



স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড

শরি'আহভিত্তিক ইসলামি ব্যাংক

www.standardbankbd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

তারিখ: ১৯ সেপ্টেম্বর, ২০২৩

সিটিজেন'স চার্টার
স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড

শরি'আহ'ভিত্তিক ইসলামি ব্যাংক

বিস্মিল্লাহির রাহমানির রাহিম

ভূমিকা

স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড ইসলামি শরি'আহ নীতিমালা, দেশি-বিদেশি সকল বিধিবদ্ধ আইন, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ম-নীতি আন্তরিকতার সাথে পরিপালন করে উত্তম ও সর্বজনীন গ্রাহকসেবা প্রদানে দৃঢ় প্রতিজ্ঞ।

ইসলামি শরি'আহর প্রধান লক্ষ্য হলো মানবতার সর্বাঙ্গীণ কল্যাণ সাধন করা। আর কল্যাণ একটি ব্যাপক বিষয়। ইসলামে কল্যাণকে শুধু গুটিকয়েক বিষয়ের জন্যে বিচ্ছিন্নভাবে বিবেচনা না করে জীবনের জন্য প্রয়োজনীয় সকল বিষয়ের ক্ষেত্রে সামগ্রিকভাবে বিবেচনা করা হয়।

ইসলামি শরি'আহর লক্ষ্য-উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড ২০২১ সালে পূর্ণাঙ্গ ইসলামি ব্যাংক হিসেবে আত্মপ্রকাশ করে। শুধু মুনাফা সর্বোচ্চকরণকে প্রাধান্য না দিয়ে ব্যাংকটি সমাজের সামগ্রিক কল্যাণকে প্রাধান্য দেয় এবং বিষয়টিকে সামনে রেখে যাবতীয় প্রোডাক্ট ও সেবা চালু করে। ব্যাংক আমানত গ্রহণের ক্ষেত্রে যেমন আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে বিবেচনা করে তেমনি বিনিয়োগ খাতকেও বহুমুখীকরণে গুরুত্ব প্রদান করে।

সমাজের প্রান্তিক শ্রেণি ও পিছিয়েপড়া জনগোষ্ঠীর জীবনযাত্রার মানোন্নয়ন এবং কৃষি-শিক্ষা-স্বাস্থ্য ও শিল্প খাতকে অগ্রাধিকার দিয়ে স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক ইতোমধ্যে সেবা খাতকে সম্প্রসারিত করেছে। এক্ষেত্রে প্রচলিত সেবাগুলোর পাশাপাশি আধুনিক প্রযুক্তিনির্ভর সেবাগুলো প্রদানেও গুরুত্ব দিয়েছে। ডেবিট কার্ড ও তিজারাহ কার্ড (ইসলামিক ক্রেডিট কার্ড)-এর মাধ্যমে ব্যাংকের সেবার মানকে আধুনিকায়ন করা হয়েছে। তিজারাহ কার্ড ইতোমধ্যে দেশে-বিদেশে ব্যাপকভাবে সমাদৃত হচ্ছে। সারা দেশে ব্যাংকের এটিএম বুথ চালু রয়েছে। এ ছাড়া স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ সিস্টেমের সাথে যুক্ত হয়েছে, যার ফলে বিভিন্ন ব্যাংকের ক্যাশ'নেটওয়ার্কের আওতায় গ্রাহকগণ এটিএম বুথ ব্যবহারের সুযোগ পাচ্ছেন। দেশের অভ্যন্তর থেকে বিদেশি মুদ্রার গ্রাহকদের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সুবিধা পৌঁছে দিতে অফ-শোর ব্যাংকিং ইউনিট চালু করা হয়েছে। এ ছাড়া গ্রাহকদের সুবিধার্থে ইতোমধ্যে ই-কমার্স চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনা এবং আগামীতে নাগরিকদের উন্নত সেবা প্রদান এবং গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী মানসম্মত ও যুগোপযোগী সেবা প্রদানের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালার আলোকে এই সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন করা হলো।

এক নজরে স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিমিটেড

মোট শাখা	■	১৩৮
শহরাঞ্চলে মোট শাখা	■	৯৭
গ্রামাঞ্চলে মোট শাখা	■	৪১
মোট অথোরাইজড ডিলার শাখা	■	১৯
মোট এজেন্ট সংখ্যা	■	১৯
মোট এটিএম বুথ	■	১২২
Web address : https://www.standardbankbd.com/Branches.php?menuName=Branches		

স্বাক্ষরিত:        

১. ভিশন ও মিশন

স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংকের ভিশন

To be a Shari'ah based modern Islami Bank having the object of building a sound national economy and to contribute significantly to the Public Exchequer.

স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংকের মিশন

To be the best Shari'ah based Islami Bank in Bangladesh in terms of efficiency, capital adequacy, asset quality, sound management and profitability.

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আল-ওয়াদি'আহ্ কারেন্ট অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয় পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
২	মুদারাবা সেভিংস অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয় পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৩	মুদারাবা স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয় পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৪	মুদারাবা উইমেন সেভিংস অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয় পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৫	মুদারাবা সেভিংস প্রিমিয়াম অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয় পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৬	মুদারাবা সেভিংস প্রিমিয়াম প্রাস অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয়পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্সুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৭	মুদারাবা সুপার সেভার্স সেভিংস অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয়পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি	শাখা প্রধান/ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			ভার্চুয়াল মাধ্যম			
৩৪	আল-ওয়াদি'আহ্ কনভারটিবল টাকা অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয়পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্চুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৩৫	আল-ওয়াদি'আহ্ নন কনভারটিবল টাকা অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয়পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্চুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
৩৬	আল-ওয়াদি'আহ্ নন রেসিডেন্ট ব্রক অ্যাকাউন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় পরিচয়পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট শাখা, উপশাখা, এজেন্ট আউটলেট ও ভার্চুয়াল মাধ্যম 	ব্যাংকের নির্ধারিত কোনো ফি নাই	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স

অনলাইন ব্যাংকিং

৩৭	আন্তঃশাখা অনলাইন জমা ও উত্তোলন	হিসাবধারীগণকে হিসাব খোলার সময় ফরমে বা পরবর্তী যেকোনো সময়ে আবেদন করতে হয়। গ্রাহকগণ এই সেবার মাধ্যমে ব্যাংকের যেকোনো শাখা, উপশাখা থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন, জমা এবং স্থানান্তর করতে পারেন	<ul style="list-style-type: none"> ব্যাংকের হিসাবধারী অথবা জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্ট ড্রাইভিং লাইসেন্স বা অন্য কোনো ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র সকল শাখা এবং উপশাখা 	ব্যাংক নির্ধারিত চার্জ	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান/ম্যানেজার অপারেশন্স
----	--------------------------------	---	---	------------------------	-------------------	---

ইনভেস্টমেন্ট

৩৮	কর্পোরেট ইনভেস্টমেন্ট (Corporate Investment) <ul style="list-style-type: none"> প্রজেক্ট ফাইন্যান্স লিজ ফাইন্যান্স হাউজ বিল্ডিং ইনভেস্টমেন্ট ট্রান্সপোর্ট ইনভেস্টমেন্ট ক্লাব ফাইন্যান্স সিভিকিট ফাইন্যান্স ব্রিজ ফাইন্যান্স ওয়ার্ক অর্ডার ফাইন্যান্স ব্যাংক গ্যারান্টি ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল ইনভেস্টমেন্ট 	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র 	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মুনাফা/লাভ/ভাড়া/সার্ভিস চার্জ/কমিশন পরিপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা সময় ও প্রয়োজনে পরিবর্তনযোগ্য	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদিসহ পরিপূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার বিনিয়োগ প্রধান
----	--	---	---	--	--	---------------------------------

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	○ বাংলাদেশ ব্যাংক এবং সরকারের বিভিন্ন প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় ইনভেস্টমেন্ট					
৩৯	সিএমএসএমই ইনভেস্টমেন্ট (CMSME Investment) ○ প্রজেক্ট ফাইন্যান্স ○ লিজ ফাইন্যান্স ○ হাউজ বিল্ডিং ইনভেস্টমেন্ট ○ ট্রান্সপোর্ট ইনভেস্টমেন্ট ○ ওয়ার্ক অর্ডার ফাইন্যান্স ○ বাংলাদেশ ব্যাংক এবং সরকারের বিভিন্ন প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় ইনভেস্টমেন্ট	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	● আবেদনপত্র ● সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মুনাফা/লাভ/ভাড়া/সার্ভিস চার্জ/কমিশন পরিপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা সময় ও প্রয়োজনে পরিবর্তনযোগ্য	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদিসহ পরিপূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার বিনিয়োগ প্রধান
৪০	রিটেইল ইনভেস্টমেন্ট (Retail Investment) ○ হাউজ বিল্ডিং ইনভেস্টমেন্ট ○ ট্রান্সপোর্ট ইনভেস্টমেন্ট ○ কনজুমার ইনভেস্টমেন্ট ○ লিজ ফাইন্যান্স	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	● আবেদনপত্র ● সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মুনাফা/লাভ/ভাড়া/সার্ভিস চার্জ/কমিশন পরিপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা সময় ও প্রয়োজনে পরিবর্তনযোগ্য	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদিসহ পরিপূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার বিনিয়োগ প্রধান
৪১	কৃষি ইনভেস্টমেন্ট (Aggri. Investment) ○ প্রজেক্ট ফাইন্যান্স ○ চলতি মূলধন ইনভেস্টমেন্ট ○ লিজ ফাইন্যান্স ○ এনজিও লিংকড ইনভেস্টমেন্ট ○ বাংলাদেশ ব্যাংক এবং সরকারের বিভিন্ন প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায় বিনিয়োগ	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	● আবেদনপত্র ● সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মুনাফা/লাভ/ভাড়া/সার্ভিস চার্জ/কমিশন পরিপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা সময় ও প্রয়োজনে পরিবর্তনযোগ্য	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদিসহ পরিপূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার বিনিয়োগ প্রধান
৪২	করদ (Quard) ○ টেভারে অংশগ্রহণের জন্য করদ ○ এমটিডিআর/স্কিমের বিপরীতে করদ ○ নগদ প্রণোদনার বিপরীতে করদ ○ স্বীকৃত রপ্তানি বিলের বিপরীতে করদ	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদন	● আবেদনপত্র ● সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মুনাফা/লাভ/ভাড়া/সার্ভিস চার্জ/কমিশন পরিপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা সময় ও প্রয়োজনে পরিবর্তনযোগ্য	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদিসহ পরিপূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার বিনিয়োগ প্রধান

