



# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER)

প্রধান কার্যালয়  
৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা  
ঢাকা-১০০০





# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER)

প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ কর্তৃক প্রথম প্রকাশ : ২০১০খ্রি.

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ কর্তৃক

সর্বশেষ হালনাগাদ : জুন, ২০২২খ্রি.

নির্দেশনায় : মোঃ হারুনুর রশীদ  
মহাব্যবস্থাপক

সার্বিক তত্ত্বাবধানে : সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী  
উপ-মহাব্যবস্থাপক  
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

: মোঃ ইউসুফ হারুন খান  
সহকারী মহাব্যবস্থাপক  
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

সমন্বয়কারী : মোঃ নাহিদ হাসান  
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার  
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ





# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

## 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 পরিমণ্ডল 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 দ্রুতকরণ 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	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফটকপি আকারে প্রদান)	তথ্যপ্রাপ্তির আবেদনের নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত ফি/মূল্য (নগদ/মানি অর্ডার/পোস্টাল অর্ডার/ক্রসড চেক অথবা স্ট্যাম্প-এর মাধ্যমে পরিশোধ)	তথ্য অধিকার আইনে বর্ণিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	জনাব মোল্ল্যা মোঃ রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১২১৬৫ ই-মেইল: ho-mis@rupalibank.org
২	নিয়োগ	ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটির মাধ্যমে প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের অনুকূলে নিয়োগপত্র প্রদান	অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ এবং জাতীয় পরিচয়পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রের স্ক্যান কপি; প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৯১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৩	সকল আমানত/স্কীম হিসাব খোলা	শাখাসমূহের মাধ্যমে	ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, হিসাব খোলার ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	ইস্তহারে বর্ণিত হারে সার্ভিস চার্জ; হিসাব থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে কর্তন	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন খান উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১২-৬১০৮৮৮ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৪	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা	১৮ বছরের কম বয়সী স্কুল/কলেজ শিক্ষার্থী	ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, হিসাব পরিচালনাকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন খান উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১২-৬১০৮৮৮ 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)
৫	পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীদের সঞ্চয়ী হিসাব খোলা	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তালিকাভুক্ত এনজিও'র সাথে চুক্তিবদ্ধ শাখার মাধ্যমে	০২ (দুই) জন এনজিও কর্মকর্তার ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীর ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ, হিসাব খোলার ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন খান উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১২-৬১০৮৮৮ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৬	স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ বিতরণ সম্পর্কিত	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক	গ্রাহকের আবেদনপত্র, স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাব লিয়েন; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	ইস্তহারে বর্ণিত সুদহারে; অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব রমেশ চন্দ্র শিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
৭	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় ১০ টাকা, ৫০ টাকা ও ১০০ টাকার ব্যাংক হিসাব খোলা ও ভাতা প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত তালিকা, ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশনামার বই; প্রাপ্তিস্থান- সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন খান উপ-মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১২-৬১০৮৮৮ ই-মেইল: ho-marketing@rupalibank.org
৮	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	সর্বোচ্চ ০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাহবুব রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক রেমিটেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৫৭১৬৩৬৮৬ ই-মেইল: ho-dgmrem@rupalibank.org
৯	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	সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাহবুব রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক রেমিটেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৫৭১৬৩৬৮৬ ই-মেইল: ho-dgmrem@rupalibank.org
১০	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এনডোর্সমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এনডোর্সমেন্ট	ব্যাংক নির্ধারিত ফরমসহ আনুষঙ্গিক কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল AD Branch	নির্দিষ্ট হারে ফি' গ্রহণের মাধ্যমে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব আবু ইউসুফ মোহাম্মদ জাকারিয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী (ফ্রন্ট অফিস) বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬২৯০ ই-মেইল: ho-treasury@rupalibank.org
১১	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, স্বাক্ষর কার্ড, NID এর ফটোকপি, TIN সার্টিফিকেট, লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স, পর্যদের Resolution, আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন, পরিচালকদের বায়োডাটা প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় কার্যালয়, ও নিকুঞ্জ শাখা, ঢাকা	বিনামূল্যে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
১২	ওয়েজ আর্নিস বন্ড	প্রবাসী সরকারি ও বেসরকারি বাংলাদেশি চাকুরীজীবীগণ ডলারের বিপরীতে ওয়েজ আর্নিস বন্ড ক্রয় করতে পারবেন	দেশে রেমিটেন্স প্রেরণকারী প্রবাসী বাংলাদেশীর ২কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, স্যালারি সার্টিফিকেট/নিয়োগপত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, স্বাক্ষর কার্ড, NID এর ফটোকপি, TIN সার্টিফিকেট, লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স, পর্যদের Resolution, আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন, পরিচালকদের বায়োডাটা প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় কার্যালয়, ও নিকুঞ্জ শাখা, ঢাকা	বিনামূল্যে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@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)
১৩	লকার সেবা	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক	গ্রাহকের ছবি, আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত লকারের সাইজ অনুযায়ী ভাড়ার হার; হিসাব ডেবিট করে	যেকোন কার্যদিবসে	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
১৪	ডেবিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash Consortium ও NPSB-এর অঙ্গভূক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে দিনরাত ২৪ ঘণ্টা অর্থ উত্তোলন, মোবাইল টপ-আপসহ POS এর মাধ্যমে কেনাকাটা সুবিধা	আবেদনপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র ও ছবি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জ; স্বয়ংক্রিয়ভাবে হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
১৫	BACH, BEFTN, RTGS সেবা	BACH, BEFTN, RTGS সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
১৬	অনলাইন (Core Banking Solution) সেবা	ব্যাংকের সকল CBS শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
১৭	SMS Alert Service	সকল ধরনের Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে SMS-এর মাধ্যমে অবহিত করা	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী	যেকোনো দিবসে	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
১৮	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ফেসবুকের মাধ্যমে হালনাগাদ তথ্য প্রদান	facebook.com/RupalibankLtd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশনস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৬১ ই-মেইল: ict.operations@rupalibank.org
১৯	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/বিশ্ববিদ্যালয়ের 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	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনিরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
২০	শিল্প 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	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার;	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org
২১	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 ইস্যুও মাধ্যমে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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)
২২	সিএমএসএমই ঋণ/সিসি (হাইপো), গৃহ সামগ্রী ঋণ/কার লোন/স্টুডেন্ট লোন/ Any Purpose Loan/ প্রফেশনাল লোন/ ব্যাংক গ্যারান্টি	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব রমেশ চন্দ্র শিকদার উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৩২০২ ই-মেইল: ho-sme@rupalibank.org
২৩	সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ কামাল উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক হোম লোন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮২ ই-মেইল: ho-homeloan@rupalibank.org
২৪	সরকারি গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ কামাল উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক হোম লোন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮২ ই-মেইল: ho-homeloan@rupalibank.org
২৫	কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিস/ শাখার অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহারে অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব জেবু সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৫৬ ই-মেইল: ho-rcd@rupalibank.org
২৬	ব্যাংক ও এনজিও লিংকেজ ঋণ	গ্রাহকের আবেদন ও প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহারে অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব জেবু সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৩৫৬ ই-মেইল: ho-rcd@rupalibank.org
২৭	আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	রূপালী ব্যাংক এর AD Branch এর মাধ্যমে	ঋণগ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখা ও বিভাগীয় কার্যালয়ের সুপারিশসহ প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: সকল এডি শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত সুদহার, কমিশন ও অন্যান্য চার্জ; অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	১৫ থেকে ২১ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বাণিজ্যে অর্থায়ন ও আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪১৪০ ই-মেইল: ho-international@rupalibank.org
২৮	ব্যাংক গ্যারান্টি (Foreign)	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের পক্ষে বিভিন্ন প্রকার ব্যাংক গ্যারান্টি	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল এডি শাখা	ইস্তেহারে বর্ণিত কমিশন ও অন্যান্য চার্জ	৩ থেকে ৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মনির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বাণিজ্যে অর্থায়ন ও আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪১৪০ ই-মেইল: ho-international@rupalibank.org
২৯	ব্যাংকের শেয়ারহোল্ডার ও শেয়ার সংক্রান্ত তথ্যাদি	চাহিদা মোতাবেক ইলেকট্রনিক কপি/ হার্ডকপি	গ্রাহকের আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
৩০	সিস্টেম অডিটের মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাব সুরক্ষার জন্য শাখা ব্যবস্থাপনাকে পরামর্শ দেওয়া	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব এস, এম, দিদারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫২৯২২ ই-মেইল: ho-audit-2@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)
৩১	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 মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩২	বৈদেশিক রেমিটেন্স, ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা ও সরকারের বিভিন্ন কর্মসূচী সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার	তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	অভিযোগকারী কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাবলু উপ-মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬ +৮৮-০১৮১০-০২৯৬৪৬ ই-মেইল: ho-vigilance@rupalibank.org
৩৩	সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ	MICR/Non MICR চেক বই এবং অন্যান্য সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ	শাখার চাহিদারপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	ইস্তেহারে বর্ণিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩৪	কল সেন্টারের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান	২৪ ঘণ্টা 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: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৯১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
৩৫	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে গ্রাহকের বিভিন্ন সমস্যার সমাধান, গ্রাহকের সাথে চ্যাটিং ও হালনাগাদ তথ্য প্রদান	www.facebook.com/rupalibanksurecash প্রাপ্তিস্থান: মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনিরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৯১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
৩৬	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	ওয়েবসাইটের ঠিকানা www.rupalibank.org	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৩৭	ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক দায়েরকৃত সকল ধরনের অভিযোগ প্রতিকার	তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	সংশ্লিষ্ট ও অভিযোগকারী কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাবলু উপ-মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬ +৮৮-০১৮১০-০২৯৬৪৬ ই-মেইল: ho-vigilance@rupalibank.org
৩৮	New Account Opening Form	ব্যাংকের গ্রাহকের নতুন হিসাব খোলার সময়	সকল শাখায়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব সালামুন নেছা উপ-মহাব্যবস্থাপক মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৯৬৮৩ ই-মেইল: ho-aml@rupalibank.org
৩৯	ব্যাংকের মৃত গ্রাহকের উত্তরাধিকারীদের পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@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 ক্লিয়োরেন্স প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
২	ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারি গুদক সরকারি কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	জনাব মনোয়ারা পারভীন 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 সংগ্রহ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব মনোয়ারা পারভীন 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	একজন প্রথম শ্রেণীর ম্যাজিস্ট্রেটের উপস্থিতিতে শাখা কর্তৃক প্রস্তুতকৃত দাবীদারহীন লকারে রক্ষিত সামগ্রীর জন্ম তালিকা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মনোয়ারা পারভীন 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 পর্যদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণীসহ এডভাইস; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রত্যেক পঞ্জিকা বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩০ দিনের মধ্যে নির্ধারিত ফরমে বিবরণী এবং প্রতি পঞ্জিকা বছরের এপ্রিল মাসে অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৬	ইন্টার্নশীপ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে	প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন, আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনাল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	তিন মাসের ইন্টার্নশীপ	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনাল 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 মনোয়ারা পারভীন 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	হজ্জ প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন ভাউচার; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৯	বিভিন্ন ইউটিলিটি প্রতিষ্ঠান (পিডবি, আরইবি, ডেসকো, ও জোপাডিকো, ডিপিডিসি, তিতাস, বিটিসিএল, সিটি করপোরেশনের 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 (সাত) দিন থেকে ১ (এক) মাস (চুক্তিপত্র 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	০৭ (সাত) দিন	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	রূপালী ব্যাংকের চালানের মাধ্যমে	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	রূপালী ব্যাংকের চালানের মাধ্যমে	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	E-Tendering	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে ভেদর প্রতিষ্ঠান বিড করতে পারবে	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের e-tender লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য	PPR বিধি মোতাবেক নির্ধারিত সময়ে	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
১৪	Nostro এবং Vostro Account	Nostro ও Vostro Account এর মাধ্যমে LC মূল্য পরিশোধ এবং Export proceed জমা করা হয়। এছাড়াও Nostro Account এর মাধ্যমে Foreign remittance গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়	প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মূল্য নেয়া হয়; হিসাব ডেবিট করে	যেকোনো কার্যদিবসে	জনাব মোঃ হুমায়ূন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
১৫	অইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য, সিডি, 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 ইত্যাদি; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিজ্ঞাপনে বর্ণিত মূল্য; পে-অর্ডারের মাধ্যমে	বিজ্ঞাপনে বর্ণিত সময়	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
১৬	অনুমোদিত ২.০০ (দুই) কোটি ও তদুর্ধ্ব টাকার (নতুন/বর্ধিত) ঋণের অর্থ ছাড়করণ	অনুমোদিত ২.০০ (দুই) কোটি ও তদুর্ধ্ব টাকার ঋণের অর্থ ছাড়করণের জন্য অনুমোদনপত্রের শর্তানুযায়ী সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক সকল ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছাড়করণ অনুমতি প্রদান	ক্রেডিট ম্যানুয়েল এর পরিশিষ্ট ৮এ এবং ঋণ মঞ্জুরীপত্রে বর্ণিত সকল শর্ত যথাযথভাবে পরিপালনের লক্ষ্যে ডকুমেন্টেশন, সংশ্লিষ্ট শাখার কাগজপত্রাদি/প্রত্যয়নপত্র ও সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ ইমান আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮০ ই-মেইল: ho-creditadmin@rupalibank.org
১৭	চার্টার্ড একাউন্ট্যান্ট ফর্ম নিয়োগ	প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ এবং নিয়োগ আদেশের মাধ্যমে	প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক সংশ্লিষ্ট ফর্ম কর্তৃক দাখিলকৃত EOI (Expression of Interest) বিল; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ ফয়েজ আলম মহাব্যবস্থাপক ও কোম্পানি সচিব ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৬১২ ই-মেইল: ho-bds@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)
১৮	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
১৯	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	১-২দিন	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
২০	প্রাইজবন্ড বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	শাখাসমূহের ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয় প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
২১	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সঞ্চয়পত্র খোলার ফরম, ছবি, জাতীয়, পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র খোলার সেবা প্রদানকারী শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ হুমায়ুন আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেজারী অপারেশন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৯ ই-মেইল: backoffice@rupalibank.org
২২	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 এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
২৩	শেয়ার ডিম্যাটারিয়ালাইজেশন (Share Dematerialization)	সিডিবিএল-এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইন ব্যবস্থায়	শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে জমাকৃত কাগজে শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	নির্ধারিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ কেতাব আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
২৪	নিলাম/টেডার/নোটিশ/সমন/নিয়োগ বিজ্ঞাপন	পত্রিকা/ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ	নির্ধারিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব ফখরুদ্দিন আহাম্মদ খান সহকারী মহাব্যবস্থাপক জনসংযোগ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১৯-৪৭১৯৬০ ই-মেইল: ho-prd@rupalibank.org
২৫	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রেরিত অভিযোগ প্রতিকার	তদন্তের মাধ্যমে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাবলু উপ-মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ও ইন্টেলিজেন্স বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৫৫৬ +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৬ ই-মেইল: ho-vigilance@rupalibank.org
২৬	ঋণ শ্রেণীকরণ, অবলোপন, পুনঃতফসিলিকরণ, সুদ মওকুফ ও পুরস্কার নীতিমালা প্রণয়ন	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ কামাল হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক আদায় বিভাগ- ০১ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৭০২৮ ই-মেইল: ho-recovery@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)
২৭	শাখা হতে প্রেরিত গ্রাহকের সুদ মওকুফ, অবলোপন প্রস্তাব অনুমোদন	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক আদায় বিভাগ- ০২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২ ই-মেইল: ho-recovery@rupalibank.org
২৮	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক আদায় বিভাগ- ০২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০২ ই-মেইল: ho-recovery@rupalibank.org
২৯	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR STR ও SAR (Self Assessment Report) বাংলাদেশ ব্যাংক প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	বিএফআইইউ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব সালামুন নেছা উপ-মহাব্যবস্থাপক মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১০-০২৭৬৮৩ ই-মেইল: ho-aml@rupalibank.org
৩০	Basel-III, Stress Testing, Market Disclosure সংক্রান্ত বিবরণী প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত; প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	বিনামূল্যে	বিবরণী প্রস্তুতকরণের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব অজিত কুমার সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক রিस्क ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০৩ ই-মেইল: ho-rmd@rupalibank.org
৩১	Risk Management Paper, Comprehensive Risk Management Report (CRMR) প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	বিবরণী প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত; প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	বিনামূল্যে	বিবরণী প্রস্তুতকরণের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব অজিত কুমার সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক রিस्क ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০৩ ই-মেইল: ho-rmd@rupalibank.org
৩২	Compliance of Instruction by Bangladesh Bank regarding Core Risk, Comprehensive Risk Rating & CAMELS Rating	বিভিন্ন Risk Rating বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক পরিপালন জবাব প্রেরণ	পরিপালন জবাব প্রস্তুতকরণে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত; প্রাপ্তিস্থান: রিस्क ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	পরিপালন জবাব প্রস্তুতকরণের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত সময়	জনাব অজিত কুমার সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক রিस्क ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৬০৩ ই-মেইল: ho-rmd@rupalibank.org
৩৩	Health Report of the bank প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রদত্ত ICC (Internal Control & Compliance) গাইডলাইন-এর নির্দেশনা অনুযায়ী	ব্যাংকের বার্ষিক প্রতিবেদন; প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	বার্ষিক	জনাব মোঃ মুক্তার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক মনিটরিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩ ই-মেইল: ho-monitoring@rupalibank.org
৩৪	Self Assessment of Anti Fraud Internal Controls (জাল-জালিয়াতি/ প্রতারণামূলক কার্যক্রম প্রতিরোধের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা) এর স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা ও এ ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী	ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/কার্যালয় হতে প্রেরিত প্রতিবেদন অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: মনিটরিং বিভাগ	বিনামূল্যে	ষান্মাসিক	জনাব মোঃ মুক্তার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক মনিটরিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩ ই-মেইল: ho-monitoring@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)
৩৫	সকল শাখা/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস নিরীক্ষা ও পরিদর্শন করা	নিরীক্ষা ম্যানুয়াল ও সময়ে সময়ে জারীকৃত ইত্তেহারের নির্দেশনা অনুযায়ী নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন	শাখা/বিভাগীয় কার্যালয়/ জোনাল অফিস কর্তৃক সরবরাহকৃত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২-৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৩৬	জাতীয় সংসদ, সংসদীয় স্থায়ী কমিটি, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে মাসিক/ত্রৈমাসিক/ মাস্মাসিক/বার্ষিক ও তাৎক্ষণিক 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 প্রস্তুতপূর্বক প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র ও নির্ধারিত ছক; প্রাপ্তিস্থান: ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব মোল্যা মোঃ রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১২১৬৫ ই-মেইল: ho-mis@rupalibank.org
৩৭	সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ সংশ্লিষ্ট বাণিজ্যিক হিসাব নিরীক্ষা প্রতিবেদন অনুসরণ ও জবাব প্রদান	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৩৮	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের বেতন, ভর্ত্তুকি, প্রণোদনা বিতরণ ও বিভিন্ন বিল আদায় কার্যক্রম	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক ১৫টি সরকারি চিনিকলের অধীন আখ-চাষীদের রূপালী ব্যাংক শিওরক্যাশ মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ই-পুঞ্জি বিতরণ ও আখের মূল্য পরিশোধ, বিভিন্ন স্কুল/কলেজ/ বিশ্ববিদ্যালয়ের উর্তি ফি প্রদান, শিক্ষকদের বেতন পরিশোধ, টিচার্স টেনিং কলেজ ও SEIP এর শিক্ষার্থীদের প্রশিক্ষণ বাবদ উপবৃত্তির অর্থ বিতরণ, ঢকা ওয়াসা, চট্টগ্রাম ওয়াসা, ডেসকো, পল্লি বিদ্যুৎ সমিতি, ডিপিডিসি, ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি, সিটি কর্পোরেশন ও পৌরসভা, BTCLসহ বিভিন্ন সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের বিল সংগ্রহে সেবা প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত তালিকা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ	ইত্তেহার বর্ণিত সার্ভিস চার্জ অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ মনিরুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮২৭১ ই-মেইল: ho-mbd@rupalibank.org
৩৯	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ 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	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে	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 স্থান নির্বাচন এবং ভাড়াকুক্ত অনুমোদন	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থমন্ত্রণালয়ের ব্যাংক ও অর্থিক বিভাগের অনাপত্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে ভবন ভাড়া/স্থানান্তর প্রস্তাব ও ভবন মালিকের আবেদন/ ভাড়া প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: শাখা	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে	জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৩৩৬৭ ই-মেইল: ho-planning@rupalibank.org
৩	চাকুরি স্থায়ীকরণ, বেতন নির্ধারণ, শান্তি পরবর্তী বেতন নির্ধারণ	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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 প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	নির্ধারিত সুদহার (ব্যাংক রেট) অনুসারে; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৭	ব্যাংকের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবাসন ঋণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী আবাসন ঋণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	সুদের হার ৮%; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৮	চাকুরিরত অথবা পিআরএল ভোগরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী অথবা শারীরিকভাবে অক্ষম কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের গৃহনির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ	গৃহনির্মাণ ঋণের সুদ মওকুফ অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় নথিপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৯	শাখা পর্যায়ে বিভিন্ন জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ/শৃঙ্খলা ইস্যুতে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠা	অফিস আদেশের মাধ্যমে	যথাযথ অভিযোগ যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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)
১০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মুক্তিযোদ্ধা বিষয়ক তথ্যাদি যাচাই-বাছাইকরণ ও সংরক্ষণ	অফিস আদেশের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় নথিপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
১১	সিবিএ ও অফিসার্স এসোসিয়েশন সংক্রান্ত কার্যাবলী	অফিস আদেশের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
১২	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৪	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি)	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৫	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৬	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	বিনামূল্যে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৭	বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুর	বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৮	উচ্চশিক্ষা অনুমোদন	উচ্চতর কোর্সে ভর্তি/পরীক্ষা দেয়া/সনদ গ্রহণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
১৯	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর	পিআরএল মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) 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)
২০	পিআরএলপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন মঞ্জুর	ছুটি নগদায়ন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
২১	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরোত্তর পাওনাদি (ছাড়ুইটি) ও পেনশন মঞ্জুর	ছাড়ুইটি/পেনশন মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
২২	পূর্ণ অবসর পরবর্তী ১৫ বছর পূর্তিতে পেনশন পুনঃস্থাপন	মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org
২৩	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	জনাব মোঃ সাফায়েত হোসেন প্রিন্সিপাল ও ডিজিএম রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি ফোন: +৮৮-০২-৪৭১১৪৪০৯ ই-মেইল: ho-rbta@rupalibank.org
২৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যায়নপত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	আয়কর পরিগণনা প্রত্যায়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	জনাব মোঃ মাসুদুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৮৫৬ ই-মেইল: ho-cad@rupalibank.org
২৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বৈদেশিক ও অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ সংক্রান্ত টিএ/ডিএ	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমেট এ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	১/২দিন	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিশেষ আর্থিক সহায়তা আবেদনের প্রেক্ষিতে	ইস্তেহার অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৭	চিকিৎসা সেবা	দুজন ডাক্তার কর্তৃক পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনের ভিত্তিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনের প্রেক্ষিতে; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
২৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াতের জন্য পরিবহন ব্যবস্থা	স্টাফ বাস, মাইক্রোবাস, জীপ ও কার এর মাধ্যমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত ব্যবস্থা	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	ব্যাংক নির্ধারিত হার অনুযায়ী বেতন হতে কর্তন	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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)
২৯	আসবাবপত্র সরবরাহ, মেরামত এবং সংরক্ষণ	চাহিদাপত্রের ভিত্তিতে	বিভাগীয় চাহিদাপত্র অনুযায়ী প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহ্বান; প্রাপ্তিস্থান: প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	প্রয়োজ্য হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকিউরমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৪৭১২১২৮৪ ই-মেইল: ho-procurement@rupalibank.org
৩০	শিশু দিবসযুক্ত কেন্দ্র	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শিশুদের জন্য	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: শিল্প ঋণ বিভাগ (এসএফইউ)	সিএসআর খাতের আওতায়	শিশুর বয়স ৬ মাস থেকে ৬ বছর পর্যন্ত	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন উপ-মহাব্যবস্থাপক শিল্প ঋণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫১৫৭৩ ই-মেইল: ho-icd@rupalibank.org
৩১	৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের গ্রীষ্ম ও শীতকালীন পোষাকের মূল্য পুনর্ভরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন ও বিভাগীয় সুপারিশ	বিভাগীয় সুপারিশ; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩২	সাইনবোর্ড	চাহিদা অনুযায়ী স্থাপন	তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে; প্রাপ্তিস্থান: সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩৩	আইডি কার্ড/ভিজিটিং কার্ড	আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে	ছবি, আবেদন ফর্ম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মনির উদ্দিন ভূঁইয়া উপ-মহাব্যবস্থাপক সংস্থাপন ও কল্যাণ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৮৩৪১ ই-মেইল: ho-establishment@rupalibank.org
৩৪	আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়	সফটওয়্যারের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব কানিজ ফাতেমা উপ-মহাব্যবস্থাপক সমন্বয় সাধন বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮১৩২১ ই-মেইল: ho-reconciliation@rupalibank.org
৩৫	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ আবদুর রব উপ-মহাব্যবস্থাপক শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫২৭ ই-মেইল: ho-discipline@rupalibank.org
৩৬	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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ আবদুর রব উপ-মহাব্যবস্থাপক শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫২৭ ই-মেইল: ho-discipline@rupalibank.org
৩৭	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: এস্টেট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব টুম্পা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org
৩৮	ব্যাংকের ২১টি স্থায়ী ভূ-সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং হালনাগাদ তথ্য সংরক্ষণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	ই-মেইল/পত্র; প্রাপ্তিস্থান: এস্টেট বিভাগ	বিনামূল্যে	বার্ষিক ও চাহিদা অনুযায়ী	জনাব টুম্পা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org





ক্রঃ	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	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: এস্টেট বিভাগ	বিনামূল্যে/ নির্ধারিত হার অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব টুঙ্গা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org
৪০	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভিন্ন শাখা ও স্থাপনার নিরাপত্তা প্রদান	দরপত্রের মাধ্যমে নিরাপত্তা প্রদানকারী কোম্পানি নিয়োগ এবং বিভাগীয় প্রধান, আঞ্চলিক প্রধান, শাখা প্রধানের চাহিদা মোতাবেক নিরাপত্তা প্রহরী সরবরাহ	পত্র/ ই-মেইল; প্রাপ্তিস্থান: নিরাপত্তা বিভাগ	পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মেজর সরকার তারেক আহমেদ (অবঃ) প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা নিরাপত্তা বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৯৫৭৩ + ৮৮-০১৭৬৬-৬৭৫৩৭৭ ই-মেইল: ho-security@rupalibank.org
৪১	শাখার অভ্যন্তরীণ ডেকোরেশন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	শাখার আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে; পরিশোধ পদ্ধতি: পে-অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৪২	টেলিফোন সংযোগ ও টেলিফোন বিল প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	টেলিফোন বিল; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেটপ্রাপ্তি সাপেক্ষে; পরিশোধ পদ্ধতি: পে-অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৪৩	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, ক্লাপিসবল গেইট ইত্যাদি)	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	শাখার আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রকৌশল বিভাগ	বাজেটপ্রাপ্তি সাপেক্ষে; পরিশোধ পদ্ধতি: পে-অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ আব্দুল হালিম উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রকৌশল বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৫৯৯৯ ই-মেইল: ho-engineering@rupalibank.org
৪৪	শুভেচ্ছা কার্ড	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	দরপত্রের শর্তানুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ	নির্ধারিত হারে; পে-অর্ডার/ ভাউচার	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব ফখরুদ্দিন আহাম্মদ খাঁন সহকারী মহাব্যবস্থাপক জনসংযোগ বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৮১৯-৪৭১৯৬০ ই-মেইল: ho-prd@rupalibank.org
৪৫	ঋণ গ্রহণে ইচ্ছুক গ্রাহকের সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট সরবরাহ	শাখাসমূহ হতে প্রাপ্ত (পুরণকৃত নির্ধারিত ফরম) আবেদনের প্রেক্ষিতে সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট, সংশ্লিষ্ট শাখায় ডাকযোগে/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে (বিশেষ ক্ষেত্রে ই-মেইলের মাধ্যমে) প্রেরণ	পুরণকৃত, স্বাক্ষরযুক্ত নির্ধারিত Inquiry Form, অঙ্গীকারনামা-ক, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সার্টিফিকেট; চার্জ পরিশোধের ভাউচারের সত্যায়িত কপি ইত্যাদি; প্রাপ্তিস্থান: শাখাসমূহ এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইট	সার্কুলার মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য; শাখা-ডেবিট ভাউচার এর মাধ্যমে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোল্ল্যা মোঃ রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১২১৬৫ ই-মেইল: ho-mis@rupalibank.org
৪৬	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিএফ, অবসরোত্তর ছুটি নগদায়ন ও আনুতোমিক 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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	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)
৪৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্রিয়াক্রম প্রদান	প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৪৮	শাখায় গিয়ে পুরস্কার বিবরণী যাচাই	আদায় বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	কর্মকর্তাদের আবেদনপত্র, সিএল রিপোর্ট, হিসাব বিবরণী, সংশ্লিষ্ট ভাউচার এবং ইস্তেহারের নির্দেশনা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৪৯	বিশেষ তদন্ত	তাৎক্ষণিক/চাহিদা মোতাবেক	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ/ সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক চাহিদার প্রেক্ষিতে; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৫০	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	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক আহ্বানকৃত টেন্ডার প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সর্বনিম্ন দরদাতার জমাকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব উৎপল কবিরাজ উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-১ ফোন: +৮৮-০২- ৫৭১৬৪৩৩৩ ই-মেইল: ho-audit@rupalibank.org
৫১	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/চাকুরিচ্যুত হয়েছেন/অব্যাহতি দেওয়া হয়েছে, তাদের প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহে চাকুরীরত থাকাকালীন সময়ের অডিট আপত্তি/শৃংখলাজনিত বিষয়ে ছাড়পত্র প্রদান	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম; প্রাপ্তিস্থান: নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব এস, এম, দিদারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ-২ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫২৯২২ ই-মেইল:ho-audit-2@rupalibank.org
৫২	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
৫৩	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
৫৪	জাতীয় পরিচয়পত্র যাচাইকরণ	নির্বাচন কমিশনের নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে	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



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	ই-মেইল সেবা	নির্ধারিত লিংকের মাধ্যমে	<a href="https://www.rupalibank.com.bd">https://www.rupalibank.com.bd</a> 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
৫৬	ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ যোগাযোগে কর্পোরেট সিম ব্যবহার	নির্ধারিত সিম (রবি) ব্যবহারের মাধ্যমে	প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ	নির্ধারিত কল রেট অনুযায়ী ব্যবহারকারী কর্তৃক পরিশোধিত	তাৎক্ষণিক	জনাব শেখ মনজুর করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৯৪০ ই-মেইল: ho-it@rupalibank.org
৫৭	আইনগত মতামত প্রদান ও ভেটিং করা	আইন বিভাগের আইন উপদেষ্টা ও এ ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত 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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব এস. এম রোকনুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: +৮৮-০১৭১৮-০৩৭৮৪২ ই-মেইল: ho-law@rupalibank.org
৫৮	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
৫৯	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
৬০	Risk Based Branch Grading নীতিমালা অনুযায়ী শাখাসমূহের ঝুঁকিভিত্তিক শ্রেণীবিন্যাস	Risk Based Branch Grading নীতিমালা অনুযায়ী শাখার তথ্যাদির ভিত্তিতে Extreme, High, Medium এবং Low risk- এই চারটি স্তরে চিহ্নিতকরণ	শাখাভিত্তিক প্রতিবেদন অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: মনিটরিং বিভাগ	বিনামূল্যে	বার্ষিক	জনাব মোঃ মুক্তার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক মনিটরিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩ ই-মেইল: ho-monitoring@rupalibank.org
৬১	QOR (Quarterly Operation Report), DCFCL (Departmental Control Function Checklist), LDCL (Loan Documentation Checklist) প্রতিবেদন পর্যালোচনা করা হয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রদত্ত ICC গাইডলাইন অনুযায়ী	শাখা কর্তৃক প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদন অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: মনিটরিং বিভাগ	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক	জনাব মোঃ মুক্তার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক মনিটরিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩ ই-মেইল: ho-monitoring@rupalibank.org
৬২	ব্যাংকে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা	ব্যাংকের বিভিন্ন কর্মকাণ্ডে বিদ্যমান দুর্বলতা ও ঝুঁকিসমূহ নিরূপণ, মনিটর ও নিয়ন্ত্রণ করার প্রয়োজনীয় নীতি ও পদ্ধতিসমূহ পর্যবেক্ষণ নির্দেশনা অনুযায়ী প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন এবং ব্যাংকের অভ্যন্তরে একটি কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে Senior Management Team (SMT) কর্তৃক সভা আয়োজন	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও স্থানীয় কার্যালয় হতে প্রেরিত প্রতিবেদন; প্রাপ্তিস্থান: মনিটরিং বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোঃ মুক্তার হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক মনিটরিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১১৫৮৩ ই-মেইল: ho-monitoring@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)
৬৩	LSD সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ যথা: ব্যাংকের গুরুত্বপূর্ণ ইনস্ট্রুমেন্ট যেমন ডিডি/টিটি/এমটি/পেমেন্ট অর্ডার/সিডিআর ইত্যাদির হারানো বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও ডুপ্লিকেট ইস্যুর অনুমোদন	ব্যাংকের নিয়ম অনুযায়ী 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; ইন্তেহারে বর্ণিত কমিশন হার অনুযায়ী; নগদ	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৬৪	বদলি, পদোন্নতি সংশ্লিষ্ট কার্যাবলী	অফিস আদেশের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথি, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট জোনাল অফিস ও বিভাগীয় কার্যালয়	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব আব্দুল বারাকাত উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৭১২ ই-মেইল: ho-hr@rupalibank.org
৬৫	এ ব্যাংকের কর্তৃক/কর্মচারীদের দায়দেনা ও শৃঙ্খলা সংক্রান্ত বিষয়ে ছাড়পত্র প্রদান	পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম ও প্রধান কার্যালয়ে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মনোয়ারা পারভীন উপ-মহাব্যবস্থাপক সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৮২৯ ই-মেইল: ho-gbd@rupalibank.org
৬৬	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত হওয়ার পর ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের মধ্যে বিতরণ ও প্রতিবেদনের সফটকপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ	বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ কেতাভ আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
৬৭	বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন	ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের উপস্থিতিতে ভার্সুয়াল/সশরীর ব্যবস্থায় বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন	কোম্পানি আইন ১৯৯৪ অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ	বিনামূল্যে	বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজনের নির্ধারিত সময়কালের মধ্যে	জনাব মোঃ কেতাভ আলী মন্ডল উপ-মহাব্যবস্থাপক কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স ও শেয়ার বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৫০৫ ই-মেইল: ho-share@rupalibank.org
৬৮	অর্থ ঋণ আদালত আইন ২০০৩ এর ৩৩ (৫) ও ৩৩ (৭) ধারায় প্রাপ্ত বন্ধকীকৃত সম্পত্তিসমূহ, স্থায়ী সম্পদসমূহ (জমি) এর ঝুঁকির মাত্রা নিরূপণ করে রেড, ইয়েলো ও গ্রিন হিসেবে চিহ্নিতকরণ। 'রূপালী ভবন' (প্রধান কার্যালয়) এর কাঠামোগত ঝুঁকি নিরূপণ ও অগ্নি নিরাপত্তাজনিত ঝুঁকি মূল্যায়ন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	ই-মেইল/পত্র; প্রাপ্তিস্থান: স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব টুম্পা আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক স্থাবর সম্পত্তি বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮২৭৪৩ ই-মেইল: ho-estate@rupalibank.org
৬৯	স্বেচ্ছায় অবসর, স্বেচ্ছায় পদত্যাগ	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক	সার্ভিস ফাইল, সর্বশেষ শাখা/কার্যালয় কর্তৃক প্রেরিত খালাসপত্র; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) 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)
৭০	চাকুরীতে নির্বাহী/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জেনারেল প্রভিডেন্ট ফান্ডের বিপরীতে অগ্রিম অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মোতাবেক	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জনাব মোশাররফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধান) পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৮৪৭৩৪ ই-মেইল: ho-pmd@rupalibank.org



## ২.৪ 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 <a href="https://www.rupalibank.com.bd">https://www.rupalibank.com.bd</a> )
--

### ০৩ টি উপশাখা

ব্যাংকের উপশাখাসমূহের ঠিকানা রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে ওয়েবসাইটে লিংক ( <a href="https://www.rupalibank.com.bd">https://www.rupalibank.com.bd</a> )
--

### ০২ টি সাবসিডিয়ারি কোম্পানি

রূপালী ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড সাধারণ বীমা টাওয়ার (৮ম তলা), ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ ঢাকা- ১০০০	রূপালী ব্যাংক সিকিউরিটিজ লিমিটেড ইম্পাহানী ভবন (৭ম তলা), ১৪-১৫ মতিঝিল বা/এ ঢাকা- ১০০০
--	---



### 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	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ ওবায়দ উল্লাহ আল মাসুদ ম্যানেজিং ডিরেক্টর এন্ড সিইও ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬১ ফোন: +৮৮-০২-২২৩৩৫৬৮৬২ ই-মেইল: md@rupalibank.org	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	ব্যাংক পরিচালনা পর্ষদ	অভিযোগ গ্রহণ বক্স ৩য় তলা রূপালী ব্যাংক লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.rupalibank.com.bd">www.rupalibank.com.bd</a>	যুক্তিসঙ্গত সময়ে

### ৪) আপনার নিকট আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণ পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি' পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা





# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর সিটিজেনস চার্টার প্রিন্ট করে অবশ্যই প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, প্রতিটি জোনাল অফিস, শাখা ও উপশাখার সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে

