সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

CITIZEN’S CHARTER

সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়, ২-৩ রাজউক এভিনিউ

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।

WWW.SBACBANK.COM

সর্বশেষ হালনাগাদ:

২৭ ডিসেম্বর, ২০২২

CITIZEN'S CHARTER

সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিঃ এর কার্যক্রম

সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিঃ দেশের চতুর্থ প্রজন্মের একটি ভিশনারী বাণিজ্যিক ব্যাংক। ঐতিহ্যগতভাবে ব্যাংকটি তার গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিশেষ ভূমিকা পালন করে আসছে। দেশের অভ্যন্তরে ৮৬টি শাখা ও ২৪ টি উপশাখাসহ মোট ১১০টি আউটলেটের মাধ্যমে সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিঃ দক্ষতা ও সুনামের সাথে এর ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করছে।

এক নজরে সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিঃ এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

ইউনিট/কার্যালয়ের ধরন	সংখ্যা
মোট শাখা	৮৬
মোট উপশাখা	২৪
গ্রামীণ শাখা	৪১
শহুরে শাখা	৪৫
কম্পিউটারাইজড্ শাখা (উপশাখা সহ)	১১০
রিয়েল টাইম অন-লাইন শাখা (উপশাখা সহ)	১১০
অথারাইজড ডিলার শাখা	০৭
প্রধান কার্যালয়ে শাখা নিয়ন্ত্রণকারী ডিপার্টমেন্ট	১৭
এটিএম বুথ	৫১
এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	১৫

অফিস ও লেনদেনের সময়সূচী

অফিস সময়	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার পর্যন্ত সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০ টা
লেনদেনের সময়	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার পর্যন্ত সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০
সান্ধ্যকালীন ব্যাংকিং	বর্তমানে স্থগিত আছে।

সাউথ বাংলা এগ্রিকালচার এন্ড কমার্স ব্যাংক লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ২-৩ রাজউক এভিনিউ
মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(১) ভিশন ও মিশনঃ

VISION (রূপকল্প) : To be a Leading-edge Bank exploring inclusive financial ecosystem by connecting individuals, corporate & communities maintaining high standards of governance, ethics and creating value for our stakeholders.

MISSION (অভিলক্ষ্য): Ensure the best-run, customer-focused, integrated financial environment with a unique and inclusive employee culture.

- Ensure work efficiency, capital adequacy, asset quality and sound management.
- Deliver service excellence to all segments of customer.
- Provide personalized services to women entrepreneurs, agro, SME & MSMEs for sustainable growth.
- Protect the interest of the society by fulfilling corporate social responsibilities.

(২) এসবিএসি ব্যাংকের প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

(২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০১	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ ডাক/ ই-মেইল এর মাধ্যমে	এসবিএসি ব্যাংক লিমিটেড এর ওয়েবসাইট/ পত্র মারফত	বিনামূল্যে / বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক	এভিপি, এম আই এস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01914816204 e-mail: nahiduzzaman.khan@sbacbank.com
০২	সঞ্চয়ী আমানত হিসাব বর্তমান সুদহারঃ ৩.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/ Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন / উপজেলা/ পরিষদ চেয়ারম্যান / সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে) এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বর্তমান সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী প্রতি ষান্মাসিকে, চার্জ: ১০,০০০-২৫,০০০ পর্যন্ত ১০০ টাকা, ২৫,০০০ -২,০০,০০০ পর্যন্ত ২০০ টাকা, ২,০০,০০০- ১০,০০,০০০ পর্যন্ত ২৫০ টাকা, ১০,০০,০০০ টাকার উর্দ্ধে ৩০০ টাকা সকল ক্ষেত্রে ভ্যাট প্রযোজ্য।	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
০৩	চলতি আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি , TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি, ট্রেড লাইসেন্স, লিমিটেড কোম্পানীর জন্য MOA এবং AOA, Incorporation সার্টিফিকেট , Account Opening এবং Account Operation এর বোর্ড রেজ্যুলেশন এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	প্রতি ষান্মাসিকে, চার্জ: ৩০০ টাকা + ভ্যাট	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০৪	SND আমানত হিসাব বর্তমান সুদ হারঃ ১ কোটি পর্যন্ত ২.০০%, ১ কোটি ও অনুর্ধ্ব ১০০ কোটি-২.৫০%, ১০০ কোটি ও তদূর্দ্ধ- ৬.২৫%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/ Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন / উপজেলা/ পরিষদ চেয়ারম্যান / সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে), ফান্ড ট্রান্সফার/উত্তোলনের জন্য ৭ দিনের নোটিশ, কোম্পানীর জন্য (অতিরিক্ত) MOA এবং AOA, Incorporation সার্টিফিকেট , TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি, ট্রেড লাইসেন্স, Account Opening এবং Account Operation এর বোর্ড রেজ্যুলেশন এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	প্রতি ষান্মাসিকে, চার্জ: ৫০০ টাকা + ভ্যাট	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
০৫	স্থায়ী আমানত হিসাব(এফডিআর) বর্তমান সুদহারঃ প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে ৩/৬/১২ মাস ৬.০০% (১০০ কোটি পর্যন্ত) এবং ১০০ কোটি ও তদূর্দ্ধের জন্য ৭.০০% ব্যক্তি পর্যায়ে ৩/৬/১২ মাস ৬.৩৫%. যে কোন পর্যায়ে ১ মাস-৪.৫০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/ Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন/ উপজেলা/পরিষদ চেয়ারম্যান/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে), কোম্পানীর জন্য (অতিরিক্ত) MOA এবং AOA, Incorporation সার্টিফিকেট , TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি, ট্রেড লাইসেন্স, Account Opening এবং Account Operation এর বোর্ড রেজ্যুলেশন এবং	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
			অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।			
০৬	স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয়ী হিসাব বর্তমান সুদহারঃ ৩.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	শিক্ষার্থীর জন্ম নিবন্ধন সনদ, প্রতিষ্ঠানের আইডি/প্রত্যয়নপত্র অথবা সর্বশেষ মাসের বেতন প্রদানের রশিদের কপি, হিসাবধারী শিক্ষার্থীর ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পিতামাতা বা আইনানুগ অভিভাবক এবং নমিনীবৃন্দের ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও NID এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থান : সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
০৭	সুরক্ষা সঞ্চয়ী হিসাব (বীমাকৃত) বর্তমান সুদহারঃ ১০,০০০-৫০,০০০ পর্যন্ত ৩.৫০%, ৫০,০০০- ১,০০,০০০ পর্যন্ত ৪.০০%, ১,০০,০০০ ও তদূর্দ্ধ- ৫.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/ Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন / উপজেলা/ পরিষদ চেয়ারম্যান / সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে) এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	প্রতি ষান্মাসিকে, চার্জ: ১০,০০০-২৫,০০০ পর্যন্ত ১০০ টাকা, ২৫,০০০ - ২,০০,০০০ পর্যন্ত ২০০ টাকা, ২,০০,০০০- ১০,০০,০০০ পর্যন্ত ২৫০ টাকা, ১০,০০,০০০ টাকার উর্দ্ধে ৩০০ টাকা সকল ক্ষেত্রে ভ্যাট প্রযোজ্য।	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
০৮	সিনিয়র সিটিজেন সঞ্চয়ী হিসাব বর্তমান সুদ হারঃ ৪.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/ Passport এর ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে) এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট	প্রতি ষান্মাসিকে, চার্জ: ১০,০০০-২৫,০০০ পর্যন্ত ১০০ টাকা, ২৫,০০০ - ২,০০,০০০ পর্যন্ত ২০০ টাকা, ২,০০,০০০- ১০,০০,০০০ পর্যন্ত ২৫০	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
			অফিস।	টাকা, ১০,০০,০০০ টাকার উর্দ্ধে ৩০০ টাকা সকল ক্ষেত্রে ভ্যাট প্রযোজ্য।		
০৯	স্পেশাল প্রিভিলেজ্ড সঞ্চয়ী হিসাব (১০/৫০/১০০ টাকা) বর্তমান সুদহারঃ ৪.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে) এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১০	মাসিক সঞ্চয়, লাখপতি সঞ্চয় ও কোটিপতি সঞ্চয় প্রকল্প। বর্তমান সুদহারঃ ৭.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ১ কপি ও নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, উভয়ের NID/ Passport এর ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে), সংশ্লিষ্ট একটি লিংক হিসাব এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১১	মাসিক সুবিধা, দ্বিগুণ সুবিধা ও তিন গুন সুবিধা ভিত্তিক সঞ্চয় প্রকল্প। বর্তমান সুদহারঃ ৭.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ১ কপি ও নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, উভয়ের NID/ Passport এর ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে), সংশ্লিষ্ট একটি লিংক হিসাব এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১২	সুরক্ষা মিলিয়নিয়ার প্রকল্প (বীমাকৃত) বর্তমান সুদহারঃ ৭.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ১ কপি ও নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, উভয়ের NID/ Passport এর ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান (NID ছাড়া হিসাব খোলার ক্ষেত্রে), সংশ্লিষ্ট একটি লিংক হিসাব এবং অন্যান্য (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১৩	গ্রাহকের সিআইবি রিপোর্ট প্রদান	ডাক যোগে সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরনের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নির্ধারিয় ফরমে আবেদন, বৈধ NID, E-TIN, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স ও অন্যান্য দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	নির্ধারিত মূল্য গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে আদায় করা হয়।	৩ (তিন) কর্মদিবস	এভিপি, এম আই এস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01914816204 e-mail: nahiduzzaman.khan@sbacbank.com
১৪	বৈদেশিক রেমিট্যান্স পরিশোধ সেবা	হিসাব/ স্পট ক্যাশ	উপকারভোগীর ব্যাংক হিসাব/ বৈধ NID, স্পট ক্যাশ পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	ফান্ডের প্রাপ্তিতা সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ২ কর্মদিবস	রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01707342377 e-mail: grpremittance@sbacbank.com
১৫	বৈধ রেমিট্যান্সের বিপরীতে সরকার ঘোষিত ২.৫০% প্রনোদনা প্রদান	গ্রাহকের হিসাবে অথবা স্পট ক্যাশ পেমেন্টের সাথে প্রদান করা হয়।	কোন কাগজপত্র লাগবে না। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01707342377 e-mail: grpremittance@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১৬	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য ফিস গ্রহন	বিলের কপি ব্যাংকের কাউন্টারে উপস্থাপন করলেই জমা নেওয়া হয়	বিলের কপি প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা/ এজেন্ট অফিস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১৭	ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড ইস্যু এবং এটিএম সেবা	২৪ ঘন্টা এটিএম থেকে টাকা উত্তোলন ও Market থেকে কেনাকাটা।	আবেদনপত্র, ঘোষনাপত্র, প্রত্যয়নপত্র, এনআইডি, ই-টিআইএন, হিসাব বিবরণী, পেশাগত প্রমাণপত্র, ব্যক্তিগত জামিনদার, ফটো (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও অন্যান্য (যদি লাগে)। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	ডেবিট কার্ড বার্ষিক ইস্যু/নবায়ন ফি ৩৫০/-, রি-ইস্যু ফি-৩০০/- ক্রেডিট কার্ড বার্ষিক ইস্যু/ নবায়ন ফি ৭৫০/- (ক্ল্যাসিক), ১৫০০/- (গোল্ড) ও ৩০০০/- (প্লাটিনাম), রি-ইস্যু ফি- যথাক্রমে ৩৫০/-৪০০/- ও ৫০০/- সকল ক্ষেত্রে ভ্যাট প্রযোজ্য।	১৫ কর্মদিবস	ইভিপি, কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693987 e-mail: grpcard@sbacbank.com
১৮	কনজ্যুমার্স ক্রেডিট	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	গ্রাহকের ফটো, আইডি কার্ডের কপি, ই-টিআইএন, আয়ের উৎস/পেশার প্রমানপত্র, হিসাব বিবরণী, কোটেশন সহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	@০.৫০% কিন্তু সর্বোচ্চ ১৫,০০০/- ভ্যাট প্রযোজ্য।	১৫ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com
১৯	কর্মচারী গৃহনির্মান/ ফ্ল্যাট ক্রয় ঋণ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	গ্রাহকের ফটো, আইডি কার্ডের কপি, ই-টিআইএন, আয়ের উৎস/পেশার প্রমানপত্র, হিসাব বিবরণী, কোটেশন সহ জমি/ফ্ল্যাটের দলিলাদি ও প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
২০	গ্রাহক সেবা/ সন্তুষ্টি (চাহিদা মোতাবেক)	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক ব্যাংকের বিধি অনুযায়ী।	গ্রাহক চাহিদার উপর ভিত্তি করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	বিধি মোতাবেক যথাযথ ফিস/ বিনামূল্যে	নির্ভরশীল	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০১	NGO লিংকেজ ঋন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহণকারী এনজিওর যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিবন্ধন থাকতে হবে। ক্ষুদ্র ঋণ পরিচালনাকারী এনজিওর এম আর এ সনদ থাকতে হবে। নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত গঠনতন্ত্র এবং গঠনতন্ত্র অনুযায়ী সংস্থার কার্যনির্বাহী কমিটি নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে। গঠনতন্ত্রে বিত্তহীন, ভূমিহীন ক্ষুদ্র প্রান্তিক চাষীদের আত্মকর্মসংস্থান ও আয় বৃদ্ধি মূলক প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য ন্যায্য সুদে ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনা এবং গঠনতন্ত্রে ব্যাংক/প্রতিষ্ঠান হতে ঋণগ্রহণের বিধান থাকতে হবে। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank .com
০২	মহিলা উদ্যোক্তা ঋন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের কপিসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদি, ট্রেড লাইসেন্স, ব্যাংক হিসাব, ঋন গ্রহীতার ব্যক্তিগত গ্যারান্টি, নিজ আত্মীয়ের (বাবা, মা, ভাই, বোন) ব্যক্তিগত গ্যারান্টি, স্পাউজ গ্যারান্টি, জামানতবিহীন ঋনের ক্ষেত্রে ৩য় পক্ষের গ্যারান্টি, প্রচলিত হারে সহজামানত ও মালামালের হাইপোথিকেশন। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com
০৩	চলতি মূলধন ঋন/ ট্রেডিং ঋন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	আবেদন পত্র, ভোটার আইডি কার্ড, ছবি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ঋণের বিপরীতে নিয়ম অনুযায়ী বন্ধকী হিসেবে দায়মুক্ত সহ-জামানত লাগবে। প্রাপ্তি স্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	ঋণ প্রসেসিং ফি- ৫০ লক্ষ পর্যন্ত ০.৫০% (সর্বোচ্চ টাকা ১৫ হাজার) ৫০ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ০.৩০% (সর্বোচ্চ টাকা ২০ হাজার) ভ্যাট প্রযোজ্য।	২৫ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০৪	আবাসিক/ বানিজ্যিক গৃহ নির্মান ও ফ্ল্যাট ক্রয় ঋন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপাক্ষে ঋন হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	আবেদন পত্র, ভোটার আইডি কার্ড, ছবি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ঋণের বিপরীতে নিয়ম অনুযায়ী ভবন/বাড়ি/ফ্ল্যাট ব্যাংকের কাছে বন্ধক থাকবে। প্রাপ্তি স্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	ঋণ প্রসেসিং ফি- ৫০ লক্ষ পর্যন্ত ০.৫০% (সর্বোচ্চ টাকা ১৫ হাজার) ৫০ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ০.৩০% (সর্বোচ্চ টাকা ২০ হাজার) ভ্যাট প্রযোজ্য	২৫ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com
০৫	ম্যানুফ্যাকচারিং ও সেবা খাতে সিন্ডিকেশন ঋণ- লিড ব্যাংক হিসেবে অন্যান্য ব্যাংকে প্রজেক্ট প্রোফাইল প্রেরণ, ঋণ সংক্রান্ত ডকুমেন্টস প্রস্তুত করন, ঋন পরিচালনায় শাখা মনোনয়ন, ঋণ মঞ্জুরী, বিতরণ ও ও আদায় তদারকি, সিন্ডিকেশন ঋণ আদায়ে মামলার তদারকি, সদস্য ব্যাংকের মধ্যে তথ্য আদান- প্রদান ও সভা অনুষ্ঠান, সিন্ডিকেশন সদস্য ব্যাংকের চাহিদা মোতাবেক ঋণ প্রস্তাব কর্তৃপক্ষ সমীপে উপস্থাপন, মঞ্জুরীকৃত ঋণ যথাসময়ে বিতরণ ও আদায়ের	গ্রাহকের আবেদন প্রস্তাব আকারে সুপারিশ সহকারে প্রধান কার্যালয় প্রেরণ এবং প্রধান কার্যালয় কর্তৃক যাচাই-বাছাই অন্তে কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ক্রেডিট কমিটি ও পরিচালনা পর্ষদ সমীপে উপস্থাপন এবং পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদনক্রমে ঋণ হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়।	আবেদনপত্র, সম্পদ ও দায়ের বিবরনী, প্রথম শ্রেণীর গেজেটেড অফিসার/শাখা ব্যবস্থাপক কর্তৃক সত্যায়িত উদ্যোক্তার বায়োডাটা, স্থায়ী ও বর্তমান ঠিকানার সঠিকতা যাচাইপত্র (কমিশনার/চেয়ারম্যান এর প্রত্যয়নপত্র) উদ্যোক্তার পেশাগত প্রশিক্ষণের সনদপত্র, হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স (বর্তমান ঠিকানা সম্বলিত), হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট, প্রকল্প ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ভাড়াবাড়িতে হলে ন্যূনতম ১০ বছর মেয়াদী বাড়ি ভাড়ার চুক্তিপত্র, উদ্যোক্তা ও গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয় পত্র, ভাড়াবাড়ির মালিকানার স্বপক্ষে প্রামানিক দলিল/কাগজপত্র, দায়মুক্ত পত্র, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে MOA, AOA, সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন, ঋণ গ্রহণের স্বপক্ষে বোর্ড অব ডিরেক্টরস এর রেজুলেশন, পার্টনারশিপ ব্যবসার ক্ষেত্রে পার্টনারশিপ ডিডসহ জামানতি ঋণের বন্ধকিতব্য সম্পত্তির বিবরণ/ দলিলাদি মূল্যায়ন পত্রসহ ব্যাংকের আইন উপদেষ্টার মতামত, প্রকল্প পরিদর্শনপূর্বক শাখা ব্যবস্থাপক ও কর্মকর্তার যৌথ স্বাক্ষরে পরিদর্শন প্রতিবেদন। ব্র্যান্ড ও	ঋণ প্রসেসিং ফি- ৫০ লক্ষ পর্যন্ত ০.৫০% (সর্বোচ্চ টাকা ১৫ হাজার) ৫০ লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ০.৩০% (সর্বোচ্চ টাকা ২০ হাজার) সকল ক্ষেত্রে ভ্যাট প্রযোজ্য	২৫ কর্মদিবস	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
	তদারকিকরন এবং লিড ব্যাংক আয়োজিত বিভিন্ন সিন্ডিকেশন সভায় অংশগ্রহণ ও মতামত প্রদান।		মডেলের বিশদ বিবরণ সহ তিনটি ভিন্ন ভিন্ন সরবরাহকারীর নিকট হতে স্থানীয় ও ও আমদানিতব্য যন্ত্রপাতি ও কলকজা সরবরাহের তিন সেট দরপত্র, প্রকল্পের অবকাঠামো নির্মাণে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা, প্রাথমিকভাবে পূরকর্মের বিস্তারিত প্রাক্কলিত ব্যয় এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।			
০৬	কর্পোরেট শিল্প গ্রুপসমূহের ঋন সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণ।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com
০৭	মঞ্জুরীকৃত ঋণ গ্রহীতা প্রতিষ্ঠানের চলতি মূলধন ঋণ নিরূপণ, ঋণ সীমা বর্ধিতকরন, বিভিন্ন ঋণ পূণঃ তফসিল/রি-স্ট্রাকচার। প্রতিষ্ঠানের পরিচালক পরিবর্তন। এলসি, এলটিআর, ব্যাংক গ্যারান্টি। এলসি অনুমোদন, বিদ্যমান চলতি মূলধন ঋণ নবায়ন, এলডিবিপি, এফডিবিপি, ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি সংক্রান্ত সেবা।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০৮	উচ্চ অগ্রাধিকার প্রাপ্ত খাতের আওতায় শিল্পে ঋণ, কৃষি/খাদ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ, তৈরি পোশাক, আইসিটি ও ঔষধ শিল্প।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com
০৯	সেবা খাতের আওতায় শিল্পে ঋণ, তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক কর্মকান্ড, কৃষিভিত্তিক কর্মকান্ড, নির্মান ও হাউজিং, হাসপাতাল ও ক্লিনিক, ফিলিং ষ্টেশন, পেট্রোল পাম্প, অটোমোবাইল সার্ভিসিং, শপিং মল ইত্যাদি।	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	ইভিপি, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা Mob: 01933223827 e-mail: grpcredit@sbacbank.com

২.৩) অভ্যন্তরীন সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০১	গ্রাহকের ঋণ এবং জামানতের তথ্য সিআইবি ডাটাবেজ এ রিপোর্টকরন	বিভিন্ন শাখা হতে অনলাইনে সংগ্রহপূর্বক একীভুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত ফর্মে আবেদন, ১৩ বা ১৭ ডিজিট জাতীয় পরিচয় পত্র এবং ১২ ডিজিট সম্বলিত ই- টিআইএন।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	এভিপি, এম আই এস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01914816204 e-mail: nahiduzzaman.khan@sbacbank.com
০২	প্যানেল আইনজীবি/ আইন উপদেষ্টা নিয়োগ এবং তাদের বিল/ সম্মানী প্রদান	নিয়োগ কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছায় এবং সুপারিশের প্রেক্ষিতে	আবেদন পত্রের সাথে শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ নাগরিক সনদ বার কাউন্সিলের সনদ ছবি এবং অন্যান্য প্রয়োজনে	ব্যাংকের বিধি মোতাবেক	৬০ কর্ম দিবস	এস ই ভিপি, লিগ্যাল এ্যাফেয়ার্স এন্ড রিকভারী ডিভিশন, প্রঃকাঃ, ঢাকা। Mob: 01713329340 e-mail: grplard@sbacbank.com
০৩	বাংলাদেশ ব্যাংকে তথ্য সরবরাহ	হার্ডকপি ও সফট্কপির মাধ্যমে।	সরবরাহকৃত/ নির্ধারিত ছক মোতাবেক।	বিনামূল্যে/ নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক/ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ নির্দিষ্ট বিভাগ
০৪	RTGS সেবা	Secured and Dedicated Network Channel এর মাধ্যমে।	চেক প্রদান এবং নির্ধারিত ফরমে তথ্য সম্বলিত গ্রাহকের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : সকল শাখা/উপশাখা।	ভ্যাটসহ সর্বোচ্চ ১০০ টাকা।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত অফিস সময়ের মধ্যে।	এক্সিকিউটিভ অফিসার, ক্লিয়ারিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693844 e-mail: grpbach@sbacbank.com
০৫	BACH সেবা	Secured and Dedicated Network Channel এর মাধ্যমে।	ব্যাংকের নির্ধারিত জমা স্লিপে কালেকশনের জন্য জমাকৃত চেক। প্রাপ্তিস্থান : সকল শাখা/উপশাখা।	৫০,০০১ - ৫,০০,০০০ এর নিচে পর্যন্ত ১০ টাকা, ৫,০০,০০০ ও তদূর্দ্ধ (RV) ২৫ টাকা, সকল HV চেকের জন্য ৬০ টাকা।	অফিস চলাকালীন সময়	এক্সিকিউটিভ অফিসার, ক্লিয়ারিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693844 e-mail: grpbach@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০৬	BEFTN সেবা	ঐ	চেক প্রদান এবং নির্ধারিত ফরমে তথ্য সম্বলিত গ্রাহকের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : সকল শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	এক্সিকিউটিভ অফিসার, ক্লিয়ারিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693844 e-mail: grpbach@sbacbank.com
০৭	SMS সেবা	মোবাইল নেটওয়ার্ক এর মাধ্যমে।	নির্ধারিত পদ্ধতিতে গ্রাহকের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : সকল শাখা/উপশাখা, ICT Div.	বার্ষিক চার্জ: ৩০০ টাকা + ভ্যাট	২৪/৭	ভিপি, আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693969 e-mail: grpit@sbacbank.com
০৯	ফরেক্স মার্কেট অপারেশন	ফরেক্স মার্কেট অপারেশনের আওতায় শাখা ও গ্রাহকদের সুবিধার জন্য Exchange rate preparation, Market Monitoring, need based Deal অর্থাৎ এলসি, এফটিটি এর বিপরীতে ফরেন পেমেন্ট সেটেলমেন্ট করার জন্য বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবস্থাপনা করা হয়	প্রাপ্তি স্থানঃ Authorized Dealer Branches	BB FC clearing account nostro account এর মাধ্যমে সেবা প্রধান ও সুইফটের মাধ্যমে তথ্য আদান প্রদান করা হয়	আন্তর্জাতিক ছুটি ব্যতীত প্রতিদিন	ভিপি, আন্তর্জাতিক ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693888 e-mail: grpid@sbacbank.com
১০	CTR বিবরণী দাখিল	কোন গ্রাহকের একদিনের নগদ লেনদেনের পরিমাণ 10 লক্ষ বা তদূর্দ্ধ হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে মাসিক বিবরণী প্রেরণ।	-----	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	এসভিপি, এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693746 e-mail: grpaml@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১১	STR বিবরণী দাখিল	কোন গ্রাহকের লেনদেন অস্বাভাবিক কিংবা অবৈধ উপায়ে অর্জিত হলে ধারণা করা হলে এসব লেনদেনের তথ্য গোপনীয়ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রেরণ	-----	বিনামূল্যে	লেনদেন সংঘটিত হবার অনতিবিলম্বে	এসভিপি, এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693746 e-mail: grpaml@sbacbank.com
১২	হিসাব সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	তদন্তের প্রয়োজনে কোন সংস্থা কর্তৃক যাচিত হিসাবসমূহের চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ করা	------	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১৩	হিসাব অবরুদ্ধ করন	তদন্তের প্রয়োজনে অভিযুক্তের নিকট হতে অর্থ আদায় বা অন্য কোন প্রয়োজনে আদালত/ সরকারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের হিসাব অবরুদ্ধ করা হয়	--------	বিনামূল্যে	অনতিবিলম্বে	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১৪	প্রশিক্ষণ	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কারীদের অর্থায়ন রোধে সকল স্তরের নির্বাহী কর্মকর্তাদের মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	------	বিনামূল্যে	চলমান	এসভিপি, এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693746 e-mail: grpaml@sbacbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধানের পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১৫	জন সচেতনতামূলক পোস্টার ও লিফলেট কার্যক্রম	গ্রাহকদের মাঝে মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন রোধে এ সম্পর্কিত আইন ও নীতিমালা অনুযায়ী বিদ্যমান শাস্তি সমূহ সম্পর্কে সংশ্লিষ্টদেরকে অবহিত করা	--------	বিনামূল্যে	চলমান	এস ই ভিপি, ব্যাংকিং অপারেশন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01787693777 ও 01787693641 e-mail: grpoperation@sbacbank.com
১৬	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ দান	আবেদনপত্রের সাথে শিক্ষাগত সনদ নাগরিক সনদ এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র ও সনদ	বিনামূল্যে	৪০ কর্ম দিবস	ইভিপি মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। 01819495155 e-mail: grphrd@sbacbank.com
১৭	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগ্যতা/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক	--------	বিনামূল্যে	১০কর্ম দিবস	প্রিন্সিপাল, ট্রেনিং ইন্সটিটিউট প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। Mob: 01714344363 e-mail: grptraining@sbacbank .com

সেবা প্রত্যাশীদের করনীয়ঃ

যথাযথ এবং দ্রুত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীগণ নিম্নোক্ত পরামর্শসমূহ পরিপালন করবেনঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	প্রতিশ্রুত সেবা সমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদি সহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
০২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
০৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।
০৬	ডকুমেন্টস (চেকবই ও অন্যান্য) এর সঠিক রক্ষণাবেক্ষণ নিশ্চিত করা।
০৭	ঠিকানা, TP, ফোন নম্বর ইত্যাদি পরিবর্তনের সাথে সাথে ব্যাংক কে অবহিত করা ও তথ্য হালনাগাদ রাখা।
০৮	শাখায় সেবা গ্রহণের সময় সুশৃঙ্খলভাবে নিয়মকানুন (কিউ/সিরিয়াল ইত্যাদি) পরিপালন করা।
০৯	দেশের প্রচলিত আইনকানুন এর পাশাপাশি ব্যাংকের নিয়মকানুন যথাযথভাবে পরিপালন করা।
১০	প্রয়োজনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর সঠিক নিয়মে অভিযোগ উপস্থাপন করা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় সময় প্রদান করা।
১১	ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে সার্বিক সেবা প্রদানে সর্বদা সহযোগীতা করা।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণ অভিযোগ গ্রহণকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দায়ের করবে এবং অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা ও অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান (HCC) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ব্যাংকের কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এ যোগাযোগ করবে।

সঠিক সময়ে সকল প্রকার অভিযোগ সুষ্ঠভাবে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক সময়সীমা (TIME LIMIT) ও নিষ্পত্তির স্তর (DISPOSAL LEVEL) নিম্নোক্তভাবে নির্ধারন করা হয়েছেঃ

SL No.	Nature of Complaints	Initiating Level	Disposal Level	Time Limit
01	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	কল সেন্টার	কল সেন্টার	তাৎক্ষনিক
02	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান (HCC)	৩ কর্মদিবস
03	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান/এমডি এন্ড সিইও (HCCMC)	দুই সপ্তাহ
04	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমান অর্থের সংশ্লেষ (Money Involved) রয়েছে	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান/এমডি এন্ড সিইও (HCCMC)	৫ কর্মদিবস
05	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমান অর্থের সংশ্লেষ (Money Involved) রয়েছে	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান (HCC)	৩ কর্মদিবস
06	সাধারন ও বেনামী অভিযোগ	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান (HCC)	৩ কর্মদিবস
07	অভিযোগের জবাব প্রদান	অভিযোগ গ্রহণকারী (Handling)কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান (HCC)	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ কর্মদিবসের মধ্যে

N.B: HCCMC- Head of Central Complaint Management Cell (Head Office)

HCC-Head of Complaint Cell (Branch Level)