



মধুমতি ব্যাংক পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়ঃ খন্দকার টাওয়ার, লেভেল-৭ ও ৮, ৯৪ গুলশান এভিনিউ, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২

ওয়েব সাইটঃ www.modhumotibankplc.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখঃ জুন, ২০২৬



সিটিজেন'স চার্টার

মধুমতি ব্যাংক পিএলসি

১। ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্পঃ

মধুমতি ব্যাংকের লক্ষ্য হলো- সৎ ও দক্ষ কর্মীর মাধ্যমে প্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহার এবং একটি পূর্ণ পরিসরে মান সম্পন্ন সেবার মধ্য দিয়ে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জনের মাধ্যমে নতুন প্রজন্মের দেশীয় ব্যাংকগুলোকে নেতৃত্ব দেওয়া।

অভিলক্ষঃ

- ✓ দ্রুত গ্রাহক সেবা প্রদান
- ✓ ব্যবসায় স্থিতিশীলতা বজায় রাখা
- ✓ ব্যবসায়িক নৈতিকতা অনুসরণ করা
- ✓ সর্বাধুনিক প্রযুক্তির সাথে মানসম্পন্ন আর্থিক সেবা প্রদান করা
- ✓ যোগ্য, সৎ ও দক্ষ মানবসম্পদ নিয়োগ নিশ্চিত করা
- ✓ কর্পোরেট সামাজিক দায়বদ্ধতা বজায় রাখা
- ✓ ব্যাংক বিহীন এলাকাকে ব্যাংকিং সেবার পরিসরে নিয়ে আসা

এক নজরে মধুমতি ব্যাংকঃ

মোট শাখা	৫৬ টি	শাখা ব্যবস্থাপকগণ	মোট উপ শাখা	৬	উপশাখা ইনচার্জ
শহর শাখা	৩৬ টি		শহর উপ শাখা	৩	
গ্রামীণ শাখা	২০ টি		গ্রামীণ উপ শাখা	৩	
মোট এটিএম	৪৯ টি				
মোট সিআরএম	০৬ টি				
মোট এ ডি শাখা	০৭ টি				
মোট এজেন্ট আউটলেট	৪০৮ টি				
বৈদেশিক এক্সচেঞ্জ (এজেন্ট)	১৬ টি				
মধুমতি হেল্প লাইন	১৬৩৪৭				
সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম	https://www.facebook.com/modhumotibankplc				

অফিস সময়সূচিঃ

দিন	অফিসের সময়	লেনদেনের সময়
রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার	সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৬.০০ টা	সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.০০ টা



২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক) আমানত সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সঞ্চয়ী হিসাব (রেগুলার সেভিংস, কর্পোরেট সেভিংস, স্টাফ সেভিংস, পাঠশালা সেভিংস, ফ্রিডম ফাইটার সেভিংস, তারুণ্য সেভিংস, স্যালারি সেভিংস, হাই পারফরমেন্স সেভিংস, বর্ষীয়ান সেভিংস, প্রায়োরিটি সেভিংস, পেশাজীবী সেভিংস, নো ফ্রিল, লাভণ্য সেভিংস এবং জন্মভূমি একাউন্ট)	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, নমুনা স্বাক্ষর, ঠিকানা যাচাইকরণ। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রেঃ মুক্তিযোদ্ধা সার্টিফিকেট, স্কুল/কলেজ প্রধানের পরিচয় দান পত্র)	সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জঃ ১০,০০০/- পর্যন্তঃ ফ্রি ২৫,০০০/- পর্যন্তঃ ১০০/- ২০০,০০০/- পর্যন্তঃ ২০০/- ১০,০০,০০০/- পর্যন্তঃ ২৫০/- ১০,০০,০০০/- এর উর্ধ্বেঃ ৩০০/- সাথে ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ
২	এজেন্ট সঞ্চয়ী হিসাব (রেগুলার সেভিংস, সেফটি নেট সেভিংস, পাঠশালা সেভিংস, ফ্রিডম ফাইটার সেভিংস, তারুণ্য সেভিংস, স্যালারি সেভিংস, বর্ষীয়ান সেভিংস, পেশাজীবী সেভিংস, নো ফ্রিল, লাভণ্য এবং জন্মভূমি সেভিংস একাউন্ট)	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, নমুনা স্বাক্ষর, ঠিকানা যাচাইকরণ। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রেঃ মুক্তিযোদ্ধা সার্টিফিকেট, স্কুল/কলেজ প্রধানের পরিচয় দান পত্র)	সকল এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জঃ ১০,০০০/- পর্যন্তঃ ফ্রি ২৫,০০০/- পর্যন্তঃ ১০০/- ২০০,০০০/- পর্যন্তঃ ২০০/- ১০,০০,০০০/- পর্যন্তঃ ২৫০/- ১০,০০,০০০/- এর উর্ধ্বেঃ ৩০০/- সাথে ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট এজেন্ট এজেন্টগণ
৩	চলতি হিসাব	হিসাব খোলার ফরম, স্বত্বাধিকার / স্বাক্ষরকারীর /শেয়ারহোল্ডারদের (২০% এর বেশি শেয়ার অধিকারে আছে) বৈধ ফটো আইডি ও ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি (শুধুমাত্র স্বত্বাধিকার হিসাবের জন্য), সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, মোমোরেডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা।	সকল শাখা উপশাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জঃ ৩০০/- ও সাথে ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ সংশ্লিষ্ট এজেন্ট শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ ও এজেন্টগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	<u>স্বল্প মেয়াদি আমানত</u>	হিসাব খোলার ফরম, স্বত্বাধিকার / স্বাক্ষরকারীর / শেয়ারহোল্ডারদের (২০% এর বেশি শেয়ার অধিকারে আছে) বৈধ ফটো আইডি ও ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি (শুধুমাত্র স্বত্বাধিকার হিসাবের জন্য), সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্টস অফ বিজিনেস, মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা।	সকল শাখা উপশাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জঃ ৫০০/- ও সাথে ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ সংশ্লিষ্ট এজেন্ট শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ ও এজেন্টগণ
৫	<u>স্থায়ী আমানত</u> (১/৩/৬/১২ মাস ও ১০০ দিন)	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, নমুনা স্বাক্ষর, ঠিকানা যাচাইকরণ।	সকল শাখা উপশাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ সংশ্লিষ্ট এজেন্ট শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ ও এজেন্টগণ
৬	<u>মাসিক আমানত হিসাব</u> (১ থেকে ১০ বছর, দ্বিগুণ প্রাপ্তি পরিকল্পনা, তিনগুণ প্রাপ্তি পরিকল্পনা ও মাসিক আয় পরিকল্পনা)	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, নমুনা স্বাক্ষর, ঠিকানা যাচাইকরণ।	সকল শাখা উপশাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ সংশ্লিষ্ট এজেন্ট শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ ও এজেন্টগণ
৭	<u>বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব</u> (ইউএসডি/ইউরো/আরএফসিডি/ ইআরকিউ/ ইডিএফ এর জন্য এফসি/ এলসি র জন্য এফসি)	বাংলাদেশ ব্যাংক GFET অনুযায়ী যোগ্য ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান, হিসাব খোলার ফরম, বৈধ পাসপোর্ট, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, নমুনা স্বাক্ষর, ঠিকানা যাচাইকরণ।	সকল শাখা	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ এফসি তে রূপান্তর করে নিতে হয়।	১ কার্যদিবস	শাখা (এডি) ব্যবস্থাপক
৮	<u>সঞ্চয়পত্র</u>	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি।	সকল শাখা	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৯	<u>বৈদেশিক রেমিটেন্স</u> (ওয়েস্টার্ন ইউনিয়ন, মানি গ্রাম, রিয়া, ট্রান্সফাস্ট,আফতাব কারেঙ্গী, এক্সপ্রেস)	বৈধ ফটো আইডি	সকল শাখা উপশাখা ও	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ/ সংশ্লিষ্ট এজেন্ট



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	মানি, কুয়েত এশিয়া, নেক মানি, শাহ গ্লোবাল, মার্চেন্ট্রেড, ইনস্ট্যান্ট ক্যাশ এফজেডই, প্রভু, প্লাসিড এক্সপ্রেস, আল জামান ও আমান এক্সচেঞ্জ।		এজেন্ট পয়েন্ট			শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ ও এজেন্টগণ
১০	ইউটিলিটি বিল (গ্যাস/বিদ্যুৎ/পানি/বিআরটিএ)	বিলের কপি	সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ
১১	ঢাকা সিটি কর্পোরেশন এর হোল্ডিং ট্যাক্স আদায়ের কালেকশন বুথ	অনলাইন বিলের কপি	কালেকশন বুথ	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	বুথ অফিসার শাখা ব্যবস্থাপকগণ
১২	টিউশন ফি আদায়ের কালেকশন বুথ (ঢাকা সিটি কলেজ, মিরপুর কলেজ, আইডিয়েল কলেজ ও আমেরিকান ইন্টারন্যাশনাল ইউনিভার্সিটি)	নির্ধারিত জমা স্লিপ	সকল শাখা ও কালেকশন বুথ	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ বুথ অফিসার শাখা ব্যবস্থাপকগণ
১৩	লকার সার্ভিস (গুলশান/শেখ কামাল/উত্তরা/মিরপুর)	হিসাব খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি।	নির্ধারিত শাখা	বাৎসরিক সার্ভিস চার্জঃ ছোটঃ ৫,০০০/- ও ১৫% ভ্যাট মাঝারিঃ ৭,৫০০/- ও ১৫% ভ্যাট বড়ঃ ১০,০০০/- ও ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
১৪	Go Smart (ইন্টারনেট ব্যাংকিং)	এক্ষেত্রে গ্রাহক গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপেল স্টোর থেকে 'Go Smart' Apps টি ডাউনলোড করে নিবে। ইন্টারনেট ব্যাংকিং চালু করার জন্য সক্রিয় ই-মেইল, মোবাইল নাম্বার, জন্ম তারিখ ও বিদ্যমান হিসাবের বিস্তারিত প্রয়োজন হবে।	সকল শাখা ও উপশাখা	বাৎসরিক ২৫০/- ও ১৫% ভ্যাট	১ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল কুদ্দুস এফএভিপি ও হেড অফ এডিসি অপারেশনস মোবাইলঃ ০১৭১১২৭৪৪৪৩
১৫	বন্ধন (অন লাইন হিসাব খোলার Apps)	'Bandhan' Apps ব্যবহার করে ঘরে বসে যে কোন শাখায় সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যায়। এক্ষেত্রে গ্রাহক গুগল প্লে স্টোর থেকে 'Bandhan' Apps টি ডাউনলোড করে নিবে। হিসাব খোলার জন্য বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি প্রয়োজন পড়বে।	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	মোঃ রুহুল কুদ্দুস এফএভিপি ও হেড অফ এডিসি অপারেশনস মোবাইলঃ ০১৭১১২৭৪৪৪৩



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৬	ক্রেডিট কার্ড	কার্ড খোলার ফরম, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি, টিআইএন সনদ ও আয়ের স্বপক্ষে কাগজ	সকল শাখা ও উপশাখা	বাৎসরিক সার্ভিস চার্জঃ ক্লাসিকঃ ৭৫০/- ও ১৫% ভ্যাট গোল্ডঃ ১,৫০০/- ও ১৫% ভ্যাট প্লাটিনামঃ ৫,০০০/- ও ১৫% ভ্যাট	৩ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক, উপশাখা ইনচার্জ এবং এস এম আশিকুর রহমান, ভিপি ও হেড অফ কার্ড মোবাইলঃ ০১৭৩০৭৯৮১৯০
১৭	এ-চালান (এ-চালানের মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় সেবা প্রদানের নিমিত্তে বিভিন্ন জমা গ্রহন)	গ্রাহকের এনআইডি, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টিআইএন/বিআইএন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।	সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক/ উপশাখা ইনচার্জ শাখা ব্যবস্থাপকগণ উপশাখা ইনচার্জগণ

খ) ঋণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যক্তিগত ঋণ (রেগুলার, স্টাফ ও দিশারী)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, টিআইএন সনদ ও আয়ের সনদ। ** প্রযোজ্যক্ষেত্রেঃ ট্রেড লাইসেন্স, রেজিস্টারড পার্টনারশীপ ডিড, ভাড়াচুক্তি, প্রফেশনাল সার্টিফিকেট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।**	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	১০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
২	গাড়ির ঋণ (রেগুলার, স্টাফ ও স্পেশাল)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, লেটার অফ গ্যারান্টি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, আয়ের সনদ ও গাড়ীর কোটেশন। ** প্রযোজ্যক্ষেত্রেঃ ট্রেড লাইসেন্স, রেজিস্টারড পার্টনারশীপ ডিড, ভাড়াচুক্তি প্রফেশনাল সার্টিফিকেট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।**	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	১৫ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	বাড়ি করার ঋণ (মধুমতি আশ্রয়, মধুমতি ঠিকানা, স্টাফ, রেসিডেন্সিয়াল ও কমার্শিয়াল)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, লেটার অফ গ্যারান্টি ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, আয়ের সনদ, কনস্ট্রাকশন প্লান/লেআউট প্লান /প্রাক্কলিত কনস্ট্রাকশন ব্যয়/জমি অথবা ফ্লট এর মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন,লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র ** প্রযোজ্যক্ষেত্রে: ট্রেড লাইসেন্স, রেজিস্টারড পার্টনারশীপ ডিড, ভাড়াচুক্তি প্রফেশনাল সার্টিফিকেট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।**	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৪	এস ও ডি (এফডিআর ও ডিপিএস)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, লিয়েন ডকুমেন্টস, অঙ্গীকারনামা ও লেটার অফ গ্যারান্টি।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৫	এস ও ডি (আর্নেস্ট মানি)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, টেন্ডার নোটিশ ও অঙ্গীকারনামাসহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে: বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ, স্টক রিপোর্ট, হোল্ডিং ট্যাক্স, ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট। কোম্পানীর ক্ষেত্রে: মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন,	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	২ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র।				
৬	ওডি (সাধারণ, লাভণ্য সাধারণ ও ওডি কার্জাদেশ)।	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, ২ কপি ছবি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেডলাইসেন্স ও অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে: আইআরসি, ইআরসি, মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ, স্টক রিপোর্ট, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট। কোম্পানীর ক্ষেত্রে: মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৭	মেয়াদি ঋণ (মেয়াদি ঋণ, লাভণ্য মেয়াদি ঋণ, মধুমতি গতি, মধুমতি প্রগতি, মধুমতি আগ্রগতি, লীজ ফাইন্যান্স, মেয়াদি ঋণ-আরএমজি স্যালারি ফ্রম বিবি, মেয়াদি ঋণ-২ (স্যালারি ফ্রম বিবি), মেয়াদি ঋণ-সিএমএসএমই রিফাইন্যান্স ও	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, হালনাগাদ হিসাব বিবরণী সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে: আইআরসি, ইআরসি, মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ,	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সাধারণ মেয়াদি ঋণ, গ্রীণ ট্রান্স-ফর্মেশন ফান্ড)	আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন,লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ, স্টক রিপোর্ট, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট। কোম্পানীর ক্ষেত্রেঃ মেমোরেভাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডি'র সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র।				
৮	স্বল্প মেয়াদি ঋণ (স্বল্প মেয়াদি ঋণ, স্বল্প মেয়াদি কার্যকরী মূলধন, স্টিমুলাস প্যাকেজ ও মধুমতি মৌসুমি ঋণ, এলটিআর ও পিসি)	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টির ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, হালনাগাদ আর্থিক বিবরণী ও অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রেঃ আইআরসি, ইআরসি, মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন,লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ, স্টক রিপোর্ট, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট। কোম্পানীর ক্ষেত্রেঃ মেমোরেভাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডি'র সভার প্রস্তাব,	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র।				
৯	ক্যাশ ক্রেডিট (লাবণ্য সিসি হাইপো, ক্যাশ ক্রেডিট হাইপো, মধুমতি আগ্রগতি সিসি হাইপো ও মধুমতি শ্যামলছায়া সিসি হাইপো)।	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রেঃ আইআরসি, ইআরসি, মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন, লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ, স্টক রিপোর্ট, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট। কোম্পানীর ক্ষেত্রেঃ মেমোরেডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
১০	কৃষি ঋণ (মধুমতি শ্যামলছায়া ও মধুমতি শ্যামলিমা)।	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, লীজ এগ্রিমেন্ট ও অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রেঃ মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন, লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন,	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।				
১১	এনজিও ঋণ (এমএফআই লিংকেজ ফাইন্যান্স)।	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টির ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, লীজ এগ্রিমেন্ট, মেমোরেডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্বৃত্ত পত্র ও অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে: সার্ভে প্রতিবেদন, লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, ও বিভিন্ন দপ্তরের প্রয়োজনীয় অনুমতি পত্র, ভ্যাট সনদ ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
১২	পেমেন্ট Against ডকুমেন্ট	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টির ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, লীজ এগ্রিমেন্ট, এল/সি রিলেটেড কাগজপত্র, ইমপোর্ট ডকুমেন্টস, ইস্যুইং ব্যাংক সুইফট কপি। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে: আইআরসি, ইআরসি, ভ্যাট সনদ, বিআইএন, মেম্বারশিপ সনদ, স্টক রিপোর্ট, ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস। কোম্পানীর ক্ষেত্রে: মেমোরেডাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস,	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্ধৃত পত্র।				
১৩	আরএমজি ঋণ (প্যাকিং ক্রেডিট, লোকাল ডকুমেন্টারী বিল পারচেজ- লোকাল ও ফরেন কারেন্সি{এলডিবিপি}, ফরেন ডকুমেন্টারী বিল পারচেজ {এফডিবিপি}, এক্সপোর্ট ডেভেলপমেন্ট ফান্ড {ইডিএফ}, এক্সপোর্ট ফ্যাসিলিটেশন প্রি-ফাইন্যান্স ফান্ড (ইএফপিএফ), প্রি-শিপমেন্ট ক্রেডিট আন্ডার রি-ফাইন্যান্স ও গ্রীণ ট্রান্সফর্মেশন ফান্ড।	ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, লেটার অফ গ্যারান্টি, টিআইএন সনদ, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, লীজ এগ্রিমেন্ট, এল/সি রিলেটেড কাগজপত্র, এক্সপোর্ট ডকুমেন্টস, ইস্যুইং ব্যাংক সুইফট কপি, লেটার অফ এক্সপেস্টেন্স, ঋণ মঞ্জুরী পত্র, রপ্তানি আদেশ/রপ্তানি ঋণ পত্র/ রপ্তানি চুক্তির কপি, হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রেঃ আইআরসি, ইআরসি, ভাট সনদ, বিআইএন, মেম্বারশিপ সনদ, স্টক রিপোর্ট, ফরম-সি, ফরম-ডি, ডিপি নোট, লেটার অব কনটিনিউটি, লেটার অব ডেবিট অথরিটি ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস। কোম্পানীর ক্ষেত্রেঃ মেমোরেভাম ও আর্টিকেল অফ এসোসিয়েশন, সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন, সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজিনেস, গঠনতন্ত্র/বাই-লজ, গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব, পরিচালকদের নামের তালিকা ও তাদের অধিকারে থাকা শেয়ারসংখ্যা, নিরীক্ষিত উদ্ধৃত পত্র।	সকল শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত প্রচলিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন। ই-মেইলে/ডাকযোগে/ফ্যাক্স/সরাসরি	-	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোঃ আব্দুর রহিম খান এফভিপি এবং হেড অফ আরপিডি ও এমআইএস ডিভিশন মোবাইলঃ ০১৭১২৮৭৬৪৬০
২	হিসাবধারীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রেরণ (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক ও দুদকের চাহিদা মোতাবেক)	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন। ই-মেইলে/ডাকযোগে/ফ্যাক্স/সরাসরি	-	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আলমাস উদ্দিন মিয়া ভিপি এবং হেড অফ এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন মোবাইলঃ ০১৫৫২৪৩২২৮৭
৩	১৫ দিন অন্তর সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স এর আদায়কৃত টাকা তাদের প্রধান হিসাবে (জনতা ব্যাংক, গুলশান শাখা) প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অ্যাডভাইস ও চাহিদাপত্র/চেক/আরটিজিএস/বিইএফটিএন	-	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৪	চাহিবামাত্র কলেজ/ইউনিভার্সিটির আদায়কৃত টাকা প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অ্যাডভাইস ও চাহিদাপত্র/চেক/আরটিজিএস/বিইএফটিএন	-	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৫	চাহিবামাত্র গ্যাস/বিদ্যুৎ/পানি এর আদায়কৃত টাকা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রধান হিসাবে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অ্যাডভাইস ও চাহিদাপত্র/চেক/আরটিজিএস/বিইএফটিএন	-	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখা ব্যবস্থাপকগণ
৬	বিআরটিএ এর আদায়কৃত টাকা পরবর্তী ৭২ ঘণ্টার ভেতর বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা তার উদ্যোগে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করে।	-	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	শাখা ব্যবস্থাপক, উত্তরা শাখা



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ব্যাংক কর্মকর্তাদের গৃহনির্মাণ / মেরামত ঋণ (এমপ্লয়ী হাউজ বিল্ডিং ঋণ)	বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ পত্র, নির্ধারিত ফরমে ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, লেটার অফ গ্যারান্টি ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, আয়ের সনদ, কনস্ট্রাকশন প্লান / লে আউট প্লান / প্রাক্কলিত কনস্ট্রাকশন ব্যয়/জমি অথবা ফ্লট এর মূল দলিল, বায়া দলিল, প্রয়োজনীয় পর্চা (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস), সিটি জরিপ, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর/ট্যাক্স রিসিট, সার্ভে প্রতিবেদন,লিগাল ভেটিং প্রতিবেদন, হোল্ডিং ট্যাক্স, মৌজা ম্যাপ, বন্ধক অনুমতি পত্র	হেড অফিস এইচআর	ব্যাংক নির্ধারিত সুদ হার	৩০ কার্যদিবস	মোঃ শফিকুর রহমান এসইভিপি ও হেড অফ এইচআরডি মোবাইলঃ ০১৭৫৫৬২০৪৯২
২	ব্যাংক এক্সেকিউটিভদের গাড়ীর ঋণ	বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ পত্র, নির্ধারিত ফরমে ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, লেটার অফ গ্যারান্টি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, আয়ের সনদ ও গাড়ীর কোটেশন	হেড অফিস এইচআর	ব্যাংক নির্ধারিত সুদ হার	১৫ কার্যদিবস	মোঃ শফিকুর রহমান এসইভিপি ও হেড অফ এইচআরডি মোবাইলঃ ০১৭৫৫৬২০৪৯২
৩	এজেন্ট ব্যাংকিং মাঠ কর্মকর্তাদের মোটর বাইক ক্রয়ের ঋণ	বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ পত্র, নির্ধারিত ফরমে ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র, বৈধ ফটো আইডি, আবেদনকারীর ২ কপি ও গ্যারান্টরের ১ কপি ছবি, লেটার অফ গ্যারান্টি, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, সিআইবি প্রতিবেদন, এমপ্লয়মেন্ট সনদ, আয়ের সনদ ও মোটর গাড়ীর কোটেশন	হেড অফিস এইচআর	ব্যাংক নির্ধারিত সুদ হার	১৫ কার্যদিবস	মোঃ শফিকুর রহমান এসইভিপি ও হেড অফ এইচআরডি মোবাইলঃ ০১৭৫৫৬২০৪৯২
৪	সকল প্রকার ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত পোর্টালে আবেদন	ওয়েব পোর্টাল	বিনামূল্যে	নিয়মিত	মোঃ শফিকুর রহমান এসইভিপি ও হেড অফ এইচআরডি মোবাইলঃ ০১৭৫৫৬২০৪৯২
৫	এইচআর সার্ভিসেস (এনওসি লেটার, এমপ্লয়মেন্ট সার্টিফিকেট, স্যালারি সার্টিফিকেট, এক্সপেরিয়েন্স সার্টিফিকেট)	নির্ধারিত পোর্টালে আবেদন	ওয়েব পোর্টাল	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	মোঃ শফিকুর রহমান এসইভিপি ও হেড অফ এইচআরডি মোবাইলঃ ০১৭৫৫৬২০৪৯২

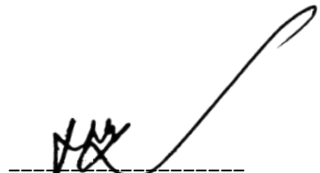


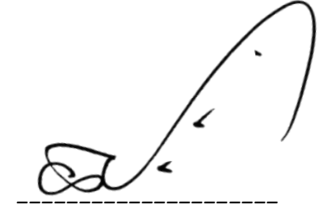
৩) সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	খালেদ ইবনে বশির এভিপি ও হেড অফ সার্ভিস কোয়ালিটি	প্রধান কার্যালয়, ডিসিসিআই বিল্ডিং (লেভেল-২) ৬৫-৬৬, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ +৮৮০২৫৫০৬৮৯১১ (এক্সঃ ৩০২৪) ই-মেইলঃ khaled.bashir@modhumotibankplc.com	০৭ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শেখ মোহাম্মদ শোয়েব ইভিপি ও হেড অফ অপারেশনস	প্রধান কার্যালয়, ডিসিসিআই বিল্ডিং (লেভেল-২) ৬৫-৬৬, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০ ফোনঃ +৮৮০২৫৫০৬৮৯১১ (এক্সঃ ৩১৩৭) ই-মেইলঃ smshoieb@modhumotibankplc.com	৩০ কার্যদিবস
৩।	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাহনেওয়াজ চৌধুরী অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক	প্রধান কার্যালয়, খন্দকার টাওয়ার (লেভেল-৭) ৯৪, গুলশান এভিনিউ, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২ ফোনঃ +৮৮০২৫৫০৬৮৯০৯ (এক্সঃ ৫১১২) ই-মেইলঃ shahnawaj@modhumotibankplc.com	৪৫ কার্যদিবস


 শেখ মোহাম্মদ শোয়েব
 ইভিপি ও হেড অফ অপারেশনস


 শাহনেওয়াজ চৌধুরী
 অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক

