বেসিক ব্যাংক পিএলসি.

সমৃদ্ধির পথে মানুষের সাথে

শতভাগ রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক

উদ্ভাবনে অগ্রযাত্রায়
টেকসই উন্নয়নের পথে

— ইনোভেশন প্রতিবেদন —

উদ্ভাবন | ডিজিটালাইজেশন | সেবা সহজীকরণ | টেকসই উন্নয়ন

প্রতিবেদনের তথ্য

সংস্করণ: ১ম

প্রকাশ কাল: ১৮ জুন, ২০২৬

সার্বিক তত্ত্বাবধানে: ইনোভেশন টীম, বেসিক ব্যাংক পিএলসি

কৃতজ্ঞতায়: ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ, বেসিক ব্যাংক পিএলসি

সম্পাদনায়:

জনাব সুভাষ চন্দ্র দাস, এফসিএমএ, এফসিএ
উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ও ইনোভেশন অফিসার
বেসিক ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব মোঃ হেলাল উদ্দিন
উপ মহাব্যবস্থাপক ও সিআইটিও, সদস্য- ইনোভেশন টীম
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রস্তুতকারক:

জনাব মুহাম্মদ বদরুল হক
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, সদস্য- ইনোভেশন টীম
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব ফয়েজুল হক মিয়া
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব মোঃ রওশন শাহরিয়ার
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব মোঃ জহিরুল ইসলাম
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মিজ্ মুনিরা আক্তার
প্রিন্সিপাল অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব মোঃ রেজাউল করিম
প্রিন্সিপাল অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব সমীর কুমার দাস
সিনিয়র অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

জনাব মোঃ ইমরান হোসেন
সিনিয়র অফিসার (আইসিটি)
আইসিটি ডিভিশন, বেসিক ব্যাংক পিএলসি
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সূচীপত্র

ক্র.		বিষয়	বাস্তবায়নকাল	পৃষ্ঠা নং
০১)	ভুমিকা			iv
০২)	ডাটাবেজ			v
০৩)	বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর প্রোফাইল			x
০৪)	সহজীকৃত সেবা/ আইডিয়াসমূহ:			
	অধ্যায়-১	Kastle Core Banking Solution (KCBS)	(২০০৮ – ২০১০)	০১
	অধায়-২	Document Management System (DMS)	(২০১৯ - ২০২০)	০৮
	অধায়-৩	Magpie (বেসিক ব্যাংকের ডিজিটাল ব্যাংকিং অ্যাপ)	(২০২৩ - ২০২৪)	১৬
	অধায়-৪	E-KYC Software (A customer on-boarding application)	(২০২৩ - ২০২৪)	২৪
	অধায়-৫	Issue & Incident Management System (IMS)	(২০১৯ - ২০২০)	৩২
	অধায়-৬	Personnel Information Management System (PIMS)	(২০১৯ - ২০২০)	৪০
	অধায়-৭	REMIT365 – Remittance Management System	(২০২৪ - ২০২৫)	৪৮
	অধায়-৮	NPL Management System	(২০২৫ - ২০২৬)	৫৬
	অধায়-৯	AI Chatbot	(২০২৫ - ২০২৬)	৬৪
	অধায়-১০	ম্যাগপাই অ্যাপ এর মাধ্যমে ঘরে বসে 'সর্বজনীন পেনশন স্কিম' এর কিস্তি প্রদান	(২০২৫ - ২০২৬)	৭২
	অধায়-১১	মোবাইল অ্যাপ 'ম্যাগপাই' (Magpie) এর মাধ্যমে Bangla QR পেমেন্ট সেবা	(২০২৫ - ২০২৬)	৮৩
	অধায়-১২	মোবাইল অ্যাপ 'ম্যাগপাই' (Magpie) এর মাধ্যমে Utility Bill পেমেন্ট সেবা	(২০২৫ - ২০২৬)	৯১
০৫)	বেসিক ইনোভেশন টীম			৯৯
০৬)	ফোটো গ্যালারী			১০০
০৭)	উপসংহার			১০১

ভূমিকা

প্রযুক্তিনির্ভর আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার বিকাশে উদ্ভাবন আজ আর বিলাসিতা নয়, বরং একটি অপরিহার্য প্রয়োজন। গ্রাহকের ক্রমবর্ধমান প্রত্যাশা, দ্রুত পরিবর্তনশীল প্রযুক্তিগত পরিবেশ এবং সেবার উৎকর্ষতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি ধারাবাহিকভাবে ডিজিটাল রূপান্তর ও সেবা সহজীকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করে চলেছে।

এই প্রতিবেদনে উপস্থাপিত উদ্ভাবনসমূহ ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ কার্যক্রম, গ্রাহকসেবা, তথ্য ব্যবস্থাপনা এবং ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবার উন্নয়নে গৃহীত গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপসমূহের প্রতিফলন। প্রতিটি উদ্ভাবন বাস্তব সমস্যার কার্যকর সমাধান প্রদানের মাধ্যমে সময়, ব্যয়, জনবল ও কাগজপত্রের ব্যবহার কমিয়ে অধিকতর দক্ষ, স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক সেবা নিশ্চিত করেছে।

Issue & Incident Management System (IMS), Magpie Digital Banking App, Personnel Information Management System (PIMS), NPL Management System, Remit 365, Document Management System (DMS), AI Chatbot, E-KYC, U-Pension through Magpie App এবং অন্যান্য উদ্ভাবনী উদ্যোগ ব্যাংকের ডিজিটাল সক্ষমতা বৃদ্ধির পাশাপাশি গ্রাহকসেবার নতুন মানদণ্ড প্রতিষ্ঠা করেছে। এসব উদ্যোগের মাধ্যমে গ্রাহক ও ব্যাংক উভয়ই উপকৃত হয়েছে এবং টেকসই ব্যাংকিং পরিবেশ গড়ে তোলার পথ আরও সুদৃঢ় হয়েছে।

উদ্ভাবনের এই যাত্রায় আমরা বিশ্বাস করি যে প্রযুক্তি, দক্ষতা এবং সৃজনশীল চিন্তার সমন্বয়ই ভবিষ্যতের ব্যাংকিংকে আরও সহজ, নিরাপদ ও অন্তর্ভুক্তিমূলক করে তুলবে। এই লক্ষ্য অর্জনে ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী, প্রযুক্তি বিশেষজ্ঞ, ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ এবং সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের আন্তরিক সহযোগিতা ও নিষ্ঠা প্রশংসার দাবিদার।

বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর উদ্ভাবনী কার্যক্রম বাস্তবায়নে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের দিকনির্দেশনা ও উৎসাহ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। উদ্ভাবন ও ডিজিটাল রূপান্তরকে উৎসাহিত করার জন্য সরকারের গৃহীত বিভিন্ন উদ্যোগ ব্যাংকিং খাতে সেবার মানোন্নয়ন ও প্রযুক্তির কার্যকর ব্যবহারে নতুন দিগন্ত উন্মোচন করেছে। এ জন্য আমরা বাংলাদেশ সরকার এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা ও গভীর শ্রদ্ধা জ্ঞাপন করছি।

এই প্রকাশনাটি কেবল আমাদের অর্জনের একটি সংকলন নয়; বরং ভবিষ্যৎ উদ্ভাবন, সেবা উন্নয়ন এবং ডিজিটাল রূপান্তরের জন্য একটি অনুপ্রেরণার উৎস। আমরা আশা করি, এই প্রতিবেদনে উপস্থাপিত অভিজ্ঞতা ও সাফল্য আগামী দিনে আরও কার্যকর ও গ্রাহকবান্ধব উদ্যোগ গ্রহণে সহায়ক হবে। আধুনিক ও টেকসই ব্যাংকিং ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর উদ্ভাবনের এই অগ্রযাত্রা ভবিষ্যতেও অব্যাহত থাকবে।

মোঃ কামরুজ্জামান খান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও
বেসিক ব্যাংক পিএলসি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তরের নাম: বেসিক ব্যাংক পিএলসি

বিষয়ঃ ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ। তারিখঃ ১৮/০৬/২০২৬ ইং

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	**ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম**	**সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ**	**সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ**	**সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না**	**সেবার লিংক**	**মন্তব্য**
১	Kastle Core Banking Solution (KCBS) (বাস্তবায়নকাল ২০০৮ - ২০১০)	বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Kastle Core Banking Solution (KCBS) ব্যাংকের সকল শাখা, উপ-শাখা এবং প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রমকে একটি একক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে সংযুক্ত করেছে। KCBS-এর মাধ্যমে গ্রাহক হিসাব পরিচালনা, আমানত ব্যবস্থাপনা, ঋণ বিতরণ ও আদায়, রেমিট্যান্স, চেক ক্লিয়ারিং, হিসাব সংরক্ষণ, রিপোর্টিং এবং ব্যবস্থাপনা সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে পাওয়া সম্ভব হচ্ছে।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
২	Document Management System (DMS) (বাস্তবায়নকাল ২০১৯ - ২০২০)	ব্যাংকিং কার্যক্রমে প্রতিদিন বিপুল পরিমাণ নথি, দলিল, প্রতিবেদন, অনুমোদনপত্র এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট তৈরি ও সংরক্ষণ করতে হয়। প্রচলিত পদ্ধতিতে এসব নথি ফিজিক্যাল ফাইলে সংরক্ষণ করা হতো, যা অনুসন্ধান, সংরক্ষণ এবং শেয়ারিংকে সময়সাপেক্ষ ও ব্যয়বহুল করে তুলত। এই চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে Document Management System (DMS), যা একটি কেন্দ্রীয় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডকুমেন্ট সংরক্ষণ, অনুসন্ধান, শেয়ারিং এবং ব্যবস্থাপনার সুবিধা প্রদান করে। DMS ব্যাংকের Paperless Office এবং Digital Transformation বাস্তবায়নের একটি গুরুত্বপূর্ণ মাইলফলক।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
৩	Magpie Digital Banking App (বাস্তবায়নকাল ২০২৩ – ২০২৪)	ডিজিটাল প্রযুক্তির অগ্রগতির সাথে সাথে ব্যাংকিং সেবাও দ্রুত মোবাইলভিত্তিক হয়ে উঠছে। গ্রাহকের সময় সাশ্রয়, নিরাপদ লেনদেন এবং যেকোনো স্থান থেকে ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	**ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম**	**সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ**	**সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ**	**সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না**	**সেবার লিংক**	**মন্তব্য**
		Magpie Digital Banking App। Magpie একটি আধুনিক Mobile Financial & Digital Banking Platform, যার মাধ্যমে গ্রাহক ২৪/৭ ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারেন। অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স দেখা, Fund Transfer, NPSB Transfer, RTGS, Mobile Financial Service (bKash/Nagad), Utility Bill Payment, Bangla QR Payment, Card Management এবং Account Statement সংগ্রহসহ বহু সেবা একই প্ল্যাটফর্মে পাওয়া যায়।				
৪	Electronic Know Your Customer (E-KYC) (বাস্তবায়নকাল ২০২৩ – ২০২৪)	ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক শনাক্তকরণ ও যাচাইকরণ (Know Your Customer – KYC) একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ন্ত্রক ও নিরাপত্তামূলক প্রক্রিয়া। প্রচলিত পদ্ধতিতে নতুন হিসাব খোলা অথবা বিদ্যমান গ্রাহকের তথ্য হালনাগাদ করার জন্য গ্রাহককে শাখায় উপস্থিত হয়ে বিভিন্ন কাগজপত্র জমা দিতে হতো এবং কর্মকর্তাদের ম্যানুয়ালি যাচাই করতে হতো। বেসিক ব্যাংক পিএলসি -এর Electronic Know Your Customer (E-KYC) ব্যবস্থা এই প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণ ডিজিটাল, দ্রুত এবং নিরাপদ করেছে। জাতীয় পরিচয়পত্র (NID), বায়োমেট্রিক যাচাইকরণ এবং স্বয়ংক্রিয় তথ্য যাচাই ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক পরিচয় নিশ্চিত করা সম্ভব হচ্ছে।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
৫	Issue & Incident Management System (IMS) (বাস্তবায়নকাল ২০১৯ – ২০২০)	একটি আধুনিক ব্যাংকের কার্যক্রমে তথ্যপ্রযুক্তি অবকাঠামোর নিরবচ্ছিন্ন কার্যকারিতা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা, উপ-শাখা ও বিভাগে প্রতিদিন নানাবিধ প্রযুক্তিগত ও দাপ্তরিক সমস্যা সৃষ্টি হয়, যেমন User ID Activation, Role Change, Hardware Requisition, Software Support, Network Issue ইত্যাদি। এসব সমস্যা সমাধানের জন্য বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	**ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম**	**সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ**	**সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ**	**সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না**	**সেবার লিংক**	**মন্তব্য**
		Issue & Incident Management System (IMS), যা একটি কেন্দ্রীয় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম হিসেবে কাজ করে। এই সিস্টেমের মাধ্যমে যেকোনো শাখা বা বিভাগ অনলাইনে সমস্যা উত্থাপন (Raise Issue) করতে পারে এবং সমাধান পর্যন্ত তার অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করতে পারে।				
৬	Personnel Information Management System (PIMS) (বাস্তবায়ন ২০১৯ – ২০২০)	যেকোনো প্রতিষ্ঠানের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ সম্পদ হলো তার মানবসম্পদ। কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের তথ্য, বদলি, পদোন্নতি, ছুটি, প্রশিক্ষণ, পোস্টিং এবং অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যক্রম দক্ষতার সাথে পরিচালনার জন্য একটি আধুনিক Human Resource Management System অপরিহার্য। বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর Personnel Information Management System (PIMS) একটি সমন্বিত ডিজিটাল মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যার, যার মাধ্যমে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের যাবতীয় তথ্য একটি কেন্দ্রীয় ডাটাবেজে সংরক্ষণ, হালনাগাদ এবং ব্যবস্থাপনা করা হয়।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
৭	Remit ৩৬৫ (Remittance Management System) (বাস্তবায়ন ২০২৪ – ২০২৫)	প্রবাসী বাংলাদেশিদের পাঠানো বৈদেশিক রেমিট্যান্স দেশের অর্থনীতির অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ চালিকাশক্তি। এই রেমিট্যান্স দ্রুত, নির্ভুল এবং নিরাপদভাবে গ্রাহকের নিকট পৌঁছে দেওয়া ব্যাংকের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Remit৩৬৫ (Remittance Management System) একটি আধুনিক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম, যার মাধ্যমে বিভিন্ন Exchange House থেকে প্রেরিত রেমিট্যান্স স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রক্রিয়াকরণ, যাচাইকরণ এবং গ্রাহকের নিকট বিতরণ করা হয়। এর ফলে রেমিট্যান্স ব্যবস্থাপনায় গতি, স্বচ্ছতা এবং নির্ভুলতা নিশ্চিত হয়েছে।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	**ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম**	**সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ**	**সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ**	**সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না**	**সেবার লিংক**	**মন্তব্য**
৮	NPL Management System (বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)	ব্যাংকিং খাতে Non-Performing Loan (NPL) বা খেলাপি ঋণ একটি গুরুত্বপূর্ণ ঝুঁকিপূর্ণ ক্ষেত্র। খেলাপি ঋণের তথ্য সংরক্ষণ, পর্যবেক্ষণ, পুনরুদ্ধার কার্যক্রম, মামলা ব্যবস্থাপনা এবং ব্যবস্থাপনা পর্যায়ের রিপোর্টিং কার্যক্রম দীর্ঘদিন ধরে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়ে আসছিল। এই চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে NPL Management System, যা খেলাপি ঋণ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি সমন্বিত ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম। এর মাধ্যমে NPL গ্রাহক, জামিনদার, জামানত, মামলা, Recovery Status, Write-off Account এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে পর্যবেক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা করা সম্ভব হচ্ছে।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
৯	AI Chatbot Service (বাস্তবায়ন ২০২৫ - ২০২৬)	ডিজিটাল যুগে গ্রাহকরা দ্রুত, নির্ভুল এবং যেকোনো সময় তথ্যপ্রাপ্তির প্রত্যাশা করেন। প্রচলিত ব্যাংকিং ব্যবস্থায় তথ্য পাওয়ার জন্য গ্রাহকদের শাখায় যেতে হতো অথবা কল সেন্টারের উপর নির্ভর করতে হতো। ফলে সময়, শ্রম এবং ব্যয়ের প্রয়োজন হতো। এই চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি নিজেদের ওয়েবসাইটে Artificial Intelligence (AI) ভিত্তিক Chatbot Service চালু করেছে। এই সেবার মাধ্যমে গ্রাহক, সম্ভাব্য গ্রাহক এবং অন্যান্য অংশীজন যেকোনো সময় ব্যাংকের পণ্য, সেবা, শাখা, ঋণ, আমানত এবং অন্যান্য তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জানতে পারেন।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
১০	ম্যাগপাই অ্যাপ এর মাধ্যমে ঘরে বসে 'সর্বজনীন পেনশন স্কিম' এর কিস্তি প্রদান (বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)	বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর ডিজিটাল ব্যাংকিং প্ল্যাটফর্ম "Magpie" মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে গ্রাহকদের জন্য জাতীয় পেনশন কর্তৃপক্ষ (NPA) পরিচালিত Universal Pension Scheme (UPS)-এর প্রবাস, প্রগতি, সুরক্ষা ও সমতা স্কিমের কিস্তি সম্পূর্ণ ডিজিটাল পদ্ধতিতে পরিশোধের সুবিধা চালু করা হয়েছে। এই সেবার মাধ্যমে গ্রাহক যেকোনো সময়, যেকোনো	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	**ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম**	**সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ**	**সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ**	**সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না**	**সেবার লিংক**	**মন্তব্য**
		স্থান থেকে নিরাপদ ও দ্রুত উপায়ে পেনশন কিস্তি পরিশোধ করতে পারবেন। API Integration-এর মাধ্যমে পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে তথ্য জাতীয় পেনশন কর্তৃপক্ষের সিস্টেমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হবে এবং গ্রাহক তাৎক্ষণিকভাবে ডিজিটাল রসিদ, Transaction ID ও Confirmation Notification পাবেন।				
১১	Bangla QR Payment through Magpie (বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)	ডিজিটাল অর্থনীতি গড়ে তোলার অন্যতম প্রধান উপাদান হলো দ্রুত, নিরাপদ এবং ক্যাশলেস পেমেন্ট ব্যবস্থা। বাংলাদেশ ব্যাংকের উদ্যোগে চালু হওয়া Bangla QR প্রযুক্তি দেশের ডিজিটাল পেমেন্ট ইকোসিস্টেমকে নতুন মাত্রা দিয়েছে। বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Magpie Mobile App-এর মাধ্যমে Bangla QR Payment সেবা চালুর ফলে গ্রাহকরা এখন যেকোনো Merchant Point-এ QR Code স্ক্যান করে তাৎক্ষণিকভাবে পেমেন্ট করতে পারছেন। এর ফলে নগদ অর্থ বহনের প্রয়োজন কমেছে এবং একটি নিরাপদ, আধুনিক ও ক্যাশলেস লেনদেন ব্যবস্থা গড়ে উঠেছে।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		
১২	Utility Bill Payment through Magpie (বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)	ডিজিটাল ব্যাংকিংয়ের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ সুবিধা হলো ঘরে বসেই বিভিন্ন সেবার বিল পরিশোধ করা। বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি কিংবা অন্যান্য ইউটিলিটি বিল পরিশোধের জন্য একসময় গ্রাহকদের দীর্ঘ লাইনে দাঁড়াতে হতো অথবা নির্দিষ্ট ব্যাংক শাখায় যেতে হতো। বেসিক ব্যাংক পিএসি-এর Magpie Mobile App-এর মাধ্যমে Utility Bill Payment সেবা চালুর ফলে গ্রাহকরা এখন যেকোনো সময় এবং যেকোনো স্থান থেকে দ্রুত, নিরাপদ এবং নির্ভুলভাবে ইউটিলিটি বিল পরিশোধ করতে পারছেন।	সেবাটি কার্যকর আছে	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে		

প্রোফাইল

বেসিক ব্যাংক পিএলসি

ক) এক নজরে বেসিক ব্যাংক পিএলসি:

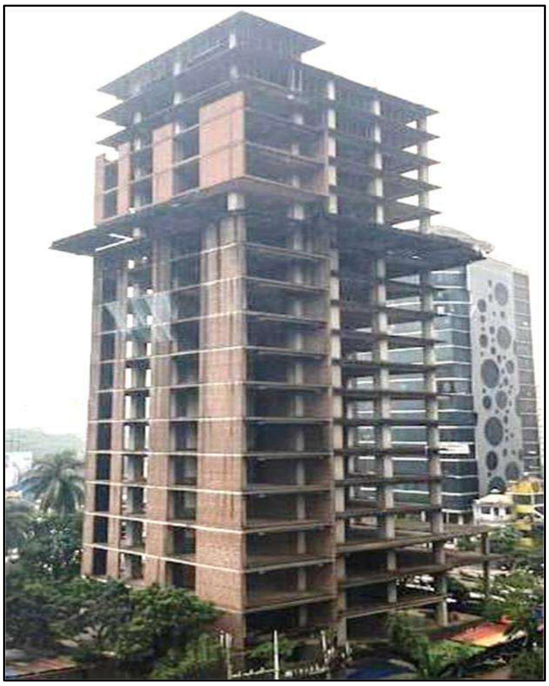
<table>
<tr><td rowspan="3">প্রতিষ্ঠানের নাম</td><td>বাংলা</td><td colspan="2">বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কমার্স ব্যাংক পিএলসি</td></tr>
<tr><td>ইংরেজি</td><td colspan="2">Bangladesh Small Industries & Commerce Bank PLC</td></tr>
<tr><td>সংক্ষিপ্ত</td><td colspan="2">বেসিক ব্যাংক পিএলসি</td></tr>
<tr><td>অফিস প্রধানের নাম</td><td>জনাব মোঃ কামরুজ্জামান খান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও</td><td>নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়</td><td>অর্থ মন্ত্রণালয়</td></tr>
<tr><td>অফিস/ শাখা সংখ্যা</td><td colspan="3">১০৯ টি (৩৭টি উপশাখা সহ)।</td></tr>
<tr><td>জনবল</td><td colspan="3">১,৭৩৮ জন।</td></tr>
<tr><td rowspan="3">অফিসের ঠিকানা</td><td rowspan="3">প্রধান কার্যালয়
সেনা কল্যান ভবন (৫ম তলা),
১৯৫ মতিঝিল বা/এ,
ঢাকা-১০০০</td><td>ফোন নং</td><td>(+8802) 223388190, 223384830, 223359589-90</td></tr>
<tr><td>ফ্যাক্স নং</td><td>(+8802) 95648-29</td></tr>
<tr><td>ওয়েবসাইট</td><td>www.basicbankplc.com</td></tr>
</table>

খ) ভিশন ও মিশন:

ভিশন- To facilitate economic development of the country by rendering all-out banking services with special emphasis on finance and promotion of Small and Medium Enterprises.

মিশন- To evolve as the strongest one in the banking industry by rendering quality and timely services with innovative ideas towards entrepreneurship development through utilizing human resources in an effective manner as well as ensuring corporate governance for overall betterment of the society.

গ) অফিসের পরিচিতি:

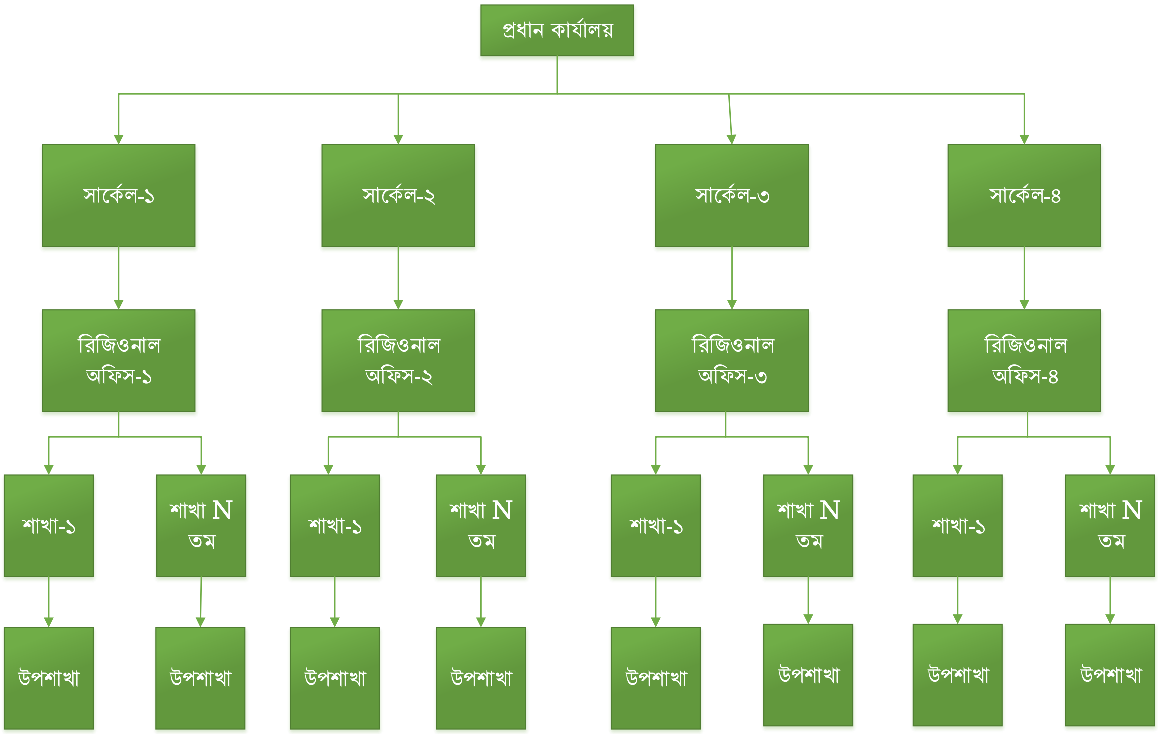


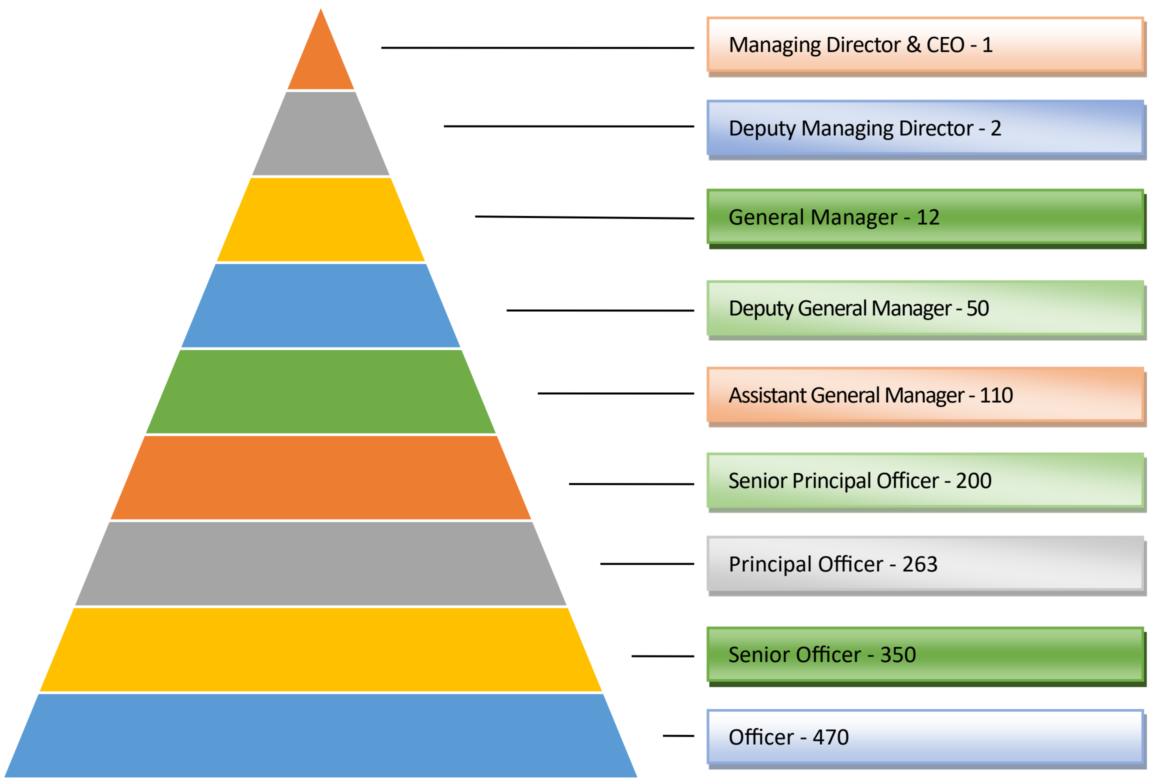
বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ অ্যান্ড কমার্স ব্যাংক পিএলসি (বেসিক ব্যাংক) ১৯৮৯ সালের ২১ জানুয়ারি দেশের ক্ষুদ্র শিল্প খাতের বিকাশ ও সার্বিক অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রাকে ত্বরান্বিত করার একটি বিশেষায়িত লক্ষ্য নিয়ে যাত্রা শুরু করে। শুরুতে এটি তৎকালীন বিসিসি ফাউন্ডেশন এবং বাংলাদেশ সরকারের একটি যৌথ উদ্যোগ হিসেবে নিবন্ধিত হলেও, ১৯৯২ সালের ৪ জুন থেকে সরকার এর শতভাগ মালিকানা গ্রহণ করে এবং এটি একটি সম্পূর্ণ রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে আত্মপ্রকাশ করে। উন্নয়ন ও বাণিজ্যিক ব্যাংকিংয়ের এক অনন্য মেলবন্ধনে গঠিত এই ব্যাংকটিকে বাংলাদেশে এসএমই (SME) ব্যাংকিং ধারণার প্রকৃত পথপ্রদর্শক ও অগ্রদূত বলা হয়। এর পেছনে প্রধান কারণ হলো, ব্যাংকটির প্রতিষ্ঠাকালীন স্মারকলিপিতেই একটি বিশেষ বাধ্যবাধকতা রাখা হয়েছে যে, এর মোট ঋণযোগ্য তহবিলের অন্তত ৫০ শতাংশ অংশ অবশ্যই ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প খাতের উন্নয়ন এবং নতুন উদ্যোক্তা তৈরিতে বিনিয়োগ করতে হবে।

"Serving people for progress" বা "সমৃদ্ধির পথে মানুষের সাথে" এই মূলমন্ত্রকে ধারণ করে বেসিক ব্যাংক কেবল শিল্পেই নয়, বরং দেশের কৃষি, গ্রামীণ অর্থনীতি পুনর্গঠন এবং দারিদ্র্য বিমোচনেও নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। সরকারের বিভিন্ন টেকসই উন্নয়ন প্রকল্প এবং এশীয় উন্নয়ন ব্যাংকের (ADB) অর্থায়নে পরিচালিত কৃষিভিত্তিক প্রকল্পগুলো বাস্তবায়নে ব্যাংকটি অন্যতম প্রধান উন্নয়ন সহযোগী, যার স্বীকৃতিস্বরূপ এটি বিভিন্ন সময়ে 'বাংলাদেশ ব্যাংক গভর্নরস অ্যাওয়ার্ড'-এ ভূষিত হয়েছে। প্রযুক্তির আধুনিকায়নেও ব্যাংকটি পিছিয়ে নেই; রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংকগুলোর মধ্যে বেসিক ব্যাংকই প্রথম দেশজুড়ে সম্পূর্ণ অনলাইন ব্যাংকিং লেনদেন সুবিধা চালু করে, যার আওতায় বর্তমানে ৭২টি শাখা ও ৩৭টি উপ-শাখা একে অপরের সাথে সংযুক্ত। এছাড়া, প্রত্যন্ত অঞ্চলের মানুষকে আধুনিক আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় আনতে ব্যাংকটি "Magpie" (ম্যাগপাই) নামের নিজস্ব মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ চালু করেছে, যা গ্রাহকদের ঘরে বসেই ডিজিটাল ব্যাংকিংয়ের সব ধরনের সুবিধা প্রদান করছে।

ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোক্তাদের পাশাপাশি সাধারণ ও প্রাতিষ্ঠানিক গ্রাহকদের দীর্ঘদিনের অবিচল আস্থা ও client retention rate বেসিক ব্যাংকের সেবার গুণগত মানকেই প্রমাণ করে। আমানত ও ঋণ উভয় ক্ষেত্রেই গ্রাহকদের ব্যক্তিকেন্দ্রিক চাহিদাকে সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়ে ব্যাংকটি প্রতিনিয়ত তার প্রোডাক্ট লাইনে বৈচিত্র্য নিয়ে আসছে। দেশজুড়ে আয়োজিত বিভিন্ন এসএমই, কৃষি ও নারী উদ্যোক্তা মেলায় সক্রিয় অংশগ্রহণের মাধ্যমে ব্যাংকটি বহু সম্মানজনক স্বীকৃতি ও প্রশংসাও অর্জন করেছে। কেবল একটি সাধারণ আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে নয়, বরং দক্ষ মানবসম্পদ তৈরি এবং একটি আত্মনির্ভরশীল ও সুখী সমাজ বিনির্মাণের অঙ্গীকার নিয়ে বেসিক ব্যাংক দেশের সামগ্রিক ব্যাংকিং খাতে তার নিজস্ব ও সুনির্দিষ্ট অবস্থান ধরে রেখেছে।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম:

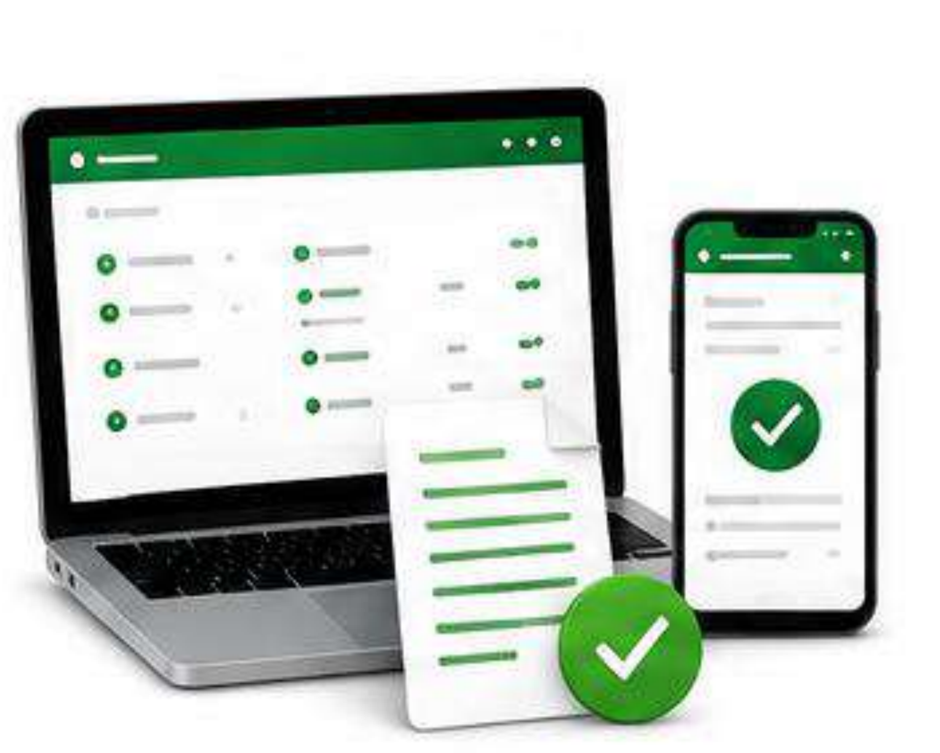




ঙ) সেবার তালিকা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় / প্রাপ্তির স্থান
১	সঞ্চয়ী হিসাব খোলা	শাখা/উপশাখা
২	চলতি হিসাব খোলা	শাখা/উপশাখা
৩	এফডিআর (FDR)	শাখা/উপশাখা
৪	বিভিন্ন সঞ্চয় স্কিম	শাখা/উপশাখা
৫	ব্যক্তিগত ঋণ	শাখা/উপশাখা
৬	গৃহায়ণ ঋণ	শাখা/উপশাখা
৭	এসএমই ঋণ	শাখা/উপশাখা
৮	নারী উদ্যোক্তা ঋণ	শাখা/উপশাখা
৯	কৃষি ঋণ	শাখা/উপশাখা
১০	কর্পোরেট ঋণ	শাখা
১১	শিল্প ঋণ	শাখা
১২	আমদানি (Import) সেবা	অনুমোদিত ডিলার (AD) শাখা
১৩	রপ্তানি (Export) সেবা	অনুমোদিত ডিলার (AD) শাখা
১৪	এলসি (L/C) সেবা	অনুমোদিত ডিলার (AD) শাখা
১৫	ব্যাংক গ্যারান্টি	শাখা
১৬	বৈদেশিক রেমিট্যান্স	শাখা/উপশাখা
১৭	SWIFT সেবা	অনুমোদিত ডিলার (AD) শাখা
১৮	রিফাইন্যান্স স্কিমের ঋণ	শাখা
১৯	ক্রেডিট কার্ড	শাখা/উপশাখা/POS/ATM বুথ
২০	ডেবিট কার্ড	শাখা/উপশাখা/POS/ATM বুথ
২১	Magpie App সেবা	মোবাইল অ্যাপ
২২	ইন্টারনেট ব্যাংকিং	অনলাইন প্ল্যাটফর্ম
২৩	BEFTN	শাখা/অনলাইন
২৪	RTGS	শাখা/অনলাইন
২৫	NPSB ফান্ড ট্রান্সফার	ATM/অনলাইন
২৬	e-KYC	মোবাইল অ্যাপ/শাখা
২৭	A-Challan	শাখা/উপশাখা /অনলাইন
২৮	e-GP Payment	শাখা/উপশাখা /অনলাইন
২৯	ইউটিলিটি বিল গ্রহণ	শাখা/উপশাখা/মোবাইল অ্যাপ
৩০	পেনশন ও ভাতা বিতরণ	শাখা/উপশাখা
৩১	লকার সেবা	নির্ধারিত শাখা
৩২	অনলাইন শাখা ব্যাংকিং	সকল শাখা/উপশাখা

অধ্যায় - ১



Kastle Core Banking Solution (KCBS)

ব্যাংকিং কার্যক্রমের কেন্দ্রীয় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম

(বাস্তবায়নকাল ২০০৮ - ২০১০)

(১.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ডিজিটাল ব্যাংকিং যুগে একটি আধুনিক ব্যাংকের কার্যক্রম পরিচালনার মূল ভিত্তি হলো একটি শক্তিশালী Core Banking System। বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Kastle Core Banking Solution (KCBS) ব্যাংকের সকল শাখা, উপ-শাখা এবং প্রধান কার্যালয়ের ব্যাংকিং কার্যক্রমকে একটি একক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে সংযুক্ত করেছে। KCBS-এর মাধ্যমে গ্রাহক হিসাব পরিচালনা, আমানত ব্যবস্থাপনা, ঋণ বিতরণ ও আদায়, রেমিট্যান্স, চেক ক্লিয়ারিং, হিসাব সংরক্ষণ, রিপোর্টিং এবং ব্যবস্থাপনা সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে পাওয়া সম্ভব হচ্ছে।

(১.২) সেবার উদ্দেশ্য ও যৌক্তিকতা

KCBS বাস্তবায়নের মূল উদ্দেশ্য ছিল—

- সকল শাখার তথ্য একটি কেন্দ্রীয় ডাটাবেজে সংরক্ষণ
- গ্রাহকসেবা দ্রুত ও নির্ভুল করা
- Anywhere Banking নিশ্চিত করা
- কাগজনির্ভর কার্যক্রম হ্রাস করা
- Real-time Data Processing চালু করা
- অপারেশনাল ঝুঁকি কমানো
- ব্যবস্থাপনার জন্য দ্রুত রিপোর্টিং নিশ্চিত করা
- ডিজিটাল ব্যাংকিং প্ল্যাটফর্মের সাথে সমন্বয় স্থাপন করা

(১.৩) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

KCBS চালুর পূর্বে ব্যাংকিং কার্যক্রম ছিল আংশিকভাবে ম্যানুয়াল এবং শাখাভিত্তিক।

প্রধান সীমাবদ্ধতা-

- তথ্য বিভিন্ন শাখায় বিচ্ছিন্নভাবে সংরক্ষিত হতো
- হিসাব হালনাগাদে বিলম্ব ঘটতো
- গ্রাহক নির্দিষ্ট শাখার উপর নির্ভরশীল ছিল
- রিপোর্ট প্রস্তুতে অধিক সময় লাগতো
- মানবিক ত্রুটির ঝুঁকি ছিল বেশি
- কাগজপত্র ও রেজিস্টার নির্ভরতা ছিল অত্যধিক

ফলাফল-

- সেবা প্রদানে বিলম্ব
- গ্রাহক অসন্তোষ
- অপারেশনাল ব্যয় বৃদ্ধি
- তথ্য যাচাইয়ে অতিরিক্ত সময়

(১.৪) সহজীকরণের পরে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: কর্মকর্তা User ID ও Password দিয়ে লগইন করেন
ধাপ–২: গ্রাহকের হিসাব নম্বর অনুসন্ধান
ধাপ–৩: সিস্টেম তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য প্রদর্শন
ধাপ–৪: লেনদেন সম্পন্ন
ধাপ–৫: Real-Time Update
ধাপ–৬: স্বয়ংক্রিয় রিপোর্ট সংরক্ষণ

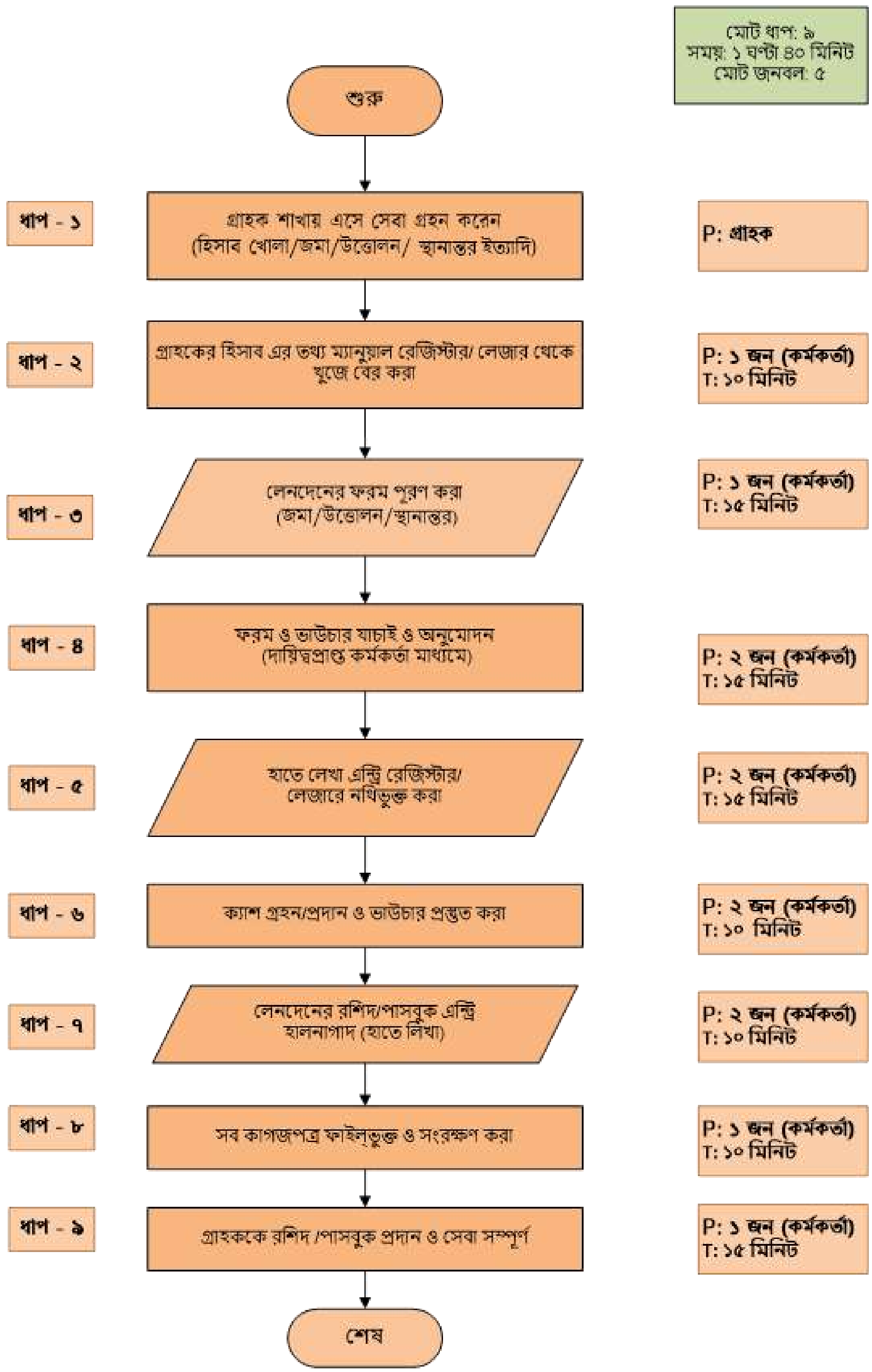
(১.৫) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow
প্রয়োজন নির্ধারণ
↓
সফটওয়্যার নির্বাচন
↓
ডাটাবেজ ডিজাইন
↓
সিস্টেম কনফিগারেশন
↓
User Acceptance Test (UAT)
↓
ব্যবহারকারী প্রশিক্ষণ
↓
Go-Live
↓
Continuous Monitoring

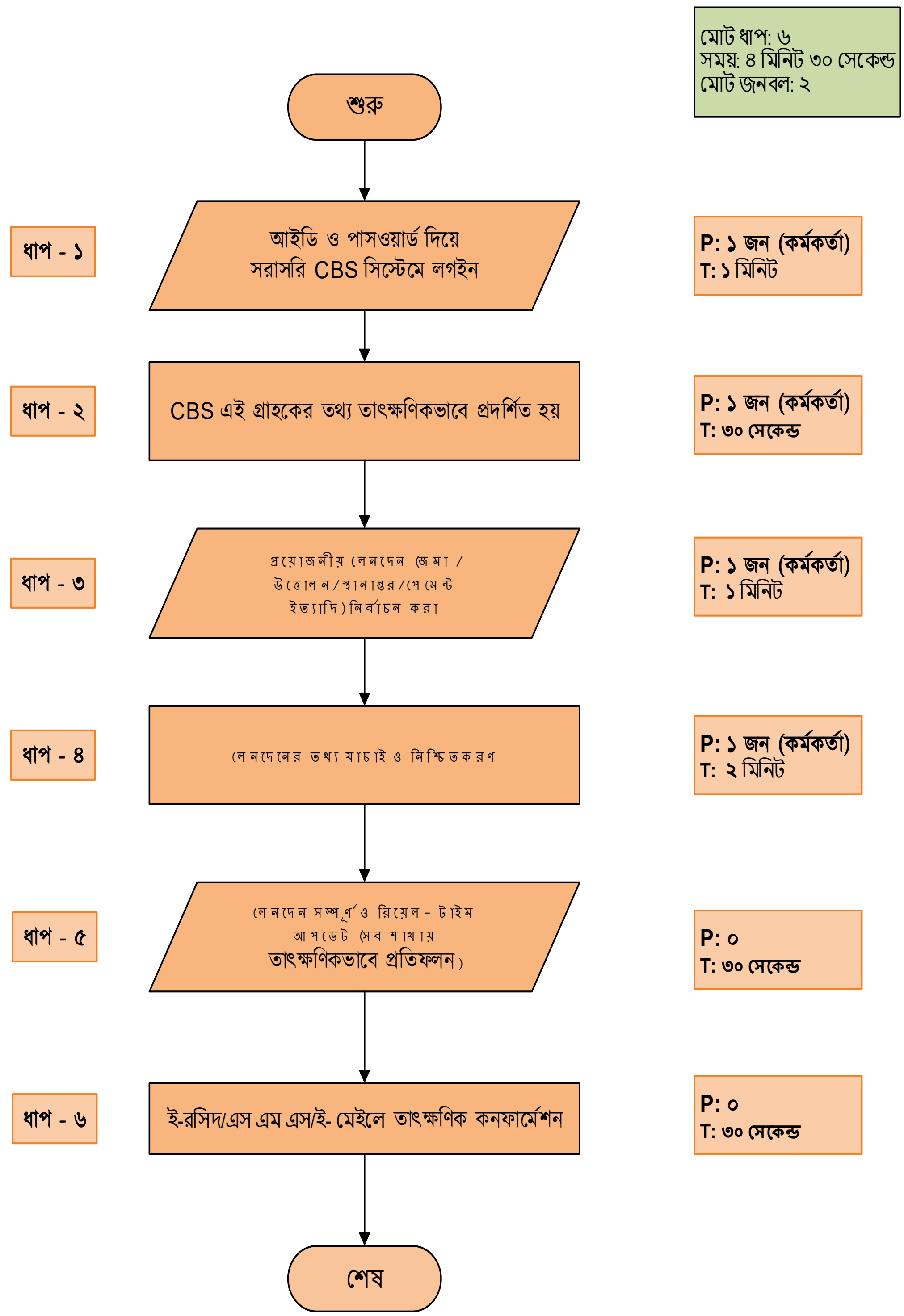
(১.৬) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Decommissioning Flow
↓
সম্পূর্ণ Data Backup
↓
Audit Verification
↓
User Notification
↓
Archive Creation
↓
System Shutdown

(১.৭) পুর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

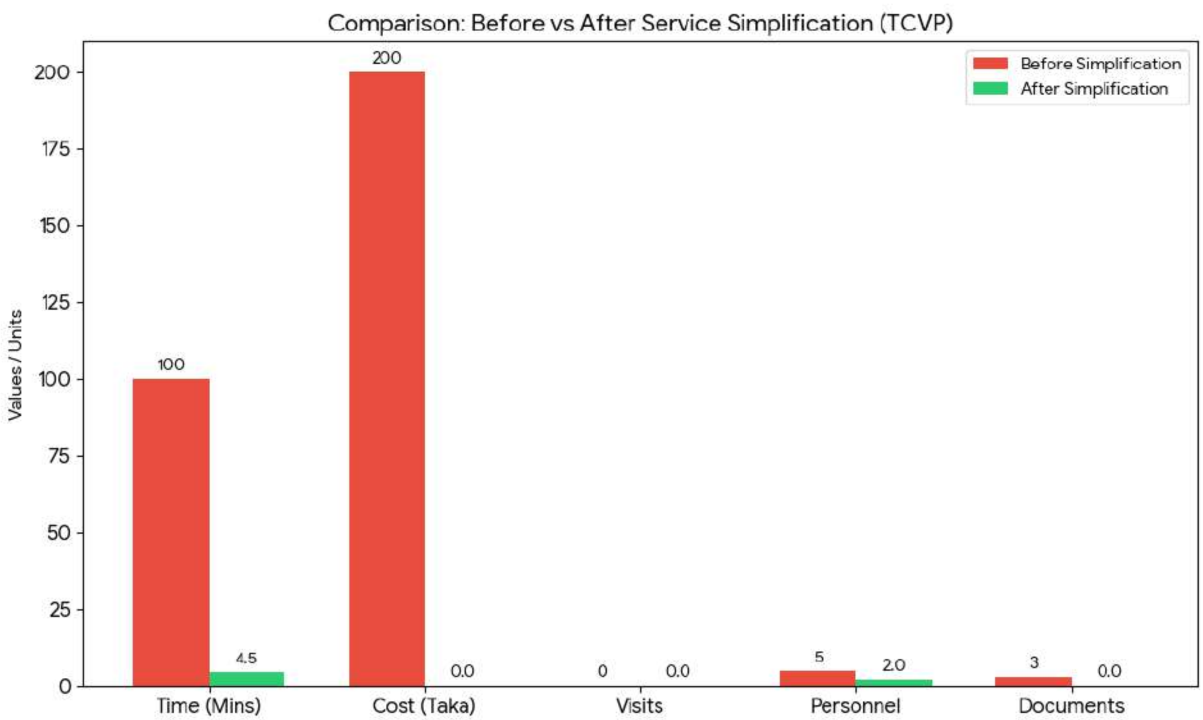


(১.৮) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(১.৯) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV) Analysis

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	১ ঘণ্টা ৪০ মিনিট	৪ মিনিট ৩০ সেকেন্ড
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	শূন্য	শূন্য
জনবল (P)	৫ জন	২ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টি	শূন্য



অর্জিত ফলাফল-

- প্রায় ১০০% সময় সাশ্রয়
- অপারেশনাল ব্যয় হ্রাস
- কাগজবিহীন ব্যাংকিং
- দ্রুত সেবা প্রদান
- উন্নত নিরাপত্তা

(১.১০) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

KCBS ব্যাংকের কাগজ নির্ভরতা উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস করেছে, ফলে—

- প্রিন্টিং ব্যয় কমেছে
- ফাইল সংরক্ষণ ব্যয় কমেছে
- পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিং নিশ্চিত হয়েছে
- কার্বন ফুটপ্রিন্ট হ্রাস পেয়েছে

(১.১১) উপসংহার

Kastle Core Banking Solution (KCBS) বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর ডিজিটাল রূপান্তরের অন্যতম ভিত্তি হিসেবে কাজ করছে। কেন্দ্রীয় ডাটাবেজভিত্তিক এই প্ল্যাটফর্ম ব্যাংকের কার্যক্রমকে দ্রুত, নির্ভুল, নিরাপদ এবং গ্রাহকবান্ধব করেছে। সময়, ব্যয় ও জনবল সাশ্রয়ের পাশাপাশি এটি ডিজিটাল ব্যাংকিং, গ্রিন ব্যাংকিং এবং তথ্যনির্ভর সিদ্ধান্ত গ্রহণকে আরও শক্তিশালী করেছে।

অধ্যায় - ২

Document Management System (DMS)

কাগজবিহীন ডকুমেন্ট সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনার আধুনিক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম

(বাস্তবায়নকাল ২০১৯ - ২০২০)

(২.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ব্যাংকিং কার্যক্রমে প্রতিদিন বিপুল পরিমাণ নথি, দলিল, প্রতিবেদন, অনুমোদনপত্র এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট তৈরি ও সংরক্ষণ করতে হয়। প্রচলিত পদ্ধতিতে এসব নথি ফিজিক্যাল ফাইলে সংরক্ষণ করা হতো, যা অনুসন্ধান, সংরক্ষণ এবং শেয়ারিংকে সময়সাপেক্ষ ও ব্যয়বহুল করে তুলত। এই চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে Document Management System (DMS), যা একটি কেন্দ্রীয় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ডকুমেন্ট সংরক্ষণ, অনুসন্ধান, শেয়ারিং এবং ব্যবস্থাপনার সুবিধা প্রদান করে। DMS ব্যাংকের Paperless Office এবং Digital Transformation বাস্তবায়নের একটি গুরুত্বপূর্ণ মাইলফলক।

(২.২) উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

- নথি ফিজিক্যাল ফাইলে সংরক্ষণ করা হতো
- প্রয়োজনীয় নথি খুঁজে বের করতে দীর্ঘ সময় লাগতো
- নথি হারিয়ে যাওয়ার ঝুঁকি ছিল
- বিভিন্ন শাখার নথি একত্রে অনুসন্ধান করা যেত না
- শেয়ারিং এবং অনুমোদন প্রক্রিয়া ধীর ছিল

(২.৩) সেবার উদ্দেশ্য

প্রধান উদ্দেশ্য

- ডিজিটাল ডকুমেন্ট সংরক্ষণ
- দ্রুত অনুসন্ধান সুবিধা
- কেন্দ্রীয় ডকুমেন্ট রিপোজিটরি তৈরি
- Paperless Banking বাস্তবায়ন

কৌশলগত উদ্দেশ্য

- Green Banking
- Digital Office
- Corporate Governance
- Information Security নিশ্চিত করা

(২.৪) DMS-এর মূল বৈশিষ্ট্য

Document Storage

- Digital Archive
- Central Repository
- Unlimited Record Preservation

Digital Search

- Keyword Search
- Multi-Field Search
- Advanced Filtering

Document Sharing

- Internal Sharing
- Email Sharing
- Secure Access Control

Security Features

- Role-Based Access
- Audit Trail
- Permission Management

Additional Features

- Document Download
- Document Print
- Metadata Management

(২.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: ডকুমেন্ট যাচাই

ধাপ–২: রেজিস্টারে নথিভুক্তকরণ

ধাপ–৩: ফিজিক্যাল ফাইলে সংরক্ষণ

ধাপ–৪: প্রয়োজন হলে রেজিস্টার অনুসন্ধান

ধাপ–৫: ডকুমেন্ট খুঁজে বের করা

ধাপ–৬: কপি তৈরি

ধাপ–৭: শেয়ার করা

ধাপ–৮: পুনরায় সংরক্ষণ

সীমাবদ্ধতা

- সময়সাপেক্ষ অনুসন্ধান
- ফাইল হারানোর ঝুঁকি
- অধিক Storage Cost
- কাগজের ব্যবহার
- Manual Tracking

(২.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: User ID ও Password দিয়ে Login
ধাপ–২: Document Scan
ধাপ–৩: Document Upload
ধাপ–৪: Metadata Tagging
ধাপ–৫: Digital Storage
ধাপ–৬: Keyword Search
ধাপ–৭: Download / Print / Share

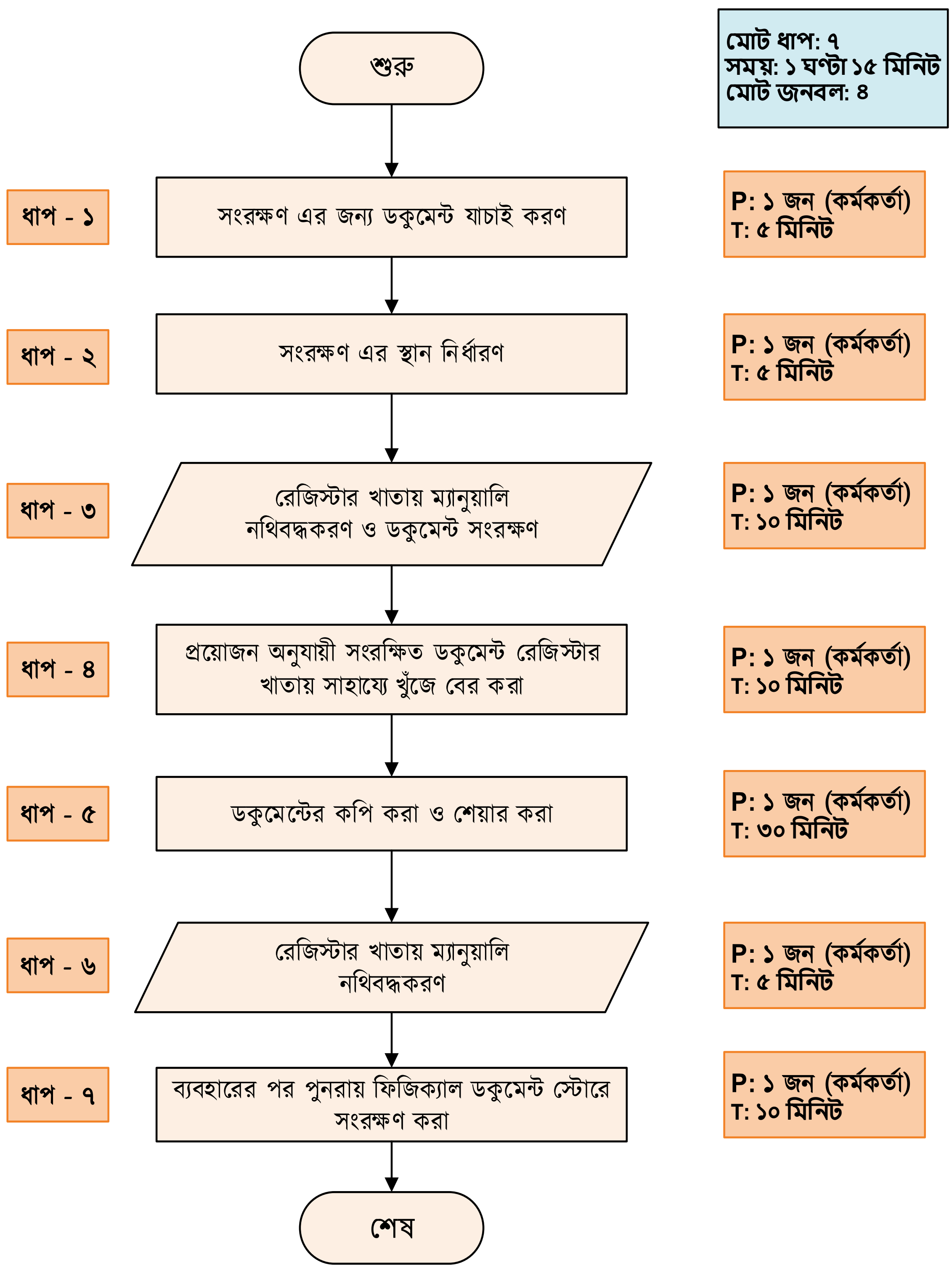
(২.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
Document Classification
↓
Software Development
↓
Database Configuration
↓
Testing & UAT
↓
Training
↓
Go Live

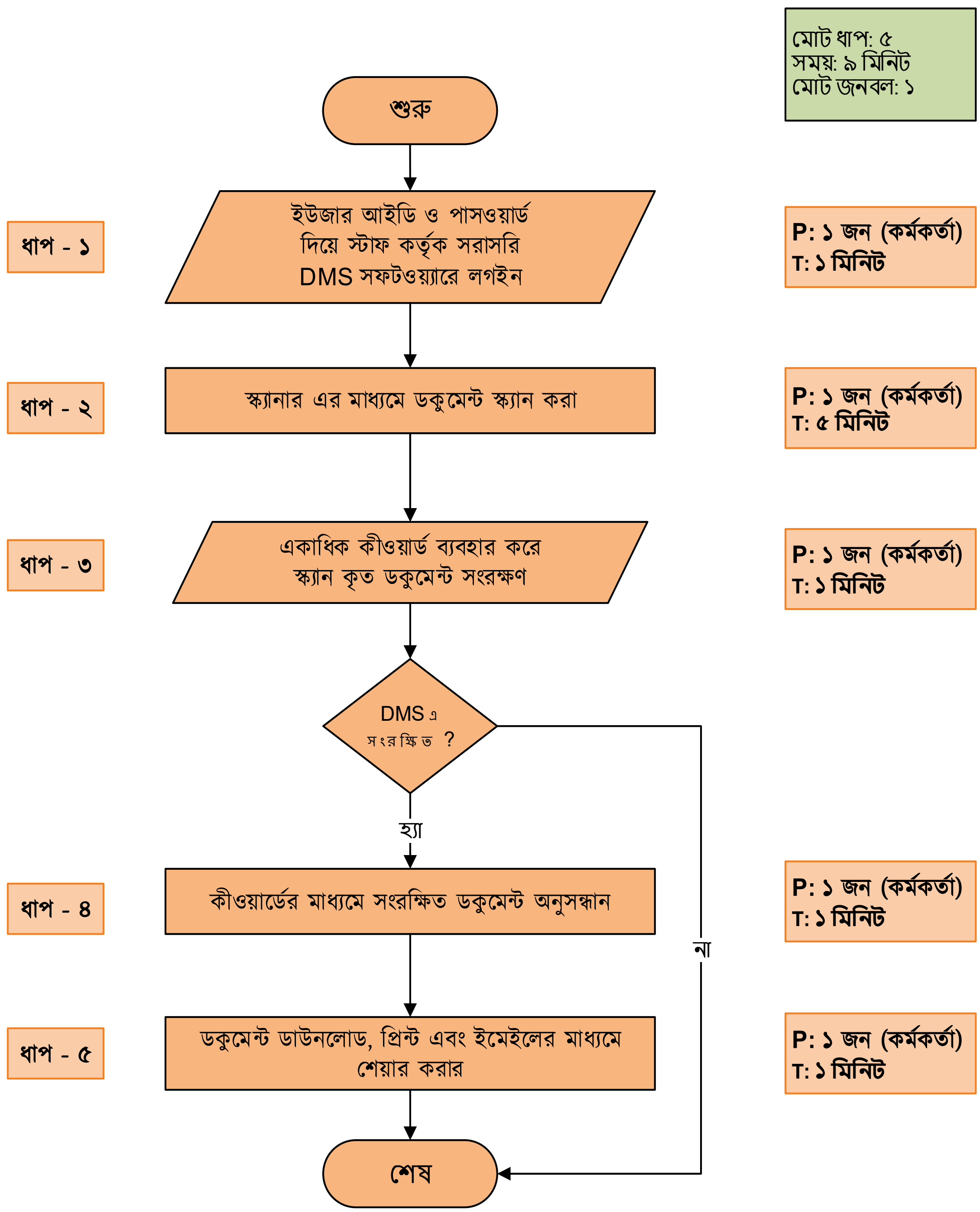
(২.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Decommissioning Flow Management Approval
↓
Document Backup
↓
Archive Creation
↓
Security Verification
↓
System Closure

(২.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

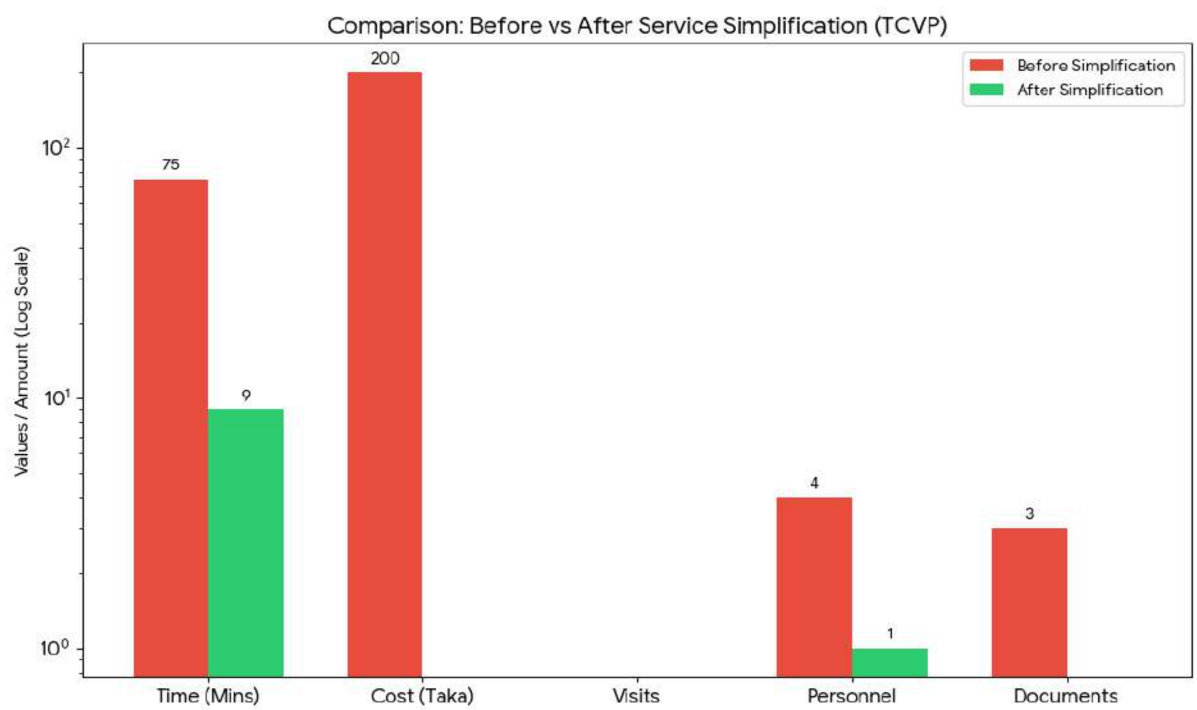


(২.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(২.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	১ ঘণ্টা ১৫ মিনিট	৯ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	শূন্য	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	১ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টি	শূন্য



(২.১২) অর্জিত সুফল

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য-

- দ্রুত ডকুমেন্ট অনুসন্ধান
- যেকোনো স্থান থেকে Access
- সহজ শেয়ারিং
- তথ্যের নিরাপদ সংরক্ষণ

প্রতিষ্ঠানের জন্য-

- Storage Cost Reduction
- Paperless Office

- Improved Governance
- Better Information Management

(২.১৩) তথ্য নিরাপত্তা ও নিয়ন্ত্রণ

- Role-Based Access Control
- Audit Trail
- User Activity Monitoring
- Document Version Control
- Secure Authentication

(২.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজের ব্যবহার উল্লেখযোগ্যভাবে কমেছে
- ফাইল সংরক্ষণ ব্যয় হ্রাস পেয়েছে
- Printing Cost কমেছে
- Digital Record Management নিশ্চিত হয়েছে

(২.১৫) Digital Office বাস্তবায়নে অবদান

DMS BASIC Bank PLC-কে একটি Digital Office পরিবেশ গড়ে তুলতে সহায়তা করছে। এর মাধ্যমে-

- Digital Archive
- Electronic Document Handling
- Digital Workflow
- Efficient Information Retrieval

(২.১৬) উপসংহার

Document Management System (DMS) বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর নথি ব্যবস্থাপনাকে সম্পূর্ণ ডিজিটাল রূপ দিয়েছে। দ্রুত অনুসন্ধান, নিরাপদ সংরক্ষণ, সহজ শেয়ারিং এবং কাগজবিহীন কার্যক্রমের মাধ্যমে এটি ব্যাংকের দক্ষতা, স্বচ্ছতা এবং তথ্য ব্যবস্থাপনাকে নতুন উচ্চতায় নিয়ে গেছে। ডিজিটাল ট্রান্সফরমেশন এবং গ্রিন ব্যাংকিং বাস্তবায়নে DMS একটি অনন্য উদ্ভাবন।

অধ্যায় - ৩

Magpie App

A Digital Banking App by BASIC Bank

Magpie Digital Banking App

গ্রাহকের হাতের মুঠোয় পূর্ণাঙ্গ ডিজিটাল ব্যাংকিং

(বাস্তবায়নকাল ২০২৩ – ২০২৪)

(3.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ডিজিটাল প্রযুক্তির অগ্রগতির সাথে সাথে ব্যাংকিং সেবাও দ্রুত মোবাইলভিত্তিক হয়ে উঠছে। গ্রাহকের সময় সাশ্রয়, নিরাপদ লেনদেন এবং যেকোনো স্থান থেকে ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে Magpie Digital Banking App। Magpie একটি আধুনিক Mobile Financial & Digital Banking Platform, যার মাধ্যমে গ্রাহক ২৪/৭ ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারেন। অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স দেখা, Fund Transfer, NPSB Transfer, RTGS, Mobile Financial Service (bKash/Nagad), Utility Bill Payment, Bangla QR Payment, Card Management এবং Account Statement সংগ্রহসহ বহু সেবা একই প্ল্যাটফর্মে পাওয়া যায়।

(৩.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

Magpie চালুর পূর্বে গ্রাহকদের ব্যাংকিং সেবার জন্য শাখায় যেতে হতো অথবা নির্দিষ্ট ব্যাংকিং সময়ের উপর নির্ভর করতে হতো। এর ফলে-

- সময় নষ্ট হতো
- দীর্ঘ লাইনে অপেক্ষা করতে হতো
- যাতায়াত ব্যয় বৃদ্ধি পেত
- ব্যাংকের উপর চাপ বাড়তো
- গ্রাহক সন্তুষ্টি কমে যেত

(৩.৩) সেবার উদ্দেশ্য

- ২৪/৭ ব্যাংকিং সেবা প্রদান
- শাখানির্ভরতা কমানো
- Digital Financial Inclusion নিশ্চিত করা
- Cashless Transaction বৃদ্ধি করা
- কাগজবিহীন ব্যাংকিং বাস্তবায়ন
- গ্রাহক অভিজ্ঞতা উন্নত করা
- Digital Ecosystem গড়ে তোলা

(৩.৪) Magpie-এর প্রধান সেবাসমূহ

Fund Transfer

- Own Account Transfer
- BASIC Bank Account Transfer

- Other Bank Transfer (NPSB)
- RTGS

Mobile Financial Services

- bKash
- Nagad
- Rocket

Utility Services

- বিদ্যুৎ বিল
- গ্যাস বিল
- পানি বিল
- টেলিফোন বিল

Payment Services

- Bangla QR
- Merchant Payment

Information Services

- Balance Inquiry
- Mini Statement
- Transaction History

(৩.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক শাখায় যেতেন
ধাপ–২: আবেদনপত্র পূরণ করতেন
ধাপ–৩: কর্মকর্তা যাচাই করতেন
ধাপ–৪: অনুমোদন সম্পন্ন হতো
ধাপ–৫: লেনদেন কার্যকর করা হতো
ধাপ–৬: গ্রাহক রসিদ গ্রহণ করতেন

সীমাবদ্ধতা-

- শাখায় উপস্থিতি বাধ্যতামূলক
- নির্দিষ্ট অফিস সময়
- কাগজপত্র নির্ভরতা
- অতিরিক্ত জনবল প্রয়োজন

(৩.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: App Login
ধাপ–২: Service Selection
ধাপ–৩: Source Account নির্বাচন
ধাপ–৪: Beneficiary নির্বাচন
ধাপ–৫: Transaction Amount প্রদান
ধাপ–৬: OTP Verification
ধাপ–৭: Instant Confirmation
ধাপ–৮: Digital Receipt Generation

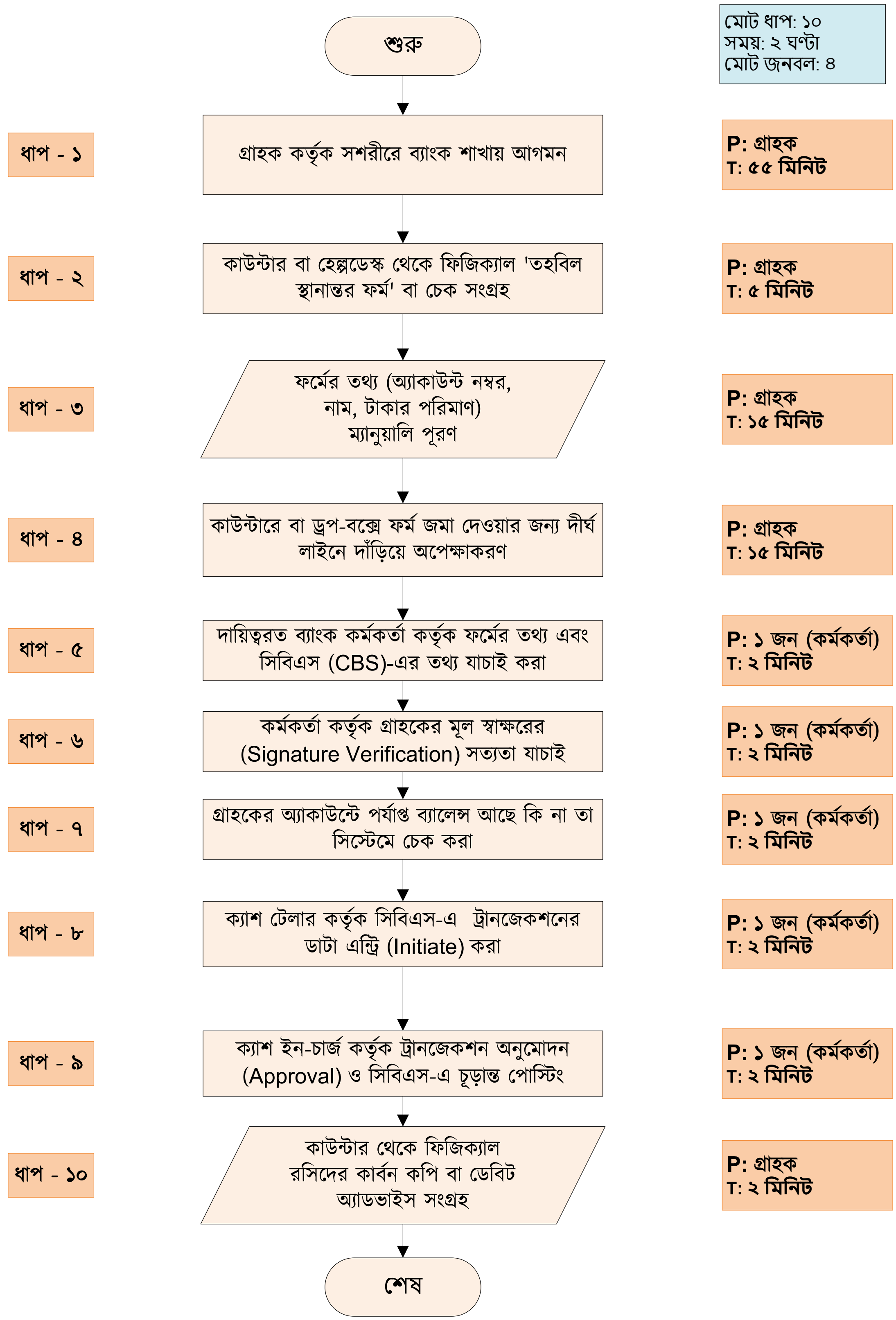
(৩.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Business Requirement
↓
Mobile App Development
↓
Security Testing
↓
Integration with CBS
↓
UAT
↓
Customer Registration
↓
Go Live

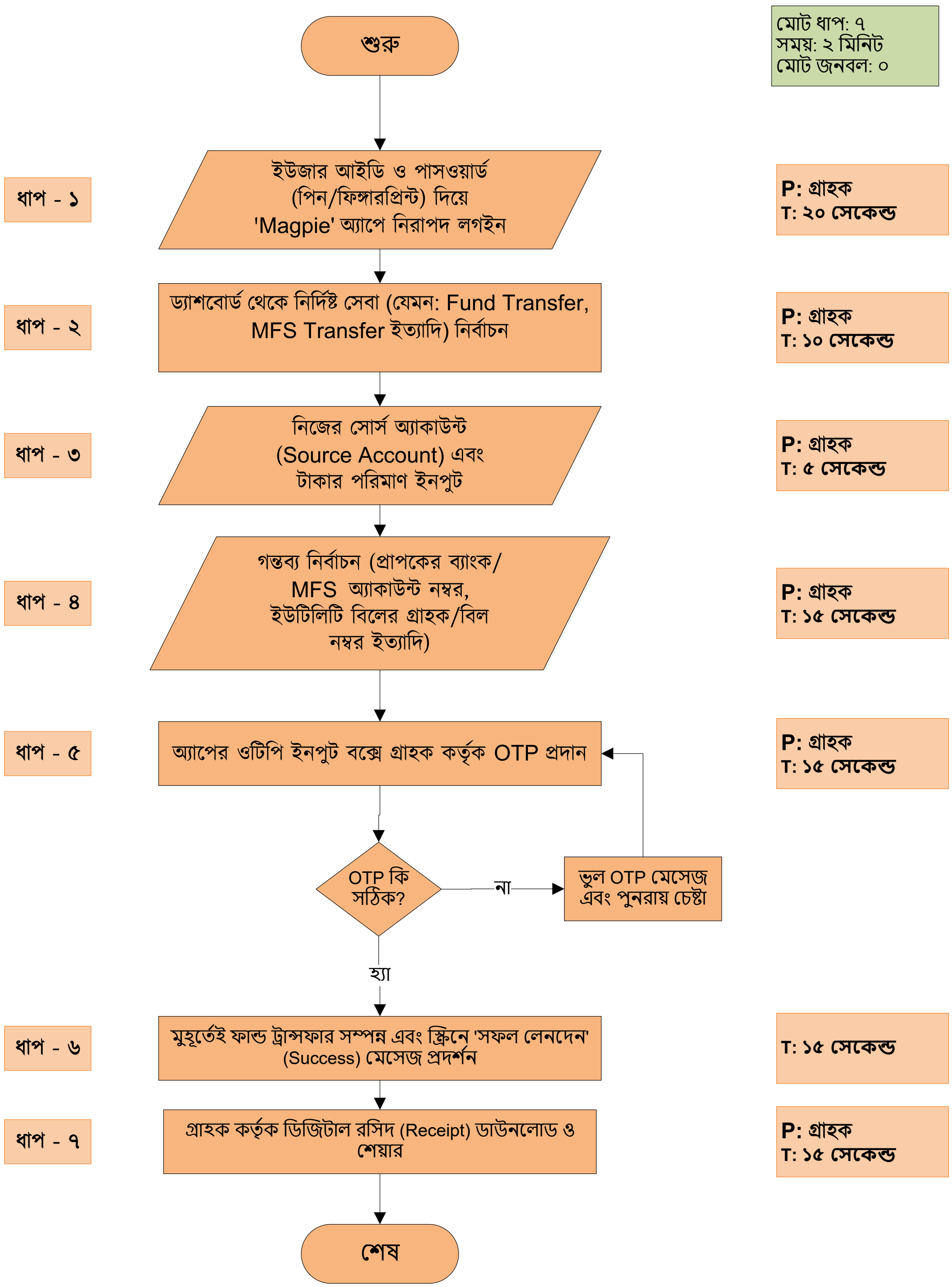
(৩.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Customer Request
↓
Identity Verification
↓
Account Validation
↓
Deactivation Approval
↓
System Update
↓
Archive

(৩.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

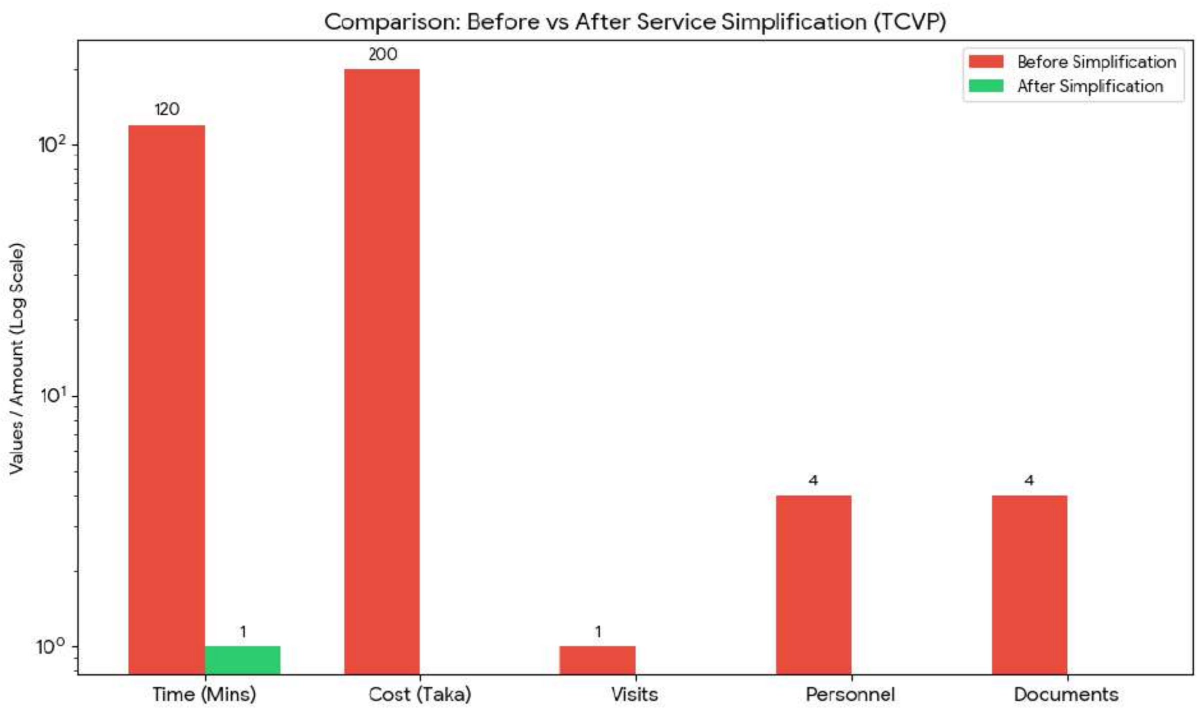


(৩.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৩.১১) Time-Cost-Visit (TCV) বিশ্লেষণ

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ ঘণ্টা	১ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	শূন্য
দাখিলীয় কাগজপত্র	৪	শূন্য



অর্জিত সুবিধা:

- প্রায় ১০০% সময় সাশ্রয়
- আর্থিক ব্যয় উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস
- যাতায়াত বিহীন ডিজিটাল সেবা
- ব্যাংকের জনবল সাশ্রয়
- সম্পূর্ণ ডিজিটাল রেকর্ড ও গ্রিন ব্যাংকিং

(৩.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

গ্রাহকের জন্য

- যেকোনো সময় ব্যাংকিং
- যেকোনো স্থান থেকে লেনদেন
- তাৎক্ষণিক সেবা
- উন্নত নিরাপত্তা
- ডিজিটাল রসিদ

ব্যাংকের জন্য

- শাখার চাপ হ্রাস
- Operational Efficiency বৃদ্ধি
- Cost Reduction
- Service Quality Improvement

(৩.১৩) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজভিত্তিক ফর্ম বিলুপ্ত
- ফিজিক্যাল রসিদের প্রয়োজন নেই
- যাতায়াত কমেছে
- কার্বন নিঃসরণ হ্রাস পেয়েছে
- Digital Banking বাস্তবায়িত হয়েছে

(৩.১৪) Magpie App নিম্নোক্ত জাতীয় লক্ষ্য পূরণে সহায়তা করছে:

- Cashless Economy
- Financial Inclusion
- Digital Service Delivery
- Digital Citizen Services
- Digital Financial Ecosystem

(৩.১৫) উপসংহার

Magpie Digital Banking App বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর অন্যতম সফল ডিজিটাল উদ্ভাবন। এটি ব্যাংকিং সেবাকে শাখা থেকে গ্রাহকের হাতের মুঠোয় নিয়ে এসেছে। দ্রুত, নিরাপদ, কাগজবিহীন এবং গ্রাহকবান্ধব এই প্ল্যাটফর্ম ব্যাংকের ডিজিটাল রূপান্তরকে আরও গতিশীল করেছে এবং Digital Banking বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে।

অধ্যায় - ৪

Electronic Know Your Customer (E-KYC)

গ্রাহক যাচাইকরণ ও অ্যাকাউন্ট খোলার ডিজিটাল রূপান্তর

(বাস্তবায়নকাল ২০২৩ – ২০২৪)

(৪.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক শনাক্তকরণ ও যাচাইকরণ (Know Your Customer – KYC) একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ন্ত্রক ও নিরাপত্তামূলক প্রক্রিয়া। প্রচলিত পদ্ধতিতে নতুন হিসাব খোলা অথবা বিদ্যমান গ্রাহকের তথ্য হালনাগাদ করার জন্য গ্রাহককে শাখায় উপস্থিত হয়ে বিভিন্ন কাগজপত্র জমা দিতে হতো এবং কর্মকর্তাদের ম্যানুয়ালি যাচাই করতে হতো। বেসিক ব্যাংক পিএলসি -এর Electronic Know Your Customer (E-KYC) ব্যবস্থা এই প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণ ডিজিটাল, দ্রুত এবং নিরাপদ করেছে। জাতীয় পরিচয়পত্র (NID), বায়োমেট্রিক যাচাইকরণ এবং স্বয়ংক্রিয় তথ্য যাচাই ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক পরিচয় নিশ্চিত করা সম্ভব হচ্ছে।

(৪.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

- শাখায় শারীরিক উপস্থিতি প্রয়োজন হতো
- কাগজপত্র সংগ্রহ ও জমা দিতে হতো
- তথ্য যাচাইয়ে দীর্ঘ সময় লাগতো
- মানবিক ত্রুটির ঝুঁকি ছিল
- গ্রাহক অনবোর্ডিং প্রক্রিয়া ধীর ছিল

(৪.৩) সেবার উদ্দেশ্য

গ্রাহকের জন্য

- দ্রুত হিসাব খোলার সুবিধা
- শাখায় উপস্থিতির প্রয়োজন কমানো
- কাগজপত্রের ঝামেলা দূর করা
- ২৪/৭ সেবা গ্রহণের সুযোগ

ব্যাংকের জন্য

- দ্রুত গ্রাহক অনবোর্ডিং
- তথ্য যাচাইয়ের নির্ভুলতা বৃদ্ধি
- প্রতারণার ঝুঁকি হ্রাস
- Regulatory Compliance শক্তিশালী করা

(৪.৪) E-KYC-এর মূল বৈশিষ্ট্য

Digital Identity Verification

- NID Database Integration
- Biometric Verification
- Face Matching

Customer Onboarding

- Digital Form Submission
- Automatic Data Capture
- Instant Validation

Risk Assessment

- Risk Scoring
- Compliance Screening
- AML Verification

Notification System

- SMS Alert
- Email Confirmation
- Application Status Update

(৪.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক শাখায় উপস্থিত হন

ধাপ–২: KYC Form সংগ্রহ করেন

ধাপ–৩: ফরম পূরণ করেন

ধাপ–৪: NID ও ছবি জমা দেন

ধাপ–৫: কর্মকর্তা তথ্য যাচাই করেন

ধাপ–৬: কাগজপত্র সংরক্ষণ করা হয়

ধাপ–৭: অনুমোদন প্রদান করা হয়

ধাপ–৮: অ্যাকাউন্ট চালু করা হয়

সীমাবদ্ধতা

- ৩–৫ কার্যদিবস সময় লাগতো
- একাধিকবার শাখায় যেতে হতো
- কাগজপত্র সংরক্ষণের প্রয়োজন ছিল
- মানবিক ত্রুটির ঝুঁকি ছিল

(৪.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক E-KYC Platform-এ প্রবেশ করেন

ধাপ–২: NID নম্বর প্রদান করেন

ধাপ–৩: NID Database Verification

ধাপ–৪: Biometric Verification
ধাপ–৫: Risk Scoring
ধাপ–৬: Compliance Validation
ধাপ–৭: SMS/Email Confirmation
ধাপ–৮: Account Activation

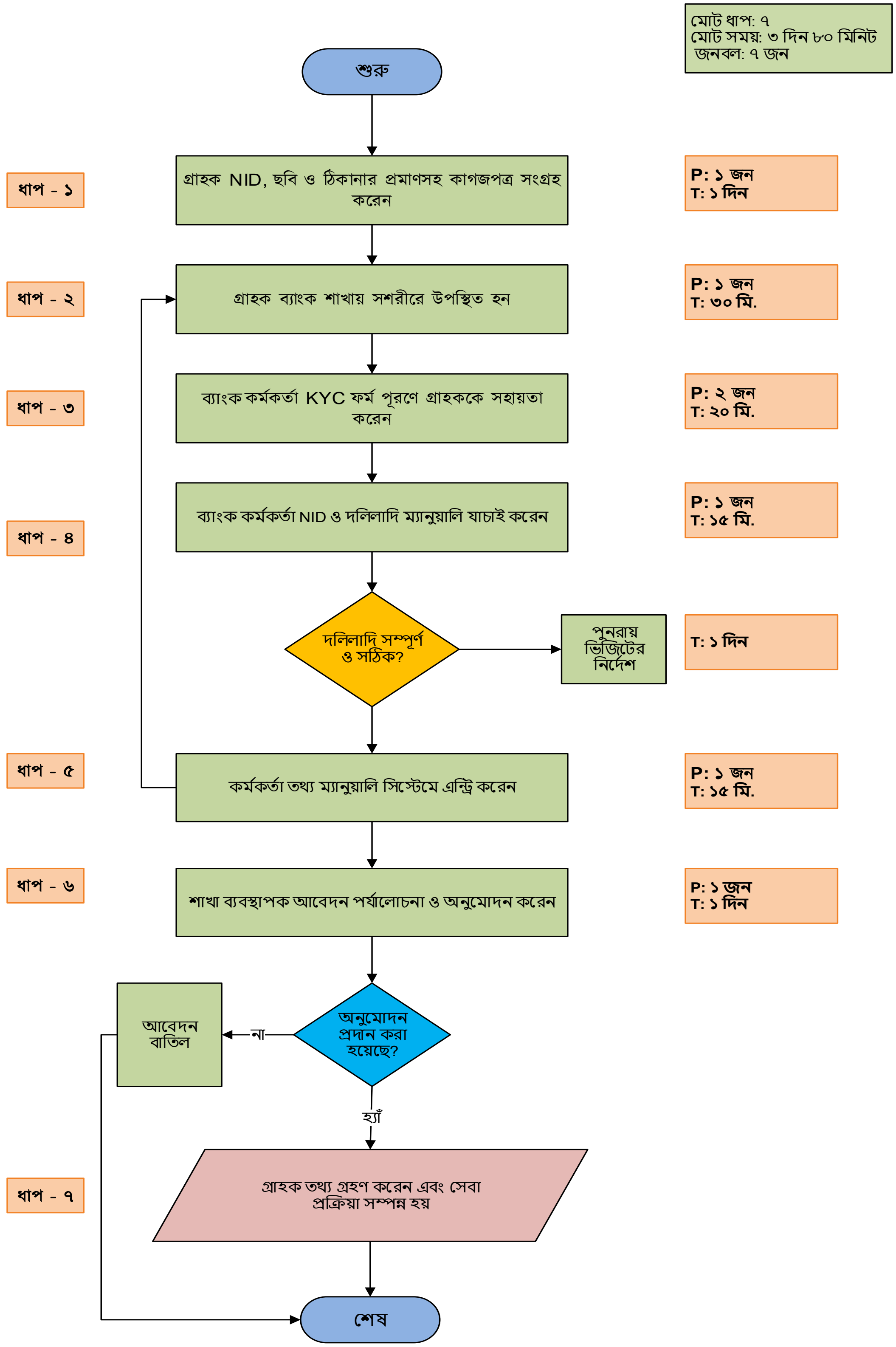
(৪.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Business Requirement
↓
Regulatory Compliance Review
↓
NID Integration
↓
Biometric Integration
↓
Testing & Validation
↓
Pilot Implementation
↓
Go-Live

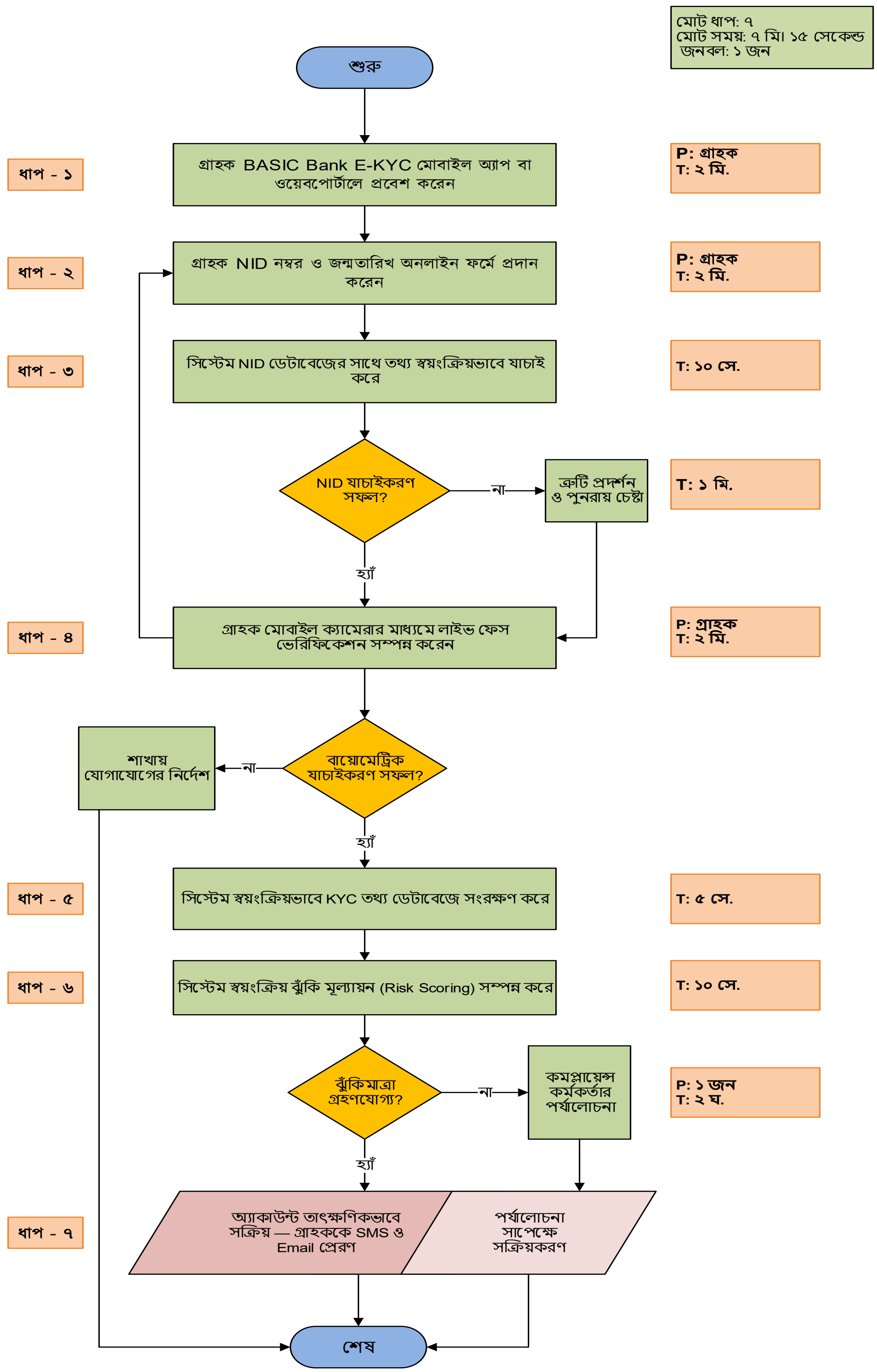
(৪.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Management Approval
↓
Data Backup
↓
Archive Creation
↓
Compliance Review
↓
System Shutdown

(৪.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

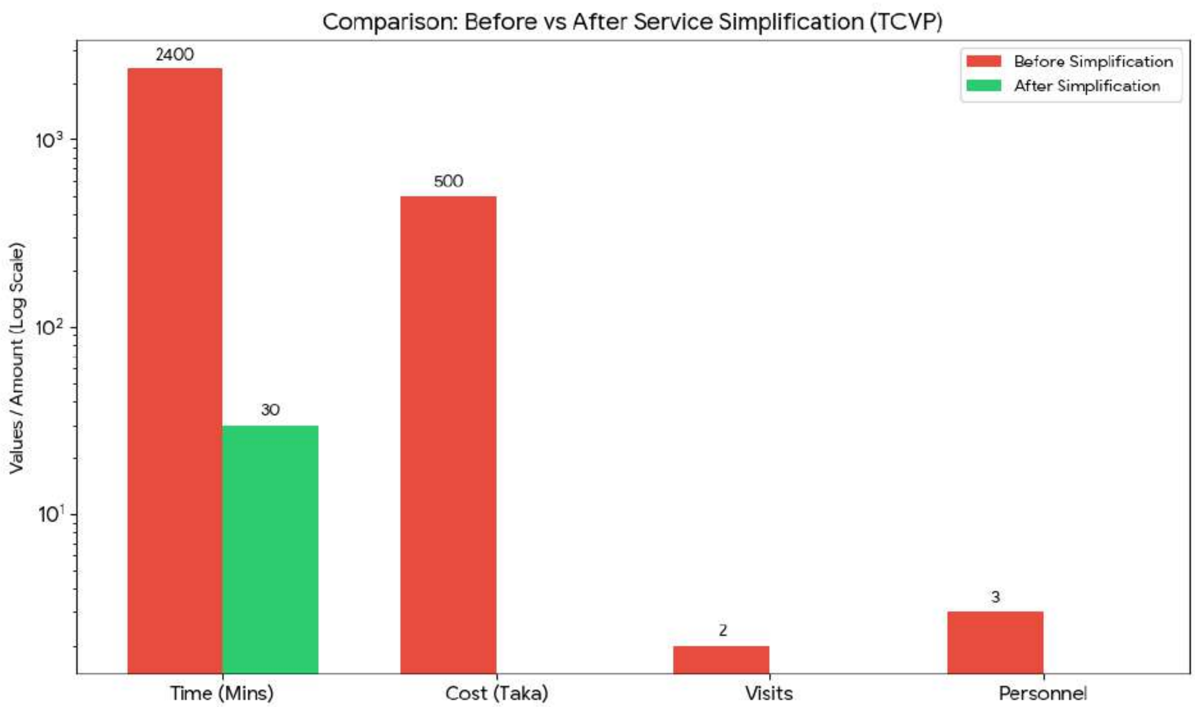


(৪.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৪.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	৫ কার্যদিবস	৩০ মিনিট
খরচ (C)	৫০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	২ বার	শূন্য
জনবল (P)	৩ জন	শূন্য



(৪.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Customer Benefits-

- দ্রুত অ্যাকাউন্ট খোলা
- ঘরে বসে সেবা গ্রহণ
- কাগজপত্রের ঝামেলা নেই
- উন্নত গ্রাহক অভিজ্ঞতা
- নিরাপদ পরিচয় যাচাইকরণ

Bank Benefits-

- Faster Onboarding
- Reduced Operational Cost

- Improved Compliance
- Enhanced Risk Management

(৪.১৩) ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা

E-KYC সিস্টেমে:

- NID Verification
- Biometric Authentication
- Risk Scoring
- AML Screening
- Audit Trail
- Data Encryption

(৪.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- KYC Form Printing বন্ধ হয়েছে
- কাগজপত্র সংরক্ষণ ব্যয় কমেছে
- গ্রাহকের যাতায়াত কমেছে
- পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিং নিশ্চিত হয়েছে

(৪.১৫) Digital Banking Impact

- Digital Customer Acquisition
- Digital Identity Verification
- Financial Inclusion
- Regulatory Compliance

(৪.১৬) উপসংহার

Electronic Know Your Customer (E-KYC) বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর গ্রাহক যাচাইকরণ ও অনবোর্ডিং ব্যবস্থায় একটি যুগান্তকারী পরিবর্তন এনেছে। এটি সময়, ব্যয় এবং কাগজপত্রের ব্যবহার উল্লেখযোগ্যভাবে কমিয়ে একটি দ্রুত, নিরাপদ এবং গ্রাহকবান্ধব ডিজিটাল সেবা নিশ্চিত করেছে। Digital Banking এবং Digital Bangladesh বাস্তবায়নে E-KYC একটি গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে।

অধ্যায় - ৫

Issue & Incident Management System (IMS)

আইসিটি সাপোর্ট কার্যক্রমের সমন্বিত ডিজিটাল ব্যবস্থাপনা

(বাস্তবায়নকাল ২০১৯ – ২০২০)

(5.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

একটি আধুনিক ব্যাংকের কার্যক্রমে তথ্যপ্রযুক্তি অবকাঠামোর নিরবচ্ছিন্ন কার্যকারিতা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা, উপ-শাখা ও বিভাগে প্রতিদিন নানাবিধ প্রযুক্তিগত ও দাপ্তরিক সমস্যা সৃষ্টি হয়, যেমন User ID Activation, Role Change, Hardware Requisition, Software Support, Network Issue ইত্যাদি। এসব সমস্যা সমাধানের জন্য বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে Issue & Incident Management System (IMS), যা একটি কেন্দ্রীয় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম হিসেবে কাজ করে। এই সিস্টেমের মাধ্যমে যেকোনো শাখা বা বিভাগ অনলাইনে সমস্যা উত্থাপন (Raise Issue) করতে পারে এবং সমাধান পর্যন্ত তার অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করতে পারে।

(৫.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

IMS চালুর পূর্বে প্রযুক্তিগত সমস্যাগুলো সমাধানের জন্য ম্যানুয়াল চিঠিপত্র, ইমেইল অথবা টেলিফোনের উপর নির্ভর করতে হতো। ফলে—

- সমস্যার অগ্রগতি জানা যেত না
- সমাধানে বিলম্ব হতো
- দায়িত্ব নির্ধারণে জটিলতা ছিল
- রিপোর্টিং ব্যবস্থা দুর্বল ছিল
- কাগজপত্রের ব্যবহার বেশি ছিল

(৫.৩) সেবার উদ্দেশ্য

IMS বাস্তবায়নের মাধ্যমে নিম্নলিখিত লক্ষ্য অর্জন করা হয়েছে:

- ২৪/৭ প্রযুক্তিগত সহায়তা নিশ্চিত করা
- ডিজিটাল Issue Tracking চালু করা
- স্বয়ংক্রিয় Assignment ব্যবস্থা তৈরি করা
- Real-Time Monitoring নিশ্চিত করা
- Maker-Checker ভিত্তিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা
- কাগজবিহীন সেবা চালু করা
- জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করা

(৫.৪) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: শাখা সমস্যা চিহ্নিত করতো
ধাপ–২: চিঠি বা ইমেইল প্রস্তুত করা হতো
ধাপ–৩: বিভাগীয় অনুমোদন নেওয়া হতো
ধাপ–৪: আইসিটি বিভাগে পাঠানো হতো

ধাপ–৫: আইসিটি বিভাগ বিষয়টি যাচাই করতো
ধাপ–৬: সমাধান প্রদান করা হতো
ধাপ–৭: পুনরায় ফিডব্যাক সংগ্রহ করা হতো

সীমাবদ্ধতা

- দীর্ঘসূত্রিতা
- ম্যানুয়াল ট্র্যাকিং
- কাগজনির্ভরতা
- দায়িত্ব নির্ধারণে বিলম্ব
- সেবার স্বচ্ছতার অভাব

(৫.৫) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

IMS চালুর মাধ্যমে পুরো কার্যক্রম অনলাইনে সম্পন্ন হচ্ছে।

ধাপ–১: ব্যবহারকারী IMS-এ লগইন করেন
ধাপ–২: Issue Raise করেন
ধাপ–৩: System স্বয়ংক্রিয়ভাবে সংশ্লিষ্ট বিভাগে Assign করে
ধাপ–৪: সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা Issue গ্রহণ করেন
ধাপ–৫: প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করেন
ধাপ–৬: সমাধান সম্পন্ন হলে Resolved Status প্রদান করেন
ধাপ–৭: ব্যবহারকারী ফলাফল যাচাই করেন

(৫.৬) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

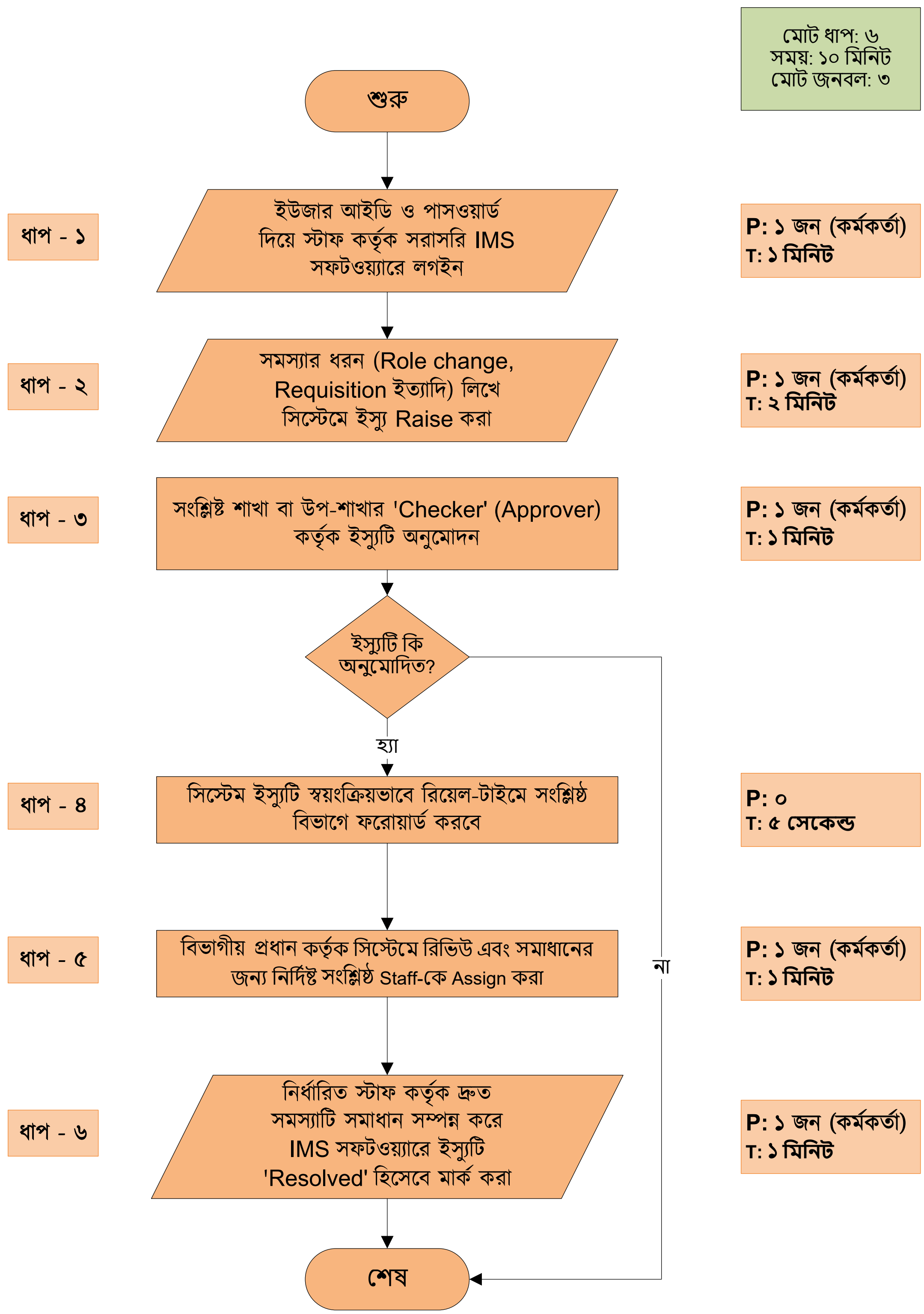
Service Activation Model Requirement Analysis
↓
System Design
↓
Software Development
↓
Testing & UAT
↓
User Training
↓
Go-Live
↓
Monitoring & Support

(৫.৭) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Process Management Approval
↓
Issue Archive
↓
Data Backup
↓
User Notification
↓
Audit Review
↓
System Shutdown

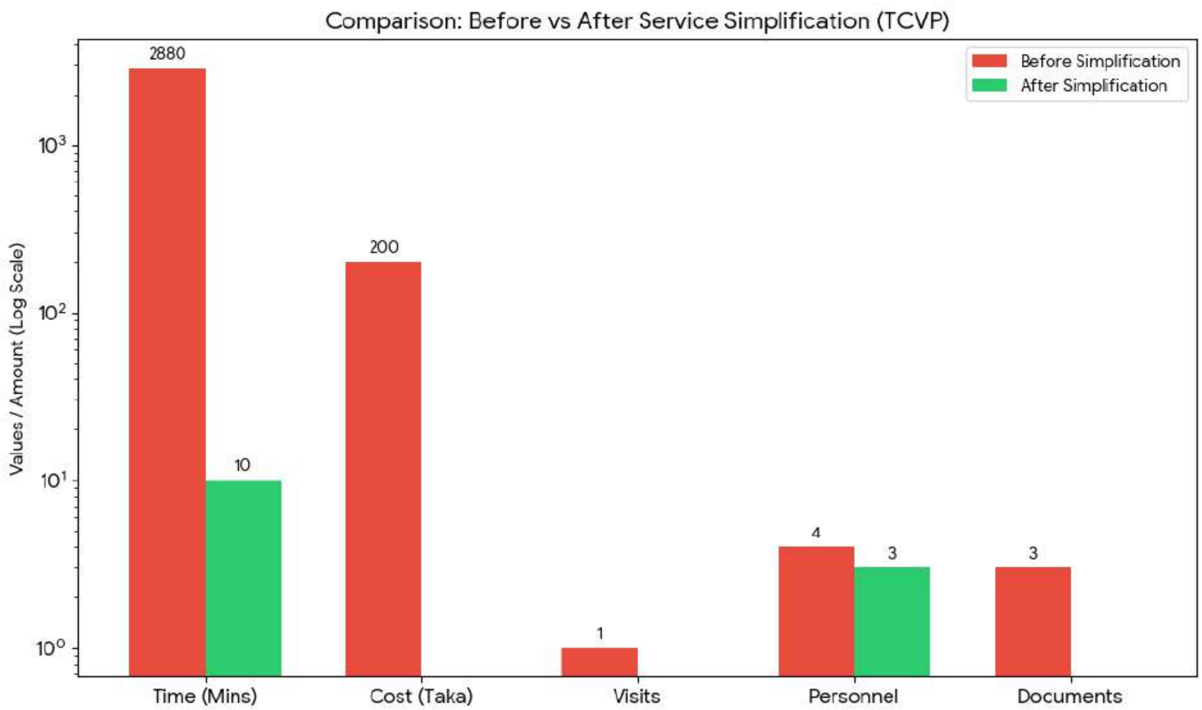
(৫.৮) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

(৫.৯) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৫.১০) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ দিন	১০ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	৩ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টী	শূন্য



অর্জিত সুবিধা

- প্রায় ১০০% সময় সাশ্রয়
- কাগজবিহীন সেবা
- Real-Time Monitoring
- Accountability বৃদ্ধি
- Service Delivery দ্রুততর

৫.১১. কৌশলগত প্রভাব

IMS ব্যাংকের প্রযুক্তি সাপোর্ট ব্যবস্থাকে আধুনিক করেছে, ফলে—

- Service Level Management উন্নত হয়েছে
- ICT Governance শক্তিশালী হয়েছে

- Operational Risk কমেছে
- Management Reporting সহজ হয়েছে
- Digital Office বাস্তবায়ন ত্বরান্বিত হয়েছে

৫.১২ গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজের ব্যবহার প্রায় শূন্যে নেমে এসেছে
- ফিজিক্যাল ফাইলের প্রয়োজন নেই
- কুরিয়ার ব্যয় হ্রাস পেয়েছে
- পরিবেশবান্ধব ডিজিটাল কার্যক্রম প্রতিষ্ঠিত হয়েছে

৫.১৩ উপসংহার

Issue/Incident Management System (IMS) বেসিক ব্যাংক পিএলসি -এর ডিজিটাল রূপান্তরের একটি গুরুত্বপূর্ণ উদ্ভাবন। এটি প্রযুক্তিগত সমস্যার দ্রুত সমাধান, সেবার স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং দক্ষতা নিশ্চিত করেছে। একইসঙ্গে এটি ব্যাংকের Governance, Green Banking এবং Digital Service Delivery বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

অধ্যায় - ৬

Personnel Information Management System (PIMS)

মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার ডিজিটাল রূপান্তর

(বাস্তবায়ন ২০১৯ – ২০২০)

(৬.১) সেবার সংক্ষিপ্ত পরিচয়

যেকোনো প্রতিষ্ঠানের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ সম্পদ হলো তার মানবসম্পদ। কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের তথ্য, বদলি, পদোন্নতি, ছুটি, প্রশিক্ষণ, পোস্টিং এবং অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যক্রম দক্ষতার সাথে পরিচালনার জন্য একটি আধুনিক Human Resource Management System অপরিহার্য। বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর Personnel Information Management System (PIMS) একটি সমন্বিত ডিজিটাল মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যার, যার মাধ্যমে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের যাবতীয় তথ্য একটি কেন্দ্রীয় ডাটাবেজে সংরক্ষণ, হালনাগাদ এবং ব্যবস্থাপনা করা হয়।

(৬.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

PIMS চালুর পূর্বে মানবসম্পদ সংক্রান্ত কার্যক্রমগুলো ছিল কাগজনির্ভর এবং ম্যানুয়াল, ফলে—

- তথ্য অনুসন্ধানে দীর্ঘ সময় লাগতো
- ফাইল ব্যবস্থাপনা জটিল ছিল
- ছুটি ও বদলির আবেদন প্রক্রিয়া ধীর ছিল
- তথ্য হালনাগাদে বিলম্ব হতো
- ফলোআপে অতিরিক্ত সময় ব্যয় হতো
- তথ্য হারিয়ে যাওয়ার ঝুঁকি ছিল

(৬.৩) সেবার উদ্দেশ্য

PIMS বাস্তবায়নের মাধ্যমে বেসিক ব্যাংক পিএলসি নিম্নোক্ত লক্ষ্য অর্জন করেছে-

প্রশাসনিক লক্ষ্য

- মানবসম্পদ তথ্য ডিজিটালাইজেশন
- কেন্দ্রীয় তথ্যভান্ডার গঠন
- Real-Time HR Management
- Workflow Automation

কৌশলগত লক্ষ্য

- Digital HR Management
- Paperless Office
- Employee Self-Service
- Digital Governance

(৬.৪) PIMS-এর মূল বৈশিষ্ট্য

Employee Profile Management

- ব্যক্তিগত তথ্য
- চাকরির তথ্য
- পোস্টিং ইতিহাস
- প্রশিক্ষণ তথ্য

Leave Management

- Casual Leave
- Earned Leave
- Sick Leave
- Maternity Leave
- Other Leaves

Transfer Management

- Posting
- Transfer
- Promotion

Approval Workflow

- Maker-Checker System
- OTP Verification
- Digital Approval

(৬.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: আবেদনপত্র সংগ্রহ
ধাপ–২: ম্যানুয়ালি তথ্য পূরণ
ধাপ–৩: কাগজপত্র সংযুক্ত
ধাপ–৪: বিভাগীয় অনুমোদন
ধাপ–৫: HR বিভাগে প্রেরণ
ধাপ–৬: যাচাই ও সংরক্ষণ
ধাপ–৭: সিদ্ধান্ত গ্রহণ
ধাপ–৮: আবেদনকারীকে অবহিতকরণ

সীমাবদ্ধতা

- দীর্ঘসূত্রিতা
- কাগজপত্রের ব্যবহার
- তথ্য অনুসন্ধানে জটিলতা
- ম্যানুয়াল রেকর্ড সংরক্ষণ

(৬.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: User Login
ধাপ–২: Application Submission
ধাপ–৩: Digital Verification
ধাপ–৪: Auto Routing
ধাপ–৫: HR Review
ধাপ–৬: Approval/Rejection
ধাপ–৭: Auto Notification
ধাপ–৮: Digital Archiving

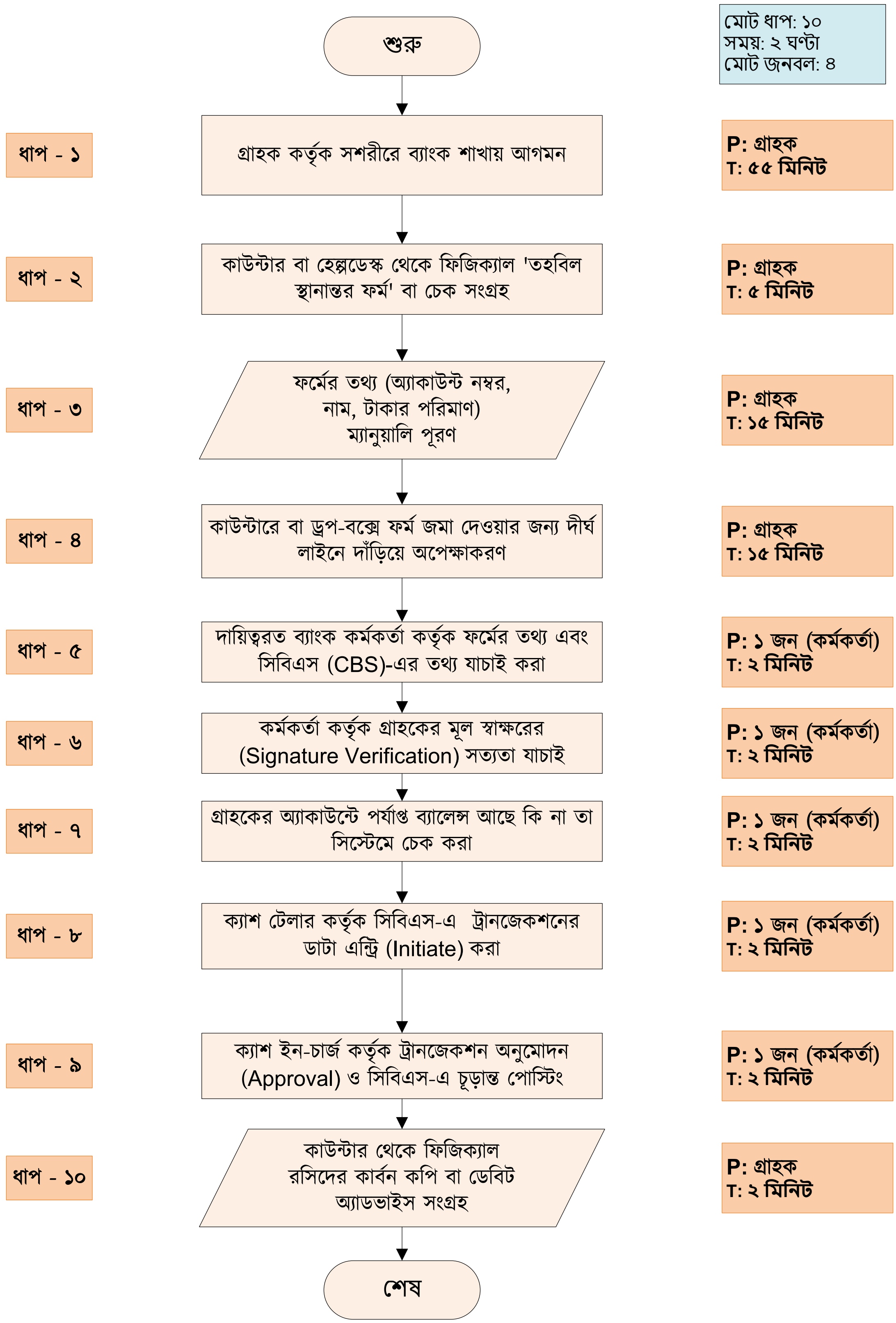
(৬.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
HR Process Mapping
↓
Software Development
↓
Database Configuration
↓
Testing & UAT
↓
Training
↓
Go Live

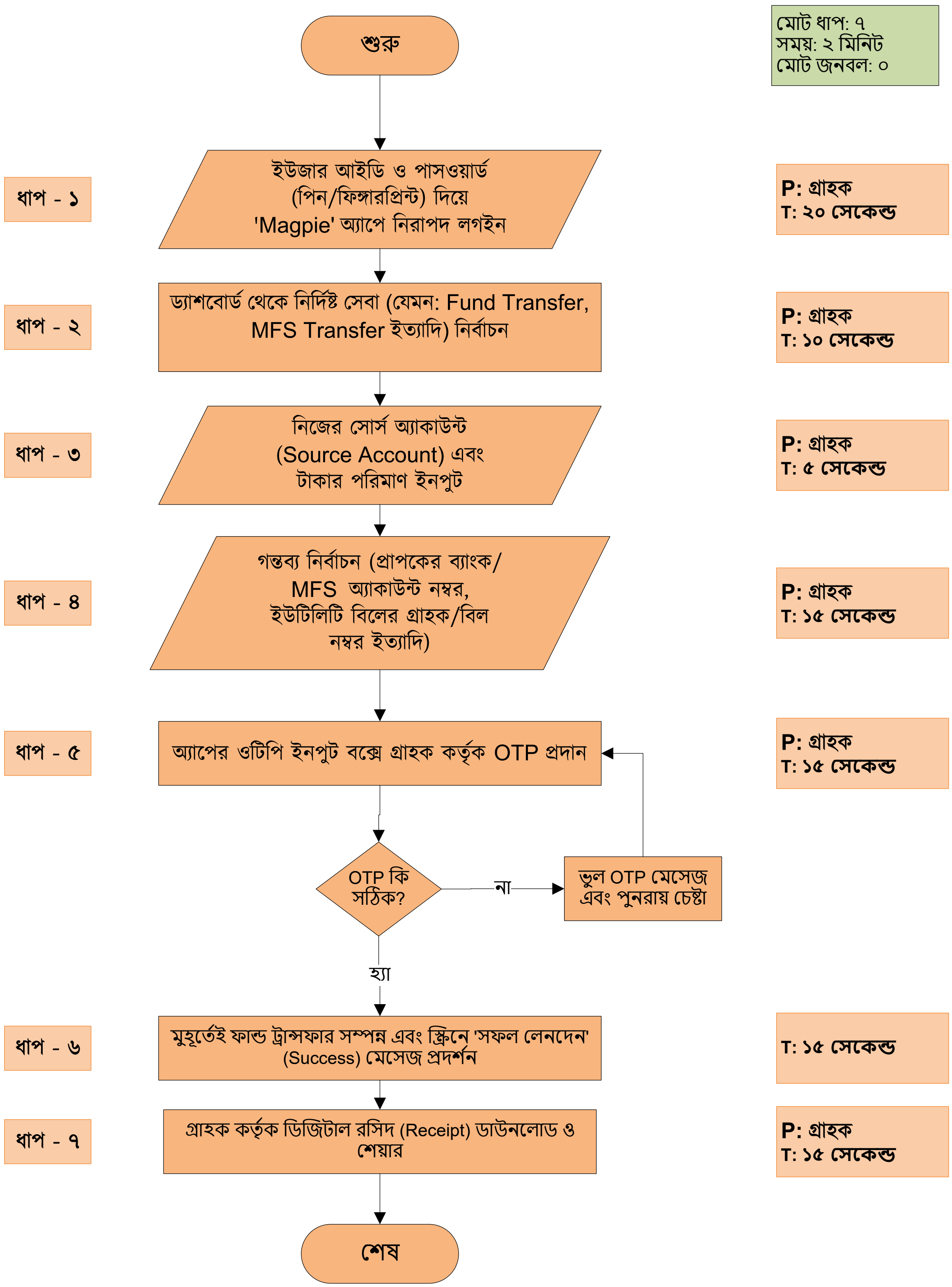
(৬.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Management Approval
↓
Database Backup
↓
Archive Creation
↓
User Notification
↓
System Closure

(৬.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

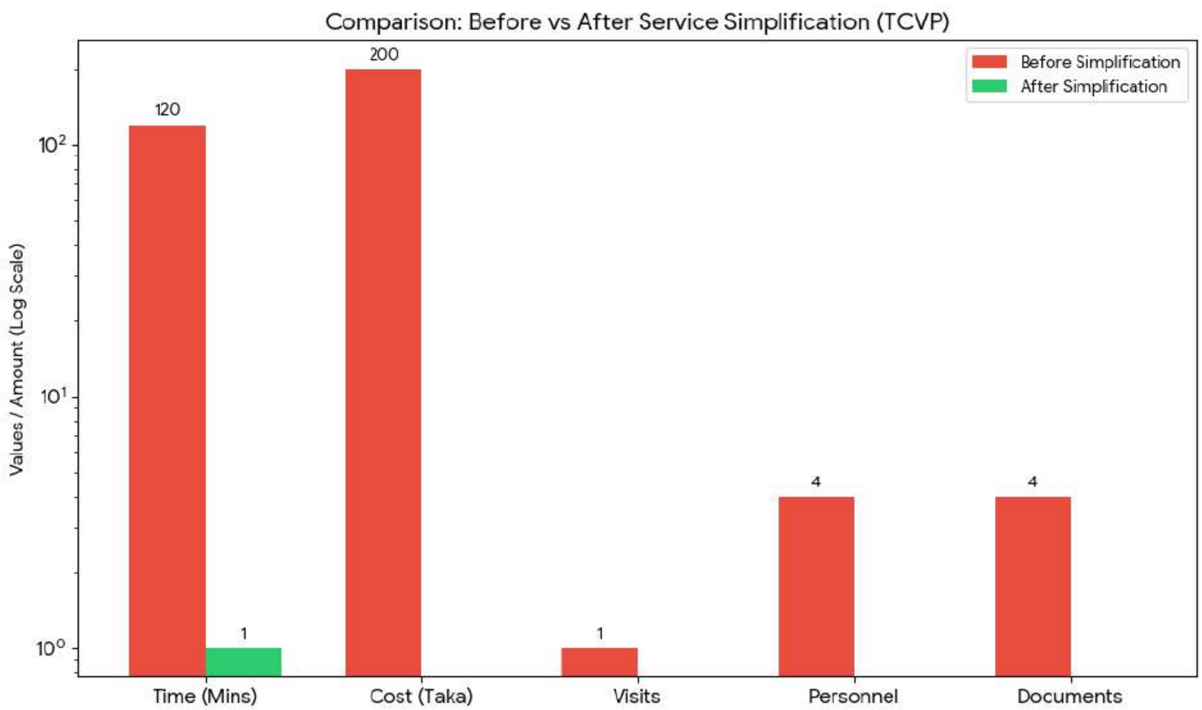


(৬.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৬.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ ঘণ্টা	১ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	শূন্য
দাখিলীয় কাগজপত্র	৪	শূন্য



অর্জিত সুফল-

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য

- Self-Service সুবিধা
- দ্রুত আবেদন
- Real-Time Tracking
- OTP Security
- Digital Approval

HR বিভাগের জন্য

- দ্রুত তথ্য অনুসন্ধান
- Centralized Database

- কম প্রশাসনিক ব্যয়
- উন্নত রিপোর্টিং
- কর্মঘণ্টা সাশ্রয়

(৬.১২) নিরাপত্তা ব্যবস্থা

- Role-Based Access Control
- OTP Authentication
- Maker-Checker Workflow
- Audit Trail
- Data Encryption

(৬.১৩) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- ফাইলের ব্যবহার কমেছে
- কাগজের ব্যবহার প্রায় শূন্যে নেমেছে
- Printing Cost কমেছে
- Digital Record Management নিশ্চিত হয়েছে

(৬.১৪) Digital HR Framework

- Employee Lifecycle Management
- Digital Workforce Management
- Performance Monitoring
- Workforce Analytics

(৬.১৫) উপসংহার

Personnel Information Management System (PIMS) বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনাকে সম্পূর্ণ ডিজিটাল রূপ দিয়েছে। এটি কেবল একটি তথ্যভান্ডার নয়; বরং একটি সমন্বিত HR Management Platform, যা দ্রুত, নিরাপদ, স্বচ্ছ এবং জবাবদিহিমূলক প্রশাসনিক ব্যবস্থা নিশ্চিত করছে। ডিজিটাল ট্রান্সফরমেশনের পথে PIMS একটি গুরুত্বপূর্ণ মাইলফলক হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে।

অধ্যায় - ৭

Remit 365 (Remittance Management System)

রেমিট্যান্স সেবা ব্যবস্থাপনার ডিজিটাল রূপান্তর

(বাস্তবায়ন ২০২৪ – ২০২৫)

(৭.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

প্রবাসী বাংলাদেশিদের পাঠানো বৈদেশিক রেমিট্যান্স দেশের অর্থনীতির অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ চালিকাশক্তি। এই রেমিট্যান্স দ্রুত, নির্ভুল এবং নিরাপদভাবে গ্রাহকের নিকট পৌঁছে দেওয়া ব্যাংকের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Remit365 (Remittance Management System) একটি আধুনিক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম, যার মাধ্যমে বিভিন্ন Exchange House থেকে প্রেরিত রেমিট্যান্স স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রক্রিয়াকরণ, যাচাইকরণ এবং গ্রাহকের নিকট বিতরণ করা হয়। এর ফলে রেমিট্যান্স ব্যবস্থাপনায় গতি, স্বচ্ছতা এবং নির্ভুলতা নিশ্চিত হয়েছে।

(৭.২) সেবার উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

Remit365 চালুর পূর্বে রেমিট্যান্স বিতরণ প্রক্রিয়া ছিল অনেকাংশে ম্যানুয়াল। প্রধান সমস্যাসমূহ:

- কাগজপত্র যাচাইয়ে সময় বেশি লাগতো
- ম্যানুয়াল রেজিস্টারে তথ্য লিপিবদ্ধ করতে হতো
- ভুল হওয়ার ঝুঁকি ছিল
- গ্রাহককে দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হতো
- রেমিট্যান্সের অবস্থা ট্র্যাক করা কঠিন ছিল

(৭.৩) সেবার উদ্দেশ্য

Remit365 বাস্তবায়নের মূল উদ্দেশ্য ছিল—

গ্রাহক পর্যায়ে

- দ্রুত রেমিট্যান্স বিতরণ
- অপেক্ষার সময় কমানো
- SMS Notification প্রদান
- নির্ভুল সেবা নিশ্চিত করা

ব্যাংক পর্যায়ে

- স্বয়ংক্রিয় রেমিট্যান্স প্রক্রিয়াকরণ
- Real-Time Monitoring
- Operational Cost Reduction
- Green Banking বাস্তবায়ন

(৭.৪) সিস্টেমের মূল বৈশিষ্ট্য

Automated Processing

- Exchange House Integration
- Automatic Verification
- Instant Processing

Customer Verification
- NID Verification
- Beneficiary Validation

Notification Service
- SMS Alert
- Transaction Update

Monitoring Dashboard
- Pending Transactions
- Processing Status
- Resolved Transactions

(৭.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহকের আবেদন গ্রহণ
ধাপ–২: প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যাচাই
ধাপ–৩: রেমিট্যান্স তথ্য সংগ্রহ
ধাপ–৪: ম্যানুয়াল রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ
ধাপ–৫: CBS-এ তথ্য এন্ট্রি
ধাপ–৬: রেমিট্যান্স বিতরণ
ধাপ–৭: রিপোর্ট সংরক্ষণ

সীমাবদ্ধতা
- অধিক সময় ব্যয়
- ডাটা এন্ট্রি ত্রুটি
- কাগজপত্র নির্ভরতা
- অতিরিক্ত জনবল প্রয়োজন
- রিপোর্টিং জটিলতা

(৭.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: Exchange House থেকে তথ্য গ্রহণ
ধাপ–২: System-এ স্বয়ংক্রিয় Processing
ধাপ–৩: Beneficiary Verification
ধাপ–৪: CBS Integration
ধাপ–৫: Payment Execution
ধাপ–৬: SMS Notification
ধাপ–৭: Digital Record Update

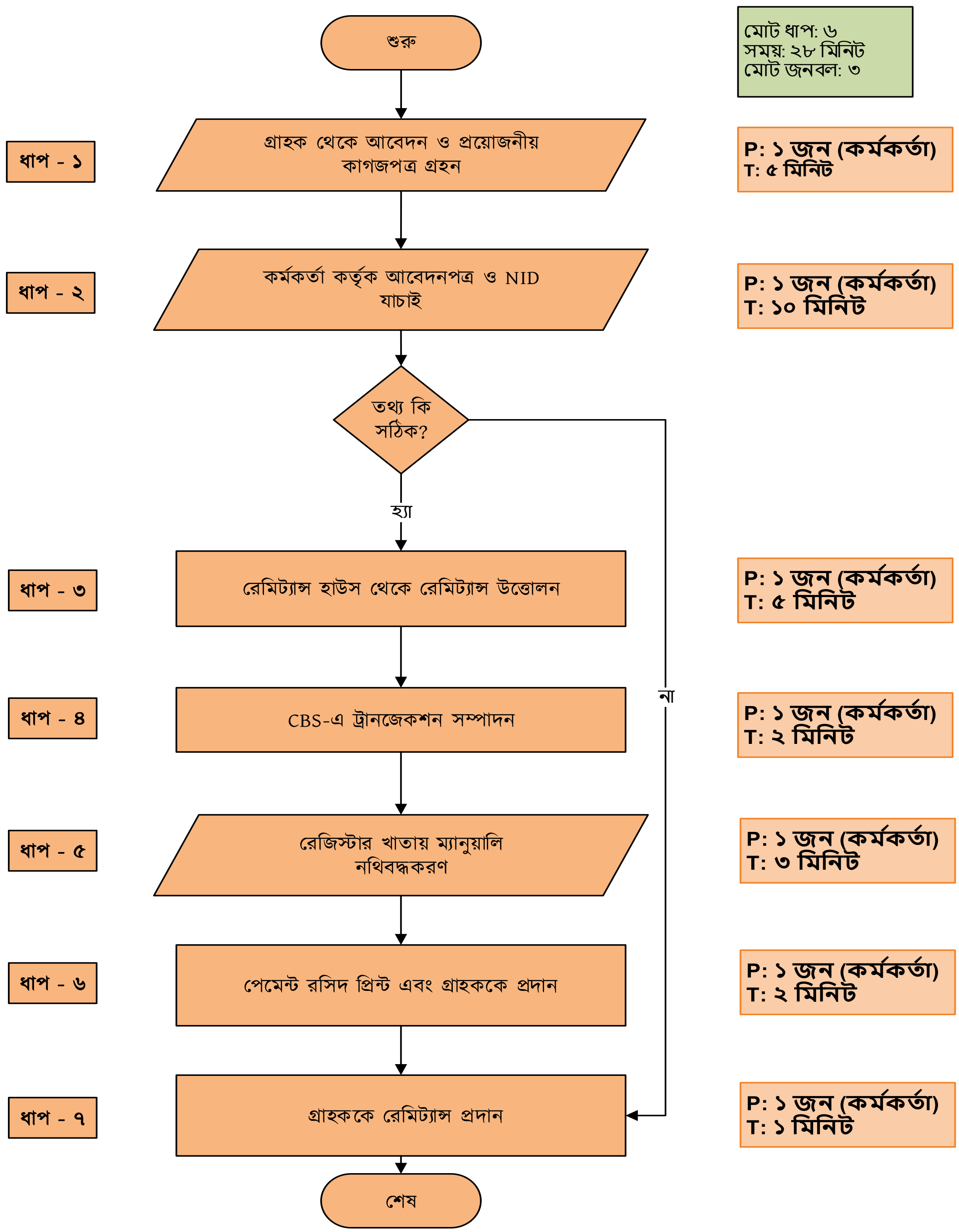
(৭.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Business Requirement
↓
Exchange House Integration
↓
System Development
↓
CBS Integration
↓
Testing & Validation
↓
Training
↓
Go-Live

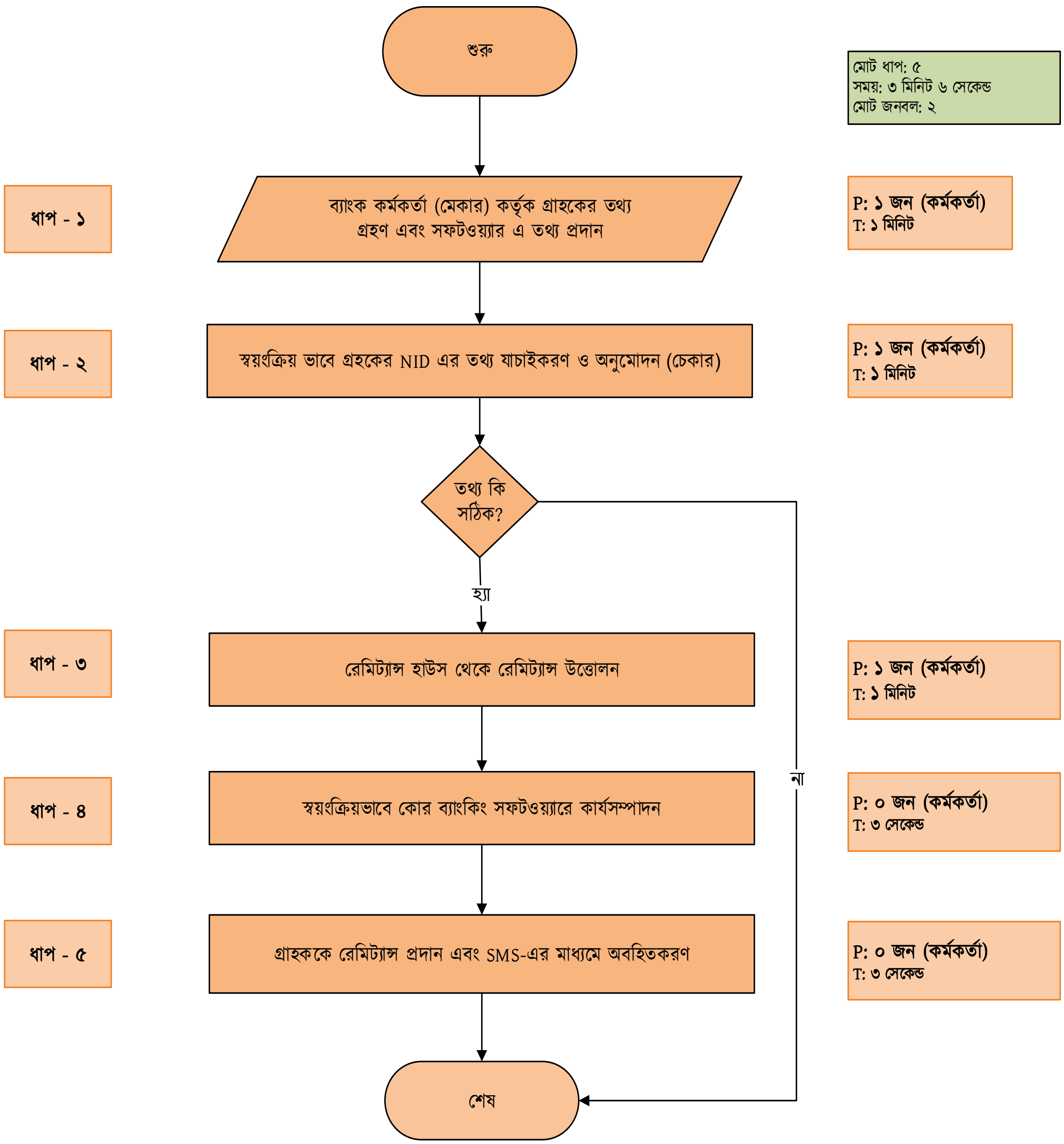
(৭.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Management Approval
↓
Data Backup
↓
Archive Creation
↓
User Notification
↓
System Shutdown

(৭.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

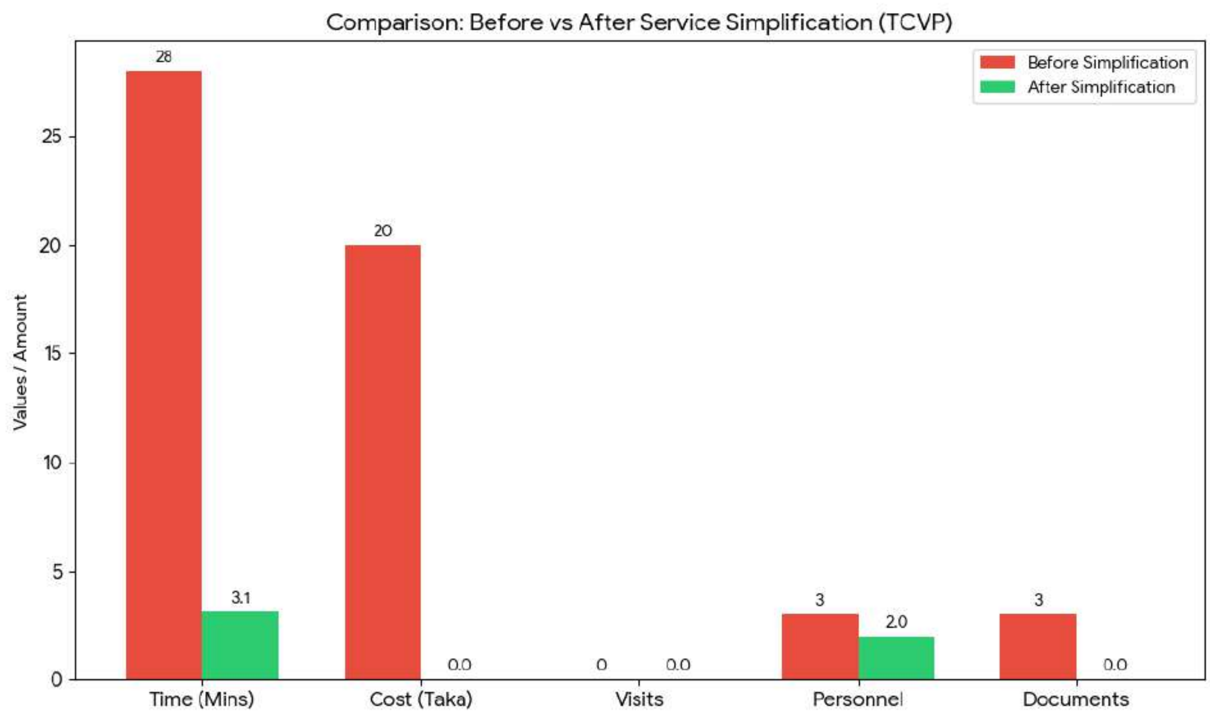


(৭.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৭.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২৮ মিনিট	৩ মিনিট ৬ সেকেন্ড
খরচ (C)	২০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	শূন্য	শূন্য
জনবল (P)	৩ জন	২ জন (মেকার এবং চেকার)
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টি	শূন্য



(৭.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Customer Benefits-

- দ্রুত রেমিট্যান্স গ্রহণ
- অপেক্ষার সময় কমেছে
- SMS Notification
- উন্নত সেবা অভিজ্ঞতা
- নিরাপদ লেনদেন

Bank Benefits-

- দ্রুত Processing

- কম Operational Cost
- Data Accuracy বৃদ্ধি
- Real-Time Monitoring

(৭.১৩) রেমিট্যান্স ব্যবস্থাপনায় প্রভাব

- Remittance Delivery Time উল্লেখযোগ্যভাবে কমেছে
- Transaction Tracking উন্নত হয়েছে
- Exchange House Coordination সহজ হয়েছে
- Customer Satisfaction বৃদ্ধি পেয়েছে

(৭.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজের ব্যবহার কমিয়েছে
- রেজিস্টার নির্ভরতা দূর করেছে
- প্রিন্টিং ব্যয় কমিয়েছে
- ডিজিটাল সংরক্ষণ নিশ্চিত করেছে

(৭.১৫) Digital Banking Impact

Remit365 BASIC Bank PLC-কে একটি আধুনিক রেমিট্যান্স ব্যবস্থাপনা কাঠামো প্রদান করেছে। এর মাধ্যমে-

- Digital Financial Service
- Real-Time Transaction Processing
- Digital Customer Service
- Financial Inclusion

(৭.১৬) উপসংহার

Remit365 বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর রেমিট্যান্স ব্যবস্থাপনাকে দ্রুত, নির্ভুল, নিরাপদ এবং প্রযুক্তিনির্ভর করেছে। এর মাধ্যমে রেমিট্যান্স সেবা প্রদানের সময় উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস পেয়েছে এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পেয়েছে। ডিজিটাল ট্রান্সফরমেশনের ধারাবাহিকতায় Remit365 ব্যাংকের একটি সফল উদ্ভাবনী উদ্যোগ হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে।

অধ্যায় - ৮

NPL Management System

খেলাপি ঋণ ব্যবস্থাপনার ডিজিটাল রূপান্তর

(বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)

(৮.১) সেবার সংক্ষিপ্ত পরিচয়

ব্যাংকিং খাতে Non-Performing Loan (NPL) বা খেলাপি ঋণ একটি গুরুত্বপূর্ণ ঝুঁকিপূর্ণ ক্ষেত্র। খেলাপি ঋণের তথ্য সংরক্ষণ, পর্যবেক্ষণ, পুনরুদ্ধার কার্যক্রম, মামলা ব্যবস্থাপনা এবং ব্যবস্থাপনা পর্যায়ের রিপোর্টিং কার্যক্রম দীর্ঘদিন ধরে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়ে আসছিল। এই চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় বেসিক ব্যাংক পিএলসি চালু করেছে NPL Management System, যা খেলাপি ঋণ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি সমন্বিত ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম। এর মাধ্যমে NPL গ্রাহক, জামিনদার, জামানত, মামলা, Recovery Status, Write-off Account এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে পর্যবেক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা করা সম্ভব হচ্ছে।

(৮.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

NPL ব্যবস্থাপনা ছিল একটি সময়সাপেক্ষ এবং কাগজনির্ভর প্রক্রিয়া।
প্রধান সমস্যাসমূহ:

- CBS থেকে তথ্য সংগ্রহে দীর্ঘ সময় লাগতো
- Recovery Report প্রস্তুত জটিল ছিল
- মামলা সংক্রান্ত তথ্য বিচ্ছিন্নভাবে সংরক্ষিত হতো
- শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি
- ব্যবস্থাপনা পর্যায়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব হতো

(৮.৩) সেবার উদ্দেশ্য

NPL Management System-এর প্রধান উদ্দেশ্যসমূহ:

ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য-

- খেলাপি ঋণের তথ্য কেন্দ্রীয়ভাবে সংরক্ষণ
- Recovery Monitoring
- Case Tracking
- Write-off Management
- Performance Evaluation

কৌশলগত উদ্দেশ্য-

- Decision Making দ্রুত করা
- NPL Recovery বৃদ্ধি করা
- Paperless Process নিশ্চিত করা
- Real-Time Reporting চালু করা

(৮.৪) সিস্টেমের মূল বৈশিষ্ট্য

Customer Information
- NPL Customer Profile
- Loan Information
- Outstanding Balance

Recovery Management
- Recovery Tracking
- Recovery Status Monitoring
- Recovery Performance Dashboard

Legal Management
- Case Information
- Court Status
- Legal Follow-up

Collateral Management
- জামানতের তথ্য
- মূল্যায়ন তথ্য
- বর্তমান অবস্থা

Management Reporting
- Real-Time Dashboard
- Branch-wise Report
- Portfolio Analysis

(৮.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

পূর্ববর্তী প্রক্রিয়া

ধাপ–১: CBS থেকে তথ্য সংগ্রহ

ধাপ–২: Recovery Data প্রস্তুত

ধাপ–৩: মামলা সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ

ধাপ–৪: Excel/Manual Register-এ সংরক্ষণ

ধাপ–৫: Report Preparation

ধাপ–৬: প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ

ধাপ–৭: ব্যবস্থাপনা বিশ্লেষণ

সীমাবদ্ধতা
- ডুপ্লিকেট তথ্য
- তথ্য হালনাগাদে বিলম্ব

- Manual Reporting
- উচ্চ অপারেশনাল ব্যয়
- Data Accuracy Risk

(৮.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: CBS থেকে তথ্য স্বয়ংক্রিয় সংগ্রহ
ধাপ–২: NPL Software-এ সংরক্ষণ
ধাপ–৩: Customer Details প্রদর্শন
ধাপ–৪: Recovery Information Update
ধাপ–৫: Legal Information Update
ধাপ–৬: Dashboard Generation
ধাপ–৭: Management Reporting

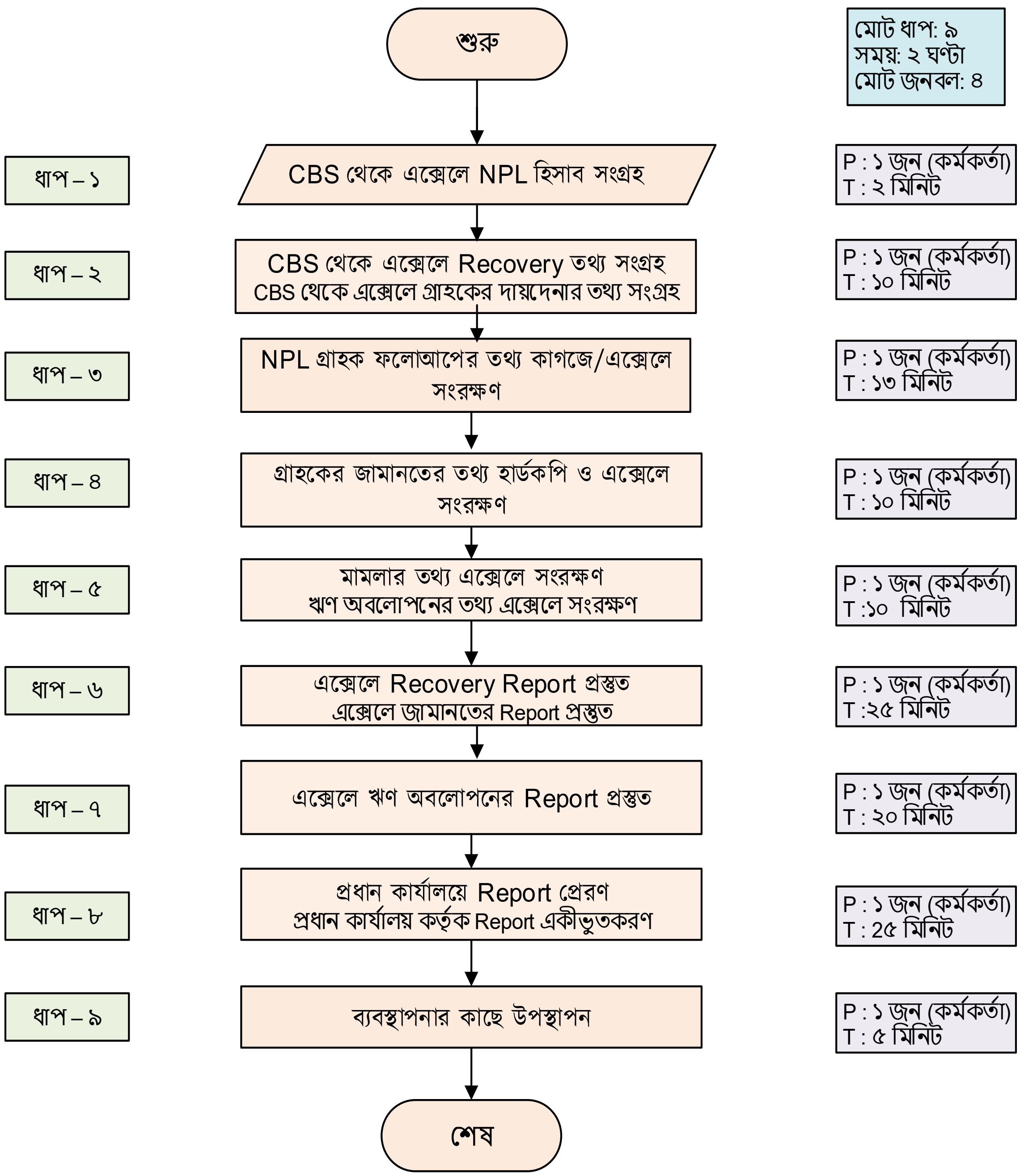
(৮.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
NPL Process Mapping
↓
Software Development
↓
CBS Integration
↓
Testing & Validation
↓
Training
↓
Go-Live

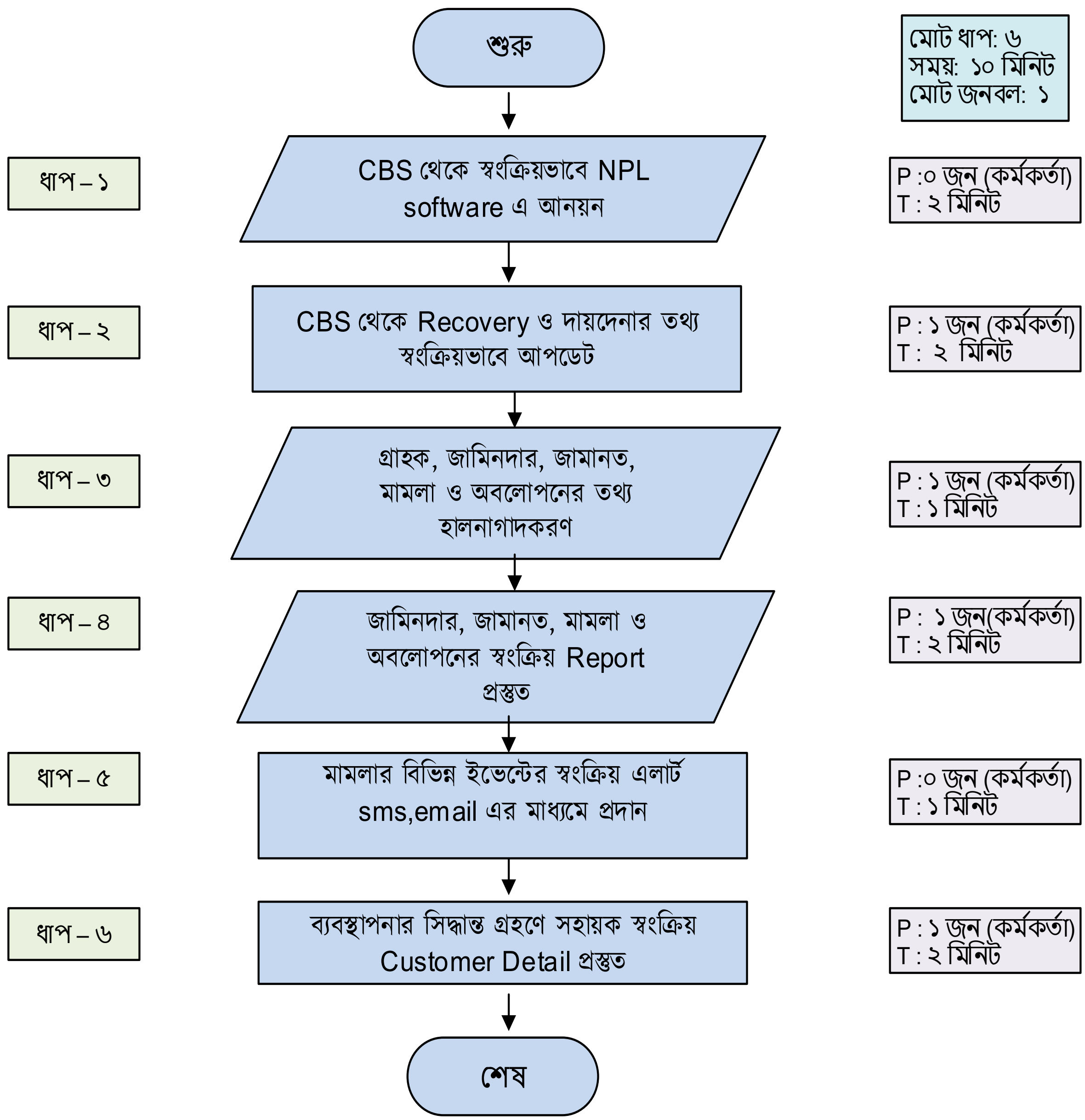
(৮.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Decommissioning Management Approval
↓
Data Backup
↓
Archive Creation
↓
Audit Verification
↓
System Closure

(৮.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

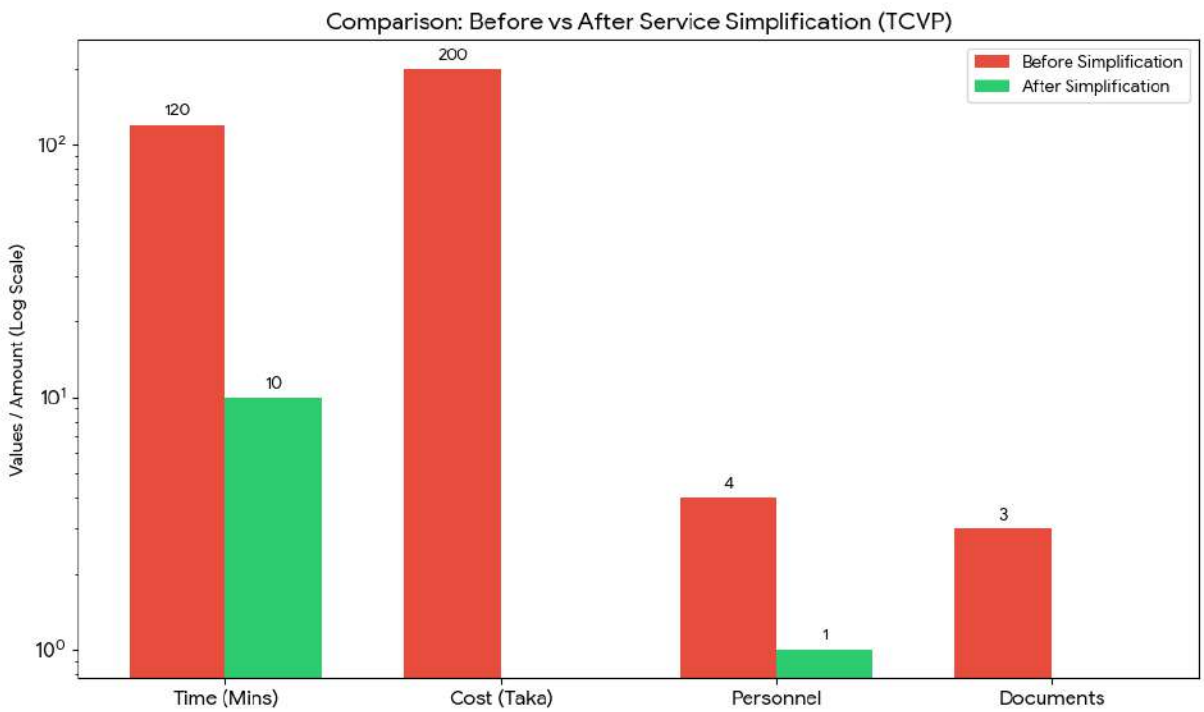


(৮.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৮.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ ঘণ্টা	১০ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	১ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টি	শূন্য



(৮.১২) ব্যবস্থাপনা পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Strategic Benefits

- দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণ
- Recovery Performance বৃদ্ধি
- Risk Identification সহজ হয়েছে
- Portfolio Monitoring উন্নত হয়েছে

Operational Benefits

- Manual Reporting বন্ধ
- Data Accuracy বৃদ্ধি

- Reporting Time কমেছে
- Resource Optimization নিশ্চিত হয়েছে

(৮.১৩) Recovery Management Impact

- Recovery Follow-up শক্তিশালী হয়েছে
- Delinquent Account Tracking সহজ হয়েছে
- Write-off Management উন্নত হয়েছে
- Recovery Campaign Monitoring সম্ভব হয়েছে

(৮.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজভিত্তিক রিপোর্টিং বন্ধ করেছে
- ফাইল সংরক্ষণের প্রয়োজন কমিয়েছে
- Printing Cost হ্রাস করেছে
- Digital Record Management নিশ্চিত করেছে

(৮.১৫) Digital Governance Impact

NPL Management System ব্যাংকের Governance Framework-কে শক্তিশালী করেছে।
এর মাধ্যমে-

- Accountability বৃদ্ধি
- Transparency নিশ্চিত
- Audit Readiness বৃদ্ধি
- Data-driven Decision Making বাস্তবায়িত

(৮.১৬) উপসংহার

NPL Management System বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর খেলাপি ঋণ ব্যবস্থাপনাকে একটি আধুনিক, তথ্যনির্ভর এবং স্বয়ংক্রিয় কাঠামোর মধ্যে নিয়ে এসেছে। সিস্টেমটি Recovery Management, Legal Tracking এবং Management Reporting-কে অধিকতর কার্যকর করেছে। সময়, ব্যয় এবং জনবল সাশ্রয়ের পাশাপাশি এটি ব্যাংকের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং টেকসই আর্থিক কার্যক্রমকে আরও শক্তিশালী করেছে।

অধ্যায় - ৯

AI Chatbot Service

কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তাভিত্তিক ২৪/৭ ডিজিটাল গ্রাহক সহায়তা

(বাস্তবায়ন ২০২৫ - ২০২৬)

(৯.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ডিজিটাল যুগে গ্রাহকরা দ্রুত, নির্ভুল এবং যেকোনো সময় তথ্যপ্রাপ্তির প্রত্যাশা করেন। প্রচলিত ব্যাংকিং ব্যবস্থায় তথ্য পাওয়ার জন্য গ্রাহকদের শাখায় যেতে হতো অথবা কল সেন্টারের উপর নির্ভর করতে হতো। ফলে সময়, শ্রম এবং ব্যয়ের প্রয়োজন হতো। এই চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে বেসিক ব্যাংক পিএলসি নিজেদের ওয়েবসাইটে Artificial Intelligence (AI) ভিত্তিক Chatbot Service চালু করেছে। এই সেবার মাধ্যমে গ্রাহক, সম্ভাব্য গ্রাহক এবং অন্যান্য অংশীজন যেকোনো সময় ব্যাংকের পণ্য, সেবা, শাখা, ঋণ, আমানত এবং অন্যান্য তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জানতে পারেন।

(৯.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

AI Chatbot চালুর পূর্বে গ্রাহকদের তথ্য সংগ্রহের জন্য:

- শাখায় যেতে হতো
- Customer Service Desk-এর উপর নির্ভর করতে হতো
- কল সেন্টারে যোগাযোগ করতে হতো
- অফিস সময়ের বাইরে তথ্য পাওয়া যেত না

(৯.৩) সেবার উদ্দেশ্য

গ্রাহক পর্যায়ে-

- ২৪/৭ তথ্যসেবা প্রদান
- দ্রুত উত্তর প্রদান
- যেকোনো স্থান থেকে তথ্যপ্রাপ্তি
- গ্রাহক অভিজ্ঞতা উন্নয়ন

ব্যাংক পর্যায়ে-

- Customer Service Automation
- কর্মঘণ্টা সাশ্রয়
- পুনরাবৃত্ত প্রশ্নের স্বয়ংক্রিয় উত্তর
- তথ্যের নির্ভুলতা নিশ্চিত করা

(৯.৪) AI Chatbot-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

Intelligent Response System

- বাংলা ও ইংরেজি ভাষা সমর্থন
- Natural Language Processing (NLP)
- Context-Based Answer

Banking Information

- শাখা সম্পর্কিত তথ্য
- আমানত পণ্য
- ঋণ সুবিধা
- ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা

Digital Search

- Internal Knowledge Base
- AI Assisted Search
- Real-Time Information Retrieval

Customer Assistance

- FAQ Support
- Service Guidance
- Product Information

(৯.৫) সহজীকরণের পুর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক তথ্যের প্রয়োজন অনুভব করেন

ধাপ–২: নিকটস্থ শাখায় যান

ধাপ–৩: Customer Service Desk-এ যোগাযোগ করেন

ধাপ–৪: কর্মকর্তা তথ্য যাচাই করেন

ধাপ–৫: তথ্য প্রদান করেন

ধাপ–৬: গ্রাহক প্রয়োজনীয় তথ্য গ্রহণ করেন

সীমাবদ্ধতা

- শাখায় উপস্থিতির প্রয়োজন
- অফিস সময়ের সীমাবদ্ধতা
- দীর্ঘ অপেক্ষা
- মানবসম্পদের উপর নির্ভরতা
- একই প্রশ্নের পুনরাবৃত্ত উত্তর প্রদান

(৯.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক BASIC Bank Website-এ প্রবেশ করেন

ধাপ–২: Chatbot Window চালু করেন

ধাপ–৩: প্রশ্ন লিখেন

ধাপ–৪: Chatbot Query বিশ্লেষণ করে
ধাপ–৫: Internal Database Search করে
ধাপ–৬: প্রয়োজন হলে AI Processing সম্পন্ন করে
ধাপ–৭: তাৎক্ষণিক উত্তর প্রদান করে

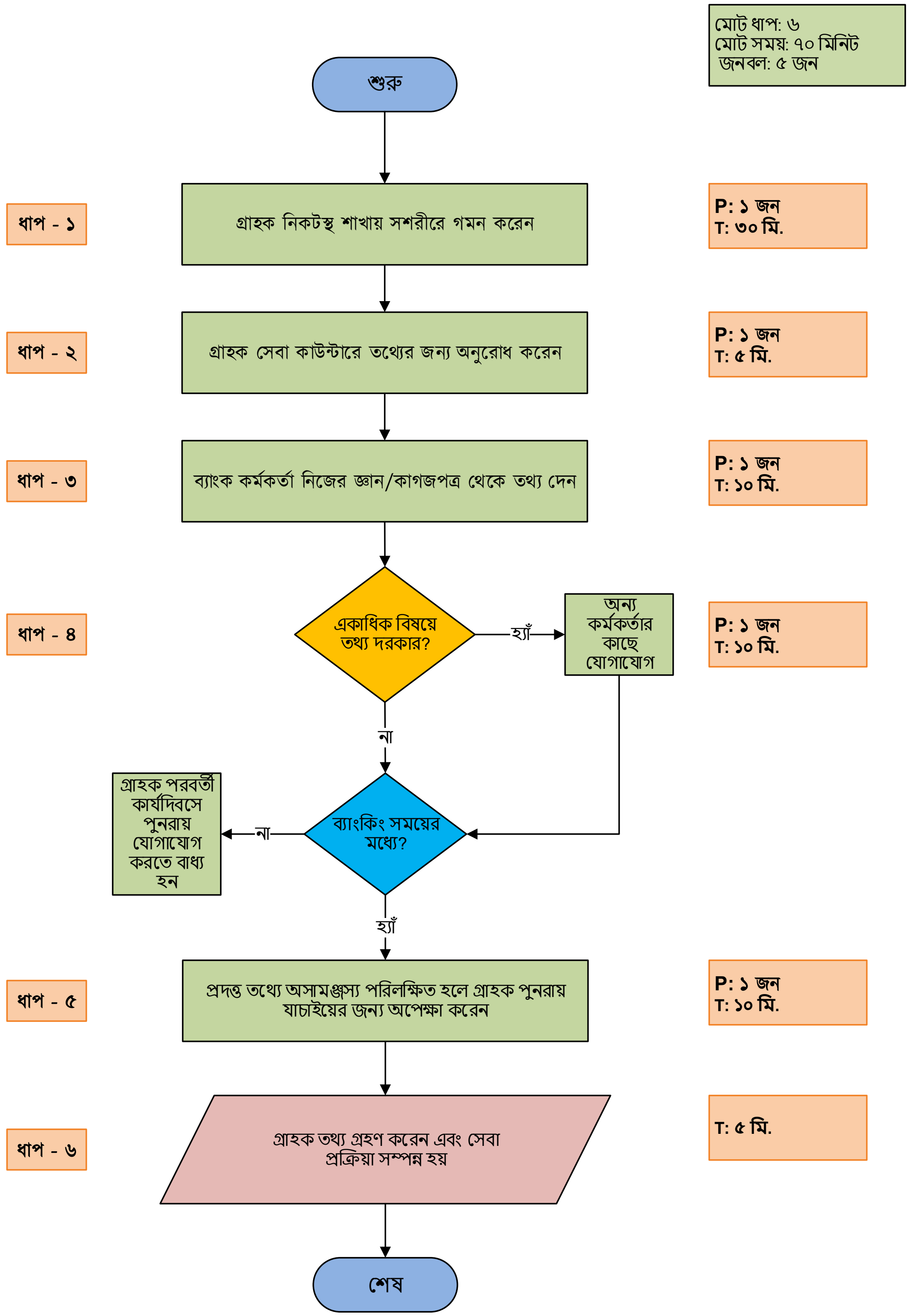
(৯.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
Knowledge Base Development
↓
AI Model Training
↓
Website Integration
↓
Testing & Validation
↓
User Acceptance Testing
↓
Go-Live

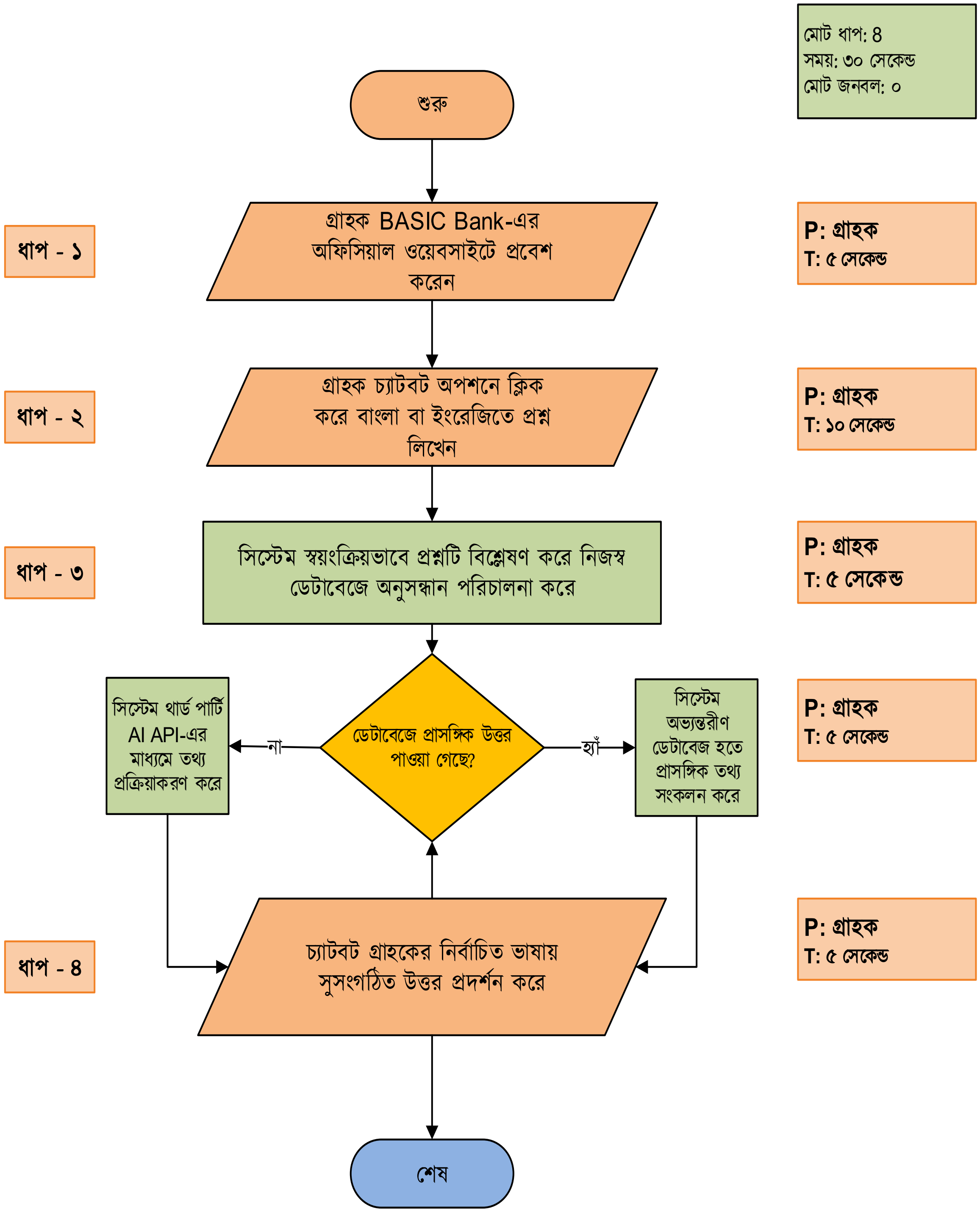
(৯.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Management Approval
↓
Knowledge Base Backup
↓
Archive Creation
↓
Website Update
↓
System Shutdown

(৯.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

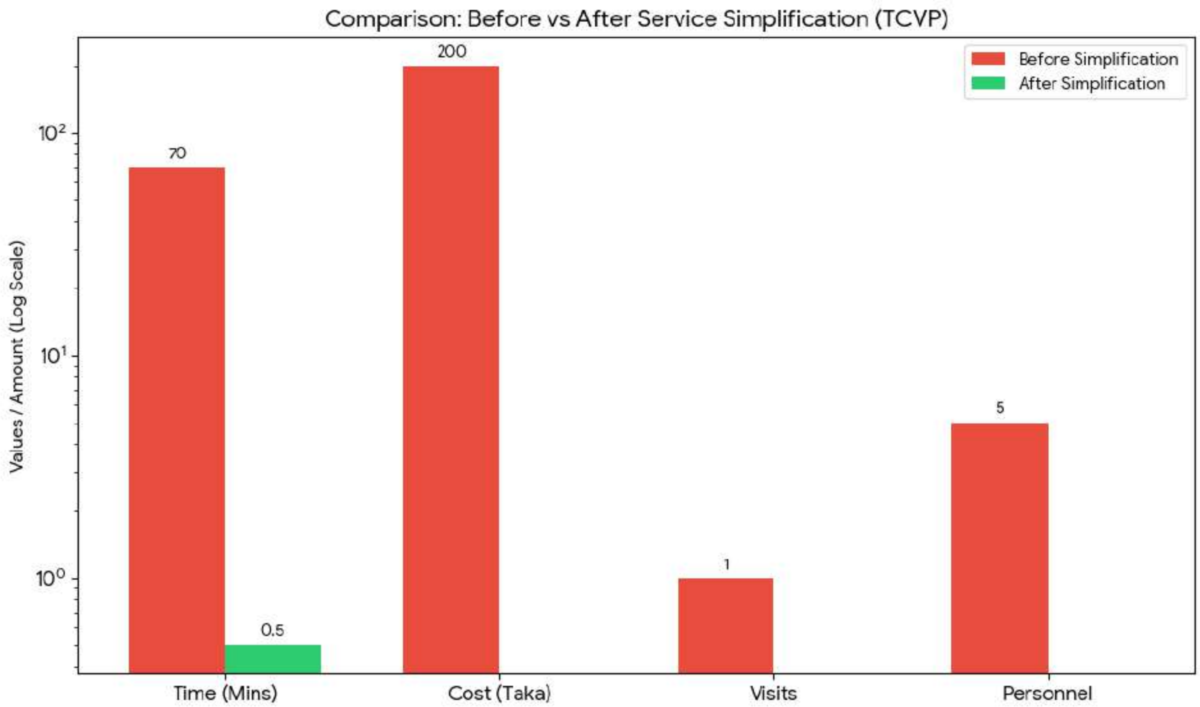


(৯.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(৯.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	৭০ মিনিট	৩০ সেকেন্ড
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৫ জন	শূন্য



(৯.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Customer Benefits

- ২৪/৭ সেবা
- তাৎক্ষণিক উত্তর
- বাংলা ও ইংরেজি ভাষা সমর্থন
- যেকোনো স্থান থেকে ব্যবহারযোগ্য
- উন্নত Customer Experience

Bank Benefits

- Customer Service Automation
- কর্মঘণ্টা সাশ্রয়

- Service Quality Improvement
- Operational Cost Reduction

(৯.১৩) Digital Customer Service Framework

AI Chatbot ব্যাংকের Digital Customer Service Framework-এর অংশ। এর মাধ্যমে-

- Self-Service Banking
- Intelligent Assistance
- Automated Information Delivery
- Digital Engagement

(৯.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

AI Chatbot:

- কাগজভিত্তিক তথ্যপত্রের ব্যবহার কমিয়েছে
- শাখায় যাতায়াত কমিয়েছে
- ডিজিটাল তথ্যসেবা নিশ্চিত করেছে
- পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিংকে উৎসাহিত করেছে

(৯.১৫) AI Chatbot বাস্তবায়নের উপকারিতা

- Efficient Citizen Service
- Corporate Governance
- Digital Service Delivery
- AI Adoption in Banking

(৯.১৬) উপসংহার

AI Chatbot Service বেসিক ব্যাংক পিএলসি -এর গ্রাহকসেবাকে নতুন উচ্চতায় নিয়ে গেছে। এটি কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার মাধ্যমে দ্রুত, নির্ভুল এবং ২৪/৭ তথ্যসেবা প্রদান করে গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করেছে। ডিজিটাল ব্যাংকিং এবং কর্পোরেট গভর্ন্যান্স বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে এটি একটি যুগান্তকারী উদ্ভাবন হিসেবে বিবেচিত হতে পারে।

অধ্যায়-১০

ম্যাগপাই অ্যাপ এর মাধ্যমে ঘরে বসে 'সর্বজনীন পেনশন স্কিম' এর কিস্তি প্রদান

পেনশন প্রদান প্রক্রিয়া সহজীকরণ

(বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)

(১০.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর ডিজিটাল ব্যাংকিং প্ল্যাটফর্ম "Magpie" মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে গ্রাহকদের জন্য জাতীয় পেনশন কর্তৃপক্ষ (NPA) পরিচালিত Universal Pension Scheme (UPS)-এর প্রবাস, প্রগতি, সুরক্ষা ও সমতা স্কিমের কিস্তি সম্পূর্ণ ডিজিটাল পদ্ধতিতে পরিশোধের সুবিধা চালু করা হয়েছে। এই সেবার মাধ্যমে গ্রাহক যেকোনো সময়, যেকোনো স্থান থেকে নিরাপদ ও দ্রুত উপায়ে পেনশন কিস্তি পরিশোধ করতে পারবেন। API Integration-এর মাধ্যমে পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে তথ্য জাতীয় পেনশন কর্তৃপক্ষের সিস্টেমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হবে এবং গ্রাহক তাৎক্ষণিকভাবে ডিজিটাল রসিদ, Transaction ID ও Confirmation Notification পাবেন।

(১০.২) সেবা উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

- শাখায় সশরীরে উপস্থিত হতে হতো
- ম্যানুয়ালি ফরম পূরণ করতে হতো
- দীর্ঘ লাইনে অপেক্ষা করতে হতো
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি ছিল
- তথ্য আপডেটে বিলম্ব হতো
- ব্যাংকের অপারেশনাল ব্যয় বৃদ্ধি পেত

(১০.৩) সেবার উদ্দেশ্য

গ্রাহকের জন্য-

- ২৪/৭ পেনশন কিস্তি প্রদানের সুবিধা
- সময় ও যাতায়াত ব্যয় সাশ্রয়
- শাখায় যাওয়ার প্রয়োজনীয়তা হ্রাস
- তাৎক্ষণিক পেমেন্ট কনফার্মেশন
- নিরাপদ ও নির্ভরযোগ্য ডিজিটাল লেনদেন

ব্যাংকের জন্য-

- অপারেশনাল দক্ষতা বৃদ্ধি
- শাখার গ্রাহক চাপ হ্রাস
- ডিজিটাল ব্যাংকিং ব্যবহারে উৎসাহ প্রদান
- ক্যাশলেস লেনদেন সম্প্রসারণ
- গ্রিন ব্যাংকিং বাস্তবায়ন

(১০.৪) সেবার মূল বৈশিষ্ট্য

Digital Pension Payment
- Universal Pension Scheme Integration
- Pension ID Based Payment
- Real-time Transaction Processing

Payment Channels
- BASIC Bank Account
- Debit/Credit Card
- Mobile Financial Service (MFS)

Security Features
- PIN Verification
- OTP Authentication
- Biometric Authentication

Notification System
- Instant Digital Receipt
- Transaction ID Generation
- SMS/Push Notification

Data Synchronization
- API Integration with NPA
- Real-time Update
- Automatic Reconciliation

(১০.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ-১: গ্রাহক নির্ধারিত ব্যাংক শাখায় উপস্থিত হন

ধাপ-২: UPS কিস্তি জমার ফরম সংগ্রহ করেন

ধাপ-৩: Pension ID ও অন্যান্য তথ্য পূরণ করেন

ধাপ-৪: নগদ অর্থ ও ফরম জমা দেন

ধাপ-৫: কর্মকর্তা তথ্য যাচাই করেন

ধাপ-৬: কাগজভিত্তিক রসিদ প্রদান করা হয়

ধাপ-৭: পরবর্তীতে সিস্টেমে তথ্য আপডেট করা হয়

ধাপ-৮: প্রয়োজন হলে পুনরায় শাখায় যোগাযোগ করতে হয়

সীমাবদ্ধতা-

- শাখায় যেতে হতো
- দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হতো
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি ছিল
- ম্যানুয়াল তথ্য এন্ট্রি প্রয়োজন হতো
- তথ্য সমন্বয়ে বিলম্ব হতো

(১০.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ-১: Magpie App-এ লগইন
ধাপ-২: Universal Pension Scheme নির্বাচন
ধাপ-৩: Pension ID/NID প্রদান
ধাপ-৪: স্কিম ও কিস্তির তথ্য প্রদর্শন
ধাপ-৫: পেমেন্ট সোর্স নির্বাচন
ধাপ-৬: PIN/OTP/Biometric Verification
ধাপ-৭: Payment Processing
ধাপ-৮: Real-time Data Synchronization
ধাপ-৯: Digital Receipt & Confirmation

(১০.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Business Requirement Analysis
↓
National Pension Authority Coordination
↓
API Integration Development
↓
Security & Compliance Review
↓
System Testing & Validation
↓
Pilot Implementation
↓
User Acceptance Testing (UAT)
↓
Go-Live

(১০.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Management Approval

↓

Regulatory Notification

↓

Customer Notification

↓

Transaction Settlement

↓

Data Backup & Archive

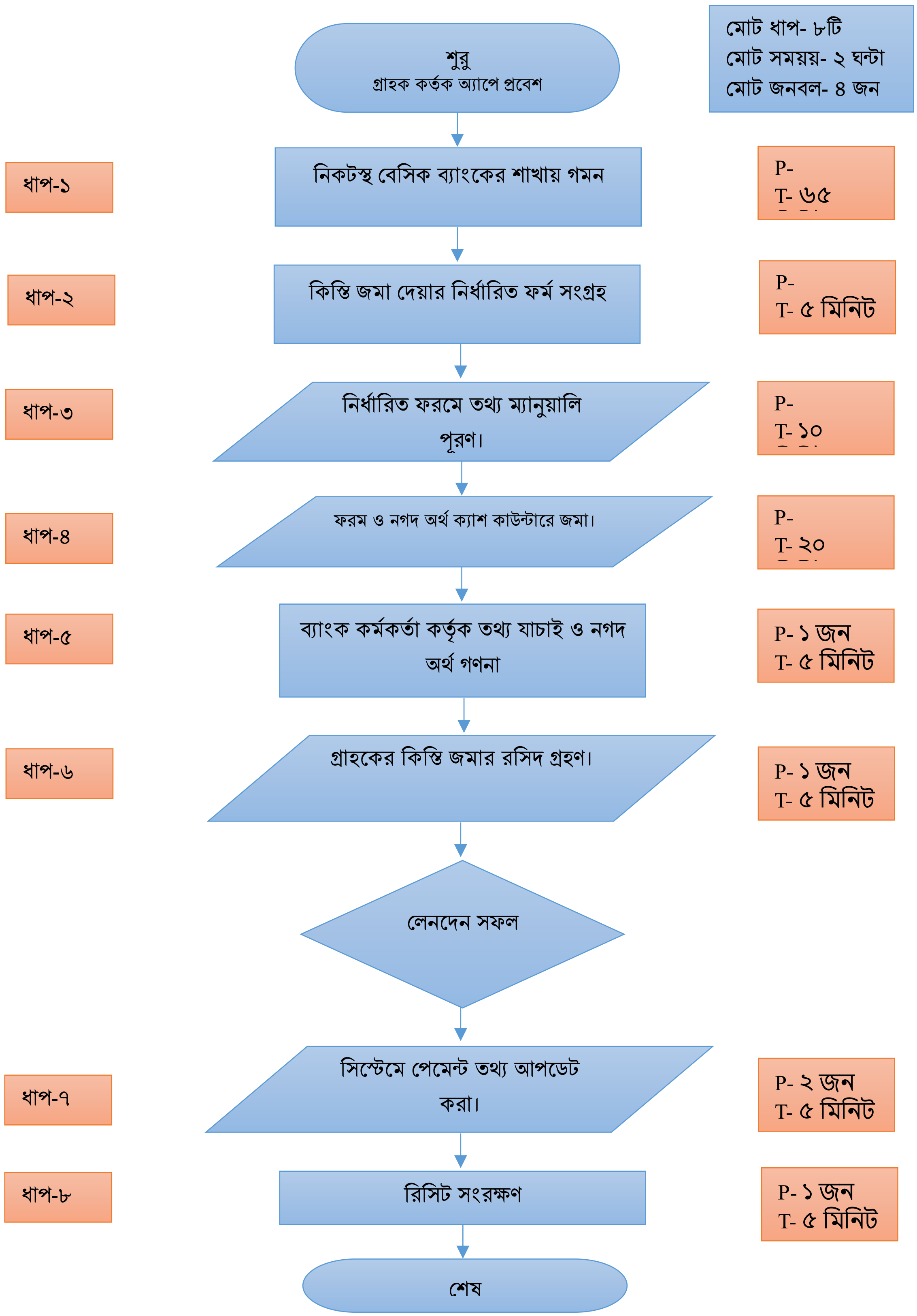
↓

Compliance Review

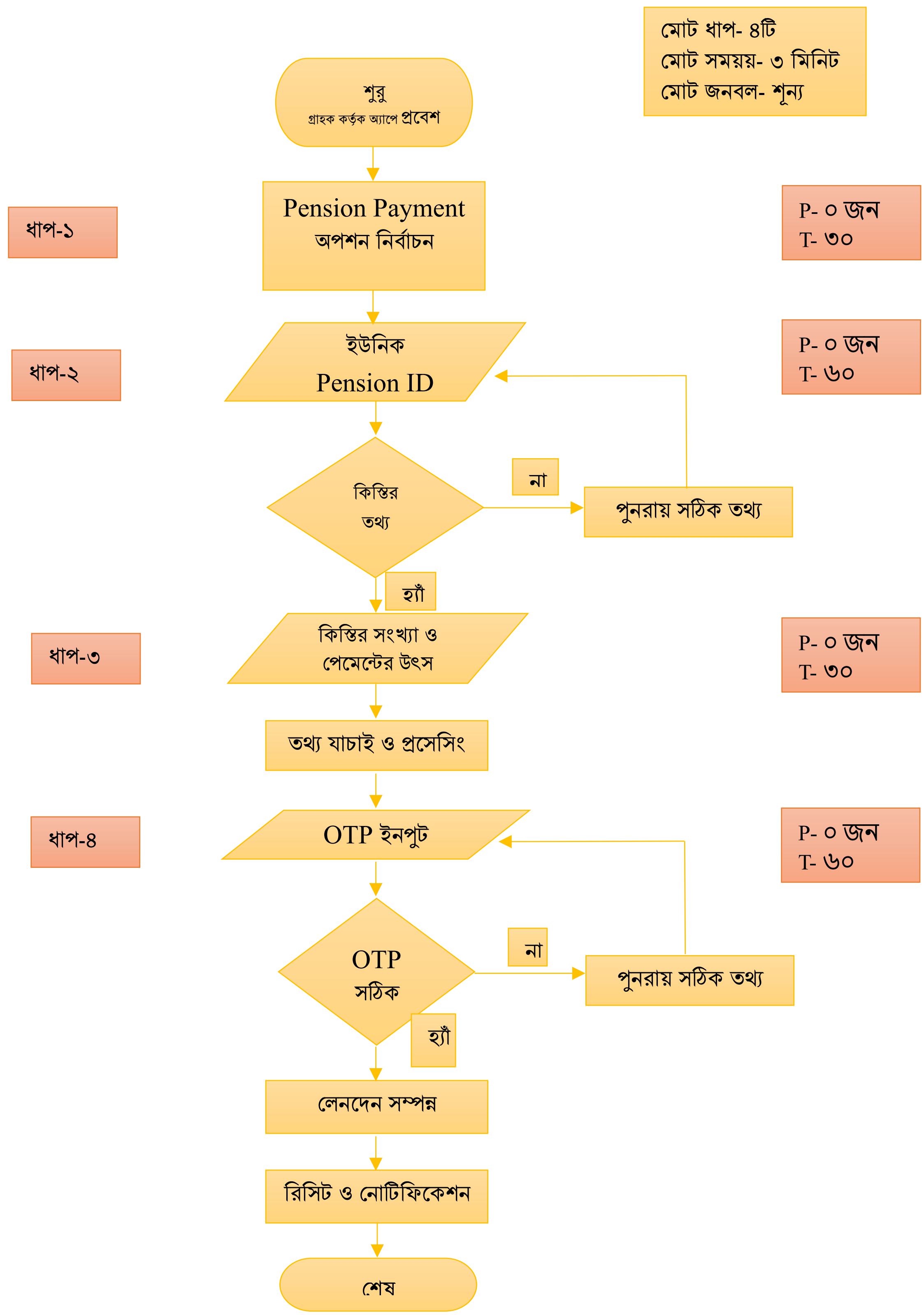
↓

System Deactivation

(১০.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

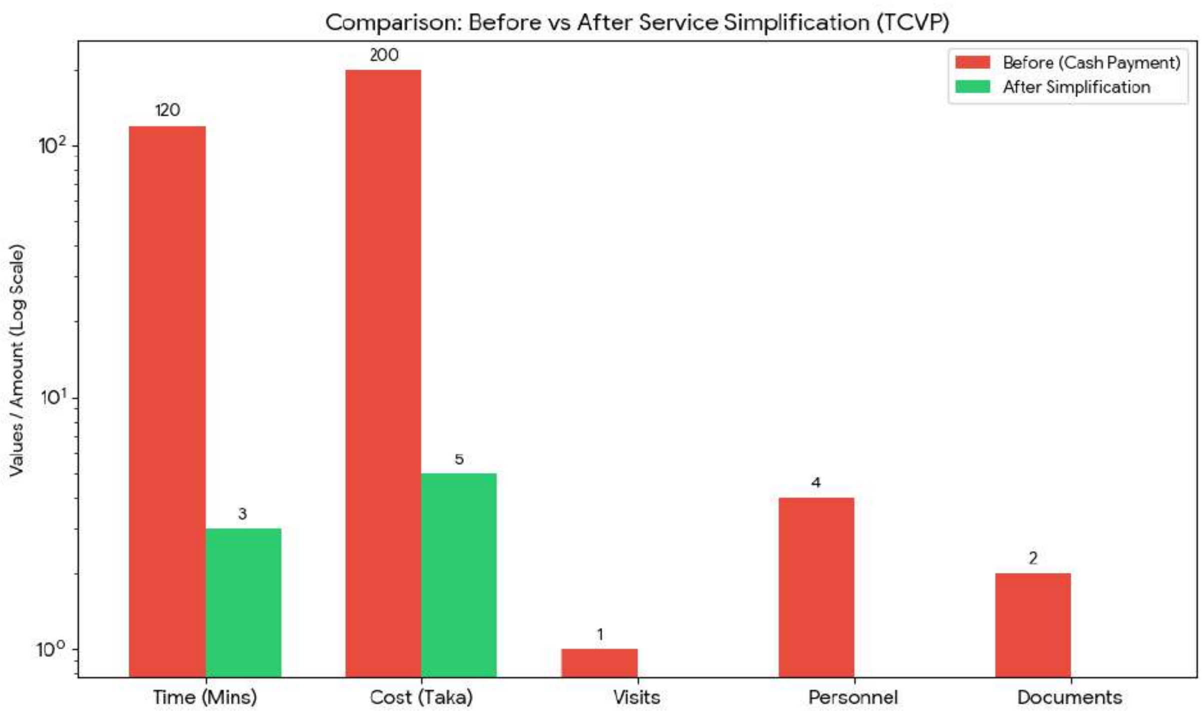


(১০.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(১০.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	পূর্বের পদ্ধতি (নগদ পেমেন্ট)	সহজীকরণের পর পদ্ধতি
সময় (T)	2 ঘণ্টা	৩ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	৫ টাকা
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	শূন্য
নথিপত্র	২টি	শূন্য



(১০.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Magpie App-এর মাধ্যমে Universal Pension Scheme (UPS)-এর কিস্তি পরিশোধ সেবা চালুর ফলে গ্রাহকগণ বিভিন্ন ধরনের প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ সুবিধা লাভ করছেন।

- ২৪/৭ সেবা প্রাপ্তি
- সময় ও ব্যয় সাশ্রয়
- ঘরে বসেই সেবা গ্রহণ সম্ভব।
- তাৎক্ষণিক লেনদেন সম্পন্নকরণ
- ডিজিটাল রসিদ ও ট্র্যাকিং সুবিধা

- নিরাপদ লেনদেন
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি হ্রাস
- গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি

(১০.১৩) ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা

Universal Pension Scheme Payment Service-এর নিরাপদ ও নিরবচ্ছিন্ন পরিচালনার জন্য বিভিন্ন প্রযুক্তিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

Authentication & Access Control

- User ID ও Password ভিত্তিক নিরাপদ লগইন
- Transaction PIN Verification
- One-Time Password (OTP) Authentication
- Biometric Authentication Support

Transaction Security

- End-to-End Encrypted Communication
- Secure API Integration with National Pension Authority
- Real-time Transaction Monitoring
- Automated Fraud Detection Mechanism

Data Security

- Secure Data Storage
- Role-Based Access Control (RBAC)
- Audit Trail Maintenance
- Regular Data Backup and Recovery Facility

Risk Management

- Suspicious Transaction Monitoring
- System Vulnerability Assessment
- Periodic Security Audit
- Business Continuity and Disaster Recovery Plan

(১০.১৪) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

Magpie App-এর মাধ্যমে Universal Pension Scheme-এর কিস্তি পরিশোধ সেবা গ্রিন ব্যাংকিং বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

- Paperless Banking নিশ্চিতকরণ
- কার্বন নিঃসরণ হ্রাস
- নগদ অর্থ ব্যবস্থাপনা কমানো
- ডিজিটাল রেকর্ড সংরক্ষণ
- পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিং সংস্কৃতি

(১০.১৫) Digital Banking Impact

Universal Pension Scheme Payment Service বেসিক ব্যাংকের ডিজিটাল রূপান্তর কার্যক্রমে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে।

Customer Adoption

- Magpie App-এর ব্যবহার বৃদ্ধি পেয়েছে
- নতুন ডিজিটাল গ্রাহক সংযুক্ত হয়েছে
- ডিজিটাল চ্যানেলের প্রতি গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি পেয়েছে

Operational Efficiency

- শাখাভিত্তিক লেনদেনের চাপ হ্রাস পেয়েছে
- ম্যানুয়াল কার্যক্রম কমেছে
- কর্মঘণ্টা ও প্রশাসনিক ব্যয় সাশ্রয় হয়েছে

Financial Inclusion

- প্রবাসী বাংলাদেশি, প্রবীণ নাগরিক এবং দূরবর্তী অঞ্চলের গ্রাহক সহজে সেবা গ্রহণ করতে পারছেন
- ডিজিটাল আর্থিক সেবার আওতা সম্প্রসারিত হয়েছে

Cashless Ecosystem Development

- ক্যাশলেস লেনদেন বৃদ্ধি পেয়েছে
- ডিজিটাল পেমেন্ট সংস্কৃতি শক্তিশালী হয়েছে
- স্মার্ট গভর্নেন্স বাস্তবায়নে সহায়তা করছে

Institutional Impact

- ব্যাংকের ডিজিটাল ব্র্যান্ড ইমেজ শক্তিশালী হয়েছে
- প্রযুক্তিনির্ভর সেবা প্রদানের সক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে
- জাতীয় ডিজিটাল ট্রান্সফরমেশন উদ্যোগের সাথে সামঞ্জস্য প্রতিষ্ঠিত হয়েছে

(১০.১৬) উপসংহার

Magpie App-এর মাধ্যমে Universal Pension Scheme (UPS)-এর কিস্তি পরিশোধ সেবা বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর একটি যুগোপযোগী, গ্রাহকবান্ধব এবং প্রযুক্তিনির্ভর সেবা উদ্ভাবন। এই সেবার মাধ্যমে গ্রাহকগণ সহজ, দ্রুত, নিরাপদ এবং নিরবচ্ছিন্নভাবে পেনশন কিস্তি পরিশোধের সুবিধা পাচ্ছেন, যা তাদের সময়, ব্যয় এবং ভোগান্তি উল্লেখযোগ্যভাবে কমিয়েছে। অন্যদিকে, ব্যাংকের জন্য এটি অপারেশনাল দক্ষতা বৃদ্ধি, শাখাভিত্তিক চাপ হ্রাস, ডিজিটাল চ্যানেলের ব্যবহার সম্প্রসারণ এবং গ্রিন ব্যাংকিং বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। National Pension Authority-এর সাথে API Integration-এর মাধ্যমে রিয়েল-টাইম তথ্য সমন্বয়, স্বচ্ছতা এবং নির্ভুলতা নিশ্চিত হয়েছে। সর্বোপরি, এই উদ্যোগ ক্যাশলেস সোসাইটি, স্মার্ট গভর্নেন্স, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি এবং ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নের লক্ষ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ একটি কার্যকর ও টেকসই ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা, যা ভবিষ্যতে আরও বিস্তৃত ডিজিটাল আর্থিক সেবা প্রদানের ভিত্তি হিসেবে কাজ করবে।

অধ্যায় - ১১

Bangla QR Payment through Magpie

ক্যাশলেস লেনদেনের আধুনিক ডিজিটাল সমাধান

(বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)

(১১.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ডিজিটাল অর্থনীতি গড়ে তোলার অন্যতম প্রধান উপাদান হলো দ্রুত, নিরাপদ এবং ক্যাশলেস পেমেন্ট ব্যবস্থা। বাংলাদেশ ব্যাংকের উদ্যোগে চালু হওয়া Bangla QR প্রযুক্তি দেশের ডিজিটাল পেমেন্ট ইকোসিস্টেমকে নতুন মাত্রা দিয়েছে। বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর Magpie Mobile App-এর মাধ্যমে Bangla QR Payment সেবা চালুর ফলে গ্রাহকরা এখন যেকোনো Merchant Point-এ QR Code স্ক্যান করে তাৎক্ষণিকভাবে পেমেন্ট করতে পারছেন। এর ফলে নগদ অর্থ বহনের প্রয়োজন কমেছে এবং একটি নিরাপদ, আধুনিক ও ক্যাশলেস লেনদেন ব্যবস্থা গড়ে উঠেছে।

(১১.২) সেবার উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

Bangla QR চালুর পূর্বে অধিকাংশ খুচরা লেনদেন নগদ অর্থের মাধ্যমে সম্পন্ন হতো। ফলে:

- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি ছিল
- ভাংতি টাকার সমস্যা দেখা দিত
- লেনদেনের হিসাব সংরক্ষণ কঠিন ছিল
- ব্যবসায়ীদের নগদ ব্যবস্থাপনায় অতিরিক্ত সময় লাগতো
- গ্রাহকদের জন্য নিরাপত্তা ঝুঁকি তৈরি হতো

(১১.৩) সেবার উদ্দেশ্য

গ্রাহক পর্যায়ে-

- দ্রুত পেমেন্ট
- নিরাপদ লেনদেন
- নগদবিহীন ক্রয়-বিক্রয়
- ২৪/৭ পেমেন্ট সুবিধা

ব্যবসায়ী পর্যায়ে-

- তাৎক্ষণিক অর্থ গ্রহণ
- বিক্রয় হিসাবের ডিজিটাল রেকর্ড
- নগদ ব্যবস্থাপনা ঝুঁকি হ্রাস

ব্যাংক পর্যায়ে-

- Cashless Banking বিস্তার
- Digital Transaction বৃদ্ধি
- Financial Inclusion ত্বরান্বিত করা

(১১.৪) Bangla QR-এর মুল বৈশিষ্ট্য

QR Scan Payment-
- QR Code Scan
- Instant Merchant Payment
- Secure Authentication

Digital Confirmation-
- Real-Time Transaction
- Instant Receipt
- SMS Notification

Security Features-
- OTP Verification
- Encrypted Transaction
- Real-Time Validation

(১১.৫) সহজীকরণের পুর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক পণ্য/সেবা নির্বাচন
ধাপ–২: নগদ অর্থ প্রদান
ধাপ–৩: ব্যবসায়ী অর্থ গ্রহণ
ধাপ–৪: ভাংতি প্রদান
ধাপ–৫: রসিদ প্রদান

সীমাবদ্ধতা-
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি
- ভাংতি টাকার সমস্যা
- সময় বেশি লাগা
- Manual Accounting
- Transaction Record সংরক্ষণে জটিলতা

(১১.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: Magpie App Login
ধাপ–২: Bangla QR অপশন নির্বাচন
ধাপ–৩: Merchant QR Scan

ধাপ–৪: Amount Verification
ধাপ–৫: OTP Verification
ধাপ–৬: Instant Payment
ধাপ–৭: Digital Receipt Generation

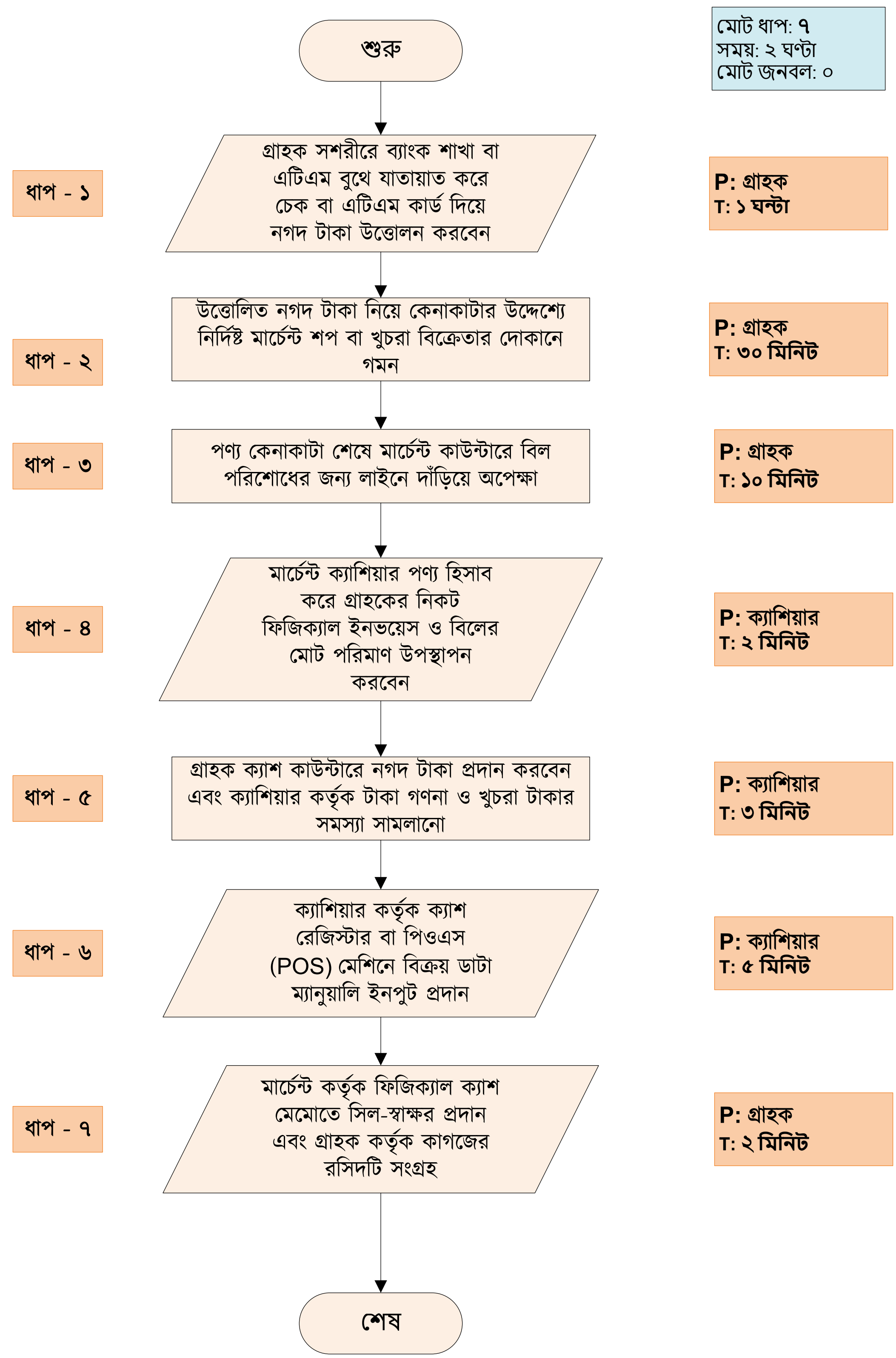
(১১.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
Bangla QR Integration
↓
System Configuration
↓
Security Testing
↓
CBS Integration
↓
User Acceptance Test
↓
Go-Live

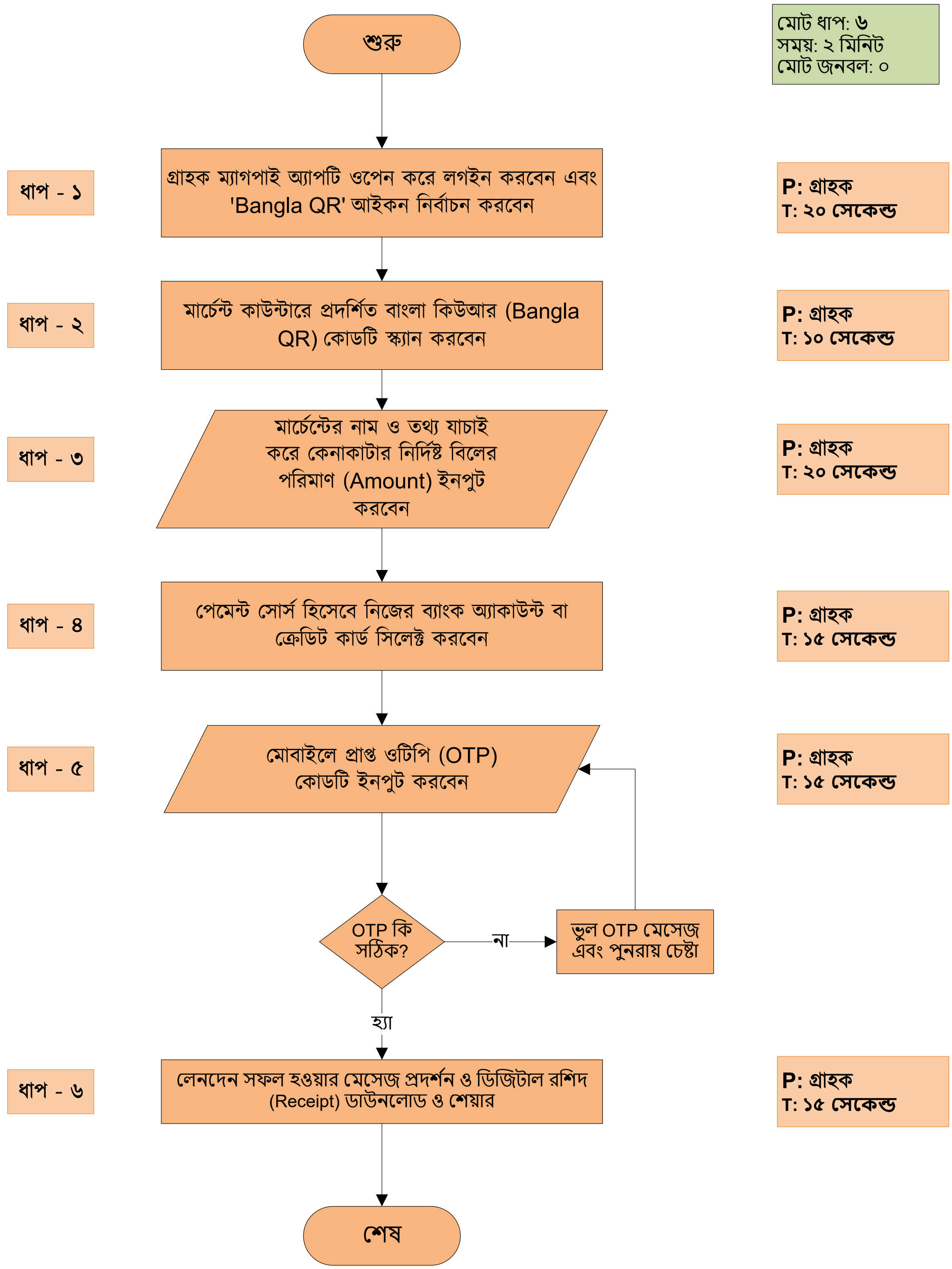
(১১.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Customer Request
↓
Verification
↓
System Update
↓
Archive
↓
Closure

(১১.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

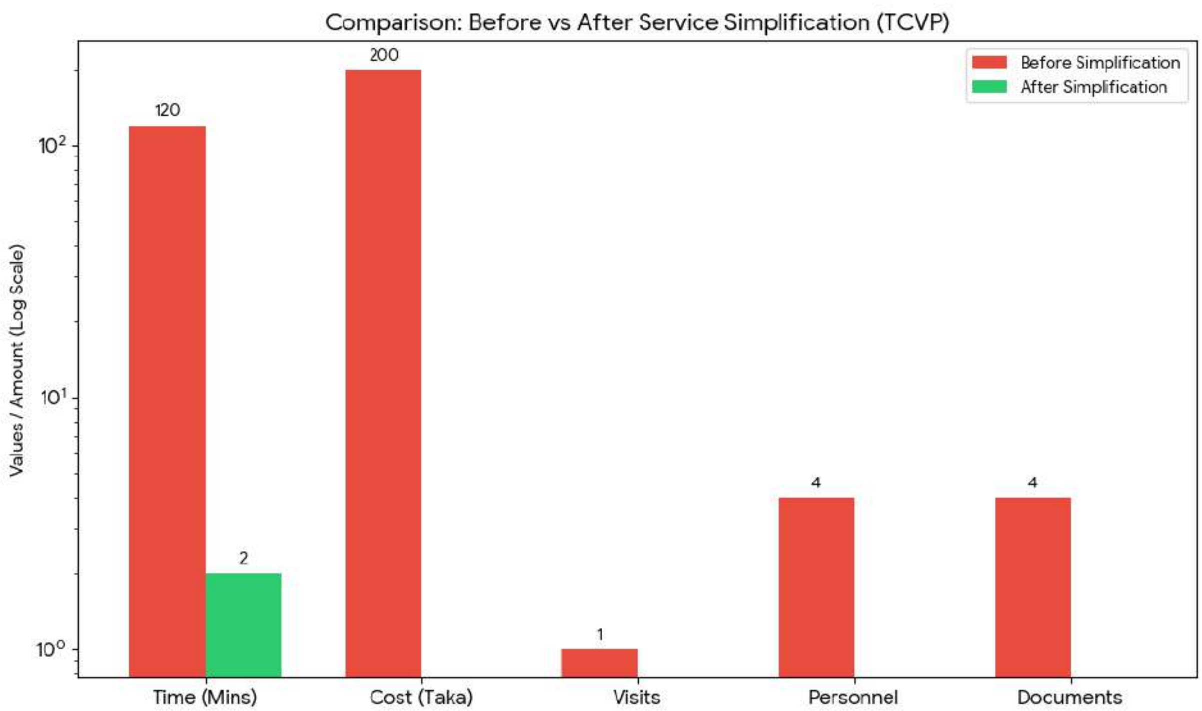


(১১.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(১১.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ ঘণ্টা	২ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	শূন্য
দাখিলীয় কাগজপত্র	৪ টি	শূন্য



(১১.১২) গ্রাহক পর্যায়ে অর্জিত সুফল

Customer Benefits-

- দ্রুত পেমেন্ট
- নিরাপদ লেনদেন
- Cashless Experience
- Digital Receipt
- ২৪/৭ ব্যবহার

Merchant Benefits-

- তাৎক্ষণিক অর্থ প্রাপ্তি

- Cash Handling Risk হ্রাস
- Automated Record Keeping
- Business Efficiency বৃদ্ধি

(১১.১৩) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজভিত্তিক রসিদ কমিয়েছে
- ফিজিক্যাল প্রসেস কমিয়েছে
- পরিবেশবান্ধব ডিজিটাল লেনদেন নিশ্চিত করেছে

(১১.১৪) উপসংহার

Bangla QR Payment through Magpie বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর ডিজিটাল ব্যাংকিং উদ্যোগের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এটি নিরাপদ, দ্রুত এবং ক্যাশলেস লেনদেন নিশ্চিত করে গ্রাহক ও ব্যবসায়ীদের জন্য একটি আধুনিক পেমেন্ট অভিজ্ঞতা তৈরি করেছে। ডিজিটাল অর্থনীতি ও শক্তিশালী বাংলাদেশ বিনির্মাণে এই উদ্যোগ গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে।

অধ্যায় - ১২

Utility Bill Payment through Magpie

ঘরে বসে ২৪/৭ ইউটিলিটি বিল পরিশোধের ডিজিটাল সমাধান

(বাস্তবায়ন ২০২৫-২০২৬)

(১২.১) সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

ডিজিটাল ব্যাংকিংয়ের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ সুবিধা হলো ঘরে বসেই বিভিন্ন সেবার বিল পরিশোধ করা। বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি কিংবা অন্যান্য ইউটিলিটি বিল পরিশোধের জন্য একসময় গ্রাহকদের দীর্ঘ লাইনে দাঁড়াতে হতো অথবা নির্দিষ্ট ব্যাংক শাখায় যেতে হতো। বেসিক ব্যাংক পিএসি-এর Magpie Mobile App-এর মাধ্যমে Utility Bill Payment সেবা চালুর ফলে গ্রাহকরা এখন যেকোনো সময় এবং যেকোনো স্থান থেকে দ্রুত, নিরাপদ এবং নির্ভুলভাবে ইউটিলিটি বিল পরিশোধ করতে পারছেন।

(১২.২) উদ্ভাবনের প্রেক্ষাপট

Utility Bill Payment সেবা চালুর পূর্বে বিল পরিশোধের জন্য:

- ব্যাংক কাউন্টারে যেতে হতো
- দীর্ঘ লাইনে অপেক্ষা করতে হতো
- কাগজপত্র ব্যবহার করতে হতো
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি ছিল
- বিল তথ্য ম্যানুয়ালি এন্ট্রি করতে হতো

(১২.৩) সেবার উদ্দেশ্য

গ্রাহকের জন্য

- ২৪/৭ বিল পরিশোধের সুযোগ
- তাৎক্ষণিক পেমেন্ট নিশ্চিত করা
- নিরাপদ ডিজিটাল লেনদেন
- ঘরে বসে সেবা গ্রহণ

ব্যাংকের জন্য

- Cashless Banking বৃদ্ধি
- Digital Payment Ecosystem গঠন
- Operational Cost হ্রাস
- Green Banking বাস্তবায়ন

(১২.৪) সেবার আওতাভুক্ত প্রতিষ্ঠান

Magpie Utility Bill Payment-এর মাধ্যমে:

- BREB

- BPDB
- DESCO
- DPDC
- NESCO
- WZPDCL

অন্যান্য সেবা-

- গ্যাস
- পানি
- টেলিফোন
- অন্যান্য Utility Provider

(১২.৫) সহজীকরণের পূর্বে সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: গ্রাহক বিল সংগ্রহ করতেন
ধাপ–২: ব্যাংক শাখায় উপস্থিত হতেন
ধাপ–৩: নির্ধারিত ফরম পূরণ করতেন
ধাপ–৪: বিল তথ্য যাচাই করা হতো
ধাপ–৫: নগদ অর্থ জমা দেওয়া হতো
ধাপ–৬: কর্মকর্তা পেমেন্ট সম্পন্ন করতেন
ধাপ–৭: গ্রাহক রসিদ গ্রহণ করতেন

সীমাবদ্ধতা-

- শাখায় যাওয়া বাধ্যতামূলক
- দীর্ঘ অপেক্ষা
- নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি
- কাগজপত্রের ব্যবহার
- অতিরিক্ত সময় ব্যয়

(১২.৬) সহজীকরণের পর সেবা প্রদানের পদ্ধতি

ধাপ–১: Magpie App Login
ধাপ–২: Utility Bill নির্বাচন
ধাপ–৩: Provider নির্বাচন
ধাপ–৪: Customer Number/Account Number প্রদান

ধাপ–৫: Source Account নির্বাচন
ধাপ–৬: OTP Verification
ধাপ–৭: Instant Payment
ধাপ–৮: Digital Receipt Generation

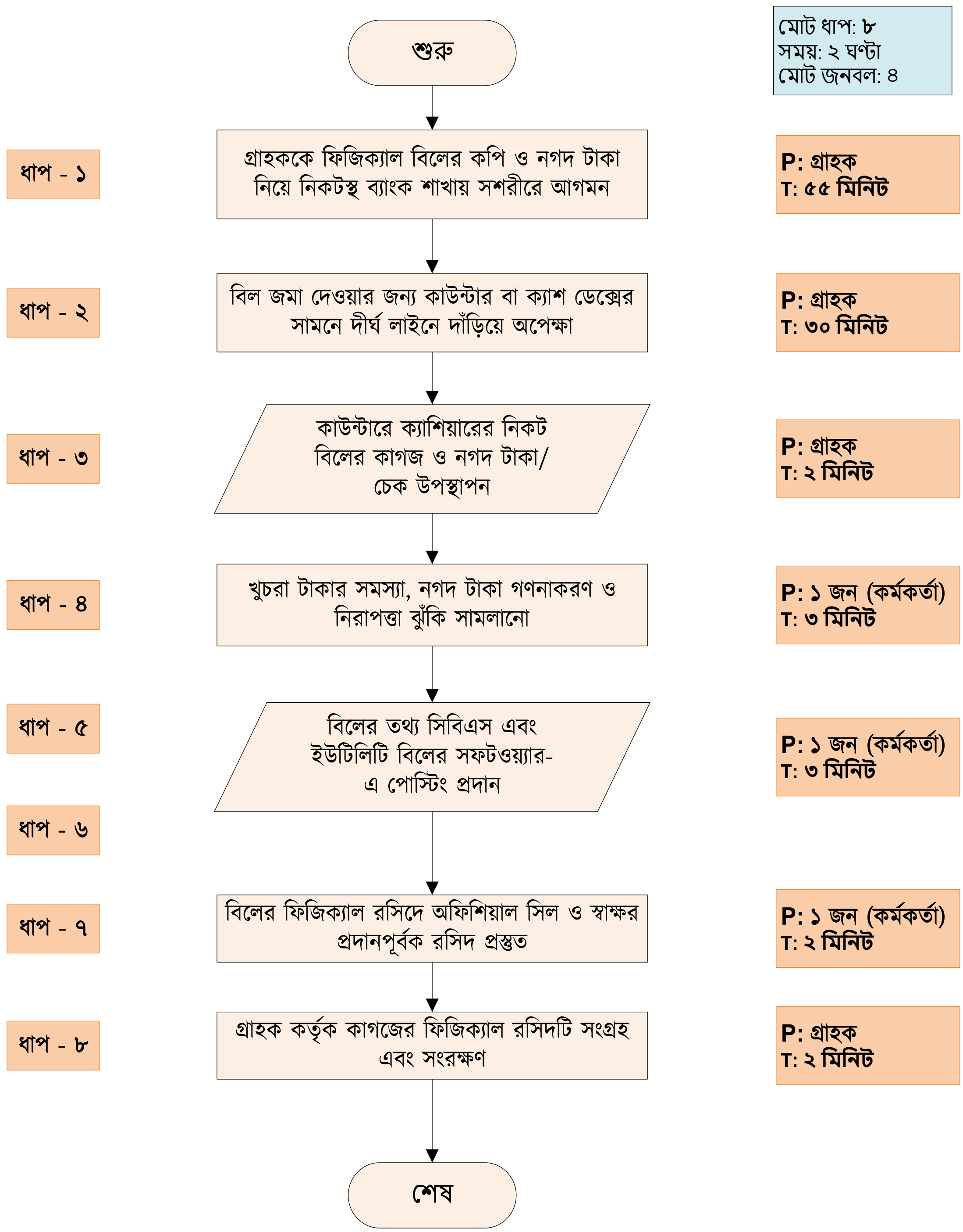
(১২.৭) সেবা চালুকরণ প্রক্রিয়া

Service Activation Flow Requirement Analysis
↓
Utility Provider Integration
↓
API Development
↓
Security Testing
↓
CBS Integration
↓
User Testing
↓
Go Live

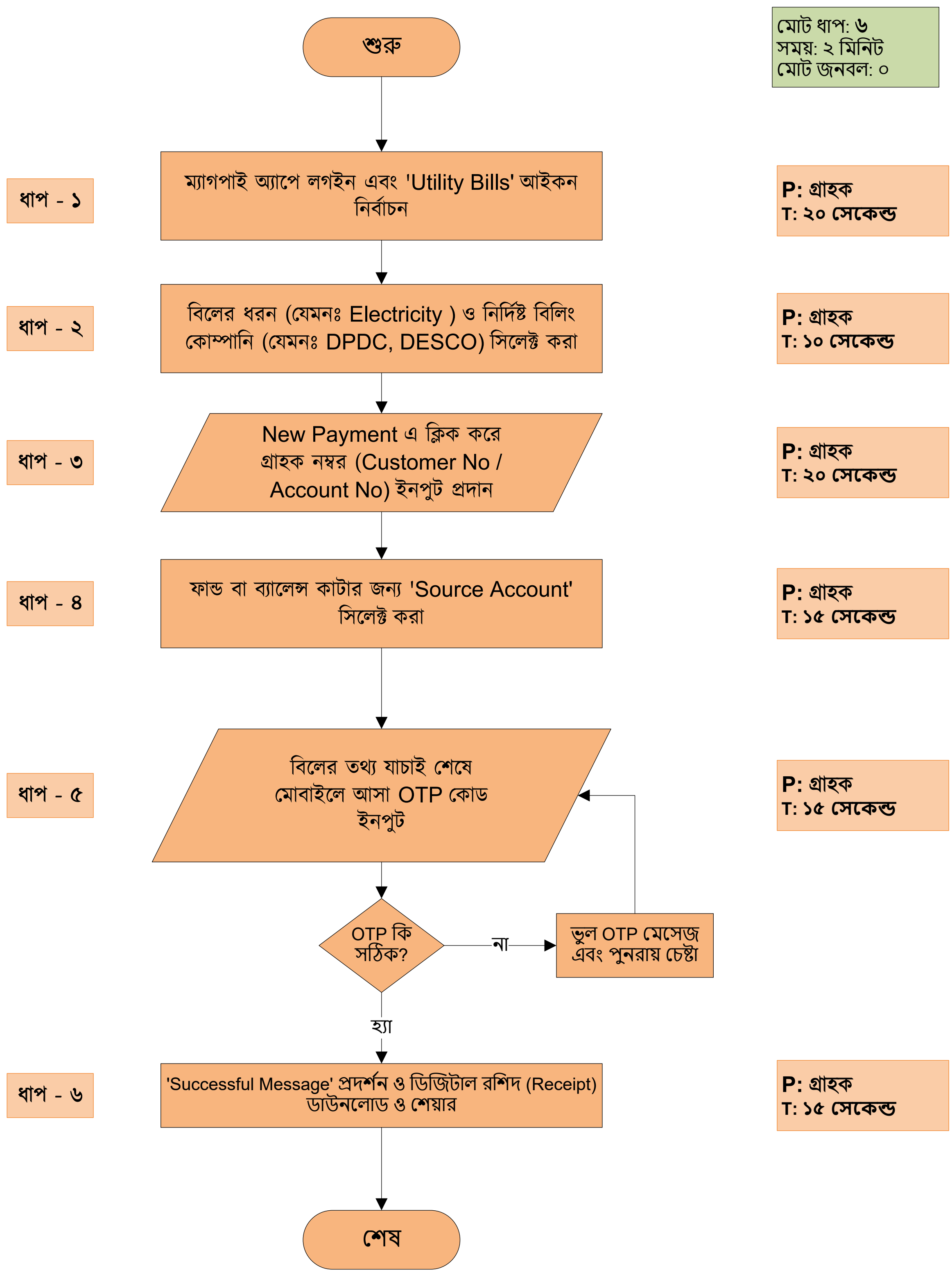
(১২.৮) সেবা বন্ধকরণ প্রক্রিয়া

Service Deactivation Flow Provider Agreement Termination
↓
Management Approval
↓
Data Archiving
↓
Customer Notification
↓
System Closure

(১২.৯) পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

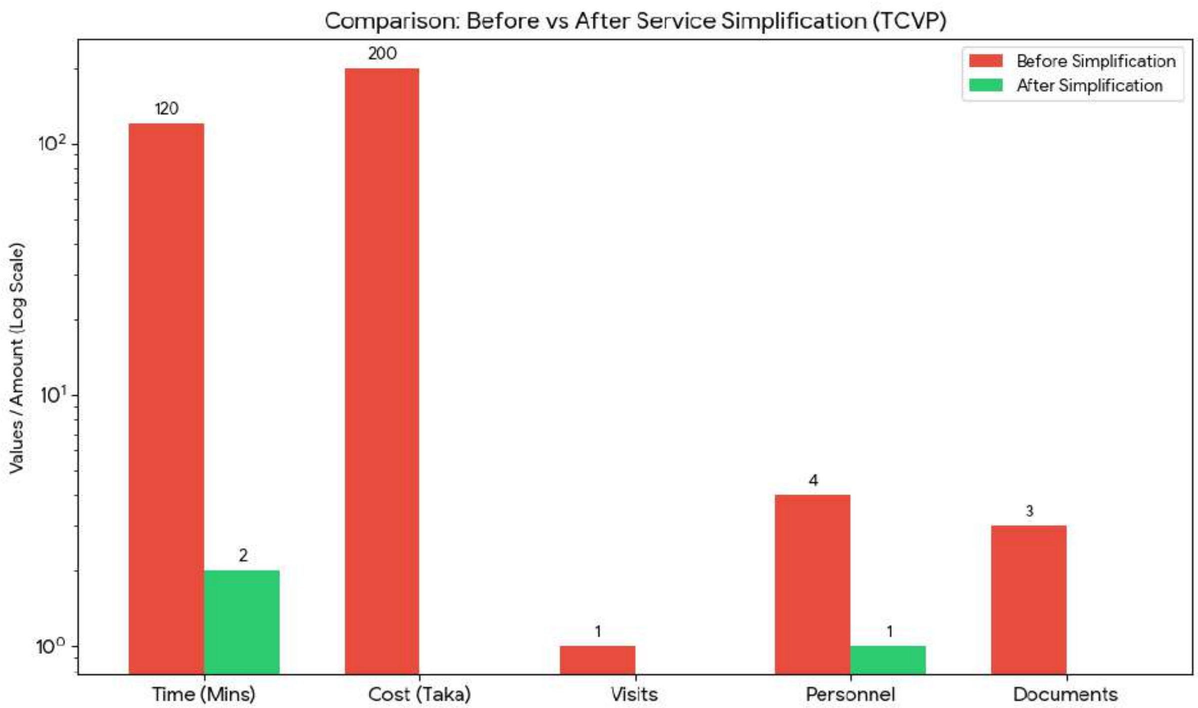


(১২.১০) সহজীকরণের পর প্রসেস ম্যাপ



(১২.১১) তুলনামূলক বিশ্লেষণ Time-Cost-Visit (TCV)

বিষয়	সেবা সহজীকরণের পূর্বে	সেবা সহজীকরণের পরে
সময় (T)	২ ঘণ্টা	২ মিনিট
খরচ (C)	২০০ টাকা	শূন্য
যাতায়াত (V)	১ বার	শূন্য
জনবল (P)	৪ জন	১ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩টি	শূন্য



(১২.১২) অর্জিত সুফল

গ্রাহকের জন্য-

- যেকোনো সময় বিল পরিশোধ
- তাৎক্ষণিক কনফার্মেশন
- ডিজিটাল রসিদ
- সময় ও অর্থ সাশ্রয়

ব্যাংকের জন্য-

- Cashless Transaction বৃদ্ধি
- Branch Traffic হ্রাস
- Cost Efficiency বৃদ্ধি

- Digital Banking Adoption বৃদ্ধি
- Utility Provider-এর সাথে API Integration
- Real-Time Status Update
- Instant Confirmation
- Automatic Reconciliation

(১২.১৩) গ্রিন ব্যাংকিংয়ে অবদান

- কাগজভিত্তিক বিল জমা কমিয়েছে
- ফিজিক্যাল রসিদের ব্যবহার কমিয়েছে
- যাতায়াত হ্রাস করেছে
- পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিং নিশ্চিত করেছে

(১২.১৪) উপসংহার

Magpie Utility Bill Payment বেসিক ব্যাংক পিএলসি-এর একটি গ্রাহককেন্দ্রিক ডিজিটাল উদ্ভাবন। এর মাধ্যমে গ্রাহকরা ঘরে বসেই দ্রুত, নিরাপদ এবং নির্ভুলভাবে ইউটিলিটি বিল পরিশোধ করতে পারছেন। সেবাটি সময়, ব্যয় এবং কাগজপত্রের ব্যবহার কমিয়ে আধুনিক ডিজিটাল ব্যাংকিং ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করেছে।

ইনোভেশন টীম

বেসিক ব্যাংক পিএলসি

ক্রম	কার্যভিত্তিক পদবী	মনোনীত নির্বাহী/ কর্মকর্তার নাম, পদবী ও আইডি নং	টিমে পদমর্যাদা
১	২য় জ্যেষ্ঠ উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রধান কার্যালয়	জনাব সুভাষ চন্দ্র দাস এফসিএমএ, এফসিএ, উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আইডি নং–৩১৯৮	ইনোভেশন অফিসার
২	জ্যেষ্ঠ মহাব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়	জনাব মোঃ ইছমাইল, মহাব্যবস্থাপক, আইডি নং–১২০১	সদস্য
৩	আইসিটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয় এর বিভাগীয় প্রধান	জনাব মোঃ হেলাল উদ্দিন, উপ মহাব্যবস্থাপক, আইডি নং–১৫৮৩	সদস্য
৪	বেসিক ব্যাংক ট্রেইনিং ইন্সটিটিউট (বিবিটিআই), প্রধান কার্যালয় এর বিভাগীয় প্রধান	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান, উপ মহাব্যবস্থাপক, আইডি নং–১৫৫৫ এবং অধ্যক্ষ, বিবিটিআই	সদস্য
৫	ব্রান্ডিং এন্ড কর্পোরেট কমিউনিকেশন বিভাগ, প্রধান কার্যালয় এর বিভাগীয় প্রধান	জনাব এ. এম. সাহেদ হোসেন, উপ মহাব্যবস্থাপক, আইডি নং–১৫২২	সদস্য
৬	তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, প্রধান কার্যালয় এর বিভাগীয় প্রধান	জনাব মোহাম্মদ জসিম উদ্দিন, উপ মহাব্যবস্থাপক, আইডি নং–১৫৫৮	সদস্য
৭	মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় এর প্রতিনিধি	জনাব মুহাম্মদ বদরুল হক, সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার, আইডি নং–১৮৮১	সদস্য ও ফোকাল পয়েন্ট

ফটো গ্যালারী

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এর সচিব মহোদয়ের উপস্থিতিতে অনুষ্ঠিত ব্যাংকের বার্ষিক সাধারণ সভায় ইনোভেশনের উপর গুরত্ব আরোপ করা হয়।

বেসিক ব্যাংক পিএলসি এর প্রধান কার্যালয়ে আয়োজিত
ইনোভেশন শোকেসিং ২০২৫ অনুষ্ঠানে পুরস্কার বিতরণ।

বেসিক ব্যাংক পিএলসি. এর প্রধান কার্যালয়ে আয়োজিত ইনোভেশন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ।

উপসংহার

বেসিক ব্যাংক পিএলসি গ্রাহকসেবা, অপারেশনাল দক্ষতা, ডিজিটাল রূপান্তর এবং টেকসই উন্নয়নের লক্ষ্যে ধারাবাহিকভাবে বিভিন্ন উদ্ভাবনী উদ্যোগ বাস্তবায়ন করে চলেছে। এসব উদ্যোগের ফলে ব্যাংকিং সেবা হয়েছে আরও সহজ, দ্রুত, নিরাপদ ও গ্রাহকবান্ধব। একই সঙ্গে প্রযুক্তিনির্ভর সেবা সম্প্রসারণের মাধ্যমে গ্রাহকের সময় ও ব্যয় সাশ্রয়, কাগজবিহীন কার্যক্রম বৃদ্ধি, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণ এবং পরিবেশবান্ধব ব্যাংকিং কার্যক্রম বাস্তবায়নে উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি অর্জিত হয়েছে।

উদ্ভাবনের মাধ্যমে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে এবং সেবার মান উন্নয়নের পাশাপাশি গ্রাহক সন্তুষ্টিও বৃদ্ধি পেয়েছে। ডিজিটাল প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে বেসিক ব্যাংক পিএলসি একটি আধুনিক, দক্ষ ও ভবিষ্যতমুখী আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে নিজস্ব অবস্থান আরও সুদৃঢ় করছে।

সামনের দিনগুলোতে উদ্ভাবন ও প্রযুক্তিনির্ভর সেবার ধারাবাহিক উন্নয়নের মাধ্যমে বেসিক ব্যাংক পিএলসি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন, দক্ষ গভর্নেন্স, ক্যাশলেস অর্থনীতি এবং টেকসই ব্যাংকিং ব্যবস্থা গঠনে আরও গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখবে বলে প্রত্যাশা করা যায়। উদ্ভাবনের এই অগ্রযাত্রাই ব্যাংকের দীর্ঘমেয়াদি সাফল্য, গ্রাহক আস্থা এবং জাতীয় উন্নয়নের অন্যতম চালিকাশক্তি হিসেবে কাজ করবে।

বেসিক ব্যাংক পিএলসি.

সমৃদ্ধির পথে মানুষের সাথে

শতভাগ রাষ্ট্র মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক

INNOVATION

প্রধান কার্যালয়

সেনাকল্যান ভবন (5th Floor)
195 মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-1000

Tel: 02-223388190, 223384830, 223359185-86(NEC), 223359589-90

Fax: 02-9564829

E-mail: basicho@basicbankplc.com

Website: www.basicbankplc.com