



# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা



জুন, ২০২৪

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

রূপালী ভবন, ৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা - ১০০০।

[www.rupalibank.com.bd](http://www.rupalibank.com.bd)

**১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):****রূপকল্প (Vision)**

উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমে বিশ্বস্ত গ্রাহক পরিমন্ডল সম্প্রসারণ করা এবং গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণকল্পে সেবার মান বৃদ্ধি করা।

**অভিলক্ষ্য (Mission)**

গ্রাহকের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন করা যাতে করে গ্রাহক আর্থিক সফলতা অর্জন করতে পারে। ফলপ্রসূ কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা এবং কর্মচারীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সচেষ্ট থাকা। নৈতিক মূল্যবোধকে সমুল্লত রেখে উচ্চতর মানসম্পন্ন উদ্ভাবনী ব্যাংকিং সেবা, সমকালীন উন্নত প্রযুক্তিগত ও অবকাঠামোগত সুবিধা, উন্নত সেবা প্যাকেজ ও সেবার দ্রুতকরণ এবং জনসম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক চাহিদাপূরণ।

**২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:****২.১) নাগরিক সেবাসমূহ**

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|-----------|--|--|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)       | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ১.     | CSR       | আবেদনকারীর আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হয়। | <ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্রের সত্যতা নিরূপণের জন্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি</li> <li>NID</li> <li>প্রতিষ্ঠানের রেজুলেশন/নিবন্ধনের কপি</li> <li>নিকটবর্তী রূপালী ব্যাংকের শাখার প্রত্যয়নপত্র।</li> </ul> | বিনামূল্যে                  | দ্রুততম সময়ের মধ্যে।  | জনাব মোঃ কামরুজ্জামান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>শিল্প ঋণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩<br><a href="mailto:ho-icd@rupalibank.org">ho-icd@rupalibank.org</a> |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি             | সেবা প্রদানের সময়সীমা          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|---|---|---|---------------------------------|---|
| (১)    | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)                                     | (৬)                             | (৭)   |
| ২.     | মোবাইল ফিনানসিয়াল সার্ভিস “রূপালী ব্যাংক শিওরক্যাশ”           | ব্যাংকের শাখা ও এজেন্ট পয়েন্টের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন, জমা ও স্থানান্তর, ইউটিলিটি বিল পরিশোধ, ই-টিকেটিং, মোবাইল ব্যালেন্স রিচার্জ, অনলাইনে কেনাকাটা, স্কুল/কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়ের টিউশন ও ভর্তি ফি জমা, সিটি কর্পোরেশন ও পৌরসভার বিভিন্ন বিল পরিশোধ। | <ul style="list-style-type: none"> <li>গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত <a href="#">KYC Form</a></li> <li>এজেন্টের জন্য নির্ধারিত <a href="#">KYC Form</a></li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি</li> <li>১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান:<br/>ব্যাংকের যেকোনো শাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট</p> | ইস্তেহারে বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক                       | <p>জনাব মোঃ মনিরুল হক<br/>উপমহাব্যবস্থাপক<br/>মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ<br/>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১<br/><a href="mailto:ho-mbd@rupalibank.org">ho-mbd@rupalibank.org</a></p>   |
| ৩.     | কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান                        | ২৪ ঘন্টা গ্রাহক সেবা প্রদানের নিমিত্ত মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগের অধীনে পরিচালিত কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহকের সমস্যা সমাধান ও মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করা হয়।   | সরাসরি ১৬৪৯৫ - নম্বরে কল করে সেবা গ্রহণ   | বিনামূল্যে                              |                                 |   |
| ৪.     | ফেসবুক পেজের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান                       | ফেসবুকের মাধ্যমে গ্রাহকের বিভিন্ন সমস্যার সমাধান, গ্রাহকের সাথে চ্যাটিং ও হালনাগাদ তথ্য প্রদান করা হয়।   | <a href="http://www.facebook.com/rupalibanksurecash">www.facebook.com/rupalibanksurecash</a>  |   |                                 |   |
| ৫.     | গ্রাহকদের আর্থিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত ঝুঁকি বিষয়ক সচেতনতা তৈরি | বিভিন্ন সময়ে এবং পরিস্থিতি বিবেচনায় সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত ইস্যুগুলি নিয়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম হিসেবে গ্রাহকদের ফোনে মেসেজের মাধ্যমে অথবা গ্রাহকদের মাঝে লিফলেট বিতরণের মাধ্যমে সচেতনতা তৈরি করা হয়  | <p>প্রাপ্তিস্থান:<br/>ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a>,<br/>শাখায় সরবরাহকৃত লিফলেট</p>   | বিনামূল্যে                              | প্রয়োজন অনুযায়ী এবং তাৎক্ষণিক | <p>জনাব মোঃ সোহেল রেজা<br/>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br/>সাইবার সিকিউরিটি সেল<br/>+৮৮ ০১৯২৩৪৮৮৫০০<br/><a href="mailto:rblcsc@rupalibank.org">rblcsc@rupalibank.org</a><br/>(বাস্তবায়নেঃ Marketing Division)</p> |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|--------------------------------|------------------------------------|---|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)                            | (৬)                                | (৭)   |
| ৬.     | ব্যাংকের শেয়ারহোল্ডার<br>ও শেয়ার সংক্রান্ত<br>তথ্যাদি                 | চাহিদা মোতাবেক<br>ইলেকট্রনিক কপি/হার্ডকপি  | প্রাপ্তিস্থান:<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও<br>শেয়ার বিভাগ                         | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক                          | জনাব অসীম কুমার শিকদার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫<br><a href="mailto:ho-share@rupalibank.org">ho-share@rupalibank.org</a> |
| ৭.     | ওয়েবসাইটের মাধ্যমে<br>ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য<br>প্রদান                  | ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে প্রবেশ<br>করে তথ্য সংগ্রহ   | প্রাপ্তিস্থান:<br>ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a>                              | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক                          | জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০<br><a href="mailto:ho-it@rupalibank.org">ho-it@rupalibank.org</a>                |
| ৮.     | গ্রাহকদের আর্থিক<br>নিরাপত্তা সংক্রান্ত ঝুঁকি<br>বিষয়ক সচেতনতা<br>তৈরি | বিভিন্ন সময়ে এবং পরিস্থিতি বিবেচনায় সাইবার<br>নিরাপত্তা সংক্রান্ত ইস্যুগুলি নিয়ে সচেতনতামূলক<br>কার্যক্রম হিসেবে গ্রাহকদের ফোনে মেসেজের<br>মাধ্যমে অথবা গ্রাহকদের মাঝে লিফলেট<br>বিতরণের মাধ্যমে সচেতনতা তৈরি করা হয় | প্রাপ্তিস্থান:<br>ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a> , শাখায়<br>সরবরাহকৃত লিফলেট | বিনামূল্যে                     | প্রয়োজন অনুযায়ী এবং<br>তাৎক্ষণিক | জনাব মোঃ সোহেল রেজা<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>সাইবার সিকিউরিটি সেল<br><a href="mailto:rblcsc@rupalibank.org">rblcsc@rupalibank.org</a><br>(বাস্তবায়নেঃ Marketing Division)  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|---|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ৯.     | নিয়োগ   | রূপালী ব্যাংক পিএলসি. এর চাহিদার প্রেক্ষিতে ৯ম ও ১০ম গ্রেডের বিভিন্ন পদে নিয়োগের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক এর 'ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি সচিবালয় (বিএসসিএস)' কর্তৃক প্রিন্ট মিডিয়া ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশপূর্বক আবেদনকৃত প্রার্থীদের নিয়োগ পরীক্ষা গ্রহণ ও প্রাথমিকভাবে নির্বাচিতদের তালিকা এ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়।<br><br>যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ বিভাগ কর্তৃক প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত প্রার্থীগণের অনুকূলে নিয়োগপত্র ইস্যু করা হয়। | <ul style="list-style-type: none"> <li>নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির শর্তানুযায়ী অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ</li> <li>NID/SID,</li> <li>শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রসহ</li> <li>অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের স্ক্যান কপি</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান:<br/>বাংলাদেশ ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a></p> | বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী          | ১৮০ কর্মদিবস           | জনাব মোঃ ফজলুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২<br><a href="mailto:ho-hr@rupalibank.org">ho-hr@rupalibank.org</a>                         |
| ১০.    | অনলাইনে সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান। | অনলাইনে সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে (ফেইসবুক) সংশ্লিষ্ট লিংকে প্রবেশ করে তথ্য সংগ্রহ   | <a href="http://www.facebook.com/rupalibankofficial">www.facebook.com/rupalibankofficial</a>  | বিনামূল্যে                  | সার্বক্ষণিক (২৪/৭)     | জনাব মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইসিটি অপারেশন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২-৩৩৫৯৩৬১<br><a href="mailto:ict.operations@rupalibank.org">ict.operations@rupalibank.org</a> |
| ১১.    | কাস্টমার কেয়ার হটলাইন।                                | সম্মানিত গ্রাহকগণ হটলাইন নম্বর ১৬৪৯৫ ও ০৯৬১৪০-১৬৪৯৫ এ কল করার মাধ্যমে ATM, ডেবিট কার্ড ও MFS সংক্রান্ত সেবা প্রাপ্তি।  | হটলাইন নম্বর:<br>১৬৪৯৫ ও ০৯৬১৪০-১৬৪৯৫   |                             |                        |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|--|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)   |
| ১২.    | বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ                             | গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>এক্সচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক প্রদত্ত <u>ফরম</u> (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে),</li> <li>ব্যাংক হিসাব (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে),</li> <li>মোবাইল নম্বর,</li> <li>মোবাইল এসএমএস,</li> <li>বৈধ পরিচয়পত্র (NID, পাসপোর্ট)</li> </ul> | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              | জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হক<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>রেমিটেন্স বিভাগ<br>+৮৮-০২-৫৭১৬৩৬৮৬<br><a href="mailto:ho-dgmrem@rupalibank.org">ho-dgmrem@rupalibank.org</a> |
| ১৩.    | অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ | বিইএফটিএন - এর মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাবে জমাকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে রেমিটেন্স প্রেরণ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যাংক হিসাব,</li> <li>বৃহদাংকের রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে প্রেরকের পরিচিতি,</li> <li>অর্থের উৎস সংক্রান্ত প্রমাণক;</li> </ul> প্রাপ্তিস্থান: রেমিটেন্স বিভাগ   |                             | ০২ কর্মদিবস            |   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|---|--|-----------------------------|---|--|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)  | (৫)                         | (৬)   | (৭)  |
| ১.     | বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক, দুদক ইত্যাদি প্রতিষ্ঠান হতে প্রেরিত অভিযোগ প্রতিকার   | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/কার্যালয়/অফিস/শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে অথবা তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক অভিযোগ প্রমাণিত হলে যথাযথ ব্যবস্থাগ্রহণ এবং অভিযোগ প্রমাণিত না হলে নিষ্পত্তিকরণ। | অভিযোগকারী কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগপত্র ও তৎসংশ্লিষ্ট প্রমাণক।<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>অভিযোগকারী এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ কার্যালয়/অফিস/শাখা                         | বিনামূল্যে।                 | ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে;<br>তদন্ত হলে অতিরিক্ত<br>১০ কর্মদিবস;<br><br>আপিল নিষ্পত্তি ২০ কর্মদিবসের মধ্যে। | জনাব প্রবীর কুমার চক্রবর্তী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>ভিজিলেন্স এন্ড ইন্টেলিজেন্স বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৫৫৬<br><a href="mailto:ho-vigilance@rupalibank.org">ho-vigilance@rupalibank.org</a> |
| ২.     | সরকারী/বেসরকারীসহ মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের বেতন, ভর্তুকি, প্রণোদনা বিতরণ ও বিভিন্ন বিল আদায়ে প্রতিষ্ঠানসমূহের সাথে চুক্তি সম্পাদন ও নবায়ন | মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক ব্যাংকের শাখাসমূহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানসমূহের সাথে চুক্তি সম্পাদনের সার্বিক ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।   | প্রাপ্তিস্থান:<br>মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা   | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক   | জনাব মোঃ মনিরুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১<br><a href="mailto:ho-mbd@rupalibank.org">ho-mbd@rupalibank.org</a>                               |
| ৩.     | সুদ মওকুফ এবং অবলোপন সংক্রান্ত তথ্যাবলী বাংলাদেশ ব্যাংক, মন্ত্রণালয় এবং চাহিদা মাসিক অন্যান্য প্রতিষ্ঠান/সংস্থা বরাবর প্রেরণ                 | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক   | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ   | বিনামূল্যে                  | যুক্তিসঙ্গত সময়ে   | জনাব এ এস এম মোরশেদ আলী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আদায় বিভাগ - ০২<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২<br><a href="mailto:ho-recovery-02@rupalibank.org">ho-recovery-02@rupalibank.org</a>               |
| ৪.     | ইন্টারশীপ   | প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে   | <ul style="list-style-type: none"> <li>প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন,</li> <li>আবেদনকারীর বায়োডাটা,</li> <li>ছবি</li> </ul> প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ | বিনামূল্যে                  | তিন মাস   | জনাব মোশাররফ হোসেন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪<br><a href="mailto:ho-pmd@rupalibank.org">ho-pmd@rupalibank.org</a>                        |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|---|--|-----------------------------|--|--|
| (১)    | (২)  | (৩)   | (৪)  | (৫)                         | (৬)  | (৭)  |
| ৫.     | জাতীয় সংসদ, সংসদীয় স্থায়ী কমিটি, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে বিভিন্ন বিবরণী/প্রতিবেদন/তথ্যাদি প্রেরণ করা | শাখা/জোনাল অফিস/বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও একীভূত করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন/বিবরণী/তথ্যাদি প্রস্তুতপূর্বক প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র ও নির্ধারিত ছক;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ | বিনামূল্যে                  | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা | জনাব মোঃ রহমতুল্লাহ সরকার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১২১৬৫<br><a href="mailto:ho-mis@rupalibank.org">ho-mis@rupalibank.org</a>                         |
| ৬.     | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনায় পরিচালিত ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন কার্যক্রমের হালনাগাদ তথ্য বাংলাদেশ ব্যাংকে নিয়মিত প্রেরণ                                      | ডাক যোগে/ই-মেইলে  | বাংলাদেশ ব্যাংকের সাকুলারে নির্ধারিত <u>ছক</u> অনুযায়ী  | বিনামূল্যে                  | প্রতি ত্রৈমাসিক  | জনাব কামাল উদ্দিন আহম্মদ<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>মার্কেটিং বিভাগ<br>+৮৮০১৮১০-০২৭৭২৬<br><a href="mailto:ho-marketing@rupalibank.org">ho-marketing@rupalibank.org</a>                 |
| ৭.     | মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR, STR ও SAR (Self-Assessment Report)  | AML/CFT Solutions Software এর মাধ্যমে শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে বিএফআইইউ - এ প্রেরণ  | নির্ধারিত <u>ওয়েব লিংক</u>  | বিনামূল্যে                  | বিএফআইইউ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে                   | জনাব মাছুদা আক্তার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ<br>ফোন: +৮৮-০২-৪৭১১৯৫৬২<br><a href="mailto:ho-aml@rupalibank.org">ho-aml@rupalibank.org</a> |
| ৮.     | দুর্নীতি দমন কমিশন, NBR ইত্যাদি কর্তৃক বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত চাহিত তথ্যাদি সরবরাহকরণ  | শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করার মাধ্যমে   | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র   | বিনামূল্যে                  | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা | জনাব মোঃ মাহবুব রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯<br><a href="mailto:ho-gbd@rupalibank.org">ho-gbd@rupalibank.org</a>                                |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|--|--|--|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)  | (৬)  | (৭)  |
| ৯.     | প্রজেক্ট লোন (মোয়াদী)  | প্রধান কার্যালয় (পরিচালনা পর্ষদ)/বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়। | প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্রাদিসহ ঋণ গ্রহীতার আবেদনপত্র   | ব্যাংকের বিদ্যমান নিয়মানুযায়ী সিডিউল অব চার্জ গ্রহণ করতে হবে। ডিমান্ড প্রমিজরি নোট, চার্জ ডকুমেন্ট, নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প পার্সোনাল গ্যারান্টি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ, ঋণের পরিমাণ অনুসারে মর্টগেজ ও পাওয়ার-অব-এটর্নি চার্জ, বিভিন্ন ধরনের এফিডেভিট ফি, প্রসেসিং ফি, আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের (At Actual) ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। | রূপালী ব্যাংকের CRM গাইডলাইন ২০১৯ এর অনুচ্ছেদ ৪.১১ অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৩০ দিন। | জনাব মোঃ কামরুজ্জামান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>শিল্প ঋণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩<br><a href="mailto:ho-icd@rupalibank.org">ho-icd@rupalibank.org</a>                             |
| ১০.    | চলতি মূলধন ঋণ (সিসি হাইপো, সিসি প্লেজ, ওডি, পিআইএফ ও অন্যান্য)  |  |   |  |  |  |
| ১১.    | Tendering   | পত্রিকায় বিজ্ঞাপন এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে  | দরপত্র সংক্রান্ত সিডিউল ও তদানুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র<br>প্রাপ্তিস্থান: প্রোকিউরমেন্ট বিভাগ   | সেবামূল্য: দরপত্রে নির্ধারিত হারে; চাহিদা প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট বিভাগের সন্তোষজনক প্রত্যয়ন প্রাপ্তি এবং নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগের অনাপত্তিমূলক প্রি-অডিট সম্পাদনের পর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অর্থ প্রশাসন বিভাগের মাধ্যমে  | PPA-2006 ও PPR-2008 এ উল্লেখিত সময়সীমা অনুযায়ী   | জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রোকিউরমেন্ট বিভাগ<br>ফোন:+৮৮০১৭১২-৫৯৭২৫৫<br><a href="mailto:ho-procurement@rupalibank.org">ho-procurement@rupalibank.org</a> |
| ১২.    | আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য সিভিল, ইলেকট্রিক ও মেকানিক্যাল এবং সিকিউরিটি আইটেম সরবরাহের জন্য ঠিকাদার তালিকাভুক্তি | পত্রিকায় বিজ্ঞাপন ও ব্যাংকের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে  | ট্রেড লাইসেন্স, ভ্যাট শিডিউল ফি রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট, ই-টিন সার্টিফিকেট এর ফটোকপি ইত্যাদি প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তিস্থান: তালিকাভুক্ত হতে ইচ্ছুক ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান। | সেবামূল্য: সময়ে ব্যাংক কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী শিডিউল ক্রয় ফি; নির্ধারিত হয় এবং পিপিএ-২০০৬ ও পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী নতুন তালিকাভুক্তি ফি বাবদ ৫০০০ টাকা এবং নবায়ন ফি বাবদ ২০০০ টাকা অফেরতযোগ্য পে-অর্ডারের মাধ্যমে  | PPA-2006 ও PPR-2008 অনুযায়ী বিজ্ঞাপনে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে বাৎসরিক নতুন তালিকাভুক্তি ও নবায়ন করা হয়।                       |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|--|---|-----------------------------|--|---|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)  | (৭)   |
| ১৩.    | ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে প্রাপ্ত বোনাস শেয়ার ও ডিভিডেন্ড জমাকরণ | সিডিবিএল-এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইনে বোনাস/ডিভিডেন্ড জমা করা হয়  | শেয়ার হোল্ডারদের <u>আবেদনের</u> প্রেক্ষিতে BO হিসাবে জমাকৃত; শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ | বিনামূল্যে                  | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে                                    | জনাব অসীম কুমার শিকদার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫<br><a href="mailto:ho-share@rupalibank.org">ho-share@rupalibank.org</a> |
| ১৪.    | শেয়ার ডিম্যাটেরিয়ালাইজেশন (Share Dematerialization)                        | সিডিবিএল-এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইন ব্যবস্থায় শেয়ার ডিম্যাটেরিয়ালাইজেশন করা হয়                        | শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে জমাকৃত কাগজে শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ                      |                             | যুক্তিসংগত সময়ে   |   |
| ১৫.    | বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও বিতরণ  | বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত হওয়ার পর ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের মধ্যে বিতরণ ও প্রতিবেদনের সফট কপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ | বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ   | প্রযোজ্য নয়                | নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে                                    |   |
| ১৬.    | বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন  | ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের উপস্থিতিতে ভার্চুয়াল/স্বশরীর ব্যবস্থায় বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন                          | কোম্পানী আইন ১৯৯৪ অনুযায়ী<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ  |                             | বার্ষিক/ বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজনের নির্ধারিত সময়কালের মধ্যে |   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|--|--|-----------------------------|---|---|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)   | (৭)   |
| ১৭.    | কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট দুদক/অর্থ মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহকরণ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদার প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য সরবরাহ করা হয়ে থাকে।  | দুদক/অর্থ মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংকসহ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পত্র;<br>প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ  | বিনামূল্যে                  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা। | জনাব মোঃ ফজলুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২<br><a href="mailto:ho-hr@rupalibank.org">ho-hr@rupalibank.org</a>            |
| ১৮.    | বিভিন্ন চুক্তিভিত্তিক নিয়োগ   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রিন্ট মিডিয়া ও এ ব্যাংকের নিজস্ব ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ এবং যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রার্থী নির্বাচন সম্পন্নকরণপূর্বক নির্বাচিত প্রার্থীর অনুকূলে নিয়োগ পত্র ইস্যু করা হয়।  | প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদনকারীর জীবন বৃত্তান্ত, শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং অভিজ্ঞতার সনদপত্রসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র;<br>প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ                           | বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী।         | ১৮০ কর্মদিবস                                    |   |
| ১৯.    | অনুমোদিত ৩.০০ (তিন) কোটি ও তদূর্ধ্ব টাকার (নতুন/বর্ধিত) ঋণের ছাড়পত্র প্রদান   | ঋণ অনুমোদনকারী বিভাগ (ICD, SME, RC, ID) কর্তৃক অনুমোদিত ৩.০০ (তিন) কোটি টাকার উর্ধ্ব সকল নতুন ঋণ/বর্ধিতসহ নবায়নকৃত ঋণের দলিলায়নের বিষয়ে ছাড়পত্র ইস্যুকরণের জন্য অনুমোদনপত্রের শর্তানুযায়ী সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক সকল ডকুমেন্টেশন সম্পন্নের পর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ ছাড়পত্র ইস্যুকরণ | ক্রেডিট ম্যানুয়েল এর পরিশিষ্ট ৮এ এবং ঋণ মঞ্জুরীপত্রে বর্ণিত সকল শর্ত যথাযথভাবে পরিপালনের লক্ষ্যে ডকুমেন্টেশন, সংশ্লিষ্ট শাখার কাগজপত্রাদি/প্রত্যয়নপত্র ও সুপারিশ;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা | বিনামূল্যে                  | ০৩ কর্মদিবস                                     | জনাব মোঃ ফখরুল হাসান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>ঋণ প্রশাসন বিভাগ<br>+৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮০<br><a href="mailto:ho-creditadmin@rupalibank.org">ho-creditadmin@rupalibank.org</a> |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|--|--|-----------------------------|----------------------------|---|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)                        | (৭)   |
| ২০.    | Health Report of the bank প্রস্তুতকরণ  | বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রদত্ত ICC (Internal Control & Compliance) গাইডলাইন এর নির্দেশনা অনুযায়ী         | ব্যাংকের বার্ষিক প্রতিবেদন;<br>প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a>   | প্রযোজ্য নয়                | বার্ষিক                    | জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মনিটরিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩<br><a href="mailto:ho-monitoring@rupalibank.org">ho-monitoring@rupalibank.org</a> |
| ২১.    | Self-Assessment of Anti-Fraud Internal Controls (জাল-জালিয়াতি/প্রতারণামূলক কার্যক্রম প্রতিরোধের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা) এর স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ। | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা ও এ ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী  | ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/কার্যালয় হতে প্রেরিত প্রতিবেদন অনুযায়ী;<br>প্রাপ্তিস্থান: মনিটরিং বিভাগ।  |                             | ষান্মাসিক                  |   |
| ২২.    | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তিপত্র সম্পাদন, নবায়ন এবং অনলাইনে বিল সংগ্রহ কার্যক্রম এর বাস্তবায়ন  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে বিল/ট্যাক্স গ্রহণের জন্য সম্পাদিত চুক্তির পর শাখাসমূহে নির্দেশনা জারীকরণ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে বিল/ট্যাক্স গ্রহণের জন্য সম্পাদিত চুক্তির কপি ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নামে ব্যাংক হিসাব;<br>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ | বিনামূল্যে                  | চুক্তিপত্রের শর্ত অনুযায়ী | জনাব আফরোজা সুলতানা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭<br><a href="mailto:ho-planning@rupalibank.org">ho-planning@rupalibank.org</a>      |
| ২৩.    | মাউসি এর শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতনের ৪% কল্যাণ ট্রাস্ট ও ৬% অবসর সুবিধা বোর্ড এর চেক সংগ্রহকরণ   | মাউসি এর চেক ও ফরওয়ার্ডিং প্রাপ্তির পর SND হিসাবে জমা করার জন্য স্থানীয় কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। | মাউসি এর চেক ও ফরওয়ার্ডিং<br>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ  |                             | ০১ কর্মদিবস                |   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|--|-----------------------------|------------------------------|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)                          | (৭)  |
| ২৪.    | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (স্কুল, কলেজ, মাদ্রাসা, কারিগরি, সংস্কৃত, পালি ও টোল) শিক্ষকদের বেতন ভাতাদি ছাড়করণ | মাউসি/মাদ্রাসা/কারিগরি অধিদপ্তরের চেক ও ফরওয়ার্ডিং এবং প্রতিষ্ঠানের এমপিও শীট প্রাপ্তির পর ছাড়করণ করা হয়। | মাউসি/মাদ্রাসা/কারিগরি অধিদপ্তরের চেক ও ফরওয়ার্ডিং, প্রতিষ্ঠানের এমপিও শীট<br>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ | বিনামূল্যে                  | ০১ কর্মদিবস                  | জনাব আফরোজা সুলতানা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭<br><a href="mailto:ho-planning@rupalibank.org">ho-planning@rupalibank.org</a> |
| ২৫.    | কর্পোরেট ট্যাক্স   | চালানের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয় কর্তৃক পরিশোধ করা হয়   | <u>চালানের কপি;</u><br>প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ   | বিনামূল্যে                  | প্রতি ত্রৈমাসিকের ১৫ তারিখ   | জনাব অজিত কুমার সরকার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>অর্থ প্রশাসন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬<br><a href="mailto:ho-cad@rupalibank.org">ho-cad@rupalibank.org</a>               |
| ২৬.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন হতে আয়কর কর্তনপূর্বক সরকারি কোষাগারে জমা করা   |  | সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র;<br>প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ                                    |                             | প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে |  |
| ২৭.    | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নামে অনুমোদিত বিলের অর্থ ছাড়করণ  | প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত বিল প্রদান                                   | প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ                                     | পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে    | ০২ কর্মদিবস                  |  |
| ২৮.    | নিলাম/টেন্ডার/নোটিশ/সমন/নিয়োগ বিজ্ঞাপন  | পত্রিকা/ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে  | ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী<br>প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ   | নির্ধারিত হারে              | ০১ কর্মদিবস                  | জনাব মোঃ আনিছুর রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>জনসংযোগ বিভাগ<br>+৮৮-০১৭১৬-৫৪৪৮৮৬<br><a href="mailto:ho-prd@rupalibank.org">ho-prd@rupalibank.org</a>                    |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|---|---|-----------------------------|--|--|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)  | (৭)  |
| ২৯.    | বিভিন্ন সরকারি, আধা-সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান ও বাংলাদেশ সেনাবাহিনীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতা ও পেনশন সম্পর্কিত ক্লিয়রেন্স প্রদান | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা  | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক  | জনাব মোঃ মাহবুব রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৪৮-২৯<br><a href="mailto:ho-gbd@rupalibank.org">ho-gbd@rupalibank.org</a> |
| ৩০.    | ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারি শুল্ক সরকারি কোষাগারে জমা করা  | শাখা হতে সংগ্রহের পর <u>ট্রেজারী চালান</u> ের মাধ্যমে জমাকরণ                            | সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ  |                             | পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে   |  |
| ৩১.    | ১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক দাবীদারহীন ব্যাংকের লকারে রক্ষিত মূল্যবান সামগ্রী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ  | সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক পর্যদের অনুমোদনক্রমে প্রেরণ করা হয় | একজন প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেটের উপস্থিতিতে শাখা কর্তৃক প্রস্তুতকৃত দাবীদারহীন লকারে রক্ষিত সামগ্রী জব্দ তালিকা অনুযায়ী;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ |                             | ৩০ কর্মদিবস  |  |
| ৩২.    | ১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ  | শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্যদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় | সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণীসহ এডভাইস;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ   |                             | প্রত্যেক পঞ্জিকা বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩০ দিনের মধ্যে নির্ধারিত ফরমে বিবরণী এবং প্রতি পঞ্জিকা বছরের এপ্রিল মাসে অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                     | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|---|---|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ৩৩.    | Monthly Risk Management<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণ | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;                       | প্রযোজ্য নহে।               | মাসিক                  | মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>+৮৮-০২-৯৫৮৯৩৬৩<br><a href="mailto:ho-rmd@rupalibank.org">ho-rmd@rupalibank.org</a> |
| ৩৪.    | Stress Testing<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণ          | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;                       |                             | ত্রৈমাসিক              |  |
| ৩৫.    | Bassel-III বিবরণী<br>প্রস্তুতকরণ              | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;                       |                             | ত্রৈমাসিক              |  |
| ৩৬.    | Risk Appetite<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণ           | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;<br><br>অনুমোদিত বাজেট |                             | বাৎসরিক                |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|-----------------------------|---|--|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                                       | (৭)  |
| ৩৭.    | Compliance of Instruction by Bangladesh Bank Regarding Core Risk Comprehensive Risk Rating & CAMELS Rating. | বিভিন্ন Risk Rating বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক পরিপালন জবাব প্রেরণ করা হয়।  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>পরিপালন জবাব প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ; | প্রযোজ্য নহে।               | বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা | মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>+৮৮-০২-৯৫৮৯৩৬৩<br><a href="mailto:ho-rmd@rupalibank.org">ho-rmd@rupalibank.org</a> |
| ৩৮.    | Market Disclosure বিবরণী প্রস্তুতকরণ  | Basel-III গাইডলাইন মোতাবেক প্রতিবছর এ ব্যাংকের প্রয়োজনীয় তথ্য -উপাত্ত প্রিন্ট মিডিয়া, Online - এর মাধ্যমে জনগনকে অবহিতকরণের লক্ষ্যে এ বিভাগ কর্তৃক Market Disclosure - এ প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;       |                             | বাৎসরিক                                   |  |
| ৩৯.    | Internal Capital Adequacy under Assessment Process (ICAAP) বিবরণী প্রস্তুতকরণ                               | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;       |                             | বাৎসরিক                                   |  |
| ৪০.    | Comprehensive Risk Management Report (CRMR) প্রস্তুতকরণ   | বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক বিবরণী প্রস্তুত করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ<br>বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত।<br><br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>সকল বিভাগীয় কার্যালয় এবং প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ;       |                             | ষাণ্মাসিক                                 |  |



প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ১.     | নতুন শাখা/উপশাখা/কালেকশন বুথ খোলা ও ATM বুথ স্থাপন                              | চাহিদার প্রেক্ষিতে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অর্থ মন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ও এ ব্যাংকের অনুমোদন | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে</li> <li>শাখা/উপশাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব</li> <li>ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট</li> <li>ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান:<br/>কার্যালয়/অফিস/শাখা এবং পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ</p> | বিনামূল্যে                  | ৬ মাস                  | জনাব আফরোজা সুলতানা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭<br><a href="mailto:ho-planning@rupalibank.org">ho-planning@rupalibank.org</a> |
| ২.     | বিদ্যমান শাখা/উপশাখা/বুথ - এর ভাড়াচুক্তি নবায়ন এবং শাখা/উপশাখা/বুথ স্থানান্তর | চাহিদার প্রেক্ষিতে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অর্থ মন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ও এ ব্যাংকের অনুমোদন | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে</li> <li>ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট</li> <li>ভবন মালিকের আবেদন ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান:<br/>কার্যালয়/অফিস/শাখা এবং পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ</p>  |                             | ৩ মাস                  |  |
| ৩.     | Management Advisory Committee (MAC) এর সভা আয়োজন                               | স্মারক প্রাপ্তির পর সভা আয়োজন, কার্যবিবরণী প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগে বিতরণ   | <p>সংশ্লিষ্ট বিষয়ে স্মারক</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ</p>   |                             | মাসিক                  |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি               | সেবা প্রদানের সময়সীমা           | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|--|--|---|----------------------------------|---|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)  | (৫)                                       | (৬)                              | (৭)   |
| ৪.     | ৩১ ডিসেম্বর ভিত্তিক ব্যাংকের ব্যবসা কেন্দ্র (শাখা ও উপশাখা) এর ভবন/ফ্লোর স্পেস ভাড়া সংক্রান্ত বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ | শাখা/জোনাল অফিস/ বিভাগীয় কার্যালয় হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও একীভূত করে বিবরণী প্রেরণ  | বাংলাদেশ ব্যাংকে কর্তৃক প্রেরিত পত্র ও নির্ধারিত ছক;<br>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ  | বিনামূল্যে                                | জানুয়ারি মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে | জনাব আফরোজা সুলতানা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭<br><a href="mailto:ho-planning@rupalibank.org">ho-planning@rupalibank.org</a>  |
| ৫.     | ভবন ভাড়া সংক্রান্ত Risk Register Database প্রস্তুতপূর্বক ঝুঁকিভিত্তিক শ্রেণীবিন্যাস  | তথ্যাদির ভিত্তিতে Red, Yellow এবং Green স্তরে বিভক্ত করা   | শাখাভিত্তিক প্রতিবেদন অনুযায়ী<br>প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ  | বিনামূল্যে                                | মাসিক                            |   |
| ৬.     | সুদ মওকুফ প্রস্তাব, অবলোপন সংক্রান্ত প্রস্তাব গ্রহণ, পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনাস্তে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ সমীপে নথি উপস্থাপন।       | শাখা হতে জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে প্রস্তাব প্রেরণ।<br>যাচাইবাছাই ও পর্যালোচনাস্তে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে সুদ মওকুফ কমিটি সমীপে স্মারক উপস্থাপন<br>সুদ মওকুফ কমিটির সুপারিশসহ পরিচালনা পর্যদ সমীপে স্মারক উপস্থাপন | আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র;<br>প্রাপ্তিস্থান: রূপালী ব্যাংক ওয়েবসাইট<br><a href="http://www.rupalibank.com.bd">www.rupalibank.com.bd</a>                            | বিনামূল্যে                                | যুক্তিসঙ্গত সময়ে                | জনাব এ এস এম মোরশেদ আলী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আদায় বিভাগ- ০২<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২<br><a href="mailto:ho-recovery-02@rupalibank.org">ho-recovery-02@rupalibank.org</a> |
| ৭.     | শিশু দিবসকেন্দ্র  | 'সেবা নারী ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র' দ্বারা পরিচালিত। ব্যাংকের অফিস সময় পর্যন্ত শিশুদের দেখাশুনা করা হয়।  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ভর্তি ফরম</li> <li>ব্যাংকের কর্মচারী/কর্মকর্তার কর্মরত শাখার/বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র</li> <li>শিশুর জন্ম নিবন্ধন</li> </ul> | প্রতি মাসে<br>৩৫০০/- টাকা<br>(প্রতি শিশু) | ৭ দিন                            | জনাব মোঃ কামরুজ্জামান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>শিল্প ঋণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩<br><a href="mailto:ho-icd@rupalibank.org">ho-icd@rupalibank.org</a>                    |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা                            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|---|---|--|---|---|
| (১)    | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)  | (৬)   | (৭)   |
| ৮.     | টেলিফোন সংযোগ ও টেলিফোন বিল প্রদান   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং টেলিফোন অফিসের অনুমোদন সাপেক্ষে   |   |  | ৩০ কর্মদিবস                                       |   |
| ৯.     | ইলেকট্রিক ও মেকানিক্যাল (এ/সি, নোট কাউন্টিং মেশিন ও ফেক নোট ডিটেকটিং মেশিন, বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ ও মেরামত, সাবস্টেশন মেরামত) এবং সিকিউরিটি আইটেম (সিসিটিভি, আয়রন সেইফ, লকার, চাপডোর, গ্রীল গেইট, কলাপিসবল গেইট ইত্যাদি) | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে টেন্ডার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার মাধ্যমে চাহিদা মোতাবেক সরবরাহ করা হয়            | শাখা/কার্যালয়ের চাহিদাপত্র/ই-মেইল;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>প্রকৌশল বিভাগ                            | বাজেটপ্রাপ্তি সাপেক্ষে;<br><br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>পে-অর্ডার/ ভাউচার           | টেন্ডার প্রক্রিয়া<br>অনুসরণপূর্বক<br>৯০ কর্মদিবস | জনাব মোঃ শাহিদুর রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রকৌশল বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯<br><a href="mailto:ho-engineering@rupalibank.org">ho-engineering@rupalibank.org</a>              |
| ১০.    | ব্যাংকের সকল শাখা এবং অফিসসমূহের অভ্যন্তরীণ ডেকোরেশন   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় কার্যাদি সম্পন্ন করা হয়   |   |  | ০৩ মাস  |   |
| ১১.    | আন্তর্জাতিক লেনদেন সমন্বয়   | প্রতি কর্মদিবস শেষে প্রত্যেকটি শাখার আন্তর্জাতিক লেনদেনের ডাটা প্রিন্ট করে পোস্টিং দিয়ে মাসিক RIT প্রস্তুত করা হয় | প্রতিদিনের আন্তর্জাতিক লেনদেনের Report।<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>সিবিএস সার্ভার                       | প্রজোয্য নয়   | প্রতি মাসের শেষ কর্মদিবস                          | জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সমন্বয় সাধন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮১৩২১<br><a href="mailto:ho-reconciliation@rupalibank.org">ho-reconciliation@rupalibank.org</a> |
| ১২.    | LSD সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ যথা: ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ ইনস্ট্রুমেন্ট যেমন ডিডি/টিটি/এমটি/পেমেন্ট অর্ডার/সিডিআর ইত্যাদির হারানো বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও ডুপ্লিকেট ইস্যুর অনুমোদন   | ব্যাংকের নিয়ম অনুযায়ী সাকুলার প্রণয়ন, বিতরণ ও ওয়েব সাইটে প্রকাশ   | শাখার আবেদন, গ্রাহকের আবেদন, জিডি, সিএফ ১৫, শাখার প্রত্যয়নপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা | ৩০০ টাকার Adhesive Stamp;<br>ইস্তেহারে বর্ণিত কমিশন হার অনুযায়ী;<br><br>নগদ | ১৫ কর্মদিবস                                       | জনাব মোঃ মাহবুব রহমান<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯<br><a href="mailto:ho-gbd@rupalibank.org">ho-gbd@rupalibank.org</a>                         |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                 | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|---|--|-----------------------------|------------------------|---|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)  | (৫)                         | (৬)                    | (৭)   |
| ১৩.    | Risk Based Branch Grading নীতিমালা অনুযায়ী শাখাসমূহের ঝুঁকিভিত্তিক শ্রেণীবিন্যাস   | Risk Based Branch Grading নীতিমালা অনুযায়ী শাখার তথ্যাদির ভিত্তিতে Extreme, High, Medium এবং Low risk- এই চারটি স্তরে চিহ্নিত করা হয়।   | শাখাভিত্তিক প্রতিবেদন অনুযায়ী   | প্রযোজ্য নয়                | বার্ষিক                | জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মনিটরিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩<br><a href="mailto:ho-monitoring@rupalibank.org">ho-monitoring@rupalibank.org</a> |
| ১৪.    | QOR (Quarterly Operation Report), DCFL (Departmental Control Function Checklist), LDCL (Loan Documentation checklist) প্রতিবেদন পর্যালোচনা করা হয়। | বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রদত্ত ICC (Internal Control & Compliance) গাইডলাইন অনুযায়ী   | শাখাকর্তৃক প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদন অনুযায়ী                              |                             | ত্রৈমাসিক              |   |
| ১৫.    | ব্যাংকে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা।   | ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকাণ্ডে বিদ্যমান দুর্বলতা ও ঝুঁকিসমূহ নিরূপণ, মনিটর ও নিয়ন্ত্রণ করার প্রয়োজনীয় নীতি ও পদ্ধতিসমূহ পরিচালনা পর্যদের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন এবং ব্যাংকের অভ্যন্তরে একটি কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে Senior Management Team (SMT) কর্তৃক সভা আয়োজন। | প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/কার্যালয়/অফিস হতে প্রেরিত প্রতিবেদন। |                             | যুক্তিসঙ্গত সময়ে      |   |
| ১৬.    | ব্যাংক শাখা সমূহের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং এজেন্ট পয়েন্ট হিসাবে সার্ভিস প্রদানের ক্ষেত্রে মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক নীতি নির্ধারণ               | মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগের কর্তৃক গৃহীত নীতিমালার আলোকে শাখাসমূহ এজেন্ট হিসাবে সকল প্রকার সার্ভিস প্রদান করবে।   | প্রাপ্তিস্থান: মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ                                   | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              | জনাব মোঃ মনিরুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১<br><a href="mailto:ho-mbd@rupalibank.org">ho-mbd@rupalibank.org</a>                    |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|---|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)   |
| ১৭.    | অবসর গ্রহণকারী নির্বাহী/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিএফ-এর অর্থ প্রদান মঞ্জুর    | সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদা মোতাবেক                                    | সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা/কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ |                             |                        |   |
| ১৮.    | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী   | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ        | বিনামূল্যে                  | যুক্তিসঙ্গত সময়ে      | জনাব মোশাররফ হোসেন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪<br><a href="mailto:ho-pmd@rupalibank.org">ho-pmd@rupalibank.org</a> |
| ১৯.    | অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি)  | অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                   |   |                             |                        |   |
| ২০.    | মাতৃত্বকালীন ছুটি   | মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                             |   |                             |                        |   |
| ২১.    | পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান   | বিনামূল্যে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে                 |   |                             |                        |   |
| ২২.    | বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুর  | বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                               |   |                             |                        |   |
| ২৩.    | উচ্চশিক্ষা অনুমোদন  | উচ্চতর কোর্সে ভর্তি/পরীক্ষা দেয়া/সনদ গ্রহণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে |   |                             |                        |   |
| ২৪.    | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর                                | <a href="#">পিআরএল</a> মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                        |   |                             |                        |   |
| ২৫.    | পিআরএল প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন মঞ্জুর                    | ছুটি নগদায়ন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                                  |   |                             |                        |   |
| ২৬.    | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরোত্তর পাওনাদি (গ্রাচুইটি) ও পেনশন মঞ্জুর | গ্রাচুইটি/পেনশন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে                               |   |                             |                        |   |
| ২৭.    | পূর্ণ অবসর পরবর্তী ১৫ বছর পূর্তিতে পেনশন পুনঃস্থাপন                         | মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে   |   |                             |                        |   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                 | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|---|---|-----------------------------|--|---|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)                                    | (৭)   |
| ২৮.    | স্বেচ্ছায় অবসর, স্বেচ্ছায় পদত্যাগ   | সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক   | সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা/কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ | বিনামূল্যে                  | যুক্তিসঙ্গত সময়ে                      | জনাব মোশাররফ হোসেন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪<br><a href="mailto:ho-pmd@rupalibank.org">ho-pmd@rupalibank.org</a>                                   |
| ২৯.    | চাকুরীতে নির্বাহী/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জেনারেল প্রভিডেন্ট ফান্ডের বিপরীতে অগ্রিম অর্থ প্রদান   | সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন;   |                             |  |   |
| ৩০.    | ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা ও বাস্তবায়ন করা।  | ইসলামী ব্যাংকিং উইন্ডো পরিচালনার নিমিত্ত প্রয়োজনীয় গাইড লাইন ও পলিসি প্রণয়ন, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নতুন উইন্ডো উদ্বোধন ও নতুন ইসলামী ব্যাংকিং প্রডাক্ট চালুকরণ। | ইসলামী ব্যাংকিং বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  | বিনামূল্যে                  | কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে। | জনাব মোহাম্মদ মাজেদুল ইসলাম<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>ইসলামী ব্যাংকিং বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৪১৪৮<br><a href="mailto:islamicbanking@rupalibank.org">islamicbanking@rupalibank.org</a>            |
| ৩১.    | অবসরপ্রাপ্ত/পদত্যাগকৃত/বরখাস্তকৃত/চাকুরিচ্যুত হয়েছেন/অব্যাহতি দেওয়া হয়েছে, তাদের প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহে চাকুরীরত থাকাকালীন সময়ের অডিট আপত্তি/শৃঙ্খলাভঙ্গ জনিত বিষয়ে ছাড়পত্র প্রদান | নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে পত্র ইস্যু করা হয়   | নির্ধারিত প্রতিবেদন<br><br>প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ - ২   | বিনামূল্যে                  | ০৩ কর্মদিবস                            | জনাব জেবু সুলতানা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ - ২<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫২৯২২<br><a href="mailto:ho-audit-2@rupalibank.org">ho-audit-2@rupalibank.org</a> |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|--|-----------------------------|---|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)   | (৭)  |
| ৩২.    | সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ  | শাখা কর্তৃক প্রেরিত ঋণ প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক ঋণের অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়।   |  |                             |   |  |
| ৩৩.    | সরকারি গৃহ নির্মাণ ঋণ  | শাখা কর্তৃক প্রেরিত ঋণ প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক ঋণের সাময়িক অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে সাময়িক মঞ্জুরী আদেশ জারির পর এ বিভাগ থেকে চূড়ান্ত ঋণ অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়।                         |  |                             |   |  |
| ৩৪.    | বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বাবিউবো) এর জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ                                | শাখা কর্তৃক প্রেরিত ঋণ প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক ঋণের সাময়িক অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বাবিউবো) থেকে সাময়িক মঞ্জুরী আদেশ জারির পর এ বিভাগ থেকে চূড়ান্ত ঋণ অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়। | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ঋণ গ্রহীতার <u>আবেদন</u>,</li> <li>• সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ,</li> <li>• ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও</li> <li>• যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র।</li> </ul> | ইস্তেহারে<br>বর্ণিত সুদহার  | পূর্ণাঙ্গ ঋণ প্রস্তাব প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে ৩০ দিন | জনাব নাজমুন নাহার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>হোম লোন বিভাগ<br>+৮৮-০২-৪৭১২১২৮২<br><a href="mailto:ho-homeloan@rupalibank.org">ho-homeloan@rupalibank.org</a> |
| ৩৫.    | পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন এর জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ                    | শাখা কর্তৃক প্রেরিত ঋণ প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক ঋণের সাময়িক অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় থেকে সাময়িক মঞ্জুরী আদেশ জারির পর এ বিভাগ থেকে চূড়ান্ত ঋণ অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়।          | প্রাপ্তিস্থান: হোম লোন বিভাগ   |                             |   |  |
| ৩৬.    | কর্পোরেট গ্যারান্টির বিপরীতে বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষক/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ | শাখা কর্তৃক প্রেরিত ঋণ প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক ঋণের অনুমোদন পত্র প্রদান করা হয়।   |  |                             |   |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|--|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ৩৭.    | অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পিএফ, অবসরোত্তর ছুটি নগদায়ন ও আনুতোষিক সংক্রান্ত নথি প্রি-অডিটকরণ                      | প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক।   | প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগের প্রেরিত সার্ভিস ফাইল ও সর্বশেষ শাখা/বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ।   |                             |                        |  |
| ৩৮.    | অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ক্লিয়ারেন্স প্রদান   | প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক অনুমোদনপত্র মারফত।   | নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ।   |                             |                        |  |
| ৩৯.    | সুদ মওকুফ প্রস্তাবে Cost of Fund আদায়ের শর্ত শিথিল সংক্রান্ত HICC- এর মতামত প্রদানে নথি পর্যালোচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত প্রদান | বাংলাদেশ ব্যাংকের ১৬-১১-২০২২ তারিখের বিআরপিডি সার্কুলার নং - ৪৬ এবং আদায় বিভাগ - ২ এর চাহিদা মোতাবেক।   | শাখা কর্তৃক হিসাবায়নকৃত ঋণের তহবিল খরচ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন, সহায়ক জামানতের সরেজমিনে পরিদর্শন প্রতিবেদন, গ্রাহকের ব্যবসা সংক্রান্ত তদন্ত প্রতিবেদন এবং সংশ্লিষ্ট ঋণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ | বিনামূল্যে                  | সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস    | জনাব মুহাম্মদ আব্দুল কাদের জিলানী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ - ১<br>+৮৮-০২-৫৭১৬৪৩৩৩<br><a href="mailto:ho-audit@rupalibank.org">ho-audit@rupalibank.org</a> |
| ৪০.    | বিভিন্ন বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস/শাখায় ৫০ হাজার টাকার উর্দে ব্যয়িত খরচের বিল প্রি-অডিট                        | কর্মকর্তাগণের অর্পিত ক্ষমতা তফসিল- ২০১২ অনুযায়ী ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতায় অনুমোদন ও পর্যদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগের কার্যক্রমের আলোকে অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে। | সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক আহবানকৃত টেন্ডার প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সকল দরদাতার জমাকৃত কাগজপত্র, কার্যাদেশ, চালান ও বিলের কপি।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ/কার্যালয়/জোনাল অফিস।  |                             |                        |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|---|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১)    | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)   |
| ৪১.    | বিশেষ তদন্ত  | তাৎক্ষণিক/চাহিদা মোতাবেক তদন্ত দল প্রেরণের মাধ্যমে।   | ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ/সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক চাহিদার প্রেক্ষিতে।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ। | বিনামূল্যে                  | সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস   | জনাব মুহাম্মদ আব্দুল কাদের জিলানী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ - ১<br>+৮৮-০২-৫৭১৬৪৩৩৩<br><a href="mailto:ho-audit@rupalibank.org">ho-audit@rupalibank.org</a>                        |
| ৪২.    | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভিন্ন শাখা ও স্থাপনার নিরাপত্তা প্রদান   | দরপত্রের মাধ্যমে নিরাপত্তা প্রদানকারী কোম্পানি নিয়োগ এবং বিভাগীয় প্রধান, আঞ্চলিক প্রধান, শাখা প্রধানের চাহিদা মোতাবেক নিরাপত্তা প্রহরী সরবরাহ | পত্র/ই-মেইল;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: নিরাপত্তা বিভাগ  | পে-অর্ডার<br>ইস্যুর মাধ্যমে | যুক্তিসঙ্গত<br>সময়ে   | জনাব মেজর সরকার তারেক আহমেদ (অবঃ)<br>প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা<br>নিরাপত্তা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৫৭৩<br>+৮৮-০১৭৬৬৬৭৫৩৭৭<br><a href="mailto:ho-security@rupalibank.org">ho-security@rupalibank.org</a> |
| ৪৩.    | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভিন্ন শাখা ও স্থাপনার নিরাপত্তায় অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র ফায়ার এলার্ম এবং অটো ফায়ার সিস্টেম সরবরাহ ও স্থাপন | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে  |   |                             |                        |   |
| ৪৪.    | ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভিন্ন শাখা ও স্থাপনার নিরাপত্তায় সিসিটিভি সিস্টেম সরবরাহ ও স্থাপন   |   |   |                             |                        |   |



প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা                          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|--|--|--|---|---|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)  | (৫)  | (৬)   | (৭)   |
| ৪৫.    | ব্যাংকের সকল শাখার ভল্টের নিরাপত্তা রক্ষায় ভল্টে স্থাপিত সিসি ক্যামেরা মনিটরিং | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষ  | পত্র/ই-মেইল;<br><br>প্রাপ্তিস্থান : নিরাপত্তা বিভাগ  | আইসিটি সিস্টেমস বিভাগের মাধ্যমে  | যুক্তিসঙ্গত সময়ে                               | জনাব মেজর সরকার তারেক আহমেদ (অবঃ)<br>প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা<br>নিরাপত্তা বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৫৭৩<br>+৮৮-০১৭৬৬৬৭৫৩৭৭<br><a href="mailto:ho-security@rupalibank.org">ho-security@rupalibank.org</a> |
| ৪৬.    | ঋণ গ্রহণে ইচ্ছুক গ্রাহকের সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট সরবরাহ                       | শাখাসমূহ হতে প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট, সংশ্লিষ্ট শাখায় ডাকযোগে/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে (বিশেষ ক্ষেত্রে ই-মেইলের মাধ্যমে) প্রেরণ | পূরণকৃত স্বাক্ষরযুক্ত নির্ধারিত Inquiry Form, <u>অঙ্গীকারনামা-ক</u> , NID/SID, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি; চার্জ পরিশোধের ভাউচারের সত্যায়িত কপি;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>শাখাসমূহ এবং ব্যাংকের <u>ওয়েবসাইট</u> | একক ব্যক্তির ক্ষেত্রে ৩০০ টাকা, এক মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ৫০০ টাকা; | ০২ কর্মদিবস                                     | জনাব মোঃ রহমতুল্লাহ সরকার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১২১৬৫<br><a href="mailto:ho-mis@rupalibank.org">ho-mis@rupalibank.org</a>  |
| ৪৭.    | মামলা পরিচালনা  | এ ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর মাধ্যমে মামলা দায়ের/প্রতিদ্বন্দ্বিতা করা হয়।  | সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/শাখা/কার্যালয়/আদালত হতে কাগজপত্রাদি সংগ্রহ করা হয়।   | ব্যাংকের শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে               | আদালত কর্তৃক পরিচালিত কার্যক্রমের উপর নির্ভরশীল | জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৫৭<br><a href="mailto:ho-law@rupalibank.org">ho-law@rupalibank.org</a>   |
| ৪৮.    | আইনগত মতামত প্রদান  | চাহিদা মোতাবেক এ ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর মাধ্যমে আইনগত মতামত প্রদান করা হয়।  | প্রাপ্তিস্থান:<br>আইন বিভাগ।   | পে-অর্ডার ইস্যুকেরণের মাধ্যমে।   | ২-৭ কর্মদিবস                                    |   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|---|---|--|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)  | (৬)                    | (৭)  |
| ৪৯.    | ভেটিং করণ   | এ ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর নিকট থেকে ভেটিং সম্পন্ন করা হয়।   | যে সকল চুক্তিপত্র ভেটিং করতে চান তার ফটোকপি।  | ব্যাংকের শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে পে-অর্ডার ইস্যুরণের মাধ্যমে | ২-৭ কর্মদিবস           | জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৫৭<br><a href="mailto:ho-law@rupalibank.org">ho-law@rupalibank.org</a>                |
| ৫০.    | মামলা সম্পর্কিত তথ্য প্রদান   | কেইস ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার (RCMS) এর মাধ্যমে আইন বিভাগের কর্মকর্তাগণ কর্তৃক চাহিদা মোতাবেক তথ্য সরবরাহ করা হয়। | কেইস ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার (RCMS) -এ শাখা/জোন/বিভাগ কর্তৃক ফোকাল পয়েন্টের মাধ্যমে তথ্য এন্ট্রি/হালনাগাদ করা হয়। | বিনামূল্যে   | তাৎক্ষণিক              |  |
| ৫১.    | Virtual Meeting Platform  | অনলাইনে অ্যাপস / সফটওয়্যার ব্যবহারের মাধ্যমে   | নির্ধারিত মিটিং আইডি/লিংক।<br>প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ  |  |                        |  |
| ৫২.    | IP Telephony System   | ডাটা কানেক্টিভিটির মাধ্যমে  | প্রাপ্তিস্থান:<br>আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ   |  |                        |  |
| ৫৩.    | জাতীয় পরিচয়পত্র যাচাইকরণে ইউজার আইডি প্রদান এবং পাসওয়ার্ড রিসেট করা। | নির্বাচন কমিশনের নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে   | আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ   | বিনামূল্যে   | তাৎক্ষণিক              | জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ<br>+৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০<br><a href="mailto:ho-it@rupalibank.org">ho-it@rupalibank.org</a> |
| ৫৪.    | ই-মেইল সেবা   | নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে  | <a href="https://mail.rupalibank.org">https://mail.rupalibank.org</a><br>প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ       |  |                        |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|---|---|--|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)  | (৬)                    | (৭)  |
| ৫৫.    | বেতন নির্ধারণ ও শান্তি পরবর্তী বেতন নির্ধারণ                    | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে।   | লিখিত আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/চূড়ান্ত অনুমোদন;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ।  | বিনামূল্যে   | ০৭ কর্মদিবস            | জনাব মোঃ ফজলুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ<br><br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২<br><a href="mailto:ho-hr@rupalibank.org">ho-hr@rupalibank.org</a> |
| ৫৬.    | সিবিএ এবং অফিসার্স এসোসিয়েশন সংক্রান্ত কার্যাবলী               | ‘সিবিএ’ এবং ‘অফিসার্স এসোসিয়েশন’-এর পক্ষ থেকে কোনো দাবী বা চাহিদা প্রকাশ করা হলে প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে যাচাই বাছাইপূর্বক আমলযোগ্য দাবী পূরণে পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়। | ‘সিবিএ’ বা ‘অফিসার্স এসোসিয়েশন’ কর্তৃক সংগঠনের নিজস্ব প্যাডে নির্বাচিত পদবীধারীর স্বাক্ষরিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি পেশ করতে হয়।<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ। |  | ৩০ কর্মদিবস            |  |
| ৫৭.    | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন (VR) সম্পন্নকরণ | প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ এর চাহিদার প্রেক্ষিতে স্পেশাল ব্রাঞ্চ অব পুলিশ (এসবি) এর মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ‘ভিআর’ সম্পন্ন করে প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ করা হয়।       | নির্ধারিত ভিআর ফরম পূরণপূর্বক প্রয়োজনীয় আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ আবেদন।<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ।   |  | ৯০ কর্মদিবস            |  |
| ৫৮.    | ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ                    | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্মচারী গৃহনির্মাণ ঋণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে।  | ‘কর্মচারী গৃহনির্মাণ ঋণ’ সংশ্লিষ্ট ইস্তহার অনুযায়ী আবেদনপত্র এবং অঙ্গীকারনামাসহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ।  | নির্ধারিত সুদহার (ব্যাংক রেট) অনুসারে।<br>সংশ্লিষ্ট ঋণ হিসাব ডেবিট করে | ৪৫ কর্মদিবস            |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|-----------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)  |
| ৫৯.    | চাকুরিরত অথবা পিআরএল ভোগরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী অথবা শারীরিকভাবে অক্ষম কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ | চাকুরিরত অথবা পিআরএল ভোগরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী অথবা শারীরিকভাবে অক্ষম কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পরিবার/বৈধ উত্তরাধিকারীগণ কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরিত আবেদনের প্রেক্ষিতে “কর্মচারী গৃহনির্মাণ ঋণদান কমিটি”র সুপারিশ ও পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে সুদ মওকুফের অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে।   | কর্মচারী গৃহনির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ বিষয়ক ইস্তেহার মোতাবেক নির্ধারিত ফরমেটে আবেদনপত্রসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি;<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ। |                             |                        |  |
| ৬০.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের মুক্তিযোদ্ধা বিষয়ক তথ্য যাচাই-বাছাইকরণ এবং ব্যক্তিগত নথিতে সংরক্ষণ                                | বর্তমানে এ ব্যাংকে কোনো বীর মুক্তিযোদ্ধা কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্মরত নেই। বিশেষ ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে, অর্থ মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং - ৫৩.০০.০০০০.২১১.৯৯.০০৫.২১.১১৪৫; তারিখ: ২৩/১০/২০২৩ - এ “মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়” ও “বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট”-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের সমন্বিত তালিকা হতে মুক্তিযোদ্ধা বিষয়ক তথ্য যাচাই-বাছাই করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। বিশেষ পরিস্থিতিতে অর্থ মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সাথেও পত্র মারফত যোগাযোগ করা হয়। যাচাইকৃত তথ্যাদি ব্যাংকের যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নির্দিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথিতে সংরক্ষণ করা হয়। | যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে উপযুক্ত তথ্য-প্রমাণাদি সহকারে আবেদনপত্র।<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ।  | বিনামূল্যে                  | ৩০ কর্মদিবস            | জনাব মোঃ ফজলুল হক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২<br><a href="mailto:ho-hr@rupalibank.org">ho-hr@rupalibank.org</a> |
| ৬১.    | পে-স্কেল, টাইমস্কেল, উচ্চতর গ্রেড প্রদান, মহার্ঘ্য ভাতা ও বেতন-বৈষম্য নিরসন   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে।  | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ।   |                             | ৯০ কর্মদিবস            |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|--|---|--|-----------------------------|---------------------------------|---|
| (১)    | (২)  | (৩)   | (৪)  | (৫)                         | (৬)                             | (৭)   |
| ৬২.    | CBS User ID তৈরি   | ব্যাংকের <u>নির্ধারিত ফরম-এ</u> আবেদনের মাধ্যমে।  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যাংক নির্ধারিত <u>ফরমসমূহ</u></li> <li>অফিস অর্ডার।</li> </ul> প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি অপারেশন বিভাগ। | বিনামূল্যে                  | যে কোন কার্য দিবসে।             | জনাব মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>আইসিটি অপারেশন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২-৩৩৫৯৩৬১<br><a href="mailto:ict.operations@rupalibank.org">ict.operations@rupalibank.org</a>                        |
| ৬৩.    | CBS Branch Support   | RSM (Rupali Support Manager) এর মাধ্যমে CBS সংক্রান্ত সাপোর্ট প্রদান।   |  |                             |                                 |   |
| ৬৪.    | অনলাইন ব্যাংকিং (Core Banking Solution)  | শাখা পর্যায়ে সিবিএস (অনলাইন ব্যাংকিং) এর অপারেশনাল সার্ভিস ও সাপোর্ট প্রদান।   |  |                             |                                 |   |
| ৬৫.    | BACPS, RTGS ও Nikash-BEFTN সেবা  | শাখা পর্যায়ে BACPS, RTGS ও Nikash-BEFTN এর অপারেশনাল সার্ভিস ও সাপোর্ট প্রদান।   |  |                             |                                 |   |
| ৬৬.    | ATM সেবা   | ATM সংক্রান্ত অপারেশনাল সার্ভিস ও সাপোর্ট প্রদান।   |  |                             |                                 |   |
| ৬৭.    | SMS Alert Service  | মোবাইল অপারেটরের মাধ্যমে SMS প্রদান।  |  |                             |                                 |   |
| ৬৮.    | ডেবিট কার্ড সরবরাহ   | <u>গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে</u> শাখাসমূহ হতে Card Requisition & Distribution System এর মাধ্যমে আবেদন গ্রহণ।  |  |                             | সার্বক্ষণিক (২৪/৭)              |   |
| ৬৯.    | ব্যাংকিং চ্যানেলে সম্ভাব্য বিভিন্ন ধরনের সাইবার এট্যাক এবং এসব এট্যাক প্রতিরোধের বিভিন্ন উপায় সম্পর্কে ব্যাংকের কর্মকর্তাগণকে সচেতন করা | প্রতিনিয়ত ব্যাংকের কর্মকর্তাগণের জন্য সাইবার সিকিউরিটি বিষয়ে সচেতনতামূলক কর্মশালা, সভা, সেমিনার এবং সিম্পোজিয়াম আয়োজন করা হয় এবং সার্কুলারের মাধ্যমে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে এবং চিঠির মাধ্যমে ব্যাংকের প্রতিটি শাখা, উপ-শাখা ও বিভাগকে জানানো হয় | প্রাপ্তিস্থান:<br>ব্যাংকের <u>ওয়েবসাইট</u> এবং সাইবার সিকিউরিটি সেল   | বিনামূল্যে                  | প্রয়োজন অনুযায়ী এবং তাৎক্ষণিক | জনাব মোঃ সোহেল রেজা<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>সাইবার সিকিউরিটি সেল<br>+৮৮ ০১৯২৩৪৮৮৫০০<br><a href="mailto:rblsc@rupalibank.org">rblsc@rupalibank.org</a><br>(বাস্তবায়নে: Rupali Bank Training Academy) |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                   | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|---|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)  | (৪)   | (৫)   | (৬)                    | (৭)  |
| ৭০.    | অর্থ ঋণ আদালত আইন ২০০৩ এর ৩৩ (৫) ও ৩৩ (৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তি তদারকি ও টেন্ডারের মাধ্যমে বিক্রয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ   | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে   | ই-মেইল/পত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ  | বিনামূল্যে  | ৩০ কর্মদিবস            | জনাব মোঃ কামাল উদ্দিন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩<br><a href="mailto:ho-estate@rupalibank.org">ho-estate@rupalibank.org</a>    |
| ৭১.    | প্রধান কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভবন ভাড়া গ্রহণ, ব্যাংকের সম্পত্তি তথা ভূমি ও ভবনাদি সংক্রান্ত ভাড়া আদায়, প্রধান কার্যালয় ও অন্যান্য নিজস্ব ভবনের স্পেস বরাদ্দকরণ, নীতিমালা অনুযায়ী রেস্ট হাউজ/ ডরমেটরি ব্যবস্থাপনা |  |   | বিনামূল্যে/নির্ধারিত হার অনুযায়ী<br><br>পে-অর্ডার/<br>ভাউচার | ০৬ মাস                 |  |
| ৭২.    | ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ   | প্রাপ্ত অভিযোগ অনুযায়ী ব্যাংকের মানবসম্পদ নীতিমালা - ২০১১ এবং সরকারী চাকরি বিধিমালা - ২০১৮ মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ | ব্যাখ্যা তলব/চার্জশীট এবং অভিযোগ সংশ্লিষ্ট আলামত/প্রমাণকসমূহ;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ  | বিনামূল্যে  | ১৮০ কর্মদিবস           | জনাব কানিজ ফাতেমা<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫২৭<br><a href="mailto:ho-discipline@rupalibank.org">ho-discipline@rupalibank.org</a> |
| ৭৩.    | শাস্তিপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আপীল নিষ্পত্তি   | আপীল আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে  | <ul style="list-style-type: none"> <li>শাস্তি প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক দাখিলকৃত আপীল আবেদন,</li> <li>অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কেইস ফাইল,</li> <li>শাখা/কার্যালয় হতে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট হালনাগাদ তথ্য;</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান: শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ</p> |   |                        |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|---|--|--|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)  | (৬)  | (৭)  |
| ৭৪.    | সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ                                     | MICR/Non MICR চেক বই এবং অন্যান্য সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ করা হয়     | ব্যাংকের নির্ধারিত সফটওয়্যারের মাধ্যমে চাহিদাপত্র;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non MICR চেক ১০ পাতা ২০/-, ২০ পাতা ৪০/- টাকা,</li> <li>MICR চেক বই SB- ১০ পাতা ৩০/- ও</li> <li>অন্যান্য হিসাবের ক্ষেত্রে ৫০ পাতা ১৫০/- টাকা;</li> </ul> হিসাব ডেবিট করে | সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস                                     | জনাব মোহাম্মদ নাজিম উদ্দিন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১<br><a href="mailto:ho-establishment@rupalibank.org">ho-establishment@rupalibank.org</a> |
| ৭৫.    | কেন্দ্রীয় ডাক সরবরাহ  | প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, জোনাল অফিসসহ সকল শাখার চিঠিপত্র সরবরাহ | চিঠিপত্র<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ  | নিয়মানুযায়ী সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ কর্তৃক বিল প্রাপ্তি সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনক্রমে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে  | নিয়মাচার পরিপালন করে অফিস চলাকালীন ১/২ কর্মদিবসের মধ্যে |  |
| ৭৬.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বৈদেশিক ও অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ সংক্রান্ত টিএ/ডিএ | বিল দাখিল সাপেক্ষে   | সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমেট এ <u>আবেদন</u> ;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ          | বিনামূল্যে   | অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ ১ কর্মদিবস,<br>বৈদেশিক ভ্রমণ ৩ কর্মদিবস |  |
| ৭৭.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা প্রদান                  | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা আবেদনের প্রেক্ষিতে                | যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ আবেদন;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                  |  | ৩ মাস  |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|---|-----------------------------|-----------------------------------|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)   | (৫)                         | (৬)                               | (৭)  |
| ৭৮.    | চিকিৎসা সেবা   | দুজন ডাক্তার কর্তৃক পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনের ভিত্তিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রয়োজনের প্রেক্ষিতে;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ               | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক                         | জনাব মোহাম্মদ নাজিম উদ্দিন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১<br><a href="mailto:ho-establishment@rupalibank.org">ho-establishment@rupalibank.org</a> |
| ৭৯.    | ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের গ্রীষ্ম ও শীতকালীন পোষাক সরবরাহ | সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন ও বিভাগীয় সুপারিশের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়                       | বিভাগীয় সুপারিশসহ আবেদন;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                                   |                             | পর্ষদ অনুমোদনের পর ২ কর্মদিবস     |  |
| ৮০.    | সাইনবোর্ড সরবরাহ   | প্রধান কার্যালয়/ আরবিটিএ এর চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়                                   | তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                           |                             | ৩০ কর্মদিবস                       |  |
| ৮১.    | আইডি কার্ড/ভিজিটিং কার্ড/আইবিএস এবং এএস কার্ড সরবরাহ     | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়                                    | ছবি, <a href="#">আবেদন ফরম</a><br>প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রোকিউরমেন্ট বিভাগ   |                             | ১০ কর্মদিবস                       |  |
| ৮২.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াতের জন্য পরিবহন ব্যবস্থা    | স্টাফ বাস, মাইক্রোবাস, জীপ ও কার এর মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত ব্যবস্থা            | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র, ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি;<br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ |                             | মাসিক ১০০ টাকা;<br>বেতন হতে কর্তন |  |



প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি                       | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি       | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|---|--|---|-----------------------------------|------------------------|--|
| (১)    | (২)   | (৩)                                      | (৪)   | (৫)                               | (৬)                    | (৭)  |
| ৮৩.    | আসবাবপত্র সরবরাহ, মেরামত এবং সংরক্ষণ  | প্রধান কার্যালয় ও আরবিটিএ               | বিভাগীয় চাহিদা পত্র দাখিল। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ | টেন্ডার এর মাধ্যমে প্রাপ্ত মূল্যে | ৭/৮ সপ্তাহের মধ্যে     | জনাব মোহাম্মদ নাজিম উদ্দিন<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১<br><a href="mailto:ho-establishment@rupalibank.org">ho-establishment@rupalibank.org</a> |
| ৮৪.    | টেবিল স্টেশনারী, সাধারণ স্টেশনারী, পরিষ্কারক সামগ্রী, ফাইল বন্ধনী, সীল এবং বিভিন্ন দ্রব্যাদি সরবরাহ |  | বিভাগীয় চাহিদা পত্র দাখিল।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                                   | বিনামূল্যে                        | ১ সপ্তাহের মধ্যে       |  |
| ৮৫.    | সিকিউরিটি (সিবিএস) পেপার ক্রয়  | চাহিদা অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে       | বিভাগীয়/শাখার চাহিদা পত্র দাখিল।<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                             | টেন্ডার এর মাধ্যমে প্রাপ্ত মূল্যে | ১ বছরের মধ্যে          |  |
| ৮৬.    | বিভিন্ন ফরম সরবরাহকরণ   |  |   |                                   | ১/২ সপ্তাহের মধ্যে     |  |
| ৮৭.    | রিবোলভিং স্ট্যাম্প, রাবার স্ট্যাম্প, নেমপ্লেট তৈরী, PRL গমনকারীদের জন্য ক্রেস্ট তৈরী                |  |   |                                   | ৭ দিনের মধ্যে          |  |
| ৮৮.    | বনায়ন (সবুজায়ন)   | প্রধান কার্যালয় ও আরবিটিএ               |   |                                   | ৭ দিনের মধ্যে          |  |
| ৮৯.    | দাণ্ডরিক কাজে যানবাহন সরবরাহকরণ   | চাহিদা অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে       |   | বিনামূল্যে                        | তাৎক্ষণিক              |  |
| ৯০.    | ক্যান্টিন   | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য খাবার সরবরাহ | ক্যান্টিন কমিটি দ্বারা পরিচালিত;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ                              | যৌক্তিক হারে মূল্য পরিশোধ         | অফিস চলাকালীন সময়ে    |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|--------|---|---|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১)    | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                         | (৬)                    | (৭)   |
| ৯১.    | ব্যাংকের প্রদানকৃত বিভিন্ন সেবার বিপরীতে সেবামূল্য, যা বিভিন্ন বিভাগ হতে নির্ধারণ করা হয়, তা একীভূত করে শিডিউল অফ চার্জেস আকারে প্রকাশ ও হালনাগাদকরণ   | সার্কুলার জারির মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিতকরণ এবং টেলিফোন/ইমেইলে প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা প্রদান | রূপালী ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a> , সকল শাখার নোটিশ বোর্ড                   |                             |                        |   |
| ৯২.    | রূপালী ব্যাংকের আমানত বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল শাখার জন্য আমানত স্কিম প্রণয়ন  | নীতিমালা প্রণয়নের মাধ্যমে  | রূপালী ব্যাংকের <a href="#">ওয়েবসাইট</a>   |                             | তাৎক্ষণিক              | জনাব কামাল উদ্দিন আহাম্মদ<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক<br>মার্কেটিং বিভাগ<br>+৮৮০১৮১০-০২৭৭২৬<br><a href="mailto:ho-marketing@rupalibank.org">ho-marketing@rupalibank.org</a>           |
| ৯৩.    | আর্থিক অন্তর্ভুক্তি (Financial Inclusion) এর বিভিন্ন কার্যক্রম, যেমন- স্কুল ব্যাংকিং কনফারেন্স, আর্থিক স্বাক্ষরতা কর্মসূচি ইত্যাদি, আয়োজনে সকল শাখা, জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়কে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান | টেলিফোন, ডাক ও সরাসরি উপস্থিতির মাধ্যমে   | শাখা, জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়ের লেটারপ্যাডে আবেদন                           | বিনামূল্যে                  |                        |   |
| ৯৪.    | প্রধান কার্যালয় ব্যতীত শাখা, জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়ের ব্যবসা উন্নয়ন খরচের অনুমোদন (মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের আর্থিক অনুমোদন সীমার বাইরে)।   | ডাক যোগে  | শাখা, জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়ের লেটারপ্যাডে আবেদন, সকল বিল/ভাউচারের মূল কপি |                             | ০২-১৫ কর্মদিবস         |   |
| ৯৫.    | Velocity AML Screening software - এর মাধ্যমে On Demand Screening প্রক্রিয়া   | যেকোনো নতুন হিসাব খোলার পূর্বে On Demand Screening সম্পন্ন করে হিসাব খোলা হয়                   | নির্ধারিত <a href="#">ওয়েব লিংক</a>  | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক              | জনাব মাছুদা আক্তার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ<br>+৮৮-০২-৪৭১১৯৫৬২<br><a href="mailto:ho-aml@rupalibank.org">ho-aml@rupalibank.org</a> |
| ৯৬.    | SWIFT Transaction Screening software - এর মাধ্যমে Screening প্রক্রিয়া  | যেকোনো Cross Border Transaction এর ক্ষেত্রে Screening সম্পন্ন করা হয়                           | নির্ধারিত <a href="#">ওয়েব লিংক</a>  |                             |                        |   |



প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|--------|--|--|--|-----------------------------|---|--|
| (১)    | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                         | (৬)   | (৭)  |
| ৯৭.    | প্রশিক্ষণ  | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক অভ্যন্তরীণ ও অনলাইন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, আউটরিচ প্রশিক্ষণ, ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ ও শিক্ষা সফর | রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি  | বিনামূল্যে                  | প্রশিক্ষণ কোর্সের সময় অনুযায়ী ১ হতে ৩০ কর্মদিবস | জনাব মোহাম্মদ সাফায়েত হোসেন<br>প্রিন্সিপাল ও জিএম<br>রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি<br>+৮৮-০২-৪৭১১৪৪০৯<br><a href="mailto:ho-rbta@rupalibank.org">ho-rbta@rupalibank.org</a> |
| ৯৮.    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রদান | চাহিদা মারফত   | আয়কর পরিগণনা প্রত্যয়নপত্র;<br><br>প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ  | বিনামূল্যে                  | তাৎক্ষণিক   | জনাব অজিত কুমার সরকার<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>অর্থ প্রশাসন বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬<br><a href="mailto:ho-cad@rupalibank.org">ho-cad@rupalibank.org</a>                       |
| ৯৯.    | আপত্তি নিষ্পত্তি                                       | নিষ্পত্তির জন্য কর্তৃপক্ষ বরাবরে উপস্থাপন  | আপত্তির জবাব ও যথাযথ প্রমাণক (বিবরণী, ভাউচার, দলিলাদি, রেজিস্টার ও ইত্যাদি)<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>শাখা, জোনাল অফিস, বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় | -                           | নিরীক্ষা প্রতিবেদনের নির্ধারিত মেয়াদ             | জনাব মোঃ জামাল আবু নাসের<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>কমপ্লায়েন্স বিভাগ<br>+৮৮-০২-২২৩৩৮২৬৪৩<br><a href="mailto:ho-compliance@rupalibank.org">ho-compliance@rupalibank.org</a>      |
| ১০০.   | ক্লিয়ারেন্স প্রদান                                    | ১. আপত্তির বিষয়ে অবহিতকরণ<br>২. দায়-দেনা ও অভিযোগ বিষয়ে অবহিতকরণ  | নিরীক্ষা প্রতিবেদন, তদন্ত প্রতিবেদন<br><br>প্রাপ্তিস্থান:<br>শাখা, জোনাল অফিস, বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়   |                             | ০৩ কর্মদিবস                                       |  |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

## ৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ

## ৩.১) বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ (১০ টি)

| ক্রমিক নং | বিভাগীয় কার্যালয়                             | ক্রমিক নং | বিভাগীয় কার্যালয়                              |
|-----------|--|-----------|---|
| ১.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর</a> | ২.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা দক্ষিণ</a> |
| ৩.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ</a>  | ৪.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর</a>       |
| ৫.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী</a>    | ৬.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট</a>       |
| ৭.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা</a>      | ৮.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল</a>      |
| ৯.        | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা</a>   | ১০.       | <a href="#">বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম</a>   |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

৩.২) জোনাল অফিসসমূহ (৩৬ টি)

| ক্রমিক নং | বিভাগীয় কার্যালয় | ক্রমিক নং | জোনাল অফিসসমূহ           |
|-----------|--------------------|-----------|--------------------------|
| ১.        | <u>ঢাকা উত্তর</u>  | ১।        | <u>ঢাকা উত্তর</u>        |
|           |                    | ২।        | <u>ঢাকা উত্তর-পশ্চিম</u> |
|           |                    | ৩।        | <u>ফরিদপুর</u>           |
|           |                    | ৪।        | <u>গোপালগঞ্জ</u>         |
|           |                    | ৫।        | <u>নারায়ণগঞ্জ</u>       |
| ২.        | <u>ঢাকা দক্ষিণ</u> | ১।        | <u>ঢাকা দক্ষিণ</u>       |
|           |                    | ২।        | <u>ঢাকা সেন্ট্রাল</u>    |
| ৩.        | <u>ময়মনসিংহ</u>   | ১।        | <u>ময়মনসিংহ</u>         |
|           |                    | ২।        | <u>টাঙ্গাইল</u>          |
|           |                    | ৩।        | <u>জামালপুর</u>          |
| ৪.        | <u>রংপুর</u>       | ১।        | <u>রংপুর</u>             |
|           |                    | ২।        | <u>লালমনিরহাট</u>        |
|           |                    | ৩।        | <u>দিনাজপুর</u>          |
| ৫.        | <u>রাজশাহী</u>     | ১।        | <u>রাজশাহী</u>           |
|           |                    | ২।        | <u>বগুড়া</u>            |
|           |                    | ৩।        | <u>পাবনা</u>             |
|           |                    | ৪।        | <u>নওগাঁ</u>             |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রমিক নং | বিভাগীয় কার্যালয়        | ক্রমিক নং | জোনাল অফিসসমূহ                   |
|-----------|---------------------------|-----------|----------------------------------|
| ৬.        | <a href="#">সিলেট</a>     | ১।        | <a href="#">সিলেট</a>            |
|           |                           | ২।        | <a href="#">মৌলভীবাজার</a>       |
|           |                           | ৩।        | <a href="#">সুনামগঞ্জ</a>        |
| ৭.        | <a href="#">খুলনা</a>     | ১।        | <a href="#">খুলনা</a>            |
|           |                           | ২।        | <a href="#">বাগেরহাট</a>         |
|           |                           | ৩।        | <a href="#">যশোর</a>             |
|           |                           | ৪।        | <a href="#">কুষ্টিয়া</a>        |
| ৮.        | <a href="#">বরিশাল</a>    | ১।        | <a href="#">বরিশাল</a>           |
|           |                           | ২।        | <a href="#">পটুয়াখালী</a>       |
|           |                           | ৩।        | <a href="#">পিরোজপুর</a>         |
|           |                           | ৪।        | <a href="#">ভোলা</a>             |
| ৯.        | <a href="#">কুমিল্লা</a>  | ১।        | <a href="#">কুমিল্লা</a>         |
|           |                           | ২।        | <a href="#">চাঁদপুর</a>          |
|           |                           | ৩।        | <a href="#">নোয়াখালী</a>        |
|           |                           | ৪।        | <a href="#">ফেনী</a>             |
|           |                           | ৫।        | <a href="#">লক্ষ্মীপুর</a>       |
| ১০.       | <a href="#">চট্টগ্রাম</a> | ১।        | <a href="#">চট্টগ্রাম পূর্ব</a>  |
|           |                           | ২।        | <a href="#">চট্টগ্রাম পশ্চিম</a> |
|           |                           | ৩।        | <a href="#">কক্সবাজার</a>        |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

## ৩.৩) শাখাসমূহ (৫৮৬ টি)

| ক্রমিক নং | বিভাগীয় কার্যালয় | শাখার সংখ্যা |
|-----------|--------------------|--------------|
| ১.        | ঢাকা উত্তর         | ৭৩           |
| ২.        | ঢাকা দক্ষিণ        | ৪৮           |
| ৩.        | ময়মনসিংহ          | ৪৯           |
| ৪.        | রংপুর              | ৪৬           |
| ৫.        | রাজশাহী            | ৭৬           |
| ৬.        | সিলেট              | ৫১           |
| ৭.        | খুলনা              | ৬১           |
| ৮.        | বরিশাল             | ৪৯           |
| ৯.        | কুমিল্লা           | ৭৪           |
| ১০.       | চট্টগ্রাম          | ৫৮           |
| ১১.       | লোকাল অফিস         | ০১           |

ব্যাংকের শাখাসমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক পিএলসি. এর ওয়েবসাইটে দেয়া আছে; ওয়েবসাইটে লিংক: <https://www.rupalibank.com.bd>





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

**৩.৪) উপশাখাসমূহ (৩১ টি)**

| ক্রম | জেলা             | থানা/উপজেলা        | উপশাখার নাম  | নিয়ন্ত্রণকারী শাখার নাম                              | উপশাখার ধরণ  | উদ্বোধনের তারিখ |
|------|------------------|--------------------|--|---|--------------|-----------------|
| ১ম   | রাজশাহী          | দুর্গাপুর          | <a href="#">হাট কানপাড়া উপশাখা, রাজশাহী</a>               | রাজশাহী প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (রুয়েট) শাখা, রাজশাহী | পল্লি উপশাখা | ১৪-০১-২০২১      |
| ২য়  | ব্রাহ্মণবাড়িয়া | বিজয়নগর           | <a href="#">চম্পকনগর উপশাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া</a>          | ব্রাহ্মণবাড়িয়া কর্পো: শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া        | পল্লি উপশাখা | ৩০-১২-২০২০      |
| ৩য়  | চাঁপাইনবাবগঞ্জ   | চাঁপাইনবাবগঞ্জ সদর | <a href="#">বালিয়াডাংগা উপশাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ</a>        | নয়াগোলা বাজার শাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ                   | পল্লি উপশাখা | ২২-০৯-২০২১      |
| ৪র্থ | কিশোরগঞ্জ        | অষ্টগ্রাম          | <a href="#">অষ্টগ্রাম উপশাখা, কিশোরগঞ্জ</a>                | বাজিতপুর শাখা, কিশোরগঞ্জ                              | পল্লি উপশাখা | ১৪-০৮-২০২২      |
| ৫ম   | পটুয়াখালী       | কলাপাড়া           | <a href="#">নোমরহাট বাজার উপশাখা, পটুয়াখালী</a>           | আমতলী শাখা, বরগুণা                                    | পল্লি উপশাখা | ১১-১০-২০২২      |
| ৬ষ্ঠ | ময়মনসিংহ        | গৌরীপুর            | <a href="#">গৌরীপুর উপশাখা, ময়মনসিংহ</a>                  | শ্যামগঞ্জ শাখা, ময়মনসিংহ                             | শহর উপশাখা   | ১৬-১০-২০২২      |
| ৭ম   | ময়মনসিংহ        | ময়মনসিংহ সদর      | <a href="#">পরানগঞ্জ বাজার উপশাখা, ময়মনসিংহ</a>           | ছোট বাজার কর্পোরেট শাখা, ময়মনসিংহ                    | পল্লি উপশাখা | ১৬-১০-২০২২      |
| ৮ম   | নওগাঁ            | মান্দা             | <a href="#">চৌবাড়িয়া উপশাখা, নওগাঁ</a>                   | তানোর শাখা, রাজশাহী                                   | পল্লি উপশাখা | ২৫-১০-২০২২      |
| ৯ম   | কুষ্টিয়া        | দৌলতপুর            | <a href="#">দৌলতপুর উপশাখা, কুষ্টিয়া</a>                  | হোসেনাবাদ শাখা, কুষ্টিয়া                             | পল্লি উপশাখা | ২৭-১০-২০২২      |
| ১০ম  | ব্রাহ্মণবাড়িয়া | কসবা               | <a href="#">কুটি চৌমুহনী উপশাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া</a>      | ব্রাহ্মণবাড়িয়া কর্পো: শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া        | পল্লি উপশাখা | ১৪-১২-২০২২      |
| ১১শ  | চাঁদপুর          | কচুয়া             | <a href="#">জগতপুর বাজার উপশাখা, চাঁদপুর</a>               | হাজীগঞ্জ শাখা, চাঁদপুর                                | পল্লি উপশাখা | ১৪-১২-২০২২      |
| ১২শ  | সুনামগঞ্জ        | বিশ্বম্বরপুর       | <a href="#">পলাশ বাজার উপশাখা, সুনামগঞ্জ</a>               | সুনামগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, সুনামগঞ্জ                    | পল্লি উপশাখা | ১৪-১২-২০২২      |
| ১৩শ  | হবিগঞ্জ          | মাধবপুর            | <a href="#">শাহজিবাজার বিদ্যুৎ কেন্দ্র উপশাখা, হবিগঞ্জ</a> | মাধবপুর শাখা, হবিগঞ্জ                                 | পল্লি উপশাখা | ১৪-১২-২০২২      |
| ১৪শ  | সিরাজগঞ্জ        | কামারখন্দ          | <a href="#">পাইকশা বাজার উপশাখা, সিরাজগঞ্জ</a>             | সিরাজগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, সিরাজগঞ্জ                    | পল্লি উপশাখা | ২০-১২-২০২২      |
| ১৫শ  | কুষ্টিয়া        | কুষ্টিয়া সদর      | <a href="#">লাহিনী বটতলা উপশাখা, কুষ্টিয়া</a>             | কুষ্টিয়া কর্পোরেট শাখা, কুষ্টিয়া                    | শহর উপশাখা   | ২০-১২-২০২২      |
| ১৬শ  | সাতক্ষীরা        | সাতক্ষীরা সদর      | <a href="#">কদমতলা উপশাখা, সাতক্ষীরা</a>                   | সাতক্ষীরা কর্পোরেট শাখা, সাতক্ষীরা                    | পল্লি উপশাখা | ২০-১২-২০২২      |
| ১৭শ  | ঢাকা             | কেরানীগঞ্জ         | <a href="#">খাড়াকান্দি উপশাখা, ঢাকা</a>                   | শোল্লা বাজার শাখা, ঢাকা                               | পল্লি উপশাখা | ২০-১২-২০২২      |
| ১৮শ  | ঢাকা             | মোহাম্মদপুর        | <a href="#">বসিলা উপশাখা, ঢাকা</a>                         | মোহাম্মদপুর শাখা, ঢাকা                                | শহর উপশাখা   | ২০-১২-২০২২      |
| ১৯শ  | নারায়নগঞ্জ      | ফতুল্লা            | <a href="#">ভুইগড় উপশাখা, নারায়নগঞ্জ</a>                 | ফতুল্লা শাখা, নারায়নগঞ্জ                             | পল্লি উপশাখা | ০১-০২-২০২৩      |
| ২০শ  | ঢাকা             | নবাবগঞ্জ           | <a href="#">পাড়াগ্রাম বাজার উপশাখা, ঢাকা</a>              | শোল্লা বাজার শাখা, ঢাকা                               | পল্লি উপশাখা | ০৩-০৪-২০২৩      |
| ২১শ  | চট্টগ্রাম        | রাঙ্গুনিয়া        | <a href="#">রাণীর হাট উপশাখা, চট্টগ্রাম</a>                | রাউজান শাখা, চট্টগ্রাম                                | পল্লি উপশাখা | ০৭-০৯-২০২৩      |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

| ক্রম | জেলা      | থানা/উপজেলা   | উপশাখার নাম                                    | নিয়ন্ত্রণকারী শাখার নাম        | উপশাখার ধরণ  | উদ্বোধনের তারিখ |
|------|-----------|---------------|--|---------------------------------|--------------|-----------------|
| ২২শ  | ময়মনসিংহ | মাদারগঞ্জ     | <a href="#">মাদারগঞ্জ উপশাখা, জামালপুর</a>     | কয়ড়া বাজার শাখা, জামালপুর     | শহর উপশাখা   | ২৬-১১-২০২৩      |
| ২৩শ  | ঢাকা      | শেরেবাংলা নগর | <a href="#">আগারগাঁও উপশাখা, ঢাকা</a>          | রোকেয়া সরনী শাখা, ঢাকা         | শহর উপশাখা   | ২৯-১১-২০২৩      |
| ২৪শ  | শরীয়তপুর | সখিপুর        | <a href="#">মোল্লা বাজার উপশাখা, শরীয়তপুর</a> | গোসাইরহাট শাখা, শরীয়তপুর       | পল্লি উপশাখা | ২০-০২-২০২৪      |
| ২৫শ  | ঢাকা      | মুগদা         | <a href="#">মান্ডা উপশাখা, ঢাকা</a>            | মুগদা শাখা, ঢাকা                | শহর উপশাখা   | ২৫-০৩-২০২৪      |
| ২৬শ  | বরিশাল    | মুলাদী        | <a href="#">নাজিরপুর উপশাখা, বরিশাল</a>        | মুলাদী বন্দর শাখা, বরিশাল       | পল্লি উপশাখা | ০৩-০৪-২০২৪      |
| ২৭শ  | খুলনা     | বটিয়াঘাটা    | <a href="#">জিরো পয়েন্ট উপশাখা, খুলনা</a>     | কে.ডি.এ. নিউমার্কেট শাখা, খুলনা | পল্লি উপশাখা | ৩০-০৪-২০২৪      |
| ২৮শ  | নাটোর     | লালপুর        | <a href="#">লালপুর বাজার উপশাখা, নাটোর</a>     | আব্দুলপুর শাখা, নাটোর           | পল্লি উপশাখা | ০৯-০৫-২০২৪      |
| ২৯শ  | রাজশাহী   | গোদাগাড়ী     | <a href="#">গোদাগাড়ী উপশাখা, রাজশাহী</a>      | কাকনহাট শাখা, রাজশাহী           | শহর উপশাখা   | ১২-০৫-২০২৪      |
| ৩০শ  | কুমিল্লা  | লালমাই        | <a href="#">বেলঘর উপশাখা, কুমিল্লা</a>         | ভূশিচ বাজার শাখা, কুমিল্লা      | পল্লি উপশাখা | ২৩-০৫-২০২৪      |
| ৩১শ  | ময়মনসিংহ | ময়মনসিংহ সদর | <a href="#">কেওয়াটখালী উপশাখা, ময়মনসিংহ</a>  | থানাঘাট শাখা, ময়মনসিংহ         | শহর উপশাখা   | ০৩-০৬-২০২৪      |

৩.৪) সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহ (২ টি)

|  |  |
|--|--|
| <p>রূপালী ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড<br/>সাধারণ বীমা টাওয়ার (৮ম তলা),<br/>৩৭/এ, দিলকুশা বা/এ<br/>ঢাকা - ১০০০।<br/><a href="http://www.ril.com.bd">http://www.ril.com.bd</a></p> | <p>রূপালী ব্যাংক সিকিউরিটিজ লিমিটেড<br/>ইম্পাহানী ভবন (৭ম তলা),<br/>১৪-১৫ মতিঝিল বা/এ<br/>ঢাকা - ১০০০।<br/><a href="http://www.rbsl.com.bd">http://www.rbsl.com.bd</a></p> |
|--|--|





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিষ্ঠ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                            |
|--------|---|
| ১.     | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান   |
| ২.     | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা                               |
| ৩.     | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪.     | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা                    |
| ৫.     | সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা                                 |
| ৬.     | প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা                                      |





প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

**৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System - GRS):**

কাজ্জিকৃত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বিভাগীয় প্রধানের সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                                     | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|--------|--|---|--|--|
| ১.     | বিভাগীয় প্রধান সমাধান দিতে না পারলে                               | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা<br>(GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | জনাব প্রবীর কুমার চক্রবর্তী<br>উপমহাব্যবস্থাপক<br>ভিজিলেন্স ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ<br>ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬<br>মোবাইল নম্বর: ০১৮১০০২৭৬৪৬<br>ই-মেইল: <a href="mailto:ho-vigilance@rupalibank.org">ho-vigilance@rupalibank.org</a> | সাধারণভাবে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে<br><br>তদন্ত হলে অতিরিক্ত ১০ কর্মদিবসের মধ্যে |
| ২.     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা  | জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর<br>ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও<br>ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬১<br>ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৪৮১<br>ই-মেইল: <a href="mailto:md@rupalibank.org">md@rupalibank.org</a>  | আপিল নিষ্পত্তি ২০ কর্মদিবসের মধ্যে   |



রূপালী ব্যাংক পিএলসি. এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রিন্ট করে সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।



(মোঃ ওমর শরীফ)

সিনিয়র অফিসার

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



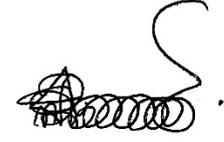
(মোঃ আবু তাহের প্রধান)

সহকারী মহাব্যবস্থাপক

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



(আফরোজা সুলতানা)

উপমহাব্যবস্থাপক

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

