



আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
www.istcl.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১৯ মার্চ ২০২৪

আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
গ্রিন সিটি এজ্ (লেভেল-৭ ও ৮), ৮৯ কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।
পিএবিএক্সঃ ৮৩০০৪৬১-২, ওয়েবসাইট: www.istcl.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.০ প্রারম্ভিক আলোচনা

১.১ রূপকল্প (Vision):

দেশের শীর্ষ এবং নির্ভরযোগ্য ট্রেডহোল্ডার হিসেবে নিজেদের অবস্থান সমুন্নত রাখা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

- কোম্পানির সম্মানিত গ্রাহকগণকে মানসম্মত সেবা প্রদান করা;
- অভিজ্ঞ ও দক্ষ কর্মীবাহিনীর মাধ্যমে কোম্পানির বিনিয়োগকারীগণকে অন্যান্য প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠানের তুলনায় অধিকতর সেবা প্রদান করা;
- সম্মানিত গ্রাহকগণের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখা এবং ইতিবাচক সেবা প্রদানের মাধ্যমে তাঁদের প্রয়োজন/চাহিদা মেটানো; এবং
- দীর্ঘমেয়াদি প্রবৃদ্ধি ধরে রাখার লক্ষ্যে সকল প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখা।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ ব্রোকারেজ সেবা

ক্রম.	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.	ব্যক্তি (নিবাসী ও অনিবাসী) ও প্রাতিষ্ঠানিক বিনিয়োগকারীর বিও হিসাব এবং ট্রেডিং হিসাব খোলা	নির্দিষ্ট ফর্ম পূরণ করে বিও হিসাব ও ট্রেডিং হিসাব খোলা হয়।	ব্যক্তি হিসাব খোলার ক্ষেত্রে: <ol style="list-style-type: none">বিনিয়োগকারীর (গণের) ০২ কপি পাসপোর্ট ও ০১ কপি স্ট্যাম্প সাইজের ছবি, নমিনীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি,বিনিয়োগকারী ও নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত ফটোকপি;ব্যাংক হিসাবের প্রত্যয়ন পত্র/ MICR চেকের পাতা এবং E-TIN এর সত্যায়িত ফটোকপি,অ-নিবাসী বিনিয়োগকারীর জন্য বিদেশে ওয়ার্ক পারমিট, ভিসা এবং NITA/FC ব্যাংক হিসাবের প্রত্যয়ন পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	১. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com ২. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depository@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ

পাতা-০২

ক্রম.	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)
			<p>প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব খোলার ক্ষেত্রে:</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. বিও হিসাব খোলার আবেদনপত্র; ২. হিসাব খোলার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পরিচালনা বোর্ড এর সিদ্ধান্তের কপি; ৩. প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন সার্টিফিকেট, ট্রেড লাইসেন্স, ব্যবসায়িক কার্যরঞ্জের সনদ, মেমোরেন্ডাম এবং আর্টিকেলস্ অব অ্যাসোসিয়েশন, ব্যাংক সনদের সত্যায়িত ফটোকপি; ৪. প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদিত হিসাব পরিচালনাকারী ব্যক্তিবর্গের পরিচিত পত্র। <p>প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, প্রধান কার্যালয়ের এক্সটেনশান অফিস, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট: www.istcl.gov.bd</p>	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	<p>১. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com</p> <p>২. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং</p> <p>শাখা প্রধানগণ</p>

পাতা-০৩

ক্রম.	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)
০২.	অন-লাইন বিও হিসাব খোলা	সেন্ট্রাল ডিপোজিটরি বাংলাদেশ লিমিটেড (সিডিবিএল) এর ওয়েবসাইটে নির্ধারিত ফর্ম পূরণ ও প্রয়োজনীয় অর্থ পরিশোধ সাপেক্ষে অন-লাইন বিও হিসাব খোলা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক্রমিক নং-১ এ উল্লিখিত দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: সিডিবিএল এর ওয়েবসাইট, www.cdbl.com.bd কোম্পানির ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৩.	বিও হিসাব সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি পরিবর্তন	নির্দিষ্ট আবেদন ফর্ম পূরণ করে বিও হিসাব সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি পরিবর্তন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদন ফর্ম ও প্রমাণক সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৪.	স্টক এক্সচেঞ্জে সিকিউরিটিজ লেনদেন	ক্রয়-বিক্রয় আদেশ ফর্ম পূরণ সাপেক্ষে অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্টক এক্সচেঞ্জে সিকিউরিটিজ ক্রয়-বিক্রয় করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক্রয়-বিক্রয় আদেশ ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, প্রধান কার্যালয়ের এক্সটেনশান অফিস, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট: www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত কমিশন ও সিডিএস চার্জ	লেনদেন চলাকালীন সময়	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৫.	মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে সিকিউরিটিজ লেনদেন	বিনিয়োগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে মোবাইল অ্যাপস ব্যবহারের পাসওয়ার্ড প্রদান করে সিকিউরিটিজ লেনদেন সুবিধা প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদন ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত চার্জ	০২ (দুই) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৬.	ডাইরেক্ট লিস্টিং প্রক্রিয়ায় সিকিউরিটিজ বিক্রয়	ডাইরেক্ট লিস্টিং প্রক্রিয়ায় অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্টক এক্সচেঞ্জে সিকিউরিটিজ বিক্রয় করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: স্টক এক্সচেঞ্জ কর্তৃক স্বীকৃত দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: স্টক এক্সচেঞ্জ এবং ওয়েবসাইট, www.dsebd.org .	নির্ধারিত কমিশন ও সিডিএস চার্জ	বিধি/আইন অনুযায়ী	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৭.	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মালিকানাধীন বিভিন্ন কোম্পানির সিকিউরিটিজ Off Load	সরকারের মালিকানাধীন বিভিন্ন কোম্পানির শেয়ারসমূহ বিধি মোতাবেক অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্টক এক্সচেঞ্জে Off Load করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: স্টক এক্সচেঞ্জ কর্তৃক স্বীকৃত দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: স্টক এক্সচেঞ্জ এবং ওয়েবসাইট www.dsebd.org .	নির্ধারিত কমিশন ও সিডিএস চার্জ	বিধি/আইন অনুযায়ী	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৮.	মার্জিন ঋণ সেবা	মার্জিন ঋণ চুক্তিপত্র অনুমোদন সাপেক্ষে সেকেন্ডারী মার্কেটে সিকিউরিটিজ ক্রয়ের জন্য ঋণ প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: মার্জিন ঋণ চুক্তিপত্র প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয় এবং উত্তরা শাখা কার্যালয়।	নির্ধারিত কমিশন, সুদ ও সিডিএস চার্জ	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ

পাতা-০৪

ক্রম.	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)
০৯.	আইপিও (প্রাথমিক গণ প্রস্তাব) সেবা	নির্ধারিত ফর্ম পূরণ পূর্বক ক্রেডিট স্থিতি থাকা সাপেক্ষে বিনিয়োগকারীগণকে আইপিও সেবা প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদন ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত চার্জ	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
১০.	তহবিল উত্তোলন সেবা	ক্রেডিট স্থিতি থাকা সাপেক্ষে নির্ধারিত ফর্মে আবেদনকৃত বিনিয়োগকারীগণকে চেক/BEFTN/RTGS এর মাধ্যমে তহবিল উত্তোলন সেবা প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: তহবিল উত্তোলন ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সেন্ট্রাল অ্যাকাউন্টস ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫২ ই-মেইল: cadistcl@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
১১.	আয়কর সনদ ও সলভেন্সি সনদ প্রদান	বিনিয়োগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে আয়কর সনদ ও সলভেন্সি সনদ প্রদান করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয় এবং শাখা কার্যালয়	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	১. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com ২. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
১২.	SMS এবং E-mail এর মাধ্যমে বিনিয়োগ তথ্য প্রদান	নির্দিষ্ট ফর্মে আবেদনকৃত বিনিয়োগকারীগণকে অনলাইনে বিনিয়োগ তথ্য প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদন ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৮ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ

২.২ গুর্ন সেন্দ্রাল ডিপোজিটরি পার্টিসিপেট (সিডিবিএল) সেবা

ক্রম.	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.	সাধারণ বিনিয়োগকারী, প্রাতিষ্ঠানিক বিনিয়োগকারী, সরকারী খাতের বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং রাষ্ট্রায়ত্ত্ব অন্যান্য ব্যাংকের বিও হিসাবে সিকিউরিটিজের নিরাপদ সংরক্ষণ	বিও হিসাব খোলা সাপেক্ষে বিনিয়োগকারীগণের সিকিউরিটিজের নিরাপদ সংরক্ষণ নিশ্চিত করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বিও হিসাব খোলা সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০২.	রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকসহ বিভিন্ন ব্যাংক এর লিয়েনকৃত শেয়ারসমূহ সংশ্লিষ্ট বিও হিসাবে নিরাপদে সংরক্ষণ এবং অবন্ধক (unpledged) করণ	বিও হিসাব খোলার সাপেক্ষে বিনিয়োগকারীগণের লিয়েনকৃত সিকিউরিটিজের নিরাপদ সংরক্ষণ এবং বিধি মোতাবেক অবন্ধক (unpledged) করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সিডিবিএল কর্তৃক অনুমোদিত ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডিপার্টমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ

পাতা-০৫

ক্রম.	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)
০৩.	সিকিউরিটিজ হস্তান্তর/স্থানান্তরকরণ	সংশ্লিষ্ট নিয়মাবলী পরিপালন করে বিও হিসাবস্থিত সিকিউরিটিজ এর হস্তান্তর/স্থানান্তর কার্যক্রম নিশ্চিত করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সিডিবিএল কর্তৃক অনুমোদিত ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত সিডিএস চার্জ	০১ (এক) কর্মদিবস	ডিপাটমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৪.	কাগুজে শেয়ারসমূহ অজড়করণ	বিনিয়োগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে কাগুজে শেয়ারের অজড়করণ কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সিডিবিএল কর্তৃক অনুমোদিত ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত সিডিএস চার্জ	১০ (দশ) কর্মদিবস	ডিপাটমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধান
০৫.	পুনঃজড়করণ	বিনিয়োগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে বিও হিসাবে ধারণকৃত ইলেক্ট্রনিক সিকিউরিটিজ পুনরায় কাগুজে সার্টিফিকেটে রূপান্তর করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সিডিবিএল কর্তৃক অনুমোদিত ফর্ম প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত সিডিএস চার্জ	১০ (দশ) কর্মদিবস	ডিপাটমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ
০৬.	সিকিউরিটিজ অন্তর্ভুক্তিকরণ/ক্রেডিটকরণ	আইপিও শেয়ার সহ ইস্যুয়ার কোম্পানি কর্তৃক ঘোষিত বোনাস, রাইট বা বিভাজনকৃত শেয়ারসমূহ ড্রেডিং ও বিও হিসাবে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত/ক্রেডিট করা হয়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বিও হিসাব খোলা সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	নির্ধারিত সিডিএস চার্জ	তাৎক্ষণিক	ডিপাটমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ এবং শাখা প্রধান
০৭.	বিও হিসাব বন্ধকরণ	বিনিয়োগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রযোজ্য নিয়মাবলী পরিপালন সাপেক্ষে বিও হিসাব বন্ধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. হিসাবধারী কর্তৃক আবেদনপত্র; ২. সিডিবিএল কর্তৃক অনুমোদিত ফর্ম; ৩. তহবিল উত্তোলন ফর্ম। প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	১. ডিপাটমেন্ট প্রধান ট্রেড এক্সিকিউশন ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫০ ই-মেইল: istclbd@gmail.com ২. ডিপাটমেন্ট প্রধান ডিপোজিটরী ডিপাটমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬০ ই-মেইল: istcl.depositary@gmail.com ৩. শাখা প্রধানগণ

পাতা-০৬

২.৩ লিগ্যাল অ্যাফেয়ার্স এন্ড ডকুমেন্টেশন ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রম.	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.	মৃত্যু দাবী নিষ্পত্তি	নমিনী/দ্বিতীয় হিসাবধারক/ সাকসেশন সার্টিফিকেট বলে ক্ষমতা প্রাপ্ত ব্যক্তি কর্তৃক দাখিলকৃত তথ্য/উপাত্ত/দলিলাদির সন্তোষজনক প্রমাণক নিশ্চিত সাপেক্ষে হিসাবধারীর মৃত্যু দাবী নিষ্পত্তির করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবর আবেদনপত্র; ২. আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ৩. হিসাবধারীর মৃত্যু সনদের সত্যায়িত ফটোকপি; ৪. আবেদনকারীর ৩০০.০০ (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প দায়মুক্তি হলফনামা; (২য় হিসাবধারকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়) ৫. হিসাবধারক ও আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি; ৬. আবেদনকারীর MICR চেকের সত্যায়িত ফটোকপি/ব্যাংক সনদ; ৭. বিও হিসাবের শেয়ার সেল অর্ডার ফরম; ৮. বিও হিসাব বন্ধকরণ ও অর্থ উত্তোলন ফরম; ৯. সিডিবিএল হিসাব বন্ধের আবেদন ফরম; ১০. Transmission Request Form 16-1; ১১. সাকসেশন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস যথাযথ কাগজপত্র/ প্রমাণাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১. ডিপার্টমেন্ট প্রধান লিগ্যাল অ্যাফেয়ার্স এন্ড ডকুমেন্টেশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৫ ই-মেইল: istclbd@gmail.com ২. ডিপার্টমেন্ট প্রধান ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৫ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং ৩. শাখা প্রধানগণ

২.৪ সেন্ট্রাল অ্যাকাউন্টস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রম.	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.	আর্থিক বিবরণী সরবরাহ	আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর ১ম প্রান্তিক, অর্ধ-বার্ষিক, ৩য় প্রান্তিক ও বার্ষিক আর্থিক বিবরণী কোম্পানির স্টেক হোল্ডারগণকে সরবরাহ করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	ক) ১ম প্রান্তিক শেষ হওয়ার ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন পর, খ) অর্ধ-বার্ষিক এবং ৩য় প্রান্তিক শেষ হওয়ার ০১ (এক) মাস পর, গ) অর্থবছর শেষ হওয়ার ০৪ (চার) মাস পর।	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সেন্ট্রাল অ্যাকাউন্টস ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫২ ই-মেইল: cadistcl@gmail.com

২.৫ সেক্রেটারিজ ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রম.	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.	নগদ লভ্যাংশ প্রদান	ডিভিডেন্ড ওয়ারেন্ট ইস্যু/BEFTN এর মাধ্যমে আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর সম্মানিত শেয়ার হোল্ডরগণকে নগদ লভ্যাংশ প্রদান করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	বার্ষিক সাধারণ সভা শেষ হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সেক্রেটারিজ ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৭ ই-মেইল: istclbd@gmail.com
০২.	বোনাস প্রদান	আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর সম্মানিত শেয়ারহোল্ডরগণকে বোনাস এর জন্য শেয়ার সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	বার্ষিক সাধারণ সভা শেষ হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সেক্রেটারিজ ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৭ ই-মেইল: istclbd@gmail.com
০৩.	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর বার্ষিক প্রতিবেদন কর্তৃপক্ষের যথাযথ অনুমোদনক্রমে প্রকাশ করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	অর্থবছর শেষ হওয়ার ০৬ (ছয়) মাসের মধ্যে	ডিপার্টমেন্ট প্রধান রিসার্চ এন্ড পাবলিকেশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৭ ই-মেইল: istclbd@gmail.com

২.৬ রিসার্চ অ্যান্ড পাবলিকেশন ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রম.	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.	প্রচারপত্র/বুশিয়ার/প্রসপেক্টাস/ফর্ম ইত্যাদি বিতরণ	আইসিবি সিকিউরিটিজ ট্রেডিং কোম্পানি লিমিটেড এর প্রচারপত্র/বুশিয়ার/ প্রসপেক্টাস/ফর্ম ইত্যাদি বিতরণ করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান কার্যালয়, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ডিপার্টমেন্ট প্রধান রিসার্চ এন্ড পাবলিকেশন ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪২ ই-মেইল: istclbd@gmail.com এবং শাখা প্রধানগণ

২.৭ সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রম	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.	Service Related Form, Prospectus, Annual Report, Account Information এবং নোটিশ প্রকাশ, Email, SMS Service.	Service Related Form, Prospectus, Annual Report, Account Information এবং সকল ধরনের সাধারণ নোটিশ কোম্পানির ওয়েব সাইটে প্রকাশ করা হয়।	প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট, www.istcl.gov.bd	বিনা মূল্যে	বিধি অনুযায়ী	ডিপার্টমেন্ট প্রধান সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৮ ই-মেইল: istclbd@gmail.com

২.৮ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ
হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

ক্রম.	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.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর সংক্রান্ত আবেদন পত্র ডাকযোগে, ই-মেইল ও সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে গ্রহণ এবং পরবর্তীতে অনুমোদন গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে পত্র প্রদান।	ক) আবেদন পত্র খ) বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত অনাপত্তি গ) নিরীক্ষা ছাড়পত্র ঘ) চূড়ান্ত অনুমোদন প্রাপ্তি স্থান: হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক	ডিপার্টমেন্ট প্রধান হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫৩ ই-মেইল: istclhr@gmail.com
০২.	অর্জিত ছুটি	নির্ধারিত ফর্মে ছুটির সুপারিশসহ আবেদন এবং পরবর্তীতে অনুমোদন গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে পত্র প্রদান।	ক) আবেদনপত্র খ) অনুমোদন প্রাপ্তি স্থান: হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০১-০২ কর্মদিবস	
০৩.	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	পরিচালনা বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে পত্র প্রদান।	ক) আবেদন পত্র খ) বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত অনাপত্তি গ) প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ প্রাপ্তি স্থান: হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	

২.৯ নাগরিক সেবাঃ
তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা

ক্রম.	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-২০০৯ মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য (পত্র/সিডি/সফট কপি)	প্রাপ্তি স্থান: সিস্টেম এনালিস্ট, সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট www.istcl.gov.bd	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী	২০ (বিশ) কর্মদিবস	তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ হাসানউজ্জামান সিস্টেম এনালিস্ট, সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৪৮ ই-মেইল: istclbd@gmail.com তথ্য প্রদানকারী বিকল্প কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ সামসুল বারি খান এক্সিকিউটিভ অফিসার, সেক্রেটারীজ ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৬১ এক্স: ১২১ ই-মেইল: istclbd@gmail.com

৩.০ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাঃ

ক্রম.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	ডিপার্টমেন্ট প্রধান হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৫৩ ই-মেইল: istclhr@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস (তদন্তের প্রয়োজন হলে অতিরিক্ত ১০ (দশ) কর্মদিবস)
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা আইএসটিসিএল টেলিফোন: ০২-৮৩০০৪৩১ ই-মেইল: gm_istcl@icb.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবস

৩.১ শাখা কার্যালয়সমূহে যোগাযোগ:

চট্টগ্রাম শাখা:

আইয়ুব ট্রেড সেন্টার (১১ তলা)
১২৬৯/বি, শেখ মুজিব রোড, আগ্রাবাদ বা/এ, চট্টগ্রাম -৪১০০।
ফোন: ০২-৩৩৩৩৩১০৫১

খুলনা শাখা:

বিডিবিএল ভবন (৩য় তলা)
২৫-২৬ কেডিএ, বা/এ, যশোর রোড, খুলনা -৯০০০।
ফোন: ০২-৪৭৭২৯০৬৯

বরিশাল শাখা:

বরিশাল প্লাজা (৪র্থ তলা)
৮৭-৮৮, হেমায়েত উদ্দিন রোড, বরিশাল -৮২০০।
ফোন: ০২-৪৭৮৮৬৩৩৫৮

উত্তরা শাখা:

বাড়ি-১৩ (৩য় তলা), রোড-১৪/এ, সেক্টর-০৪
উত্তরা মডেল টাউন, উত্তরা, ঢাকা -১২৩০।
ফোন: ০২-৫৮৯৫০৭৮০

সিলেট শাখা:

আনন্দ টাওয়ার শপিং কমপ্লেক্স (৮ম তলা)
ধোপাদিঘীর উত্তর পাড় (খন্দাউরা), জেল রোড, সিলেট -৩১০০।
ফোন: ০২-৯৯৬৬৩১০৫১

বগুড়া শাখা:

আফছার আলী কমপ্লেক্স (৪র্থ তলা)
রাজাবাজার রোড, বড়গোলা, বগুড়া -৫৮০০।
ফোন: ০৫১-৭৮২৮৫

রাজশাহী শাখা:

আর্শিবাদ টাওয়ার (৫ম তলা)
৩২, গনকপাড়া, ঘোড়ামারা, বোয়ালিয়া, রাজশাহী -৬১০০।
ফোন: ৪৭-৮১২১৯৪