



রূপালী ব্যাংক লিমিটেড RUPALI BANK LIMITED

প্রধান কার্যালয়

৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা

ঢাকা-১০০০

www.rupalibank.com.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER)

তারিখ: ৩০-০৩-২০২৩

(সর্বশেষ হালনাগাদকৃত)



রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

RUPALI BANK LIMITED

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens' Charter)

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

রূপকল্প (Vision)

- গ্রাহকগণকে আর্থিক অংশীদার বিবেচনা করে 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 গ্রাহক আর্থিক সফলতা অর্জন করতে পারে;
- ফলপ্রসূ কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সচেষ্ট থাকা;
- নৈতিক মূল্যবোধ সমুন্নত রেখে উচ্চতর মানসম্পন্ন উদ্ভাবনী ব্যাংকিং সেবা, সমকালীন উন্নত প্রযুক্তিগত ও অবকাঠামোগত সুবিধা, উন্নত সেবা প্যাকেজ ও সেবার দ্রুতীকরণ এবং জনসম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক চাহিদা পূরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	সঞ্চয়ী আমানত হিসাব সুদহার: ৩.০০% (পরিবর্তনশীল)	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন/উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ পত্রের ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	প্রতি ষান্মাসিকে: ১০,০০০/- টাকা পর্যন্ত ফ্রি; ১০,০০০/- টাকার অধিক কিন্তু ২৫,০০০/- টাকা পর্যন্ত সর্বোচ্চ ১০০/- টাকা; ২৫,০০০/- টাকার অধিক কিন্তু ২.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত সর্বোচ্চ ২০০/- টাকা; ২.০০ লক্ষ টাকার অধিক কিন্তু ১০.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত সর্বোচ্চ ২৫০/- টাকা; ১০.০০ লক্ষ টাকার অধিক গড় আমানত স্থিতির ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০০/- টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২	চলতি আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, MOA এবং AOA এর ফটোকপি লিমিটেড কোম্পানির, Incorporation সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি, Account Opening এবং Account Operation এর বোর্ড রেজুলেশন, এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	প্রতি ঘান্নাসিকে সর্বোচ্চ ৩০০/- টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩	SND আমানত হিসাব সুদহার: ১.০০ কোটির কম - ২.৫০%, ১.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ২৫.০০ কোটির কম - ৩.০০%, ২৫.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ৫০.০০ কোটির কম - ৩.২৫%, ৫০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ১০০.০০ কোটির কম - ৩.৫০%, ১০০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ৩০০.০০ কোটির কম - ৩.৭৫%, ৩০০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ৪.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, প্রতিষ্ঠান/কোম্পানির ক্ষেত্রে MOA এর ফটোকপি, কোম্পানির অনুমোদন, ফান্ড ট্রান্সফার/নগদ উত্তোলনের জন্য ৭ দিনের নোটিশ, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন/ উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ পত্রের ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	প্রতি ঘান্নাসিকে সর্বোচ্চ ৫০০/- টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৪	স্থায়ী আমানত হিসাব সুদহার: ব্যক্তি পর্যায়ে ৩ মাস মেয়াদী - ৭.০০% ৬ মাস মেয়াদী - ৭.০০% ১২ মাস/১ বছর মেয়াদী - ৭.০০% প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ৩ মাস মেয়াদী - ৬.৫০% ৬ মাস মেয়াদী - ৬.৭৫% ১২ মাস/১ বছর মেয়াদী - ৭.০০%	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্মসনদ, ইউনিয়ন/উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক সনদ পত্রের ফটোকপি, ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক পরিচয় প্রদান, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, MOA এবং AOA এর ফটোকপি, লিমিটেড কোম্পানির জন্য, Incorporation সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি, Account Opening এবং Account Operation এর বোর্ড রেজুলেশন, এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫	রূপালী মিলিওনিয়ার ডিপোজিট স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৬	রূপালী ডাবল বেনিফিট স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৭	রূপালী মাসিক সঞ্চয়ী স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৮	রূপালী ত্রৈমাসিক মুনাফা স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৯	রূপালী কোটিপতি ডিপোজিট স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১০	রূপালী লাখপতি ডিপোজিট স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১১	রূপালী মাসুলী বেনিফিট ফর সিনিয়র সিটিজেনস স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে, শুধুমাত্র ৬০ ও তদুর্ধ্ব বাংলাদেশী নাগরিক	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১২	রূপালী সিনিয়র সিটিজেন সেভিংস স্কিম	হিসাব খোলার মাধ্যমে, শুধুমাত্র ৬০ ও তদুর্ধ্ব বাংলাদেশী নাগরিক	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; স্বয়ংক্রিয়ভাবে কর্তন	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৩	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব	১৮ বছরের কম বয়সী স্কুল/কলেজ শিক্ষার্থীদের হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ এর ফটোকপি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, হিসাব পরিচালনাকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৪	পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীদের সম্বন্ধী হিসাব	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তালিকাভুক্ত এনজিও'র সাথে চুক্তিবদ্ধ শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট এনজিও কর্তৃক মনোনীত তাদের ০২(দুই) জন কর্মকর্তার ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি, পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীর ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ এর ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরম প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৫	প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য ১০ টাকায় ব্যাংক হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার প্রত্যায়ন; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৬	কৃষকের ব্যাংক হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত কৃষি উপকরণ সহায়তা কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৭	ফুড ও লাইভলীহুড সিকিউরিটি প্রকল্পের আওতায় অতি দরিদ্র উপকারভোগীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত এফএলএস উপকারভোগী কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৮	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে দুঃস্থ পুনর্বাসনসনের লক্ষ্যে অনুদানের উপকারভোগী আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত পরিচয়পত্র/সনদ অথবা হিন্দু ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট কর্তৃক ইস্যুকৃত প্রত্যায়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
১৯	তৈরি পোষাক শিল্পে কর্মরত শ্রমিক আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, তৈরি পোষাক শিল্প কারখানার ইস্যুকৃত আইডি কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২০	ক্ষুদ্র জীবন বীমা পলিসি গ্রহীতা আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, ৮১,৫০,০০০/- পর্যন্ত বীমা পলিসির প্রিমিয়াম জমার বই/জীবন বীমা দলিল; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২১	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় ভাতাভোগীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, পিপিও (Pension Payment Order) নম্বর সম্বলিত ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২২	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচির সুবিধাভোগীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত কর্মী পরিচিতি/নিবন্ধন কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৩	ঢাকা উত্তর ও ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের পরিচ্ছন্ন শ্রমিকদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক ইস্যুকৃত কর্মী পরিচিতি/নিবন্ধন কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৪	এলএসবিপিসি (লেদার সেক্টর বিজনেস প্রমোশন কাউন্সিল) প্রকল্পভুক্ত পাদুকা ও চামড়া জাত পণ্য প্রস্তুতকারী ক্ষুদ্র কারখানার কারিগরদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, কর্মরত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ইস্যুকৃত কর্মী পরিচিতি/নিবন্ধন কার্ড/আইডি কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৫	ন্যাশনাল সার্ভিস কর্মসূচির সুবিধাভোগীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, হিসাবধারীর বর্তমানে কোন কর্মসংস্থান নেই মর্মে ব্যাংক কর্মকর্তা নিশ্চিত হতে হবে; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৬	দৃষ্টি প্রতিবন্ধীসহ অন্যান্য সকল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, পিপিও (Pension Payment Order) নম্বর সম্বলিত ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৭	মুক্তিযোদ্ধাদের আমানত হিসাব খোলা	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, ও মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২৮	পূর্বতন ছিটমহলবাসীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, হিসাব খোলার সময় ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক হিসাবধারী ছিটমহল অধিবাসী ছিলেন কি না তা নিশ্চিত হতে হবে। এক্ষেত্রে স্থানীয় জনপ্রতিনিধি/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র গ্রহণ করা যেতে পারে প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ তাজউদ্দিন মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮০ ১৭১২-৫৯৭২৫৫ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
২৯	লকার সেবা	বিধি মোতাবেক যোগ্য কোন নাগরিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্কে আবেদন করলে ডেস্ক কর্মকর্তা লকার খালি থাকা সাপেক্ষে কাগজপত্র যাচাই-বাছাই অত্তে শাখা প্রধানের অনুমোদন নিয়ে লকার সেবা চালু করবেন।	জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ২কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, শাখায় চলমান হিসাব, নমুনা স্বাক্ষর ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান: শাখার তালিকা	শিডিউল অফ চার্জস অনুযায়ী; বাৎসরিক লকার ফি: ছোট-২০০০/- টাকা, মাঝারি-২৫০০/- টাকা, বড়-৩০০০/- টাকা, জামানত-৫০০০/- টাকা (ফেরতযোগ্য), চাবি হারনোর ক্ষেত্রে ৩০০০/- টাকা, ব্যাংক কর্মরত/ অবসরপ্রাপ্ত স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীর জন্য ৫০% ছাড় গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩০	ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত ছেঁড়া-ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩১	সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ	MICR/Non MICR চেক বই এবং অন্যান্য সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ করা হয়	ব্যাংকের নির্ধারিত সফটওয়্যারের মাধ্যমে চাহিদাপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	শিডিউল অফ চার্জস অনুযায়ী; Non MICR চেক ১০ পাতা ২০/-, ২০ পাতা ৪০/- টাকা, MICR চেক বই SB- ১০ পাতা ৩০/- ও অন্যান্য হিসাবের ক্ষেত্রে ৫০ পাতা ১৫০/- টাকা; শাখার হিসাব ডেবিট করে	সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩০৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩২	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ এবং তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	এক্সচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক প্রদত্ত ফরম, ব্যাংক হিসাব, মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থান: শাখাসমূহ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মাহবুব রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক রেমিটেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৫৭১৬৩৬৮৬ ই-মেইল: ho-dgmrem@rupalibank.org
৩৩	অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	বিইএফটিএন-এর মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাবে জমাকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে রেমিটেন্স প্রেরণ	বৃহদাংকের রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে প্রেরকের পরিচিতি, অর্থের উৎস সংক্রান্ত প্রমাণক; প্রাপ্তিস্থান: রেমিটেন্স বিভাগ	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাহবুব রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক রেমিটেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৫৭১৬৩৬৮৬ ই-মেইল: ho-dgmrem@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩৪	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট	পাসপোর্টের মূল কপি, Visa-ও কপি, Ticket এর কপি, TM ফর্ম পাসপোর্টের প্রথম ও পাতার ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সকল AD Branch	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; ২০০.০০ টাকা কমিশন ও ৩০.০০ টাকা ভ্যাট নগদ গ্রহণের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ হায়দার আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী (ফ্রন্ট অফিস) বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬২৯০ ই-মেইল: ho-treasury@rupalibank.org
৩৫	প্রিমিয়াম বন্ড ও ইনভেস্টমেন্ট বন্ড সেবা	প্রবাসী বাংলাদেশি কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রার বিপরীতে বন্ড ক্রয়, বিক্রয়, পুনঃ বিনিয়োগ, সুদ প্রদান এবং নগদায়ন করা হয়	দেশে রেমিটেন্স প্রেরণকারী প্রবাসী বাংলাদেশীর ২কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, স্যালারি সার্টিফিকেট/নিয়োগপত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, NID এর ফটোকপি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, নমিনির ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, NID এর ফটোকপি, DP1, DB1, DIB1 ফর্ম লিমিটেড	বিনামূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
৩৬	ওয়েজ আর্নর্স বন্ড	প্রবাসী সরকারি ও বেসরকারি বাংলাদেশি চাকুরীজীবীগণ ডলারের বিপরীতে ওয়েজ আর্নর্স বন্ড ক্রয় করতে পারবেন	কোম্পানির ক্ষেত্রে হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স, পর্ষদের Resolution, আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন, পরিচালকদের বায়োডাটা প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় কার্যালয়, ও নিকুঞ্জ শাখা, ঢাকা	বিনামূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
৩৭	স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ বিতরণ	হিসাব খোলার মাধ্যমে	গ্রাহকের আবেদনপত্র, শাখার অনুমোদনপত্র, চার্জ ফরম স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাব লিয়েন; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	চার্জ ফরম ৬৫০/- টাকা এবং স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাব লিয়েন ১০/- টাকা; অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৩৮	সিএমএসএমই ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	রূপালী ব্যাংকে হিসাব, এসএমই ঋণের পরিশিষ্টসমূহ, ব্যবসায়িক লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ট্রেড লাইসেন্স, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), ছবি (৪ কপি পিপি সাইজ), জাতীয় পরিচয়পত্র, যথাযথভাবে সম্পাদিত অংশীদারী চুক্তিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, মজুদ পণ্য বিবরণী, (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ঋণ গ্রহীতার সম্পদের বিবরণী), ঋণের উদ্দেশ্য, ব্যবহার, ও পরিশোধের পরিকল্পনা, প্রচলিত নিয়মে জামানত সংক্রান্ত অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/ কাগজপত্রাদি। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩৯	সিসি (হাইপো), সিসি (প্লেজ)	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	রূপালী ব্যাংকে হিসাব, ব্যবসায়িক লাইসেন্স (প্র- যোজ্য ক্ষেত্রে), ট্রেড লাই- সেন্স, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), ছবি (৪ কপি পিপি সাইজ), জাতীয় পরিচয়পত্র, যথাযথভাবে সম্পাদিত অংশীদারী চুক্তিপত্র (প্র- যোজ্য ক্ষেত্রে), আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, মজুদ পণ্য বিবরণী, ঋণ গ্রহীতার সম্প- দের বিবরণী, ঋণের উদ্দেশ্য, ব্যবহার, পরিশোধের পরিকল্পনা, প্রচলিত নিয়মে জামানত সংক্রান্ত অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/ কাগজপত্রাদি। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৪০	কার লোন	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণের আবেদনপত্র (সাদা কাগজে), আবেদনকারীর ব্যক্তিগত দায় ও সম্পদের ঘোষণাপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র (ঋণ গ্রহীতা, স্বামী/স্ত্রী ও গ্যারান্টর), হাল সাল পর্যন্ত আয়কর প্রদানের সনদ, গ্যারান্টরের জীবন বৃত্তান্ত, গ্যারান্টরের ব্যক্তিগত দায় ও সম্পদের ঘোষণাপত্র, গ্যারান্টরের ছবিসহ হালসাল পর্যন্ত আয়কর সনদ, সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট থেকে তিনটি কোটেশন, ডিপি নোট-১/২, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), গাড়ি ব্যবসায়ের ট্রেড লাইসেন্স/ব্যবসায়িক লাইসেন্স, অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/ কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৪১	Any Purpose Loan	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	রূপালী ব্যাংকে হিসাব, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), ছবি (৪ কপি পিপি সাইজ), জাতীয় পরিচয়পত্র (ঋণ গ্রহীতা, স্বামী/স্ত্রী ও গ্যারান্টর), যথাযথভাবে সম্পাদিত অংশীদারী চুক্তিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, ৩য় পক্ষ জামিনদার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ঋণগ্রহীতার সম্পদের বিবরণী, টিন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), প্রচলিত নিয়মে জামানত সংক্রান্ত অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/ কাগজপত্রাদি। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪২	Student Loan	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণের আবেদন (সাদা কাগজে), ছবি (২ কপি পিপি সাইজ), সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সার্টিফিকেটসমূহ ও বৈধ পাসপোর্ট এর সত্যায়িত ফটোকপি, ১জন গ্যারান্টর (পিতা/মাতা/ভাই/বোন/ আত্মীয়স্বজন) গ্যারান্টি, সংশ্লিষ্ট দেশের শিক্ষা বা বৈদেশিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক বিশেষভাবে অনুমোদিত বিদেশী কলেজ/ বিশ্ববিদ্যালয় থেকে প্রস্তাবপত্র (Offer letter) এবং পড়াশুনার ও ধাকা খাওয়া খরচের বিবরণ (Tuition Fees & Living Cost) সহ আনুসংগিক কাগজপত্রাদি (যেমন ঐ-২০ আমেরিকার শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক শিক্ষার্থীর অনুকূলে ইস্যুকৃত Admission Letter)। প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৪৩	পার্সোনেল লোন	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	রূপালী ব্যাংকে হিসাব, ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন পত্র), ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মে Letter of Introduction, ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মে Letter of Undertaking, বিস্তারিত বিবরণ জামীনদারে, বিস্তারিত বিবরণ গ্রাহকের স্বামী/স্ত্রী, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), ছবি (৪ কপি পিপি সাইজ), জাতীয় পরিচয়পত্র (ঋণ গ্রহীতা, স্বামী/স্ত্রী ও গ্যারান্টর), টিন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য (নীট ওয়ার্থ সহ), ৩য় পক্ষ জামীনদার এবং পরিবারের ১জন জামীনদার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ঋণগ্রহীতার সম্পদের বিবরণী, ঋণের উদ্দেশ্য, ব্যবহার, পরিশোধের পরিকল্পনা, অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/ কাগজপত্রাদি(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	শিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য হবে। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	জনাব রমেশ চন্দ্র সিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৪৪	কর্পোরেট গ্যারান্টির বিপরীতে বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	শিডিউল অফ চার্জস অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে	৩০ কর্মদিবস	জনাব নাজমুন নাহার উপ-মহাব্যবস্থাপক হোম লোন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮২ ই-মেইল: ho-homeloan@rupalibank.org
৪৫	সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে/হিস্তে হারে বর্ণিত হার অনুযায়ী, পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী কর, চার্জ ও সুদ আরোপ করা হয়; হিসাব ডেবিট করে	৩০ কর্মদিবস	জনাব নাজমুন নাহার উপ-মহাব্যবস্থাপক হোম লোন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮২ ই-মেইল: ho-homeloan@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪৬	সরকারি গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে/ইস্তেহায়ে বর্ণিত হার অনুযায়ী, পরিচালনার ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ও ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী কর, চার্জ ও সুদ আরোপ করা হয়; হিসাব ডেবিট করে	৩০ কর্মদিবস	জনাব নাজমুন নাহার উপ-মহাব্যবস্থাপক হোম লোন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮২ ই-মেইল: ho-homeloan@rupalibank.org
৪৭	কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট (৮% সুদে)	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস/শাখার অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনপত্র, ঋণ গ্রহীতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি, কৃষক কার্ড ও কৃষি উপকরণ সহায়তা কার্ড, কৃষি ঋণ পাশ বই, বিদ্যুৎ বিলের কপি, প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতার সনদ, প্রাণিসম্পদ ঋণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট পশু ড্রয়ের রশিদ, ক্ষুদ্র ঋণের ক্ষেত্রে গ্রাহকের ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), খামার স্থাপনের ক্ষেত্রে পৌর/ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনাপত্তি এবং সংশ্লিষ্ট শাখার পূর্ণাঙ্গ ঋণ প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা।	১. চার্জ ফরম- ৬৫০ টাকা (স্ট্যাম্প খরচসহ)। তবে উল্লেখ্য, শস্য/ ফসল ঋণ (৫একর পর্যন্ত) শুধু ডিপি নোটের ৫০ টাকা স্ট্যাম্প চার্জ ব্যতীত আর কোন স্ট্যাম্প প্রয়োজন নেই। ২. সিআইবি-৩৪৫ টাকা (ব্যক্তির ক্ষেত্রে) ৫৭৫ টাকা (কোম্পানির ক্ষেত্রে)। তবে উল্লেখ্য, ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত শস্য ঋণের ক্ষেত্রে সিআইবি রিপোর্টের প্রয়োজন নেই। ৩. সঞ্চয়ী হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয়- ২৩০ টাকা/৩৪৫ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। তবে উল্লেখ্য, ১০ টাকার কৃষকের হিসাবের বিপরীতে কোন ধরনের চার্জ ধার্য করা যাবে না। অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	ক) শাখা ব্যবস্থাপকের নিজেই ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ১০ কার্যদিবস। খ) জোনাল ম্যানেজারের ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ১৫ কার্যদিবস। গ) বিভাগীয় প্রধানের (জি,এম) ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস। ঘ) প্রধান কার্যালয়ের ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ৫০ কার্যদিবস।	জনাব জেবু সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৫৬ ই-মেইল: ho-rcd@rupalibank.org
৪৮	শিল্প ঋণ (৭৫ কোটি টাকার বেশি)	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ডকুমেন্ট (রাজস্ব স্ট্যাম্প ফি), নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে পার্সোনাল গ্যারান্টি, ঋণের পরিমাণ অনুসারে মর্টগেজ ও পাওয়ার- অব-এটর্নি চার্জ, লিগ্যাল ফি, সার্ভে ড্যালুয়েশন ফি, বিভিন্ন ধরনের এফিডেভিট ফি, প্রসেসিং ফি ২০,০০০ টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	৬০ কর্মদিবস	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫০	ব্যাংক-এনজিও লিংকেজ ঋণ: (৮% সুদে)	গ্রাহকের আবেদন ও প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	গ্রাহকের আবেদন (এস,এফ-৮৬), পরিদর্শন প্রতিবেদন, এমআরএ- এর সনদ, এনজিও ব্যারের সনদ, সমাজসেবা অধিদপ্তরের সনদ বা জেলা/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়ের সনদ, যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত গঠনতন্ত্র ও সাংগঠনিক কাঠামো (Organogram), ক্ষুদ্র ঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য Manual, সংস্থার রেজুলেশন, আরজেএসসি কর্তৃক অনুমোদিত কার্যকরী কমিটির ডালিকা, অডিটেড ব্যালেন্সশিট: কিংত ০৩ বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী ও সম্পদ-দায়ের বিবরণী, বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে দায়-দেনা, Fund Utilisation Report, হালনাগাদ সিআইবি, ক্রেডিট রেটিং ও আয়কর সনদ, কার্যকরী কমিটির সব সদস্যের জাতীয় পরিচয়পত্র, পূর্বের অনুমোদনপত্র ও তা পরিপালিত হয়েছে মর্মে শাখার প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), চলতি/ এসটিডি হিসাবের বিবরণী এবং সর্গশ্রু শাখার পূর্ণাঙ্গ ঋণ প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: সর্গশ্রু শাখা। বিশেষভাবে উল্লেখ্য, ঋণ অনুমোদনক্রমত পর্ষদের এখতিয়ারাধীন। ঋণের সর্বনিম্ন সীমা: ৫০.০০ লক্ষ টাকা। বিঃদ্রঃ- যে কোন ঋণ প্রস্তাব পর্ষদের এখতিয়ারাধীন। সর্বনিম্ন ঋণসীমা: ৫০.০০ লক্ষ টাকা।	১. চার্জ ফরম- C.F.1,6,11,12: ৯৫০ টাকা স্ট্যাম্প। ২. সিআইবি- ৩৪৫ টাকা (ব্যক্তির ক্ষেত্রে), ৫৭৫ টাকা (কোম্পানির ক্ষেত্রে)। ৩. কর্পোরেট গ্যারান্টি, ঋণ চুক্তি ও অঙ্গীকারনামা- ৯০০ টাকার স্ট্যাম্প। ৪. সঞ্চয়ী হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয়-২৩০ টাকা/ ৩৪৫ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। পরিশোধ পদ্ধতিঃ ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ ৬০ কর্মদিবস	জনাব জেবু সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৩৫৯৩৫৬ ই-মেইল: ho-rcd@rupalibank.org
৫১	আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	রূপালী ব্যাংক এর AD Branch এর মাধ্যমে	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সর্গশ্রু শাখা ও বিভাগীয় কার্যালয়ের সুপারিশসহ প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: সকল এডি শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার, কমিশন ও অন্যান্য চার্জ; অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	১৫ থেকে ২১ কর্মদিবস	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ ও আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪১৪০ ই-মেইল: ho-international@rupalibank.org
৫২	ব্যাংক গ্যারান্টি (Foreign)	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের পক্ষে বিভিন্ন প্রকার ব্যাংক গ্যারান্টি	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল এডি শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী;	৩ থেকে ৫ কর্মদিবস	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বাণিজ্য ঋণ ও আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪১৪০ ই-মেইল: ho-international@rupalibank.org
৫৩	ব্যাংকের শেয়ারহোল্ডার ও শেয়ার সংক্রান্ত তথ্যাদি	চাহিদা মোতাবেক ইলেকট্রনিক কপি/ হার্ডকপি	গ্রাহকের আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাক্ফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাক্ফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
৫৪	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ব্যাংক বরাবর যথাযথ আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: শিল্প ঋণ বিভাগ	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে প্রযোজ্য পরিমাণ; পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে	৩০ কর্মদিবস	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫৫	সাস্টেইনেবল ফাইন্যান্স ও গ্রীন ফাইন্যান্স	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	চার্জ ডকুমেন্ট (রাজস্ব স্ট্যাম্প ফি), নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে পার্সোনাল গ্যারান্টি, ঋণের পরিমাণ অনুসারে মটগেজ ও পাওয়ার-অব-এটর্নি চার্জ, লিগ্যাল ফি, সার্ভে ড্যালুয়েশন ফি, বিভিন্ন ধরনের এফিডেভিট ফি, প্রসেসিং ফি ২০,০০০ টাকা; শাখায় রক্ষিত হিসাবের মাধ্যমে	৬০ কর্মদিবস	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org
৫৬	ডেবিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash Consortium ও NPSB-এর অন্তর্ভুক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে দিনরাত ২৪ ঘণ্টা অর্থ উত্তোলন, মোবাইল টপ-আপসহ POS এর মাধ্যমে কেনাকাটা সুবিধা	রূপালী ব্যাংকে একাউন্ট, আবেদনপত্র, Valid মোবাইল নং, জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট / জন্মনিবন্ধন সনদের ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	কার্ড ইস্যু-৩০০ টাকা, বাৎসরিক সার্ভিস চার্জ ২০০ টাকা, নতুন পিন ইস্যু ১০০ টাকা; স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
৫৭	BACH সেবা	BACH সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	৫০০০০ পর্যন্ত ফ্রি, ৫০০০১ থেকে ৪৯৯৯৯৯ পর্যন্ত ১০ টাকা ৫০০০০০ ও তদূর্ধ্ব (High Value) ৬০ টাকা, ৫০০০০০ ও তদূর্ধ্ব (Regular Value) ২৫ টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
৫৮	BEFTN সেবা	BEFTN সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বার্ষিক ১০০ টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
৫৯	RTGS সেবা	RTGS সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বার্ষিক ১০০ টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
৬০	অনলাইন সেবা	ব্যাংকের সকল CBS শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান করা হয়	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরম, প্রেরণকারীর KYC ফর্ম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বার্ষিক ১০০.০০ টাকা; গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৬১	SMS Alert Service	সকল ধরণের Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে SMS-এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়	রূপালী ব্যাংকে একাউন্ট, Valid মোবাইল নং; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বার্ষিক ১০০.০০ টাকা; হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
৬২	মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'রূপালী ব্যাংক শিওরক্যাশ'	ব্যাংকের সকল শাখা ও এজেন্ট পয়েন্টের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন, জমা ও স্থানান্তর, ইউটিলিটি বিল পরিশোধ, ই-টিকেটিং, মোবাইল ব্যালেন্স রিচার্জ, অনলাইনে কেনাকাটা, স্কুল/কলেজ/বিদ্যালয়ের টিউশন ও ভর্তি ফি জমা, সিটি কর্পোরেশন ও পৌরসভার বিভিন্ন বিল পরিশোধ	গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত KYC Form, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের যেকোনো শাখা ও এজেন্ট পয়েন্ট	ইস্তেহারে বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী;	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনিরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
৬৩	কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান	২৪ ঘন্টা গ্রাহক সেবা প্রদানের নিমিত্ত মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগের অধীনে পরিচালিত কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহকের মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত সমস্যা সমাধান	সরাসরি ১৬৪৯৫ এ ফোনের মাধ্যমে প্রাপ্তিস্থান: মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনিরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
৬৪	ব্যাংকের মৃত গ্রাহকের উত্তরাধিকারীদের পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম	শাখা হতে প্রেরিত তথ্যের ভিত্তিতে যাবতীয় কার্যক্রম সম্পন্ন করে অনুমোদনপত্র ইস্যু করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক প্রেরিত একাউন্টের তথ্য, উত্তরাধিকার সনদের সত্যায়িত ফটোকপি, ইনডেমনিটি বন্ড, অঙ্গীকারনামা, NID এর সত্যায়িত ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-egbd@rupalibank.org



২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	বিভিন্ন সরকারি, আধা-সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান ও বাংলাদেশ সেনাবাহিনীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন-ভাতা ও পেনশন সম্পর্কিত ক্লিয়ারেন্স প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
২	ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারি শুদ্ধ সরকারি কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমাকরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩	দুর্নীতি দমন কমিশন, এনবিআর কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক প্রেরণ করা হয়	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৪	১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক দাবীদারহীন ব্যাংকের লকারে রক্ষিত মূল্যবান সামগ্রী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক পর্ষদেও অনুমোদনক্রমে প্রেরণ করা হয়	একজন প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেটের উপস্থিতিতে শাখা কর্তৃক প্রস্তুতকৃত দাবীদারহীন লকারে রক্ষিত সামগ্রীর জন্ম তালিকা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৫	১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্ষদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণীসহ এডভাইস; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রত্যেক পঞ্জিকা বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩০ দিনের মধ্যে নির্ধারিত ক্ষরমে বিবরণী এবং প্রতি পঞ্জিকা বছরের এপ্রিল মাসে অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৬	ইন্টারশীপ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে	প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন, আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ মাসের ইন্টারশীপ	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
৭	লটারি টিকেট বিক্রয়	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত লটারি টিকেট; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত কমিশনে; হিসাব ডেবিট করে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঘোষিত লটারি টিকেট বিক্রয়ের সময়কাল	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৮	ই-হজ্জ সিস্টেম বাস্তবায়ন	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক ই-হজ্জ সিস্টেমের আওতায় হজ্জ প্যাকেজের ফি গ্রহণ করা হয়	হজ্জ প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন ভাউচার; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৯	বিভিন্ন ইউটিলাটি প্রতিষ্ঠান (পিডিবি, আরইবি, ডেসকো, ও জোপাডিকো, ডিপিডিসি, ভিতাস, বিটিসিএল, সিটি কর্পোরেশন) এর বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	প্রতিষ্ঠানসমূহের বিল/ট্যাক্স গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর ও বিবরণী প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে বিল/ট্যাক্স গ্রহণের জন্য সম্পাদিত চুক্তির কপি ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নামে ব্যাংক হিসাব; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস থেকে ৩০ কর্মদিবস (চুক্তিপত্রের শর্ত অনুযায়ী)	জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭ ই-মেইল: ho-planning@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১০	বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (স্কুল, কলেজ, মাদ্রাসা, স্বতন্ত্র এবতেদায়ী মাদ্রাসা, কারিগরি, সংস্কৃত, পালি ও টোল) শিক্ষকদের বেতন ভাতাদি প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রতিষ্ঠানের এমপিও শীট, স্কুল/কলেজ কমিটির স্বাক্ষরিত বেতন-ভাতা বিল; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭ ই-মেইল: ho-planning@rupalibank.org
১১	কর্পোরেট ট্যাক্স	চালানের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয় কর্তৃক পরিশোধ করা হয়	চালানের কপি; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রতি ত্রৈমাসিকের ১৫ তারিখ	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
১২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন হতে আয়কর কর্তনপূর্বক সরকারি কোষাগারে জমা করা	চালানের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয় কর্তৃক পরিশোধ করা হয়	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
১৩	Tendering	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে ভেদর প্রতিষ্ঠান বিড করার মাধ্যমে	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের tender লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য প্রদানে; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	PPR বিধি মোতাবেক নির্ধারিত সময়ে (সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস)	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
১৪	অইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য, সিভিল, ইলেকট্রিক ও মেকানিক্যাল এবং সিকিউরিটি আইটেম সরবরাহের জন্য ঠিকাদার তালিকাভুক্তি	পত্রিকায় বিজ্ঞাপন ও ব্যাংকের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে	ট্রেড লাইসেন্স, ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট, ই-টিন সার্টিফিকেট এর ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	শিডিউল ফি ২০০০ টাকা, তালিকাভুক্তি ফি বাবদ ৫০০০ টাকা (অফেরতযোগ্য); পে-অর্ডারের মাধ্যমে	৪৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
১৫	অনুমোদিত ২.০০ (দুই) কোটি ও তদূর্ধ্ব টাকার (নতুন/বর্ধিত) ঋণের ছাড়পত্র প্রদান	ঋণ অনুমোদনকারী বিভাগ (ICD, SME, RC, ID) কর্তৃক অনুমোদিত ২.০০ (দুই) কোটি টাকার উর্ধ্ব সকল নতুন ঋণ/বর্ধিতসহ নবায়নকৃত ঋণের দলিলায়নের বিষয়ে ছাড়পত্র ইস্যুকরণের জন্য অনুমোদনপত্রের শর্তানুযায়ী সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক সকল ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন হওয়ার পর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ ছাড়পত্র ইস্যুকরণ	ক্রেডিট ম্যানুয়েল এর পরিশিষ্ট ৮এ এবং ঋণ মঞ্জুরীপত্রে বর্ণিত সকল শর্ত যথাযথভাবে পরিপালনের লক্ষ্যে ডকুমেন্টেশন, সংশ্লিষ্ট শাখার কাগজপত্রাদি/প্রত্যায়নপত্র ও সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ইমান আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮০ ই-মেইল: ho-creditadmin@rupalibank.org
১৬	বিভিন্ন চুক্তিভিত্তিক নিয়োগ	প্রিন্ট মিডিয়া ও এ ব্যাংকের নিজস্ব ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ এবং প্রার্থী নির্বাচন সম্পন্নকরণপূর্বক নিয়োগ আদেশের মাধ্যমে	প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদনকারীর জীবন বৃত্তান্ত, শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং অভিজ্ঞতার সনদপত্রসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সত্যায়িত কপি; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	৯০ কর্মদিবস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৭	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নামে অনুমোদিত বিলের অর্থ প্রদান	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত বিল প্রদান	প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ	পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে	২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
১৮	প্রাইজবন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে বিক্রয় করা হয় প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ছায়ায়ন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
১৯	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে	সঞ্চয়পত্র খোলার ফরম, ছবি, জাতীয়, পরিচয়পত্র এর ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র খোলার সেবা প্রদানকারী শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ছায়ায়ন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
২০	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 BO হিসাবে জমাকৃত শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাক্ফের্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাক্ফের্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
২১	শেয়ার ডিম্যাটেরিয়ালাইজেশন (Share Dematerialization)	সিডিবিএল-এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইন ব্যবস্থায়	শেয়ার হোল্ডারদের লিখিত আবেদন, সার্টিফিকেটের কপি; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাক্ফের্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাক্ফের্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
২২	নিলাম/টেন্ডার/নোটিশ/সমন/নিয়োগ বিজ্ঞাপন	পত্রিকা/ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ	নির্ধারিত হারে	১(এক) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আনিছুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক জনসংযোগ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১৬-৫৪৪৮৮৬ ই-মেইল: ho-prd@rupalibank.org
২৩	শাখা হতে প্রেরিত গ্রাহকের সুদ মওকুফ, অবলোপন প্রস্তাব অনুমোদন	যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে অনুমোদনপত্র ইস্যুর মাধ্যমে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	আইআরসি কমিটির সুপারিশ প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস পর্ষদের অনুমোদনের পর ১ কর্মদিবস	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক আদায় বিভাগ- ০২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২ ই-মেইল: ho-recovery@rupalibank.org
২৪	সুদ মওকুফ ও অবলোপন সংক্রান্ত তথ্যাবলী বাংলাদেশ ব্যাংক, মন্ত্রণালয় ও চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: আদায় বিভাগ- ০২	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক আদায় বিভাগ- ০২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২ ই-মেইল: ho-recovery@rupalibank.org
২৫	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR STR ও SAR (Self Assessment Report) বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	বিএফআইইউ কর্তৃক নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	বিএফআইইউ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব সালামুন নেছা উপ-মহাব্যবস্থাপক মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থাগন প্রতিরোধ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৩ ই-মেইল: ho-aml@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২৬	জাতীয় সংসদ, সংসদীয় স্থায়ী কমিটি, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষাণ্মাসিক/বার্ষিক ও ত্রৈমাসিক চাহিদার ভিত্তিতে বিভিন্ন বিবরণী/প্রতিবেদন/তথ্যাদি প্রেরণ করা	শাখা/জোনাল অফিস/স্থানীয় কার্যালয়/বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও একীভূত করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন/বিবরণী/তথ্যাদি প্রকৃতপূর্বক প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র ও নির্ধারিত ছক; প্রাপ্তিস্থান: ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব মোঃ রহমতুল্লাহ সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১২১৬৫ ই-মেইল: ho-mis@rupalibank.org
২৭	কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট দুদক/ অর্থ মন্ত্রণালয়/ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহকরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য সরবরাহ করা হয়ে থাকে।	দুদক/ অর্থ মন্ত্রণালয়/ বাংলাদেশ ব্যাংকসহ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পত্র; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৯১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org



২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	ব্যাংকের নতুন শাখা/উপশাখা/কালেকশন বুথ খোলা ও ATM বুথ স্থাপন	অর্থ মন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও অর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ও এ ব্যাংকের অনুমোদনের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/উপশাখা/বুথ খোলার জরীপ প্রতিবেদন, ভবন ভাড়া প্রস্তাব ও ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব প্রাপ্তিস্থান: শাখা	বিনামূল্যে	৬ মাস	জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭ ই-মেইল: ho-planning@rupalibank.org
২	ব্যাংক শাখা/উপশাখা স্থানান্তর/ATM বুথের ভাড়ামুক্তি নবায়ন অনুমোদন	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থমন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও অর্থিক বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ও এ ব্যাংকের অনুমোদনের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে ভবন ভাড়া/স্থানান্তর প্রস্তাব ও ভবন মালিকের আবেদন/ ভাড়া প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: শাখা	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭ ই-মেইল: ho-planning@rupalibank.org
৩	বেতন নির্ধারণ, শাস্তি ও পরবর্তী বেতন নির্ধারণ	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৪	পে-স্কেল ও উচ্চতর গ্রেড প্রদান, মহার্ঘভাতা, বেতন-বৈষম্য নিরসন	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৫	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন (VR) সম্পন্নকরণ	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে প্রার্থী কর্তৃক আবেদন ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র প্রদান; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	৯০ কর্মদিবস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	কর্মচারী গৃহনির্মাণ ঋণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যাংকের নির্ধারিত সফটওয়্যারে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	নির্ধারিত সুদহার (ব্যাংক রেট) অনুসারে; হিসাব ডেবিট করে	৪৫ কর্মদিবস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৭	চাকুরিরত অথবা পিআরএল ভোগরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী অথবা শারীরিকভাবে অক্ষম কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গৃহনির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ	গৃহনির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৮	অবসর গ্রহণকারী নির্বাহী/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিএফ-এর অর্থ প্রদান মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা/কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
৯	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় আবেদন, বিগত ছুটির বিবরণী; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১০	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি)	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন, পাসপোর্ট ও NID এর ফটোকপি, ছুটির বিবরণী, কিংও ৩ বছরের বিদেশ ভ্রমণের তথ্য; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১১	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	হাসপাতালে ভর্তি ও রিলিজ অর্ডারসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১২	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদনপত্র	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন, পাসপোর্ট ও NID এর ফটোকপি, কর্মস্থলের সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৩	বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুর	বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন, ছুটির বিবরণী, কর্মস্থলের সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৪	উচ্চশিক্ষা অনুমোদন	উচ্চতর কোর্সে ভর্তি/পরীক্ষা দেয়া/সনদ গ্রহণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন, সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, কর্মস্থলের সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৫	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	আবেদন, ছুটির বিবরণী, সর্বশেষ বেতনের তথ্য, দায়-দেনার তথ্যসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৬	পিআরএলপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন মঞ্জুর	ছুটি নগদায়ন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	আবেদন, ছুটির বিবরণী, সর্বশেষ বেতনের তথ্য, দায়-দেনার তথ্যসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৭	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরোত্তর পাওনাদি (গ্রাচুইটি) ও পেনশন মঞ্জুর	গ্রাচুইটি/পেনশন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, নমীনির ১কপি পার্সপোর্ট সাইজের ছবি, খালাশপত্র, ছুটির বিবরণী, সর্বশেষ বেতনের তথ্য, দায়-দেনার তথ্যসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৮	পূর্ণ অবসর পরবর্তী ১৫ বছর পূর্তিতে পেনশন পুনঃস্থাপন	মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, পিআরএল মঞ্জুরীপত্র, নমীনির ১ কপি পার্সপোর্ট সাইজের ছবি ও NID এর ফটোকপি, যথাযথ কর্তৃপক্ষের আদেশ; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	১২ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৯	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 মোঃ সাফায়েত হোসেন প্রিন্সিপাল ও ডিজিএম রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি ফোন: +৮৮-০২-৪৭১১৪৪০৯ ই-মেইল: ho-rbta@rupalibank.org
২০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	আয়কর পরিগণনা প্রত্যয়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
২১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বৈদেশিক ও অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ সংক্রান্ত টিএ/ডিএ	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমেট এ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ ১ কর্মদিবস, বৈদেশিক ভ্রমণ ৩ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা আবেদনের প্রেক্ষিতে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৩	চিকিৎসা সেবা	দুজন ডাক্তার কর্তৃক পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনের ভিত্তিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনের প্রেক্ষিতে; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াতের জন্য পরিবহন ব্যবস্থা	স্টাফ বাস, মাইক্রোবাস, জীপ ও কার এর মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত ব্যবস্থা	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র, ১কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	মসিক ১০০ টাকা; বেতন হতে কর্তন	১ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৫	আসবাবপত্র সরবরাহ, মেরামত এবং সংরক্ষণ	চাহিদাপত্রের ভিত্তিতে	বিভাগীয় চাহিদাপত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহ্বান; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	প্রযোজ্য হারে	সর্বোচ্চ ৯০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৯১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
২৬	শিশু দিবায়ুজ কেন্দ্র	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শিশুদের জন্য	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: শিল্প ঋণ বিভাগ (এসএফইউ)	সিএসআর খাতের আওতায়	১ কর্মদিবস	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org
২৭	৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের গ্রীষ্ম ও শীতকালীন পোষাক সরবরাহ	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন ও বিভাগীয় সুপারিশের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়	বিভাগীয় সুপারিশসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	পর্ষদ অনুমোদনের পর ২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৮	সাইনবোর্ড সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়/আরবিটিএ এর চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়	তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৯	আইডি কার্ড/ভিজিটিং কার্ড/আইবিএস এবং এএস কার্ড সরবরাহ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়	ছবি, আবেদন ফর্ম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩০	আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়	সফটওয়্যারের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব মোঃ আবদুর রব উপ-মহাব্যবস্থাপক সমন্বয় সাধন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮১৩২১ ই-মেইল: ho-reconciliation@rupalibank.org
৩১	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত অভিযোগ অনুযায়ী অত্র ব্যাংকের মানবসম্পদ নীতিমালা- ২০১১ মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যাখ্যা তলব/ চার্জশীট এবং অভিযোগ সংশ্লিষ্ট আলামত/ প্রমাণকসমূহ; প্রাপ্তিস্থান: শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ	বিনামূল্যে	১৮০ কর্মদিবস	জনাব কানিজ ফাতেমা উপ-মহাব্যবস্থাপক শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫২৭ ই-মেইল: ho-discipline@rupalibank.org
৩২	শাস্তিপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আপীল নিষ্পত্তি	আপীল আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে	আপীল আবেদন, কেইস ফাইল, হালনাদ তথ্য; প্রাপ্তিস্থান: শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ	বিনামূল্যে	১৮০ কর্মদিবস	জনাব কানিজ ফাতেমা উপ-মহাব্যবস্থাপক শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫২৭ ই-মেইল: ho-discipline@rupalibank.org
৩৩	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; প্রাপ্তিস্থান: স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	জনাব টুমপা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩৪	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 রেন্ট হাউজ/ ডরমেটরি ব্যবস্থাপনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ই-মেইল/পত্র; প্রাপ্তিস্থান: স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ	বিনামূল্যে/ নির্ধারিত হার অনুযায়ী পে-অর্ডার/ ভাউচার	৬ মাস	জনাব টুমপা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org
৩৫	শাখার অভ্যন্তরীণ ডেকোরেশন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় কার্যাদি সম্পন্ন করা হয়	শাখা/কার্যালয়ের চাহিদাপত্র/ই-মেইল; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে; পে-অর্ডার/ ভাউচার	৩ মাস	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৩৬	টেলিফোন সংযোগ ও টেলিফোন বিল প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং টেলিফোন অফিসের অনুমোদন সাপেক্ষে	শাখা/কার্যালয়ের চাহিদাপত্র/ই-মেইল; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেটপ্রাপ্তি সাপেক্ষে; পরিশোধ পদ্ধতি: পে-অর্ডার/ ভাউচার	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৩৭	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; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেটপ্রাপ্তি সাপেক্ষে; পরিশোধ পদ্ধতি: পে-অর্ডার/ ভাউচার	টেন্ডার প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক ৯০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৩৮	ঋণ গ্রহণে ইচ্ছুক গ্রাহকের সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট সরবরাহ	শাখাসমূহ হতে প্রাপ্ত (পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম) আবেদনের প্রেক্ষিতে সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট, সংশ্লিষ্ট শাখায় ডাকযোগে/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে (বিশেষ ক্ষেত্রে ই-মেইলের মাধ্যমে) প্রেরণ	পূরণকৃত স্বাক্ষরযুক্ত নির্ধারিত Inquiry Form, অঙ্গীকারনামা-ক, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি; চার্জ পরিশোধের ভাউচারের সত্যায়িত কপি; প্রাপ্তিস্থান: শাখাসমূহ এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইট	একক ব্যক্তির ক্ষেত্রে ৩০০ টাকা, এক মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ৫০০ টাকা; শাখা-ডেবিট ভাউচারের মাধ্যমে	২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ রহমতুল্লাহ সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১২১৬৫ ই-মেইল: ho-mis@rupalibank.org
৩৯	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের 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; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৪০	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্লিয়ারেন্স প্রদান	প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক অনুমোদনপত্র মারফত	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪১	বিশেষ তদন্ত	তাৎক্ষণিক/চাহিদা মোতাবেক তদন্ত দল প্রেরণের মাধ্যমে	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ/ সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক চাহিদার প্রেক্ষিতে; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৪২	বিভিন্ন বিভাগ/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিস/ শাখায় ৫০ হাজার টাকার উর্ধ্বে ব্যয়িত খরচের বিল প্রি-অডিট	কর্মকর্তাদের অর্পিত ক্ষমতা তফসিল- ২০১২ অনুযায়ী ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতায় অনুমোদন ও পর্যদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগের কার্যক্রমের শর্তাবলীর আলোকে অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক আহ্বানকৃত টেন্ডার প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সকল দরদাতার জমাকৃত কাগজপত্র, কার্যাদেশ, চালান ও বিলের কপি; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৪৩	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/চাকুরিচ্যুত হয়েছেন/অব্যাহতি দেওয়া হয়েছে, তাদের প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহে চাকুরীরত থাকাকালীন সময়ের অডিট আপত্তি/শুংখলাজনিত বিষয়ে ছাড়পত্র প্রদান	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে অনুমোদনপত্র ইস্যু করা হয়	নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব এস, এম, দিদারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫২৯২২ ই-মেইল:ho-audit-2@rupalibank.org
৪৪	Virtual Meeting Platform (Zoom Apps)	অনলাইনে এ্যাপস/ সফটওয়্যার ব্যবহারের মাধ্যমে	নির্ধারিত মিটিং আইডি/লিংক; প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৪৫	IP Telephony System	ডাটা কানেক্টিভিটির মাধ্যমে	প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৪৬	জাতীয় পরিচয়পত্র যাচাইকরণ	নির্বাচন কমিশনের নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে	জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ব্যাংকের সকল শাখা	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত হার অনুযায়ী; শাখা-ডেবিট ভাউচারের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৪৭	ই-মেইল সেবা	নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে	https://www.rupalibank.com.bd প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৪৮	আইনগত মতামত প্রদান ও ভেটিং করা	আইন বিভাগের আইন উপদেষ্টা ও এ ব্যাংকের প্যানেলডাক্ত আইনজীবীর নিকট হতে মতামত সংগ্রহ ও ভেটিং সম্পন্ন করা	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/শাখা/কার্যালয় হতে প্রেরিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: আইন বিভাগ	ব্যাংকের নির্ধারিত হার ও নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে; পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে	৭ কর্মদিবস	জনাব এস. এম রোকনুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১৮-০৩৭৮৪২ ই-মেইল: ho-law@rupalibank.org



ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, বিভাগ, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪৯	মামলা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	অনলাইন পদ্ধতিতে	কেইস ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার; প্রাপ্তিস্থান: আইন বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব এস. এম রোকনুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১৮-০৩৭৮৪২ ই-মেইল: ho-law@rupalibank.org
৫০	Velocity AML Screening software-এর মাধ্যমে On Demand Screening প্রক্রিয়া	যেকোনো নতুন হিসাব খোলার পূর্বে Velocity AML Screening software-এর মাধ্যমে On Demand Screening সম্পন্ন করে হিসাব খোলা হয়	নির্ধারিত ওয়েব লিংক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব সালামুন নেছা উপ-মহাব্যবস্থাপক মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৩ ই-মেইল: ho-aml@rupalibank.org
৫১	LSD সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ যথা: ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ ইনস্ট্রুমেন্ট যেমন ডিডি/টিটি/ এমটি/ পেমেট অর্ডার/সিডিআর ইত্যাদির হারানো বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও ডুপ্লিকেট ইস্যুর অনুমোদন	ব্যাংকের নিয়ম অনুযায়ী সার্কুলার প্রণয়ন, বিতরণ ও ওয়েব সাইটে প্রকাশ	শাখার আবেদন, গ্রাহকের আবেদন, জিডি, সিএফ ১৫ (৩০০ টাকার Adhesive stamp), শাখার প্রত্যয়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	৩০০ টাকার Adhesive stamp; ইস্তহারে বর্ণিত কমিশন হার অনুযায়ী; নগদ	১৫ কর্মদিবস	জনাব এন, এম, আলী ইমাম উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৫২	স্বেচ্ছায় অবসর, স্বেচ্ছায় পদত্যাগ	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক অনুমোদনপত্র ইস্যু	লিখিত আবেদন, সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা/কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
৫৩	চাকুরীতে নির্বাহী/কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জেনারেল প্রভিডেন্ট ফান্ডের বিপরীতে অগ্রিম অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক অনুমোদনপত্র ইস্যুর মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, কর্মস্থলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব মোশাররফ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
৫৪	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 সরবরাহ করা হয়	কার্যালয়ের চাহিদাপত্র/ ই-মেইল; প্রাপ্তিস্থান: নিরাপত্তা বিভাগ	দরপত্র অনুযায়ী; শাখার হিসাব ডেবিট করে পরিশোধ করা হয়	৩০ কর্মদিবস	মেজর সরকার তারেক আহমেদ (অবঃ) প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা নিরাপত্তা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ + ৮৮-০১৭৬৬-৬৭৫৩৭৭ ই-মেইল: ho-security@rupalibank.org
৫৫	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভিন্ন শাখা ও স্থাপনার নিরাপত্তায় সিসিটিভি সিস্টেম সরবরাহ ও স্থাপন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়	কার্যালয়ের চাহিদাপত্র/ ই-মেইল; প্রাপ্তিস্থান: নিরাপত্তা বিভাগ	দরপত্র অনুযায়ী; শাখার হিসাব ডেবিট করে পরিশোধ করা হয়	৩০ কর্মদিবস	মেজর সরকার তারেক আহমেদ (অবঃ) প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা নিরাপত্তা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ + ৮৮-০১৭৬৬-৬৭৫৩৭৭ ই-মেইল: ho-security@rupalibank.org



২.৫ আওতাভুক্ত বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস/শাখা/সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহ

১০টি বিভাগীয় কার্যালয়

ক্র:	বিভাগীয় কার্যালয়ের নাম	ক্র:	বিভাগীয় কার্যালয়ের নাম
১	বিভাগীয় কার্যালয়, বরিশাল	৬	বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা
২	বিভাগীয় কার্যালয়, চট্টগ্রাম	৭	বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ
৩	বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা	৮	বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী
৪	বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর	৯	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর
৫	বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা দক্ষিণ	১০	বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট

ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে
ওয়েবসাইটে লিংক <https://www.rupalibank.com.bd>

৩৫টি জোনাল অফিস

বিভাগীয় কার্যালয়	অধীন জোনাল অফিস	বিভাগীয় কার্যালয়	অধীন জোনাল অফিস
বরিশাল	১. বরিশাল	খুলনা	১. খুলনা
	২. পটুয়াখালী		২. বাগেরহাট
	৩. পিরোজপুর		৩. যশোর
	৪. ভোলা		৪. কুষ্টিয়া
চট্টগ্রাম	১. চট্টগ্রাম পূর্ব	ময়মনসিংহ	১. ময়মনসিংহ
	২. চট্টগ্রাম পশ্চিম		২. টাঙ্গাইল
	৩. কক্সবাজার		৩. জামালপুর
কুমিল্লা	১. কুমিল্লা	রাজশাহী	১. রাজশাহী
	২. চাঁদপুর		২. বগুড়া
	৩. নোয়াখালী		৩. পাবনা
	৪. ফেনী		৪. নওগাঁ
ঢাকা উত্তর	১. ঢাকা উত্তর	রংপুর	১. রংপুর
	২. ঢাকা উত্তর-পশ্চিম		২. লালমনিরহাট
	৩. ফরিদপুর		৩. দিনাজপুর
	৪. গোপালগঞ্জ	সিলেট	১. সিলেট
	৫. নারায়নগঞ্জ		২. মৌলভীবাজার
ঢাকা দক্ষিণ	১. ঢাকা দক্ষিণ		৩. সুনামগঞ্জ
	২. ঢাকা সেন্ট্রাল		

ব্যাংকের জোনাল অফিসসমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে
ওয়েবসাইটে লিংক <https://www.rupalibank.com.bd>

৫৮৬টি শাখা

ব্যাংকের শাখাসমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে ওয়েবসাইটে লিংক https://www.rupalibank.com.bd
--

১৯ টি উপশাখা

ব্যাংকের উপশাখাসমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে ওয়েবসাইটে লিংক (https://www.rupalibank.com.bd)
--

০২ টি সাবসিডিয়ারি কোম্পানি

<p>রূপালী ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড সাধারণ বীমা টাওয়ার (৮ম তলা), ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ ঢাকা- ১০০০ http://www.riltd.org</p>	<p>রূপালী ব্যাংক সিকিউরিটিজ লিমিটেড ইম্পাহানী ভবন (৭ম তলা), ১৪-১৫ মতিঝিল বা/এ ঢাকা- ১০০০ http://www.rbsl.com.bd</p>
---	--



৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Redress System- GRS)

ক্র:	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাবলু উপ-মহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬ 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 ম্যানেজিং ডিরেক্টর এন্ড সিইও ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬১ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬২ ই-মেইল: md@rupalibank.org	আপিল নিষ্পত্তি ২০ কর্মদিবসের মধ্যে
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	ব্যাংক পরিচালনা পর্ষদ	অভিযোগ গ্রহণ বক্স ৩য় তলা রূপালী ব্যাংক লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ওয়েব: www.rupalibank.com.bd	৯০ কর্মদিবস

৪) সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; এবং
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা





রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) প্রিন্ট করে অবশ্যই প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, প্রতিটি জোনাল অফিস, শাখা ও উপশাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে

