl.com.bd
১৩।	সিভিল, ইলেক্ট্রিক্যাল ও মেকানিক্যাল এবং সিকিউরিটি আইটেম সরবরাহের জন্য ঠিকাদার তালিকাভুক্তি	পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রদানের মাধ্যমে	ট্রেড লাইসেন্স, ভ্যাট রেজিঃ সার্টিফিকেট, ই-টিন সার্টিফিকেট ইত্যাদি	বিজ্ঞাপনে উল্লেখিত মূল্যের পে-অর্ডার	বিজ্ঞাপনে উল্লেখিত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৫৪৫৫ (ইসিএসডি) ০২-২২৩৩৮০৬৮৯ (আর ই ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd red_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
১৪।	ঋণের অর্থ ছাড়করণ	ঋণের অর্থ ছাড়করণের জন্য শর্তানুযায়ী সকল ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছাড়করণ অনুমতি দেয়া হয়	ক্রেডিট পলিসিতে উল্লিখিত সকল কাগজাদি, প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ	ব্যাংক ব্যবসায় উন্নতি এবং সংশ্লিষ্ট অনুমোদন পথে বর্ণিত নিয়মানুযায়ী	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮৮০২৬ (জি এ ডি) ০২-৯৫৫৫৫৭৭ (এল ও ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (এস এম ই ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd gad_head@bdbl.com.bd lod_head@bdbl.com.bd sme_head@bdbl.com.bd



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৫।	চার্টার্ড একাউন্ট্যান্ট ফার্ম নিয়োগ	নিয়োগ আদেশের এর মাধ্যমে	টেন্ডারের মাধ্যমে	চুক্তি অনুযায়ী	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৮০০১ (সিএডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
১৬।	বিভিন্ন কনসালটেন্ট নিয়োগ	নিয়োগ আদেশের মাধ্যমে	প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র	বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক, মাসিক বেতন/ভাতা প্রদেয়	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৭।	প্রাইজ বন্ড বিক্রয় ও ভাঙ্গানো	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	ব্রাঞ্চসমূহের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
১৮।	সঞ্চয় পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সঞ্চয় পত্র খোলার ফরম, ছবি, TIN সার্টিফিকেট, জাতীয় পরিচয়পত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
১৯।	শেয়ার ক্রয় - বিক্রয়	প্রাইমারি ও সেকেন্ডারি মার্কেটে শেয়ার ক্রয়-বিক্রয়সহ সমুদয় সেবা প্রদান করা হয়	বিসেসইসি কর্তৃক উদ্বেষিত কাগজপত্র, প্রাপ্তিস্থান: বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিঃ এবং বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিঃ	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-৫৫০১১৯৪৫ (বি ডি বি এল আই এস এল) ০২-৫৫০১১৯৭০ (বি ডি বি এল সি এল) ই-মেইল: ceo_bsl@yahoo.com
২০।	নিলাম/টেডার/নোটিশ/সমন/নিয়োগ বিজ্ঞাপন	পত্রিকা/ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী	নির্ধারিত হারে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই সি এস ডি) ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd ecs_head@bdbl.com.bd red_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
২১।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়সহ বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রেরিত অভিযোগ প্রতিকার	তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯০২ (সি ডি) ই-মেইল: compl_head@bdbl.com.bd
২২।	গ্রাহকের সুদ মওকুফ ও অবলোপন প্রস্তাব অনুমোদন	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮১০২৯ (এল আর ডি) ই-মেইল: lrd_head@bdbl.com.bd



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৩।	মানি লভারিং প্রতিরোধে CTR STR, Self Assessment Report বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে ব্রাঞ্চ হতে তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী সকল শাখা	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd
২৪।	মানি লভারিং প্রতিরোধ কার্যক্রম ও সন্ত্রাসী কাজে অর্থায়ন প্রতিরোধ কার্যক্রম	মানি লভারিং প্রতিরোধ কার্যক্রম ও সন্ত্রাসী কাজে অর্থায়ন প্রতিরোধ সংক্রান্ত সেমিনার পরিচালনার পাশাপাশি নির্দেশনা জারী, বিবরণী সংগ্রহ ও সমন্বিতকরণ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী ব্রাঞ্চ হতে তথ্য বিবরণী সংগ্রহ	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯১৩৫৬৫৭ (টিআই) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd training.institute@bdbl.com.bd
২৫।	Basel-III, Stress Testing, Market Disclosure সংক্রান্ত বিবরণী প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত, প্রাপ্তিস্থান: এই ব্যাংকের হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	-	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮০০৭৮ (আর এম ডি) ই-মেইল: rm_head@bdbl.com.bd
২৬।	Risk Management Paper, Comprehensive Risk Management Report (CRMR) প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	রিপোর্ট প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত, এই ব্যাংকের হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	-	রিপোর্ট প্রস্তুতকরণের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮০০৭৮ (আর এম ডি) ই-মেইল: rm_head@bdbl.com.bd
২৭।	Compliance of Instruction by Bangladesh Bank regarding Core Risk, Comprehensive Risk Rating & CAMELS Rating	বিভিন্ন Risk Rating বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক পরিপালন জবাব প্রেরণ করা হয়	পরিপালন জবাব প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত, এই ব্যাংকের হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	-	-	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮০০৭৮ (আর এম ডি) ই-মেইল: rm_head@bdbl.com.bd
২৮।	জাতীয় সংসদ, সংসদীয় স্থায়ী কমিটি, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানে মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক/বার্ষিক ও তাৎক্ষণিক চাহিদার প্রেক্ষিতে বিভিন্ন বিবরণী/প্রতিবেদন/তথ্যাদি প্রেরণ করা	ব্রাঞ্চ/জোনাল অফিস ও হেড অফিসের বিভিন্ন বিভাগ হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই -বাছাই ও একীভূত করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন/বিবরণী/তথ্যাদি প্রস্তুতপূর্বক প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র ও নির্ধারিত ছক	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯০২ (সি ডি) ০২-২২৩৩৮৯৪৫৯ (এম আই এস এন্ড আর ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd compl_head@bdbl.com.bd mis_head@bdbl.com.bd



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ব্যাংকের নতুন ব্রাঞ্চ খোলা ও উপশাখা/বুথ স্থাপন	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে নতুন ব্রাঞ্চ/বুথ খোলার জরীপ প্রতিবেদন, ভবন ভাড়া প্রঞ্জর ও ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রঞ্জর	বিনামূল্যে	০৩ মাস (প্রায়)	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৭৬৮৫৬ (বিডিএন্ডএমডি) ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ইএন্ডসিএসডি) ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আরইডি) ই-মেইল: bdm_head@bdbl.com.bd ecs_head@bdbl.com.bd red_head@bdbl.com.bd
২।	ব্যাংক ব্রাঞ্চের ভবন ভাড়া/স্থানান্তর	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে ভবন ভাড়া/স্থানান্তর প্রঞ্জর ও ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রঞ্জর	বিনামূল্যে	০৩ মাস (প্রায়)	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৭৬৮৫৬ (বিডিএন্ডএমডি) ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ইএন্ডসিএসডি) ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আরইডি) ই-মেইল: bdm_head@bdbl.com.bd ecs_head@bdbl.com.bd red_head@bdbl.com.bd
৩।	চাকুরি স্থায়ীকরণ, বেতন নির্ধারণ ও বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৪।	বদলী	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	বদলী আদেশ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৫।	পদোন্নতি	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বাছাই কমিটি, পদোন্নতি কমিটি ও অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	ভিত্তিকাল: ৩১ মার্চ এবং ৩০ সেপ্টেম্বর	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৬।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন (VR) সম্পন্নকরণ	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে প্রার্থী কর্তৃক আবেদন ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র প্রদান, হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৭।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ অগ্রিম	কর্মচারী গৃহ নির্মাণ অগ্রিমের মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	সুদের হার ৪% বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৮।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মটর সাইকেল/সাইকেল ও কম্পিউটার অগ্রিম	কর্মচারী মটর সাইকেল/ সাইকেল ও কম্পিউটার অগ্রিমের মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	সুদের হার ৪% বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯।	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা ভাতা	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে, কর্মকর্তার বেতনের সাথে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১০।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১১।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) ছুটি	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৩।	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৪।	বিনাবেতনে ছুটি মঞ্জুর	বিনাবেতনে ছুটি মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৫।	উচ্চ শিক্ষার অনুমোদন	উচ্চতর কোর্সে ভর্তি/পরীক্ষা দেয়া/সনদ গ্রহণের মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৬।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৭।	পিআরএল প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন মঞ্জুর	ছুটি নগদায়ন মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৮।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর	পেনশন মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
১৯।	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতা প্রদান	ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	বেতন শীট সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সি এ ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২০।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	আয়কর পরিগণনা প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সি এ ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
২১।	শেয়ার সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান	চাহিদা মাফিক ইলেকট্রনিক/ হার্ড কপি	বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিঃ এবং বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিঃ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫১৫১ (বিডিবিএলআইএসএল) ০২-৯৫৫৬৭৯৮ (বিডিবিএলসিএল) ই-মেইল: ceo_bsl@yahoo.com
২২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, ওভার টাইম বিল প্রদান	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদন, সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ	বিনামূল্যে	১/২ দিন	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮৮০০১ (সি এ ডি) ই-মেইল: cad_head@bdbl.com.bd
২৩।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা প্রদান	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা আবেদনের প্রেক্ষিতে	নীতিমালা অনুযায়ী, প্রাপ্তিস্থান: হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
২৪।	চিকিৎসা সেবা	দুজন ডাক্তার পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা দেন	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রয়োজনের প্রেক্ষিতে, প্রাপ্তিস্থান- হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
২৫।	কর্মকর্তা- কর্মচারীদের যাতায়াতের জন্য পরিবহন ব্যবস্থা	স্টাফ বাস, মাইক্রো বাস, জীপ ও কার এর মাধ্যমে কর্মকর্তা- কর্মচারীদের যাতায়াত ব্যবস্থা	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদন পত্র, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	ব্যাংক নির্ধারিত হার অনুযায়ী বেতন হতে কর্তন	যুক্তি সংগত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd
২৬।	আসবাবপত্র সরবরাহ, মেরামত এবং সংরক্ষণ	আসবাবপত্র সরবরাহ, মেরামত এবং সংরক্ষণ	বিভাগীয় চাহিদা পত্র অনুযায়ী প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহ্বান	প্রয়োজ্য হারে	যুক্তি সংগত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd
২৭।	বন্দুক ও আগ্নেয়েত্র, ভল্ট রুমে আধুনিক ফায়ার এলার্ম, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র এবং অটো এলার্ম সিস্টেম ব্যবস্থাকরণ	ব্রাঞ্চের আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল ব্রাঞ্চ বন্দুক ও আগ্নেয়েত্র, ভল্ট রুমে আধুনিক ফায়ার এলার্ম, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র এবং অটো এলার্ম সিস্টেম ব্যবস্থাকরণ	ব্যাংক ও সরকারি নিয়মানুযায়ী	প্রয়োজ্য হারে	যুক্তি সংগত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ০২-৯৫৫৫৫৮২ (আর ই ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd red_head@bdbl.com.bd
২৮।	ডে-কেয়ার সেন্টার	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের শিশুদের জন্য	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন পত্র, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	সিএসআর খাতের আওতাধীন	শিশুর বয়স ৬ মাস থেকে ৩ বছর পর্যন্ত	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বশীল কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৯।	বিভিন্ন ধরনের সিকিউরিটি ইনশুরেন্স প্রিন্ট	চাহিদা অনুযায়ী এমআইসিআরসহ বিভিন্ন সিকিউরিটি ইনশুরেন্স সরবরাহ	ব্রাঞ্চের চাহিদা অনুযায়ী, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	নির্ধারিত হার অনুযায়ী	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd
৩০।	বিভিন্ন ধরনের স্টেশনারী সামগ্রী মুদ্রণ ও বিতরণ	চাহিদা অনুযায়ী মুদ্রণ ও বিতরণ করা হয়	হেড অফিসসহ বিভিন্ন জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের চাহিদা অনুযায়ী, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	নির্ধারিত হার অনুযায়ী	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd
৩১।	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পোষাকের মূল্য পূর্ণভরণ	৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের গ্রীষ্মকালীন ও শীতকালীন পোষাক এর মূল্য পূর্ণভরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সুপারিশের প্রেক্ষিতে, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: ecs_head@bdbl.com.bd
৩২।	আন্তঃব্রাঞ্চ লেনদেন সমন্বয়	সফটওয়্যারের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা	-	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ০২-৯৫৬৬১১৩ (রিকন ডি) ই-মেইল: recon_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৩৩।	শাস্তি প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আপীল নিষ্পত্তি	আপীল আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে	আপীল আবেদন	-	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd
৩৪।	অর্থ ঋণ আদালত প্রাপ্ত সম্পত্তি তদারকি ও টেভারের মাধ্যমে বিক্রয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ই-মেইল/পত্র প্রাপ্তিস্থান: রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd
৩৫।	ব্যাংকের স্থায়ী সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা ও রক্ষনাবেক্ষণ এবং হালনাগাদ তথ্য সংরক্ষণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	ই-মেইল/পত্র প্রাপ্তিস্থান: রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	-	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd
৩৬।	ব্যাংকের সম্পত্তি তথ্য ভূমি ও ভবনাদি সংরক্ষণ, ভাড়া আদায় ও প্রযোজ্য টেক্স ভাড়া প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ই-মেইল/পত্র প্রাপ্তিস্থান: রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd
৩৭।	ব্রাঞ্চ ও হেড অফিসের আভ্যন্তরীণ ডেকোরেশন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ব্রাঞ্চ ও হেড অফিসের আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট ও রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বাজেট সাপেক্ষে এবং পে- অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার /ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd ecs_head@bdbl.com.bd



ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩৮।	টেলিফোন সংযোগ ও টেলিফোন বিল প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	টেলিফোন বিল প্রাপ্তিস্থান: রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বাজেট সাপেক্ষে এবং পে- অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার /ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৩৯।	ইলেক্ট্রিক্যাল, মেকানিক্যাল, সিকিউরিটি আইটেম, সাব- স্টেশন, বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ ও মেরামত	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ব্রাঞ্চ ও হেড অফিসের আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট ও রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	বাজেট সাপেক্ষে এবং পে- অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার /ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৪০।	ক্যালেন্ডার/ ডায়েরী/শুভেচ্ছা কার্ড	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	দরপত্রের শর্তানুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত হারে	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (পি আর ডি) ই-মেইল: prd_head@bdbl.com.bd
৪১।	ঋণ গ্রহণে ইচ্ছুক গ্রাহকের সিআইবি ইনকোয়ারী রিপোর্ট সরবরাহ	ব্রাঞ্চসমূহ হতে প্রাপ্ত (পুরণকৃত নির্ধারিত ফরম) আবেদনের প্রেক্ষিতে সিআইবি ইনকোয়ারী রিপোর্ট সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চে ডাকযোগে/ ই-মেইল এর মাধ্যমে প্রেরণ	পুরণকৃত, স্বাক্ষরযুক্ত নির্ধারিত Inquiry Form, অঙ্গীকারনামা, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সার্টিফিকেট, টাকা পরিশোধের ভাউচারের সত্যায়িত কপি ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের ব্রাঞ্চসমূহ	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য; ব্রাঞ্চে ডেবিট ভাউচার এর মাধ্যমে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৯৪৫৯ (এম আই এস এন্ড আর ডি) ই-মেইল: mis_head@bdbl.com.bd
৪২।	অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিএফ, অবসরোত্তর ছুটি নগদায়ন ও আনুতোষিক সংক্রান্ত নথি অডিটকরণ	হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের চাহিদা মোতাবেক	হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের প্রেরিত সার্ভিস ফাইল	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ এন্ড আই ডি) ই-মেইল: audit_head@bdbl.com.bd
৪৩।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ক্রিয়ারেন্স প্রদান	হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের চাহিদা মোতাবেক	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ এন্ড আই ডি) ই-মেইল: audit_head@bdbl.com.bd
৪৪।	বিভিন্ন ব্রাঞ্চ/ ডিপার্টমেন্ট/ ডিভিশন/ জোনাল অফিস নিরীক্ষা ও পরিদর্শন করা	নিরীক্ষা ম্যানুয়াল ও সময়ে সময়ে জারিকৃত সার্কুলারের নির্দেশনা অনুযায়ী নিরীক্ষা করা হয়	ব্রাঞ্চ/ ডিপার্টমেন্ট/ ডিভিশন/জোনাল অফিস কর্তৃক সরবরাহকৃত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ এন্ড আই ডি) ই-মেইল: audit_head@bdbl.com.bd
৪৫।	বিভিন্ন ব্রাঞ্চ/ ডিপার্টমেন্ট/ ডিভিশন/ জোনাল অফিসে ব্যয়িত খরচের বিল অডিটকরণ	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট অফিস কর্তৃক আহবানকৃত টেন্ডার প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সর্বনিম্ন দরদাতার জমাকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ এন্ড আই ডি) ই-মেইল: audit_head@bdbl.com.bd

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪৬।	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/ চাকুরিচ্যুত হয়েছেন/ অব্যাহতি দেওয়া হয়েছে, তাদের হেড অফিসে চাকুরীরত থাকাকালীন সময়ের অডিট আপত্তি/শুংখলা জনিত বিষয়ে ছাড়পত্র দেয়া	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	-	-	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ০২-২২৩৩৮৬৯৩৪ (এ এন্ড আই ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd audit_head@bdbl.com.bd
৪৭।	Procure of IT equipment's maintain and hardware and network support	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে এবং ডকুমেন্টে	ব্যাংকের ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৪৮।	আইনগত মতামত প্রদান এবং ভেটিং করা	ব্যাংকের আইন উপদেষ্টা ও প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর নিকট হতে মতামত সংগ্রহ এবং ভেটিং সম্পন্ন করা হয়	প্রেরিত কাগজপত্রাদির আলোকে মতামত ও ভেটিং সম্পন্ন করা হয়	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে মূল্য পরিশোধ	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৯৭০৪ (এল' ডি) ই-মেইল: law_head@bdbl.com.bd
৪৯।	পাসপোর্টের জন্য NOC প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নির্ধারিত ফরমেটে পত্র প্রদান মারফত	পাসপোর্টের আবেদন পত্রের অনুলিপি প্রাপ্তিস্থান: হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd



৩) আওতাধীন জোনাল অফিস/ব্রাঞ্চ/সাব-সিডিয়ারী কোম্পানীসমূহ:

ক্রঃ নং	ব্রাঞ্চ, জোনাল ও সাব-সিডিয়ারী কোম্পানীর নাম	অফিসের আওতাধীন ব্রাঞ্চের নাম	ঠিকানা	ফোন নম্বর	ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
(ক)	প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ	-	বিভিবিএল ভবন, ৮, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা।	০২-২২৩৩৮৮৩২৬	principal@bdbl.com.bd
(খ)	জোনাল অফিস ঢাকা-উত্তর	জোনাল অফিস ঢাকা-উত্তর	বিভিবিএল ভবন, ১২, কারওয়ান বাজার বা/এ, ঢাকা।	০২-৯১৪৪১৭২	bdbl_zone01@bdbl.com.bd
		(১) কারওয়ান বাজার ব্রাঞ্চ, ঢাকা	বিভিবিএল ভবন, ১২, কারওয়ান বাজার বা/এ ঢাকা।	০২-৯১৪৪১৭৩	kawranbazar@bdbl.com.bd
		(২) ময়মনসিংহ ব্রাঞ্চ	৬, শ্যামাচরন রায় রোড, ময়মনসিংহ।	০৯১-৬৫৮২৫	mymensingh@bdbl.com.bd
		(৩) হেমায়েতপুর ব্রাঞ্চ, সাভার	বাগবাড়ী, হাজী বাশার শপিং কমপ্লেক্স (২য় তলা), হেমায়েতপুর, সাভার।	০১৭৫৫৬৩২৩৪৩	hemayetpur@bdbl.com.bd
		(৪) আশুগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া	আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া।	০৮৫২৮-৭৪০০৯	ashugonj@bdbl.com.bd
		(৫) আশুলিয়া ব্রাঞ্চ, সাভার	শ্রী ষ্টার সুপার মার্কেট (২য় তলা) বেরন ছয় তলা, জামগড়া, আশুলিয়া, ঢাকা।	০১৭০০-৭৬৪২৯৩	ashulia@bdbl.com.bd
		(৬) মহাদেবপুর ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ	বরংগাইল বাজার, শিবালয়, মানিকগঞ্জ।	০১৭৬৬৬৭৯৬৭৯	mohadebpur@bdbl.com.bd
		(৭) সাটুরিয়া ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ	সাটুরিয়া বাজার, মানিকগঞ্জ।	০২-৭৭২৫০৯৭	saturia@bdbl.com.bd
		(৮) জৈনাবাজার ব্রাঞ্চ, গাজীপুর, ঢাকা	নয়েছ টাওয়ার, জৈনা বাজার, মাওনা, গাজীপুর।	০১৭১৩৪৩১৫০৩	joinabazar@bdbl.com.bd
		(৯) হোসেনপুর ব্রাঞ্চ, কিশোরগঞ্জ	মফিজ ম্যানশন, হোল্ডিং-২৭০, হাইস্কুল রোড, কিশোরগঞ্জ।	০৯৪২-৫৫৬৩৪৫	hossainpur@bdbl.com.bd
		(১০) টাঙ্গাইল ব্রাঞ্চ	টাঙ্গাইল জেলা শহরের মেইন রোড, 'ভাষা সৈনিক ভবন' এর ২য় তলা, টাঙ্গাইল।	০৯২১-৬২২২১	tangail@bdbl.com.bd
(১১) মিরপুর-১০	কামাল টাওয়ার (১ম তলা), সেনপাড়া, পর্বতা, ঢাকা-১২১৬	০২-৫৮০৫৪৫৯৯	mirpur10@bdbl.com.bd		
(গ)	জোনাল অফিস ঢাকা-দক্ষিণ	জোনাল অফিস ঢাকা-দক্ষিণ	বিভিবিএল ভবন, ৮ রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।	০১৭১৫৮৯২৪১৯	-
		(১) মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা	ওয়ান্ডি টাওয়ার, ১ম তলা, ৯৪- মতিঝিল বা/এলাকা, ঢাকা।	০২-৪৭১১০৬৫৯	motijheel@bdbl.com.bd
		(২) এলিফ্যান্ট রোড ব্রাঞ্চ, ঢাকা	২৯৯, এলিফ্যান্ট রোড, ঢাকা।	০২-৯৬৭৫২৮২	elephantroad@bdbl.com.bd
		(৩) নারায়ণগঞ্জ ব্রাঞ্চ	হাজি ব্রাদার্স সেন্টার, ২য় তলা, হোল্ডিং নং-১৪, শহীদ সোহরাওয়ার্দী সড়ক, ওয়ার্ড নং-১৫, নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন, নারায়ণগঞ্জ	০২-৭৬৪৩১৪৪	narayangonj@bdbl.com.bd
		(৪) ফরিদপুর ব্রাঞ্চ	মুজিব সড়ক, চেম্বার বিল্ডিং, নীলটুলী ফরিদপুর।	০৬৩১-৬৩২৬৭	faridpur@bdbl.com.bd
		(৫) মাধবদী ব্রাঞ্চ, নরসিংদী	জে এন্ড জে টাওয়ার, হোল্ডিং নং-৩৯৮ জালপট্রি রোড, মাধবদী, নরসিংদী।	০২-৯৪৪৬৭৬১	madabdi@bdbl.com.bd
		(৬) কাঁচপুর ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ	সোনারগাঁ মেগা কমপ্লেক্স (৩য় তলা) কাঁচপুর ব্রিজ, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ।	০১৭০৯৬৫৯৭১০	kanchpur@bdbl.com.bd
		(৭) কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ঢাকা	আগানগর ইউনিয়ন ব্রিজ রোড, কেরানীগঞ্জ ঢাকা।	০১৩২১১৭১৯১	keraniganj@bdbl.com.bd
		(৮) শ্রীনগর ব্রাঞ্চ, মুন্সিগঞ্জ	ঝুমুর সিনামা হল রোড, 'শিকদার প্লাজা' ভবনের ২য় তলা, শ্রীনগর, মুন্সিগঞ্জ।	০২-৯৯৭৭৩৩৭৫৬	sreenagar@bdbl.com.bd
(৯) মুকসুদপুর ব্রাঞ্চ	এ হায়ান তালুকদার মার্কেট, কদমতলি রোড, মুকসুদপুর, গোপালগঞ্জ।	০১৯১১০৭৭১৩৫	muksudpur@bdbl.com.bd		



ক্রম নং	ব্রাঞ্চ, জোনাল ও সাব-সিডিয়ারী কোঃ অফিসের নাম	অফিসের আওতাধীন ব্রাঞ্চের নাম	ঠিকানা	ফোন নম্বর	ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
(ঘ)	জোনাল অফিস চট্টগ্রাম	(১) আগ্রাবাদ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম	১০৬, আগ্রাবাদ বা/এ, চট্টগ্রাম।	০৩১-২৫২০৪২৫	agrabad@bdbi.com.bd
		(২) খাতুনগঞ্জ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম	৬নং রামজয় মহাজন লেন, পোস্ট অফিসের গলি আহুদগঞ্জ, খাতুনগঞ্জ, চট্টগ্রাম।	০৩১-৬১৮৫৪৬	khatungonj@bdbi.com.bd
		(৩) নোয়াখালী ব্রাঞ্চ	৪৬০, দক্ষিণ বাজার, চৌমুহনী, নোয়াখালী।	০৩২১-৫২৩০৬	comilla@bdbi.com.bd
		(৪) কুমিল্লা ব্রাঞ্চ	সমবায় ব্যাংক ভবন, কাউন্সিলার্স, কুমিল্লা।	০৮১-৭৬১৯১	noakhali@bdbi.com.bd
		(৫) কক্সবাজার ব্রাঞ্চ	উমে বামিজ মার্কেট, হোল্ডিং নং-৪১৩, প্রধান সড়ক, কক্সবাজার।	০৩৪১-৬৩৭৫৩	coxsbazar@bdbi.com.bd
		(৬) নবীনগর ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	নবীনগর, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।	০৮৫২৫-৭৫৬০২	nabinagar@bdbi.com.bd
		(৭) ফেনী ব্রাঞ্চ	৫৯৭-গফুর প্লাজা, পোস্ট অফিস রোড, ফেনী সদর।	০২৩৩-৪৪৭৪৬৬৫	feni@bdbi.com.bd
		(৮) ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ব্রাঞ্চ	লাকী টাওয়ার, ৩৪৯/২, (১ম তলা), পূর্ব পাইকপাড়া, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া সদর, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া।	০১৮১১১১২৩৭১	brahmanbaria@bdbi.com.bd
(ঙ)	জোনাল অফিস সিলেট	(১) সিলেট ব্রাঞ্চ	সেক্টরী শপিং সেন্টার, হোল্ডিং নং-০৪৭৮ সুনামগঞ্জ রোড, আশুরখানা, সিলেট।	০৮২১-৭২৬৪৭০	syihet@bdbi.com.bd
		(২) ওসমানীনগর ব্রাঞ্চ, সিলেট	দয়ামীর বাজার, ওসমানী নগর, সিলেট।	০৮২৪২-৫৬১০১	osmaninagar@bdbi.com.bd
		(৩) মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ	মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ, মৌলভীবাজার।	০৮৬১-৬৪২০১	moulavibazar@bdbi.com.bd
		(৪) ইসলামপুর ব্রাঞ্চ, সিলেট	আয়শা তামিম প্লাজা, ইসলামপুর বাজার, খাদিমপাড়া, শাহ পরাগ, সিলেট।	০৮২১-৭৬০৭০০	islampur@bdbi.com.bd
		(৫) হবিগঞ্জ ব্রাঞ্চ	এ আর প্লাজা (২য় তলা), ৪১৬২, টাউন হল রোড, হবিগঞ্জ।	০৮৩১-৬১৫৯৪	hobigonj@bdbi.com.bd
(চ)	জোনাল অফিস খুলনা	জোনাল অফিস খুলনা	২৫-২৬ কেজিএ, বা/এ, আপার যশোর রোড , খুলনা।	০৪১-৭২০২৬২	bdbi_zone04@bdbi.com.bd
		(১) খুলনা ব্রাঞ্চ	২৫-২৬ কেজিএ, বা/এলাকা, বিডিবিএল ভবন, আপার যশোর রোড, খুলনা।	০৪১-৭২০২৬১	khulna@bdbi.com.bd
		(২) ঝিনাইদহ ব্রাঞ্চ	৩৩, শেরে বাংলা নগর, ঝিনাইদহ।	০৪৫১-৬২৪৬৪	jhainidah@bdbi.com.bd
		(৩) বরিশাল ব্রাঞ্চ	নেহার হাইটস (২য় তলা), হোল্ডিং নং- ০৯৬৮, উত্তর বগুড়া রোড (নতুন বাজার সংলগ্ন), ওয়ার্ড নং-১৯, বরিশাল সিটি কর্পোরেশন, বরিশাল।	০৪৩১-৬৩২৬৭	barisal@bdbi.com.bd
		(৪) যশোর ব্রাঞ্চ	নাজিমা টাওয়ার (২য় তলা), যশোর।	০৪২১-৬১৭৬০	jessore@bdbi.com.bd
		(৫) ভোলা ব্রাঞ্চ	ইসলাম কমপ্লেক্স, মহাজন পট্টা, সদর রোড, ভোলা।	০৪৯১-৬১৪৪২	bhola@bdbi.com.bd
		(৬) পোড়াদহ ব্রাঞ্চ	কাটদাহ, পোড়াদহ, কুষ্টিয়া।	০১৭১৩১৫২৫৯৭	poradah@bdbi.com.bd
(ছ)	জোনাল অফিস রাজশাহী	জোনাল অফিস রাজশাহী	১০৮/৬, কুমার পাড়া, রাজশাহী (ঢাকা মহাসড়ক), রাজশাহী।	০৭২১-৭৭২৬৮৯	bdbi_zone03@bdbi.com.bd
		(১) রাজশাহী ব্রাঞ্চ	১০৮/৬, কুমার পাড়া, রাজশাহী (ঢাকা মহাসড়ক), রাজশাহী।	০৭২১-৭৭২৩৩৭	rajshahi@bdbi.com.bd
		(২) বগুড়া ব্রাঞ্চ	কলেজ রোড, কালিতলা হাট, বগুড়া।	০৫১-৬৬১৫৪	bogra@bdbi.com.bd
		(৩) পাবনা ব্রাঞ্চ	আব্দুল হামিদ রোড, ভাই ভাই সুপার মার্কেট ভবন, ২য় তলা, পাবনা।	০৭৩১-৬৬১৬০	pabna@bdbi.com.bd
		(৪) রংপুর ব্রাঞ্চ	আসির বিল্ডিং, স্টেশন রোড, রংপুর।	০৫২১-৫৫২৮৭	rangpur@bdbi.com.bd
		(৫) দিনাজপুর ব্রাঞ্চ	আধুনিক আবেদীন, কমপ্লেক্স (২য় তলা), গণেশতলা, দিনাজপুর।	০৫৩১-৬৩৯৭২	dinajpur@bdbi.com.bd
		(৬) মোকামতলা ব্রাঞ্চ, বগুড়া	রাশিদা মার্কেট, মোকামতলা বাজার, শিবগঞ্জ, বগুড়া।	০১৭৫৫৬১৮৯৫৫	mokamtala@bdbi.com.bd
		(৭) কাজীরহাট ব্রাঞ্চ, নীলফামারী	কাজীরহাট, নীলফামারী।	০১৭১৩৪৩১৫০২	kazirhat@bdbi.com.bd
		(৮) নওগাঁ ব্রাঞ্চ	আর রহমান সুপার মার্কেট (৩য় তলা), ২৪৭, মেইন রোড (বাটার মোড়), নওগাঁ।	০৭৪১-৮১৪১৭	naogaon@bdbi.com.bd
		(৯) তমালতলা ব্রাঞ্চ	মদিনা মার্কেট, তমালতলা বাজার রোড, নাটোর।	০৭৭২২-৭২০২০	tomaltala@bdbi.com.bd
(জ)	সাব-সিডিয়ারী কোম্পানী	(১) বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিমিটেড	বিডিবিএল ভবন, ১২, কারওয়ান বাজার বা/এ ঢাকা। eb:www.bdbi securities.com	০২-৯১৪৪১৭১ ০২-৯১৪৪১৭৫	ceo_bsl@yahoo.com
		(২) বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড	বিডিবিএল ভবন, ৮, রাজউক এডিনিউ, ঢাকা- ১০০০।	০২-৯৫৭১২৩০	-



৪) প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় :

১।	নির্ধারিত ফরমে স্বয়ংসম্পূর্ণ (পূরণকৃত) আবেদন জমা প্রদান
২।	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ, ই-মেইল ও পত্রের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি [Grievance Redress System (GRS)] :

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট)	ডিপার্টমেন্ট হেড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২- ২২৩৩৮৬৯০২ ই-মেইল : compl_head@bdbl.com.bd compliance@bdbl.com.bd ওয়েব : www.bdbl.com.bd	যুক্তি সংগত সময়ে
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ডিভিশন হেড ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন ফোন : ০২- ২২৩৩৮১৮৪২ ই-মেইল : gm_ice@bdbl.com.bd ওয়েব : www.bdbl.com.bd	যুক্তি সংগত সময়ে
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংক শীর্ষ কর্মকর্তা	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের অফিস, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিঃ, হেড অফিস, ঢাকা। ফোন : ০২- ২২৩৩৮৩৪৭৬ ই-মেইল : md@bdbl.com.bd mdoffice.bdbl@gmail.com ওয়েব : www.bdbl.com.bd	যুক্তি সংগত সময়ে

বি.দ্র. বর্ণিত সকল তথ্যাদির হালনাগাদ অবস্থা (যদি থাকে) বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড এর ওয়েবসাইটে (<http://www.bdbl.com.bd>) সর্বদা পাওয়া যাবে।





বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

BANGLADESH DEVELOPMENT BANK LIMITED

BDBL Bhaban-2 (Level-16), 12, Karwan Bazar, Dhaka.
Telephone: 55011978, 55011942; E-mail: trainingins_bdbl@yahoo.com

TRAINING INSTITUTE



No:-06.5/

20 June, 2023

(Sent through BFTS only)

**All Concerned Participants
(As per Participant List)**

**Sub : Participation in the Online Based Workshop on
" Citizen's Charter (CC) ".**

Dear Sir,

As per approval of the competent authority of the Bank, you have been selected as one of the 50 (Fifty) participants for the above online based workshop which will be held by using Zoom Meeting App (zoom.us). The salient features of the workshop are given below:

- | | |
|----------------------------------|---|
| (i) Joining at Zoom App | : 22 June, 2023; 10:45 am |
| (ii) Inauguration | : 22 June, 2023; 11:00 am |
| (iii) Session Time | : 22 June, 2023; 11:15 am to 01:20 pm |
| (iv) Duration of the Workshop | : 01 (One) Working Day |
| (v) Date | : 22 June, 2023 (Thursday) |
| (vi) Venue | : Participant's own work place. |
| (vii) Zoom Meeting ID & Password | : ID- 826 8826 0785
Password- bdbl@123 |

02. Your participation in the above online training is mandatory and participants are requested to join at zoom App in due time.

Yours Faithfully,

Sd/-

(Syeda Saleha Begum)

Deputy General Manager & Principal

Phone no.: 02-55011978, 55011942

E-mail: trainingins_bdbl@yahoo.com

Encl: List of Participants.

Copy for kind Information to:

1. General Manager, All concerned Divisions, Bangladesh Development Bank Ltd.
2. Head of the Department, All concerned Departments, Bangladesh Development Bank Ltd.
3. Zonal Manager, All concerned Zonal Offices, Bangladesh Development Bank Ltd.
4. Manager, All concerned Branches, Bangladesh Development Bank Ltd.


Deputy General Manager & Principal

Bangladesh Development Bank Limited

BDBL Bhaban-2 (Level-16), 12, Karwan Bazar, Dhaka-1215

Training Institute

Online Based Workshop on

"Citizen's Charter (CC)"

Duration: 01 Working Day; Date: 22 June, 2023

Session Schedule

Day	Time	Topic	Guest/Speaker
(Day - 01) 22 June, 2023 (Thursday)	10:45	Joining at the Zoom App for the Online Training Course	(All Participants) Meeting ID: Password: bdbl@123
	11:00 - 11:15	Inauguration Ceremony	Mr. Md. Habibur Rahman Gazi Managing Director & CEO Bangladesh Development Bank Ltd.
	11:15 - 12:30	Citizen's Charter (CC)	Ms. Fatema Khanam Deputy General Manager Branch Management Department BDBL, Head Office, Dhaka
	12:30 - 01:20	Open Discussion & Completion of Citizen's Charter (CC).	Ms. Afroza Nasrin Chowdhury General Manager Administration Division BDBL, Head Office, Dhaka

Course Coordinator: Md. Majbah Uddin Khan, Senior Principal Officer, TI



BANGLADESH DEVELOPMENT BANK LIMITED

BDBL Bhaban-2 (Level-16), 12, Karwan Bazar, Dhaka-1215.

TRAINING INSTITUTE

Online Based Workshop On "Citizen's Charter (CC)"

Duration: 22 June, 2023; (01 Working Day)

List of Participants

Sl. No.	Name of the Officers	Participants ID	Educational Qualification	Present Place of Posting
Senior Principal Officer				
1	Mr. Md. Rajib Hossain	2253	B.Com (Hons.), M.Com (Accounting), BDP-1&2	Khulna Branch
2	Mr. Rashed Ahmed	2254	B.S.S (Hons), MSS, BDP-1&2	Zonal Office Khulna
3	Mr. Najmul Huda	2255	B.S.S (Hons), M.S.S (Sociology), BDP-1&2	Principal Branch
4	Mr. Ripon Kumar Kundu	2267	BBA(Hons.), MBA (Marketing), BDP-1&2	Rangpur Branch
5	Mr. Nasir Ahmed	2270	BBA(Hons), MBA(Acc& Infor Sys), BD Part-1&2	Ashulia Branch
6	Mr. Mujammel Hoque	2279	B.Com(Hons), MBS in accounting, BDP-1&2	Elephant Road Branch
7	Mr. Md. Saleh Uddin Mahmud Saikat	2283	B.S.S (Hons) MSS (Social Welfare) BDP 1	Central Accounts Dept.
8	Mr. Raihan Sadiq	2349	B.Sc (Hons.) M.Sc in Information & Communication Engineering, MBA (Banking and Insurance), BDP-1&2	Mohadebpur Branch
9	Mr. Partha Sarathi Das	2371	B.Sc. A.H.(Hons.), MS (Poultry Sci), BDP-1&2	Noakhali Branch
10	Mr. Md. Ashraf-Ul-Alam	2405	BA(Hons), MA(English)	Sylhet Branch
11	Mr. Kalon Miah	2408	BSS (Hons), MSS (Sociology)	Nabinagar Branch
12	Mr. Suman Chakraborty	2423	BSc(Hons), MSc (Math), LLB, BDP-1&2	Kanchpur Branch
Principal Officer				
13	Ms. Nesad Jesmin	2424	BA(Hons), MA (English)	Khatunganj Branch
14	Mr. Mohammad Jahidul Islam	2428	B.Sc.in Civil Eng. BDP-1	Loan Operation Dept.
15	Mr. S.M. Rabbani Bhuiyan	2508	B.Sc in Elec., Elec. & Comm. Engg.	Karwanbazar Branch
16	Mr. Md. Jamal Uddin	2335	B.Com (Hons.) Accounting, MBA	Hossainpur Branch
17	Mr. Parimal Chandra Roy	2358	B.Sc. (Hons.) M.Sc (Zoology), MBA, BDP-1	Uttarapur Branch
18	Mr. Md. Mahmudul Hasan	2398	BBA (Hons) MBA (Fin & Ban), BDP-1&2	Mirpur-10 Branch
19	Mr. Md. Soukot Molla	2425	BSS (Hons), MSS, EMBA, BDP-1&2	Audit & Inspection Dept.
20	Mr. Muhammad Imtiazul Islam	2240	BSS, BDP-1	Ashugonj Branch
21	Mr. Md. Saiful Karim	2443	BBA (Hons), MBA (Finance), BDP-1	Brahmanbaria Branch
22	Mr. Md. Mohiuddin	2452	B.Com(Hons), MBS(Management), BDP-1	Hemayetpur Branch
23	Mr. Subrata Kumar Paul	2453	BA(Hons), MA (English), MBA, BDP-1	Feni Branch
24	Mr. Md. Zahid Akram	2456	BBS(Hons), MBS(Accounting), BDP-1&2	Motijheel Branch
25	Mr. Md. Atiqur Rahman	2460	B.S.S (Hons), M.S.S (Anthropology)	Branch Management Dept.
26	Mr. Rafiqul Islam	2469	BBS(Hons), MBS(Accounting), BDP-1&2	Joinabazar Branch
27	Mr. Md. Masuduzzaman	2470	BBS(Hons), MBA (Management Studies), BDP-1	Kazirhat Branch
28	Mr. Md. Ariful Islam	2473	BA(Hons), MA (Philosophy)	Tongiata Branch



SL No.	Name of the Officers	Participants ID	Educational Qualification	Present Place of Posting
Principal Officer				
29	Mr. Shakhawat Hossen	2476	BBA (Fin), MBA (Banking & Insurance), BDP-1&2	Muksudpur Branch
30	Mr. Md. Aatur Rahaman	2477	BA(Hons), MA (English), BDP-1	Bhola Branch
31	Mst. Mahua Dolon	2485	BA Hon's (Bangla)	Bogura Branch
32	Ms. Sarmila Saha	2492	B. Sc. in Agriculture (Hons), M. Sc. (Genetics & Plant Breeding)	Zonal Office Chittagong
33	Mr. Prabin Kumar Das	2498	B. Sc. (Hons), MS (Chemistry)	Cox's Bazar Branch
34	Mr. Md. Jakir Hossain Masud	2507	B. Sc. (Hons), M. Sc. (Statistics)	Tangail Branch
35	Mr. Md. Aminul Islam	2516	BA(Hons), MA(English)	Naogaon Branch
36	Ms. Anuva Rani Saha	2578	B.Sc (Computer Science & Engineering)	Mymensingh Branch
37	Mr. Md. Ashrafur Islam	2584	B.Sc. Engineering (Information & Commu)	Jessore Branch
38	Mr. Md. Albab Hossain Chowdhury	2588	B.Sc in Computer Science & Engineering	Islampur Branch
39	Mr. Md. Nadimul Islam	2590	B.Sc (Computer Science & Engineering)	Osmanigar Branch
40	Mr. Rajat Biswas	2626	M.Sc. (Mathematics)	Faridpur Branch
41	Ms. Shamima Akter	2636	M.Sc (Mathematics), BDP-1	Hemayetpur Branch
42	Mr. S. M. Kamruzzaman Shimul	2663	B. Sc. (Hons), M. Sc. (Biochemistry & Molecular Biology)	Barishal Branch
43	Mr. Md. Jahangir Alam Jewel	2532	B. Sc. (Hons), M. Sc. (Geology), BDP-1&2	Mokamtola Branch
Senior Officer				
44	Mr. Md. Shohag Hasan	2669	MBA (Accounting & Information Systems)	Saturia Branch
45	Mr. Md. Sazid Hasan	2673	Masters of Business Administration, BDP-1	Jhenaidah Branch
46	Mr. Hasan Sayeed	2674	MBA (Marketing)	Agrabad Branch
47	Mr. A. N. M. Emtiaz	2677	B. Sc. Engineering (Textile Engineering)	Madhabdi Branch
48	Mr. Md. Moniruzzaman	2681	MSS (Economics)	Jhenaidah Branch
49	Mr. Mohammed Mahiuddin Mahmud	2690	MBA (International Management), BDP-1&2	Habiganj Branch
50	Mr. S. M. Masum Billah	2840	B. Sc. in Leather Engineering	Narayanganj Branch





Md. Habibur Rahman Gazi, MD _CEO, BDBL's network bandwidth is low



Training Institute BDBL Training Institute FATEMA KHANAM মোঃ শওকত মোল্যা, পি..

View



Participants 48 Chat Share Screen Record Reactions Apps Leave

Mobile app navigation icons: Phone, Tablet, Edge, Store, Mail, Calendar, Zoom, and a profile icon.

FATEMA KHANAM



BDBL Training Institute



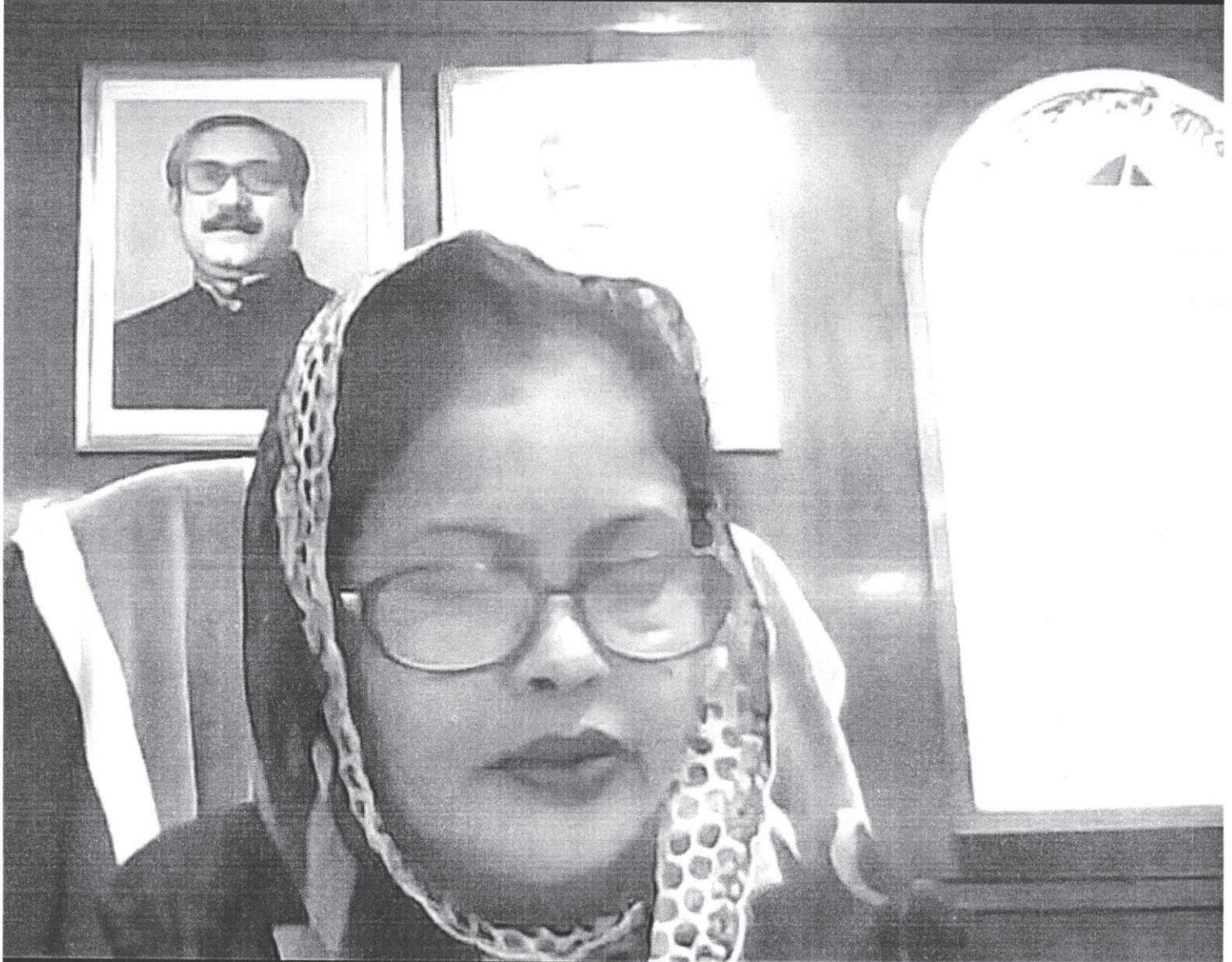
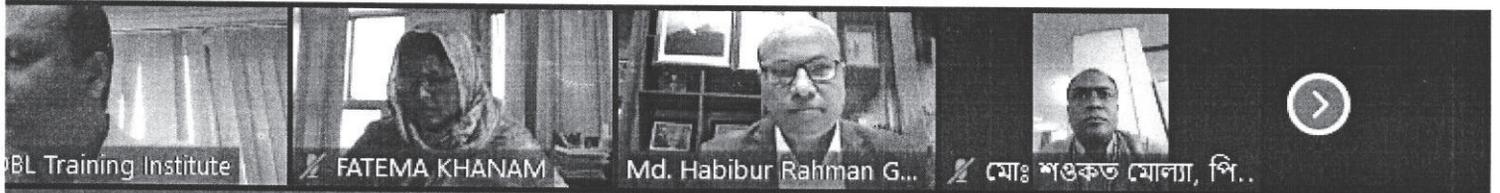
Ripoh Kumar Kundu



Md Mahiuddin Mah...



Zoom meeting control bar containing icons for: microphone, video, chat, gallery view, share screen, help, zoom logo, and a redacted icon.



মতিঝিল ব্রাঞ্চ

বিষয়ঃ সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে “অবহিতকরণ সভা” এর কার্যবিবরণী।

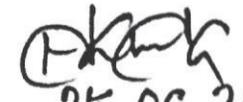
বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)-এর বিভিন্ন নতুন সেবার পরিধি ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পাওয়ায় ব্যাংকের মতিঝিল ব্রাঞ্চ এ বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২৫/০৬/২০২৩ তারিখ রোজ রবিবার বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় “অবহিতকরণ সভা-২০২৩” অনুষ্ঠিত হয়। আলোচ্য সভায় সভাপতিত্ব করেন ব্যাংকের মতিঝিল ব্রাঞ্চের ম্যানেজার জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন। সভায় প্রধান অতিথি হিসাবে উপস্থিত ছিলেন ব্যাংকের এ্যাডমিনিস্ট্রেশন এবং ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন এর জেনারেল ম্যানেজার জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী। সভায় বিক্রমপুর রং বিতানের স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ আবুল হোসেন, গৃহ নির্মাণ ঋণগ্রহীতা জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা জনাব মোঃ শামসুল হক সহ ব্যাংকের অন্যান্য গ্রাহকগণ উপস্থিত ছিলেন।

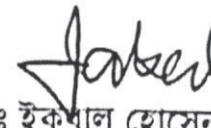
০২। অত্র ব্রাঞ্চের সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার জনাব মাহমুদা খাতুন সঞ্চালকের দায়িত্ব পালন করেন। সভায় বিক্রমপুর রং বিতানের স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ আবুল হোসেন স্বাগত বক্তব্য প্রদান করেন। স্বাগত বক্তব্যে তিনি ঋণ প্রক্রিয়া করণ সহজ ও দ্রুততর করায় অত্র শাখার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সেবার মান ও আন্তরিকতার প্রশংসা করেন। এছাড়া, গৃহ নির্মাণ ঋণ গ্রহীতা জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সার্বিক সেবার মান ও আন্তরিকতার প্রশংসা করেন। ব্যাংকের এ্যাডমিনিস্ট্রেশন এবং ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন এর জেনারেল ম্যানেজার জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী স্যার উপস্থিত সকল মেহমান ও গ্রাহকদের বিডিবিএল এর বর্তমান অবস্থা এবং বিডিবিএল এর নতুন নতুন সেবাসমূহ সম্পর্কে অবহিত করেন। তিনি জানান যে বিডিবিএল এ এখন ইজিপি, চালান, আরটিজিএস, ইএফটিএন, অনলাইন ব্যাংকিং সহ আরো অন্যান্য ব্যাংকিং সেবা দেয়া হচ্ছে এবং ইতোমধ্যে ডেবিড কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং কিউ ক্যাশ সহ বিভিন্ন প্রকার ইউটিলিটি বিল গ্রহনের সেবা চালু হয়েছে। যার ফলে অনেক আধুনিক সেবা/সুবিধা এখন বিডিবিএল এ পাওয়া যাবে। তাছাড়া, তিনি উপস্থিত গ্রাহকদের মধ্যে প্রত্যেকের সুবিধা-অসুবিধার কথা শোনে এবং গ্রাহকদের নিকট হতে ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আচার-আচারণ ও সেবার মানের প্রশংসা শুনে ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ধন্যবাদ জানান। পরিশেষে তিনি ব্রাঞ্চের প্রফিটের বর্তমান ধারা অব্যাহত রাখার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন এবং উপস্থিত মেহমান ও গ্রাহকদের ধন্যবাদ জানিয়ে বক্তব্য শেষ করেন।

০৩। আলোচ্য সভার সভাপতি ব্যাংকের মতিঝিল ব্রাঞ্চের ম্যানেজার জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন তার বক্তব্যের মাধ্যমে ব্রাঞ্চের লো এবং নো কস্ট ডিপোজিট বৃদ্ধি, হিসাব সংখ্যা বৃদ্ধি, মুনাফা বৃদ্ধি এবং বিদ্যমান সেবা সমূহ যেমনঃ ইজিপি, চালান, আরটিজিএস, ইএফটিএন, অনলাইন ব্যাংকিং, ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং, কিউ ক্যাশ, ইউটিলিটি বিল সহ বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবার বিষয়ে উপস্থিত গ্রাহকদের অবহিত করেন। তিনি ব্রাঞ্চের উপর বিশ্বাস এবং আস্থা রাখার জন্য গ্রাহকদের প্রতি কৃতজ্ঞতা এবং আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। এছাড়া, ব্যাংকের এ্যাডমিনিস্ট্রেশন এবং ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন এর জেনারেল ম্যানেজার জনাব আফরোজা নাসরিন চৌধুরী স্যার ব্রাঞ্চ এ সে ব্রাঞ্চের কর্মকর্তাদের উৎসাহ প্রদান করায় স্যারের প্রতি কৃতজ্ঞতা ও শ্রদ্ধা জ্ঞাপন করেন। সভার প্রধান অতিথির অনুমতিক্রমে সভা অনুষ্ঠানের সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


25.06.23.
(মোঃ মেহেদী হাসান)
সিনিয়র অফিসার


25.06.2023
(মোঃ জাহিদ আকরাম)
প্রিন্সিপাল অফিসার


25.06.2023
(মাহমুদা খাতুন)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার


25/06/2023
(মোঃ ইকবাল হোসেন)
ম্যানেজার

ক্র. নং	নাম	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
০১	MD Abdullah Al Mamun	01012191312	Mamun
০২	Md. Nora Alam Soren	01690081449	Nora
০৩	Nitai Pad Biswas	01911137569	Nitai
০৪	NASHIR UDDIN BHUYAN	01913513830	Nashir
০৫	Saiful ISLAM	01643440979	Saiful Islam
০৬	Shahadat	01629749476	Shahadat
০৭	Md. Reza Uddin Khan	01722162121	Reza
০৮	Md. Rezaul HOSSAIN	01994079711	Rezaul
০৯	Md. Golam Mostafa	01759008959	Golam
১০	শ্রী: কামাল হোসেন	01936034387	Kamal
১১	স্বপ্না কুমার	016272308	Swapna
১২	শ্রী: কামাল হোসেন	01728575304	Kamal
১৩	শ্রী: কামাল হোসেন	01704-554484	Kamal
১৪			
১৫			
১৬			
১৭			
১৮			
১৯			
২০			



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)
(একটি রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক)

বিষয় : সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা

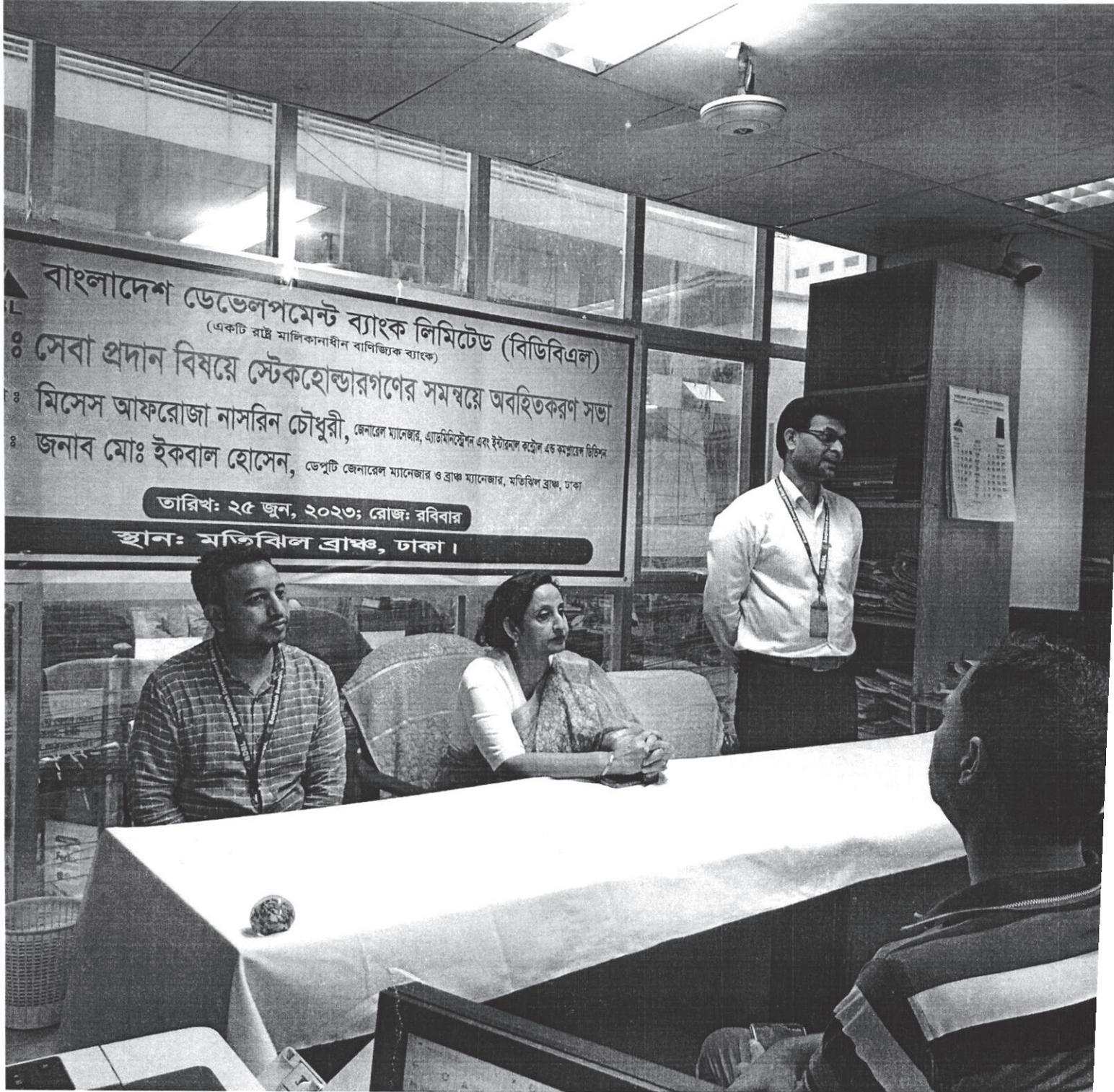
প্রধান অতিথি : মিসেস আফরোজা নাসরিন চৌধুরী, জেনারেল ম্যানেজার, গ্র্যান্ডমিনিস্ট্রি এবং ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন

সভাপতি : জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা

তারিখ: ২৫ জুন, ২০২০; রোজ: রবি

স্থান: মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা





বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)
(একটি রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক)

সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা
মিসেস আফরোজা নাসরিন চৌধুরী, জেনারেল ম্যানেজার, এ্যারিমিনিস্ট্রেশন এবং ইন্টারনাল রিসোর্স এন্ড কমিউনিটি রিলাশন
জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ব্রাঞ্চ ম্যানেজার, মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা

তারিখ: ২৫ জুন, ২০২৩; রোজ: রবিবার

স্থান: মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা।

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

বিষয় : বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমানক।

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য :

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	একক	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বার্ষিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী ডিপার্টমেন্ট	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)				
[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠন	৩	সংখ্যা	৪	১	১	১	১	৪	ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বিবরণী সংযুক্ত	৩
[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	৪	%	৯০	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			৪
[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	৪	১	১	১	১	৪			২
[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	৯	সংখ্যা	৪	১	১	১	১	৪			৯
[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজিত	৩	সংখ্যা	২	-	-	১	১	২			৩
[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	২	-	১	-	১	২			৪

প্রাপ্ত নম্বর : ২৫/২৫*৩ = ৩

মোট নম্বর : ২৫

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

অনুমোদনকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

(স্বাক্ষর)
ডেপুটি ম্যানেজিং ম্যানেজার

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা
সিটিজেন চার্টার সেল

১৯৭৬
শাখা-৭

বিষয়ঃ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।

২০২১-২০২২ অর্থ বছরের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা সূচী বাস্তবায়নের জন্য ২৯/০৯/২০২১ তারিখে অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সচিব মহোদয়ের সভাপতিত্বে Online এর মাধ্যমে নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে গঠিত ব্যাংকের পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৩য় সভা ২৯/০৩/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায়, অন্যান্যের মধ্যে, নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

“পরিবীক্ষণ কমিটির ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেনস্ চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে ব্যাংকের আশুলিয়া ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং উক্ত পরিবীক্ষণের ফলাফল জুন, ২০২৩ ত্রৈমাসিক শেষ হওয়ার পূর্বে প্রতিবেদন আকারে প্রকাশ করতে হবে।”

২। উপর্যুক্ত সিদ্ধান্তের আলোকে পরিবীক্ষণ কমিটির নিম্নোক্ত সদস্যগণের সমন্বয়ে গঠিত টিম কর্তৃক সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে ২২/০৬/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের আশুলিয়া ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করা হয়ঃ

ক্রমিক নম্বর	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	টিমে অবস্থান
১.	ফাতেমা খানম, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বিএমডি	প্রধান
২.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, এসপিও, বিএমডি	সদস্য
৩.	জনাব মোহাম্মদ জাকিরুল হক তালুকদার, এসপিও, এএন্ডআইডি	সদস্য
৪.	জনাব আবুল হাসনাত অনিক,পিও, আইবিডি	সদস্য

পরিবীক্ষণকালে ব্যাংকের সিটিজেন চার্টারের অন্তর্ভুক্ত সেবা সমূহের মধ্যে দৈবচয়ন ভিত্তিতে ১০টি সেবা সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী প্রদান করা হচ্ছে কি-না সে বিষয়ে যাচাই করা হয়। উক্ত ১০ টি সেবা যাচাইয়াত্তে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ পরিলক্ষিত হয়েছেঃ

ক্রঃ নং	পণ্য/সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	পরিবীক্ষণ টিমের মন্তব্য
১.	সকল আমানত/স্কীম হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	দৈবচয়ন ভিত্তিতে প্রাপ্ত ৭টি আমানত/স্কীম হিসাব খোলার ফরম যাচাইয়াত্তে যথাযথ পাওয়া যায় এবং তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানের বিষয়টি পরিলক্ষিত হয়।
২.	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	দৈবচয়ন ভিত্তিতে প্রাপ্ত ৭টি স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলার ফরম যাচাইয়াত্তে যথাযথ পাওয়া যায় এবং তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানের বিষয়টি পরিলক্ষিত হয়।
৩.	অনলাইন (Core Banking Solution) সেবা	যে কোন কার্যদিবসে	Core Banking Solution এর মাধ্যমে টিমের পরিবীক্ষণ দিবসে অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা হচ্ছে মর্মে দেখা যায়।
৪.	BACH, BEFTN, RTGS সেবা	যে কোন কার্যদিবসে	গ্রাহকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে টিমের পরিবীক্ষণ দিবসে BACH, BEFTN, RTGS সেবাসমূহ যথারীতি প্রদানের বিষয়টি পরিলক্ষিত হয়েছে।
৫.	SMS Alert Service	যে কোন কার্যদিবসে	গ্রাহকের আবেদন সাপেক্ষে হিসাব খোলার সময়ই সিবিএস এ মোবাইল নম্বর এন্ট্রি দেয়ার ফলে গ্রাহকের হিসাবে যেকোন লেনদেনের তথ্য গ্রাহক SMS Alert Service এর মাধ্যমে প্রাপ্ত হচ্ছেন মর্মে দেখা যায়।
৬.	ঋণের অর্থ ছাড়করণ	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	গ্রাহকের আবেদন সাপেক্ষে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক ঋণের অর্থ ছাড় করা হচ্ছে মর্মে দেখা যায়।

ক্রঃ নং	পণ্য/সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	পরিবীক্ষণ টিমের মন্তব্য
৭.	এসএমই ঋণ/বাণিজ্যিক ঋণ/অন্যান্য ঋণ	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	একাধিক ঋণ নথি যাচাইয়াগে গ্রাহক কর্তৃক ঋণ আবেদনের পর হতে ঋণ বিতরণ পর্যন্ত যাবতীয় কার্যক্রম যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সম্পাদিত হয়েছে মর্মে পরিলক্ষিত হয়েছে।
৮.	ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান	তাৎক্ষণিক	ব্রাঞ্চের ক্যাশ কাউন্টারে এ সংক্রান্ত নির্দেশিকা টানানো রয়েছে এবং তাৎক্ষণিক ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের গ্রাহককে বিনিময় মূল্য প্রদান করা হচ্ছে মর্মে পরিলক্ষিত হয়েছে।
৯.	ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা ও সরকারের বিভিন্ন কর্মসূচী সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	ব্রাঞ্চের একটি অভিযোগ বাস্তব রয়েছে। পরিবীক্ষণকালে সেই ব্যাঞ্চে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। তবে ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা ও সরকারের বিভিন্ন কর্মসূচী সংক্রান্ত কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে ব্রাঞ্চ ম্যানেজার কর্তৃক দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় মর্মে পরিবীক্ষণ টিমকে অবহিত করা হয়।
১০.	ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ও অন্যান্য	তাৎক্ষণিক	ব্রাঞ্চের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে তাৎক্ষণিকভাবে ইউটিলিটি বিল (ডিপিডিসি'র আবাসিক ও বাণিজ্যিক বিদ্যুৎ বিল, তিতাস গ্যাস বিল) গ্রহণ করা হয় মর্মে পরিলক্ষিত হয়েছে।

৩। সার্বিক বিষয়াদি পর্যালোচনা ও পরিবীক্ষনান্তে ব্যাংকের আশুলিয়া ব্রাঞ্চ কর্তৃক উপরোক্ত সেবাসমূহ যথাযথভাবে প্রদান করা হচ্ছে মর্মে পরিবীক্ষণ টিমের নিকট প্রতীয়মান হয়েছে।

(আবুল হাসনাত অনিক)
প্রিন্সিপাল অফিসার

(মোহাম্মদ জাকিরুল হক তালুকদার)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

(মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
চিফ অফিসার



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট

বিষয়ঃ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রনয়ণকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের বিষয়ে ২০-০৬-২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রনয়ণকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার এর মান উন্নয়ন, তথ্য সংযোজন, বিয়োজন, নির্ভুল ও সুষ্ঠুভাবে প্রণয়নে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত সিটিজেন চার্টার সেলের ৪র্থ সভা ২০/০৬/২০২৩ তারিখে সিটিজেন চার্টার সেলের সভাপতি মিসেস ফাতেমা খানম, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার সভাপতিত্বে লেভেল-৭ এ অবস্থিত ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট হেড মহোদয়ের রুমে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায়, সিটিজেন চার্টার সেলের নিম্নোক্ত কর্মকর্তাবৃন্দ উপস্থিত ছিলেনঃ

ক্রমিক নং	পদবী	কমিটিতে অবস্থান
১.	ডিপার্টমেন্ট হেড, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	সভাপতি
২.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৩.	জনাব মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, অডিট এন্ড ইমপেকশন ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৪.	জনাব মোঃ হুমায়ুন কবীর, প্রিন্সিপাল অফিসার, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৫.	আবুল হাসনাত অনিক, প্রিন্সিপাল অফিসার, ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট	সদস্য-সচিব

০২। সিটিজেন চার্টার সেলের সভাপতির সম্মতিক্রমে উক্ত সভায় সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের জন্য সদস্যগণ নিম্নোক্ত সুপারিশ প্রদান করেনঃ

(ক) সিটিজেন চার্টার হালনাগাদের জন্য নিম্নোক্ত তথ্যাদি সংযোজনঃ

১. মতিঝিল ব্রাঞ্চের ঠিকানা পরিবর্তন;
২. রেমিটেন্স অংশে Western Union সংযুক্ত করা;
৩. নতুন সেবা বিকাশ টু ব্যাংক সংযুক্ত করা;

(খ) হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃক অনুমোদন করা, বিষয়টি অনুমোদিত হলে প্রমাণকসহ পরিবীক্ষণ কমিটিকে অবহিত করা এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা; এবং

(গ) সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে ২২/০৬/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের আঞ্চলিয়া শাখা পরিবীক্ষণ করা।

(ঘ) মোঃ আজিজুর রহমান, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ অবসর-উত্তর ছুটিতে থাকায় প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চের ২য় কর্মকর্তাকে সিটিজেন চার্টার সেলে অন্তর্ভুক্তিকরণ।

০৩। উপর্যুক্ত সভায় সেলের আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(আবুল হাসনাত অনিক)
প্রিন্সিপাল অফিসার
ও
সদস্য-সচিব

(মোঃ হুমায়ুন কবীর)
প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য

(মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য

(মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য

অবসর-উত্তর ছুটি

(মোঃ আজিজুর রহমান)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
ও
সদস্য

(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও
সভাপতি, সিটিজেন চার্টার সেল

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট

নং-৮.২/২৯৫

২০ জুন, ২০২৩

০৭ আষাঢ়, ১৪৩০

সভার নোটিশ

বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রণয়নকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের বিষয়ে নিম্নে উল্লেখিত তারিখ, সময় ও স্থানে সভা অনুষ্ঠানের বিষয়ে সিটিজেন চার্টার সেলের সভাপতি ও ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার মহোদয় সদয় সম্মতি প্রদান করেছেন।

তারিখ ও দিন	সময়	স্থান
২০/০৬/২০২৩ (মঙ্গলবার)	দুপুর ৩.০০ ঘটিকা	লেভেল-৭ এ অবস্থিত ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট হেড মহোদয়ের কক্ষ

০২। উক্ত সভার আলোচ্য বিষয় সমূহ নিম্নরূপ :

ক্র: নং	আলোচ্য বিষয়
ক.	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রণয়নকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের খসড়া অনুমোদন ; এবং
খ.	অন্যান্য (যদি থাকে)।

০৩। উক্ত সভায় কর্মিটির সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য সর্বিনয়ে অনুরোধ করা হলো।

(আবুল হাসনাত অনিক)

প্রিন্সিপাল অফিসার

ও

সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার সেল

বিতরণ :

১. ডিপার্টমেন্ট হেড, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, সভাপতি, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
২. জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, সদস্য, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৩. জনাব মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, অডিট এন্ড ইম্পেকশন ডিপার্টমেন্ট সদস্য, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৪. জনাব মোঃ হুমায়ুন কবীর, প্রিন্সিপাল অফিসার, সদস্য, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।