মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

Citizen's Charter

হালনাগাদের তারিখ ঃ ৩০ সেপ্টেম্বর, ২০২৬

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.

https://www.mblbd.com/citizens-charter

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ ঃ ৩০ সেপ্টেম্বর, ২০২৬

বাংলাদেশের তৃতীয় প্রজন্মের ব্যাংক হিসেবে ১৯৯৯ সালে প্রতিষ্ঠিত **মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.** একটি অন্যতম সফল বেসরকারী বাণিদিজ্যক ব্যাংক। মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি. উন্নত বিশ্বের সাথে তাল মিলিয়ে আধুনিক প্রযুক্তির সমন্বয়ে সমাজের সকল শ্রেণী পেশার মানুষের অর্থনৈতিক কর্মকান্ডের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ও উদ্ভাবনী ব্যাংকিং সেবা প্রদান, দেশের শিল্পোন্নয়ন ও আমদানি-রপ্তানি বাণিজ্য প্রসারে পরিকল্পিত অর্থায়নের মাধ্যমে সর্বোত্তম ব্যাংকিং সেবা প্রদান করে যাচ্ছে। মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি. এর শাখা, উপশাখা ও প্রধান কার্যালয়ের তথ্যাদি নিম্নে উপস্থাপন করা হলো ঃ

ক্রম	বিবরণ	মোট সংখ্যা
১.	শাখা (শহর শাখা-১০৬, গ্রামীণ শাখা-৪৫) এবং ইসলামী ব্যাংকিং (শহর) শাখা-০২	১৫৩
২.	উপশাখা (শহর উপশাখা -৩৫, গ্রামীণ উপশাখা-১৭)	৫২
৩.	ইসলামিক ব্যাংকিং উইন্ডো	৪৬
৪.	আঞ্চলিক কার্যালয়	৩
৫.	অনলাইন কম্পিউটারাইজ্ড শাখা (কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার)	১৫৩
৬.	অথরাইজড্ ডিলার শাখা এবং Central Trade Processing Center	২২
৭.	প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহ	৪৮
৮.	সাবসিডিয়ারি কোম্পানি (মার্কেন্টাইল ব্যাংক সিকিউরিটিজ লিমিটেড, বৈদেশিক এক্সচেঞ্জ হাউজ (ইউকে) লিমিটেড, এমবিএল এসেট ম্যানেজমেন্ট লিমিটেড)	০৩
৯.	মার্কেন্টাইল ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	০১
১০.	এটিএম বুথ	১৮৭
১১.	ক্যাশ রিসাইক্লার মেশিন (সিআরএম)	১১
১২.	মার্কেন্টাইল ব্যাংক এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	১৮৮
১৩.	অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট (ঢাকা ও চট্টগ্রাম)	০২

অফিস ও লেনদেনের সময়সূচী:

অফিসের সময়সূচী ঃ সকাল ১০ টা থেকে বিকাল **৫ টা** (রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার)।
লেনদেনের সময়সূচী ঃ সকাল ১০ টা থেকে বিকাল **৩:০০ টা** (রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার) এছাড়াও ছুটির দিনে (শনিবার) সীমিত পরিসরে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হয়।
শনিবার লেনদেনের সময়সূচী ঃ সকাল ১০ টা থেকে দুপুর **১২:৩০ টা** পর্যন্ত (প্রধান শাখা, ধানমন্ডি শাখা, বনানী শাখা, নয়াবাজার শাখা, মহাখালী শাখা, উত্তরা শাখা, গুলশান শাখা, নারায়ণগঞ্জ ও আগ্রাবাদ শাখা)।

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

[০১.] ভিশন ও মিশন ঃ

✓ ভিশন (রূপ কল্প) ঃ সেরা কর্পোরেট নাগরিক তৈরিতে ভূমিকা পালন করা ।

✓ মিশন (অভিলক্ষ) ঃ সম্পদের বৈচিত্র আনয়নের উপর ভিত্তি করে ন্যায়সঙ্গত প্রবৃদ্ধির উপর গুরুত্ব দেওয়া এবং সুদক্ষ ও টেকসই মুনাফা অর্জনের মাধ্যমে সুসংহত ব্যাংক হিসেবে অধিষ্ঠিত থাকা।

[০২.] 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 কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলীর আলোকে পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	বিভাগীয় প্রধান, রিসার্চ অ্যান্ড প্ল্যানিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০৯৬৭৮১৪৪১৪৪-৩৯১ ই-মেইল: hod_rpd@mblbd.com
২	সঞ্চয়ী হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		২০ মিনিট	শাখা প্রধান
৩	চলতি হিসাব		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশনের নকল (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স / ম্যানেজিং কমিটি / গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব) (ঙ) ডাইরেক্টর্স /কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি (**চ**) ঘোষণাপত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা উপশাখা ও ওয়েবসাইট।		৩০ মিনিট	
৪	স্বল্প মেয়াদী আমানত	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, জয়েন্ট স্টক কোম্পানী সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশনের ফটোকপি (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স / ম্যানেজিং কমিটি / গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব) (ঙ) ডাইরেক্টর্স /কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি (চ) ঘোষণাপত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	
৫	এমবিপিএলসি বোনাস সঞ্চয় হিসাব		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		৩০ মিনিট	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
৬	এমবিপিএলসি গ্রাম বাংলার সঞ্চয় প্রকল্প					
৭	এমবিপিএলসি এক্সট্রা বেনিফিট পেরোল একাউন্ট					
৮	স্থায়ী (মেয়াদী) আমানত (৬১ দিন - ৩৬০ দিন এবং ১ মাস - ৩৬ মাস মেয়াদী)		গ্রাহকের ২ কপি ছবি নমিনির ১ কপি ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		১৫ মিনিট	
৯	এমবিএল প্রবাসী সঞ্চয় প্রকল্প হিসাব		একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশে কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে মার্কেন্টাইল ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স / ওয়ার্ক পারমিট / আকামা এবং ভিসাযুক্ত বৈধ পাসপোর্ট বহিঃগমন সীলযুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট			
১০	মাসিক সঞ্চয় প্রকল্প (১/৩/৫/৮/১০ বছর মেয়াদী)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	শাখা প্রধান
১১	এমবিএল প্রবাসী মাসিক সঞ্চয় প্রকল্প		একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশে কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে মার্কেন্টাইল ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স / ওয়ার্ক পারমিট / আকামা এবং ভিসাযুক্ত বৈধ পাসপোর্ট বহিঃগমন সীলযুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		৩০ মিনিট	
১২	মাসিক মুনাফা আমানত প্রকল্প (১ বছর মেয়াদী)		গ্রাহকের ২ কপি ছবি নমিনির ১ কপি ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		১৫ মিনিট	
১৩	নন-চেকেবল সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট		গ্রাহকের ২ কপি ছবি নমিনির ১ কপি ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		২০ মিনিট	
১৪	এমবিএল বোনাস সঞ্চয় হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	
১৫	ত্রৈমাসিক মুনাফা আমানত প্রকল্প				১০ মিনিট	
১৬	অপরাজিতা মাসিক মুনাফা প্রকল্প					
১৭	সুপার মুনাফা আমানত প্রকল্প					
১৮	সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট ফর এমএসএস				২০ মিনিট	
১৯	পরিবার সুরক্ষা আমানত প্রকল্প				১৫ মিনিট	
২০	দ্বিগুন বৃদ্ধি আমানত প্রকল্প					
২১	এমবিএল কোটিপতি মাছুলি সেভিংস স্কিম					

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
২২	এমবিএল নারী সঞ্চয় প্রকল্প					
২৩	প্রিফারেনশিয়েল ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট					
২৪	সংকল্প সঞ্চয় প্রকল্প				১৫ মিনিট	
২৫	স্কুল ব্যাংকিং		ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ১৮ বছর বয়সের নিম্নে স্কুলগামী ছাত্র- ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন। খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। Withdrawal স্লিপের মাধ্যমে যে কোন সময় জমা টাকা উঠানো যায়। পাশাপাশি ডেবিট কার্ড সরবরাহ করা হয়। যেকোন সময়ে যেকোন ব্যাংকের ATM Booth থেকে টাকা উত্তোলন করা যায়। গ) হিসাব খোলার সময় প্রধান শিক্ষক/প্রতিষ্ঠানের যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট হতে হিসাবধারীর ছাত্র-ছাত্রীর জন্ম তারিখসহ অধ্যয়নের সনদপত্র/পরিচয়পত্র (Student ID Card) এবং ৩ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং নমিনীর ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট ছবি প্রদান করতে হবে। প্রধান শিক্ষকের পরিচয়দানে হিসাব খোলা যাবে। ঘ) ছাত্র- ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনানুগ অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। স্কুল ত্যাগ করলে বা স্কুলে পড়াশোনা চালিয়ে যাওয়া সম্ভব না হলে ছাত্র- ছাত্রীর জমাকৃত অর্থ ফেরত পাওয়া যায়। ঙ) ন্যুনতম ১০০ টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। যে কোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীগণ তাদের হিসাবে জমা দিতে পারবে। চ) সরকার কর্তৃক আরোপিত ট্যাক্স, ভ্যাট ইত্যাদি ব্যতিত হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ / ফি কাটা হয় না। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		২০ মিনিট	
২৬	ক্ষুদ্র জীবন বীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি , জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যুনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামুল্যে	১৫ মিনিট	শাখা প্রধান
২৭	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় সুবিধাভোগীদের হিসাব খোলা				১০ মিনিট	
২৮	পথশিশু ও কর্মজীবি শিশু/ কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং সেবা		পথশিশু ও ক্ষুদ্র কর্মজীবি শিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু /কর্মজীবি শিশু/ কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদকপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		১৫ মিনিট	
২৯	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি , জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যুনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		১০ মিনিট	
৩০	কৃষকদের হিসাব		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি , জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যুনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট		১৫ মিনিট	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
অফশোর ব্যাংকিং সেবা: আমানত হিসাব						
১	ওবিইউ সঞ্চয়ী হিসাব	অফশোর ব্যাংকিং ইউনিটে হিসাব খোলার মাধ্যমে	যারা হিসাব খুলতে পারবেন: অনিবাসি বাংলাদেশি ব্যক্তি, বিদেশি ব্যক্তি প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, পাসপোর্ট কপি, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড (পূরনকৃত)। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট, সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	বিভাগীয় প্রধান অফশোর ব্যাংকিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০৯৬১২-৯৫৫৯৩৩, ই-মেইল: hod_obd@mblbd.com
২	ওবিইউ চলতি হিসাব		যারা হিসাব খুলতে পারবেন: বিদেশে নিবন্ধনকৃত ও পরিচালিত কোম্পানি/ফার্ম, বিদেশি প্রাতিষ্ঠানিক বিনিয়োগকারি, ইপিজেড, ইজেড, হাইটেক পার্ক এ পরিচালিত 'টাইপ-এ' শিল্প প্রতিষ্ঠান। প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: গ্রাহকের ২কপি ছবি, পাসপোর্ট, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। কোম্পানীর জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশন সনদের কপি (কোম্পানী অথবা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের কপি (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স / ম্যানেজিং কমিটি / গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব), (ঙ) পরিচালক /কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের প্রতিলিপি, (চ) ঘোষণাপত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট, সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট			
৩	ওবিইউ স্থায়ী আমানত		যারা হিসাব খুলতে পারবেন: অনিবাসি বাংলাদেশি ব্যক্তি, বিদেশি ব্যক্তি প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, পাসপোর্ট কপি, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড (পূরনকৃত)।। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট, সকল শাখা, উপশাখা ও ওয়েবসাইট অব্যক্তিক আমানতের ক্ষেত্রে চলতি হিসাবের নিয়মাবলী প্রযোজ্য			
৪	ওবিইউ স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট		চলতি হিসাবের নিয়মাবলী প্রযোজ্য			
৫	আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং হিসাব		নিবাসী ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান, বিশ্বস্ত সম্পর্কের ভিত্তিতে কোন আনিবাসির পক্ষে আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং হিসাব খুলতে পারবে। আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং হিসাবের আওতায় সঞ্চয়ী হিসাব, চলতি হিসাব, স্থায়ী আমানত, স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট খোলা যাবে।			

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
অফশোর ব্যাংকিং সেবা, ঋণ হিসাব (ফান্ডেড)						
১	ওবিইউ মেয়াদী ঋণ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে বিতরণ করা হয়।	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন পত্র। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, বাংলাদেশ ব্যাংক/ বাংলাদেশ বিনিয়োগ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের বা অন্যান্য অনুমোদন প্রদানকারী সংস্থার অনুমোদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট, মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এডি শাখা	ব্যাংকের অনুমোদিত শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী।	১ থেকে ৭ দিন (সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	বিভাগীয় প্রধান অফশোর ব্যাংকিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০৯৬১২-৯৫৫৯৩৩, ই-মেইল : hod_obd@mblbd.com
২	ওবিইউ টাইম লোন					
৩	ওবিইউ ওভার ড্রাফট					
৪	ইম্পোর্ট বিল ডিসকাউন্টিং					
৫	এক্সপোর্ট বিল ডিসকাউন্টিং					
ঋণ হিসাব (নন-ফান্ডেড)						
৬	এলসি ও ফরেন গ্যারান্টি					
রেমিটেন্স সেবা						
১	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিটেন্স	অফশোর ব্যাংকিং ইউনিটে হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং রেমিটেন্স সংক্রান্ত যথাযথ ঘোষনা। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট	ব্যাংকের অনুমোদিত শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী।	১ দিন (সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	
২	ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং রেমিটেন্স সংক্রান্ত যথাযথ ঘোষনা। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের প্রিন্সিপাল ও আগ্রাবাদ অফশোর ব্যাংকিং ইউনিট			
ইসলামিক ব্যাংকিং সেবা						
আমানত হিসাব						
১	আল ওয়াদিয়া চলতি জমা হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য ক) মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেলস্ অফ এসোসিয়েশান (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) খ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড/ম্যানেজিং কমিটি/ গর্ভণিং বডির সভার প্রস্তাব গ) সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন (কোম্পানী বা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) ঘ) সার্টিফিকেট অফ কমেন্সমেন্ট অফ বিজনেস (কেবলমাত্র পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) ঙ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত পরিচালক/ কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষর। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ উইন্ডো প্রধান/ শাখা প্রধান
২	মুদারাবা সঞ্চয়ী জমা হিসাব		হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		২০ মিনিট	
৩	মুদারাবা স্পেশাল নোটিস ডিপোজিট হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	৩০ মিনিট	
৪	মুদারাবা টার্ম ডিপোজিট হিসাব (৩/৬/১২/২৪ মাস, ১০০/২০০ দিন মেয়াদী)				১৫ মিনিট	
৫	মুদারাবা মাসিক সঞ্চয় প্রকল্প				২০ মিনিট	
৬	মুদারাবা মাসিক মুনাফা আমানত প্রকল্প				১০ মিনিট	
৭	তাক্বওয়া মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয় প্রকল্প				১৫ মিনিট	
৮	তাক্বওয়া বিবাহ সঞ্চয় প্রকল্প				১০ মিনিট	

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
৯	তাক্বওয়া বোনাস সঞ্চয় হিসাব				৩০ মিনিট	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ উইন্ডো প্রধান/ শাখা প্রধান
১০	মুদারাবা সুপার মুনাফা আমানত প্রকল্প				১০ মিনিট	
১১	তাক্বওয়া স্কুল ব্যাংকিং হিসাব		হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি,নমিনির ১ কপি ছবি,জন্ম সনদ, স্টুডেন্ট আইডি কার্ড প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		২০ মিনিট	
১২	তাক্বওয়া মহরানা সঞ্চয় প্রকল্প		হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		১০ মিনিট	
১৩	তাক্বওয়া মুদারাবা পে-রোল হিসাব				১০ মিনিট	
বিনিয়োগ হিসাব						
১	বাই- মুয়াজ্জাল	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে এবং প্রয়োজনীয় মূল্যায়নের মাধ্যমে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। বাই-মুয়াজ্জল পদ্ধতির ভিত্তিতে মালামাল ক্রয়ের আবেদনপত্র, বাই-মুয়াজ্জল Agreement. প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল ইসলামিক ব্যাংকিং উইন্ডো এবং ইসলামিক ব্যাংকিং শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ থেকে ১৫ দিন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ উইন্ডো প্রধান/ শাখা প্রধান
২	বাই -মুরাবাহা					
৩	আমদানি বাণিজ্য বিনিয়োগ (বাই মুরাবাহা TR)		আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। ব্যাংকের সকল শাখা। বাই-মুরাবাহা/ ব্যাংক গ্যারান্টী /বাই-আস-সরফ/বাই-সালাম/ মুশারাকা/ হায়ারপারচেজ শিরকাতুল মিল্ক পদ্ধতির ভিত্তিতে মালামাল ক্রয়ের আবেদনপত্র, বাই- মুরাবাহা (TR)। প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল ইসলামিক ব্যাংকিং উইন্ডো এবং ইসলামিক ব্যাংকিং শাখা।			
৪	রপ্তানি বাণিজ্য বিনিয়োগ বাই-সালাম	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে এবং প্রয়োজনীয় মূল্যায়নের মাধ্যমে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। বাই-মুয়াজ্জল/বাই আস সরফ/বাই সালাম/মুশারাকা/ব্যাংক গ্যারান্টী/ হায়ারপারচেজ শিরকাতুল মিল্ক পদ্ধতির ভিত্তিতে মালামাল ক্রয়ের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল ইসলামিক ব্যাংকিং উইন্ডো এবং ইসলামিক ব্যাংকিং শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে		
৫	রপ্তানি বাণিজ্য বিনিয়োগ MDBP		আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। মুসারাকা পদ্ধতির ভিত্তিতে যৌথ বিনিয়োগ। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		১ থেকে ২ দিন	
৬	এমবিএল তাক্বওয়া আবাসন HPSM House Building		আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। হায়ারপারচেজ শিরকাতুল মিল্ক HPSM agreement. প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		৭ থেকে ১৫ দিন	
৭	HPSM কার					
৮	HPSM (Long Term)					
৯	কর্জ (MTDR এর বিপরীতে)		আবেদনপত্র এর সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও নমুনা ফরম। MTDR এর মূল রশিদ, প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ঠ ডিভিশন/ জোন/শাখা প্রধানের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরী প্রদান করা হয়। **প্রাপ্তিস্থান:** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	২% সার্ভিস চার্জ+ VAT	১ থেকে ৩ দিন	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা						
১	সঞ্চয়ী হিসাব খোলা	যোগ্য এবং নির্বাচিত এজেন্ট এর মাধ্যমে।	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র গ্রাহক এবং নমিনি উভয়ের, বিদ্যুৎ বিলের কাগজ, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষর কার্ড। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	বিনামূল্যে।	২০ মিনিট	বিভাগীয় প্রধান এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ +৮৮০২২২৩৩৮০৭৭৬ এক্সটেনশন নং-২০৩১০১ hod_abd@mblbd.com
২	চলতি হিসাব খোলা		প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রোপাইটরের ২কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের আপডেটেড ট্রেড লাইসেন্স। ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের নামে সীল। ব্যক্তিক হিসাবের ক্ষেত্রে গ্রাহকের ২কপি ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র। নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। বাজার কমিটি থেকে প্রত্যয়ণ পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।		৩০ মিনিট	
৩	নগদ টাকা জমাদান ও উত্তোলন		জাতীয় পরিচয়পত্র এবং নির্ধারণ লেনদেনের বহিতে হিসাব সংরক্ষণ ও স্বাক্ষর । প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	ফান্ড ট্রান্সফার খরচ ০.২৫% (নূন্যতম ১০/- সর্বোচ্চ ১০০/- টাকা)	তাৎক্ষণিক	
৪	এক হিসাব থেকে অন্য হিসাবে টাকা স্থানান্তর		জাতীয় পরিচয়পত্র এবং নির্ধারণ লেনদেনের বহিতে হিসাব সংরক্ষণ ও স্বাক্ষর । প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।			
৫	মার্কেন্টাইল ব্যাংকের কোর ব্যাংকিং একাউন্টে টাকা জমা	যোগ্য এবং নির্বাচিত এজেন্ট এর মাধ্যমে।	আবেদন ফরম ও জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।		তাৎক্ষণিক	
৬	অনলাইনের মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকে টাকা জমা		আবেদন ফরম ও জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	অন্য ব্যাংকে ফান্ড ট্রান্সফারের ক্ষেত্রে ০.২৫% (নূন্যতম ২০/- সর্বোচ্চ ১০০/- টাকা)	১০ মিনিট	
৭	অনলাইনের মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকে আর.টি.জি.এস. সেবা		আবেদন ফরম। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	১০০/- টাকা।	সর্বোচ্চ ৩০ মিনিট	
৮	মাসিক সঞ্চয় প্রকল্প (এমএসপি)		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র গ্রাহক এবং নমিনি উভয়ের, বিদ্যুৎ বিলের কাগজ। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষর কার্ড। প্রাপ্তিস্থান: মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	বিনামূল্যে।	১৫ মিনিট	
৯	ফিক্সড ডিপোজিট (এফডিআর)					
১০	দ্বিগুন বৃদ্ধি আমানত প্রকল্প					
১১	একাউন্ট ব্যালেন্স জানা		একাউন্টের স্বত্তাধিকারীর আঙ্গুলের ছাপ প্রযোজ্য। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।		তাৎক্ষণিক	
১২	চেক বই প্রদান		স্বীকৃতি পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল নিয়ন্ত্রণাধীন শাখা সমূহ।	সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	৭-১০ কর্ম দিবস।	
১৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিটেন্স		আবেদন ফরম ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল এজেন্ট আউটলেট।	বিনামূল্যে	নিজ হিসাবে ২৪ ঘন্টা এবং গোপন নম্বরে তাৎক্ষণিক।	
ইউটিলিটি বিল গ্রহন ও অন্যান্য সেবা						
১	পিডিবি, ডেসকো, ডিপিডিসি, নেসকো, ওজোপাডিকো এবং পল্লীবিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল	সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমাদানের মাধ্যমে	ইস্যুকৃত বিলের কপি প্রাপ্তিস্থান ঃ নির্ধারিত শাখায়/ উপ-শাখায় গ্রহণ	বিনামুল্যে	৫ মিনিদট	শাখা প্রধান
২	ওয়াসার পানির বিল গ্রহন		ইস্যুকৃত বিলের কপি। প্রাপ্তিস্থান ঃ নির্ধারিত শাখায়/ উপ-শাখায় গ্রহণ			

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
৩	তিতাস, জালালাবাদ, বাখরাবাদ, কর্নফুলী, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস ফিল্ড ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহন		ইস্যুকৃত বিলের কপি প্রাপ্তিস্থান ঃ নির্ধারিত শাখায়/ উপ-শাখায় গ্রহণ	বিনামুল্যে	৫ মিনিট	শাখা প্রধান
৪	বিটিসিএল এর বিল গ্রহন					
৫	লকার হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, গ্রাহকের ও নমিনির পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	জামানত ৫০০০/ বাৎসরিক ভাড়া: ছোট- ৩০০০/-, মাঝারি- ৪৫০০/-, বড়- ৫৫০০/-	তাৎক্ষণিক	
৬	চেকবই ইস্যু	শাখায় / উপশাখায় আবেদনের মাধ্যমে	চেকের রিকুইজিশন ফরম এ আবেদন প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	চলতি/এসএসডি প্রতি পাতা ১০/- টাকা, সঞ্চয়ী প্রতি পাতা ৫/- টাকা	সর্বোচ্চ ৫ কর্ম দিবস	
৭	চেকের 'স্টপ পেমেন্ট' করার অনুরোধ	শাখা ও উপশাখা সমূহের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে	গ্রাহকের লিখিত আবেদন এবং জেনারেল ডায়েরীর (জিডি) এর কপি। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	১০০/- টাকা প্রতি আবেদনে।	তাৎক্ষণিক, ব্যাংক বন্ধ থাকলে- পরবর্তি কমদিবসে	
৮	হিসাবের নাম সংশোধন		গ্রাহকের লিখিত আবেদনপত্র এবং এনআইডি/পাসপোর্ট/ট্রেড লাইসেন্স এর কপি। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৯	হিসাবের মোবাইল নম্বর পরিবতন বা সংশোধন		গ্রাহকের লিখিত আবেদন। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা			
১০	পে-অর্ডার ইন্সট্রুমেন্ট এর ডুপ্লিকেট ইস্যু		গ্রাহকের লিখিত আবেদন ও অনাপত্তিপত্র, জেনারেল ডায়েরীর এর কপি, ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ইনডেমনিটি বন্ড (শাখার মাধ্যমে সম্পাদিত)। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা।	মুল্য ৫০০/- টাকা পর্যন্ত বিনামূল্যে, এর অধিক হলে চার্জ ৩০০/- টাকা	সর্বোচ্চ ৫ কর্ম দিবস	
১১	পে-অর্ডার ব্যতিত অন্যান্য ইন্সট্রুমেন্ট এর ডুপ্লিকেট ইস্যু		গ্রাহকের লিখিত আবেদন ও অনাপত্তিপত্র, জেনারেল ডায়েরীর (জিডি) এর কপি, ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে ইনডেমনিটি বন্ড (শাখার মাধ্যমে সম্পাদিত)। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	মুল্য ১০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত চার্জ ১০০০/- টাকা মুল্য ১০ লক্ষ এর অধিক হলে চার্জ ১৫০০/- টাকা	সর্বোচ্চ ৫ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান / উপশাখা ইনচার্জ
১২	সঞ্চয়পত্র এবং বন্ড ইন্সট্রুমেন্ট এর ডুপ্লিকেট ইস্যু			৫০০/- টাকা	তাৎক্ষণিক	
১৩	এ-চালান এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ	শাখা ও উপশাখা সমূহের মাধ্যমে	গ্রাহকের TIN নাম্বার এবং BIN নাম্বার (যে সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
১৪	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	উপকারভোগীর আবেদনের ভিত্তিতে	আবেদনপত্র ও জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়	অনুদান	বোর্ডের অনুমোদন দেয়া সাপেক্ষে	বিভাগীয় প্রধান, ক্রেডিট ডিভিশন এবং হেড অব সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ ৮৮০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, Ext- ১০০২৭০, ই-মেইল: hod_crmd@mblbd.com

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
১৫	ছেঁড়া-ফাটা/ ত্রুটিপূর্ণ (Mutilated) নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান	ছেঁড়া-ফাটা/ ত্রুটিপূর্ণ/ প্রচলনযোগ্য নোট শাখার কাউন্টারের মাধ্যমে সরাসরি গ্রহণপূর্বক সম্পূর্ণ বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়।	ছেঁড়া-ফাটা/ত্রুটিপূর্ণ নোট যথা- ময়লা অবিকৃত নোট; এক খণ্ড বিশিষ্ট নোটের ৯০% বা তদূর্ধ্ব অংশ বিদ্যমান এবং নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য স্পষ্টভাবে দৃশ্যমান থাকলে সম্পুর্ন বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়। সেবা প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	সরাসরি কাউন্টার হতে তাৎক্ষণিকভাবে।	শাখা প্রধান / উপশাখা ইনচার্জ
১৬	দাবিযোগ্য (Claims) নোটের বিনিময় মূল্য প্রদান/ দাবি নিষ্পত্তি	দাবিযোগ্য নোট শাখার কাউন্টারের মাধ্যমে সরাসরি গ্রহণপূর্বক বাংলাদেশ ব্যাংক হতে সিদ্ধান্ত ও অর্থ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিনিময়মূল্য প্রদান করা হয়। নির্দিষ্ট ফরম (L-2) পূরণপূর্বক আবেদন করতে হবে।	অধিক ছেঁড়াফাটা/ অত্যাধিক জীর্ণ/ আগুনে পোড়া/ ঝলসানো/ ড্যাম্প/ ছিদ্রযুক্ত/ তেলযুক্ত/ মরিচা বা রংযুক্ত এবং ৯০% বা এর কম রয়েছে (ন্যূনতম ৫১%) এমন - (ক) একক নোটের অবিচ্ছিন্ন /একক খন্ডের ঃ ১) নূন্যতম ৫১% বিদ্যমান না থাকলে উক্ত দাবি প্রত্যাখ্যান করা হবে। ২) ৫১%-৭৫% বিদ্যমান থাকলে দাবিমূল্য ৫০% প্রদানযোগ্য হবে। ৩) ৭৫%-৯০% বিদ্যমান থাকলে দাবিমূল্য ৭৫% প্রদানযোগ্য হবে। (খ) একাধিক খণ্ডে খন্ডিত নোটের উভয় প্রান্তের নম্বর অক্ষত থাকলে এবং একত্রিত আয়তন ৬০% বিদ্যমান থাকলে বিনিময়মূল্য হবে ৫০%। উক্ত দাবীযোগ্য নোট গ্রাহকের আবেদনপত্রসহ শাখা/উপশাখায় গ্রহণ করে তা বাংলাদেশ ব্যাংকে দাবি নিষ্পত্তির জন্য প্রেরণ করা হয়। সেবা সেবা প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপশাখা।	বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণের জন্য প্রয়োজনীয় ডাক/কুরিয়ার মাশুল জমাদানকারীকে বহন করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৮ (আট) সপ্তাহ।	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান / উপশাখা ইনচার্জ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ডিপার্টমেন্ট অব কারেন্সি ম্যানেজমেন্ট।
ঋণ হিসাব						
১	শিল্প ঋণ / প্রকল্প ঋণ	শাখা হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান - ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	ব্যাংকের অনুমোদিত শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী।	শর্তপূরণ সাপেক্ষে ২১ দিনের মধ্যে এবং ক্রেডিট কমিটমেন্ট একই দিনে শাখাকে অনুমোদন দেয়া হয়।	বিভাগীয় প্রধান, ক্রেডিট ডিভিশন এবং হেড অব সাসটেইনেবল ফাইন্যান্স ইউনিট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ +৮৮০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, Ext- ১০০২৭০, ই-মেইল: hod_crmd@mblbd.com
২	পাট ঋণ					
৩	চামড়া সেক্টর ঋণ					
৪	বাণিজ্যিক ঋণ					
৫	চলতি মূলধন ঋণ					
৬	ক্রেডিট কমিটমেন্ট					
৭	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কীম (প্রকল্প হিসেবে)		প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৭০ টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/ প্রতিষ্ঠা / সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য	শর্তপূরণ সাপেক্ষে ১০ দিনের মধ্যে শাখাকে অনুমোদন দেয়া হয়।	
			➢ ঋণ হিসাব			
১	শিল্প/প্রকল্প ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ	শাখা/আঞ্চলিক অফিস হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনার মাধ্যমে এবং কেন্দ্রীয় ঋন কার্যক্রমের আওতায় প্রস্তাব গ্রহন ও পর্যালোচনার মাধ্যমে।	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আঞ্চলিক অফিসের সুপারিশপত্র। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও কর্পোরেট ব্যাংকিং ডিভিশন (কেন্দ্রীয় ঋন কার্যক্রমের অধীনে প্রস্তাবিত ঋণের ক্ষেত্রে)।	ব্যাংকের অনুমোদিত শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী। (যা সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য) সেবা প্রাপ্তির সময় গ্রাহকের ব্যাংক একাউন্ট হতে।	সর্বোচ্চ ৭ দিন (সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	বিভাগীয় প্রধান কর্পোরেট ব্যাংকিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ১৭১৩১৯৯৮০১, ই-মেইল : hod_cbd@mblbd.com
২	বাণিজ্যিক ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৩	আমদানি বাণিজ্য ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৪	রপ্তানি বাণিজ্য ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৫	চলতি মূলধন ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৬	পরিবেশ বান্ধব খাতে পুন:অর্থায়ণ স্কিম এর আওতাধীন ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৭	অন্যান্য পুন:অর্থায়ণ স্কিম এর আওতাধীন ঋণ প্রস্তাব গ্রহন ও প্রারম্ভিক মূল্যায়ণ					
৮	কর্মকর্তাগণ/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ও গাড়ি ক্রয়ের ঋণ					

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
৯	সিএমএসএমই- নারী উদ্যোক্তা "অনন্যা"	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে লোন ডেলিগেশন অনুযায়ী অনুমোদন করা হয়।	ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র; ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ বিলের কপি; দোকান/ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে); ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে); টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি; ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা; ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form; চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী; প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস; মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); IRC ও ERC সার্টিফিকেট (আমদানি ও রপ্তানি ব্যবসার ক্ষেত্রে); ঋণের সাথে সংশ্লিষ্ট আরও প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র (যদি থাকে); প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।	গ্রাহকের ব্যবসায়িক হিসাব হতে ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ি নির্ধারিত মূল্য ট্রান্সফার মুডে কর্তিত হয়।	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান
১০	সিএমএসএমই টার্ম লোন "চাকা"		ব্যবসায়ের আপডেট এবং বৈধ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র। দোকান ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ বিবরণী। বিক্রয় রেজিস্টারের কপি। ব্যবসায়ের আয় ব্যয় বিবরণী এবং ব্যালেন্সসীট। ব্যবসার ধরণ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় অনুমোদন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।			
১১	সিএমএসএমই- ফ্যাক্টোরিং অব রিসিভেবল	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে লোন ডেলিগেশন অনুযায়ী অনুমোদন করা হয়।	ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ বিলের কপি। দোকান/ ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা। ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form., চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। IRC I ERC সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। দেনাদারের নিকট হতে প্রাপ্ত পাওনা হিসাবের তারিখ সহ পূর্ণাঙ্গ তালিকা। স্থায়ী সম্পদের তালিকা। বিগত তিন বৎসরের যথাযথ ভাবে ঋণ পরিশোধের ব্যাংক হিসাব বিবরণি। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।	গ্রাহকের ব্যবসায়িক হিসাব হতে ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ট্রান্সফার মুডে কর্তিত হয়।	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান
১২	সিএমএসএমই- স্বল্প মেয়াদী সিজনাল লোন "মৌসুমি"		ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র । ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ বিলের কপি। দোকান/ ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা। ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। IRC I ERC সার্টিফিকেট (আমদানি ও রপ্তানি ব্যবসার ক্ষেত্রে)। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।			

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
১৩	সিএমএসএমই- সিসি হাইপো- **"সমৃদ্ধি"**	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে লোন ডেলিগেশন অনুযায়ী অনুমোদন করা হয়।	ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ বিলের কপি। দোকান/ ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা।ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। IRC ও ERC সার্টিফিকেট (আমদানি ও রপ্তানি ব্যবসার ক্ষেত্রে)। ব্যবসার ধরণ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় অনুমোদন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।	গ্রাহকের ব্যবসায়িক হিসাব হতে ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ি নির্ধারিত মূল্য ট্রান্সফার মুডে কর্তিত হয়।	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান
১৪	সিএমএসএমই- বৈদেশিক বানিজ্য ঋণ **"উন্মেষ"**		ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র । ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ/ টেলিফোন বিলের কপি। দোকান/ ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা। ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উ ভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। IRC I ERC সার্টিফিকেট। Proforma Invoice (PI). প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।			
১৫	সিএমএসএমই- এসওডি (ই.এম.এফ.এস)	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে লোন ডেলিগেশন অনুযায়ী অনুমোদন করা হয়।	NOA এর কপি। টেন্ডার নোটিশ এর কপি। BIN সার্টিফিকেট। ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংক হিসাব বিবরণী। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ঋণের আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ব্যবসার ধরণ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় অনুমোদন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।	গ্রাহকের ব্যবসায়িক হিসাব হতে ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ি নির্ধারিত মূল্য ট্রান্সফার মুডে কর্তিত হয়।	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান
১৬	সিএমএসএমই- নতুন উদ্যোক্তা "স্টার্টাপ ফাইন্যান্স"		ব্যবসায়ের আপডেট এবং বৈধ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র। দোকান ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. ব্যবসার ধরণ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় অনুমোদন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ওজঈ ও উজঈ সার্টিফিকেট (আমদানি ও রপ্তানি ব্যবসার ক্ষেত্রে)। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।			

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
১৭	কৃষি ঋণ ক) ফসল ঋণ খ) সিসি হাইপো (এগ্রি) গ) ওভার ড্রাফট (এগ্রি) ঘ) টার্ম লোন (এগ্রি)	১। ব্যাংকের শাখা/উপ-শাখাসমূহ হতে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ প্রস্তাবের ভিত্তিতে। ২। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কৃষি ঋণ বিভাগের মাধ্যমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ গ্রাহকের ঋণ আবেদনপত্র, নির্ধারিত ফরমেটে শাখা কর্তৃক ঋণ প্রস্তাবনা, ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের সুপারিশসহ ঋণ আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও দলিলাদি। **প্রাপ্তিস্থানঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা।	বাংলাদেশ ব্যাংকের কৃষি ও পল্লী ঋণ নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত মূল্য। পরিশোধ পদ্ধতি ঃ সেবার ধরন অনুযায়ী এককালীন অথবা মাসিক/ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	বিভাগীয় প্রধান কৃষি ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০২-৪৭১১৮৪৪২-৩, Ext -৮১২ ই-মেইল: hod_acd@mblbd.com
১৮	সিএমএসএমই- অন্যান্য [বিজি- পিজি, পেমেন্ট গ্যারান্টি, এপিজি ইত্যাদি]	আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিলাদি প্রাপ্তির পরে যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে লোন ডেলিগেশন অনুযায়ী অনুমোদন করা হয়।	ব্যবসায়ের হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স। ঋণের জন্য আবেদনকারী এবং গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যবসা নিজ জমিতে হলে তার দলিল, পর্চা ইত্যাদি এবং বিদ্যুৎ বিলের কপি। দোকান/ ঘর ভাড়া চুক্তিপত্র (ভাড়া দোকানের ক্ষেত্রে)। ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে)। টি আই এন সার্টিফিকেট এবং হালনাগাদ রিটার্ন এর কপি। ব্যবসায়ের মজুদ মাল ও তার বর্তমান মূল্যের তালিকা। ঋণের আবেদনকারী এবং জামিনদার উভয়ের পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং জামিনদার ব্যবসায়ী হলে তার ট্রেড লাইসেন্সের কপি ও পূরণকৃত CIB Inquiry Form. চলমান ব্যবসা হলে বিগত ১-৩ বছরের বিক্রয় ও আর্থিক বিবরণী। প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন এবং মেমোরেন্ডাম অব আর্টিক্যালস। মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। IRC I ERC সার্টিফিকেট (আমদানি ও রপ্তানি ব্যবসার ক্ষেত্রে)। ঋণের সাথে সংশ্লিষ্ট আরও প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র (যদি থাকে)। প্রয়োজনীয় কাগজপত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় সরবরাহ করে থাকেন।	গ্রাহকের ব্যবসায়িক হিসাব হতে ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ অনুযায়ি নির্ধারিত মূল্য ট্রান্সফার মুডে কর্তিত হয়।	সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবস	শাখা প্রধান
১৯	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় ১০/৫০/১০০ টাকার হিসাবধারীদের জন্য ঋণ ক) টার্ম লোন (এফআইএস) খ) টাইম লোন (এফআইএস)	১। ব্যাংকের শাখা/উপ-শাখাসমূহ হতে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ প্রস্তাবের ভিত্তিতে। ২। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কৃষি ঋণ বিভাগের মাধ্যমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ গ্রাহকের ঋণ আবেদনপত্র, নির্ধারিত ফরমেটে শাখা কর্তৃক ঋণ প্রস্তাবনা, ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের সুপারিশসহ ঋণ আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও দলিলাদি। **প্রাপ্তিস্থানঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালার আলোকে নির্ধারিত মূল্য। সেবার ধরন অনুযায়ী এককালীন অথবা মাসিক/ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	বিভাগীয় প্রধান কৃষি ঋণ বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০২-৪৭১১৮৪৪২-৩, Ext -৮১২, ই-মেইল: hod_acd@mblbd.com
	রিটেইল ব্যাংকিং ডিভিশন					
২০	স্থায়ী/ স্কীম আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক	গ্রাহকের আবেদনপত্র, প্রয়োজনে স্থায়ী/স্কীম আমানত নগদায়নের নির্দেশনা এবং ঋণ হিসাবের অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; **প্রাপ্তিস্থানঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	ইশতেহারে বর্ণিত অনুমোদন পত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	যে কোনো কার্য দিবসে	বিভাগীয় প্রধান রিটেইল ব্যাংকিং বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ +৮৮০ ৯৬১২-১৪২০০০, ই-মেইল: hod_crbd@mblbd.com
২১	গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে শাখা ও উপশাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, প্রযোজ্য কাগজপত্র, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; **প্রাপ্তিস্থানঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	ইশতেহারে বর্ণিত সুদহার ও চার্জ; হিসাব ডেবিট করে	১২ দিন	
২২	পারসোনাল লোন	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে শাখা ও উপশাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, স্যালারী সার্টিফিকেট, স্যালারী স্টেটমেন্ট, প্রযোজ্য কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থানঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	ইশতেহারে বর্ণিত সুদহার ও চার্জ; হিসাব ডেবিট করে	২ দিন	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
২৩	গাড়ী লোন		ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, গাড়ীর কোটেশন এবং অন্যান্য প্রযোজ্য কাগজপত্র; **প্রাপ্তিস্থানঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		৩ দিন	
২৪	অন্যান্য ব্যক্তি ঋণ		ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ এবং অন্যান্য প্রযোজ্য কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থানঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা			
২৫	প্রায়োরিটি ব্যাংকিং	সাতমসজিদ রোড শাখা হতে সেবা দেওয়া হয়।	শুধুমাত্র সেভিংস একাউন্টে যদি ২০ লক্ষ টাকা অথবা সব হিসাব মিলিয়ে ৫০ লক্ষ টাকার অধিক স্থিতি থাকে তাহলে প্রায়োরিটি সার্ভিসের জন্য নিবন্ধন করা যায়। প্রাপ্তিস্থানঃ সাতমসজিদ রোড শাখা।	ইশতেহারে বর্ণিত সুদহার ও চার্জ; হিসাব ডেবিট করে	১ দিন	
	বৈদেশিক বাণিজ্য সেবা					
১	ব্যাক টু ব্যাক এলসি	প্রয়োজনীয় দলিলাদি দাখিল সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক প্রদান করা হবে।	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত মঞ্জুরীপত্র অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা	ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী। সেবা প্রাপ্তির সময় গ্রাহকের একাউন্ট হতে।	২৫ মিনিট (±)	শাখা প্রধান
২	ক্যাশ এলসি/ইমপোর্ট এলসি		যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত মঞ্জুরীপত্র অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা		৩০ মিনিট (±)	
৩	এফডিডিইস্যু/RTGS		গ্রাহকের আবেদনপত্র, এবং এফডিডি ইস্যু সংক্রান্ত যথাযথ দলিলাদি সাপেক্ষে প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা		২০ মিনিট (±)	
৪	এফটিটি ইস্যু		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং এফটিটি ইস্যু সংক্রান্ত যথাযথ দলিলাদি। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** ব্যাংকের সকল শাখা			
৫	এফডিডিকালেকশন/ Foreign Draft Collection		গ্রাহকের আবেদনপত্র, এফডিডির অরিজিনাল কপি ও জমা রশিদ। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** ব্যাংকের সকল শাখা		৩ দিন (±)	
৬	বিল একসেপ্টেন্স		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** ব্যাংকের সকল শাখা		২০ মিনিট (±)	
৭	ফরেন কারেন্সি এনডোর্সমেন্ট		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি। **প্রাপ্তিস্থানঃ** ব্যাংকের সকল শাখা			
৮	IMP ফরম ইস্যু		গ্রাহকের আবেদনপত্র, ঋণপত্রের আবেদনপত্র ও IMP ফরম **প্রাপ্তিস্থানঃ** ব্যাংকের সকল শাখা			
৯	এফসি একাউন্ট ওপেনিং		গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, বৈধ ভিসা কপি, ওয়ার্ক পারমিট এর ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ইউটিলিটি বিল, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। **প্রাপ্তিস্থানঃ** ব্যাংকের সকল শাখা		৩০ মিনিট (±)	
১০	এলটিআর সুবিধা	সেবা প্রাপ্তির জন্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি দাখিল সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক প্রদান করা হবে।	গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		৩০ মিনিট (±)	শাখা প্রধান
১১	পিএডি (PAD) সুবিধা		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		২০ মিনিট (±)	
১২	PRC ইস্যু		গ্রাহকের আবেদনপত্র, অন্যান্য প্রয়োজনীয় রপ্তানি দলিলাদি এবং রপ্তানি প্রত্যাবসন দলিল। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		৩০ মিনিট (±)	
১৩	ফরেন রেমিটেন্স পেমেন্ট		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং রেমিটেন্স সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় প্রমাণাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা	ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী। সেবা প্রাপ্তির সময় গ্রাহকের একাউন্ট হতে।		
১৪	IDBP পারচেজ		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং রপ্তানি বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় প্রমাণাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		২ ঘন্টা (±)	
১৫	FDBP পারচেজ		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং রপ্তানি বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		১ ঘন্টা ৩০ মিনিট (±)	
১৬	ক্যাশ ইনসেন্টিভ পেমেন্ট		গ্রাহকের আবেদনপত্র, অন্যান্য প্রয়োজনীয় রপ্তানি দলিলাদি এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সার্টিফিকেট। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা		৪ মাস (±)	
১৭	এলসি পেমেন্ট (ব্যাক টু ব্যাক এলসি/ ক্যাশ এলসি)		গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং ইমপোর্ট বিলের কমপ্লায়িং প্রেজেন্টেশন। প্রাপ্তিস্থান ঃ ব্যাংকের সকল শাখা		৩০ মিনিট (±)	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
বিনিয়োগ সংক্রান্ত সেবাঃ						
১	সরকারী সিকিউরিটিজে বিনিয়োগ	*সরকারী সিকিউরিটিজে বিনিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য সম্ভাব্য বিনিয়োগকারীদের জানানো *সরকারী সিকিউরিটিজ ক্রয়, বিক্রয় ও কুপন প্রদানের সুবিধার্থে ব্যাংক হিসাব খোলা এবং BPID খোলার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকে আবেদন করা *গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী সরকারী সিকিউরিটিজ ক্রয় ও বিক্রয় সময়মত গ্রাহকের হিসাবে কুপন ও মূলধনের অর্থ জমা	নং / ব্যক্তি / প্রাতিষ্ঠানিক ১ / গ্রাহকের আবেদন পত্র / গ্রাহকের আবেদন পত্র ২ / গ্রাহকের ২ কপি PP সাইজ ছবি / ব্যবসায়ের ট্রেড লাইসেন্স ৩ / জাতীয় পরিচয়পত্র / ব্যবসায়ের আয়কর সনদ ৪ / TIN সার্টিফিকেট / ভ্যাট নিবন্ধন সনদ ৫ / নমিনীর ২ কপি PP সাইজ ছবি / মেমোর‍্যান্ডাম অফ এসোসিয়েশন ৬ / নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র / আর্টিকেলস্ অফ এসোসিয়েশন ৭ / - / অনুমোদিত স্বাক্ষরকারীর ২ কপি ছবি ৮ / - / স্বাক্ষরকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র ৯ / - / অনুমোদিত স্বাক্ষরকারীর আয়কর সনদ ১০ / - / ফরম-১০ (পরিচালকের তালিকা) ১১ / - / ফরম-১২ ১২ / - / বিপি আইডি খোলার রেজ্যুলুশন ১৩ / - / ব্যবসায়ের ইনকর্পোরেশন সনদ **প্রাপ্তিস্থান ঃ** সরকারী সিকিউরিটিজ গ্রাহক সেবা উইন্ডো, ট্রেজারী বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ও সকল শাখা	ব্যক্তি / প্রাতিষ্ঠানিক বিপি আইডি খোলা ২০০/- / ৫০০/- প্রাইমারী অকশনে অংশগ্রহণ (প্রতিটি সফল বিডের ক্ষেত্রে) ২০০/- / ৫০০/- (অমিনিবাস বিপিআইডি ২০০/- সেকেন্ডারি ট্রেডিং (প্রতিটি লেনদেনের ক্ষেত্রে) ১০০/- / ১০০/- বাৎসরিক বিপি আইডি রক্ষণাবেক্ষন ২০০/- / ৫০০/- আয়কর সনদ বাৎসরিক একটি সনদ ফ্রি। পরবর্তী প্রতিটির সনদের জন্য ব্যক্তি ক্ষেত্রে ২০০/- প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে ৫০০/-	তাৎক্ষণিক	১। মোহাম্মদ তারেক পারভেজ খান, এফভিপি, মোবাইলঃ ০১৭৫৫৯০৮৮৭ tarek@mblbd.com ২। শাপলা রানী দাস, এভিপি মোবাইলঃ ০১৭৩০৭১৮৪৮৮ shapla@mblbd.com ৩। সৈকত সাহা, এক্সিকিউটিভ অফিসার, মোবাইলঃ ০১৯২৮৯৩২২৮৭ saykotsaha@mblbd.com ৪। রেজাউল করিম, অফিসার মোবাইলঃ ০১৭৭৬০৫৭১৭২ rezakarim@mblbd.com
২	বার্ষিক প্রতিবেদন/ ত্রৈমাসিক আর্থিক প্রতিবেদন প্রদান	ই-মেইল আইডি প্রদান অথবা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ই-মেইল আইডি প্রদান। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** সরাসরি অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে শেয়ার ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ	বিনামূল্যে	চাহিত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে/ নিয়ন্ত্রনকারী সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে	কোম্পানী সেক্রেটারি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ ০৯৬৭৮-১৪৪১৪৪ আইপি নং-১০০৩০১ ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৯৩৫২ (Direct) ই-মেইল : share@mblbd.com
৩	বিনিয়োগকারীদের সাধারণ সভা সংক্রান্ত নোটিস প্রদান	ই-মেইল আইডিতে প্রেরণ এবং পত্রিকায় প্রকাশের মাধ্যমে	**প্রাপ্তিস্থান ঃ** ই-মেইল আইডি/ব্যাংক ওয়েব সাইট/দৈনিক জাতীয় পত্রিকা		নিয়ন্ত্রনকারী সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
৪	সাধারণ সভার কার্যবিবরণীর অনুলিপি প্রদান	সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	আবেদনের ভিত্তিতে। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** সরাসরি শেয়ার ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ	প্রতি ১০০ শব্দের জন্য ১০ টাকা হিসাবে **পরিশোধ পদ্ধতি ঃ** নগদ / ব্যাংক হিসাবে জমা প্রদান	অনুরোধ জ্ঞাপন এবং খরচ প্রদানের সাত দিনের মধ্যে	
৫	বিনিয়োগকারীদের লভ্যাংশ প্রদান	বিও সেটআপ আপডেটের মাধ্যমে	বিও সেটআপ আপডেট। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** ব্রোকারেজ হাউজ/ শেয়ার ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	বার্ষিক সাধারণ সভার তারিখ হতে ত্রিশ দিন	
৬	লভ্যাংশের বিপরীতে আয়কর সনদ প্রদান	বিও আইডি প্রদানের মাধ্যমে	বিও আইডি প্রদান। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** সরাসরি অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে শেয়ার ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ		তাৎক্ষনিক অথবা আবেদন প্রাপ্তির ১ দিনের মধ্যে	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
অ্যাপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহঃ		**MBL Rainbow অ্যাপ**				
১	MBL Account from App	MBL Rainbow অ্যাপ ব্যবহার করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে	MBL Rainbow অ্যাপ ব্যবহার করে ঘরে বসেই মার্কেন্টাইল ব্যাংক লিমিটেড এর যে কোন শাখায় সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। এক্ষেত্রে গ্রাহক Google Play Store অথবা Apple App Store থেকে MBL Rainbow অ্যাপটি Download এবং Install করে Open MBL Account এ ক্লিক করে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের ওয়েবসাইট/যে কোন শাখায়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান ডিজিটাল ব্যাংকিং এন্ড ইনোভেশন ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ ৮৮০২৪১০২২১১৩ ই-মেইল: hod_dbid@mblbd.com
২	MBL Rainbow App (MBL Digital Banking)	MBL Rainbow অ্যাপ Google Play Store অথবা Apple App Store থেকে Download এবং Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে	MBL Rainbow অ্যাপ Google Play Store অথবা Apple App Store থেকে Download এবং Install করে রেজিস্ট্রেশান সম্পন্ন করে গ্রাহকগণ অ্যাপএর মাধ্যমে ঘরে বসেই যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সঞ্চয়ী / চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund Transfer to own Account, Intra Bank Fund Transfer, BEFTN, RTGS, NPSB, Mobile Top-up, Nagad Fund Transfer, bKash Fund Transfer, QR Cash Withdrawal, BanglaQR Payment, MBPLC Card Payment, E-Commerce Payment, Automated Challan System Payment, Add Money From any Visa, Amex, Master Card, Utility Bill Payment (DESCO Postpaid/ DPDC Postpaid/ Dhaka WASA/ Khulna WASA/ WZPDCL/ Jalalabad Gas/ BTCL), School Fees Payment (Dhaka Imperial College), Insurance Premium Payment (Rupali Life Insurance, Zenith Islami Life Insurance), Mini-Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন। প্রাপ্তিস্থান ঃ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের ওয়েবসাইট/যে কোন শাখায়	MBL Digital Banking বাৎসরিক চার্জ প্রযোজ্য ১। সঞ্চয়ী হিসাব- ২০০ + ভ্যাট ২। চলতি হিসাব- ৩০০ + ভ্যাট ৩। RTGS চার্জ ৮৬.৯৬+ ভ্যাট (প্রতি transaction) ৪। NPSB চার্জ ৮.৭০+ ভ্যাট (প্রতি transaction)	তাৎক্ষণিক	
৩	MBL i-Banking (MBL Digital Banking)	MBL i-Banking ওয়েবপেজ থেকে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে	MBL i-Banking ওয়েবপেজ থেকে রেজিস্ট্রেশান সম্পন্ন করে গ্রাহকগণ র- i-Banking এর মাধ্যমে ঘরে বসেই যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সঞ্চয়ী/ চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund Transfer to own Account, Intra Bank Fund Transfer, BEFTN, RTGS, NPSB, Nagad Fund Transfer, bKash Fund Transfer, Mobile Top-up, MBPLC Card Payment, Utility Bill Payment (DESCO Postpaid/ DPDC Postpaid/ Dhaka WASA/ Khulna WASA/ WZPDCL/ Jalalabad Gas/ BTCL), Automated Challan System Payment, School Fees Payment (Dhaka Imperial College), Insurance Premium Payment (Rupali Life Insurance, Zenith Islami Life Insurance), Account Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহন করতে পারবেন।		MBL i-Banking (MBL Digital Banking)	
	MBL MYcash অ্যাপ					
৪	মাই ক্যাশ একাউন্ট	তাৎক্ষণিক	মাই ক্যাশ অ্যাপ ব্যবহার করে ঘরে বসে মাই ক্যাশ একাউন্ট খোলা যায়। এক্ষেত্রে গ্রাহক Google Play Store থেকে মাই ক্যাশ অ্যাপসটি Install করে নিতে হবে।	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫	ক্যাশ ইন / ক্যাশ আউট		প্রযোজ্য নয়	ক্যাশ আউট চার্জ হাজারে ১৮.৫০ পয়সা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	
৬	সেন্ড মানি			বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	
৭	এড মানি	মাই ক্যাশ অ্যাপের মাধ্যমে			তাৎক্ষণিক	
৮	মোবাইল টপ আপ			প্রযোজ্য নয়		
৯	একাউন্ট ব্যালেন্স জানা					
১০	বিল পেমেন্ট (ক্রেডিট কার্ড)		ক্রেডিট কার্ড নাম্বার।	বিনামূল্যে		
১১	বিল পেমেন্ট (ইউটিলিটি)		বিলের কাস্টমার নাম্বার	বিলের উপর ১% চার্জ প্রযোজ্য		

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
কার্ড সেবাসমূহ ঃ						
১	ডেবিট কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত নির্ধারিত আবেদন ফরম।	গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র, আয়কর রিটার্ন জমার রশিদ, বেতন সনদ/ পরিচয়পত্র/ পে-স্লিপ, ব্যাংক হিসাবের বিবরণী ও অন্যান্য। ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	৫০০ টাকা(লোকাল) ৭৫০ টাকা (গ্লোবাল)	৫ কর্ম দিবস	সকল শাখা প্রধান ও উপশাখা ইনচার্জ; বিস্তারিত সহায়তার জন্য এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার ফোন: ১৬২২৫ ই-মেইল: contact@mblbd.com
২	ডেবিট কার্ড রিপ্লেসমেন্ট/ ডেবিট কার্ড পিন রিপ্লেসমেন্ট	শাখা থেকে প্রাপ্ত নির্ধারিত আবেদন ফরম/ এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন		৩০০/- ও ২৫০/-		
৩	ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত প্রস্তাব এবং নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি		চার্জ শিডিউল অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	৭-১৫ কর্ম দিবস	
৪	ক্রেডিট কার্ড/ ক্রেডিট কার্ড পিন রিপ্লেসমেন্ট	শাখা থেকে প্রাপ্ত নির্ধারিত ফরমে /এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন			৫ কর্ম দিবস	
৫	প্রিপেইড কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত নির্ধারিত আবেদন ফরম।		ফ্রি		
৬	প্রিপেইড কার্ড/পিন রিপ্লেসমেন্ট	শাখা থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক কর্তৃক পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম/এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন		২৫০ টাকা		
৭	ক্রেডিট কার্ড চেক বই ইস্যু			১৫০ টাকা (১ম টি ফ্রি)		
৮	ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড, কার্ড পিন এবং ক্রেডিট কার্ড চেক এ্যাকটিভেশন/চালুকরণ	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন	গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র, আয়কর রিটার্ন জমার রশিদ, বেতন সনদ/ পরিচয়পত্র/ পে-স্লিপ, ব্যাংক হিসাবের বিবরণী ও অন্যান্য। ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	ফ্রি	তাৎক্ষণিক	সকল শাখা প্রধান ও উপশাখা ইনচার্জ; বিস্তারিত সহায়তার জন্য এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার ফোন: ১৬২২৫, ই-মেইল: contact@mblbd.com
৯	ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডের সম্পুরক কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক কর্তৃক পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম/এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন		চার্জ শিডিউল অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	৫ কর্ম দিবস	
১০	গ্রাহকের পাসপোর্টে ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড এন্ডোর্সমেন্ট	শাখা, উপশাখা ও কার্ড ডিভিশন	গ্রাহকের মূল পাসপোর্ট	৩০০/-	২ কর্ম দিবস	
১১	ক্রেডিট কার্ডের ক্রেডিট লিমিট বৃদ্ধি	শাখা থেকে গ্রাহক কর্তৃক স্বাক্ষরিত আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি	ক) বেতন সনদ/ পরিচয়পত্র/ পে-স্লিপ, খ) ব্যাংক হিসাবের বিবরণী গ) অন্যান্য- ব্যাংকের পলিসি অনুযায়ী, ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		৫ কর্ম দিবস	
১২	কার্ডের লেনদেন সাময়িক স্থগিতকরণ/ পুনঃচালুকরণ	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন	সেবাপ্রাপ্তিস্থান: এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার		তাৎক্ষণিক	
১৩	ডুয়েল কারেন্সি কার্ডের শুধুমাত্র বৈদেশিক লেনদেন স্থগিতকরণ/ পুনঃচালুকরণ					
১৪	কার্ডের ই-কমার্স লেনদেনের সীমা নির্দিষ্টকরণ (মা.ড. ৩০০ পর্যন্ত) এবং লেনদেন চালুকরণ/ স্থগিতকরণ					
১৫	যে কোন ধরনের গ্রাহক তথ্য পরিবর্তন/ হালনাগাদ	শাখা থেকে প্রাপ্ত আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	আবেদনকৃত তথ্যের সমর্থনে গ্রাহক কর্তৃক সত্যায়িত দলিলপত্রাদি	ফ্রি	৩ কর্ম দিবস	
১৬	নির্দিষ্ট মার্চেন্ট কেন্দ্রে সংঘটিত লেনদেন এর ক্ষেত্রে SimplePay- এর আওতায় লেনদেনসমূহ কিস্তিতে রুপান্তর/পরিশোধ	নির্ধারিত SimplePay মার্চেন্ট এর মাধ্যমে আবেদন	ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকপণ্য বা সেবা ক্রয়ের সময় নির্দিষ্ট মার্চেন্ট পয়েন্টে ব্যাংক কর্তৃক রক্ষিত SimplePay ফর্ম এর মাধ্যমে আবেদন করবেন। মার্চেন্ট গ্রাহকের আবেদন প্রত্যয়ণ পূর্বক ব্যাংক এর নিকট পাঠাবেন।		ব্যাংক ও মার্চেন্ট এর মধ্যে চুক্তির ভিত্তিতে	
১৭	Retail 2 EMI এবং Outstanding to EMI সেবা	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন	গ্রাহকের নির্দিষ্ট মোবাইল ফোন থেকে এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার- ১৬২২৫/০৯৬৭৮০১৬২২৫ এ ফোন করে অথবা ই-মেইল এর মাধ্যমে- contact@mblbd.com অথবা সরাসরি ব্যাংকের যে কোন শাখার মাধ্যমে আবেদন করবেন।	চার্জ শিডিউল অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	১ কর্ম দিবস	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
১৮	Insta-Loan সুবিধা	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন	গ্রাহকের মোবাইল ফোন থেকে এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার-১৬২২৫/০৯৬৭৮০১৬২২৫ এ ফোন করে বা ই-মেইল-contact@mblbd.com অথবা সরাসরি ব্যাংকের যে কোন শাখার মাধ্যমে আবেদন করবেন	চার্জ শিডিউল অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	১ কর্ম দিবস	সকল শাখা প্রধান ও উপশাখা ইনচার্জ; বিস্তারিত সহায়তার জন্য এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার ফোন: ১৬২২৫, ই-মেইল: contact@mblbd.com
১৯	ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড ব্যবহার করে নগদ উত্তোলন/ স্থিতির পরিমাণ অবহিতকরণ/ হিসাবের সংক্ষিপ্ত বিবরণী প্রদান	সফট্ওয়ার ভিত্তিক স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়া	গ্রাহক দেশের যে কোন এটিএম এবং দেশের বাইরে Visa/ Mastercard লোগো সম্বলিত যে কোন এটিএম থেকে নগদ উত্তোলন করতে পারবেন, স্থিতির পরিমাণ এবং হিসাবের সংক্ষিপ্ত বিবরণী সংগ্রহ করতে পারবেন		তাৎক্ষণিক	
২০	ক্রেডিট কার্ডের নির্দিষ্ট লেনদেনের বিবরণী এবং ডুপ্লিকেট E-Statement প্রদান	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন	ক্রেডিট কার্ড সেবার সাথে পরিপূরক		৩ কর্ম দিবস	
২১	ক্রেডিট কার্ডের বিল পেমেন্ট এর জন্য Auto-debit সেবা	গ্রাহক কর্তৃক স্বাক্ষরিত আবেদন অনুযায়ী	ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা	ফ্রি	Payment Due Date এ কর্তন	
২২	Credit Shield Insurance এর জন্য নিবন্ধন	গ্রাহকের্ আবেদনপত্র	ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা ও উপশাখা		৩ কর্ম দিবস	
২৩	যে কোন ফি ও চার্জ মওকুফ/রিভার্সাল				৭ কর্ম দিবস	
২৪	এটিএম এর মাধ্যমে নগদ টাকা উত্তোলন / হিসাবের স্থিতি /সংক্ষিপ্ত বিবরণী প্রদান	সফট্ওয়ার ভিত্তিক স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়া	দেশের যে কোনব্যাংকের ডেবিট/ ক্রেডিট/ প্রিপেইডকার্ড দিয়ে ২৪/৭ এমবিএল বুথ থেকে নগদ উত্তোলন, স্থিতি অনুসন্ধান এবং হিসাবের বিবরণী সংগ্রহ করতে পারবেন	চার্জ শিডিউল অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য	তাৎক্ষণিক	
২৫	কার্ডে সংঘটিত লেনদেন অমীমাংসিত থাকলে তার সমাধান	এমবিএল কন্টাক্ট সেন্টার/ সকল শাখা-উপশাখার মাধ্যমে গ্রাহকের আবেদন	গ্রাহক প্রদত্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট দলিলাদি।	ফ্রি	নেটওয়ার্ক পলিসি অনুযায়ী ৩০ কর্ম দিবস	
২৬	এটিএম লেনদেন এর অমীমাংসিত ও অস্বাভাবিক লেনদেনের প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে দলিলাদি ও সিসি ক্যামেরার ভিডিও ফুটেজ			ব্যাংক ও ধরণ অনুযায়ী বিভিন্ন সময়সীমা প্রযোজ্য	ব্যাংক ও ধরণ অনুযায়ী বিভিন্ন সময়সীমা প্রযোজ্য	
	রেমিটেন্স সেবাসমূহ					
১	গোপন নাম্বারে নগদ অর্থ উত্তোলন।	সেবা গ্রহণকারী কর্তৃক গোপন নাম্বার ও জাতীয় পরিচয়পত্র/বৈধ ফটো আইডি প্রদান। অতঃপর পিন ও NID ভেরিফিকেশনপূর্বক রেমিটেন্সের অর্থ নগদ প্রদান করা হয়।	আবেদন ফরম ও জাতীয় পরিচয়পত্র/বৈধ ফটো আইডি। **প্রাপ্তিস্থান ঃ** মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সকল শাখা, উপশাখা ও এজেন্ট আউটলেটে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান
২	সরাসরি মার্কেন্টাইল ব্যাংকের হিসাবে অর্থ স্থানান্তর।	অর্থ প্রেরণকারী প্রতিষ্ঠানের হিসাব বিকলন করে গ্রাহকের হিসাবে আকলন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়			
৩	ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের মাধ্যমে অন্য ব্যাংকের হিসাবে অর্থ স্থানান্তর।	তৃতীয় ব্যাংকের BEFTN এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর করা হয়।				বিভাগীয় প্রধান নন রেসিডেন্ট বিজনেস ডিভিশন, ফোন: ০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ আইপি নং-১০০২১৭ toriqul71@mblbd.com

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ঃ					
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা হতে তথ্য আনয়নের মাধ্যমে	শাখা থেকে প্রেরিত অ্যাডভাইস ও বিবরণী। **প্রাপ্তিস্থান:** সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান, ফাইন্যান্সিয়াল এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ ০২২২৩৩৮২২৯৫ এক্সটেনশন নং-২৮৭, ইমেইল ঃ gious@mblbd.com
২	উৎসে কর সংগ্রহ পূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও শাখা হতে সংগ্রহ করে চালানের মাধ্যমে জমা	'এ'-চালান ও বিবরণী। **প্রাপ্তিস্থান:** ফাইন্যান্সিয়াল এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়		এনবিআর-এর নির্দেশনা মোতাবেক	
৩	ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও শাখা হতে সংগ্রহ করে চালানের মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা	'এ'-চালান ও বিবরণী। **প্রাপ্তিস্থান:** ফাইন্যান্সিয়াল এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়		এনবিআর-এর চাহিদা অনুযায়ী	
৪	ব্যাংকের একক এবং সাবসিডিয়ারী কোম্পানীসহ কনসোলিডেটেড চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন। বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম কর্তৃক আর্থিক বিবরণী নিরীক্ষান্তে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংকসহ অন্যান্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষকে সরবরাহ করণ।	জাতীয় পত্রিকা এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম-এর আবেদন ও সম্পাদিত চুক্তি। **প্রাপ্তিস্থান:** ফাইন্যান্সিয়াল এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	
৫	মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধে CTR বিবরণী বাংলাদেশ ফিন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (BFIU) এ প্রেরণ	কোন গ্রাহকের ১ দিনের নগদ লেনদেনের পরিমান ১০ লক্ষ বা তদুর্ধ্ব মাসিক বিবরণী BFIU- তে প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী goAML সফ্টওয়ারের মাধ্যমে। মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।		পরবর্তী মাসের ২১ দিনের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০৯৬১২৯৫৫৯৩৩ এক্সটেনশন নং- ১০০১৯৫ ই-মেইল: amld@mblbd.com
৬	Suspicious Transaction/ Activity Report (STR/SAR) প্রেরণ	সন্দেহজনক লেনদেন/কার্যক্রম শনাক্ত হলে তাৎক্ষণিক বিশ্লেষণপূর্বক STR/ SAR BFIU-তে goAML- এর মাধ্যমে দাখিল।	AOF, TP, KYC, NID, Account Statement, Voucher and Supporting Documents. সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখা/বিভাগসমূহ এবং মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।		সন্দেহ উদ্ভবের সাথে সাথেই, বিলম্ব না করে	
৭	হিসাবধারীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রেরণ (নিয়ন্ত্রক সংস্থার অনুরোধে) বাংলাদেশ ফিন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (BFIU) বা অন্যান্য আইনগত কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	ডাক/পত্র মারফত/ goAML/ই-মেইলের মাধ্যমে	চাহিদা অনুযায়ী। সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখা/বিভাগসমূহ এবং মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।		চাহিদা অনুযায়ী	
৮	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, দুর্নীতি দমন কমিশন ও অন্যান্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান	ডাক/ পত্র মারফত/ ই-মেইলের মাধ্যমে	বিভাগীয় অনুমোদন পত্র। ব্রাঞ্চেস অপারেশন্স কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস অপারেশন্স কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, ই-মেইল: hod_gbd@mblbd.com
৯	অন্য ব্যাংক ও বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে সেবা প্রদান সংক্রান্ত চুক্তি সম্পাদন	MOU চুক্তি অনুযায়ী	ব্যাংকের/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র। প্রাপ্তিস্থান : ইনস্টিটিউশনাল লায়াবিলিটি মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	পারস্পারিক সম্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাশুল।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, ইনস্টিটিউশনাল লায়াবিলিটি মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, ই-মেইল: hod_ilmd@mblbd.com
১০	তথ্য সরবরাহ ও পরিপালন	বাংলাদেশ ব্যাংক, সরকারি, স্বায়ত্বশাসিত, আধা-স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান হতে চিঠি বা রিপোর্টের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	উল্লেখিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুসারে	বিভাগীয় প্রধান, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ ০২-২২৩৩৮২২৯৫ এক্সটেনশন নং-১১১, ই-মেইল: hod_hrd@mblbd.com
১১	ইনটার্নশীপ প্রোগ্রাম	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে	প্রার্থীগনের শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে সুপারিশপত্র/ জীবন বৃত্তান্ত		০৩ (তিন) মাস	
১২	প্রত্যয়নপত্র, সনদ ইস্যু ও যাচাইকরণ	চিঠি/ই-মেইলে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নহে		প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুসারে	

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা ঃ						
১	এমপ্লয়ীজ প্রভিডেন্ট ফান্ড ট্রাস্ট পরিচালনা, হিসাব সংরক্ষণ ও সুদ প্রদান সম্পর্কিত সেবা।	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক।	প্রধান কার্যালয় ও শাখা হতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাঁদা সংগ্রহপূর্বক হিসাবে জমাকরণ ও বছরভিত্তিক পিএফ হিসাবের সুদসহ ব্যালেন্স/ বিবরণী প্রদান। **প্রাপ্তিস্থান:** ফিন্যানশিয়েল এডমিনিষ্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	বাৎসরিক	বিভাগীয় প্রধান, ফিন্যানশিয়েল এডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ ০২২২৩৩৮২২৯৫ এক্সটেনশন নং-২৮৭, ই-মেইল: gious@mblbd.com
২	ব্যাংকের আর্থিক পরিকল্পনা প্রণয়ন	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রধান কার্যালয়/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, বাজেট প্রণয়ন, বিভাজন, বণ্টন ও নিয়ন্ত্রণ। **প্রাপ্তিস্থান:** চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিস, প্রধান কার্যালয়			
৩	সেইফ, কাউন্টার ও ট্রানজিট লিমিট মঞ্জুরি	শাখা গৃহীত প্রস্তাবের মাধ্যমে	প্রস্তাব প্রেরণের পূর্ববর্তী ০৩ মাসের নগদ গ্রহণ প্রদান, ক্যাশ রেমিট্যান্স গ্রহণ ও প্রেরণ, স্পট ক্যাশ, নগদ স্থিতি ও নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্যাদি, প্রত্যয়নপ্রত্র ও বিবরণী। **প্রাপ্তিস্থান:** ফিন্যানশিয়েল এডমিনিষ্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়			
৪	নতুন শাখা ও উপশাখা খোলা, শাখা ও উপশাখা স্থানান্তর এবং কালেকশন বুথ স্থাপন	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ ও রিপোর্ট। **প্রাপ্তিস্থান:** ব্রাঞ্চেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।		বাংলাদেশ ব্যাংকের শর্ত মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান, ব্রাঞ্চেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন ঃ ০২২২৩৩৮০১৬২, আইপি ১০০২১৩, ই-মেইল: branchesdiv@mblbd.com
৫	নতুন আউটলেট সংযোজন	যোগ্য এবং নির্বাচিত এজেন্ট এর মাধ্যমে	*প্রোপ্রাইটরের CIB । *প্রোপ্রাইটরের ৪ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি এবং পাসপোর্টের কপি। *নমিনির ৪ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি। *ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের চলতি বছরের ট্রেড লাইসেন্স। *ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের নামে প্রোপাইটর সীল। *এজেন্ট আউটলেটের দোকান ভাড়া চুক্তিপত্র, চৌহদ্দি, স্থানের ছবি এবং দলিলের কপি (যদি দোকানের মালিক এজেন্ট নিজে হয়)। *প্রোপ্রাইটরের TIN সার্টিফিকেট। *প্রোপ্রাইটরের ৬ মাসের ব্যাংক স্টেইটমেন্ট/ ব্যাংক সলভেন্সি সার্টিফিকেট। *প্রোপ্রাইটরের জীবনবৃত্তান্ত। *ব্যবসায়িক অভিজ্ঞতা সনদ কমপক্ষে ১ বছরের। *চেয়ারম্যান ও বাজার কমিটি থেকে পৃথক দুটি প্রত্যয়নপত্র।	বিনামূল্যে	৩-৪ মাস	বিভাগীয় প্রধান এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন ঃ +৮৮০২২২৩৩৮০৭৭৬ আইপি নং-২০৩১০১ ই-মেইল: hod_abd@mblbd.com
৬	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/ উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের রেনোভেশন ও আপগ্রেডেশন কাজ সম্পন্ন করণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রস্তাব ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র। **প্রাপ্তিস্থান** : জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে।	কার্যাদেশে উল্লেখিত সময়সীমা।	বিভাগীয় প্রধান, জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, ফোন: ০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, এক্সটেনশন-১০০১২০, ই-মেইল: hod_gsd@mblbd.com
৭	ব্যাংকের নিজেস্ব সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ ।		প্রস্তাব ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র। **প্রাপ্তিস্থান** : জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা			
৮	সেইফ কাস্টডি লকার এর কর্পোরেট বীমা গ্রহন।		লকার ভাড়া সক্রান্ত বিবরণী শাখা/উপশাখা থেকে সংগ্রহ পূর্বক বীমা গ্রহন করা হয়। **প্রাপ্তিস্থান** : জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বাৎসরিক ভিত্তিতে।	বাৎসরিক ভিত্তিতে।	
৯	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যানবাহন ক্রয় ও রক্ষনাবেক্ষণ।		চাহিদা পত্র। **প্রাপ্তিস্থান** : জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
১০	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, চাপডোর, লকার, স্টিল ফার্নিচার সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/ উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক। **প্রাপ্তিস্থান :** জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	বিভাগীয় প্রধান জেনারেল সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০৯৬১২৯৫৫৯৩৩, এক্সটেনশন-১০০১২০ ই-মেইল: hod_gsd@mblbd.com
১১	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক সাইনবোর্ড, সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম					
১২	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক কম্পিউটার, প্রিন্টার, ল্যান, এম আই সি আর স্ক্যানার সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম					
১৩	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক অগ্নিনির্বাপক যন্ত্র, আগ্নেয়াস্ত্র, ফটোকপিয়ার. নোটকাউন্টিং মেশিন, নোট সর্টিং মেশিন, ইউভি মেশিন, মেটাল ডিটেক্টর, এক্সেস কন্ট্রোল, আই ডি কার্ড, এটেন্টডেন্স ডিভাইস সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম					
১৪	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক শীতাতপ নিয়ন্ত্রন যন্ত্র, জেনারেটর, বৈদ্যুতিক এক্সোসরিজ, কিউ ম্যানেজমেন্ট সিসটেম, ইন্ট্রুডার এলার্ম সিসটেম সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম।					
১৫	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক আসবাবপত্র সরবরাহ ও মেরামত।					
১৬	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক নোট বাইন্ডিং, কিউ আর কোড রিডার, এম আই সি আর রিডার, ভিজিটিং কার্ড সরবরাহ ও মেরামত।					
১৭	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের চাহিদা মোতাবেক অফিস স্টেশনারি, ক্লিনিং স্টেশনারি, টেলিফোন, মোবাইল, পিএবিএক্স, সরবরাহ ও মেরামত কার্যক্রম।					
১৮	ব্যাংকের প্রয়োজন অনুযায়ী/চাহিদা প্রেক্ষিতে সাধারণ মুদ্রণ সামগ্রী, বিভিন্ন হিসাব খোলার ফরম, ভাউচার, খাম, বিভিন্ন প্রকার রেজিস্টার ও কাগজ ইত্যাদি ছাপানোর/কেনার ব্যবস্থা করা।					
১৯	ব্যাংকের প্রয়োজন অনুযায়ী/চাহিদার প্রেক্ষিতে এম আই সি আর চেক বই, ডিডি, টিটি, পে-অর্ডার, এফডিআর ইত্যাদি নিরাপত্তা সামগ্রী দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে ছাপানোর/কেনার ব্যবস্থা করা।					
২০	বাৎসরিক ওয়াল ক্যালেন্ডার, ইনডেক্স, ডায়েরী ইত্যাদি দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে ছাপানোর/কেনার ব্যবস্থা করা।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ব্যাংকের উর্ধতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	মূল্য অনুযায়ী/ বিনামূল্যে।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক।	
২১	আই টি ডিভিশন/ডিজিটাল ব্যাংকিং ডিভিশন/মোবাইল ব্যাংকিং ডিভিশনের চাহিদা মোতাবেক আইটি ইকুইপমেন্ট, সফট্ওয়্যার ও হাড ওয়্যার ক্রয় এবং এনুয়্যাল মেন্টেনেন্স কন্টাক্ট এর ব্যবস্থা করা।					
২২	ব্যবহারের অযোগ্য সামগ্রী প্রতিস্থাপন/ বিক্রয়/ নিস্পত্তি করণ।					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
২৩	বিভিন্ন ডিভিশন, শাখা/ উপশাখা ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের বিভিন্ন কাজ সম্পাদন/ সেবা গ্রহেনের নিমিত্তে ভেন্ডর তালিকাভুক্তি করণ এর ব্যবস্থা করা।					
২৪	শরীয়াহ পরিপালন	শরীয়াহ বিধিমালা	হেড অফিস ইসলামিক ব্যাংকিং ডিভিশন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মুরাকীব, ইসলামিক ব্যাংকিং ডিভিশন, ০১৭২৪৬৪২৮৯০
২৫	ইসলামিক ব্যাংকিং প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/ প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক	Mercantile Bank Training Institute		১-৩০ কার্যদিবস	প্রিন্সিপাল, মার্কেন্টাইল ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমী
২৬	নিয়োগ	নতুন, অভিজ্ঞ ও চুক্তিভিত্তিক নিয়োগ (নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি/ যাচাই-বাছাই/ লিখিত-মৌখিক পরীক্ষা/ তথ্যাদি, যাচাই/ নিয়োগপত্র প্রদান/যোগদান	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত	বিভাগীয় প্রধান, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোন ঃ ০২-২২৩৩৮২২৯৫, এক্সটেনশন নং-১১১, ই-মেইল: hod_hrd@mblbd.com
২৭	অনাপত্তিপত্র, অভিজ্ঞতা প্রত্যয়নপত্র ও বিবিধ সনদ প্রদান	এইচআর পলিসি অনুযায়ী			জরুরিভিত্তিক	

[০৩.] সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়: মার্কেন্টাইল ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত ব্যাংকিং সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদেরকে নিম্নোক্ত পরামর্শ প্রদান করা হলো ঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় ঃ
ক)	ব্যাংকিং নীতিমালা ও কার্যক্রম বিধি মেনে চলা
খ)	ব্যাংকিং পণ্য ও সেবার জন্য নির্দেশিত শর্তাবলী মেনে চলা
গ)	সেবা প্রদানের স্থানে শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা মেনে চলা
ঘ)	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় ও সঠিক দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন নির্ধারিত ডেস্কে জমা প্রদান
ঙ)	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করা
চ)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা এবং উক্ত মাধ্যমে প্রাপ্ত ওটিপি অন্য কারো কাছে শেয়ার না করা
ছ)	গ্রাহকের যে কোন মেয়াদী আমানত বা স্কিমের মেয়াদপূর্তির তারিখে ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় যোগাযোগ করা
জ)	একাউন্টের সংবেদনশীল তথ্য যেমন: পাসওয়ার্ড, চেকবই, ডেবিট/ক্রেডিট/প্রি-পেইড কার্ড, কার্ডের নাম্বার/PIN ইত্যাদি নিরাপদ স্থানে সংরক্ষণ করা
ঝ)	হিসাব খোলার শর্ত ও নিয়মাবলী অনুযায়ী চুক্তিমূল্য পেতে ঋণ বা স্কিম হিসাবের কিস্তি নির্ধারিত সময়ে জমা প্রদান করা
ঞ)	বিস্তারিত সেবা প্রাপ্তির জন্য ব্যাংকের হেল্প-লাইন / কন্টাক্ট সেন্টার ১৬২২৫ বা ০৯৬৭৮০১৬২২৫ নম্বর এ সরাসরি যোগাযোগ করা

❖ মার্কেন্টাইল ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা ও সঞ্চয়পত্র ক্রয়ের আবেদন ফরম ডাউনলোড করতে এখানে ক্লিক করুন।

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.
Mercantile Bank PLC.

সিটিজেন'স চার্টার

প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করনীয়:

অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি: Grievance Redressal System (GRS) ✓

সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবাপ্রত্যাশীগণ সেবা না পেলে অথবা সেবার মান সন্তোষজনক না হলে সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত ক্রমে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক. প্রধান কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা বৃন্দ ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে, কিভাবে ও কোন ঠিকানায় যোগাযোগ করবেন			নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা			২৫ দিন
		জনাবা নাসরিন বেগম প্রিন্সিপাল অফিসার কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন: ০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২৯৮	জনাব অমিত কুমার সরকার এক্সিকিউটিভ অফিসার কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন: ০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০৩১৯	জনাব মোঃ আব্দুর রাজ্জাক এ্যাসিস্টান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন: ০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৫	
		ই-মেইল : complaint@mblbd.com			
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি, প্রধান কর্মকর্তা	জনাব মুহম্মদ খোরশেদ আলম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৩ ই-মেইল : complaint@mblbd.com			২০ দিন
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জাকির হোসাইন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০১০৮ ই-মেইল : complaint@mblbd.com			১৫ দিন

খ. সিলেট আঞ্চলিক কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা বৃন্দ ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে, কিভাবে ও কোন ঠিকানায় যোগাযোগ করবেন		নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব চৌধুরী আবুল কালাম পারভেজ ভাইস প্রেসিডেন্ট এবং আঞ্চলিক প্রধান আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, সিলেট ফোন-০২৯৯৬৬৩৪৬৫২/০১৭১৬৭৮৫৩৪৯ ই-মেইল : hob_sylhet@mblbd.com	২৫ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি, প্রধান কর্মকর্তা	জনাব মুহম্মদ খোরশেদ আলম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৩ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	২০ দিন
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জাকির হোসাইন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০১০৮ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	১৫ দিন

গ. নর্থ বেঙ্গল আঞ্চলিক কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা বৃন্দ ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে, কিভাবে ও কোন ঠিকানায় যোগাযোগ করবেন		নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব আব্দুল্লাহ আল মাহমুদ ভাইস প্রেসিডেন্ট এবং আঞ্চলিক প্রধান নর্থ বেঙ্গল আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, বগুড়া ফোন-০৯৬৭৮১৪২৭৯৩/০১৭০১২০৯৭৯৪ /০৫১-৭১০০২ ই-মেইল : regionalhead.bogura@mblbd.com	২৫ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি, প্রধান কর্মকর্তা	জনাব মুহম্মদ খোরশেদ আলম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৩ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	২০ দিন
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জাকির হোসাইন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০১০৮ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	১৫ দিন

ঘ. কুমিল্লা নোয়াখালী আঞ্চলিক কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা বৃন্দ ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে, কিভাবে ও কোন ঠিকানায় যোগাযোগ করবেন		নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ সালাহ উদ্দীন ভাইস প্রেসিডেন্ট এবং আঞ্চলিক প্রধান কুমিল্লা নোয়াখালী আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, ফেনী ফোন-০৩৩১-৬৩৩১৬/০১৭১৩১৯৯৮১৭ ই-মেইল : zonal_feni@mblbd.com	২৫ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি, প্রধান কর্মকর্তা	জনাব মুহম্মদ খোরশেদ আলম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৩ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	২০ দিন
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জাকির হোসাইন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০১০৮ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	১৫ দিন

ঙ. চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা বৃন্দ ঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে, কিভাবে ও কোন ঠিকানায় যোগাযোগ করবেন		নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সাইফুল আলম চৌধুরী সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এবং আঞ্চলিক প্রধান চট্টগ্রাম আঞ্চলিক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, চট্টগ্রাম। ফোন-০২-৩৩৩৩২১৭৭২/০২৩৩৩৩৩১৬৪২১ / ০১৭১৩৪২৩৭৭৭ ই-মেইল : zonalctg@mblbd.com	২৫ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি, প্রধান কর্মকর্তা	জনাব মুহম্মদ খোরশেদ আলম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০২০৩ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	২০ দিন
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জাকির হোসাইন ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম ফোন-০৯৬৭৮১৪৪১৪৪ এক্সটেনশন নং- ১০০১০৮ ই-মেইল : complaint@mblbd.com	১৫ দিন

মার্কেন্টাইল ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম কর্তৃক উক্ত সিটিজেন'স চার্টার বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ ৩০.০৯.২০২৬ তারিখ পর্যন্ত হালনাগাদ করা হলোঃ-

মোঃ সাজ্জাদুর রহমান
ফার্স্ট এ্যাসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ও
বিভাগীয় প্রধান (ভারপ্রাপ্ত)
এগ্রিকালচার ক্রেডিট ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

অসীম কুমার সাহা
ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
রিটেইল ব্যাংকিং ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সরকার
ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
ইসলামিক ব্যাংকিং ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

দর্পণ কান্তি রায়
ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন ও মোবাইল ব্যাংকিং ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

মোস্তাফিজুর রহমান
সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
কার্ড ও এডিসি ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

মোহাম্মদ নিজামুল হক
সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
এসএমই ফাইন্যান্সিং ডিভিশন
সদস্য, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

মুহম্মদ খোরশেদ আলম
সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
ব্রাঞ্চেস অপারেশন্স কন্ট্রোল ডিভিশন ও সিসিএস এন্ড সিএমসি
সদস্য সচিব, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

মোঃ জাকির হোসাইন
ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর ও সিআরও
চেয়ারম্যান, সিটিজেন'স চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম