

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 (২০২৩-২৪ অর্থ বছর, জুলাই-সেপ্টেম্বর)।

২০২১-২০২২ অর্থ বছরের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা সূচ্যু 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 ১৯/০৯/২০২৩ তারিখে জারিকৃত স্মারকলিপির মাধ্যমে ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকি বা পরিবীক্ষণ করণার্থে ৫ (পাঁচ) সদস্য বিশিষ্ট একটি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয়। বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)-এর সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে গঠিত কমিটির ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভা ২৭/০৯/২০২৩ 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 ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সিদ্ধান্তসমূহের সারসংক্ষেপ বাস্তবায়ন প্রতিবেদন নিম্নরূপ :

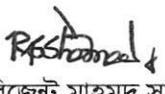
ক্রম নং	সিদ্ধান্ত	গৃহীত পদক্ষেপ/বাস্তবায়ন
১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন।	ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক সেপ্টেম্বর' ১৯, ২০২৩ তারিখ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠিত হয় (সংলাগ-১)। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি ১ 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, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক উক্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হবে।
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর) 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-২)। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক ১ 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 ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৪র্থ সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) হালনাগাদের পদক্ষেপ হিসেবে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ইতোমধ্যে QR Code Scan করে নগদ অর্থ উত্তোলন, বিডিবিএল এ ৫টি মডেল ব্রাঞ্চ এর মাধ্যমে উন্নত সেবা প্রদান এবং পদোন্নতির ভিত্তিকাল ৩১ মার্চ ও ৩০ সেপ্টেম্বর এর পরিবর্তে ৩১ ডিসেম্বর করতঃ উক্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত/ সংযোজন করার পাশাপাশি হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সিটিজেন'স চার্টার অংশে প্রদর্শিত হয়েছে (সংলাগ-৩)। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক ১ 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 (২০২৩-২৪ অর্থ বছর, জুলাই-সেপ্টেম্বর)।

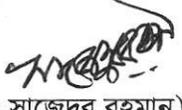
ক্রম নং	সিদ্ধান্ত	গৃহীত পদক্ষেপ/বাস্তবায়ন
৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-৪)। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি 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 সেপ্টেম্বর ২১, ২০২৩ তারিখে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ অনুষ্ঠিত হয় (সংলাগ-৫)। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক অংশীজনের অংশগ্রহণে ১ টি সভার অনুষ্ঠান সম্পন্ন এবং সংশ্লিষ্ট সভার কার্যবিবরণী, উপস্থিতির হাজিরা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হবে।
৭.	অন্যান্য।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানানো হয় (সংলাগ-৬)। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ১টি ব্রাঞ্চ (কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ) পরিবীক্ষণ করা হয় এবং পরিবীক্ষণের কার্যবিবরণী ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। উল্লেখ্য, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২৩) সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্ত মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রতিটি জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েব সাইট তৈরি (সংলাগ-৭) এবং তদারকি টীম গঠন বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।


(মোঃ আমিরুল রহমান)
সিনিয়র অফিসার
আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট

ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি


(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 হোসেন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
কম্প্রায়োন্স 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

হেড অফিস, ঢাকা।

হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নম্বর: ০৬.১/৮৪.০১(ক)/২০২৩/ ৬৬৭৭(৫)(১০৬)

সংস্করণ-২

তারিখ: ০৪ আশ্বিন, ১৪৩০
১৯ সেপ্টেম্বর, 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 ২১/০৬/২০২৩ 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 এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, 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)
৫.	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার, আইডি নম্বরঃ ২৮১৬	আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট	সদস্য

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 ২১/০৬/২০২৩ তারিখে জারিকৃত স্মারকলিপিটি বাতিল বলে গণ্য হবে।

অনুমোদনক্রমে,

(সুস্মিতা মন্ডল)

জেনারেল ম্যানেজার

ফোন: ০২-২২৩৩৯০৩৫০

ই-মেইল: gm_admin@bdb.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 মহোদয়ের 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 ২৭.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভার কার্যবিবরণী।

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)-এর সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভা ২৭.০৯.২০২৩ তারিখ রোজ বুধবার সকাল ১১.৩০ 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 :

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

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 আলোচনাতে বিডিবিএল এর সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করণার্থে গঠিত উক্ত কমিটি কর্তৃক নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্রম নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৪র্থ সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার সেপ্টেম্বর' ২০২৩ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ ও ২১/০৯/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানানো হয়। এছাড়া, ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) 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 সেপ্টেম্বর' ১৯, ২০২৩ তারিখ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠিত হয়। সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা সেপ্টেম্বর ২১, ২০২৩ তারিখে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর) 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়।
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 মূল্যায়ন 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। <p>উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি পুনর্গঠন হয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ/স্মারকলিপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।</p>

২৭/০৯/২৩

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২৭.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভার কার্যবিবরণী।

ক্রম নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকারী
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, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক উক্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হবে।	পরিবীক্ষণ কমিটি
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে (জুলাই-জুন) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আলোচ্য ৪ টি সভার আয়োজন করতে হবে। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক ১ 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।	'সিটিজেন'স চার্টার সেল'
৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হালনাগাদ করা।	'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টারটি ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে (জুলাই-জুন) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের পাশাপাশি তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোডের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। সিটিজেন'স চার্টার হালনাগাদ করার বিষয়টি প্রমানকসহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটিকে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অবহিত করতে হবে। সিটিজেন'স চার্টার নিয়মিতভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদের বিষয়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ করা হ'ল। উল্লেখ্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ৪র্থ সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন'স চার্টার ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে হালনাগাদের পদক্ষেপ হিসেবে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক QR Code Scan করে নগদ অর্থ উত্তোলন, বিডিবিএল এ ৫টি মডেল ব্রাঞ্চ এর মাধ্যমে উন্নত সেবা প্রদান এবং পদোন্নতির ভিত্তিকাল ৩১ মার্চ ও ৩০ সেপ্টেম্বর এর পরিবর্তে ৩১ ডিসেম্বর করতঃ উক্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত/ সংযোজন করার পাশাপাশি হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সিটিজেন'স চার্টার অংশে আপলোড ও প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক সিটিজেন'স চার্টার সেপ্টেম্বর-২০২৩ ভিত্তিক হালনাগাদ করার বিষয়টি প্রমানকসহ পরিবীক্ষণ কমিটিকে অবহিত করা হয়েছে।	'সিটিজেন'স চার্টার সেল'
৬.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আয়োজন করতে হবে এবং প্রশিক্ষণের প্রমানকসহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি/ 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কে অবহিত করতে হবে। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি 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।	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২৭.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভার কার্যবিবরণী।

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকারী
৭.	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক অংশীজনের অংশগ্রহণে ২টি সভা (কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ ও নারায়ণগঞ্জ ব্রাঞ্চ) অনুষ্ঠান করতে হবে এবং সভার প্রমানকসহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটিকে অবহিত করতে হবে। উল্লেখ্য, ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে উক্ত কমিটি কর্তৃক অংশীজনের অংশগ্রহণে ১ টি সভার অনুষ্ঠান সম্পন্ন এবং সংশ্লিষ্ট সভার কার্যবিবরণী, উপস্থিতির হাজিরা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হবে।	'সিটিজেন'স চার্টার সেল'
৮.	অন্যান্য (যদি থাকে)।	২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর), ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের নারায়ণগঞ্জ ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং উক্ত পরিবীক্ষণের ফলাফল ডিসেম্বর, ২০২৩ ত্রৈমাসিক (২০২৩-২৪ অর্থ বছর, অক্টোবর-ডিসেম্বর) 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। উল্লেখ্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ১টি ব্রাঞ্চ (কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ) পরিবীক্ষণ করা হয় এবং পরিবীক্ষণের কার্যবিবরণী ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। ব্যাংকের বিদ্যমান বিভিন্ন ধরনের ডিপোজিট স্কীমসমূহ গ্রাহকদের নিকট প্রচারনার লক্ষ্যে এর কিস্তির পরিমাণ, সুদের হার, মেয়াদকাল ও মেয়াদপূর্তিতে এককালীন কত টাকা প্রাপ্য হবে তার পুনর্গত তথ্য বিবরণী লিফলেট আকারে ব্রাঞ্চ ও জোনাল অফিসে প্রেরণ করা।	'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।

(মোঃ আতিকুর রহমান)
সিনিয়র অফিসার
আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

(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 হাসনায়ন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
এবং
সদস্য

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

(এ, কে, এম কামরুল হোসেন)
জেনারেল ম্যানেজার
ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন
ও
সভাপতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

তারিখ : ঢাকা।

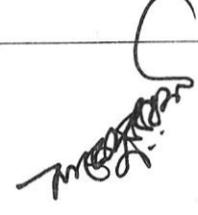
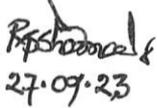
সেপ্টেম্বর ২৭, ২০২৩

আশ্বিন ১২, ১৪৩০

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২৭.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত
২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক সভার (জুলাই-সেপ্টেম্বর) 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 হাসনায়েন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট এবং সদস্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৩.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার 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	 27.09.23
৫.	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নং : ১৪.১/ ২০৬৬-২০৬৬

তারিখ : সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩
আশ্বিন ১১, ১৪৩০

সভার নোটিশ

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) অনুযায়ী কার্যক্রম তদারকির লক্ষ্যে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর) নিম্নে উল্লিখিত তারিখ, সময় ও স্থানে অনুষ্ঠানের বিষয়ে কমিটির সভাপতি মহোদয় সদয় সম্মতি জ্ঞাপন করেছেন :

তারিখ ও দিন	সময়	স্থান
২৭/০৯/২০২৩ (রোজ বুধবার)	সকাল ১১.৩০ 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 ৪র্থ 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, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৪. জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
৫. জনাব মোঃ আতিকুর রহমান, সিনিয়র অফিসার, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণার্থে অনুলিপি :

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

উক্ত সভায় কমিটির ৫ (পাঁচ) জন সদস্যের হাক্বা আপায়নের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হ'ল।



Md. Atiqur Rahman
Senior Officer IIT

৭০



সদস্য-সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
হেড অফিস, ঢাকা।

ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার
(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর) কার্যবিবরণী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর) ২৬/০৯/২০২৩ তারিখ রোজ মঙ্গলবার বেলা ১২.৩০ 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 এ. কে. এম শামছুল ইসলাম 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

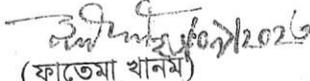
০৪। পরিশেষে, সভার সমাপনী বক্তব্যে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে আলোচ্য সভায় যোগদানের জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

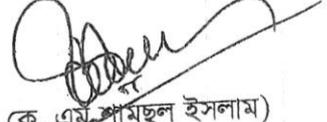

(সবুজ কুমার দাস)
প্রিন্সিপাল অফিসার
আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য-সচিব
সিটিজেন'স চার্টার সেল


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


(মুহাম্মদ শাহিনেওয়াজ)
এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সিটিজেন'স চার্টার সেল


(মোঃ সাজেদুর রহমান)
এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট
ও
সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত
পরিবীক্ষণ কমিটি

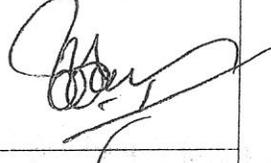
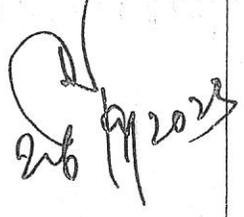
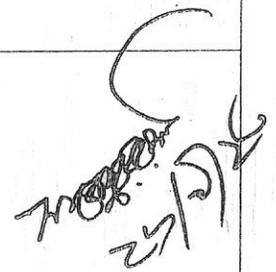
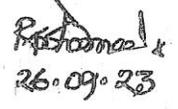
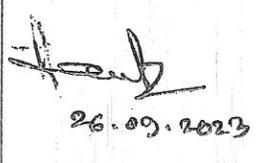
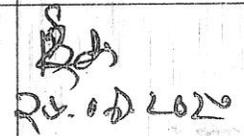
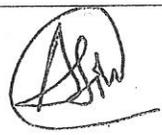

(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও ডিপার্টমেন্ট হেড
ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট
এবং
সভাপতি
সিটিজেন'স চার্টার সেল


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

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২৬.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক সভার (জুলাই-সেপ্টেম্বর) উপস্থিতি।

ক্রমিক নং	নাম, পদবী ও ডিপার্টমেন্ট/ডিভিশন	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 হাসনায়েন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট এবং সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৩.	জনাব ফাতেমা খানম ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও ডিপার্টমেন্ট হেড ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট এবং সভাপতি, সিটিজেন'স চার্টার সেল	
৪.	জনাব মোঃ সাজেদুর রহমান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৫.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সিটিজেন'স চার্টার সেল	
৬.	জনাব রিজেন্ট মাহমুদ সানিয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	
৭.	জনাব আবুল হাসনাত অনিক প্রিন্সিপাল অফিসার ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার সেল	
৮.	জনাব সবুজ কুমার দাস প্রিন্সিপাল অফিসার আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য-সচিব, সিটিজেন'স চার্টার সেল	
৯.	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি	



ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নং- ১৪.১/ ১০ চক্র

সেপ্টেম্বর ২৫, ২০২৩
 আশ্বিন ১০, ১৪৩০

জোনাল ম্যানেজার/ম্যানেজার

সকল জোনাল অফিস/ব্রাঞ্চ

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড।

শুধুমাত্র BFTS এ প্রেরিত

**বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের
 ১ম ত্রৈমাসিক সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর) আয়োজন প্রসঙ্গে।**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক ও ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) অনুযায়ী কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে তদারকির জন্য গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভা (জুলাই-সেপ্টেম্বর) আগামী সেপ্টেম্বর ২৬, ২০২৩ তারিখ রোজ মঙ্গলবার বেলা ১২.৩০ 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 এ. কে. এম শামছুল ইসলাম সভাপতিত্ব করবেন। উক্ত সভায় ব্যাংকের সকল জোনাল ম্যানেজার, সকল ব্রাঞ্চ ম্যানেজার জুম প্ল্যাটফর্মে (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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

(সর্বশেষ হালনাগাদ, সেপ্টেম্বর-২০২৩)



বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

(একটি রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক)

বিডিবিএল 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/কাজ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	১৯
০৫।	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি [Grievance Redress System (GRS)]	১৯

এক নজরে বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

সংখ্যা

অফিস/বিষয়ের বিস্তারিত বিবরণ

ডিভিশন	১১টি	১। বোর্ড ডিভিশন ২। ইনফরমেশন টেকনোলজি এন্ড রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন ৩। ফিন্যান্স এন্ড একাউন্টস ডিভিশন	৪। ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন ৫। এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন ৬। ডেভেলপমেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন ৭। ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন	৮। ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন ৯। এসএমই এন্ড জেনারেল গ্র্যাডভাঙ্গ ডিভিশন ১০। ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিভিশন ১১। লিগ্যাল এ্যাফেয়ার্স এন্ড রিকভারী ডিভিশন		
ডিপার্টমেন্ট ও ইউনিট	৩৫টি	১। অডিট এন্ড ইমপেকশন ডিপার্টমেন্ট ২। লোন রিকভারী ডিপার্টমেন্ট ৩। ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ৪। এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট ৫। ডেট কালেকশন ডিপার্টমেন্ট ৬। এসএমই ডিপার্টমেন্ট ৭। ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ৮। রিয়েল এস্টেট ডিপার্টমেন্ট	৯। ল' ডিপার্টমেন্ট ১০। বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এন্ড মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট ১১। সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিপার্টমেন্ট ১২। কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট ১৩। ট্রেনিং ইনস্টিটিউট ১৪। রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ১৫। ট্রেজারী ডিপার্টমেন্ট	১৬। জেনারেল গ্র্যাডভাঙ্গ ডিপার্টমেন্ট ১৭। লোন অপারেশন ডিপার্টমেন্ট ১৮। মনিটরিং ডিপার্টমেন্ট ১৯। বাজেট ডিপার্টমেন্ট ২০। মোবাইল এন্ড গ্রীপ ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ২১। প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন ডিপার্টমেন্ট ২২। ইনফরমেশন টেকনোলজি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট ২৩। রিকনসিলিয়েশন ডিপার্টমেন্ট	২৪। পেনশন এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট ২৫। ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট ২৬। ইনফরমেশন টেকনোলজি অপারেশন ডিপার্টমেন্ট ২৭। পাবলিক রিলেশন ডিপার্টমেন্ট ২৮। পোর্টফোলিও ম্যানেজমেন্ট এন্ড স্টক এনালিসিস ডিপার্টমেন্ট ২৯। ডিজিটেল ডিপার্টমেন্ট	৩০। এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট ৩১। হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ৩২। সাসটেইন্যাবল ফাইন্যান্স ইউনিট ৩৩। আইটি সিকিউরিটি ইউনিট ৩৪। এক্টি-মানি লভারিং এন্ড কন্সলটিং ফাইন্যান্সিগ অব টেররিজম ইউনিট ৩৫। কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট ৩৬। অল্টারনেটিভ পেমেট ম্যানেজমেন্ট ইউনিট
জোনাল অফিস	৬টি	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				
ব্রাঞ্চ অফিস	৫০টি	১। খিলিপাল ব্রাঞ্চ, ঢাকা ২। কারওয়ান বাজার ব্রাঞ্চ, ঢাকা ৩। ময়মনসিংহ ব্রাঞ্চ, ময়মনসিংহ ৪। আশুগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ৫। হোসেনপুর ব্রাঞ্চ, কিশোরগঞ্জ ৬। আশুলিয়া ব্রাঞ্চ, সাভার, ঢাকা ৭। মহাদেবপুর ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ ৮। সাটুরিয়া ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ ৯। জৈনাবাজার ব্রাঞ্চ, গাজীপুর ১০। হেমায়েতপুর ব্রাঞ্চ, সাভার, ঢাকা	১১। টাঙ্গাইল ব্রাঞ্চ, টাঙ্গাইল ১২। মতিঝিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা ১৩। এলিফ্যান্ট রোড ব্রাঞ্চ, ঢাকা ১৪। নারায়ণগঞ্জ ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ ১৫। ফরিদপুর ব্রাঞ্চ, ফরিদপুর ১৬। মাধবদী ব্রাঞ্চ, নরসিংদী ১৭। কাঁচপুর ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ ১৮। কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ঢাকা ১৯। শ্রীনগর ব্রাঞ্চ, মুন্সিগঞ্জ ২০। মুকসুদপুর ব্রাঞ্চ, গোপালগঞ্জ	২১। আছাবাদ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম ২২। খাতুনগঞ্জ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম ২৩। নোয়াখালী ব্রাঞ্চ, নোয়াখালী ২৪। কুমিল্লা ব্রাঞ্চ, কুমিল্লা ২৫। কক্সবাজার ব্রাঞ্চ, কক্সবাজার ২৬। নবীনগর ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ২৭। ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ২৮। ফেণী ব্রাঞ্চ, ফেণী ২৯। সিলেট ব্রাঞ্চ, সিলেট ৩০। ওসমানীনগর ব্রাঞ্চ, সিলেট	৩১। মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ ৩২। হবিগঞ্জ ব্রাঞ্চ, হবিগঞ্জ ৩৩। ইসলামপুর ব্রাঞ্চ, সিলেট ৩৪। রাজশাহী ব্রাঞ্চ, রাজশাহী ৩৫। বগুড়া ব্রাঞ্চ, বগুড়া ৩৬। রংপুর ব্রাঞ্চ, রংপুর ৩৭। দিনাজপুর ব্রাঞ্চ, দিনাজপুর ৩৮। পাবনা ব্রাঞ্চ, পাবনা ৩৯। মোকামতলা ব্রাঞ্চ, বগুড়া ৪০। কাজীরহাট ব্রাঞ্চ, নীলফামারী	৪১। নওগাঁ ব্রাঞ্চ, নওগাঁ ৪২। তমালতলা ব্রাঞ্চ, নাটোর ৪৩। মহারাজপুরহাট ব্রাঞ্চ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ৪৪। খুলনা ব্রাঞ্চ, খুলনা ৪৫। বিনাইদহ ব্রাঞ্চ, বিনাইদহ ৪৬। বরিশাল ব্রাঞ্চ, বরিশাল ৪৭। যশোর ব্রাঞ্চ, যশোর ৪৮। ভোলা ব্রাঞ্চ, ভোলা ৪৯। পোড়াদহ ব্রাঞ্চ, কুষ্টিয়া ৫০। মিরপুর-১০ ব্রাঞ্চ, ঢাকা।
মডেল ব্রাঞ্চ	০৫টি	১। মিরপুর-১০ ২। টাঙ্গাইল ব্রাঞ্চ ৩। নবীনগর ৪। তমালতলা ৫। ফরিদপুর				
সাব-সিডিয়ারি কোম্পানি	২টি	১। বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিমিটেড ২। বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড				
সময়সূচী		১। অফিস সময়সূচীঃ রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৫টা) ২। লেনদেনের সময়সূচীঃ রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০টা)				
প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ		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 বাস্তবের পাশাপাশি অনলাইনে অভিযোগ গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবা প্রদান				



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 কর্মযাত্রা শুরু। ব্যাংকটি ঢাকা স্টক এক্সচেঞ্জ ও চট্টগ্রাম স্টক এক্সচেঞ্জ-দুইটি সাবসিডিয়ারী 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 ভৌগলিকভাবে 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 ক্ষমতা অর্জন 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।	ফুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা	০৬-১৮ বছরের কম বয়সী ফুল/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 পরিণাম	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



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 চার্জস 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 চার্জস 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 ধরণের 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 পরিমাণ	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	দায়িত্বশীল (নাম, পদবী, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২।	ব্যাংক ও এনজিও লিংকেজ 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 : ০২-২২৩৩৮৬৯৪৫ (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 শ্রেণিত 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: itsd_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: itsd_head@bdbl.com.bd
২১।	QR Code	চেক বিহীন টাকা উত্তোলন	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ



ক্র. 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)
	Scan করে নগদ অর্থ উত্তোলন;					ফোন : ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ই-মেইল: itsd_head@bdbl.com.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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 ডাটা ও পেনশন প্রদান	প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে/বিবিধ মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য/ফি (প্রচলিত মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য)	তাত্ক্ষণিক 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।	ড্যাট, উৎসে কর, আবগারি শুদ্ধ 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।	দরীতি দমন কমিশন, নির্বাচন কমিশন, এনরিডার 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 তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক অদারীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্ষদের 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 করিশন হার অনুযায়ী	যুক্তি সংগত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ ফোন : ০২-৯৫৫৫৫৫৮৭ (পি ডার 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	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ও ব্রাঞ্চ

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বস্থান (নাম, পদবী, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		নির্দেশনা মোতাবেক	কর্তৃক প্রেরিত লটারি টিকেট	নির্ধারিত কমিশনে	কর্তৃক ঘোষিত লটারি টিকেট বিক্রয় সময়কাল	ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৩৫৭ (বি এম ডি) ই-মেইল: bmd_head@bdbl.com.bd
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 প্রমাণপত্র	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট 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 / রিমি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	PPR রিবি 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 মূল্য পরিশোধ এবং Export proceed জমা হয়। এছাড়াও Foreign remittance Nostro A/C এর মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ	প্রযোজ্য ফ্রেম 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 রেজিস্ট্রার সার্টিফিকেট, ই-টিন সার্টিফিকেট ইত্যাদি	বিজ্ঞাপনে উল্লিখিত মূল্যের পে- অর্ডার	বিজ্ঞাপনে উল্লিখিত সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ইসিএসডি) ০২-২২৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ০২-২২৩৩৮২০১৩ (আইটি এস ডি) ০২-৯৫৫৫১৫১-৫৯ (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

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিপোষ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪।	ঋণের অর্থ ছাড়করণ	ঋণের অর্থ ছাড়করণের জন্য শর্তনুযায়ী 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 পত্রে 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
১৫।	চার্টার্ড একাউন্ট্যান্ট ফর্ম নিয়োগ	নিয়োগ আদেশের এর মাধ্যমে	টেভারের 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 ভান্ডানো	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 ভান্ডানো	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	বিএসইসি কর্তৃক উদ্ভূত 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/টেন্ডার/ 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) ০২-৯৫৫৫৫৪৫৫ (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	তদন্তের	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	ক্ষমতামত	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত (নাম, পদবী, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রেরিত অভিযোগ প্রতিকার	মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯০২ (সি ডি) ই-মেইল: compl_head@bdbl.com.bd
২২।	গ্রাহকের সুদ মওকুফ ও অবলোপন প্রজ্ঞাব 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
২৩।	মানি লন্ডারিং 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 লন্ডারিং প্রতিরোধ কার্যক্রম ও সন্ত্রাসী কাজে অর্থায়ন প্রতিরোধ কার্যক্রম	মানি লন্ডারিং 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 (স্মার 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 (স্মার 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 (স্মার 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/	ব্রাঞ্চ/জোনাল অফিস ও হেড অফিসের বিভিন্ন বিভাগ হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই	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

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)
	মানাসিক/বার্ষিক ও তাৎক্ষণিক চাহিদার শ্রেণিতে বিভিন্ন বিবরণী/প্রতিবেদন/ তথ্যাদি প্রেরণ করা	বাছাই ও একীভূত করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন/ বিবরণী/ তথ্যাদি প্রস্তুতপূর্বক প্রেরণ				

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 প্রস্তাব ও ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	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 প্রস্তাব ও ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	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 ডিসেম্বর.	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	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে প্রার্থী কর্তৃক আবেদন ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৭৫০ (এইচ আর এম ডি)



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বধারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ভেরিফিকেশন (VR) সম্পন্নকরণ	সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ	প্রদান, হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট			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
৯।	ব্যাহকিং 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	ছুটি নগদায়ন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	যুক্তি সঙ্গত	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্র. 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)
	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন মঞ্জুর	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদন		সময়ে	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
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	১/২দিন	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 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
২৪।	চিকিৎসা সেবা	দুজন ডাক্তার পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা দেন	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনের প্রেক্ষিতে, প্রাপ্তিস্থান- হিউম্যান রিসোর্স 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 কমন্স সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট	ব্যাংক নির্ধারিত হার অনুযায়ী বেতন হতে কর্তন	যুক্তি সঙ্গত 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	প্রযোজ্য হারে	যুক্তি সঙ্গত 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	ব্রাঞ্চার আবেদনের	ব্যাংক ও সরকারি	প্রযোজ্য	যুক্তি সঙ্গত	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা



ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব (নাম, পদবী, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	আগ্নেয়েত্র, ভল্ট রুমে আধুনিক ফায়ার এলার্ম, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র এবং অটো এলার্ম সিস্টেম ব্যবস্থাকরণ	প্রেক্ষিতে সকল ব্রাঞ্চ বন্দুক ও আগ্নেয়েত্র, ভল্ট রুমে আধুনিক ফায়ার এলার্ম, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র এবং অটো এলার্ম সিস্টেম ব্যবস্থাকরণ	নিয়মানুযায়ী	হারে	সময়	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-৯৫৫৫৪৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ০২-৯৫৫৫৪৫৮২ (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 আওতায়	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
২৯।	বিভিন্ন ধরনের সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট প্রিন্ট	চাহিদা অনুযায়ী এমআইসিআরসহ বিভিন্ন সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট 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 (রিবন ডি) ই-মেইল: recon_head@bdbl.com.bd itsd_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৩৩।	শক্তি 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।	ব্যংকের স্থায়ী সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা ও রক্ষনাবেক্ষণ এবং হালনাগাদ	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



ক্রমিক 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)
	তথ্য সংরক্ষণ					
৩৬।	ব্যাংকের সম্পত্তি তথা জমি ও ভবনাদি সংরক্ষণ, ভাড়া আদায় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে 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 : ০২-২২৩৩৩৫০৬৮৯ (আর ই ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd
৩৭।	ব্রাঞ্চ ও হেড অফিসের অভ্যন্তরীণ 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 : ০২-৯৫৫৫৫৫৫ (ই এন্ড সি এস ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd ecs_head@bdbl.com.bd
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 : ০২-৯৫৫৫৫৫১-৫৯ (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) ০২-৯৫৫৫৫৫১-৫৯ (আইটি ও ডি) ই-মেইল: red_head@bdbl.com.bd ito_head@bdbl.com.bd
৪০।	ক্যালেন্ডার/ ডায়েরী/ভভেচ্ছা 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; ব্রাঞ্চের 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 আনুষ্ঠানিক 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 ক্রিয়াকলাপ 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



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)
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
৪৬।	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/ চাকুরিচ্যুত হয়েছেন/ অব্যাহতি দেওয়া হয়েছে, তাদের হেড অফিসে চাকুরীরত থাকাকালীন সময়ের অডিট আপত্তি/শৃংখলা জনিত বিষয়ে ছাড়পত্র দেয়া	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	-	-	যুক্তি সঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২৩৩৮৬৯৫০ (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 প্যানেলডাক্ত 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 : ০২-২২৩৩৮৬৯৫০ (এইচ আর এম ডি) ই-মেইল: hrm_head@bdbl.com.bd



জোনাল অফিস/ব্রাঞ্চ/সাব-সিডিয়ারী কোম্পানীসমূহ :

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)
(ক)	প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ	-	বিডিবিএল ভবন, ৮, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা।	০২-২২৩৩৮৮৩২৬	principal@bdbl.com.bd
(খ)	জোনাল অফিস ঢাকা-উত্তর	জোনাল অফিস ঢাকা-উত্তর	বিডিবিএল ভবন, ১২, কারওয়ান বাজার বা/এ, ঢাকা।	০২-৯১৪৪১৭২	bdbl_zone01@bdbl.com.bd
(১)		কারওয়ান বাজার ব্রাঞ্চ, ঢাকা	বিডিবিএল 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)		সাতুরিয়া ব্রাঞ্চ, মানিকগঞ্জ	সাতুরিয়া 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	বিডিবিএল ভবন, ৮ রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।	০১৭১৫৮৯২৪১৯	-
(১)		মতিবিল ব্রাঞ্চ, ঢাকা	ওয়ারিড টাওয়ার, ১ম তলা, ৯৪- মতিবিল 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	হাজী বাদাঙ্গ 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, চেয়ার বিল্ডিং, নীলটুলী ফরিদপুর।	০৬৩১-৬৩২৬৭	faridpur@bdbl.com.bd
(৫)		মাধবদী ব্রাঞ্চ, নরসিংদী	জে এন্ড জে টাওয়ার, হোল্ডিং নং-৩৯৮ জালপট্টা রোড, মাধবদী, নরসিংদী।	০২-৯৪৪৬৭৬১	madabdi@bdbl.com.bd
(৬)		কাঁচপুর ব্রাঞ্চ, নারায়ণগঞ্জ	সোনারগাঁ মেগা কমপ্লেক্স (৩য় তলা) কাঁচপুর ব্রিজ, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ।	০১৭০৯৬৫৯১০	kanchpur@bdbl.com.bd
(৭)		কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ঢাকা	আগানগর ইউনিয়ন ব্রিজ রোড, কেরানীগঞ্জ ঢাকা।	০১৩২১১১৭৯১	keraniganj@bdbl.com.bd
(৮)		শ্রীনগর ব্রাঞ্চ, মুন্সিগঞ্জ	বুয়ুর সিনামা হল রোড, 'শিকদার প্রাজা' ভবনের ২য় তলা, শ্রীনগর, মুন্সিগঞ্জ।	০২-৯৯৭৩৩৭৫৬	sreenagar@bdbl.com.bd
(৯)		মুকসুদপুর ব্রাঞ্চ	এ হামান তালুকদার মার্কেট, কদমতলি রোড, মুকসুদপুর, গোপালগঞ্জ।	০১৯১১০৭৭৩৫	muksudpur@bdbl.com.bd



ক্রম নং	ব্রাঞ্চ, জোনাল ও সাব-সিডিয়ারী কোড অফিসের নাম	অফিসের আওতাধীন ব্রাঞ্চের নাম	ঠিকানা	ফোন নম্বর	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	
(ঘ)	জোনাল অফিস চট্টগ্রাম	(১) আত্রাবাদ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম	১০৬, আত্রাবাদ বা/এ, চট্টগ্রাম।	০৩১-২৫২০৪২৫	agrabad@bdbl.com.bd
		(২) খাতুনগঞ্জ ব্রাঞ্চ, চট্টগ্রাম	৬নং রামজয় মহাজন লেন, পোস্ট অফিসের গলি আহদগঞ্জ, খাতুনগঞ্জ, চট্টগ্রাম।	০৩১-৬১৮৫৪৬	khatungonj@bdbl.com.bd
		(৩) নোয়াখালী ব্রাঞ্চ	৪৬০, দক্ষিণ বাজার, চৌমুহনী, নোয়াখালী।	০৩২১-৫২৩০৬	comilla@bdbl.com.bd
		(৪) কুমিল্লা ব্রাঞ্চ	সমবায় ব্যাংক ভবন, কাতিরাপাড়া, কুমিল্লা।	০৮১-৭৬১৯১	noakhali@bdbl.com.bd
		(৫) কক্সবাজার ব্রাঞ্চ	উমে বার্মিজ মার্কেট, হোল্ডিং নং-৪১৩, প্রধান সড়ক, কক্সবাজার।	০৩৪১-৬৩৭৫৩	coxsbazar@bdbl.com.bd
		(৬) নবীনগর ব্রাঞ্চ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	নবীনগর, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।	০৮৫২৫-৭৫৬০২	nabinagar@bdbl.com.bd
		(৭) ফেনী ব্রাঞ্চ	৫৯৭-গফুর প্লাজা, পোস্ট অফিস রোড, ফেনী সদর।	০২৩৩-৪৪৭৪৬৬৫	feni@bdbl.com.bd
		(৮) ব্রাহ্মণবাড়ীয়া ব্রাঞ্চ	লাকী টাওয়ার, ৩৪৯/২, (১ম তলা), পূর্ব পাইকপাড়া, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া সদর, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া।	০১৮১১১১২৩৭১	brahmanbaria@bdbl.com.bd
(ঙ)	জোনাল অফিস সিলেট	(১) সিলেট ব্রাঞ্চ	সেফেরী শশি সেন্টার, হোল্ডিং নং-০৪৭৮ সুনামগঞ্জ রোড, আমরখানা, সিলেট।	০৮২১-৭২৬৪৭০	sylhet@bdbl.com.bd
		(২) ওসমানীনগর ব্রাঞ্চ, সিলেট	দয়ামীর বাজার, ওসমানীনগর, সিলেট।	০৮২৪২-৫৬১০১	osmaninagar@bdbl.com.bd
		(৩) মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ	মৌলভীবাজার ব্রাঞ্চ, মৌলভীবাজার।	০৮৬১-৬৪২০১	moulavibazar@bdbl.com.bd
		(৪) ইসলামপুর ব্রাঞ্চ, সিলেট	আয়শা তামিম প্লাজা, ইসলামপুর বাজার, খাদিমপাড়া, শাহ পরাগ, সিলেট।	০৮২১-৭৬০৭০০	islampur@bdbl.com.bd
		(৫) হবিগঞ্জ ব্রাঞ্চ	এ আর প্লাজা (২য় তলা), ৪১৬২, টাউন হল রোড, হবিগঞ্জ।	০৮৩১-৬১৫৯৪	hobigonj@bdbl.com.bd
(চ)	জোনাল অফিস খুলনা	জোনাল অফিস খুলনা	২৫-২৬ কেডিএ, বা/এ, আপার যশোর রোড খুলনা।	০৪১-৭২০২৬২	bdbl_zone04@bdbl.com.bd
		(১) খুলনা ব্রাঞ্চ	২৫-২৬ কেডিএ, বা/এলাকা, বিডিবিএল ভবন, আপার যশোর রোড, খুলনা।	০৪১-৭২০২৬১	khulna@bdbl.com.bd
		(২) বিনাইদহ ব্রাঞ্চ	৩৩, শেরে বাংলা নগর, বিনাইদহ।	০৪৫১-৬২৪৬৪	henidah@bdbl.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@bdbl.com.bd
		(৪) যশোর ব্রাঞ্চ	নাজিমা টাওয়ার (২য় তলা), যশোর।	০৪২১-৬১৭৬০	jessore@bdbl.com.bd
		(৫) ভোলা ব্রাঞ্চ	ইসলাম কমপ্লেক্স, মহাজন পটি, সদর রোড, ভোলা।	০৪৯১-৬১৪৪২	bhola@bdbl.com.bd
		(৬) পোড়াদহ ব্রাঞ্চ	কাটনহাট, পোড়াদহ, কুষ্টিয়া।	০১৭১৩১৫২৫৯৭	poradah@bdbl.com.bd
		(৭) রাজশাহী ব্রাঞ্চ	১০৮/৬, কুমার পাড়া, রাজশাহী (ঢাকা মহাসড়ক), রাজশাহী।	০৭২১-৭৭২৬৮৮	bdbl_zone03@bdbl.com.bd
(ছ)	জোনাল অফিস রাজশাহী	(১) রাজশাহী ব্রাঞ্চ	১০৮/৬, কুমার পাড়া, রাজশাহী (ঢাকা মহাসড়ক), রাজশাহী।	০৭২১-৭৭২৩৩৭	rajshahi@bdbl.com.bd
		(২) বগুড়া ব্রাঞ্চ	কলেজ রোড, কালিতলা হাট, বগুড়া।	০৫১-৬৬১৫৪	bogra@bdbl.com.bd
		(৩) পাবনা ব্রাঞ্চ	আব্দুল হামিদ রোড, ভাই ভাই সুপার মার্কেট ভবন, ২য় তলা, পাবনা।	০৭৩১-৬৬১৬০	pabna@bdbl.com.bd
		(৪) রংপুর ব্রাঞ্চ	আসির বিল্ডিং, স্টেশন রোড, রংপুর।	০৫২১-৫৫২৮৭	rangpur@bdbl.com.bd
		(৫) দিনাজপুর ব্রাঞ্চ	আধুনিক আবেদীন, কমপ্লেক্স (২য় তলা), গণেশতলা, দিনাজপুর।	০৫৩১-৬৩৯৭২	dinajpur@bdbl.com.bd
		(৬) মোকামতলা ব্রাঞ্চ, বগুড়া	রাশিদা মার্কেট, মোকামতলা বাজার, শিবগঞ্জ, বগুড়া।	০১৭৫৫৬১৮৯৫৫	mokamtala@bdbl.com.bd
		(৭) কাজীরহাট ব্রাঞ্চ, নীলফামারী	কাজীরহাট, নীলফামারী।	০১৭১৩৪৩১৫০২	kazirhat@bdbl.com.bd
		(৮) নওগাঁ ব্রাঞ্চ	আর রহমান সুপার মার্কেট (৩য় তলা), ২৪৭, মেইন রোড (বাটার মোড়), নওগাঁ।	০৭৪১-৮১৪১৭	naogaon@bdbl.com.bd
		(৯) তমালতলা ব্রাঞ্চ	মদিনা মার্কেট, তমালতলা বাজার রোড, নাটোর।	০৭৭২২-৭২০২০	tomaltala@bdbl.com.bd
		(১০) মহারাজপুরহাট ব্রাঞ্চ	আব্দুল কায়ম মার্কেট, মহারাজপুরহাট	০৭১২৫৬২০৯২০	moharajpurhat@bdbl.com.bd
(জ)	সাব-সিডিয়ারী কোম্পানী	(১) বিডিবিএল সিকিউরিটিজ লিমিটেড	বিডিবিএল ভবন, ১২, কারওয়ান বাজার বা/এ ঢাকা। eb.www.bdblsecurities.com	০২-৯১৪৪১৭১ ০২-৯১৪৪১৭৫	ceo_bsl@yahoo.com
		(২) বিডিবিএল ইনভেস্টমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড	বিডিবিএল ভবন, ৮, রাজউক এডিনিউ, ঢাকা- ১০০০।	০২-৯৫৭১২৩০	



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।	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

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

ক্রঃ 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_icc@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।





BDBL

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/

25 September, 2023

(Sent through BFTS only)

All Concerned Participants
(As per Participant List)

Sub : Participation in the Online Based Training 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 56 (Fifty-six) participants for the above online based training which will be held by using Zoom Meeting App (zoom.us). The salient features of the training are given below:

- | | |
|----------------------------------|--|
| (i) Joining at Zoom App | : 26 September, 2023; 10:00 am |
| (ii) Inauguration | : 26 September, 2023; 10:15 – 10:30 am |
| (iii) Session Time | : 26 September, 2023; 10:30 am to 12:30 pm |
| (iv) Duration of the Training | : 01 (One) Working Day |
| (v) Date | : 26 September, 2023 (Tuesday) |
| (vi) Venue | : Participant's own work place. |
| (vii) Zoom Meeting ID & Password | : ID- 832 8124 8529
Password- 2023 |

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

Handwritten signature

Bangladesh Development Bank Limited

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

Training Institute

Online Based Training on

"Citizen's Charter (CC)"

Duration: 01 Working Day; Date: 26 September, 2023

Session Schedule

Day	Time	Topic	Guest/Speaker
(Day 01) 26 September, 2023 (Tuesday)	10:00	Joining at the Zoom App for the Online Training Course	(All Participants) Meeting ID: Password:
	10:15 - 10:30	Inauguration Ceremony	Mr. Md. Habibur Rahman Gazi Managing Director & CEO Bangladesh Development Bank Ltd.
	10:30 - 11:30	Citizen's Charter (CC)	Mr. A. K. M Shamsul Islam General Manager Branch Banking Division Bangladesh Development Bank Ltd.
	11:30 - 12:30	Open Discussion & Completion of Citizen's Charter (CC).	Mr. Muhammad Shahnawaz Assistant General Manager Branch Management Department BDBL, Head Office, Dhaka

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



[Handwritten signature]

BANGLADESH DEVELOPMENT BANK LIMITED

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

TRAINING INSTITUTE

**Online Based Training on
"Citizen's Charter (CC)".**

Date: 26 September, 2023: Time: 10:00 am - 12:30 pm

List of Participants

Sl. No.	Name of the Officers	Participants ID	Educational Qualification	Present Place of Posting
1			All Zonal Manager	
2			All Branch Manager	



Handwritten signature or initials in the top right corner.

Zoom Meeting

BDBL Training I...

BDBL Training Institute



Principal TI

Zohirul Islam O...

Zohirul Islam OS Bran...

Md. Imam Hoss...

Md. Imam Hossain



Ashish Kumar Paul, M...

View

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



Md. Habibur Rahman Gazi, MD & CEO, BDBL

Participants (56)

Search for a participant

- BDBL Training Institute (Me)
- Training Institute (Host)
- Md. Habibur Rahman Gazi, MD...
- Md. Imam Hossain
- Principal TI
- mushir.rahman Branch Manager ...
- Shanara Begum
- TI 2
- Abdur Razzak, AGM, Bogura
- Amdadul Hoque, Mymensingh
- Amzad Mahmud
- Ashish Kumar Paul, Moharajpu...
- Ashrafunnahar (SPO) FARIDPUR
- Bdbi Satoria



Audio



Start Video



Participants 56



Chat



Share Screen



Record



Reactions



Apps

Leave

Invite

Mute Me

221

Zoom Meeting Participant ID: 656746

Recording View

Shanara Begum

Shanara Begum



Poradah Br

BDBL Training I...

BDBL Training Institute



Noakhali Branch PARTHA



GM Branch Banking Division



Abdur Razzak, AGM, Bogura



Md. Zillur Rahman, Manag...

Training Institute

Training Institute



Bdbi Satoria



Zonal Manager, Sylhet Lit...



Shankar Bhoumik, Zonal M...



Rangail br Manager



Zinnarul Alam, Manager, N...



Md. Asaduzzaman DGM, R...



Md. Manir Hossain Mgr Agr...



BDBL, Barishal Branch



Khulna Branch



Mohammad Rahman



Anizad Mahmud



Ripon Kundu Manager Kaz...



Dinajpur Branch



Mohammad Ayub Ali, Zonag...



Rakib, Manager, Joira Baz...



Elephant Road Branch



Principal TI

Join Audio

Start Video

Participants 59

Chat

Share Screen

Record

Reactions

Apps

Leave

Participants (59)

- BDBL Train... (Me, participant ID: 656746)
- Training Institute (Host)
- Gvl, Branch Banking Division
- mushur.rahman Branch Manager ...
- Shanara Begum
- TI 2
- Abdur Razzak AGM Bogura
- Amdadul Hoque, Mymensingh
- Amzad Mahmud
- Ashish Kumar Paul Moharajpu...
- Ashrafunnahar (SPO) FARIDPUR
- Bdbi Satoria
- BDBL, Barishal Branch
- Delower Hossain, Zonal Manag...

Invite

Handwritten signature or initials in the top right corner.

Zoom Meeting

TI 2

TI 2

Training Institute

Md. Habibur Rahman G...

Bdbl Satura

Abdur Razzak AGM

View



Principal TI

Audio Start Video

Participants 52

Chat

Share Screen

Record

Reactions

Apps

Leave

Participants (52)

Find a participant

- TI 2 (Me)
- Training Institute (Host)
- Md. Habibur Rahman Gazi, MD...
- Principal TI
- BDBL Training Institute
- mushiur.rahman Branch Manager ...
- Shanara Begum
- Abdur Razzak AGM, Bogura
- Amdadul Hoque Mymensingh
- Amzad Mahmud
- Ashish Kumar Paul, Moharajpu...
- Ashrafunnahar (SPO) FARIDPUR
- Bdbl Satura
- BDBL Barishal Branch

Invite Mute Me

10:27 AM 9/26/2023

Type here to search

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চ, ঢাকা

বিষয় : সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন নতুন সেবা চালু হওয়ায় ব্যাংকের কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা গত ২১/০৯/২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১১.৩০ ঘটিকায় ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। আলোচ্য সভায় সভাপতিত্ব করেন ব্যাংকের কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চার ম্যানেজার জনাব জনী কানু, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার। প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন হেড অফিসের ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জনাব ফাতেমা খানম। আরও উপস্থিত ছিলেন হেড অফিসের ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের অ্যাসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ এবং অডিট এন্ড ইমপেকশন ডিপার্টমেন্টের সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার জনাব মোহাম্মদ জাকিরুল হক তালুকদার। এছাড়া, সভায় ব্রাঞ্চার আমানতকারী, ঋণগ্রহীতাসহ অন্যান্য গ্রাহকবৃন্দ উপস্থিত ছিলেন।

২। ব্রাঞ্চার প্রিন্সিপাল অফিসার ও ২য় কর্মকর্তা জনাব ঋণ তৌফিক আহমেদ উপস্থিত সবাইকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতির অনুমোদনক্রমে সভা সূচনা করেন। সভায় উপস্থিত গৃহনির্মাণ ঋণগ্রহীতা জনাব আর্সিরাফুল হাসান আশু ঋণ প্রক্রিয়াকরণ সহজ ও দ্রুততর করায় ব্যাংক ব্যবস্থাপনার প্রতি ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। এছাড়া, সিএমএসএমই ঋণগ্রহীতা জনাব উজ্জল কুমার রায়, জনাব মোঃ আজাদ রহমান, জনাব মোঃ ইছাক হক ও জনাব মোঃ হুদয় শেখ ব্রাঞ্চার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সেবার মান ও আন্তরিকতার প্রশংসা করেন। এরপর সভার প্রধান অতিথি ব্যাংকের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জনাব ফাতেমা খানম ব্যাংকের বর্তমান অবস্থা ও নতুন সেবাসমূহ যেমন : মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ, ডেবিট কার্ড, কিউ আর কোড স্ক্যানপূর্বক চেক ছাড়া টাকা উত্তোলন ইত্যাদি সম্পর্কে গ্রাহকবৃন্দকে অবহিত করেন এবং এসব সেবা গ্রহণে উদ্বুদ্ধ করেন। তিনি গ্রাহকদের আরও জানান, ব্যাংকের সব ব্রাঞ্চে এখন ই-জিপি, স্ট্রুজেন্ট লোন, অটোমেটেড চালান, সঞ্চয়পত্র বিক্রয়, বিইএফটিএন, আরটিজিএস, Western Union ও Ria Money Transfer এর মাধ্যমে বৈদেশিক রেমিট্যান্স প্রেরণ, অনলাইন ব্যাংকিংসহ আরও অন্যান্য ব্যাংকিং সেবা দেয়া হচ্ছে। এছাড়া, তিনি উপস্থিত গ্রাহকদের সুবিধা-অসুবিধার কথা শোনে এবং গ্রাহকদের নিকট হতে ব্রাঞ্চার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আচার আচরণ ও সেবার মানের প্রশংসা শুনে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং ব্রাঞ্চার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আন্তরিক ধন্যবাদ জানান। পরিশেষে তিনি ব্রাঞ্চার লাভজনকতার বর্তমান ধারা অব্যাহত রাখার জন্য কর্মকর্তাদেরকে প্রয়োজনীয় নিক নির্দেশনা প্রদান করেন।

৩। আলোচ্য সভার সভাপতি কেরাণীগঞ্জ ব্রাঞ্চার ম্যানেজার জনাব জনী কানু তার বক্তব্যের শুরুতে ব্রাঞ্চে সশরীরে উপস্থিত হয়ে মূল্যবান সময় প্রদানের জন্য গ্রাহকদের প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন। ব্রাঞ্চার স্বল্প সুদবাহী ও সুদবিহীন আমানত ও হিসাব সংখ্যা বৃদ্ধি, ঋণ প্রদান এবং বিদ্যমান ব্যাংকিং সেবার বিষয়ে উপস্থিত গ্রাহকদের অবহিত করেন। তিনি আরও জানান যে, বিভিন্ন এলার কোন মূলধন ও প্রভিশন ঘাটতি নেই বিধায় এখানে হিসাবধারীদের আমানত সম্পূর্ণ সুরক্ষিত। অন্যতম রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে বিভিন্ন এলার প্রতি আস্থা এবং বিশ্বাস রাখার জন্য গ্রাহকদের প্রতি আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। এছাড়া, ব্রাঞ্চে এসে কর্মকর্তাদের উৎসাহ প্রদান করায় হেড অফিসের ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্টের হেড মহোদয়ের প্রতি শ্রদ্ধা জ্ঞাপন করেন। পরিশেষে তিনি সভার প্রধান অতিথির অনুমতিক্রমে অনুষ্ঠানের পরিসমাপ্তি ঘোষণা করেন।


24.09.23

(মিতা তালুকদার)
প্রিন্সিপাল অফিসার


24/09/2023

(ঋণ তৌফিক আহমেদ)
প্রিন্সিপাল অফিসার
ও ২য় কর্মকর্তা


24.09.2023

(জনী কানু)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
ও ম্যানেজার

তারিখ :
সেপ্টেম্বর ২৪, ২০২৩
আব্দিন ০৯, ১৪৩০।

ক্রমিক নং	নাম	মোবাইল নং	স্বাক্ষর
১.	শ্রীঃ মোঃ আলী (২৭৭৭)	০১৭৬৪০৮৫৬৭৭	মোঃ আলী
২.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১২৩২০৯৬৫৬৩	শ্রীঃ মোঃ হাদিস
৩.	মোঃ ইউনুস	০১৬৪৪৫৩৭৪৬৫	মোঃ ইউনুস
৪.	জামাল	০১৭৬৪০৬৫৭২২	জামাল
৫.	শ্রীঃ মোঃ জাহিদ	০১৬৪২০৪৩১১৭	শ্রীঃ মোঃ জাহিদ
৬.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭১১৫৬৬৪০৪	শ্রীঃ হাদিস
৭.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭১১৫২৭৬৫৭	শ্রীঃ হাদিস
৮.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৭৭১৫৭০০০	শ্রীঃ হাদিস
৯.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৪১৩৪৪১৭৭	শ্রীঃ হাদিস
১০.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৩৭০৭৬৭৭৭	শ্রীঃ হাদিস
১১.	M/S. BRASHIM NICHAD	০১৬৭৫৭৭০২৫৭	শ্রীঃ হাদিস
১২.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭১২১৬৪৮১৪	শ্রীঃ হাদিস
১৩.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৭৭৭৭৬৭৪৭৪	শ্রীঃ হাদিস
১৪.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৪১৫০৭৬২৬	শ্রীঃ হাদিস
১৫.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭২১-৫৫০২৩৩	শ্রীঃ হাদিস
১৬.	শ্রীঃ মোঃ হাদিস	০১৭৬৩৭৫৫৫৩৭	শ্রীঃ হাদিস

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা
সিটিজেন চার্টার সেল

সিটিজেন
সংলাপ-৬

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

২০২১-২০২২ অর্থ বছরের শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা সূচু 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 ৪র্থ সভা ২২/০৬/২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায়, অন্যান্যের মধ্যে, নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

“১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩-২৪ অর্থ বছর), ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে 'সিটিজেন'স চার্টার সেল' কর্তৃক ব্যাংকের কেরানীগঞ্জ 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 সিদ্ধান্তানুযায়ী ব্রাঞ্চসমূহের পরিবীক্ষণের ফলাফল) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির নিকট দাখিল করতে হবে।”

২। উপর্যুক্ত সিদ্ধান্তের আলোকে পরিবীক্ষণ কমিটির নিম্নোক্ত সদস্যগণের সমন্বয়ে গঠিত টিম কর্তৃক সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়টি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে ২১/০৯/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের কেরানীগঞ্জ ব্রাঞ্চ পরিবীক্ষণ করা হয়ঃ

ক্রমিক নম্বর	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	টিমে অবস্থান
১.	ফাতেমা খানম, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বিএমডি	প্রধান
২.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, এজিএম, 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/স্ক্রীম হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	দৈবচয়ন ভিত্তিতে প্রাপ্ত ৫টি আমানত/স্ক্রীম হিসাব খোলার ফরম যাচাইয়াত্তে যথাযথ পাওয়া যায় এবং তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানের বিষয়টি পরিলক্ষিত হয়।
২.	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	দৈবচয়ন ভিত্তিতে প্রাপ্ত ৫টি 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 হচ্ছে 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 যাচাইয়াত্তে 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	ব্রাঞ্চ একটি অভিযোগ বাস্তব রয়েছে। পরিবীক্ষণকালে সেই ব্যঞ্জে 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 (পল্লী বিদ্যুৎ প্রিপেইড মিটার বিল কেরানীগঞ্জ ও পোস্টপেইড বিল গুভাড্ডা ইউনিয়ন এবং তিতাস গ্যাস বিল) গ্রহণ করা হয়। এছাড়াও কেরানীগঞ্জ মহিলা কলেজ এবং আগানগর উচ্চ বিদ্যালয়ের বেতন গ্রহণ করা হয় মর্মে পরিলক্ষিত হয়েছে।

৩। সার্বিক বিষয়াদি পর্যালোচনা ও পরিবীক্ষনান্তে ব্যাংকের কেরানীগঞ্জ 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)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

সিটিজেন চার্টার সেল

বিষয় : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রণয়নকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের বিষয়ে ১৮-০৯-২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক প্রণয়নকৃত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার এর মান উন্নয়ন, তথ্য সংযোজন, বিয়োজন, নির্ভুল ও সুষ্ঠুভাবে প্রণয়নে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে গঠিত সিটিজেন চার্টার সেলের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের ১ম সভা ১৮/০৯/২০২৩ 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 ছিলেন :

ক্রমিক নং	পদবী	কমিটিতে অবস্থান
১.	ডিপার্টমেন্ট হেড, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	সভাপতি
২.	জনাব জাহাঙ্গীর কবির, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ	সদস্য
৩.	জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৪.	জনাব মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, অডিট এন্ড ইন্সপেকশন ডিপার্টমেন্ট	সদস্য
৫.	জনাব সবুজ কুমার দাস, প্রিন্সিপাল অফিসার, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট	সদস্য-সচিব

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

(ক) সিটিজেন চার্টার হালনাগাদের জন্য নিম্নোক্ত তথ্যাদি সংযোজন করা :

১. QR Code Scan করে নগদ অর্থ উত্তোলন;
২. বিডিবিএল এ ৫টি মডেল ব্রাঞ্চ এর মাধ্যমে উন্নত সেবা প্রদান;
৩. পদোন্নতির ভিত্তিকাল ৩১শে মার্চ ও ৩০শে সেপ্টেম্বর এর পরিবর্তে ৩১শে ডিসেম্বর করা হয়েছে।

(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 ২১/০৯/২০২৩ তারিখে ব্যাংকের কেরানীগঞ্জ শাখা পরিবীক্ষণ করা।

(ঘ) ব্যাংকের ঋণ প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট এর সাথে আলোচনা করে প্রক্রিয়াকরণের যৌক্তিক সময় নির্ধারণ করা।

(ঙ) অন্যান্য বানিজ্যিক ব্যাংকসমূহের সাথে সামঞ্জস্য রেখে ব্যাংকের সকল ব্রাঞ্চের জন্য Unique Citizen Charter প্রণয়ন করতে হবে।

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



(সবুজ কুমার দাস)
প্রিন্সিপাল অফিসার

ও

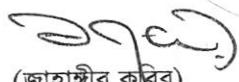
সদস্য-সচিব



(আবুল হাসনাত অনিক)
প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য



(মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ও সদস্য



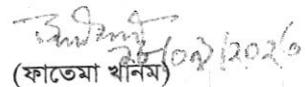
(জাহাঙ্গীর কবির)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

ও

সদস্য



(মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার ও সদস্য



(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ও

সভাপতি, সিটিজেন চার্টার সেল

১৩

বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড

হেড অফিস, ঢাকা।

ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট

নং-৮.২/ ৫০৫- ৫২০

১৭ সেপ্টেম্বর, ২০২৩

০২ আশ্বিন, 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
১৮/০৯/২০২৩ (সোমবার)	দুপুর ৩.০০ ঘটিকা	লেভেল-৭ এ অবস্থিত ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট হেড মহোদয়ের কক্ষ

০২। উক্ত সভার আলোচ্য বিষয় সমূহ নিম্নরূপঃ

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 কমিটির সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য সর্বিনয়ে অনুরোধ করা হলো।


১৭.০৯.২০২৩

(আবুল হাসনাত অনিক)

প্রিন্সিপাল অফিসার

ও

সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার সেল

বিতরণঃ

- ডিপার্টমেন্ট হেড, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, সভাপতি, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- জনাব মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, সদস্য, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- জনাব মোঃ জাকিরুল হক তালুকদার, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, অডিট এন্ড ইমপেকশন ডিপার্টমেন্ট, সদস্য, সিটিজেন চার্টার সেল, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

বিশেষ আমন্ত্রণঃ

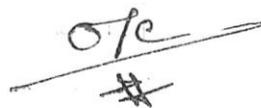
- জনাব জাহাঙ্গীর কবির, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার, প্রিন্সিপাল ব্রাঞ্চ, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- জনাব সবুজ কুমার দাস, প্রিন্সিপাল অফিসার, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

আরো বিতরণ

- ডিপার্টমেন্ট হেড, এষ্টাবলিশমেন্ট এন্ড কমন সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা। উক্ত সভায় ০৬ (ছয়) জনের হালকা আপ্যায়নের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ
সভাপতি


১৭/০৯/২৩


#



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



ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

নং-১৪.১/৯৯৭

সেপ্টেম্বর ০৭, ২০২৩
 ভাদ্র ২৩, ১৪৩৩

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
 আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট
 বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড
 হেড অফিস
 ঢাকা।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে
 প্রতিটি জোনাল অফিস ও ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ (সংযুক্তি-১) এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, রাষ্ট্রমালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা এর ২৮/০৮/২০২৩ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.২০০.৯৯.০০১.২৩.১৬২ নং স্মারক (সংযুক্তি-২) এর প্রতি আপনার দৃষ্টি আকর্ষণ করছি।

০২। উক্ত স্মারকের আলোকে অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নতুন অর্থ বছর এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২৯/০৮/২০২৩ তারিখ একটি অনলাইন প্রশিক্ষণের আয়োজন করে। উক্ত কর্মশালায় অর্থ মন্ত্রণালয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ নতুন অর্থবছরের জন্য হেড অফিসের পাশাপাশি নিম্নবর্ণিত নতুন কর্মসূচি/কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করেছে এবং যথা সম্ভব দ্রুত বাস্তবায়নের পদক্ষেপ গ্রহণের নির্দেশনা প্রদান করেন :

১. বিভাগীয় পর্যায়ে জোনাল অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি করতে হবে; এছাড়াও

ক. প্রতিটি জোনাল অফিসে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তালিকা হালনাগাদপূর্বক সেবাবক্সে উপস্থাপন ও প্রকাশ্যে ব্যানার বা পোস্টার আকারে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ;
খ. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রত্যেক জোনাল অফিসে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;
গ. প্রতিটি জোনাল অফিসে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;

২. উপজেলা/ ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি করতে হবে; এছাড়াও

ক. প্রতিটি ব্রাঞ্চ অফিস ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবাবক্সে উপস্থাপন ও প্রকাশ্যে ব্যানার বা পোস্টার আকারে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ;
খ. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা/ কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার /কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;;

ক্রমশ...../২



Handwritten signature and initials.



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



০৩। আরোও উল্লেখ্য, ওয়েবসাইট এ হেড অফিস, জোনাল অফিস এবং ব্রাঞ্চ অফিস সমূহের প্রদানকৃত সেবার তালিকাসহ প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস/দলিলাদি, সেবাসমূহ প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা ও মূল্য এবং সেবা গ্রহণার্থে কোন সমস্যা সম্মুখীন হলে কিংবা কোন অভিযোগ থাকলে যোগাযোগের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, মোবাইল নাম্বার ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এছাড়াও জোনাল অফিস এবং ব্রাঞ্চ অফিস ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে উপস্থাপন, ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা/ কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজনের প্রতিবেদন ও ছবি প্রমানক হিসেবে হেড অফিসে প্রেরণ করতে হবে।

০৪। উক্ত প্রশিক্ষণে যথাসম্ভব দ্রুত বিভাগীয়, উপজেলা পর্যায়ে পৃথক website করার এবং উল্লেখিত কর্মসূচী বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান করেন। বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির(APA) সেপ্টেম্বর, ২০২৩ ভিত্তিক প্রথম ত্রৈমাসিকের মূল্যায়ন হেড অফিস এবং উপরে বর্ণিত জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের কার্যক্রমের ভিত্তিতে হবে মর্মে মন্ত্রণালয় হতে অবহিত করা হয়েছে।

০৫। উক্ত প্রশিক্ষণে, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়ন নম্বর যথাযথ প্রাপ্তির লক্ষ্যে ব্যাংকের জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস সমূহের জন্য পৃথক website (বিভাগীয় ও উপজেলা ভিত্তিক) খোলার ব্যবস্থা এবং উপরে বর্ণিত কার্যক্রম যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য হেড অফিস ও জোনাল অফিসের সমন্বয়ে একটি তদারকি টিম গঠন করতে সুপারিশ করেন। তদারকি টিম আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতির বর্ণিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন তদারকি করবে। উক্ত টিমে অবশ্যই একজন IT Personnel অন্তর্ভুক্ত করতে হবে মর্মে মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্দেশনা প্রদান করেন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে মাঠ পর্যায়ে (ব্যাংকের জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস সমূহে) বাস্তবায়ন হচ্ছে কিনা মন্ত্রণালয় কর্তৃক গঠিত তদারকি টিম পরিদর্শন করবে।

০৬। এমতাবস্থায়, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়নের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক অংশে পূর্ণ নম্বর প্রাপ্তির লক্ষ্যে বর্ণিত কার্যক্রম নির্দেশনা অনুযায়ী বাস্তবায়নের জন্য প্রতিটি জোনাল অফিস ও ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি করার জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের কপিসহ (সংযুক্তি-৩) আপনাদেরকে অনুরোধ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনানুযায়ী।

আপনার বিশ্বস্ত,

স্বা/-

(ফাতেমা খানম)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ফোন-০২২৩৩৮৬৩৫৭

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণ :

- ০১। জেনারেল ম্যানেজার ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং ডিভিশন, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।
- ০২। মোঃ সাজেদুর রহমান, এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, এমআইএস এন্ড রিসার্চ ডিপার্টমেন্ট, বিডিবিএল, হেড অফিস, ঢাকা।

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে
প্রতিটি জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি এবং তদারকি টিম গঠন প্রসঙ্গে।

১৪। উপর্যুক্ত বিষয়ে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, রাষ্ট্রমালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা এর ২৮/০৮/২০২৩ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.২০০.৯৯.০০১.২৩.১৬২ নং স্মারক(পতাকা-ক) এবং বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ সদয় অবলোকন করা যেতে পারে (পতাকা-খ)।

১৫। উক্ত স্মারকের আলোকে অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নতুন অর্থ বছর এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২৯/০৮/২০২৩ তারিখ একটি অনলাইন প্রশিক্ষণের আয়োজন করে। উক্ত কর্মশালায় অর্থ মন্ত্রণালয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ নতুন অর্থবছরের জন্য হেড অফিসের পাশাপাশি নিম্নবর্ণিত নতুন কর্মসূচি/কর্মপরিকল্পনা গ্রহন করেছে এবং যথা সম্ভব দ্রুত বাস্তবায়নের পদক্ষেপ গ্রহনের নির্দেশনা প্রদান করেন :

১. বিভাগীয় পর্যায়ে জোনাল অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি করতে হবে; এছাড়াও

ক. প্রতিটি জোনাল অফিসে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তালিকা হালনাগাদপূর্বক সেবাবন্ডে উপস্থাপন ও প্রকাশ্যে ব্যানার বা পোস্টার আকারে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ;
খ. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রত্যেক জোনাল অফিসে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;
গ. প্রতিটি জোনাল অফিসে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;

২. উপজেলা/ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েবসাইট তৈরি করতে হবে; এছাড়াও

ক. প্রতিটি ব্রাঞ্চ অফিস ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবাবন্ডে উপস্থাপন ও প্রকাশ্যে ব্যানার বা পোস্টার আকারে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ;
খ. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা/ কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং এর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক সংরক্ষণ এবং হেড অফিসে প্রেরণ;

১৬। আরোও উল্লেখ্য, ওয়েবসাইট এ হেড অফিস, জোনাল অফিস এবং ব্রাঞ্চ অফিস সমূহের প্রদানকৃত সেবার তালিকাসহ প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস/দলিলাদি, সেবাসমূহ প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা ও মূল্য এবং সেবা গ্রহনার্থে কোন সমস্যা সম্মুখীন হলে কিংবা কোন অভিযোগ থাকলে যোগাযোগের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, মোবাইল নাম্বার ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এছাড়াও জোনাল অফিস এবং ব্রাঞ্চ অফিস ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটের সেবাবন্ডে উপস্থাপন, ব্রাঞ্চের কর্মকর্তা/ কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজনের প্রতিবেদন ও ছবি প্রমানক হিসেবে হেড অফিসে প্রেরণ করতে হবে।

১৭। উক্ত প্রশিক্ষণে যথাসম্ভব দ্রুত বিভাগীয়, উপজেলা পর্যায়ে পৃথক website করার এবং উল্লেখিত কর্মসূচী বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান করেন। বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির (APA) সেপ্টেম্বর, ২০২৩ ভিত্তিক প্রথম ত্রৈমাসিকের মূল্যায়ন হেড অফিস এবং উপরে বর্ণিত জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের কার্যক্রমের ভিত্তিতে হবে মর্মে মন্ত্রণালয় হতে অবহিত করা হয়েছে।

১৮। উক্ত প্রশিক্ষণে, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়ন নম্বর যথাযথ প্রাপ্তির লক্ষ্যে ব্যাংকের জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস সমূহের জন্য পৃথক website (বিভাগীয় ও উপজেলা ভিত্তিক) খোলার ব্যবস্থা এবং উপরে বর্ণিত কার্যক্রম যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য হেড অফিস ও জোনাল অফিসের সমন্বয়ে একটি তদারকি টিম গঠন করতে সুপারিশ করেন। তদারকি টিম আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতির বর্ণিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন তদারকি করবে। উক্ত টিমে অবশ্যই একজন IT Personnel অন্তর্ভুক্ত করতে হবে মর্মে মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্দেশনা প্রদান করেন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে মাঠ পর্যায়ে (ব্যাংকের জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস সমূহে) বাস্তবায়ন হচ্ছে কিনা মন্ত্রণালয় কর্তৃক গঠিত তদারকি টিম পরিদর্শন করবে।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রতিটি জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিসের জন্য পৃথক ওয়েব সাইট তৈরি এবং তদারকি টিম গঠন প্রসঙ্গে।

(০৬)

১৯। এমতাবস্থায়, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর মূল্যায়ন নম্বর যথাযথ প্রাপ্তির লক্ষ্যে ব্যাংকের জোনাল ও ব্রাঞ্চ অফিস সমূহের জন্য পৃথক website (বিভাগীয় ও উপজেলা ভিত্তিক) খোলার জন্য আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্টকে এবং বর্ণিত কার্যক্রম যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য হেড অফিস ও জোনাল অফিসের সমন্বয়ে একটি তদারকি টিম গঠন করার জন্য হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্টকে অনুরোধ করা যেতে পারে।

২০। সদয় অবলোকন ও অনুমোদনের জন্য উপস্থাপিত।

০৬/০৮/২৩

(মুহাম্মদ শাহনেওয়াজ)
এসিসট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার
ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা,
সিটিজেন চার্টার সেল

০২/০৮/২০২৬
(ফাতেমা খানম)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও সভাপতি, সিটিজেন চার্টার সেল :

জেনারেল ম্যানেজার/বিবিডি
ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি :

এ. কে. এম. শামসুল ইসলাম
জেনারেল ম্যানেজার

ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর :

০৪/০৮/২০২৬
শটাম্ম নাথ সমাদার
ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর

ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয় :

০৬/০৮/২০২৬
সিটিজেন চার্টার সেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে
সিটিজেন চার্টার সেলের তদারকি টিম গঠন করা হবে।

০৬/০৮/২০২৬
মোঃ হাবিবুর রহমান গাজী
ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও

ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর

০৪/০৮/২০২৬

GM / Branch Banking Division

DGM/BMD

০৪/০৮/২০২৬

সিটিজেন চার্টার সেল / সিটিজেন চার্টার সেল