



## কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

হেড অফিস,

পুলিশ প্লাজা কনকর্ড (লেভেল ১০, টাওয়ার ২)

প্লট ২, রোড ১৪৪ গুলশান, ঢাকা ১২১২।

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
Citizen's Charter

সর্বশেষ হালনাগাদকরনঃ ০৫.১১.২০২৩

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড, বাংলাদেশ পুলিশ কল্যাণ ট্রাস্টের শতভাগ মালিকানাধীন একটি প্রতিষ্ঠান। সর্বোচ্চ স্তরের কর্পোরেট গভর্নেন্স মেনে, দেশের বিপুল জনগোষ্ঠীকে অত্যাধুনিক ব্যাংকিং সেবা প্রদানের ব্রত নিয়ে এবং দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিতে অবদান রাখার লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় আনুকূল্যে প্রতিষ্ঠিত হয় কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড। ব্যাংকটি ২০১৮ সালের ১ নভেম্বর বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন লাভ করে। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী জননেত্রী শেখ হাসিনা ২০১৯ সালের ১১ সেপ্টেম্বর ব্যাংকটির আনুষ্ঠানিক উদ্বোধনের মাধ্যমে এর বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু হয়। কমিউনিটি ব্যাংকের শাখা, উপশাখা ও প্রধান কার্যালয়ের তথ্যসমূহ নিম্নে উপস্থাপন করা হলো:

ক্রম	বিবরণ	মোট সংখ্যা
১	মোট শাখা	১৮
২	শহুরে শাখা	৯
৩	গ্রামীণ শাখা	৯
৪	উপশাখা	২
৫	প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহ	১৭
৬	এটিএম বুথ	১৮২
৭	সিআরএম মেশিন	৩
সকল শাখাই সরাসরি অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে শুরুর দিন থেকে পরিচালিত হচ্ছে		

অফিস ও লেনদেনের সময়সূচী	
অফিসের সময়সূচী	সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৫ টা (রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার)
লেনদেনের সময়সূচী	সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০ টা (রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার)
(দুপুর ১.০০ টা থেকে ১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন লেনদেন অব্যাহত থাকবে)	

## 1. Vision & Mission:

### VISION:

Reach out to the members of different communities with innovative banking services.

### MISSION:

- Deliver seamless services to the clients.
- Emphasize development of human capital
- Adopt state of the art technology to ensure transparency and accountability
- Abide by the rules and regulations to establish the highest level of corporate governance
- Offer services to the unbanked members of different communities to include them in the banking system gradually

### BRAND PILLARS:

- Trust
- Security
- Progress

**BRANCHES/SUB-BRANCHES:**

<p><b>Corporate Branch</b>                  Police Plaza Concord                  (Level 5, Tower 2) Plot 2                  Road 144 Gulshan 1, Dhaka 1212                  Phone 01833304121                  Email:bm.corporate@communitybankbd.com</p>	<p><b>Gulshan Branch</b>                  South Breeze Square (Gr. Floor)                  52, Gulshan Avenue                  Gulshan 1, Dhaka-1212                  Phone 01833304127                  Email:bm.panchabati@communitybankbd.com</p>	<p><b>Dhanmondi Branch</b>                  Taj Lily Green (1st Floor)                  751, Satmosjid Road                  Dhanmondi, Dhaka 1209                  Phone 01833304128                  Email:bm.dhanmondi@communitybankbd.com</p>	<p><b>Chawkbazar Branch</b>                  Shahjahan Imam Tower                  29-31 Water Works Road                  (1st Floor) Chawkbazar, Dhaka.                  Phone 01833304129                  Email:bm.chakbazar@communitybankbd.com</p>
<p><b>Motijheel Branch</b>                  Cosmos Tower                  Holding No.28/1/2                  Toyenbee Circular Road                  Motijheel, Dhaka 1000                  Phone 01833304124                  Email:bm.motijheel@communitybankbd.com</p>	<p><b>Uttara Branch</b>                  Rajuk Rajib Cosmo                  Shopping Complex ( 1st Floor)                  Plot No. 71, Sector No. 7                  Uttara,Dhaka                  Phone 01833304130                  Email:bm.uttara@communitybankbd.com</p>	<p><b>Agrabad Branch</b>                  Chamber House (Ground Floor)                  38 Agrabad Commercial Area                  Chattogram 4100                  Phone 01833304126                  Email: bm.agrabad@communitybankbd.com</p>	<p><b>Anderkilla Branch</b>                  Ismail Trade Center,                  183 Nazir Ahmed Chowdhury Road                  Ward 32, Anderkilla, Kotwali                  Chattogram 4000                  Phone 01833304137                  Email:bm.andarkilla@communitybankbd.com</p>
<p><b>Panchabati Branch</b>                  Janata Super Market (2<sup>nd</sup>                  Floor),Panchabati, Enayetnagar,                  Fatullah, Narayanganj 1400                  Phone 01833304122                  Email:bm.panchabati@communitybankbd.com</p>	<p><b>Mawna Branch</b>                  Bhai Bhai City Complex                  Holding No.255, Sreepur Road,Word 8                  Sreepur Pourashava, Gazipur 1704                  Phone 01833304123                  Email:bm.mawna@communitybankbd.com</p>	<p><b>Khulna Branch</b>                  Tayamun Center, 181/1                  Jashore Road, Ward 17                  Shib Bari More, Khulna 9100                  Phone 01833304134                  Email:bm.khulna@communitybankbd.com</p>	<p><b>Fulbaria Branch</b>                  Fulbaria Green City, Holding 516                  Word 8, Mymensingh Fulbaria Road                  Fulbaria, Mymensingh 2216                  Phone 01833304138                  Email:bm.fulbaria@communitybankbd.com</p>
<p><b>Panchdona Branch</b>                  Amzad Tower (1st Floor)                  Burairhat, Panchdona                  Madhabdi, Narsingdi 1603                  Phone 01833304131                  Email:bm.panchdona@communitybankbd.com</p>	<p><b>Mirzapur Branch</b>                  Holding: 159, Ward No-03                  Baimhati, Kakoly Moor, Kalibari Road                  Mirzapur, Tangail-1940                  Phone 01833304132                  Email:bm.mirzapur@communitybankbd.com</p>	<p><b>Nawabganj Branch</b>                  Sajeda Complex (Ground Floor)                  Kolakopa, Kashimpur                  Nawabganj, Dhaka 1320                  Phone 01833304136                  Email:bm.nawabganj@communitybankbd.com</p>	<p><b>Noapara Branch</b>                  Chowdhury Bhaban (1st Floor)                  Saihamnagar, Noapara Bazar                  Madhabpur, Habiganj 3333                  Phone 01833304125                  Email:bm.noapara@communitybankbd.com</p>
<p><b>Gouripur Branch</b>                  Afia Plaza (1st Floor), Gouripur                  Daag No 7715, 7716, Angaura                  Gouripur Bazar, Daudkandi                  Cumilla 3517                  Phone 01833304133                  Email:bm.gouripur@communitybankbd.com</p>	<p><b>Ranirbandar Branch</b>                  Grameen Tower (1st Floor)                  Daag No 3377, 3378                  Dinajpur 5241                  Phone 01833304135                  Email:bm.ranirbandar@communitybankbd.com</p>	<p><b>Malopara Sub Branch</b>                  TSI/ATSI Quarter. Govt. Mohila                  College Road, Ward 11, Boalia,                  Malopara 6000, Rajshahi.                  Phone 01833304139                  Email:bm.malopara@communitybankbd.com</p>	<p><b>Sir Iqbal Road (Kalibari) Sub Branch</b>                  KMP Shopping Complex, Sir Iqbal                  Road (Kalibari), Helatola, Khuna                  Sadar Thana More, Khulna.                  Phone +8809612715002, IP: 5002001</p>
<p>24/7 Contact Center: +88 096 127 16707, 16707 e-mail: <a href="mailto:contact@communitybankbd.info">contact@communitybankbd.info</a> web: <a href="http://communitybankbd.com">communitybankbd.com</a></p>			



২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
০১	Core Banking System (CBS) এর মাধ্যমে সাধারণ ব্যাংকিং সেবা, নগদ জমা/ উত্তোলন, পে-অর্ডার ইস্যু	ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে গ্রাহকগণ অনলাইনে টাকা জমা, উত্তোলন, স্থানান্তরসহ অন্যান্য লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন।	ব্যাংকের জমা বই, চেক বই এবং ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ফরম। প্রয়োজনবোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদিও ব্যবহার করা হয়। সারাদেশের কমিউনিটি ব্যাংকের সব শাখা/উপ-শাখা থেকে সেবা প্রদান করা হয়।	অধিকাংশ সেবা বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। কিছু সংখ্যক সেবা ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফিস অনুযায়ী প্রদান করা হয়। উক্ত ফিস নগদে আদায় অথবা ব্যাংক হিসাব থেকে কর্তন করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ৩.৩০ টা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়। নগদ জমাঃ ৩ থেকে ৫ মিনিট  নগদ উত্তোলনঃ ৩ থেকে ৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
০২	হিসাব খোলাঃ সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, টিআইএন, ট্যাক্স রিটার্ন কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), পেশা/অর্থের উৎস প্রমানের দলিল, বর্তমান/ স্থায়ী ঠিকানা প্রমানের দলিল, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
০৩	চলতি হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র, টিআইএন, ট্যাক্স রিটার্ন কপি বর্তমান/ স্থায়ী ঠিকানা প্রমানের দলিল, জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
			<p>ক) মেমোরেন্ডাম ও আরটিকেলস্ অফ এসোসিয়েশান ( লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) , গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে)</p> <p>খ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড/ম্যানেজিং কমিটি/গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব</p> <p>গ) সার্টিফিকেট অফ ইন কর্পোরেশন( কোম্পানী বা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে)</p> <p>ঘ) সার্টিফিকেট অফ কমেসমেন্ট অফ বিজনেস ( কেবলমাত্র পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে)</p> <p>ঙ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত পরিচালক/ কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষর ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।</p> <p>ব্যাংকের সকল শাখা।</p>	<p>রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।</p> <p>শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a></p>		
০৪	স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (এসএনডি)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	<p>হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র, টিআইএন, ট্যাক্স রিটার্ন কপি, বর্তমান/ স্থায়ী ঠিকানা প্রমানের দলিল, জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য</p> <p>ক) মেমোরেন্ডাম ও আরটিকেলস্ অফ এসোসিয়েশান (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে)</p> <p>খ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড/ম্যানেজিং কমিটি/গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব</p> <p>গ) সার্টিফিকেট অফ ইন কর্পোরেশন( কোম্পানী বা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে)</p> <p>ঘ) সার্টিফিকেট অফ কমেসমেন্ট অফ বিজনেস ( কেবলমাত্র</p>	<p>বিনামূল্যে</p> <p>পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।</p> <p>শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a></p>	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
			পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) ও) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত পরিচালক/ কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষর ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।			
০৫	স্থায়ী/ মেয়াদী আমানত (FDR)	শাখা পর্যায়ের হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN, ট্যাক্স রিটার্ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	বিদ্যমান গ্রাহকের সেবা প্রদান ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট।  নতুন/সতন্ত্র গ্রাহকঃ ১ ঘণ্টা।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
০৬	ডিপিএস (DPS) হিসাব	শাখা পর্যায়ের হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN, ট্যাক্স রিটার্ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ	বিদ্যমান গ্রাহকের সেবা প্রদান ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট।  নতুন/সতন্ত্র গ্রাহকঃ ১ ঘণ্টা।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
				<a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>		
০৭	এমআইডিএস (MIDS) স্কিম	শাখা পর্যায়ের হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN, ট্যাক্স রিটার্ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	বিদ্যমান গ্রাহকের সেবা প্রদান ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট।  নতুন/সতন্ত্র গ্রাহকঃ ১ ঘণ্টা।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
০৮	প্রতিশ্রুতি স্টুডেন্ট অ্যাকাউন্ট (ইনস্যুরেন্স সুবিধা সহ)	৩-১৮ বছরের নিচে বয়সের স্কুলগামী ছাত্র ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় অভিভাবকের সাথে যৌথ হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী (মাইনর) এবং অভিভাবক (হিসাব পরিচালক) কে বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে।	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম সনদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র আবেদনকারীর ০২ কপি এবং অভিভাবকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র/ ছাত্র-ছাত্রীর পরিচয় পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
০৯	জেনারেল স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট	৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায়	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম সনদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র আবেদনকারীর ০২ কপি এবং অভিভাবকের ০২ কপি ছবি,	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান





ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
		হিসাব খুলতে পারবেন।	নমিনির ০১ কপি ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র/ ছাত্র-ছাত্রীর পরিচয় পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্ক: <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>		
১০	স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট (মাইনর)	০-১৮ বছরের নিচে বয়সের স্কুলগামী ছাত্র ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় অভিভাবকের সাথে যৌথ হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী (মাইনর) এবং অভিভাবক (হিসাব পরিচালক) কে বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে।	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম সনদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র আবেদনকারীর ০২ কপি এবং অভিভাবকের ০২ কপি ছবি, নমিনির ০১ কপি ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র/ ছাত্র-ছাত্রীর পরিচয় পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ও হিসাবের ধরন অনুযায়ী অন্যান্য দলিলাদি।  ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে  পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী উৎসে কর, চার্জ ও ALCO রেট/প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী সুদ আরোপ করা হয়।  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্ক: <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	হিসাব খোলার তথ্য সগ্রহঃ ১০ মিনিট হিসাব খোলার পদ্ধতি (Data Capture in CBS): ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১১	লকার সার্ভিস  *কমিউনিটি ব্যাংকে একাউন্ট থাকতে হবে	১। সেবা প্রারম্ভিক ২। বিদ্যমান সেবা প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরম, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনির ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ এর ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।  কমিউনিটি ব্যাংকের নির্ধারিত শাখাঃ ১। কর্পোরেট শাখা ২। গুলশান শাখা ৩। ধানমন্ডি শাখা ৪। উত্তরা শাখা ৫। নবাবগঞ্জ শাখা	শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্ক: <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	নতুন লকার সার্ভিস সেবা ৪৫ থেকে ৫৫ মিনিট।  বিদ্যমান লকার কার্ডমার চাবি হস্তান্তরঃ ১৫ মিনিট।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
			৬। আন্দরকিল্লা শাখা			
১২	স্বল্প/ দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ঋণ কমিটির সুপারিশ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কতৃপক্ষের অনুমোদন।  হেড অফিস/ সকল শাখা/উপশাখা অফিস	ব্যাংকের প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী	প্রোডাক্ট এবং ইলিজিবিলাটি কোয়ারিঃ ১৫ থেকে ২০ মিনিট  ডকুমেন্টেশন কালেকশনঃ ৪৫ থেকে ৬০ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১৩	কৃষি ঋণ / কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ঋণ কমিটির সুপারিশ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কতৃপক্ষের অনুমোদন।  হেড অফিস/ সকল শাখা/উপশাখা অফিস	ব্যাংকের প্রযোজ্য রেট অনুযায়ী	প্রোডাক্ট এবং ইলিজিবিলাটি কোয়ারিঃ ১৫ থেকে ২০ মিনিট  ডকুমেন্টেশন কালেকশনঃ ৪৫ থেকে ৬০ মিনিট	হেড অব এসএমই এন্ড এগ্রিকালচার ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২৭৯ ইমেইল: sharif.hasan@communitybankbd.com
১৪	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষার ভিত্তিতে	অনলাইনে জব পোর্টালে আবেদনের মাধ্যমে  হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন	বিনামূল্যে	পরীক্ষায় উত্তীর্ণ প্রার্থীদের নিয়োগ পত্র প্রদান করা হয়	ইনচার্জ, হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৭ ইমেইল: hrd@communitybankbd.com
১৫	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	একাউন্ট/ স্পট ক্যাশ এর মাধ্যমে	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিটেন্সের পিন নং ইত্যাদি  ট্রেড এন্ড রেমিট্যান্স	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক রেমিটেন্স পরিশোধে কয়েক মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিটেন্স সরাসরি গ্রাহকের হিসাবে জমা করা হয়।	হেড অব ট্রেড এন্ড রেমিট্যান্স ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১৪৫ ইমেইল: trade.ops@communitybankbd.com
১৬	ডেবিট কার্ড  *কমিউনিটি ব্যাংকে একাউন্ট থাকতে হবে	কার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক টাকা উত্তোলন এবং POS সুবিধা প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরম।  কার্ড অপারেশন্স	বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জঃ শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী  শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	শহুরে এলাকাঃ ০৪ দিন, গ্রামীণ এলাকাঃ ০৭ দিন *সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে	ম্যানেজার, কার্ড অপারেশন্স ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১৩৪ ইমেইল: card.ops@communitybankbd.com

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
১৭	ক্রেডিট কার্ড	কার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক টাকা উত্তোলন এবং POS সুবিধা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, NID, JOB ID, ETIN, TAX RETURN ও ছবি। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিভাগীয় কমিটির সুপারিশ, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কতপক্ষের অনুমোদন।  কার্ড ডিভিশন	বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জঃ শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ <a href="https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc">https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc</a>	শহুরে এলাকাঃ ০৪ দিন, গ্রামীণ এলাকাঃ ০৭ দিন *সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে	হেড অব কার্ড ডিভিশন ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১৪০ ইমেইল: cards@communitybankbd.com
১৮	BEFTN	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে সেবা প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরম নিকটবর্তী যে কোন শাখা	বিনামূল্যে	১০ থেকে ১৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
১৯	RTGS	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে সেবা প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরম নিকটবর্তী যে কোন শাখা	১০০ টাকা (ভ্যাট সহ), হিসাব থেকে ডেবিট	৮ থেকে ১০ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২০	BACH/ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে সেবা প্রদান	অন্য ব্যাংকের চেক ও জমা বই  ব্যাংকের সকল শাখা।		৩ থেকে ৫ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২১	NPSB	ইলেক্ট্রনিক প্লাটফর্ম	গ্রাহকের নিজ অ্যাকাউন্ট থেকে মোবাইল অ্যাপ্স এর মাধ্যমে	১০ টাকা (ভ্যাট সহ)	তাৎক্ষণিক	ম্যানেজার, কার্ড অপারেশন্স ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১৩৪ ইমেইল: card.ops@communitybankbd.com
২২	কল সেন্টারের মাধ্যমে তথ্য, পরামর্শ ও সেবা প্রদান	২৪ ঘণ্টা কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান	সরাসরি ১৬৭০৭ অথবা বিদেশ থেকে +৮৮ ০৯৬১২ ৭১৬৭০৭ ইমেইল: contact@communitybankbd.info	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	কল সেন্টার ইনচার্জ ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২২২ ইমেইল: contact@communitybankbd.info
২৩	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে অবহিতকরন সহ সেবা প্রদান	জনগনের স্বেচ্ছায় এখানে প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সন্নিবেশিত আছে।	ওয়েবসাইটের ঠিকানাঃ <a href="http://www.communitybankbd.com">www.communitybankbd.com</a>	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	চীফ মার্কেটিং অফিসার ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১১০ ইমেইল: contact@communitybankbd.info
২৪	ইউটিলিটি বিল গ্রহন (ডেসকো, ডিপিডিসি তিতাস গ্যাস, ওয়াসা,	অনুমোদিত শাখায় বিল এর টাকা গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে (বিবরণীসহ) স্থানান্তর করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিলের কপি সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা জমা গ্রহণ করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
	ওজোপাড়িকো) এর বিল গ্রহন		গ্রাহকের নিজ অ্যাকাউন্ট থেকে মোবাইল অ্যাপ্স এর মাধ্যমেও অনলাইনে ডেসকো ও ওজোপাড়িকো বিল প্রদানের সুবিধা। ব্যাংকের সকল শাখা।			
২৫	এ-চালান	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ (টিআইএন/ বিন/এনআইডি/ প্রাতিষ্ঠানিক একাউন্ট নাম্বার	টিআইএন/ বিন/এনআইডি/ প্রাতিষ্ঠানিক একাউন্ট নাম্বার ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২৬	ই-জিপি(e-GP)	অনলাইনের মাধ্যমে e-GP portal এ আপলোড করার মাধ্যমে	e-GP সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

হেড অফিস অপারেশনস (ট্রেড এন্ড রেমিট্যান্স):

সেবা গ্রহনের স্থান	সেবার তালিকা	প্রারম্ভিক সুর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির সুর	মোট সময় সীমা (ব্যাপ্তিকাল), শাখা ও উপশাখা পর্যায়
হেড অফিস অপারেশনস (ট্রেড এন্ড রেমিট্যান্স)	বিল পরিশোধ	ব্রাঞ্চ/ ট্রেড*	অপারেশন ম্যানেজার/ ম্যানেজার/ হেড অব ট্রেড	একই দিন
	খণপত্র খোলা ১. এলসি (CASH/ USANCE) ২. ব্যাক টু ব্যাক এলসি	রিলেশনশীপ ম্যানেজার*	ইউনিট হেড / ম্যানেজার/ সিআরএম	২ ঘণ্টা
	ব্যাংক গ্যারান্টি ইস্যুকরণ ১। লোকাল ২। ফরেন	রিলেশনশীপ ম্যানেজার*	ইউনিট হেড / ম্যানেজার/ সিআরএম	২ ঘণ্টা
	বিলে স্বীকৃতি প্রদান	ট্রেড অফিসার*	ইউনিট হেড / হেড অব ট্রেড	একই দিন



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
০১	বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষকে তথ্য প্রদান	চাহিত তথ্যের পত্র সংশ্লিষ্ট ডিভিশনে প্রেরণ। ডিভিশন কর্তৃক তথ্য প্রস্তুতকরণ। কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ। সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্র	বিনামূল্যে	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্রে উল্লেখিত সময়ের পূর্বে	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশনসমূহের প্রধানগণ
০২	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান(পত্র/সিডি/ সফটকপি	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ডাকযোগে/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন/ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তথ্য অধিকার আইনে বর্ণিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	চীফ মার্কেটিং অফিসার ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১১০ ইমেইল: contact@communitybankbd.info
০৩	ডেসকো, ডিপিডিসি তিতাস গ্যাস, ওয়াসা, ওজোপাড়িকো) এর বিল গ্রহণ	চুক্তি পত্র আনুষাঙ্গী অনুমোদিত শাখায় বিল এর টাকা গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিলের কপি সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা জমা গ্রহণ করা হয়।	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান।
০৪	অটোমেটেড চালান সিস্টেম (এ-চালান)	অনুমোদিত শাখায় এ-চালান এর টাকা গ্রহণ করে তা সরকারের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।	ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে এ-চালান এর টাকা জমা গ্রহণ করা হয় এবং অটোমেটেড চালান সিস্টেম এর মাধ্যমে সরকারের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান।
০৫	সিটিআর (CTR) বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল	কোন গ্রাহকের ১ দিনে নগদ লেনদেনের পরিমাণ ১০ লক্ষ বা তদূর্ধ্ব হলে বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিটে (BFIU) মাসিক বিবরণী প্রেরণ।  নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী "goAML" সফটওয়্যারের মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	ডিক্যামেলকো ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২৫৯ ইমেইল: goaml@communitybankbd.com

কমিউনিটি ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

<https://www.communitybankbd.com>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



Community Bank

• Trust • Security • Progress

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
০৬	এসটিআর (STR) বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল	কোনো গ্রাহকের লেনদেন অস্বাভাবিক অথবা অবৈধ উপায়ে অর্জিত ধারণা করা হলে এসব লেনদেনের তথ্য গোপনীয়ভাবে বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট (BFIU) প্রেরণ	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউটের (BFIU) নির্দেশনা মোতাবেক	ডিক্যামেলকো ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২৫৯ ইমেইল: goaml@communitybankbd.com
০৭	হিসাব সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্সটিটিউট সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং দুদকের চাহিদা মতে)	তদন্তের প্রয়োজনে আইন দ্বারা অনুমোদিত সংস্থা কর্তৃক যাচিত হিসাবসমূহের চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ করা	বিবরণী ও চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র	প্রয়োজ্য নয়	নথিতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান অথবা হেড অব অপারেশন্স ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২৫৯ ইমেইল: service.delivery@communitybankbd.com
০৮	হিসাব অবরুদ্ধকরণ	তদন্তের প্রয়োজনে অভিযুক্তের নিকট হতে অর্থ আদায় বা অন্য কোন প্রয়োজনে আদালত/ সরকারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের হিসাব অবরুদ্ধ করা হয়।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	উপযুক্ত নথি হাতে পাওয়া সাপেক্ষে অনতিবিলম্বে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান অথবা হেড অব অপারেশন্স ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২৫৯ ইমেইল: service.delivery@communitybankbd.com
০৯	১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক আদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পর্ষদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে	বাংলাদেশ ব্যাংক বিআরপিডি সার্কুলার নং: ১০, ১২ই সেপ্টেম্বর ২০১৮ ইং নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক বিআরপিডি সার্কুলার নং: ১০, ১২ই সেপ্টেম্বর ২০১৮ ইং নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান
১০	১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক দাবীদারহীন ব্যাংকের লকারে মূল্যবান সামগ্রী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	একজন প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেটের উপস্থিতিতে শাখা কর্তৃক প্রস্তুতকৃত দাবীদারহীন লকারে রক্ষিত সামগ্রীর জব্দ তালিকা অনুযায়ী। বাংলাদেশ ব্যাংক বিআরপিডি সার্কুলার নং: ১০, ১২ই সেপ্টেম্বর ২০১৮ ইং নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক বিআরপিডি সার্কুলার নং: ১০, ১২ই সেপ্টেম্বর ২০১৮ ইং নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান
১১	অন্য ব্যাংক ও বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে সেবা প্রদান সংক্রান্ত চুক্তি সম্পাদন	সমঝোতা স্মারক (MOU) এর চুক্তি অনুযায়ী	ব্যাংকের/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের আবেদন ও অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র	পারস্পরিক সম্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাশুল	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
০১	ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রদান	ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী	অবকাঠামো অনুসারে  হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন	বিনামূল্যে	চলতি মাসের বেতন চলতি মাসের মধ্যেই প্রদান করা হয়।	ইনচার্জ, হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৭ ইমেইল: hrd@communitybankbd.com
০২	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যোগ্যতা/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক	বার্ষিক ট্রেনিং ক্যালেন্ডার এবং চাহিদা মোতাবেক  কমিউনিটি ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি	বিনামূল্যে	বাৎসরিক ও মাসিক পরিকল্পনা অনুযায়ী	ম্যানেজার, কমিউনিটি ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-২১৫ ইমেইল: training.academy@communitybankbd.com
০৩	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	চাহিদা মারফত	বেতন বিবরণী  হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	ইনচার্জ, হিউম্যান রিসোর্স ডিভিশন ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৭ ইমেইল: hrd@communitybankbd.com
০৪	ব্যাংকের নতুন শাখা ও বুথ স্থাপন	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে লাইসেন্স পাওয়া সাপেক্ষে।	নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব, নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলাটি/ভায়াবিলাটি রিপোর্ট, ভবন মালিকের আবেদন/ ভাড়া প্রস্তাব	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনের শর্ত সাপেক্ষে	হেড অব জিএসডি ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৮ ইমেইল: gsd@communitybankbd.com
০৫	আসবাবপত্র ও স্টেশনারী সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ	শাখা/ অফিস/ ডিভিশন হতে চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে টেন্ডারসহ যথাযত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরবরাহ ও স্থাপন করা হয়।	শাখা/ অফিস/ ডিভিশন হতে চাহিদার প্রেক্ষিতে	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	হেড অব জিএসডি ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৮ ইমেইল: gsd@communitybankbd.com
০৬	নিজস্ব ভবন ও ভাড়া ভবনের বৈদ্যুতিক লাইন ও সরঞ্জাম ক্রয় ও সরবরাহ	শাখা/ অফিস/ ডিভিশন হতে চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে টেন্ডারসহ যথাযত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরবরাহ ও স্থাপন করা হয়।	১। যথাযত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/ সুপারিশ ২। চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহ্বান ৪। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নিরীক্ষা রিপোর্ট	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	হেড অব জিএসডি ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৮ ইমেইল: gsd@communitybankbd.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর এবং ইমেইল)
০৭	শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, লকার, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র, ফাস্ট এইড বক্স /প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশনের জন্য স্টিল দ্রব্যাদি সরবরাহ ও মেরামত	প্রধান কার্যালয়	নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	হেড অব জিএসডি ফোন: ০৯৬১২৭১২২২০ এক্স-১০৮ ইমেইল: gsd@communitybankbd.com

**৩) সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:**

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১	প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ সম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
০২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
০৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

শিডিউল অব চার্জ এর লিঙ্কঃ

<https://www.communitybankbd.com/disclosures/#rc>

\*শর্তাবলী প্রযোজ্য

- ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণ করার সাপেক্ষে সময়সীমা প্রযোজ্য হবে



৪) প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান	০৭ কার্যদিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	এস. এম রেদওয়ান পাটওয়ারী হেড অব অপারেশন্স অ্যান্ড ডিক্যামেলকো ফোনঃ ০১৭৬৫০২৯২৩১ ইমেইলঃ sm.redwan@communitybankbd.com	১৫ কার্যদিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সামসুল হক সুফিয়ানী চীফ অপারেটিং অফিসার চেয়ারম্যান, সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সেল ফোনঃ ০১৭১৩০৬০৮২৫ ইমেইলঃ shamsul.sufyani@communitybankbd.com	৩০ কার্যদিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে