



লাদেশ সমবায় ব্যাংক লিঃ

৯-ডি মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০

ফোনঃ ৯৫৫৭৮০০, ৯৫৬০৯১৭, ৯৫৬৪৬২৮

Website: www.bsbl.org.bd

সিটিজেন চার্টার

(১) ভিশন ও মিশনঃ-

- সমবায় সেক্টরে শীর্ষ আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ভূমিকা পালন।
- নতুন ও যুগোপযোগী কর্মসূচী গ্রহণ এবং ঋণ বিতরণ ও আদায়ের মাধ্যমে আর্থ সামাজিক উন্নয়নে ও দারিদ্র বিমোচনে ভূমিকা রাখা।

(২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা :

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

০১	<p>কৃষি ঋণ : মাঠ পর্যায়ে কেন্দ্রীয়/প্রাথমিক সমিতির সদস্যদের নিম্নবর্ণিত সেবা প্রদান করা হয়</p> <p>i) স্বল্প সুদে স্বল্প, মধ্যম ও দীর্ঘ মেয়াদী কৃষি ঋণ প্রদান করা হয়।</p> <p>ii) গবাদী পশু ক্রয় করার জন্য ঋণ প্রদান করা ।</p> <p>iii) পতিত জমি কৃষি উপযোগী করার জন্য ঋণ প্রদান করা হয়।</p>	৬০ দিন	জেলা/থানা পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট সমবায় সমিতির ব্যবস্থাপনা কমিটির সিদ্ধান্ত ও আবেদন পত্র।	জেলা/থানা পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট সমবায় সমিতির কার্যালয়।	বিনামূল্য	<p>নাম : মো: আহসানুল গণি সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কৃষি ঋণ)</p> <p>ফোন:৯৫১৪৬৬৮</p> <p>ইমেইল : ahasnulgoni123@gmail.com</p>	<p>নাম : মোসা: নাগিস আক্তার উপ-মহাব্যবস্থাপক (কৃষি ঋণ)</p> <p>ফোন:৯৫৭০৮৭৩</p> <p>ইমেইল : bsblnargis@gmail.com</p>
০২	<p>প্রকল্প ঋণ : স্বল্প, মধ্যম মেয়াদী পোল্ট্রি, মৎস্য, সবজি চাষ, তরমুজ চাষ, হস্তশিল্প, গরু মোটাতাজাকরণ, গাভী পালন, আনারস চাষ ইত্যাদি।</p>	৬০ দিন	জেলা/থানা পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট সমবায় সমিতির ব্যবস্থাপনা কমিটির সিদ্ধান্ত ও আবেদন পত্র।	জেলা/থানা পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট সমবায় সমিতির কার্যালয়।	বিনামূল্য	<p>নাম: জনাব মো: আবুল বাসার হাওলাদার পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক</p> <p>ফোন: ৯৫৯০৮৮৬</p> <p>ইমেইল :</p>	<p>নাম: জনাব মো: আব্দুল আলীম উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রকল্প ঋণ)</p> <p>ফোন: ৯৫১৪৬৬৬</p> <p>ইমেইল : aalim6201@gmail.com</p>
০৩	<p>স্বর্ণ আমানত: ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সরাসরি সাধারণ গ্রাহকদের মধ্যে স্বর্ণ আমানত ঋণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।</p>	১ দিন	<p>১। গ্রাহক ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি</p> <p>২। গ্রাহক ও নমিনির জাতীয়</p>	<p>ঋণের আবেদন পত্র ব্যাংকের ২য় তলায় স্বর্ণ আমানত শাখা ।</p>	১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে স্বর্ণ পরীক্ষা ফি ৩০০ টাকা ও ১ লক্ষ টাকার উপরে	<p>নাম : জনাব মো: হাবিবুর রহমান পদবী : সহকারী মহাব্যবস্থাপক (স্বর্ণ আমানত)</p> <p>ফোন: ৯৫১৪৬৬০</p> <p>ইমেইল : habib_shipra@yahoo.com</p>	<p>নাম : জনাব মো: তোজাম্মেল হোসেন পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক (স্বর্ণ আমানত)</p> <p>ফোন: ৯৫৭৩৯৬৬</p> <p>ইমেইল : tozammelbsbl@gmail.com</p>

			পরিচয় পত্রের ফটোকপি		ঋণের ক্ষেত্রে স্বর্ণ পরীক্ষা ফি ৪০০ টাকা।		
০৪	<u>কনজুমার্স /পার্সোনাল ঋণ :</u> সীমিত আয়ের সরকারী/আধা-সরকারী পেশাজীবীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সহায়তা করার লক্ষ্যে (গৃহ সাজসজ্জা/মেরামত/চিকিৎসা/ শিক্ষা/মটরযান ক্রয় ইত্যাদি) সহজ শর্তে ঋণ প্রদান করা হয়।	৩০ দিন	১। গ্রাহকের ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২। গ্রাহকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিএসবিএল এর ৪র্থ তলায় কনজুমার্স /পার্সোনাল ঋণ শাখা ।	প্রসেসিং ফি বাবদ ১০০০/- টাকা।	নাম: জনাব মো: আবুল বাসার হাওলাদার পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫৯০৮৮৬ ইমেইল :	নাম: জনাব মো: আব্দুল আলীম উপ-মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫১৪৬৬৬ ইমেইল : aalim6201@gmail.com
০৫	<u>চলতি/সঞ্চয়ী আমানত হিসাব :</u>	০১ দিন	১। গ্রাহক ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২। গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিএসবিএল এর নিচ তলায় ব্যংকিং ও হিসাব শাখা ।	বিনামূল্যে	নাম: মোছা: মনিরা খাতুন পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : mstmonira@gmail.com	নাম: মিসেস ঋণা প্রভা দেবী পদবি: উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : jharnaprovadebi@gmail.com

০৫	স্থায়ী আমানত হিসাব :	০১ দিন	১। গ্রাহক ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২। গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিএসবিএল এর নিচ তলায় ব্যাংকিং ও হিসাব শাখা ।	বিনামূল্যে	নাম: মোছা: মনিরা খাতুন পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : mstmonira@gmail.com	নাম: মিসেস ঝর্ণা প্রভা দেবী পদবি: উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : jharnaprovadebi@gmail.com
০৫	মেয়াদী আমানত হিসাব :	০১ দিন	১। গ্রাহক ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২। গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিএসবিএল এর নিচ তলায় ব্যাংকিং ও হিসাব শাখা ।	বিনামূল্যে	নাম: মোছা: মনিরা খাতুন পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : mstmonira@gmail.com	নাম: মিসেস ঝর্ণা প্রভা দেবী পদবি: উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন: ৯৫১৪৬৬৪ ইমেইল : jharnaprovadebi@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/	সেবামূল্য এবং	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি,

নং		সময়সীমা		আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	অর্জিত ছুটি	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র।	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূ ল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
২	চিত্ত বিনোদন ছুটি	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র।	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূ ল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
৩	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র।	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূ ল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
৪	প্রসূতি ছুটি	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও ডাক্তারে	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়,	বিনামূ ল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক

			প্রেসক্রিপশন	৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।		ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	(ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
৫	নৈমিত্তিক ছুটি	১ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র।	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
৬	অধ্যয়ন ছুটি	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com
৭	বিনা বেতনে অসাধারণ ছুটি	১/২ দিন	সাদা কাগজে আবেদন পত্র।	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ৩য় তলা ৯-ডি মতিঝিল বা/এ , ঢাকা - ১০০০।	বিনামূল্যে	পদবি: সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: ৯৫১৪৬৬১ ইমেইল : bdbbsbl_bank@yahoo.com	নাম: শামীম রেজা পদবি: মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ৯৫৫৭৮০০ ইমেইল : shamim_reza@yahoo.com

অভিযোগ নিষ্পত্তি

মহাব্যবস্থাপক (প্রধান নির্বাহী)

কর্মকর্তা (অনিক):	কর্মকর্তা) ৩য় তলা ফোন: ৯৫৫৭৮০০
আপিল কর্মকর্তা	সভাপতি বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লি: ৩য় তলা, রুম নাম্বার -৩০১ ফোন: ৯৫৬৪৬২৮

মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন বিভাগ ও জেলা পর্যায়ে সরকারি অফিসসমূহে অনুমোদিত ফরমেট অনুযায়ী সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

প্রণয়ন ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ/প্রদর্শন সম্পর্কিত অগ্রগতি প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ; স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

ক্র:	দপ্তর/সংস্থার নাম	অফিসের সংখ্যা			নির্ধারিত ফরমেটে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রণীত ও ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত/প্রদর্শিত			মন্তব্য
		বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ে	জেলা পর্যায়ে	মোট	বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ে	জেলা পর্যায়ে	মোট	
০	বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক	-	-	-	-	-	-	

১	লি:							
---	-----	--	--	--	--	--	--	--