



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER)

জোনাল অফিস



মার্চ, ২০২৪

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা - ১০০০।

www.rupalibank.com.bd

জোনাল অফিস

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 দ্রুতিকরণ এবং জনসম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক চাহিদাপূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|---|------------------------|---|--|---------------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১. | তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান। | ই-মেইল/পত্রের মাধ্যমে। | ওয়েবসাইট/ই-মেইল/পত্র মারফত। | বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে। | তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |



জোনাল অফিস

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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|---|--|--|-----------------------------|---|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১. | ঋণ মঞ্জুর। | জোনাল ম্যানেজারের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় অধস্তন শাখা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব যাচাই-বাছাই শেষে ঋণ মঞ্জুর এবং ক্ষমতা বহির্ভূত ঋণ সীমা হলে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ। | <ul style="list-style-type: none"> ঋণগ্রহীতার আবেদন। শাখার প্রস্তাব এবং সুপারিশ। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | পূর্নাস্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস এবং প্রক্রিয়াকরণের সময় সর্বোচ্চ ০৫ কর্মদিবস। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ২. | বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষকে চাহিত তথ্য সরবরাহ। | চাহিত তথ্যাদি অধস্তন অফিস/শাখা হতে সংগ্রহপূর্বক সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। | নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্র/ফরমেট। | বিনামূল্যে। | নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্রে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|---------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১. | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। সর্বশেষ শ্রান্তি বিনোদন ছুটির তথ্য। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ২. | পিআরএল মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি। শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত তথ্যাদি। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ৩. | মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|---|--|--|-----------------------------|---|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৪. | সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলের বিপরীতে অগ্রিম মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। ভবিষ্য তহবিল স্থিতির বিবরণী ও প্রত্যয়নপত্র। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ৫. | অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী (চিকিৎসা, বহিঃবাংলাদেশ ও অন্যান্য)। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি। বিগত ০১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত তথ্যাদি। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ৬. | প্রশিক্ষণ। | বিভাগীয় কার্যালয়, প্রধান কার্যালয় এবং RBTA - এর সাথে সমন্বয় করে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা। | প্রয়োজ্য নহে। | বিনামূল্যে। | প্রশিক্ষণের ধরণ অনুযায়ী ০১ দিন থেকে ০৫ সপ্তাহ। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|--|--|--|-----------------------------|---------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৭. | অবসরোত্তর পাওনাদি (গ্রাচুইটি) ও পেনশন মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। বিগত ০৫ (পাঁচ) বছরের সকল কর্মস্থল থেকে অনাপত্তি। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ৮. | কর্মচারী গৃহ নির্মাণ/মোটর সাইকেল/এক্সিকিউটিভ কার ঋণ মঞ্জুরী। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। গৃহীত ঋণ ও পিআরএল - এ গমনের তারিখ সংক্রান্ত তথ্যাদি। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ৯. | জোনাল ম্যানেজারের ক্ষমতায় মৃত হিসাবধারীর হিসাবে রক্ষিত আমানত উত্তরাধিকারীকে প্রদান। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> উত্তরাধিকারীর আবেদন। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|---|--|--|--------------------------------|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১০. | নতুন শাখা/উপশাখা/বুথ স্থাপন। | চাহিদার প্রেক্ষিতে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে নতুন শাখা/উপশাখা/বুথ স্থাপনের প্রস্তাব বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ ও সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ এবং অনুমোদন প্রাপ্তির পর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন। | <ul style="list-style-type: none"> শাখা/উপশাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব। ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | অনুমোদনে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ১১. | বিদ্যমান শাখা/উপশাখা/বুথ - এর ভাড়াচুক্তি নবায়ন এবং শাখা/উপশাখা/বুথ স্থানান্তর। | যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে প্রস্তাব বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ ও সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ এবং অনুমোদন প্রাপ্তির পর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন। | <ul style="list-style-type: none"> ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট। ভবন মালিকের আবেদন। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা।</p> | বিনামূল্যে। | অনুমোদনে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ১২. | বদলী। | নীতিমালা অনুযায়ী নির্দিষ্ট মেয়াদান্তে/কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে। | প্রযোজ্য নহে। | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|--|--|---|-----------------------------|---------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১৩. | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল ইত্যাদি অনুমোদন। | সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান। | খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ১৪. | অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা। | প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে প্রয়োজনের নিরিখে তদন্ত এবং বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত কাজ। | স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ১৫. | পাসপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি। | নির্ধারিত ফর্ম ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয় প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা। | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ১৬. | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণ অনুমতি। | নির্ধারিত ফর্ম ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে বিভাগীয় কার্যালয়, প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র। ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি। শংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র। বিগত ০১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত তথ্যাদি। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/শাখা। | বিনামূল্যে। | যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |





জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|--------------------------------------|---|--|-----------------------------|------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১৭. | সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত। | সঞ্চয়পত্র ক্রয়-বিক্রয় করার জন্য এবং সংশ্লিষ্ট ইউজার আইডি সংক্রান্ত শাখার আবেদন বিভাগীয় কার্যালয়, প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ। | প্রযোজ্য নহে। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ১৮. | বাংলাদেশ সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা। | বাংলাদেশ সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা প্রদানের জন্য বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা। | সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সরকারি অফিসসমূহ হতে জারিকৃত সার্কুলারের আলোকে প্রধান কার্যালয়ের সার্কুলার। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ১৯. | আমানত সংক্রান্ত কার্যক্রম। | বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা। | প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত ইস্তেহার। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |
| ২০. | রেমিট্যান্স সংক্রান্ত কার্যক্রম। | বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা। | প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত ইস্তেহার। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

| 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) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|----------------------------|--|---|--------------------------------|---------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ২১. | ঋণ সংক্রান্ত কার্যক্রম। | বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা। | প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত ইস্তেহার। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | জোনাল ম্যানেজার |
| ২২. | বাজেট সংক্রান্ত কার্যক্রম। | বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা। | প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত ইস্তেহার। | বিনামূল্যে। | নিয়মিতভাবে। | সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা। | |



জোনাল অফিস

৩. আওতাধীন শাখাসমূহ (৫৬৭ টি)

| ক্রমিক নং | জোনাল অফিসসমূহ | শাখার সংখ্যা | ক্রমিক নং | জোনাল অফিসসমূহ | শাখার সংখ্যা |
|-----------|-----------------------------------|--------------|-----------|----------------------------------|--------------|
| ১. | ঢাকা উত্তর | ১৬ | ১৯. | মৌলভীবাজার | ১৭ |
| ২. | ঢাকা উত্তর-পশ্চিম | ১২ | ২০. | সুনামগঞ্জ | ১২ |
| ৩. | ফরিদপুর | ১২ | ২১. | খুলনা | ১৯ |
| ৪. | গোপালগঞ্জ | ১০ | ২২. | বাগেরহাট | ০৯ |
| ৫. | নারায়নগঞ্জ | ১৮ | ২৩. | যশোর | ১৮ |
| ৬. | ঢাকা দক্ষিণ | ২২ | ২৪. | কুষ্টিয়া | ১৩ |
| ৭. | ঢাকা সেন্ট্রাল | ২১ | ২৫. | বরিশাল | ১৪ |
| ৮. | ময়মনসিংহ | ২৫ | ২৬. | পটুয়াখালী | ১৩ |
| ৯. | টাঙ্গাইল | ১২ | ২৭. | পিরোজপুর | ১২ |
| ১০. | জামালপুর | ১১ | ২৮. | ভোলা | ১০ |
| ১১. | রংপুর | ১৮ | ২৯. | কুমিল্লা | ২২ |
| ১২. | লালমনিরহাট | ১০ | ৩০. | চাঁদপুর | ১৩ |
| ১৩. | দিনাজপুর | ১৭ | ৩১. | নোয়াখালী | ১৫ |
| ১৪. | রাজশাহী | ১৯ | ৩২. | ফেনী | ১৫ |
| ১৫. | বগুড়া | ২১ | ৩৩. | লক্ষ্মীপুর | ০৯ |
| ১৬. | পাবনা | ২২ | ৩৪. | চট্টগ্রাম পূর্ব | ২০ |
| ১৭. | নওগাঁ | ১৩ | ৩৫. | চট্টগ্রাম পশ্চিম | ২৭ |
| ১৮. | সিলেট | ২২ | ৩৬. | কক্সবাজার | ০৮ |

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



জোনাল অফিস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|---|
| ১. | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান। |
| ২. | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা। |
| ৩. | প্রয়োজ্য 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। |



জোনাল অফিস

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

কাজক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার 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. | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে। | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | জনাব প্রবীর কুমার চক্রবর্তী উপমহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬ মোবাইল নম্বর: ০১৮১০০২৭৬৪৬ ই-মেইল: ho-vigilance@rupalibank.org | সাধারণভাবে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে। তদন্ত হলে অতিরিক্ত ১০ কর্মদিবসের মধ্যে। |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে। | আপিল কর্মকর্তা। | জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬১ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৪৮১ ই-মেইল: md@rupalibank.org | 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।



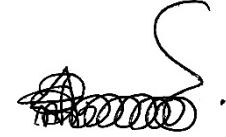
(মোঃ ওমর শরীফ)

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।

