



ভিশন (Vision):
দেশের বেকার বিশেষ করে বেকার যুবদের কর্মসংস্থানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্তকরণ।

[সিটিজেনস্ চার্টার]
হটলাইন- ১৬৮১২

মিশন (Mission):
ঋণ প্রদানের মাধ্যমে বেকার যুবদের আত্ম-কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করে তাদের আর্থসামাজিক উন্নয়ন ও ঋণগ্রহীতাদের সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা।

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান	১.সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী : ২. ফোন নম্বর: ৩. ইমেইল এড্রেস:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.ঋণ প্রদান সংক্রান্ত:						
(ক)	ঋণ প্রদান বিষয়ক পরামর্শ:	ঋণ গ্রহণেচ্ছুদের পরামর্শ প্রদান	১. ব্যাংকের ওয়েবসাইট এর সেবাবক্সে প্রদত্ত সিটিজেন চার্টারে বিস্তারিত উল্লেখ আছে। ২. সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(খ)	আবেদন গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী প্রদান	আনলাইনে ঋণের প্রাথমিক আবেদন গ্রহণ এবং প্রাথমিক আবেদনে যোগ্য বিবেচিত উদ্যোক্তার ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে চূড়ান্ত আবেদনপত্র গ্রহণ, তদন্ত ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান	১.(ক) অনলাইনে প্রাথমিক আবেদন; (খ) চূড়ান্ত আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরম); (গ) আবেদনকারী ও গ্যারান্টরের দুই কপি করে সত্যায়িত ছবি; (ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্বের সনদ/ জন্মসনদ/পাসপোর্টের ফটোকপি; (ঙ) শিক্ষাগত যোগ্যতা /প্রশিক্ষণ/ অভিজ্ঞতার সনদের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (চ) প্রকল্প স্থানের ভাড়াচুক্তি/লীজ/সম্মতি পত্র; (ছ) ট্রেড লাইসেন্স/ড্রাগ লাইসেন্স (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)। এছাড়া, যে সকল ব্যবসা পরিচালনায় সরকার নির্ধারিত বিশেষ লাইসেন্স প্রয়োজন হয় তার সত্যায়িত ফটোকপি; (জ) স্থায়ী বাসিন্দার প্রমাণপত্র হিসেবে (উদ্যোক্তা/ গ্যারান্টরের) পর্চা/দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি; (ঝ) প্রকল্পের আয়-ব্যয় বিবরণী; (ঞ) জামানতি সম্পত্তির মালিকানা স্বত্ব ও দখলস্বত্বের যাবতীয় রেকর্ডপত্র; (ট) এতদ্ব্যতীত কর্মসূচি ভেদে প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র। ২. সংশ্লিষ্ট শাখা	১. প্রযোজ্যক্ষেত্রে আবেদনকৃত ঋণের পরিমাণ ভেদে আবেদন ফরমের মূল্য ৩০০/-, ৪০০/- ও ৫০০/-; অথবা ঋণ বিতরণকালে মঞ্জুরিকৃত ঋণের ০.৩০% প্রসেসিং ফি; ২. কর্মসূচি ভেদে ৪% হতে ৯.৭৫% (সরল সুদ)।	(ক) অনলাইনে প্রাপ্ত ঋণের প্রাথমিক আবেদন ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি; (খ) শাখার মঞ্জুরি ক্ষমতার মধ্যে হলে চূড়ান্ত আবেদনপত্র গ্রহণের সর্বোচ্চ ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি; (গ) ব্যবস্থাপকের ঋণ মঞ্জুরী ক্ষমতার অধিক হলে আবেদনপত্র গ্রহণের সর্বোচ্চ ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও পারিশসহ প্রস্তাব নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয়ে প্রেরণ।	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(গ)	ঋণের চেক বিতরণ	এক/একাধিক কিস্তিতে চেকের মাধ্যমে	১. ১ম কিস্তিতে বিতরণকৃত ঋণের সদ্যবহার নিশ্চিত হয়ে ২য় কিস্তি বিতরণ। ২. সংশ্লিষ্ট শাখা	চুক্তি আইন, স্ট্যাম্প আইনানুযায়ী চার্জ গ্রহণ।	১. স্বাভাবিক ক্ষেত্রে ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(ঘ)	ঋণ পরিশোধ	নির্ধারিত মেয়াদ এবং প্রকল্পের খরন অনুযায়ী কিস্তিতে/ এককালীন সুদ আসলে পাওনা আদায়	১. পাশ বই ও জমা বই/স্লিপ ২. শাখা অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	১, ২, ৩, ৪ ও ৫ বছর মেয়াদে ঋণের কিস্তি সুদসহ প্রকল্পভেদে মাসিক/দেড় মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষাণ্মাসিক/ এককালীন আদায়যোগ্য।	শাখা অফিসের আদায়কারী কর্মকর্তা মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(ঙ)	ঋণের হিসাব বিবরণী প্রদান	অফলাইন মাধ্যম	১. আবেদন পত্র ২. সংশ্লিষ্ট শাখা	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	২য় কর্মকর্তা মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(চ)	রিসিডিউল প্রদান	আবেদনপত্র ও ডাউন পেমেন্ট এর ভিত্তিতে	১. আবেদনপত্র ২. সংশ্লিষ্ট শাখা	১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেন্ট ২. অফলাইন ব্যাংকিং	২১ কর্মদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(ছ)	ঋণ পরিশোধের পর দলিলপত্রের কপি/ বন্ধকী দলিলপত্র ফেরৎ প্রদান	ঋণ গ্রহীতা/গ্যারান্টর/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর	১. আবেদনপত্র ২. শাখা অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
২.আমানত সংগ্রহ:						
(ক)	সঞ্চয়ী হিসাব: সঞ্চয়ী মনোভাব তৈরির লক্ষ্যে ঋণ গ্রহীতাদের সঞ্চয়ী হিসাব খোলা ও জমা বাধ্যতামূলক:	ব্যাংক শাখার মাধ্যমে আবেদনপত্র সংগ্রহ ও হিসাব খোলা।	১. হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর; ২. গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি; ৩. জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক মোবা/ফোন: ই-মেইল:
(খ)	কর্মসংস্থান ব্যাংক স্পেশাল ডিপোজিট ফ্রীম (KBSDS):					
(গ)	কর্মসংস্থান ব্যাংক টার্ম ডিপোজিট ফ্রীম (KBTDS):					
৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)						
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে grs.gov.bd তে অভিযোগ করুন। তাছাড়াও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।						
ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন			কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে			অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-৪১০৫০৫৭৪ ই-মেইল: dmd@kb.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে			আপিল কর্মকর্তা	যুগ্ম সচিব আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় ফোন: ০২-৫৫১০১১৫৮ ইমেইল:js.cm@fid.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবস