

হাবিব ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশ

গ্রাহক/নাগরিক চার্টার

ম্যানুয়াল সংস্করণ ২.০ (২০২৪)

সূচিপত্র

১. ভূমিকা:	০৪
২. গ্রাহক/নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য:	০৫
৩. গ্রাহক/নাগরিক সনদের ভিত্তি:	০৫
৪. গ্রাহক/নাগরিক চার্টার গঠন	০৬
৫. কাস্টমার চার্টার সেল (CCC) এর মূল দায়িত্ব	০৬
৬. পরিষেবা চ্যানেলের বিবরণ:	০৭
৭. ব্যাংকারদের বাধ্যবাধকতা / গ্রাহকদের সাধারণ অধিকার:	০৮-১২
৮. সনদ লঙ্ঘনের প্রভাব:	১৩
৯. ঋণ এবং আমানত পণ্য এবং পরিষেবা	১৪ -২২
১০. গ্রাহকের অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া	২৩
১১. সংযোজন	২৪-৩৯

১। ভূমিকা:

এইচবিএল বাংলাদেশ উন্নত পরিষেবার মাধ্যমে গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য তাদের আর্থিক চাহিদা মেটানোর জন্য উন্মুখ, যা আমাদের দেশের বৃদ্ধিতে ও অবদান রাখার সুযোগ দেয়। এই দৃষ্টিভঙ্গির পরিপ্রক্ষিতে আমাদের গ্রাহক/নাগরিক চার্টার বিভিন্ন সুবিধা বা পরিষেবা সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত তথ্য প্রদান করে, যেটা স্বাভাবিক নিয়মে গ্রাহকদের সরবরাহ করা হয় এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি তুলে ধরে এবং একই সাথে জবাবদিহিতা এবং দায়িত্ব নিশ্চিত করে। কর্মকর্তা ও কর্মচারীর যদিও এই সনদটি একটি আইনি চুক্তি নয়, এটি আমাদের গ্রাহকদের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি এবং দায়িত্বগুলি ব্যাখ্যা করে এবং গ্রাহক-ব্যাংকার সম্পর্কের সুস্থ ও ন্যায্য অনুশীলনের জন্য গ্রাহকদের পক্ষ থেকে বাধ্যবাধকতা নির্দিষ্ট করে।

গ্রাহক/নাগরিক সনদের অনুলিপি আমাদের সকল গ্রাহকদের অনুরোধে আমাদের শাখায় এবং আমাদের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। সমস্ত গ্রাহকদের ব্যাংককে দেওয়া বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কে তাদের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে আমাদের অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে এবং এই সনদে নির্দিষ্ট মন্তব্য করুন। আমাদের পণ্য, শর্তাবলী বা পরিষেবা সম্পর্কে আরও বিশদ এবং সম্পূর্ণ তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদের শাখা বা আমাদের ওয়েবসাইট পরিদর্শন করুন বা আমাদের লিখুন বা আমাদের ওয়েবসাইট www.hbl.com/bangladesh-এ দেয়া যোগাযোগ নম্বরগুলিতে কল করুন বা নিম্নলিখিত ঠিকানায় আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন: ২৪/৭ কল সেন্টার +৮৮০১৯৭৭৭৪২৫২৩।

২ গ্রাহক/নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য :

ক. গ্রাহক/নাগরিক চার্টার সকল গ্রাহকদের জন্য সকল শাখায়, কাস্টমার সার্ভিস পয়েন্টে এবং ব্যাংকের ওয়েব সাইটে পাওয়া উচিত যাতে গ্রাহকরা সহজে তথ্য পেতে পারেন

খ গ্রাহকদের অধিকার ও বাধ্যবাধকতা এবং সেইসাথে ব্যাংকারদের অধিকার ও বাধ্যবাধকতা তাদের ওয়েব সাইট, লিফলেট, নোটিশ বোর্ড, পোস্টার বা অন্য কোনো যোগাযোগ চ্যানেলের মাধ্যমে অবহিত, প্রকাশ বা প্রদর্শন করুন।

গ . "গ্রাহক /নাগরিক চার্টার" এর মূল উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের তাদের সাধারণ সম্পর্কে সচেতন করা। অধিকার, ব্যাংকিং পরিষেবা, বাধ্যবাধকতা, অভিযোগের পদ্ধতির প্রক্রিয়া এবং এর মাধ্যমে গ্রাহকদের তাদের নিজস্ব সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করে।

৩ গ্রাহক /নাগরিক সনদের ভিত্তি :

এই গ্রাহক /নাগরিক সনদটি বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা ১০-অক্টোবর-২০২২ তারিখের "গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ২০১৪ এর নির্দেশিকা" এবং বিআরপিডি সার্কুলার নং ১৭-এর ২.০৯ এর প্রয়োজনীয় বিধান অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে।

৪ গ্রাহক/নাগরিক চার্টার গঠন

গ্রাহক চার্টার সেল (সিসিসি)

বাংলাদেশ ব্যাংক ১৩ জুলাই, ২০১৪ তারিখে তাদের এফআইসিএসডি সার্কুলার পত্র নং ০১-এর মাধ্যমে 'গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা'-এর জন্য একটি নির্দেশিকা জারি করেছে যেখানে সমস্ত ব্যাংককে 'কাস্টমার চার্টার' প্রস্তুত করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে। সমস্ত ব্যাংকগুলিতে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের যথাযথ এবং সময়মত সমাধানের নিরীক্ষণের জন্য প্রধান নির্বাহীর সরাসরি তত্ত্বাবধানে HBL বাংলাদেশের একটি কেন্দ্রীয় অভিযোগ সেল রয়েছে। বর্তমান কমিটিতে নিম্নলিখিতগুলি রয়েছে যারা কেন্দ্রীয় অভিযোগ সেলের সভা ছাড়াও গ্রাহক/নাগরিক চার্টার সভা পরিচালনা করবেন :

- চেয়ারম্যান - কান্ট্রি ম্যানেজার
- সচিব - প্রধান - কান্ট্রি অপারেশনস
- সদস্য - প্রধান মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ পরিপালন কর্মকর্তা
- সদস্য- দেশের প্রধান-দায়-দায়িত্ব এবং নগদ ব্যবস্থাপনা
- সদস্য- সম্পর্ক ব্যবস্থাপক- কর্পোরেট ব্যাংকিং
- সদস্য- প্রধান এইটআরএম

- কো-অর্ডিনেটর- এডিসি প্রধান

৫ কাস্টমার চার্টার সেল (সিসিসি) এর মূল দায়িত্ব

- ১) গ্রাহকের অধিকার / ব্যাংকারদের বাধ্যবাধকতা প্রকাশ করার ব্যবস্থা করা
- ২) তাদের নিজ নিজ শাখায় তাদের গ্রাহক/নাগরিক চার্টার প্রস্তুত ও সংরক্ষণের ব্যবস্থা করা এবং তাদের প্রাপ্ত প্রদর্শন করুন।
- ৩) ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে গ্রাহক/নাগরিক চার্টার আপলোড করার ব্যবস্থা করা (সংযোজন-বি)।
- ৪) গ্রাহক/ নাগরিক চার্টার বাস্তবায়নে ব্যাঙ্ক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সংবেদনশীল করতে প্রতি বছর ন্যূনতম ০৪ (চার)টি প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।
- ৫) গ্রাহক/নাগরিক চার্টার বাস্তবায়নের বিষয়ে ত্রৈমাসিক বৈঠকের ব্যবস্থা করা।
- ৬) কমিটি নিয়মিতভাবে মূল্যায়ন করবে যে কার্যক্রমগুলি পরিকল্পনা অনুযায়ী এবং নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সম্পাদিত হচ্ছে কিনা।
- ৭) নিশ্চিত করুন যে আপডেট করা নাগরিক/গ্রাহক চার্টার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে এবং শাখাগুলিতে স্থাপন করা হবে।

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের যে কোনো কাজকে অন্তর্ভুক্ত করুন সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

৬ ...। পরিষেবা চ্যানেলের বিবরণ:

এইচবিএল বাংলাদেশ ৫টি শাখা নিয়ে কাজ করছে এবং বিকল্প ডেলিভারি চ্যানেল যেমন ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল অ্যাপস, এটিএম বুথ এবং ভিসা ডেবিট কার্ড প্রদান করে। গ্রাহকরা যেকোনো শাখায় যেতে পারেন বা তাদের স্বাচ্ছন্দ্যে নিচের যেকোনো একটি সেবা বেছে নিতে পারেন।

(ক) গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ:

আমাদের কল সেন্টারে কল করে (০০৮৮ ০১৯৭৭৭৪২৫২৩, ০০৮৮ ০৯৬১২৬২৪৮৭৭), গ্রাহক অভিযোগ নিবন্ধন ও সমাধান করতে পারেন, একটি হারানো বা চুরি হয়ে যাওয়া কার্ডের রিপোর্ট করতে পারেন এবং অন্যান্য পরিষেবার মধ্যে যেমন ব্যালেন্স অনুসন্ধান, শাখার তথ্য, ব্যাঙ্ক পণ্যের সাধারণ প্রশ্নগুলির মধ্যে তাদের HBL বাংলাদেশ ভিসা ডেবিট কার্ড সক্রিয় করতে পারেন। ইত্যাদি

(খ) ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং (আইবি) এর জন্য সহায়তা পরিষেবা যেমন গ্রাহক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাক্সেস করতে অক্ষম, পাসওয়ার্ড রিসেট অনুরোধ, আইবি আনলক ইত্যাদি অ্যাক্সেস করতে অক্ষম। গ্রাহক এই আইবি পরিষেবাগুলির জন্য bd.cardservice@hbl.com এ মেল পাঠাতে পারেন।

ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে এইচবিএল গ্রাহকরা তাদের অ্যাকাউন্টগুলি পরিচালনা ও নিরীক্ষণ করতে পারেন, এইচবিএল বাংলাদেশের যেকোনো অ্যাকাউন্টে তহবিল স্থানান্তর করতে পারেন, ইস্যু করা চেকের অবস্থা এবং ইমেল সতর্কতা প্রাপ্তির বিষয়ে অনুসন্ধান করতে পারেন।

৭ ব্যাংকারদের বাধ্যবাধকতা / গ্রাহকের সাধারণ অধিকার :

আমাদের গ্রাহকদের মূল প্রতিশ্রুতি

- যথাযথ নিয়ন্ত্রক লাইসেন্স এবং অনুমোদন সহ ব্যাংকিং ব্যবসা পরিচালনা করা।
- শাখা এবং ওয়েবসাইটে নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা বাধ্যতামূলক বিজ্ঞপ্তিগুলি প্রদর্শন করা।
- ব্যাংকিং ঘন্টা এবং ছুটির বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শন করা
- শাখা এবং ওয়েবসাইটে পণ্য এবং পরিষেবা প্রদর্শন করা।
- গ্রাহকদের সামগ্রিক ব্যাংকিং সম্পর্কের জন্য বন্ধুত্বপূর্ণ, দ্রুত এবং সঠিক পরিষেবা প্রদান করা এবং তাদের আর্থিক চাহিদার সমাধান প্রদান করা।
- ব্যবসার সময় ব্যাংকিং হলে উপস্থিত সকল গ্রাহকদের উপস্থিতি।
- আমাদের নথি এবং পদ্ধতিগুলি পরিষ্কার এবং আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ তথ্য দেওয়া নিশ্চিত করা।

ব্যাংকগুলি তাদের গ্রাহকদের কমপক্ষে নিম্নলিখিত অধিকারগুলি পাওয়ার অনুমতি দেবে, যেমন ,
ব্যাংক তাদের গ্রাহকদের প্রতি নিম্নলিখিত বাধ্যবাধকতাগুলি পালন করবে:

১. ভোক্তাদের কাছে কোনো পণ্যের সমাপ্তির পদ্ধতি প্রকাশ।
২. অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে প্রকাশ।
৩. স্পষ্টভাবে কিস্তির সংখ্যা এবং প্রতিটি কিস্তির জন্য অর্থ প্রদানের পরিমাণ সহ অর্থের পরিমাণ এবং মেয়াদ প্রকাশ।
৪. গ্যারান্টারকে, যদি থাকে, তার অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা এবং ভোক্তার দ্বারা ডিফল্ট হওয়ার ক্ষেত্রে এর প্রভাব সম্পর্কে অবহিত করুন

ক) বর্তমান সুদের হারের প্রকাশ-

সুদ-বহনকারী আমানত এবং ঋণ উভয়ের জন্য গ্রাহকদের সাথে চুক্তি স্বাক্ষর করার আগে,
ব্যাংকগুলি করবে:

- ফিল্ড ডিপোজিট বা ঋণের মেয়াদ গ্রাহকদের জানানো।
- গ্রাহকদের চার্জ, যদি থাকে, এবং অকালের পরিণতি সম্পর্কে অবহিত করুন একটি স্থায়ী আমানত বা ঋণের সমাপ্তি।
- সুদের হার স্থির বা পরিবর্তনশীল কিনা তা গ্রাহকদের জানানো।
- সুদের অর্থ প্রদান বা কর্তন করা হবে এমন ভিত্তি এবং ফ্রিকোয়েন্সি জানানো।
- প্রতিটি পণ্যের সুদ গণনা করতে ব্যবহৃত পদ্ধতি ব্যাখ্যা করুন ;
- ফিল্ড ডিপোজিটে গ্রাহকরা যে মোট আয় পাবেন তা স্পষ্টভাবে প্রকাশ করুন; এবং
- ব্লেক আপ সহ ক্রেডিট এর মোট খরচ প্রকাশ করুন, যদি থাকে।

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের
যে কোনো কাজকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

খ) চার্জ, ফি, কমিশন ইত্যাদির সর্বশেষ সময়সূচির প্রকাশ।

এইচবিএল বাংলাদেশ গ্রাহক ও ক্লায়েন্টদের বিভিন্ন সেবা প্রদান করে যার জন্য ফি, সার্ভিস চার্জ, কমিশন ধার্য করা হয় যা চার্জ/ট্যারিফের তফসিলে সংকলিত হয়। গ্রাহকদের ধারণ করা পণ্য(গুলি) সম্পর্কিত নির্দিষ্ট/ ব্যতিক্রমী পরিষেবাগুলি নির্দিষ্ট চার্জের নিশ্চয়তা দিতে পারে। এই চার্জগুলি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা/সংশোধিত হয় এবং সাধারণত আমাদের শাখা অফিস, শাখা প্রদর্শন এবং ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অবহিত করা হয়। অধিকন্তু, গ্রাহকদের অতিরিক্ত চার্জ বা খরচ প্রদানের জন্য অবহিত করা হবে, যেমন উপলব্ধ অতীত রেকর্ডগুলি পুনরুদ্ধার করার জন্য অনুসন্ধান ফি ইত্যাদি। প্রচলিত চার্জের সময়সূচী (SOBC) ব্যাংকের ওয়েবসাইট: www.hbl.com/bangladesh-এ উপলব্ধ।

গ) শর্তাবলী পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি:

ব্যাংক প্রদত্ত শর্তাবলী একজন ভোক্তাকে ফি, চার্জ, জরিমানা, প্রাসঙ্গিক সুদের হার এবং অন্য কোন ভোক্তার দায়বদ্ধতা বা আর্থিক পণ্য বা পরিষেবা ব্যবহারে বাধ্যবাধকতা। ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে ভোক্তাকে নিম্নলিখিত শর্তে ব্যাঙ্কে চিঠি, নিবন্ধিত ইমেল ঠিকানার মাধ্যমে অবহিত করা হয়েছে:

- ১) শর্তাবলী, ফি বা চার্জ, পরিষেবাগুলি বন্ধ করা বা আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর প্রাঙ্গনে স্থানান্তরিত কোনও পরিবর্তন কার্যকর করার আগে কমপক্ষে ত্রিশ দিন আগে।
- ২) পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কিত সুদের হারের যে কোনও পরিবর্তন অবিলম্বে

ঘ) মূল্য সংযোজন পরিষেবা:

ইন্টারনেট ব্যাংকিং এসএমএস ব্যাংকিং, এটিএম পরিষেবা ইত্যাদির জন্য ব্যাঙ্কে অবশ্যই তাদের গ্রাহকদের কাছ থেকে লিখিত সম্মতি নিতে হবে এবং এর জন্য আরোপিত চার্জ সহ গ্রাহকদের শর্তাবলী জানাতে হবে।

ঙ) গ্যারান্টার:

একজন গ্যারান্টার হিসাবে কাজ করার আগে, ব্যাংকগুলি লিখিতভাবে করবে:

- ১) ব্যক্তিকে তার সম্ভাব্য দায়বদ্ধতার পরিমাণ এবং প্রকৃতি সম্পর্কে পরামর্শ দিন।
- ২) ব্যক্তিগত গ্যারান্টার হিসাবে কাজ করার আগে ব্যক্তিকে স্বাধীন আইনি পরামর্শ নেওয়ার পরামর্শ দিন

চ) অন্যান্য তথ্যের প্রকাশ, যেমন :-

১. বৈদেশিক মুদ্রার ক্রয় এবং বিক্রয় হার। এছাড়াও, জন্য সুদের হার প্রদর্শন বিভিন্ন আমানত এবং শাখায় ঋণ স্কিম এবং স্ট্যান্ডার্ড ফি এবং চার্জ।
২. আর্থিক বিবরণী, আর্থিক কর্মক্ষমতা সূচক ইত্যাদি
৩. ব্যাংকিং ঘন্টা এবং ছুটির নোটিশ
৪. পরিষেবার অপারেটিং চক্র বা রোড ম্যাপ (ডেস্ক নম্বর, ফ্লোর নম্বর, রুম নম্বর ইত্যাদি নির্দেশক)।

গ্রাহকদের বাধ্যবাধকতা/ব্যাক্সারদের অধিকার।

ক) গ্রাহককে ব্যাংকিং নিয়ম, অনুশীলন, কার্যকরী নিয়মগুলি অনুসরণ করতে হবে এবং মেনে চলতে হবে

শব্দটি এবং প্রতিটি ব্যাংকিং পণ্য এবং পরিষেবার জন্য নির্ধারিত শর্তাবলী।

খ) গ্রাহকদের গ্রাহক পরিষেবা পয়েন্টগুলিতে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা বজায় রাখতে হবে।

গ) গ্রাহকদের তাদের মূল্যবান মতামত প্রদান করতে হবে / আমাদের পরিষেবাগুলিতে অভিযোগ যাতে আমাদের সক্ষম করতে পারে আমাদের ভুলগুলি সংশোধন করুন এবং আমাদের গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করুন এবং ব্যাংকে সাড়া দিন

যেকোনো গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট আপডেট রাখা এবং প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রশ্ন।

ঘ) ঠিকানা, টেলিফোনে কোনো পরিবর্তন হলে গ্রাহকরা অবিলম্বে ব্যাংককে জানাবেন নম্বর, ইমেল আইডি, যোগাযোগের বিবরণ, এবং লেনদেনের প্রোফাইল ইত্যাদি।

ঙ) গ্রাহক অযৌক্তিক জেদ, দাবি, তর্ক এবং দেখানোর চেষ্টা করবেন না আচরণ

চ) গ্রাহকরা সাধারণত নির্ধারিত ডেস্কে যেকোন প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করবেন যেমন গ্রাহকদের সার্ভিস ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক বা ইনকোয়ারি ডেস্ক প্রথম উদাহরণে।

ছ) গ্রাহককে যতদূর সম্ভব ভুল বোঝাবুঝি এড়াতে হবে।

জ) আয়ের উৎস এবং অন্যান্য KYC সম্পর্কিত প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সঠিক এবং আপ টু ডেট তথ্য প্রদান করুন

আমরা আমাদের গ্রাহকদের আশা করি:

- সচেতনভাবে সমস্ত প্রাসঙ্গিক পণ্য বৈশিষ্ট্য, শর্তাবলী, শুল্ক, ব্যাংকিং অনুশীলন, নিয়ম, ইত্যাদি পড়ুন এবং বুঝুন এবং কোনও স্পষ্টীকরণের জন্য অবিলম্বে ব্যাংক-কর্মীদের জিজ্ঞাসা করুন।
- "আপনার গ্রাহককে জানুন (কেওয়াইসি), কাস্টমার ডিউ ডিলিজেন্স (সিডিডি)" বাধ্যবাধকতা পূরণে আমাদের সহায়তা করা তার নিজের এবং সহ-আবেদনকারীর মতো সংশ্লিষ্ট পক্ষের পরিচয়, পেশা, ঠিকানা ইত্যাদি সম্পর্কে সম্পূর্ণ ও সঠিক প্রকাশ করে, প্রতিনিধি, মনোনীত, সুবিধাভোগী মালিক, স্বাক্ষরকারী, ইত্যাদি, অ্যাকাউন্ট খোলার সময় এবং সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী পর্যায়ক্রমিক বিরতিতে।
- তাদের অ্যাকাউন্টের সুরক্ষার জন্য নির্দেশিত সতর্কতা গ্রহণ করা।
- অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম), অনলাইন ব্যাংকিং, বাংলাদেশ এর মতো পরিষেবা পাওয়া যাচ্ছে
ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার নেটওয়ার্ক (BEFTN) রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট (RTGS), নগদ-লেনদেনের সাথে যুক্ত ঝুঁকি কমাতে।

- তাদের অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য সরকারী ট্যাক্স, ভ্যাট, আবগারি শুল্ক প্রদানে সহযোগিতা করা এবং /বা সময়ে সময়ে সরকার কর্তৃক আরোপিত অন্য কোনো চার্জ এবং যে কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থা থেকে হোল্ড, ফ্রিজ করার মতো নির্দেশাবলী মেনে চলা।
- রক্ষণাবেক্ষণ না করার জন্য পরিষেবা চার্জ প্রদান , চেক ফেরত, রেমিটেন্স, সংগ্রহ ইত্যাদি। ফি এবং চার্জের বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েব সাইটে এবং শাখাগুলিতেও পাওয়া যায়।

ন্যায্য ব্যাংকিং অনুশীলন:

গ্রাহকদের অনুরোধ করা হচ্ছে:

- চেক বই, ডেবিট কার্ড এবং স্টেটমেন্টের নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করা।
- চেকের বিশদ বিবরণ, সুবিধাভোগীর নাম , তারিখ, শব্দ ও পরিসংখ্যানে পরিমাণ, ক্রসিং, বাম থেকে লেখা এবং কোনও চেক ইস্যু করার আগে ফাঁকা জায়গাগুলি ক্রস-আউট করা।
- পর্যাপ্ত উপলভ্য ব্যালেন্স ছাড়া বা পরিবর্তন সহ চেক প্রদান করা থেকে বিরত থাকা এবং ক্লিয়ারিং এবং ওভার কাউন্টারে ব্যাঙ্ক কর্মীদের (প্রযোজ্য হিসাবে) ইতিবাচক-পে যাচাইয়ের সময় স্পষ্ট নির্দেশ দিন।
- ব্যাঙ্কের প্রয়োজন অনুসারে ন্যূনতম অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স বজায় রাখা।
- অ্যাকাউন্ট নম্বর, ফিক্সড ডিপোজিট রসিদ (এফডিআর) , লকার নম্বর , ডেবিট কার্ড নম্বর, এবং অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত অন্যান্য তথ্য আলাদাভাবে উল্লেখ করা এবং এই তথ্যগুলি কঠোর গোপনীয়তা বজায় রেখে গ্রাহকের হেফাজতে রাখা উচিত।
- আবাসিক অবস্থার পরিবর্তনের জন্য অবিলম্বে শাখাকে অবহিত করা (স্থানীয়/বিদেশী বিনিময় প্রবিধান/নির্দেশিকা অনুযায়ী)।
- ডিমাল্ড ড্রাফ্ট, ডেবিট কার্ড, চেকের ছুটি (গুলি)/বই, লকারের চাবি, পাসওয়ার্ড, পিন, গুরুত্বপূর্ণ ব্যাঙ্কিং যন্ত্রের ক্ষতি সম্পর্কে জানানো ডেবিট কার্ড অবিলম্বে ব্লক করার জন্য অবিলম্বে শাখায় এবং/অথবা কল সেন্টারে ।
- নিরবচ্ছিন্ন পরিষেবা নিশ্চিত করতে সুদ/চার্জ, কিস্তি, লকার ভাড়া এবং অন্যান্য বকেয়া সময়মতো পরিশোধ করা।
- ফাঁকা চেকে স্বাক্ষর করছেন না। তাই চেক বইতে নমুনা স্বাক্ষর রেকর্ড করবেন না এবং ডেবিট কার্ড এবং পিন একসাথে রাখবেন না বা অসুরক্ষিত নথিতে পিন লিখবেন না।
- অবিলম্বে শাখাকে অবহিত করা, যখন একজন অপ্ৰাপ্তবয়স্ক মেজর হয়ে যায় বা অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের দুর্ভাগ্যজনক মৃত্যু ঘটলে এবং গ্রাহককে আরও ভাল পরিষেবা দেওয়ার জন্য সময়মতো প্রয়োজনীয় নথি উপস্থাপন করুন।
- স্টেটমেন্ট, লেনদেন ভাউচার, তাকে সন্মোদন করা ব্যাঙ্কের যোগাযোগ চেক করা এবং কোনও অসঙ্গতি থাকলে তা সঙ্গে সঙ্গে ব্যাঙ্ককে অবহিত করা। ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য গ্রাহকদের/সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির সাথে কোনো বিরোধ কমাতে গ্রাহকদের প্রযোজ্য ব্যাঙ্কিং

রেকর্ড/যন্ত্র- যেমন স্টেটমেন্টের কপি, অফার-লেটার, লোন-চুক্তি, গ্যারান্টি, ইত্যাদি রাখার আশা করা হয়।

গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করা।

অভিযোগ দায়ের করা সহজ করার লক্ষ্যে ব্যাঙ্কগুলি সিসিএস এবং সিএমসির আধিকারিকদের নাম, সম্পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ফ্যাক্স নম্বর, ইমেল, ওয়েব, ঠিকানা, ইত্যাদি সহ যোগাযোগের বিশদ বিবরণ প্রদর্শন করবে, যার বিশিষ্ট স্থান শাখা এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইট।

আপডেট করা সিটিজেনস চার্টার ব্যাংক তার ওয়েবসাইটে সর্বশেষ আপডেটের তারিখ সহ আপলোড করা হবে এবং প্রধান কার্যালয় এবং প্রতিটি শাখায় একটি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শিত হবে।

অধিকন্তু, গ্রাহকরা আমাদের ২৪-ঘন্টা কল সেন্টারে ফোন নম্বর +৮৮ ০১৯৭৭৭৪২৫২৩, ০০৮৮ ০৯৬১২৬২৪৮৭৭- এ অনুসন্ধান/প্রতিক্রিয়ার অভিযোগ জানাতে পারেন।

৮। সনদ লঙ্ঘনের প্রভাব:

গ্রাহক সনদ ব্যাংকের কাছে খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এখানে বর্ণিত স্ট্যান্ডার্ডগুলি মেনে চলতে ব্যর্থ হলে নিম্নলিখিতগুলির জন্য ব্যাংকের 'শৃঙ্খলামূলক পদক্ষেপ' নীতি অনুসারে উপযুক্ত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে:

- যে কোন গ্রাহক চার্টার লঙ্ঘনকারী কর্মচারী।
- যে কোন কর্মচারী ইচ্ছাকৃতভাবে গ্রাহক সনদের লঙ্ঘন সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক তথ্য আটকে রাখে।
- লঙ্ঘনকারীর ব্যবস্থাপক বা সুপারভাইজার, লঙ্ঘনের পরিস্থিতিগুলি লঙ্ঘনে অংশগ্রহণ বা পরিশ্রমের অভাবকে প্রতিফলিত করে।
- যেখানে ব্যাংকের এক বা একাধিক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে জালিয়াতি-জালিয়াতি, অর্থ আত্মসাৎ বা কোনো অনিয়মের অভিযোগ উঠেছে এবং ব্যাংক কর্তৃক পরিচালিত তদন্ত/তদন্তে উল্লিখিত অভিযোগগুলি সত্য বলে প্রমাণিত হয়েছে, এবং তারপরে ব্যাংককে অবশ্যই ব্যবস্থা নিতে হবে।
ব্যাংকের বিদ্যমান নিয়ম ও পদ্ধতির অধীনে ওই কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা বা উপযুক্ত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে:

৯ ঋণদান এবং ডিপোজিট পণ্য ও পরিষেবা

এইচবিএল বাংলাদেশ বিভিন্ন বিভাগে ক্লায়েন্টের চাহিদা মেটাতে নিম্নলিখিত ঋণ ও আমানত পণ্য সরবরাহ করে ;

- ০৯.১.- কর্পোরেট ব্যাংকিং - ধার দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবা
- ০৯.২- খুচরা, দায় এবং নগদ ব্যবস্থাপনা- আমানত পণ্য ও পরিষেবা

০৯.১ কর্পোরেট ব্যাংকিং- ঋণ দেওয়ার জন্য পণ্য এবং পরিষেবা:

এইচবিএল- বাংলাদেশ কর্পোরেট ব্যাংকিং বিভাগ শিল্পের বিভিন্ন ব্যবসায়িক ক্ষেত্রের উদীয়মান এবং বড় কর্পোরেট গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান চাহিদা মেটাতে পণ্য ও পরিষেবার একটি বিস্তৃত অ্যারে অফার করে। বাংলাদেশে অর্থায়ন এবং সম্পর্ক গড়ে তোলার দীর্ঘ ইতিহাস এইচবিএলকে একটি অনন্য অন্তর্দৃষ্টি দিয়েছে, এটি কর্পোরেট গ্রাহকদের সময়োপযোগী এবং কার্যকর আর্থিক সমাধান প্রদান করতে সক্ষম করেছে।

আমাদের শক্তি:

- আপনার ব্যবসার প্রয়োজনীয়তা শনাক্ত করতে এবং বৈচিত্রপূর্ণ পণ্য এবং পরিষেবার মাধ্যমে আপনাকে সমাধান প্রদান করতে পাকা সম্পর্ক দল।
- ঢাকা, চট্টগ্রাম এবং সিলেটে অফিস সহ, এইচবিএল কর্পোরেট ব্যাংকিং দেশের তিনটি প্রধান বিভাগে গ্রাহকদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য প্রস্তুত।
- বাণিজ্য পরিষেবাগুলির জন্য বিশেষজ্ঞদের একটি পেশাদার দল এবং অন্যান্য সুবিধাগুলির মধ্যে নথিগুলির দ্রুত প্রক্রিয়াকরণ, ব্যাপক এবং সময়োপযোগী এমআইএস অফার করে।
- আমাদের ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট শাখা আপনার ব্যবসায়িক কর্মক্ষমতা বাড়াতে এক ছাদের নিচে নগদ ব্যবস্থাপনা পরিষেবাগুলির একটি বিস্তৃত পোর্টফোলিও অফার করে।
- দেশের জাতীয়করণকৃত এবং বেসরকারি খাতের ব্যাংকগুলির আন্তঃসীমান্ত লেনদেনকে সমর্থন করে একটি সু-উন্নত আর্থিক প্রতিষ্ঠান (FI) ব্যবসা।

আমাদের পণ্য ও সেবা:

HBL-Bangladesh ব্যবসা এবং কর্পোরেটদের ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল ফ্যাসিলিটি, ট্রেড সার্ভিস, ওয়ার্ক-অর্ডার ফাইন্যান্সিং এবং টার্ম ফাইন্যান্সিং আকারে কর্পোরেট লোন অফার করে।

ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল সুবিধা:

ব্যবসায় সহায়তা করতে এবং স্বল্পমেয়াদী ব্যবসায়িক বাধ্যবাধকতা পূরণের জন্য, HBL-Bangladesh নিম্নলিখিত সুবিধাগুলি অফার করে:

পণ্য	:	উদ্দেশ্য
ওভারড্রাফ্ট (OD)	:	<ul style="list-style-type: none">প্রতিদিনের অপারেশনাল খরচ মেটাতে।
স্বল্পমেয়াদী ঋণ (STL)	:	<ul style="list-style-type: none">স্থানীয় সংগ্রহব্যবসায় জরুরি/মৌসুমী তহবিলের প্রয়োজনীয়তা মেটাতে।সরকার বেতন কর্তব্য এবং অন্যান্যচালান অর্থায়নবাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী রপ্তানিমুখী কোম্পানির নগদ প্রণোদনা দাবির বিপরীতে।
ট্রাস্ট প্রাপ্তির বিরুদ্ধে অর্থায়ন (FATR)	:	<ul style="list-style-type: none">Sight LC এর বিপরীতে আমদানি বাধ্যবাধকতা নিষ্পত্তি করা।
অভ্যন্তরীণ বিল ক্রয় (IBP)	:	<ul style="list-style-type: none">ব্যাংক-টু-ব্যাংক এলসির অধীনে গৃহীত বিলের অর্থায়ন/বাট্টা।
বিদেশী বিল ক্রয় (FBP)	:	<ul style="list-style-type: none">কার্যকরী মূলধনের ব্যবধান মেটানোর জন্য রপ্তানি বিলের আলোচনা বা ছাড় দেওয়া রপ্তানি বাস্তবায়িত হওয়ার আগে বিদ্যমান।

বাণিজ্য সেবা:

শীর্ষস্থানীয় বহুজাতিক ব্যাংকগুলির মধ্যে একটি হওয়ায়, HBL-এর বাণিজ্য পরিষেবাগুলিতে ব্যাপক মনোযোগ রয়েছে। সেন্ট্রালাইজড ট্রেড সার্ভিসেস ডিভিশন কর্পোরেট গ্রাহকদের সমস্ত বাণিজ্য প্রয়োজনীয়তা মোকাবেলার জন্য একটি নিবেদিত দল দ্বারা কাজ করে। ব্যাংক নিম্নলিখিত বাণিজ্য সেবা প্রদান করে:

আমদানি সেবা	রপ্তানি সেবা	গ্যারান্টি
<ul style="list-style-type: none">ঋণপত্র (দৃষ্টি)ক্রেডিট পত্র (বিলম্বিত/ব্যবহার)লেটার অফ ক্রেডিট (ইউপিএএস, বিলম্বিত ও দৃষ্টির সংমিশ্রণ)বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী লেটার অফ ক্রেডিট (EDF)।ব্যাংক-টু-ব্যাংক এলসি (বিটিবি এলসি)শিপিং গ্যারান্টি	<ul style="list-style-type: none">রপ্তানি এলসি পরামর্শ, স্থানান্তররপ্তানি নথি সংগ্রহরপ্তানি আয় আদায়রপ্তানি এলসি নিশ্চিতকরণস্থানীয় রপ্তানি বিল সংগ্রহস্থানীয় রপ্তানি অগ্রগতি আদায়	<ul style="list-style-type: none">ব্যাংকার গ্যারান্টিবিড বন্ডকর্মক্ষমতা গ্যারান্টিঅগ্রিম পেমেন্ট গ্যারান্টিকাউন্টার গ্যারান্টি

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের যে কোনো কাজকে অতুল গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

আমদানি অর্থায়ন: <ul style="list-style-type: none">FATRUPAS LC এর বিপরীতে আমাদের আন্তর্জাতিক নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আমদানি বিল ছাড়।স্বল্পমেয়াদী ঋণ (শুল্ক, কর, ভ্যাট, মাল পরিশোধ)	রপ্তানি অর্থায়ন: <ul style="list-style-type: none">বিদেশী ডকুমেন্টারি বিল BDT এবং USD তে ক্রয়/ছাড়অভ্যন্তরীণ/স্থানীয় বিল ক্রয়/বিডিটি এবং মার্কিন ডলারে ছাড়ক্যাশ ইনসেনটিভ প্রসেসিং।	
--	--	--

কাজের অর্ডার সুবিধা:

HBL-Bangladesh কর্পোরেট ক্লায়েন্টদের বিভিন্ন কর্তৃপক্ষের দরপত্রে অংশগ্রহণ করতে এবং তাদের পুরস্কৃত কাজ সম্পাদন করার জন্য ওয়ার্ক অর্ডার সুবিধা প্রদান করে।

- বিড বন্ড
- কর্মক্ষমতা গ্যারান্টি
- অগ্রিম পেমেন্ট গ্যারান্টি

মেয়াদী অর্থায়ন:

HBL-Bangladesh একটি নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের জন্য মূলধনী যন্ত্রপাতি এবং সরঞ্জাম বা অন্যান্য সম্পদ অধিগ্রহণের জন্য অর্থায়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন মেয়াদে মেয়াদী ঋণ প্রসারিত করে। ব্যাংকটি সিভিকেশন চুক্তিতেও অংশগ্রহণ করে যা বাজারের শীর্ষ স্তরের ব্যাংকগুলি দ্বারা সাজানো হয়।

এসএমই ফাইন্যান্স:

HBL-Bangladesh উৎপাদন, বাণিজ্য ও পরিষেবা শিল্পে নিযুক্ত মহিলা উদ্যোক্তা সহ ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোক্তাদের অর্থায়নের প্রস্তাব দেয়। আমরা এসএমই ক্লায়েন্টদের তাদের প্রতিটি ব্যবসায়িক প্রচেষ্টায় সাফল্য অর্জনের জন্য কার্যকরী মূলধন সুবিধা, বাণিজ্য পরিষেবা এবং মেয়াদী ঋণ সুবিধা প্রদান করি।

কৃষি অর্থ:

HBL দেশের শীর্ষস্থানীয় MFI অংশীদারদের সাথে সম্পর্ক মডেলের মাধ্যমে কৃষি ও গ্রামীণ ঋণ সুবিধা প্রসারিত করে।

ঋণের পরিমাণ।

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের যে কোনো কাজকে অতুল গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

জামানত ছাড়া: ০.৮ মিলিয়ন [৪০% নগদ মার্জিন FDR আকারে সব ক্ষেত্রে, ব্যতিক্রম শুধুমাত্র RGM দ্বারা অনুমোদিত হতে পারে]

জামানত সহ: সর্বোচ্চ ৫.০০ মিলিয়ন [নিবন্ধিত বন্ধক/বিপণনযোগ্য উদ্ধৃত শেয়ার বা ডিপোজিটরি পণ্য]

কিস্তির আকার *ঋণের আকার, হারের উপর নির্ভর করে কিস্তির আকার গণনা করতে হবে সুদ এবং টেনার*

প্রসেসিং ফি ঋণের পরিমাণের 1% [সর্বোচ্চ BDT ২০,০০০] HBL-এর সাথে রক্ষণাবেক্ষণ করা গ্রাহকের সিডি অ্যাকাউন্টের ক্রেডিট ব্যালেন্স থেকে পুনরুদ্ধার করতে হবে। ভ্যাট এবং বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রক চার্জ আলাদাভাবে প্রদেয়, ফি ছাড়াও।

ঋণের মেয়াদ:

ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল ফাইন্যান্সিং: সর্বোচ্চ ৩ বছর এবং কর্মক্ষেত্রে অর্থায়নের সংস্কার: সর্বোচ্চ ৩ বছর।

গ্রেস পিরিয়ড উৎসাহিত নয়, তবে সিএম/আরজিএম-এর অনুমোদন সাপেক্ষে কেস-টু-কেস ভিত্তিতে প্ল্যান্ট/যন্ত্র সংগ্রহের ক্ষেত্রে ১-৩ মাস অনুমতি দেওয়া যেতে পারে

পরিশোধ: তারিখ ১০/২০ তারিখ মাসের

পরিশোধের পদ্ধতি - স্ট্যান্ডিং অর্ডারের মাধ্যমে সমান মাসিক কিস্তি (EMI) (HBL অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে)। PDC গ্রাহকদের জন্য যেখানে সুবিধাটি অন্যান্য ব্যাঙ্ক স্টেটমেন্টের বিশ্লেষণের ভিত্তিতে অনুমোদিত হয়।

০৯.২- খুচরা, দায় এবং নগদ ব্যবস্থাপনা- আমানত পণ্য ও পরিষেবা

- i) কারেন্ট অ্যাকাউন্ট
- ii) সেভিংস অ্যাকাউন্ট
- iii) বিশেষ নোটিশ জমা অ্যাকাউন্ট
- iv) মূল্য হিসাব
- v) বেসিক ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্ট
- vi) ব্যবসায়িক মূল্য অ্যাকাউন্ট
- vii) HBL মানি ক্লাব
- viii) HBL At Work (HAW)
- ix) ফিক্সেস ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট
- x) ভাবনাহীন
- xi) ডেবিট কার্ড
- xii) ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- xiii) লকার পরিষেবা

(I) চলতি হিসাব:

কারেন্ট অ্যাকাউন্ট হল অ - সুদ বহনকারী অ্যাকাউন্ট যা মূলত সেই গ্রাহকদের জন্য যারা দৈনিক ভিত্তিতে অসংখ্য ব্যাঙ্কিং লেনদেন করেন। গ্রাহকরা যতবার প্রয়োজন ততবার এই জাতীয় অ্যাকাউন্ট থেকে যে কোনও পরিমাণ অর্থ জমা এবং উত্তোলন করতে পারেন এবং একটি ওভারড্রাফ্ট / অগ্রিম সুবিধাও পেতে পারেন।

(ii) সেভিংস অ্যাকাউন্ট :

সেভিংস অ্যাকাউন্ট হল সুদ-বহনকারী অ্যাকাউন্ট যার অর্থ গ্রাহকদের মধ্যে সঞ্চয়ের অভ্যাসকে উন্নীত করা এবং প্রয়োজনে তাদের তহবিল ব্যবহার করার অনুমতি দেওয়া। গ্রাহকরা যে কোনও পরিমাণ অর্থ যে কোনও বার জমা দিতে পারেন। গ্রাহকদের দ্বারা রক্ষিত দৈনিক ব্যালেন্সের ভিত্তিতে সুদ গণনা করা হয় এবং অর্ধ-বার্ষিকভাবে জমা করা হয়। ওভারড্রাফ্ট/অগ্রিম সুবিধা পাওয়া যায় না।

(iii) এস এন ডি (SND) অ্যাকাউন্ট :

- SND হল সেই গ্রাহকদের জন্য ডিজাইন করা একটি সুদ বহনকারী অ্যাকাউন্ট যাদের ঘন ঘন লেনদেন করতে হয় এবং একই সাথে তাদের দিনের শেষ ব্যালেন্সের পরিমাণ অনুযায়ী প্রগতিশীল হারে সুদ উপার্জন করতে চান। বিশেষ লক্ষ্য করুন জমা 'এসএনডি' পড়ে মধ্যে দ্য বিভাগ এর সংরক্ষণ হিসাব সঙ্গে নিশ্চিত বৈশিষ্ট্য এবং প্রযোজ্য শর্ত **যেমন**,
- যেকোন টাকা তোলার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে 7 দিনের নোটিশ প্রয়োজন।
- 7 দিনের নোটিশ পরিবেশন না করে কোনো প্রত্যাহার করা হলে তার অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ ব্যালেন্সের জন্য সেই অ্যাকাউন্টের মাসের সুদ বাজেয়াপ্ত করা হবে।
- সুদের হার শুধুমাত্র আমানতের উপর ভিত্তি করে পরিবর্তিত হবে এবং 1) গ্রাহকের ধরন এবং 2) সুদ গণনার মানদণ্ডের ভিত্তিতে নয়।

(iv) মূল্য হিসাব:

বাংলাদেশে, স্থানীয় এবং বিদেশী ব্যাংক সহ সকল বাণিজ্যিক ব্যাংক সময়ে সময়ে তাদের গ্রাহকদের দৈনন্দিন প্রয়োজন মেটাতে এবং তাদের ব্যালেন্স শীট তৈরির জন্য বাজার থেকে সর্বাধিক তারল্য সুরক্ষিত করার জন্য বিভিন্ন ধরণের আমানত স্কিম এবং দায়বদ্ধতা পণ্য চালু করেছে।

তদনুসারে, এইচবিএল বাংলাদেশ এই বাজারে তার সূচনা থেকে তার গ্রাহকদের জন্য নির্দিষ্ট ডিপোজিটরি পণ্যও চালু করেছে যার মধ্যে রয়েছে মেয়াদী আমানত, (স্বল্পমেয়াদী এবং দীর্ঘমেয়াদী) কল ডিপোজিট, সুদ বহন এবং অ-সুদ-এর মতো বিভিন্ন নামকরণ ব্যবহার করে ডিমান্ড ডিপোজিট এবং টাইম ডিপোজিট। ভারবহন আমানত হিসাব।

এটি একটি লেনদেনমূলক অ্যাকাউন্ট যার উপর মাসিক ন্যূনতম ব্যালেন্সে সুদ জমা হবে। এই পণ্যটি চালু করার প্রাথমিক যুক্তি ছিল যুক্তিসঙ্গত তহবিলে একটি আকর্ষণীয় হারে লাভের প্রস্তাব দিয়ে ক্ষুদ্র সঞ্চয় আমানতকারীদের চাহিদা পূরণ করা।

(v) বেসিক ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট (BBA)

বেসিক ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট (বিবিএ) এমন একটি পণ্য যা নিম্ন-আয়ের অংশের লোকদের আকর্ষণ করার জন্য তৈরি করা হয়েছে এর দ্য দেশ থেকে পূরণ করা তাদের অধীন দ্য ছাতা এর দ্য ব্যাংকিং পদ্ধতি হিসাবে ক HBL এর কর্পোরেট সামাজিক দায়বদ্ধতার অংশ বাংলাদেশ-বিও.

অন্যদিকে, বাংলাদেশের ব্যাংকিং শিল্প প্রগতিশীল এবং উদ্ভাবনের দিকে এগিয়ে যাচ্ছে এবং ক্রেতা বিভাজন বিভিন্ন ব্যাংক কাছে আসছে খুচরা ব্যাংকিং বাজার ওয়ান-স্টপ-শপ/ওয়ান-স্টপ পরিষেবা হিসাবে এবং বিভিন্ন ধরনের বিশেষ পরিষেবা অফার করে যা পুরুষ ও মহিলাদের অনন্য চাহিদাকে লক্ষ্য করে। এই ব্যাংকগুলি গ্রাহকের আনুগত্য প্রচার করতে এবং ব্যাংকের মুনাফায় অবদান রাখতে তাদের গ্রাহকের চাহিদাকে সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার দিয়েছে। যাইহোক, প্রধান গ্রাহক বিভাগগুলির মধ্যে একটি রয়েছে যা মূলত উপেক্ষা করা হয়েছে: নিম্ন আয়ের বেতনভোগী ব্যক্তি। মৌলিক ব্যাংকিং হিসাব (বিবিএ) কাজ করে পছন্দ ক স্বাভাবিক লেনদেন হিসাব সঙ্গে এক অনন্য কারেন্ট অ্যাকাউন্টের বৈশিষ্ট্য অর্থাৎ, এই অ্যাকাউন্টটি শূন্য দিয়ে পরিচালনা করা যেতে পারে ভারসাম্য

(vi) ব্যবসায়িক মূল্য হিসাব: (BVA)

এটি একটি লেনদেনমূলক সেভিংস অ্যাকাউন্ট যার উপর দিনের শেষ ব্যালেন্সে মুনাফা জমা হবে। BVA HBL BD প্রাথমিকভাবে ২০১৬ সালে ব্যবসায়িক গ্রাহকদের নির্দিষ্ট চাহিদার কথা মাথায় রেখে ডিজাইন করা হয়েছে ভিতরে দ্য ব্যবসায়িক এবং খুচরা সেক্টর, WHO আছে প্রয়োজনীয়তা জন্য সংগ্রহ এবং স্থানান্তর শহর বা আন্তঃনগরের মধ্যে একটি অবস্থান থেকে এবং তাদের অ্যাকাউন্টে উদ্ভূত ব্যালেন্সের উপর একটি রিটার্ন উপার্জন করতে চায়। ব্রোকারেজ হাউস এবং স্কুলগুলিও এই ধরনের অ্যাকাউন্টগুলির জন্য সম্ভাব্য পাওয়া যায় পরে

(vii) HBL মানি ক্লাব (HMC):

হাবিব ব্যাংক লিমিটেড ১৯৬২ সালে স্কুল ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে শিশুদের একটি ব্যাংকিং ফোরাম প্রদানের পথপ্রদর্শক ছিল। বর্তমান প্রযুক্তিগত উন্নতিগুলি ব্যাংকগুলিকে ঐতিহ্যগত শাখা ব্যাংকিং ছাড়াও অন্যান্য বিভিন্ন মাধ্যমে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান করতে সক্ষম করেছে। এছাড়াও, তরুণ প্রজন্ম এই বিকল্প ডেলিভারি চ্যানেলগুলি বুঝতে এবং ব্যবহার করতে বেশি ঝুঁকছে। যাইহোক, প্রযুক্তির সহজতার সাথে, ছোট এবং মাঝারি আকারের ব্যাংকগুলির অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে, ব্যাংকিং বিভাগে প্রতিযোগিতা বহুগুণ বেড়েছে। অতএব, একটি ব্যবসায়িক মডেল এবং কৌশল প্রয়োজন, আমাদের ক্লায়েন্টের প্রয়োজনে বিনিয়োগের জন্য একটি দীর্ঘমেয়াদী পদ্ধতি গ্রহণ করা এবং খরচ এবং সুবিধার মধ্যে একটি বিচক্ষণ ভারসাম্য বজায় রাখা।

পরবর্তীকালে অনেক ব্যাংক এটি অনুসরণ করে এবং এখন এই বিভাগটি বাংলাদেশ ব্যাংক তাদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি উদ্যোগের মাধ্যমে অনুসরণ করেছে।

যোগ্যতার মানদণ্ড**অ্যাকাউন্টধারী এবং অভিভাবক/আইন অভিভাবক উভয়ই বাংলাদেশের নাগরিক হবেন**

ছাত্রদের বয়সসীমা ১৮ বছরের নিচে।

(viii) HBL এট ওয়ার্ক (HAW)

HBL অ্যাট ওয়ার্ক প্রোপোজিশনের লক্ষ্য হল বিভিন্ন কোম্পানি এবং কর্পোরেশনের সমস্ত কর্মচারীদের বেতনের হিসাব সংগ্রহ করা।

যোগ্যতার মানদণ্ড

লেভেল-১ মাসিক আয়ের মানদণ্ড ৫০,০০০ টাকার কম যার কমপক্ষে ১০জন কর্মী

যোগ্যতার মানদণ্ড

লেভেল ২- কাজের প্রিমিয়াম অ্যাকাউন্টে HBL কমপক্ষে ১০ জন কর্মচারীর সাথে ৫০,০০০ টাকার উপরে মাসিক আয়ের মানদণ্ড

(ix) ফিক্সড ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট (FDR)

ভূমিকা

একটি মেয়াদী আমানত হল একটি HBL BD অ্যাকাউন্টধারীর দ্বারা সুদের হার, সুদের ফ্রিকোয়েন্সি এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত সময়কাল/পরিপক্বতায় রাখা অর্থের সমষ্টি।

ব্যাংক তার গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন ধরনের মেয়াদী আমানত পণ্য অফার করে। এই পণ্যগুলি স্থানীয় (BDT) এবং বিদেশী মুদ্রা (USD, EURO এবং GBP) উভয় ক্ষেত্রেই অফার করা হয় এবং এক মাস থেকে ৩ (তিন) বছর বা তার বেশি সময়কাল/পরিপক্বতা থাকতে পারে।

সুদের হারের সময়সূচীতে অনুমোদিত এবং ঘোষিত যে কোনো সময় পরিবর্তন সাপেক্ষে। . বিদ্যমান সুদের হার শীট অবশ্যই শাখার নোটিশ বোর্ডে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।

নিম্নলিখিত পরিপক্বতার সময়কাল উপলব্ধ:

- এক মাস
- তিন মাস
- চার মাস
- ছয় মাস
- সাত মাস
- দশ মাস
- এক বছর
- তেরো মাস
- দুই বছর
- তিন বছর এবং তার উপরে

সুদ মাসিক, ত্রৈমাসিক, অর্ধ-বার্ষিক, বার্ষিক এবং মেয়াদপূর্তিতে পরিশোধ করা যেতে পারে ব্যতীত তিন এবং ছয় মাসের মেয়াদপূর্ণ আমানত ব্যতীত।

আমানতের উপর অর্জিত সুদ দৈনিক ভিত্তিতে গণনা করা হয়। যাইহোক, আমানত স্থাপনের সময় সম্মত হওয়া ফ্রিকোয়েন্সি এবং মুনাফা বুকিং হার অনুসারে পর্যায়ক্রমিক অর্থ প্রদান করা হয়।

যে হারে একটি আমানত বুক করা হয় তা হল আমানতের পুরো মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য হার।

অপ্রাপ্তবয়স্করা তাদের আইনি অভিভাবকদের যথাযথ ডকুমেন্টেশনের মাধ্যমে পণ্যটিতে বিনিয়োগ করতে পারে, এই ধরনের ক্ষেত্রে উপকারী মালিকদের বিবরণ যথাযথ KYC [আপনার গ্রাহককে জানুন] এবং CDD [গ্রাহকের কারণে অধ্যবসায়] এর কার্যকারিতা সহ রেকর্ড করা প্রয়োজন।

প্রযোজ্য উইথহোল্ডিং ট্যাক্স অব্যাহতিপ্রাপ্ত অ্যাকাউন্ট ব্যতীত প্রচলিত হার অনুযায়ী সুদ থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে কাটা হবে।

একটি স্থানীয় মুদ্রা এইচবিএল কারেন্ট বা সেভিংস অ্যাকাউন্ট ফিক্সড ডিপোজিট রাখার সময় গ্রাহককে অবশ্যই বজায় রাখতে হবে।

সমস্ত এইচবিএল বিডি শাখা পণ্য অফার করে। গ্রাহক ডিপোজিট স্থাপনের সময় বা মেয়াদপূর্তির তারিখ পর্যন্ত অটো রোলওভার বিকল্পটি বেছে নিতে পারেন (মূলধনযুক্ত সুদের সাথে বা ছাড়া)।

(x) ভাবনাহীন :

স্থানীয় নিয়ন্ত্রক বিশেষ করে বাংলাদেশ ব্যাংক আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের তদারকি ও সমর্থনে অনেক বেশি নিয়োজিত। অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের বৃদ্ধি, ব্যাপক বিনিয়োগের সমাধান সহ একটি নিরাপদ বিনিয়োগের সুযোগ অন্বেষণের দিকে ব্যক্তিদের প্রবণতা বৃদ্ধি, এইচবিএল ভাবনাহীন একটি প্রতিযোগিতামূলক সমাধান দিতে পারে।

পণ্য শিরোনাম	ভাবনাহীন
লিঙ্ক করা অ্যাকাউন্টের ধরন	গ্রাহককে একটি কারেন্ট বা সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে হবে যা ভাবনাহীন অ্যাকাউন্টের সাথে লিঙ্ক করা হবে। HBLBD-এর অপারেশন ম্যানুয়ালের অধীনে বর্ণিত ভাবনাহীনের জন্য ARF-এর মাধ্যমে ফিক্সড ডিপোজিট অনুরোধ শেয়ার করা হবে।
পণ্যের ধরন	(ফিক্সড ডিপোজিট) মাসিক রিটার্ন সহ।
মুদ্রার ধরন	শুধুমাত্র বিডিটি
ফোকাস	খুচরা গ্রাহকদের সুবিধার জন্য বিশেষভাবে প্রবীণ নাগরিকদের পাশাপাশি অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারী এবং পেনশনভোগী গ্রাহকরা।
আকার	ন্যূনতম পরিমাণ BDT ০.১০০ মিলিয়ন। মিলিয়ন টাকা।
টেনার	২ বছর এবং ৩ বছর / ২৪ এবং ৩৬ মাস)

(xi) ভিসা ডেবিট কার্ড:

ভিসা ডেবিট/এটিএম কার্ড যা সারা দেশে VISA/NPSB-এর মাধ্যমে সমস্ত ATM এবং POS-এ ব্যবহার করা যেতে পারে। এইচবিএল বাংলাদেশ ভিসা ডেবিট কার্ড আপনাকে ইলেকট্রনিক পেমেন্ট করার স্বাধীনতা সহ নগদ অর্থ বহন বা চেক লেখার ঝামেলা থেকে বাঁচায়।

(xiii) লকার সুবিধা

আমাদের লকার পরিষেবার মাধ্যমে, আমরা আপনাকে আপনার মূল্যবান জিনিসপত্রের নিরাপত্তার নিশ্চয়তা দিই যাতে আপনি আরও চাপমুক্ত জীবনযাপন করতে পারেন।

১০। গ্রাহকের অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া

আপনার যখন প্রয়োজন তখন আমরা সহায়তা ও শোনার জন্য	
সেবার প্রকৃতি	গোল
গ্রাহকের অভিযোগ ন্যায্যভাবে সমাধান করুন, ধারাবাহিকভাবে এবং অবিলম্বে	আমরা সর্বোচ্চ ০৫ কার্যদিবসের মধ্যে একটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে অভিযোগগুলি সমাধান করার লক্ষ্য রাখি। কোনো আনুমান্য পরাস্থাতর কারণে যদি কোনো অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান করা না যায় বা কোনো তদন্তের জন্য দীর্ঘ প্রক্রিয়ার প্রয়োজন হয় এবং অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, তাহলে অভিযোগ হ্যান্ডলিং অফিসার (CHO) সময় সময় আঞ্চলিক মহাব্যবস্থাপকের কাছে ঘটনাটি আপডেট করবেন এবং সময়সীমা নির্ধারণ করবেন। আবার এবং গ্রাহককে সেই অনুযায়ী অবহিত করা হবে।
সক্রিয়ভাবে আপনার চিন্তা এবং পরামর্শ অনুসন্ধান করুন কিভাবে আমরা আপনাকে আরও ভাল পরিবেশন করতে পারি	আপান নিম্নলিখিত উপায়ে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন: ০০৮৮ ০২ ৫৫০৩৫১৪২, ০০৮৮ ০২ ৫৫০৩৫১৪৪, ০০১ <u>ফোন:</u> ০০৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ <u>ই-মেইল:</u> Complaint.bangladesh@hbl.com <u>ওয়েবসাইট:</u> www.hbl.com/bangladesh <u>চিঠি:</u> আমাদের কাছে লিখুন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইউনিট, এইচবিএল বাংলাদেশ, অটোগ্রাফ (৪র্থ তলা), ৬৭ ও ৬৮ কামাল আতাতুর্ক এভিনিউ, বনানী ঢাকা ১২১৩

1. সং

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের যে কোনো কাজকে অত্যাধিক সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

১১ | **সংযুক্তি**

সংযোজন - ক

হাবিব ব্যাংক লিমিটেড, বাংলাদেশ
নাগরিকদের চার্টার্ড বিবরণ

ক্রম	নাম	উপাধি	যোগাযোগের নম্বর
১	সিটিজেনস চার্টার্ড ইমপ্লিমেন্টেশন টিম	এস এম রফিকুল ইসলাম রাহাত	মতিঝিল শাখার শাখা অপারেশন ম্যানেজার মো পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২২০০০ Ext.২১২৩ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৪১
		ফাহিমদা জিনাত চৌধুরী	শাখা অপারেশন ম্যানেজার প্রধান শাখা পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪৩৬০ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৫৪
		মোঃ ফাহিম আক্তার	উত্তরা শাখার শাখা অপারেশন ম্যানেজার মো পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৬০০০ Ext.৬১০৫ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৬৯
		মোঃ ইয়াসির আরাফাত সুমন	উত্তরা শাখার শাখা অপারেশন ম্যানেজার মো পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৩০০০ Ext: ৩১০২ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৬৬
		মোঃ নুরুল আনোয়ার	সিলেট শাখার শাখা অপারেশন ম্যানেজার মো পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৫০০০, জিঃ. ৫১০৫ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৫৯
		নাজমুল হোসেন	সহকারী সম্পর্ক ব্যবস্থাপক - দায়বদ্ধতা এবং নগদ ব্যবস্থাপনা পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৫০০০ Ext.৪১০৫ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫৪৬
		এটিএম মাহবুবুর রহমান	অবকাঠামো বিশ্লেষক তথ্য প্রযুক্তি পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২০৪ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫১৭
২	পরিদর্শন কমিটি	দেওয়ান আহসানউল্লাহ	তথ্যপ্রযুক্তি বিভাগের প্রধান ড পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২০১ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫১৬
		জামিল আক্তার	সিনিয়র ম্যানেজার সেন্ট্রাল অপারেশনস পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২৩৪ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৬০৭
		নাসরিন সুলতানা	টিম লিডার - দায় এবং নগদ ব্যবস্থাপনা দায় এবং নগদ ব্যবস্থাপনা পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২০৪ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫১৭
৩	ফোকাল পয়েন্টের মনোনয়ন	মোঃ হামিদুর রহমান	ম্যানেজার বিকল্প ডেলিভারি চ্যানেল তথ্য প্রযুক্তি পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২০২ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫২০
৪	ডেপুটি ফোকাল পয়েন্টের মনোনয়ন	মোঃ আদনান রুমান	কর্মকর্তা বিকল্প ডেলিভারি চ্যানেল তথ্য প্রযুক্তি পিএবিএক্স: +৮৮ ০৯৬১২৬২৪০০০ Ext.৪২০৭ মোবাইল +৮৮ ০১৭০৯৬৩২৫১৯

দ্রষ্টব্য: নাম, পদবী এবং যোগাযোগের তথ্য পরিবর্তন করা যেতে পারে।

এই নথিটি নির্দেশিকা প্রদান করে এবং এটি শুধুমাত্র হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের কর্মীদের ব্যবহারের জন্য। প্রকাশের
যে কোনো কাজকে অত্যাধিক গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে এবং শাস্তিমূলক/দণ্ডবিধির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

হাবিব ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশ

গ্রাহক চার্টার

HBL

HABIB BANK
হাবিব ব্যাংক

গ্রাহক চার্টার**হাবিব ব্যাংক লি.**

২৭.০৮.২০২৩

১ - দৃষ্টি ও মিশন

দৃষ্টি:	বাংলাদেশে আর্থিক পরিষেবার সবচেয়ে মূল্যবান ব্র্যান্ড হয়ে ওঠা আমাদের স্টেকহোল্ডারদের জন্য দীর্ঘস্থায়ী মূল্য তৈরি করে এবং সর্বোপরি আমরা যে সম্প্রদায়ে ব্যবসা করি তার পরিবর্তনের মাধ্যমে এবং টেকসই প্রবৃদ্ধি প্রদান করে।
মিশন:	আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক উভয় ক্ষেত্রেই পরিষেবার শ্রেষ্ঠত্ব প্রদান করব।
	আমরা শেয়ারহোল্ডারদের মূল্য সর্বোচ্চ নিশ্চিত করব।
	আমরা ক্রমাগত আমাদের সিস্টেম, পদ্ধতি এবং প্রশিক্ষণকে চ্যালেঞ্জ করব যাতে পরিষেবার শ্রেষ্ঠত্ব অর্জনের জন্য একটি সুসংহত এবং পেশাদার দল বজায় রাখা যায়।
	আমরা একটি সক্ষম পরিবেশ তৈরি করব এবং একটি দল-ভিত্তিক সংস্কৃতিকে আলিঙ্গন করব যেখানে লোকেরা শ্রেষ্ঠত্ব অর্জন করবে।

২.১ - নাগরিক পরিষেবা (নাগরিক সেবা)

সিরিয়াল	পরিষেবার নাম	পরিষেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সার্ভিস চার্জ এবং পেমেন্টের মোড	পরিষেবার জন্য টাইমলাইন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বর এবং ইমেল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অ্যাকাউন্ট খোলা	শারীরিক উপস্থিতি/অনলাইন	সেভিংস অ্যাকাউন্ট/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট (স্বতন্ত্র) ক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) সম্পূর্ণ এবং স্বাক্ষরিত অ্যাকাউন্ট খোলা ফর্ম ২) সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি প্রার্থী. ৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/ বৈধ পাসপোর্ট/ জন্ম শংসাপত্রের অনুলিপি (সত্যায়িত ছবি সহ) ৪) মনোনীত ব্যক্তির ফটো আইডি	প্রাথমিক জমা: নগদ জমা/চেক/ পে-অর্ডার /অনলাইন ট্রান্সফার	০-৪ দিন	সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজার/ মনোনীত কর্মকর্তা

			<p>এবং সাম্প্রতিক পাসপোর্ট আকারের ছবি (আবেদনকারী দ্বারা সত্যায়িত)</p> <p>৫) সাম্প্রতিক ইউটিলিটি বিল/গ্যাস/বিদ্যুৎ/ওয়াসা/টেলিফোনের কপি</p> <p>(৬) আয়ের প্রমাণ / তহবিলের উৎস</p> <p>৭) টিআইএন এর অনুলিপি (যদি প্রয়োজ্য হয়)</p> <p>৮) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়, শাখা অন্য যে কোনও জন্য অনুরোধ করতে পারে</p> <p>প্রয়োজনে উপযুক্ত নথি(গুলি)।</p> <p>খ. <u>নথি জমা দেওয়ার পদ্ধতি:</u> শাখা/অনলাইন (e -KYC)</p>			
--	--	--	---	--	--	--

২	চেক বই প্রদান	শারীরিক উপস্থিতি/অনলাইন	সেভিংস অ্যাকাউন্ট/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট (স্বতন্ত্র) a. <u>প্রয়োজনীয় নথি</u> : হার্ড কপি রিকুইজিশন স্লিপ চেক করুন। b. <u>চেকবুক সংগ্রহের জন্য অনুমোদন</u> c. <u>নথি জমা দেওয়ার পদ্ধতি</u> : শাখা	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট ডেবিট	২-৪ দিন	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
৩	কার্ড পরিষেবা	দৈহিক উপস্থিতি	ডেবিট কার্ড (শুধুমাত্র অ্যাকাউন্টধারীদের জন্য) a. প্রারম্ভিক অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম অনুযায়ী হতে হবে/পুনরায় জারি অতিরিক্ত রিকুইজিশন ফর্ম অনুযায়ী হতে হবে b. <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</u> : স্বাক্ষরিত আবেদনপত্র। <u>নথি জমা দেওয়ার পদ্ধতি</u> : শাখা	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট ডেবিট	০-৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ

৪	লকার পরিষেবা	দৈহিক উপস্থিতি	<p>a. <u>প্রয়োজনীয় নথি</u>: (শুধুমাত্র অ্যাকাউন্টধারীদের জন্য) * যথাযথভাবে পূরণ এবং স্বাক্ষরিত লকার আবেদন * আবেদনকারী এবং মনোনীত ব্যক্তির তথ্যের 2 কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং মনোনীত ব্যক্তির ছবি 2 কপি। আবেদনকারী এবং নমিনি ফর্ম উভয়ের এনআইডি/পাসপোর্ট।</p> <p>খ. <u>নথি জমা দেওয়ার স্থান</u>: শাখা</p>	<p>চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট ডেবিট</p>	<p>একই দিন উপর ভিত্তি করে উপস্থিতি</p>	<p>সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ</p>
৫	পে অর্ডার প্রদান	দৈহিক উপস্থিতি	<p>ক <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</u> :</p> <p>* যথাযথভাবে পূরণ এবং পে অর্ডার স্বাক্ষরিত ব্যক্তিদের জন্য আবেদনপত্র।</p> <p>* যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত কোম্পানির লেটারহেডে ইস্যু করার অনুরোধ।</p> <p>খ. <u>নথি জমা দেওয়ার পদ্ধতি</u> : শাখা / ইমেল</p>	<p>চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট ডেবিট</p>	<p>তাৎক্ষণিক</p>	<p>সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ</p>

৬	প্রাইজ বন্ড ক্রয়/বিক্রয়	দৈহিক উপস্থিতি	ক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: * প্রাইজ বন্ড (বিক্রয়ের জন্য) * স্থানীয় নগদ মুদ্রা (ক্রয়ের জন্য) * বড় ভলিউমের জন্য ফটো আইডি প্রয়োজন হবে লেনদেন (BDT50,000 এর বেশি) খ. <u>নথি জমা দেওয়ার স্থান:</u> শাখা	প্রয়োজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
৭	নগদ উত্তোলন	শারীরিক উপস্থিতি/এটিএম	a. <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</u> সঠিকভাবে গাওয়া চেক লিফ/কার্ড নথি জমা দেওয়ার স্থান: শাখা/এটিএম	HBL গ্রাহকদের জন্য কোন চার্জ নেই	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
৮	নগদ আমানত	দৈহিক উপস্থিতি	ক <u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</u> * জমা স্লিপ পূরণ * ফটো আইডি (যদি বহনকারী/প্রযোজ্য) খ. <u>নথি জমা দেওয়ার স্থান:</u> শাখা	চার্জের তফসিল অনুযায়ী (আন্তঃ শহর * অ্যাকাউন্ট ডেবিট) কোন চার্জ নেই (ইন্ট্রা সিটি)	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ

৯	ইন-হাউস চেক স্থানান্তর	দৈহিক উপস্থিতি	a. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : b. * সঠিকভাবে স্বাক্ষরিত চেক নথি জমা দেওয়ার স্থান : শাখা	প্রয়োজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
১০	ক্লিয়ারিং চেক করুন	দৈহিক উপস্থিতি	a. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : উপাদান তথ্য এবং স্বাক্ষর সহ ক্রমানুসারে পাতা চেক করুন ইতিবাচক বেতন নিশ্চিতকরণ (যদি প্রয়োজ্য হয়) নথি জমা দেওয়ার স্থান : শাখা	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট ডেবিট	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশিকা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
১১	সঞ্চয়পত্র /এফসিওয়াই বন্ধন ক্রয় এবং নগদকরণ	দৈহিক উপস্থিতি	a. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : সঞ্চয়পত্র /বন্ডের নির্দেশ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ প্রদানকারী নথি জমা দেওয়ার স্থান: শাখা	প্রয়োজ্য নয়	সঞ্চয়পত্রের জন্য : FCY বন্ডের জন্য 1 দিন: 1-2 দিন	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ

১২	আন্তঃব্যাংক তহবিল স্থানান্তর (BEFTN/RTGS/NPSB)	শাখা/অনলাইন	a. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : • যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত ক্লায়েন্ট নির্দেশনা। নথি জমা দেওয়ার স্থান : শাখা / ইমেল।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশিকা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
১৩	রেমিটেন্স সেবা	শাখা	a. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : বৈদেশিক বিনিময় নীতি বিভাগ অনুযায়ী (FEPD) নির্দেশিকা এবং শুধুমাত্র অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের। b. নথি জমা দেওয়ার স্থান: শাখা	প্রয়োজ্য নয়	০-১ দিন	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ

বিঃদ্রঃ:

- সমস্ত নির্দেশমূলক দিনগুলি শুধুমাত্র কাজের দিনের জন্য প্রযোজ্য।
- সমস্ত ক্ষেত্রে, নিয়ম ও প্রবিধান এবং ব্যাংকের নীতিগুলি অনুসরণ করে প্রাসঙ্গিক সমর্থনকারী নথিগুলির সম্পূর্ণ সেট পাওয়ার পরে শুধুমাত্র গ্রাহকের অনুরোধের জন্য সময়সীমা প্রযোজ্য হবে।
- উপরোক্ত সময়সীমা শুধুমাত্র পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় আনুমানিক সময়ের একটি ইঙ্গিত। যাইহোক, পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে প্রকৃত পরিষেবায় বেশি/কম সময় লাগতে পারে।
- ফোকাল পয়েন্টের সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগের সাথে যোগাযোগের দায়িত্ব থাকবে এবং ফোকাল পার্সনের বিস্তারিত ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে। .

২.২ - প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (প্রাতিষ্ঠানিক সেবা)

সিরিয়াল	পরিষেবার নাম	পরিষেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় নথি এবং প্রাপ্তির স্থান	সার্ভিস চার্জ এবং পেমেন্টের মোড	পরিষেবার জন্য টাইমলাইন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বর এবং ইমেল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ফান্ড ট্রান্সফার/পে অর্ডার/রেমিট্যান্স/বেতন/স্থায়ী নির্দেশনা/সুইপ/টিটি	চিঠি/ইমেল/ মোবাইল বা ইন্টারনেট অ্যাপ্লিকেশন	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	অবিলম্বে	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
২	ঋণদান	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	সর্বোচ্চ ২ মাস	সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৩	বাণিজ্য পরিষেবা	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ
৪	গ্যারান্টি পরিষেবা	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার / মনোনীত শাখা অপারেশন স্টাফ

৫	স্ট্রাকচার্ড ফাইন্যান্স সার্ভিস	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	স্ট্যান্ডার্ড টাইম	সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৬	ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সলিউশন	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	স্ট্যান্ডার্ড টাইম	ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট টিম
৭	সাপ্লাই চেইন ফাইন্যান্সিং সলিউশন	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	স্ট্যান্ডার্ড টাইম	সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজার
৮	কর্পোরেট উপদেষ্টা সেবা	চিঠি/ইমেল	এইচবিএল ওয়েবসাইট (hbl.com.bd)	চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী অর্থপ্রদানের পদ্ধতি: অ্যাকাউন্ট থেকে	স্ট্যান্ডার্ড টাইম	নিজ নিজ ব্যবসায়িক দল

বিঃদ্রঃ:

- সমস্ত নির্দেশমূলক দিনগুলি শুধুমাত্র কাজের দিনের জন্য প্রযোজ্য।
- সমস্ত ক্ষেত্রে, নিয়ম ও প্রবিধান এবং ব্যাঙ্কের নীতিগুলি অনুসরণ করে প্রাসঙ্গিক সমর্থনকারী নথিগুলির সম্পূর্ণ সেট পাওয়ার পরে শুধুমাত্র গ্রাহকের অনুরোধের জন্য সময়সীমা প্রযোজ্য হবে।
- উপরোক্ত সময়সীমা শুধুমাত্র পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় আনুমানিক সময়ের একটি ইঙ্গিত। যাইহোক, পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে প্রকৃত পরিষেবায় বেশি/কম সময় লাগতে পারে।

২.৩ - অভ্যন্তরীণ পরিষেবা (অভ্যন্তরীণ সেবা)

সিরিয়াল	পরিষেবার নাম	পরিষেবা প্রদানের পদ্ধতি	ক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সার্ভিস চার্জ এবং পেমেন্টের মোড	পরিষেবার জন্য টাইমলাইন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বর এবং ইমেল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	হাসপাতালে ভর্তির দাবি প্রতিদান/মাতৃত্বের দাবির প্রতিদান	শারীরিক	a) হাসপাতালে ভর্তির জন্য পরামর্শকের সুপারিশ (ফটোকপি) b) ডিসচার্জ সার্টিফিকেট (ফটোকপি) c) রুম চার্জ, তদন্ত এবং অন্যান্য পরিষেবা / ওষুধ / ওষুধ / সার্জিক্যাল অপারেশন চার্জ / আনুষঙ্গিক চার্জ সম্পর্কিত মূল বিল।	পেমেন্ট আদেশের মাধ্যমে মাধ্যমে পেমেন্ট	১৪ কার্যদিবস	প্রধান - এইচআর অপারেশনস
২	ছুটি যেমন, বার্ষিক ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি, মাতৃত্বকালীন ছুটি, অসুস্থ ছুটি ইত্যাদি।	ডিজিটাল	প্রয়োজনীয় নথি: ক. আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান: এইচআর, কান্ট্রি অফিস	প্রয়োজ্য নয়	০১ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট লাইন ম্যানেজার

৩	এনওসি/অভিজ্ঞতা সার্টিফিকেট	ডিজিটাল	প্রয়োজনীয় নথি: a. সার্টিফিকেট অনুরোধ b. সংশ্লিষ্ট লাইন ম্যানেজার/ কার্যকরী প্রধানের কাছ থেকে সম্মতি প্রাপ্তি স্থান: এইচআর, কান্ট্রি অফিস	প্রয়োজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	প্রধান - এইচআর অপারেশনস
---	-------------------------------	---------	--	---------------	-------------	-------------------------

এসএল	৩. ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা
১	গ্রাহকদের ব্যাংকিং নিয়ম, অনুশীলন, কার্যকরী নিয়ম, অ্যাকাউন্টের শর্ত স্বাক্ষরিত ইত্যাদি অনুসরণ করতে হবে।
২	সাইন অফ করা অ্যাকাউন্টের শর্তগুলির জন্য নির্ধারিত শর্তাবলী মেনে চলবেন।
৩	গ্রাহকদের গ্রাহক পরিষেবা পয়েন্টগুলিতে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা বজায় রাখতে হবে এবং অ্যাকাউন্টের শর্ত স্বাক্ষরিত হবে।
৪	গ্রাহকদের তাদের অভিযোগ যথাযথ উপায়ে বা নির্ধারিত ফর্মে ব্যাংকের কাছে জানাতে হবে। শাখায় রক্ষণাবেক্ষণ ওয়েবসাইট, হেল্পলাইন এবং অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে রাখুন
৫	গ্রাহকরা তাদের ঠিকানা, যোগাযোগের নম্বর বা যেকোন বস্তুগত তথ্যের পরিবর্তন ব্যাংককে জানাবেন।
৬	গ্রাহকরা সাধারণত নির্ধারিত ডেস্ক যেমন কাস্টমার সার্ভিস, ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজার, ব্রাঞ্চ ম্যানেজার, কন্টাক্ট সেন্টার, হেল্পলাইনে যেকোন প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করবেন।
৭	গ্রাহককে সময় সময় এসএমএস এবং ইমেলের মাধ্যমে শেয়ার করা ব্যাঙ্কিং নির্দেশাবলী/তথ্য/সচেতনতা অনুসরণ করতে হবে।
৮	এইচবিএল-এর সমস্ত কর্মচারীদের জন্য এইচবিএল আচরণবিধির বিরুদ্ধে গ্রাহককে অযৌক্তিক/অন্যায় পরিষেবার অনুরোধ করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

৪। সেবা প্রত্যাশীরা প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে তাদের করণীয় ব্যবস্থা

নং	কখন যোগাযোগ করতে হবে	কার সাথে যোগাযোগ করতে হবে	যোগাযোগের ঠিকানা	সমাধানের সময়
১	দায়িত্বশীল ব্যক্তি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিসারের নাম	নাম ও পদবী: ফোন: ইমেইল: ওয়েবসাইট:	০৭ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান করতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: ফোন: ইমেইল: ওয়েবসাইট:	০৭ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের কমপ্লয়েন্ট রেজোলিউশন সেল	নাম ও পদবী: ফোন: ইমেইল: ওয়েবসাইট:	০৭ কর্মদিবস

দ্রষ্টব্য: প্রাসঙ্গিক কর্মীদের নাম, পদবী এবং যোগাযোগের বিবরণ ওয়েবসাইট/সিটিজেন চার্টারে আপডেট করা হবে

সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা								
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা								

রিপোর্টিং অফিসারের সিল ও স্বাক্ষর

হাবিব ব্যাংক লিমিটেডের নাগরিক সনদের কেন্দ্রবিন্দু

