



# জনতা ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

১১০ মতিঝিল বা/এ

ঢাকা

[www.janatabank-bd.com](http://www.janatabank-bd.com)

সেবা সম্পর্কিত নির্দেশিকা

Citizen Charter

তারিখঃ ২৪.০৯.২০১৬



জনতা ব্যাংক লিমিটেড  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১. ভিশন ও মিশন


রূপকল্প(ভিশন): বাংলাদেশের বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসাবে আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সহযোগিতার মাধ্যমে দক্ষিণ এশিয়ার নেতৃস্থানীয় ব্যাংকে পরিণত হওয়া।

অভিলক্ষ্য(মিশন): অভিজ্ঞ ব্যবস্থাপনা কর্মীদের দ্বারা স্থিতিশীল প্রবৃদ্ধি কৌশল প্রণয়ন, উচ্চমানের আর্থিক পণ্য উদ্ভাবণ, সন্তোষজনক সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের প্রতিটি ধাপে কর্পোরেট সুশাসন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংকে রূপ দেয়া।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:


২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান(পত্র/সিডি/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাক যোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০(বিশ) কার্য দিবস	মোঃ আমিরুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন:+৮৮-০২-৯৫৫৬৯৪৪ মোবা:+৮৮-০১৯৬৩১৫০০৬৪ ফ্যাক্স:+৮৮-০২-৯৫৬৪৬৪৪ ই-মেইল- mis@janatabank-bd.com
০২	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ দান	আবেদনপত্রের সহিত শিক্ষাগত সনদ, নাগরিক সনদ এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র ও সনদ	বিনামূল্যে	৬ মাস	মোঃ সাজেদুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন:+৮৮-০২-৯৫৫২০৭৮ ই-মেইল: jblhrdd@janatabank-bd.com
০৩	বৈদেশিক রেমিট্যান্স পরিশোধ	একাউন্ট/স্পট ক্যাশ এর মাধ্যমে	একাউন্ট/বেধ পরিচয় পত্র	বিনামূল্যে	কভার ফাভের প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ০২ কর্মদিবস	মোঃ আওলাদ হোসেন ফাস্টএজিএম ফোন: +৮৮-০২-৯৫৭৮১৯৩ মোবা: +৮৮-০১৯১১৭০৩৩৮২ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫৬৪৬৪৪, ই-মেইল: jbquery@janataremitt.com.bd কাজী রেদওয়ানুর রহমান সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৪৭১১৯১৫৮ মোবা: +৮৮-০১৮১৭০৭৪১৫৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫৬৪৬৪৪ ই-মেইল: jbceftoperation@janataremitt.com.bd

  
Md. Nurujjaman Islam  
Senior Executive Officer  
BDMD, Head Office

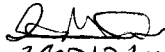
২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৪	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে ২৪ ঘন্টা উত্তোলন এবং POS সুবিধা প্রদান	আবেদনপত্র, NID, TIN ও ছবি আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: কার্ড ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জ : ৫৭৫/- টাকা(ভ্যাট সহ)	১০ দিন	মোঃ হাসান রহমান সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার কার্ড ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন: ৯৫৭১৭২৪ মোবা: ০১৭১০৯৭২৯৭১ ই-মেইল: jbcqcash@janatabank-bd.com
০৫	বন্ড সেবা (ওয়েজ আর্নারস ডেভেলপ-মেন্ট বন্ড, মার্কিন ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড, মার্কিন ডলার প্রিমিয়াম বন্ড)	বন্ড বিক্রয়, পুনঃ বিনিয়োগ, সুদ প্রদান এবং নগদায়ন	প্রবাসী বাংলাদেশী কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রার বিপরীতে বন্ড ক্রয় করা যায় এবং বিদেশস্থ বিভিন্ন দূতাবাস, বাংলাদেশী মালিকানাধীন বিদেশস্থ বাংলাদেশী ব্যাংক ও এক্সচেঞ্জ হাইজ	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসের মধ্যে	শেখ শফিকুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৩৯৪৫ মোবা: +৮৮-০১৭১৬৮০১১৬৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫৬৪৬৪৪, ই-মেইল: jbfird@janataremitt. bd.com মোঃ মাহবুবুর রহমান সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার মোবা: +৮৮-০১৭১২২৬৪০০৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫৬৩৬৩৯, ই-মেইল: jblo-frd@janatbank- bd.com
০৬	নতুন শাখা খোলা	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে	আবেদনত্র ও সার্ভের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	১ বছর (প্রায়)	মোঃ মোহসীন মোল্যা এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫১৩৩৭ মোবা: +৮৮-০১৭১২৫৩৫৬৬৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২৯৫৬৪৬৪৪ ই-মেইল: dev@janatbank-bd.com

  
Md. Nurjaman Islam  
Senior Executive Officer  
BDMD, Head Office


২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় বয়স্ক, বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলা, মুক্তিযোদ্ধা ও দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ভাতা প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত ফরম ও তালিকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ আছিয়া খাতুন সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১২১০৫০২৫ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০২	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচীর মজুরী প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত তালিকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ সৈয়েদুল ইসলাম সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১৫৯৪৫৫৩২ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৩	বিভিন্ন সরকারী, আধা-সরকারী ও স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতা ও পেনশন প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ আবুল কাশেম ভূঞা সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৮১৫৪০৬৭৬৫ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৪	লটারী টিকেট বিক্রয়	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত কমিশনে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ রুহুল আমীন এ্যাসিঃ এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১৫০৪৩৬৭৮ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৫	সরকার কর্তৃক ফুড প্রকিউরমেন্ট এর মূল্য পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তরের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র	নির্ধারিত কমিশনে	তাৎক্ষণিক ভাবে	কবির আহমদ এ্যাসিঃ এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৮১৬৩৬৭৪৮৮ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৬	ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের পরিচ্ছন্ন কর্মীদের বেতন প্রদান	কর্পোরেশনের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কর্পোরেশনের নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ সৈয়েদুল ইসলাম সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১৫৯৪৫৫৩২ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com

  
Md. Nurujjaman Islam  
Senior Executive Officer  
BDMD, Head Office

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৭	ছিটমহলবাসীদের জন্য ব্যাংক হিসাব খোলা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	জেলা/উপজেলা / ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রেরিত ফরম ও তালিকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ সৈয়েদুল ইসলাম সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১৫৯৪৫৫৩২ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৮	মা ও শিশু ব্যাংক হিসাব খোলা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট জেলা/ উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রেরিত ফরম ও তালিকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে	মোঃ সৈয়েদুল ইসলাম সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮৭৩ মোবা: +৮৮-০১৭১৫৯৪৫৫৩২ ই-মেইল: gbd@janatabank-bd.com
০৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন কর্তৃপক্ষের সরকারী কোষাগারে জমা করা	বাংলাদেশ ব্যাংকের চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তৃকের প্রমান পত্র	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	মোঃ আছাদুল ইসলাম এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com
১০	ভ্যাট, উৎস কর, আবগারী শুল্ক সরকারী কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তৃকের প্রমান পত্র	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	জেসমিন আরা ফাস্ট এজিএম ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ মোবা-০১৭১৫১৮৭২৭২ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com
১১	কর্পোরেট ট্যাক্স	চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	মোঃ আছাদুল ইসলাম এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com
১২	চার্টার্ড একাউন্ট্যান্ট নিয়োগ	নিয়োগ আদেশের এর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ফর্ম কর্তৃক দাখিলকৃত ইওআই বিল	বিনামূল্যে	-	মোহাম্মদ জামাল হোসেন সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com

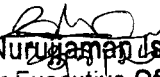
  
Md. Nazimul Islam  
Senior Executive Officer  
DDMD, Head Office

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১.	পে-ফিক্সেশন	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	সরকারী পে-স্কেল অনুযায়ী চাহিতব্য কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩-১৫ কার্যদিবস	মোঃ সাজেদুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫২০৭৮ ই-মেইল: jblhrdd@janatabank-bd.com
০২.	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক	-	বিনামূল্যে	১-৩০ কার্যদিবস	মোঃ সাজেদুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫২০৭৮ ই-মেইল: jblhrdd@janatabank-bd.com
০৩	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে ২৪ ঘন্টা নগদ উত্তোলন এবং POS সুবিধা প্রদান	আবেদনপত্র, NID, TIN, ছবি। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: কার্ড ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জ, ডেবিট কার্ড: ১৭২.৫০/- টাকা এবং ক্রেডিট কার্ড: ৫৭৫/- (ভ্যাটসহ)	১০ দিন	মোঃ হাসান রহমান সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার কার্ড ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট ফোন: ৯৫৭১৭২৪ মোবা: ০১৭১০৯৭২৯৭১ ই-মেইল: jbcash@janatabank-bd.com
০৪	কর্মকর্তা, কর্মচারীদের কর পরিশোধের পত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	বেতন বিবরণী	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	মোঃ আছাদুল ইসলাম এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com
০৫	কর্মকর্তা, কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, চেম্বার এ্যালাউন্স, কার মেইনটেন্যান্স, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট ডিপাঃ এর অনুমোদনের কপি ও বিল	বিনামূল্যে	১/২ দিন	মোঃ জহিরুল হক ফার্স্টএজিএম ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫৩৩৪৬ ই-মেইল: accounts@janatabank-bd.com


২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রধান কার্যালয়ের সকল ডিপার্টমেন্ট (৪৮ টি)

  
Md. Nurul Islam  
Senior Executive Officer  
BCMD, Head Office

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রঃ নং	অভিযোগের ধরণ	কাজ শুরু পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা	যোগাযোগ
১	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	কল সেন্টার	কল সেন্টার	তাৎক্ষণিক	১. মোঃ ইফতিখার হোসেন চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়(৪র্থ তলা) ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ফোন-০২-৯৫৫১১২৯ মোবা-০১৭৩০৩৩২০২২ ইমেইল:mdsquad@janata bank-bd.com
২	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন	২. আলী আহম্মদ সরকার সহকারী মহাব্যবস্থাপক ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়(৪র্থ তলা) ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ফোন-০২-৯৫৫১১২৯ মোবা-০১৭৩০০০১২৯৫ ইমেইল:mdsquad@janata bank-bd.com
৩	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	সিইও এন্ড এমডি	২ সপ্তাহ	সিইও এন্ড এমডি জনতা ব্যাংক লিমিটেড প্রধান কার্যালয়(১১ তলা) ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা
৪	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	সিইও এন্ড এমডি	৫ দিন	ঐ
৫	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	সিইও এন্ড এমডি	৩ দিন	ঐ
৬	সাধারণ ও বেনামী অভিযোগ	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ দিন	১. মোঃ ইফতিখার হোসেন চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়(৪র্থ তলা) ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ফোন-০২-৯৫৫১১২৯ মোবা-০১৭৩০৩৩২০২২ ইমেইল:mdsquad@janata bank-bd.com
৭	অভিযোগের জবাব প্রদান	ঐ	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	অভিযোগ নিষ্পত্তির ৩ দিনের মধ্যে	২. আলী আহম্মদ সরকার সহকারী মহাব্যবস্থাপক ভিজিল্যান্স ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়(৪র্থ তলা) ১১০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ফোন-০২-৯৫৫১১২৯ মোবা-০১৭৩০০০১২৯৫ ইমেইল:mdsquad@janata bank-bd.com

  
Md. Nurul Islam  
Senior Executive Officer  
BDMD, Head Office