



ঢাকা ব্যাংক লিমিটেড, www.dhakabnkltd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদ তারিখ: মার্চ - ২০২৩

**সিটিজেন'স চার্টার
ঢাকা ব্যাংক লিমিটেড**
মার্চ – ২০২৩

১. ভিশন ও মিশন :

রূপকল্প (Vision):

At Dhaka Bank, we draw our inspiration from the distant stars. Our vision is to assure a standard that makes every Banking transaction a pleasurable experience. Our endeavor is to offer you supreme service through accuracy, reliability, timely delivery, cutting edge technology and tailored solution for business needs, global reach in trade and commerce and high yield on your investments.

Our people, products and processes are aligned to meet the demand of our discerning Customers. Our goal is to achieve a distinct foresight. Our prime objective is to deliver a quality that demonstrates a true reflection of our vision - Excellence in Banking.

অভিলক্ষ (Mission):

To be the premier financial institution in the country providing high quality products and services backed by latest technology and a team of highly motivated personnel to deliver Excellence in Banking.

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	আমানত হিসাব					
১	সঞ্চয়ী ব্যাংক হিসাব/চলতি হিসাব/স্বল্প মেয়াদি আমানত/বাস্তু সেভিংস হিসাব/অন্যান্য সঞ্চয়ী চলতি হিসাব	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নম্বনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর। জয়েন্ট স্টক কোম্পানি, সমিতি, ক্লাব, প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে -	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>(ক) রেজিস্টেশন বা ইনকর্পোরেশন এর নকল (কোম্পানি অথবা রেজিষ্টার্ড সংস্থা হলে)</p> <p>(খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেট এর নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে), (গ) মেমোরেন্ডাম অ্যান্ড আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন এর নকল (লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে), গঠনতত্ত্ব ও বাই-লস (সমিতির ক্ষেত্রে),</p> <p>(ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডিরেক্টর /ম্যানেজিং কমিটি/গভর্নিং বডিত সভায় গৃহীত প্রস্তাব) (ঙ) ডিরেক্টর/ কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি,</p> <p>(ছ) ঘোষণাপত্র।</p> <p>প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা।</p>			
২	স্থায়ী আমানত (এফডিআর/স্পেশাল ডিপোজিট ক্ষীম/ডিপোজিট ডাবল ক্ষীম/অন্যান্য	ঐ	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর। লিমিটেড কোম্পানি, সমিতি, ক্লাব, প্রত্তির জন্য প্রযোজ্য দলিলাদি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৩	আমানত পেনশন ক্ষীম (ডিপিএস/লাখপতি ডিপোজিট ক্ষীম/কোটিপতি ডিপোজিট ক্ষীম/অন্যান্য	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৪	অনারেবল সিটিজেন (সিনিয়র সিটিজেন হিসাব)	ঐ	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৪৫ বছর ও তদুর্ধৰ বয়সের যেকোনো বাংলাদেশি নাগরিক এই হিসাব খোলা যায়।			
৫	লকার সার্ভিস	ঐ	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নম্বনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর।	বাংসরিক ফি ও জামানত (ব্যাংক নির্ধারিত সিডিউল অফ চার্জ অনুযায়ী)	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
	খণ্ড/ বিনিয়োগ সুবিধা					
১	কর্পোরেট (চলতি মূলধন খণ্ড/স্বল্প মেয়াদি খণ্ড/দীর্ঘমেয়াদি অর্থায়ন/ট্রাস্ট রিসিটের বিপরীতে খণ্ড/আমদানি-রপ্তান খণ্ড/ব্যাংক গ্যারান্টি/লিজ ফাইন্যান্স/ অন্যান্য)	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র ও দলিলাদি। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/আওতালিক অফিস/শাখার অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী খণ্ড ও অধিম মঞ্জুরি করা হয়। প্রাপ্তিষ্ঠান: ব্যাংকের সকল শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	পূরাতন গ্রাহকঃ ১৫ দিন নতুন গ্রাহকঃ ২-৩ মাস	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	এসএমই সেট্টের খণ্ড: মাঝারি/ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ খণ্ড, মহিলা উদ্যোক্তা খণ্ড, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ খণ্ড, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি ক্ষীম, স্বল্প মেয়াদী এসএমই খণ্ড (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার খণ্ড) /লিজ ফাইন্যান্স/ সাপ্লাই চেইন ফাইনান্স অন্যান্য।	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	ক্ষুদ্র ও কুটিরঃ ৭- ১৫ দিন মাঝারী সিঙ্গলঃ ১৫- ৩০দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	রিটেইল লোন: পারসোনাল লোন, ডষ্টের, ইঞ্জিনিয়ার, ইত্যাদির পেশাদারদের জন্য খণ্ড, গৃহ নির্মাণ খণ্ড (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), কার লোন, ইত্যাদি	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫- ৩০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	অন্যান্য ঝণ : পরিবহণ ঝণ, ক্ষুদ্র ঝণ, বিভিন্ন আমানত হিসাবের বিপরীতে ঝণ, সবুজ অর্থায়ন, এনি পারপাস লোন, ইত্যাদি।	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫- ৩০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	পল্লী ঝণ/কৃষি ভিত্তিক ঝণ	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৭ - ১৫ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	০৭ - ১০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
রেমিট্যাঙ্ক						
১	ডিডি, টিটি, এমটি, অনলাইন ওয়্যার ট্রান্সফার ইত্যাদির মাধ্যমে (দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীদের হিসাবে জমা করা হয়।)	ঐ	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র। প্রাপ্তিষ্ঠান: ব্যাংকের সকল শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	১০ - ২০ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিট্যাঙ্ক	ঐ	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	নির্ধারিত মূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিট্যাঙ্ক	ঐ	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘন্টা এবং স্পট ক্যাশ তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ও অন্যান্য সেবা						
১	পিডিবি, ডেসো, ডেসকো, ডিপিডিসি ও পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	নির্ধারিত শাখা/উপ শাখা/ বিল কালেকশন বুথ	ইস্যুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ডিজিট্যাল ব্যাংকিং					
১	অনলাইন হিসাব খোলা (ইজি ব্যাংক অ্যাকাউন্ট)	অনলাইন	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র। প্রাপ্তিষ্ঠানঃ ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান। ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস, প্রধান কার্যালয়/ কার্ডস অ্যাভ এডিসি অপারেশনস, প্রধান কার্যালয়।
২	ডিবিএল গো মোবাইল অ্যাপভিনিক ব্যাংকিং/ইন্টারনেট ব্যাংকিং/মোবাইল ট্র্যান্সফার/বিল পেমেন্ট/ডেবিট কার্ড	অনলাইন	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য তথ্যাদি ও দলিলাদি। প্রাপ্তিষ্ঠানঃ ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদন করার ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিবন্ধন সম্পন্ন হয়। লেনদেন তাৎক্ষণিকভাবে হয়।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস, প্রধান কার্যালয়।
৩	ন্যানো সেভিংস ডিপিএস	অনলাইন	বিকাশ অ্যাপের মাধ্যমে প্রযোজনীয় তথ্যাদিসহ সেবার আবেদন করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস, প্রধান কার্যালয়।
৪	ই-খণ (ন্যানো লোন)	অনলাইন	ই-খণ অ্যাপস্ এর মাধ্যমে আবেদন করা হয় এবং ওয়ার্কিং ডে তে ২ ঘণ্টায় যাচাই বাছাই করে মঙ্গুরি/ নামঙ্গুর করা হয়।	নির্ধারিত মূল্যে	২ ঘণ্টা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, রিটেল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৫	Esteem প্রিপেইড কার্ড/ Aspire স্টুডেন্ট প্রিপেইড কার্ড	অনলাইন	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য তথ্যাদি ও দলিলাদি। প্রাপ্তিষ্ঠানঃ ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	আবেদনের ৭-১০ দিনেই মধ্যেই কার্ড ইস্যু করা হয়। লেনদেন তাৎক্ষণিকভাবে সম্পাদিত হয়।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	C-Solution (ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস)	অনলাইন	অনলাইন প্লাটফর্মে আবেদনপত্র দাখিল ও আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র ও দলিলাদি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	অটোমেটেড চালান (এ-চালান)					
১	এ-চালান এর মাধ্যমে (পাসপোর্ট ফি, আয়কর, ভ্যাট, ইত্যাদি জমাকরণ)	ব্যাংকের সকল শাখা	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মসনদ বা প্রযোজ্য অন্যন্য ডকুমেন্টস।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	অন্যান্য সেবা					
১	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ মোতাবেক চাহিত তথ্য প্রদান	শাখা/ প্রধান কার্যালয়	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ইমেইল/ ফ্যাক্স/ডাকযোগে/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন (ওয়েব সাইটে নমুনা দেয়া আছে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ হতে ২০ থেকে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ওয়েবসাইট
২	নিয়োগ	বিভাগ/ অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যৎ ঘাটতি হিসাবয়নপূর্বক নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী।	অনলাইন জব পোর্টাল ও দৈনিক পত্রিকা	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
	২.২) প্রার্থনাকৃত সেবা					
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ।	প্রধান কার্যালয়	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট মেয়াদ শেষে ৩০ দিনের মধ্যে।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
২	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক কেন্দ্রীয় ব্যাংকে জমাদান।	প্রধান কার্যালয়	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট মেয়াদ শেষে ৩০ দিনের মধ্যে।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৩	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক বার্ষিক তথ্য প্রদানের তালিকা তথ্য কমিশনে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা থেকে প্রেরিত তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিবরণী	বিনামূল্যে	৩০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, নিগ্যাল অ্যাফেয়ার্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	প্রধান কার্যালয়	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা থেকে প্রেরিত বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৫	মান লভারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GOAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	CTR - প্রবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে STR - শাখা হতে প্রাপ্তির ৩ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, এএমএল ও সিএফটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৬	ব্যাংকের একক এবং সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসহ কনসোলিডেটেড চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন। বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম কর্তৃক আর্থিক বিবরণী নিরীক্ষাটে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্ততপূর্বক তা জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ সম্পর্কিত সেবা প্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংকসহ অন্যান্য সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ফরেন করেসপণ্ডেন্ট এবং অর্থমন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ।	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত আবেদনপত্র ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৭	ট্রেজারি ডিভিশনের ব্যাংক অফিস হিসাব বিনিয়োগ সম্পর্কিত বিবিধ সার্ভিস।	প্রধান কার্যালয়	প্রযোজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	সুনির্দিষ্ট বিরতিতে বা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৮	হিসাবধারীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রেরণঃ (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক, বিএফআইইউ ও দুদকের চাহিদা মতে)	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, এএমএল ও সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
৯	ভ্যাট, উৎস কর সংগ্রহ পূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ।	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও অ্যাডভাইস	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
১০	আবগারি শুল্ক সংগ্রহ পূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ।	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও অ্যাডভাইস	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা						
১	আর্থিক সুবিধা - বেতন	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক	অবকাঠামো অনুসারে	বিনামূল্যে	মাসিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
২	ব্যাংকের সার্বিক/মাস্টার বাজেট প্রণয়ন/ বিভাজন/বন্টন সম্পর্কিত সেবা।	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক। মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, বাজেট প্রণয়ন, বিভাজন, বন্টন ও নিয়ন্ত্রণ।	বিনামূল্যে	বার্ষিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইনান্স ও অ্যাকাউন্টস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৩	অন্যান্য আর্থিক সেবা, বৈনাস, ইনক্রিমেন্ট ও স্টাফ লোন	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক	অবকাঠামো অনুসারে ও অভ্যন্তরীণ পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৪	নিজস্ব ভবন নির্মাণ, শাখার রেণোডেশন ও শাখার আপগ্রেডেশন কাজ সম্পন্নকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	প্রধান কার্যালয়	শাখা, আঞ্চলিক অফিস এর চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে এবং কর্তৃপক্ষ এর অনুমোদনক্রমে।	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক কার্যাদেশে উল্লিখিত সময়সীমা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৫	স্থায়ীকরণ	বিভাগ/ অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যৎ ঘাটতি হিসাবয়নপূর্বক স্থায়ীকরণ নীতিমালা অনুযায়ী।	নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৬	বদলি	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত অথরিটি এর অনুমোদন ক্রমে কর্মচারী/ বিভাগীয় নির্দেশের মাধ্যমে।	অভ্যন্তরীণ পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	পদোন্নতি	„	„	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৮	মানব সম্পদ উন্নয়ন	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উৎকর্ষতা বাড়ানোর নিমিত্তে প্রশিক্ষণ প্রদান।	„	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৯	পুরস্কার	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে পুরস্কার প্রদান।	„	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
১০	তথ্য ব্যবস্থাপনা	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও গোপনীয় ফাইল সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা / হালনাগাদ	অভ্যন্তরীণ পোর্টাল ও ব্যক্তিগত ফাইল এ রাখিত	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
১১	অন্যান্য সেবা (Leave, NOC) ইতাদি	ব্যাংকের নিতিমাল মোতাবেক	„	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
১২	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যানবাহন ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	প্রধান কার্যালয়	পিপিআর/অভ্যন্তরীণ নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৩	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, চাপড়োর, লকার, সাইনবোর্ড, আগ্নি নির্বাপক যন্ত্র, আগ্নেয়ান্ত্র সরবরাহ ও মেরামত, প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশনের জন্য স্টিল দ্রব্যাদি সরবরাহ ও মেরামত	প্রধান কার্যালয়	পিপিআর/অভ্যন্তরীণ নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আসবাবপত্র ও মেরামত	প্রধান কার্যালয়	পিপিআর/অভ্যন্তরীণ নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৫	নতুন শাখা খোলা, শাখা স্থানান্তর ও বুথ স্থাপন	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ ও রিপোর্ট	বিনামূল্যে	৯০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৬	ব্যাংকের আধিগ্রহিত কার্যালয় ও শাখা চাহিদা অনুযায়ী সকল ধরণের এমআইসিআর ও ট্রেডিশনাল চেক বই, ডিডি, পে-অডার, ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী টেক্সার এর মাধ্যমে ভেঙ্গার সিলেকশন এর মাধ্যমে করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের আভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকিউজিশন ফরম এ আবেদন।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	নির্ধারিত সময়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৭	বাংসরিক ক্যালেন্ডার, আইডি কার্ড, ভিজিটিং কার্ড ইত্যাদি ছাপার ব্যবস্থা করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের উৎর্বরতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	নির্ধারিত সময়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।

টাকাঃ ১. শাখা যোগাযোগ - <https://dhakabankltd.com/branches/>

২. সেবার মূল্য - ব্যাংক নির্ধারিত “Schedule of Charges” অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), <https://dhakabankltd.com/rates-and-charges>

উপরোক্তে সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতির সাথে ব্যাংক নির্ধারিত “Schedule of Charges” এর মধ্যে অমিল পাওয়া গেলে সেক্ষেত্রে “Schedule of Charges” এ উল্লেখিত মূল্য বহাল থাকবে।

৩. সেবা প্রদানের সময়সীমা As per Bank’s Service Standard

২.৪) আওতাযীণ অধিদণ্ডন/দণ্ডন/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ (শাখা, অঞ্চল, সার্কেল): বিভিন্ন সময়ে বাংলাদেশ ব্যাংক ও ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী।

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১।	প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি আনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করা
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা আনুসরণ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (কর্মকর্তার নাম)	নাম ও পদবিঃ সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন/ইমেইলঃ (বিস্তারিত নিম্নোক্ত লিংকে দেয়া আছে।) https://dhakabankltd.com/branches/	১-৩ দিন কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ মোঃ শাহিনুল ইসলাম, ফাস্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট এএমএল এন্ড সিএফটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়। ফোনঃ 02-58314424-30, Ext:382 Mob:01716 107685 ইমেইলঃ shaheenul.islam@dhakabank.com.bd	১-৩ দিন কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম ও পদবিঃ এ এম এম মষ্টিন উদ্দিন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর (অপারেশনস), প্রধান কার্যালয়। ফোনঃ 02-58314424, Ext: 203 Mob: 01787692885 ইমেইলঃ moyen.uddin@dhakabank.com.bd	১-৩ দিন কার্যদিবস