



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

শাখা



ডিসেম্বর, ২০২৩

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা – ১০০০।

www.rupalibank.com.bd

শাখা

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

রূপকল্প (Vision)

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



শাখা

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	সঞ্চয়ী হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<p><u>হিসাব খোলার ফরম</u>, 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);</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা</p>	<p>বিনামূল্যে</p> <p>প্রতি ষান্মাসিকে: বার্ষিক গড় আমানত স্থিতি ১০,০০০ টাকা পর্যন্ত ফ্রি; ১০,০০০ টাকার অধিক কিন্তু ২৫,০০০ টাকা পর্যন্ত ১০০ টাকা; ২৫,০০০ টাকার অধিক কিন্তু ২.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ২০০ টাকা; ২.০০ লক্ষ টাকার অধিক কিন্তু ১০.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ২৫০ টাকা; ১০.০০ লক্ষ টাকার অধিক গড় আমানত স্থিতির ক্ষেত্রে ৩০০ টাকা;</p> <p>গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে</p>	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.	চলতি হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<p><u>হিসাব খোলার ফরম</u>, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, NID/Passport এর ফটোকপি, 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)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।</p>	<p>বিনামূল্যে</p> <p>প্রতি ষান্মাসিকে সর্বোচ্চ ৩০০ টাকা;</p> <p>গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে</p>	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩.	SND হিসাব		<p><u>হিসাব খোলার ফরম</u>, 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)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।</p>	<p>বিনামূল্যে</p> <p>প্রতি ষান্মাসিকে সর্বোচ্চ ৫০০ টাকা;</p> <p>গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে</p>			



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪.	স্থায়ী আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<p><u>হিসাব খোলার ফরম</u>, 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)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।</p>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫.	রূপালী মিলিওনিয়ার ডিপোজিট স্কিম		<p><u>হিসাব খোলার ফরম</u>, গ্রাহকের ২ কপি এবং নমিনির ১ কপি ছবি, NID/Passport, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি ইত্যাদি।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।</p>				
৬.	রূপালী ডাবল বেনিফিট স্কিম						
৭.	রূপালী মাসিক সঞ্চয়ী স্কিম						
৮.	রূপালী ত্রৈমাসিক মুনাফা স্কিম						
৯.	রূপালী কোটিপতি ডিপোজিট স্কিম						
১০.	রূপালী লাখপতি ডিপোজিট স্কিম						



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১১.	রূপালী সিনিয়র সিটিজেন সেভিংস স্কিম (৬০ ও তদূর্ধ্ব বাংলাদেশী নাগরিক)	হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম , গ্রাহকের ২ কপি এবং নমিনির ১ কপি ছবি, NID/Passport, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২.	রূপালী মাসুলী বেনিফিট ফর সিনিয়র সিটিজেনস স্কিম		প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।				
১৩.	স্কুল ব্যাংকিং হিসাব (১৮ বছরের কম বয়সী স্কুল/কলেজ শিক্ষার্থী)		হিসাব খোলার ফরম , ০২ কপি ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ এর ফটোকপি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, হিসাব পরিচালনাকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি;				
১৪.	প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য ১০ টাকায় ব্যাংক হিসাব		হিসাব খোলার ফরম , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার প্রত্যয়ন ইত্যাদি				
১৫.	পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীদের সঞ্চয়ী হিসাব	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তালিকাভুক্ত এনজিও'র সাথে চুক্তিবদ্ধ শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম , সংশ্লিষ্ট এনজিও কর্তৃক মনোনীত ০২ (দুই) জন কর্মকর্তার ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি, পথ ও কর্মজীবী শিশু-কিশোর/কিশোরীর ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ এর ফটোকপি				
			প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৬.	কৃষকের ব্যাংক হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত কৃষি উপকরণ সহায়তা কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭.	ফুড ও লাইভলীহুড সিকিউরিটি প্রকল্পের আওতায় অতি দরিদ্র উপকারভোগীদের আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত এফএলএস উপকারভোগী কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
১৮.	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে দুঃস্থ পুনর্বাসনের লক্ষ্যে অনুদানের উপকারভোগী আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , 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				
১৯.	তৈরি পোষাক শিল্পে কর্মরত শ্রমিক আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, তৈরি পোষাক শিল্প কারখানার ইস্যুকৃত আইডি কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২০.	ক্ষুদ্র জীবন বীমা পলিসি গ্রহীতা আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, ১,৫০,০০০ টাকা পর্যন্ত বীমা পলিসির প্রিমিয়াম জমার বই/জীবন বীমা দলিল; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১.	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় ভাতাভোগীদের আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, পিপিও (Pension Payment Order) নম্বর সম্বলিত ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
২২.	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচির সুবিধাভোগীদের আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, খাদ্য ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত কর্মী পরিচিতি/নিবন্ধন কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
২৩.	ঢাকা উত্তর ও ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের পরিচ্ছন্ন শ্রমিকদের আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক ইস্যুকৃত কর্মী পরিচিতি/নিবন্ধন কার্ড; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২৪.	এলএসবিপিসি (লেদার সেক্টর বিজনেস প্রমোশন কাউন্সিল) প্রকল্পভুক্ত পাদুকা ও চামড়াজাত পণ্য প্রস্তুতকারী ক্ষুদ্র কারখানার কারিগরদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , 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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫.	ন্যাশনাল সার্ভিস কর্মসূচির সুবিধাভোগীদের আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, হিসাবধারীর বর্তমানে কোন কর্মসংস্থান নেই মর্মে ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক নিশ্চিত হতে হবে; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
২৬.	দৃষ্টি প্রতিবন্ধীসহ অন্যান্য সকল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য আমানত হিসাব		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, পিপিও (Pension Payment Order) নম্বর সম্বলিত ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
২৭.	মুক্তিযোদ্ধাদের আমানত হিসাব খোলা		<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা স্মার্ট কার্ড এর ফটোকপি, ও মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা পরিশোধ বই; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২৮.	পূর্বতন ছিটমহলবাসীদের আমানত হিসাব	হিসাব খোলার মাধ্যমে হিসাব খোলার সময় ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক হিসাবধারী ছিটমহল অধিবাসী ছিলেন কি না তা নিশ্চিত হতে হবে।	<u>হিসাব খোলার ফরম</u> , এক্ষেত্রে স্থানীয় জনপ্রতিনিধি/উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র গ্রহণ প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে			
২৯.	লকার সেবা	বিধি মোতাবেক যোগ্য কোন নাগরিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ শাখার সংশ্লিষ্ট ডেস্কে আবেদন করলে ডেস্ক কর্মকর্তা লকার খালি থাকা সাপেক্ষে কাগজপত্র যাচাই-বাছাই শেষে শাখা প্রধানের অনুমোদন নিয়ে লকার সেবা চালু করবেন।	জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, শাখায় চলমান হিসাব, নমুনা স্বাক্ষর ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান: <u>শাখার তালিকা</u>	<u>শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী;</u> <u>বাৎসরিক লকার ফি</u> <ul style="list-style-type: none"> ছোট - ২০০০ টাকা, মাঝারি - ২৫০০ টাকা, বড় - ৩০০০ টাকা, জামানত - ৫০০০ টাকা (ফেরতযোগ্য), চাবি হারনোর ক্ষেত্রে ৩০০০ টাকা, ব্যাংকে কর্মরত/অবসরপ্রাপ্ত স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীর জন্য ৫০% ছাড় গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
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				
৩১.	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ এবং তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	<u>এক্সচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক প্রদত্ত ফরম</u> (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ব্যাংক হিসাব (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয়পত্র (NID, পাসপোর্ট); প্রাপ্তিস্থান: শাখাসমূহ	বিনামূল্যে			
৩২.	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট	<ul style="list-style-type: none"> পাসপোর্টের (বর্তমান এবং অতীতের সকল পাসপোর্ট) মূল কপি, Visa এর কপি, Ticket এর কপি, TM ফর্ম, পাসপোর্টের প্রথম এবং শেষ ৬ পাতার ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: <u>সকল এডি শাখা</u>	<u>শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী;</u> ২০০.০০ টাকা কমিশন ও ৩০.০০ টাকা ভ্যাট নগদ গ্রহণের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩৩.	ওয়েজ আর্নাস বন্ড	প্রবাসী বাংলাদেশিগণ (দেশে/বিদেশে অবস্থানরত) উপার্জিত বৈদেশিক মুদ্রার বিপরীতে ওয়েজ আর্নাস বন্ড ক্রয় করতে পারবে নিজ বা অন্যের নামে।	<ul style="list-style-type: none"> দেশে রেমিটেন্স প্রেরণকারী প্রবাসী বাংলাদেশীর ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, স্যালারি সার্টিফিকেট/নিয়োগপত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, NID এর ফটোকপি, TIN সার্টিফিকেট এর ফটোকপি, নমিনির ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, 				
৩৪.	প্রিমিয়াম বন্ড ও ইনভেস্টমেন্ট বন্ড সেবা	প্রবাসী বাংলাদেশিগণ (বিদেশে অবস্থানরত) কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রার বিপরীতে বন্ড ক্রয়, বিক্রয়, পুনঃবিনিয়োগ, সুদ প্রদান এবং নগদায়ন করা হয় নিজ নামে।	<ul style="list-style-type: none"> NID এর ফটোকপি, গ্রাহকের আবেদনপত্র, শাখার অনুমোদনপত্র, চার্জ ফরম, স্থায়ী/স্কীম আমানত হিসাব লিয়েন, DP1, DB1, DIB1 ফর্ম লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স, পর্ষদের Resolution, আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন (AOA), পরিচালকদের বায়োডাটা <p>প্রাপ্তিস্থান: <u>সকল এডি শাখা</u></p>	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান





শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩৫.	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 কর্মদিবস		
৩৬.	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), জাতীয় পরিচয়পত্র, আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, মজুদ পণ্য বিবরণী, ঋণ গ্রহীতার সম্পদের বিবরণী, জামানত সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্রাদি	<u>শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী;</u> ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য 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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩৭.	সিসি(হাইপো) সিসি(প্লেজ)		রূপালী ব্যাংকে হিসাব, এসএমই ঋণের পরিশিষ্টসমূহ, ট্রেড লাইসেন্স, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন (ঋণ গ্রহীতা ও গ্যারান্টর), ছবি (৪ কপি), জাতীয় পরিচয়পত্র, আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, মজুদ পণ্যের বিবরণী, ঋণ গ্রহীতার সম্পদের বিবরণী, জামানত সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্রাদি	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য	জোনাল অফিস পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৭ দিন বিভাগীয় কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১০ দিন		
৩৮.	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	অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী	প্রধান কার্যালয়ে পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩৯.	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), জাতীয় পরিচয়পত্র (ঋণ গ্রহীতা, স্বামী/স্ত্রী ও গ্যারান্টর), যথাযথভাবে সম্পাদিত অংশীদারী চুক্তিপত্র, আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, ৩য় পক্ষ জামীনদার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ঋণ গ্রহীতার সম্পদের বিবরণী, টিন সার্টিফিকেট, জামানত সংক্রান্ত অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্রাদি	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী: ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য	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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪০.	Student Loan		ঋণ গ্রহীতার আবেদন, ছবি (২ কপি), সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সার্টিফিকেটসমূহ ও বৈধ পাসপোর্ট এর সত্যায়িত ফটোকপি, ১ জন গ্যারান্টর (পিতা/মাতা/ভাই/বোন/আত্মীয়স্বজন) এর গ্যারান্টি, সংশ্লিষ্ট দেশের কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয় থেকে প্রস্তাবপত্র এবং পড়াশুনা ও থাকা খাওয়া খরচের বিবরণসহ আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী			





শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪১.	পার্সোনেল লোন	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, Letter of Introduction, Letter of Undertaking, হালনাগাদ সিআইবি প্রতিবেদন , ছবি (৪ কপি), জাতীয় পরিচয়পত্র, টিন সার্টিফিকেট, আয়-ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য, জামীনদারের বিস্তারিত বিবরণ, ৩য় পক্ষ জামীনদার এবং পরিবারের ১ জন জামীনদার, সম্পদের বিবরণ, অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; ডকুমেন্টেশন ফি, সিআইবি চার্জ, স্ট্যাম্প চার্জ এবং আইনি ও জামানত মূল্যায়ন ফি প্রকৃত ব্যয়ের ভিত্তিতে আদায়যোগ্য 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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪২.	কর্পোরেট গ্যারান্টির বিপরীতে বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ		ঋণ গ্রহীতার আবেদন , সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে	৩০ কর্মদিবস		
৪৩.	সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ		বিনামূল্যে/ইস্তেহারে বর্ণিত হার অনুযায়ী, পরিচালনার ক্ষেত্রে শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী; হিসাব ডেবিট করে				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪৪.	সরকারি গৃহ নির্মাণ ঋণ	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	<u>ঋণ গ্রহীতার আবেদন</u> , সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে/ইস্তেহারে বর্ণিত হার অনুযায়ী, পরিচালনার ক্ষেত্রে <u>শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী</u> ;	৩০ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪৫.	শিল্প ঋণ			চার্জ ডকুমেন্ট (রাজস্ব স্ট্যাম্প ফি), নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প পার্সোনাল গ্যারান্টি, ঋণের পরিমাণ অনুসারে মর্টগেজ ও পাওয়ার- অব-এটর্নি চার্জ, লিগ্যাল ফি, সার্ভে ভ্যালুয়েশন ফি, বিভিন্ন ধরনের এফিডেভিট ফি, প্রসেসিং ফি ২০,০০০ টাকা;	৬০ কর্মদিবস		



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪৬.	কৃষি, পল্লী ঋণ ও মাইক্রো ক্রেডিট	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, প্রাণীসম্পদ ঋণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট পশু ক্রয়ের রশিদ, ক্ষুদ্র ঋণের ক্ষেত্রে গ্রাহকের ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), খামার স্থাপনের ক্ষেত্রে পৌর/যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনাপত্তি এবং সংশ্লিষ্ট শাখার পূর্ণাঙ্গ ঋণ প্রস্তাব।	<ul style="list-style-type: none"> চার্জ ফরম - ৬৫০ টাকা (স্ট্যাম্প খরচসহ)। তবে উল্লেখ্য, শস্য/ ফসল ঋণ (৫ একর পর্যন্ত) শুধু ডিপি নোটের ৫০ টাকা স্ট্যাম্প চার্জ ব্যতীত আর কোন স্ট্যাম্প প্রয়োজন নেই। সিআইবি-৩৪৫ টাকা (ব্যক্তির ক্ষেত্রে) এবং ৫৭৫ টাকা (কোম্পানির ক্ষেত্রে)। তবে উল্লেখ্য, ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত শস্য ঋণের ক্ষেত্রে সিআইবি রিপোর্টের প্রয়োজন নেই। সঞ্চয়ী হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় - ২৩০ টাকা/৩৪৫ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। তবে উল্লেখ্য, ১০ টাকার কৃষকের হিসাবের বিপরীতে কোন ধরণের চার্জ ধার্য করা যাবেনা। <p>অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।</p>	<p>ক) শাখা ব্যবস্থাপকের নিজের ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস।</p> <p>খ) জোনাল ম্যানেজারের ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস।</p> <p>গ) বিভাগীয় প্রধানের (জি,এম) ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ২০ কর্মদিবস।</p> <p>ঘ) প্রধান কার্যালয়ের ক্ষমতায়: সর্বোচ্চ ৫০ কর্মদিবস।</p>	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪৭.	ব্যাংক-এনজিও লিংকেজ ঋণ	গ্রাহকের আবেদন ও প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	গ্রাহকের আবেদন (এস,এফ-৮৬), পরিদর্শন প্রতিবেদন, এমআরএ- এর সনদ, এনজিও ব্যুরোর 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 তালিকা, অডিটেড ব্যালেন্স শিট: বিগত 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 সংশ্লিষ্ট শাখার পূর্ণাঙ্গ ঋণ প্রস্তাব। বিশেষভাবে উল্লেখ্য, ঋণ অনুমোদনক্ষমতা পর্যদের এখতিয়ারাধীন। ঋণের সর্বনিম্ন সীমা: ৫০.০০ লক্ষ টাকা। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা।	<ul style="list-style-type: none"> চার্জ ফরম - C.F. 1,6,11,12 ৯৫০ টাকার স্ট্যাম্প সিআইবি - ৩৪৫ টাকা (ব্যক্তির ক্ষেত্রে), ৫৭৫ টাকা (কোম্পানির ক্ষেত্রে) কর্পোরেট গ্যারান্টি, ঋণ চুক্তি ও অঙ্গীকারনামা ৯০০ টাকার স্ট্যাম্প। সঞ্চয়ী হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় - ২৩০ টাকা/৩৪৫ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। <p>পরিশোধ পদ্ধতি ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।</p>	সর্বোচ্চ ৬০ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪৮.	আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	রূপালী ব্যাংক এর AD Branch এর মাধ্যমে	ঋণ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট 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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪৯.	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		
৫০.	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 মর্টগেজ ও পাওয়ার-অব-এটর্নি চার্জ, লিগ্যাল ফি, সার্ভে ভ্যালুয়েশন ফি, বিভিন্ন ধরনের এফিডেভিট ফি, প্রসেসিং ফি ২০,০০০ টাকা; শাখায় রক্ষিত হিসাবের মাধ্যমে	৬০ কর্মদিবস		



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫১.	ডেবিট কার্ড	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash Consortium ও NPSB - এর অন্তর্ভুক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে দিনরাত ২৪ ঘণ্টা অর্থ উত্তোলন, মোবাইল টপ-উপসহ 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; হিসাব ডেবিট করে	১৫ কর্মদিবস		
৫২.	BACH	BACH সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	<ul style="list-style-type: none"> 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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫৩.	BEFTN	BEFTN সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা	বিনামূল্যে			



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫৪.	RTGS	RTGS সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
৫৫.	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 টাকা গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করে	তাৎক্ষণিক		
৫৬.	SMS Alert Service	সকল ধরনের Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে SMS -এর মাধ্যমে অবহিত করা	রূপালী ব্যাংকে একাউন্ট, মোবাইল নম্বর প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা				
৫৭.	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	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা <u>শাখাসমূহের ঠিকানা</u>	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫৮.	A-Challan	অনলাইন আবেদন ফরম পূরণপূর্বক অর্থ জমাদানের পর নির্ধারিত ডেস্ক কর্মকর্তা চালান সম্পন্ন করবেন	https://ibas.finance.gov.bd/acs প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা		তাৎক্ষণিক		



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫৯.	Utility Bill	বিলের কপিসহ নির্ধারিত ডেস্কে অর্থ জমাদানের মাধ্যমে বিল প্রদান সম্পন্ন হবে	বিলের কপি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা ও ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী সেবামূল্য গ্রহণ করা হয়			
৬০.	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		তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬১.	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			
৬২.	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				



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৬৩.	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		
৬৪.	ই-হজ্জ সিস্টেম	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক ই-হজ্জ সিস্টেমের আওতায় হজ্জ প্যাকেজের ফি' গ্রহণ করা হয়	হজ্জ প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন ভাউচার; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা			সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬৫.	মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব (MSA)	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: রূপালী সদন কর্পোরেট শাখা, ঢাকা ।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক		



শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৬৬.	আল-ওয়াদিয়াহ চলতি হিসাব (AWCA)	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 Openning এবং Account Operation এর বোর্ড রেজুলেশন এবং অন্যান্য কাগজপত্র (প্রয়োজনে)। প্রাপ্তিস্থান: রূপালী সদন কর্পোরেট শাখা, ঢাকা ।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা শাখাসমূহের ঠিকানা	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষকে চাহিত তথ্য সরবরাহ	চাহিত তথ্যাদি সংগ্রহপূর্বক সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্র/ফরমেট	বিনামূল্যে	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের পত্রে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে।	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



শাখা

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	শাখার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর ও অন্যান্য ছুটির সুপারিশ।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে অনুমোদন এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী - কে অবহিতকরণ। অন্যান্য ছুটির ক্ষেত্রে শাখার সুপারিশসহ Administrative Power অনুসারে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন ছুটির তথ্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে চিকিৎসাপত্র ইত্যাদি <p>প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা</p>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, লেইট সিটিং, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল ইত্যাদি অনুমোদন	সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান।	খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	
৩.	প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ	চাহিত তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	কর্তৃপক্ষের পত্র/ফরমেট		কর্তৃপক্ষের পত্রে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে।	



শাখা

৩. আওতাধীন উপশাখাসমূহ (২৩ টি)

ক্রম	জেলা	থানা/উপজেলা	উপশাখার নাম	নিয়ন্ত্রণকারী শাখার নাম	উপশাখার ধরণ	উদ্বোধনের তারিখ
১ম	রাজশাহী	দুর্গাপুর	হাট কানপাড়া উপশাখা, রাজশাহী	রাজশাহী প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (রয়েট) শাখা, রাজশাহী	পল্লি উপশাখা	১৪-০১-২০২১
২য়	ব্রাহ্মণবাড়িয়া	বিজয়নগর	চম্পকনগর উপশাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	ব্রাহ্মণবাড়িয়া কর্পো: শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	পল্লি উপশাখা	৩০-১২-২০২০
৩য়	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	চাঁপাইনবাবগঞ্জ সদর	বালিয়াডাংগা উপশাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	নয়াগোলা বাজার শাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	২২-০৯-২০২১
৪র্থ	কিশোরগঞ্জ	অষ্টগ্রাম	অষ্টগ্রাম উপশাখা, কিশোরগঞ্জ	বাজিতপুর শাখা, কিশোরগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	১৪-০৮-২০২২
৫ম	পটুয়াখালী	কলাপাড়া	নোমরহাট বাজার উপশাখা, পটুয়াখালী	আমতলী শাখা, বরগুণা	পল্লি উপশাখা	১১-১০-২০২২
৬ষ্ঠ	ময়মনসিংহ	গৌরিপুর	গৌরিপুর উপশাখা, ময়মনসিংহ	শ্যামগঞ্জ শাখা, ময়মনসিংহ	শহর উপশাখা	১৬-১০-২০২২
৭ম	ময়মনসিংহ	ময়মনসিংহ সদর	পরানগঞ্জ বাজার উপশাখা, ময়মনসিংহ	ছোট বাজার কর্পোরেট শাখা, ময়মনসিংহ	পল্লি উপশাখা	১৬-১০-২০২২
৮ম	নওগাঁ	মান্দা	চৌবাড়িয়া উপশাখা, নওগাঁ	তানোর শাখা, রাজশাহী	পল্লি উপশাখা	২৫-১০-২০২২
৯ম	কুষ্টিয়া	দৌলতপুর	দৌলতপুর উপশাখা, কুষ্টিয়া	হোসেনাবাদ শাখা, কুষ্টিয়া	পল্লি উপশাখা	২৭-১০-২০২২
১০ম	ব্রাহ্মণবাড়িয়া	কসবা	কুটি চৌমুহনী উপশাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	ব্রাহ্মণবাড়িয়া কর্পো: শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	পল্লি উপশাখা	১৪-১২-২০২২
১১শ	চাঁদপুর	কচুয়া	জগতপুর বাজার উপশাখা, চাঁদপুর	হাজীগঞ্জ শাখা, চাঁদপুর	পল্লি উপশাখা	১৪-১২-২০২২
১২শ	সুনামগঞ্জ	বিশ্বম্বরপুর	পলাশ বাজার উপশাখা, সুনামগঞ্জ	সুনামগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, সুনামগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	১৪-১২-২০২২
১৩শ	হবিগঞ্জ	মাধবপুর	শাহজিবাজার বিদ্যুৎ কেন্দ্র উপশাখা, হবিগঞ্জ	মাধবপুর শাখা, হবিগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	১৪-১২-২০২২
১৪শ	সিরাজগঞ্জ	কামারখন্দ	পাইকশা বাজার উপশাখা, সিরাজগঞ্জ	সিরাজগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, সিরাজগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	২০-১২-২০২২
১৫শ	কুষ্টিয়া	কুষ্টিয়া সদর	লাহিনী বটতলা উপশাখা, কুষ্টিয়া	কুষ্টিয়া কর্পোরেট শাখা, কুষ্টিয়া	শহর উপশাখা	২০-১২-২০২২
১৬শ	সাতক্ষীরা	সাতক্ষীরা সদর	কদমতলা উপশাখা, সাতক্ষীরা	সাতক্ষীরা কর্পোরেট শাখা, সাতক্ষীরা	পল্লি উপশাখা	২০-১২-২০২২
১৭শ	ঢাকা	কেরানীগঞ্জ	খাড়াকান্দি উপশাখা, ঢাকা	শোল্লা বাজার শাখা, ঢাকা	পল্লি উপশাখা	২০-১২-২০২২
১৮শ	ঢাকা	মোহাম্মদপুর	বসিলা উপশাখা, ঢাকা	মোহাম্মদপুর শাখা, ঢাকা	শহর উপশাখা	২০-১২-২০২২
১৯শ	নারায়নগঞ্জ	ফতুল্লা	ভূইগড় উপশাখা, নারায়নগঞ্জ	ফতুল্লা শাখা, নারায়নগঞ্জ	পল্লি উপশাখা	০১-০২-২০২৩
২০শ	ঢাকা	নবাবগঞ্জ	পাড়াগ্রাম বাজার উপশাখা, ঢাকা	শোল্লা বাজার শাখা, ঢাকা	পল্লি উপশাখা	০৩-০৪-২০২৩
২১শ	চট্টগ্রাম	রাঙ্গুনিয়া	রাণীর হাট উপশাখা, চট্টগ্রাম	রাউজান শাখা, চট্টগ্রাম	পল্লি উপশাখা	০৭-০৯-২০২৩
২২শ	ময়মনসিংহ	মাদারগঞ্জ	মাদারগঞ্জ উপশাখা, জামালপুর	কয়ড়া বাজার শাখা, জামালপুর	শহর উপশাখা	২৬-১১-২০২৩
২৩শ	ঢাকা উত্তর	শেরেবাংলা নগর	আগারগাঁও উপশাখা, ঢাকা	রোকৈয়া সরনী শাখা, ঢাকা	শহর উপশাখা	২৯-১১-২০২৩

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



শাখা

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

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



শাখা

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

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

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



শাখা

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



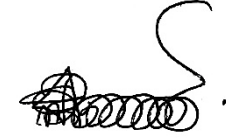
(মোঃ ওমর শরীফ)

সিনিয়র অফিসার
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



(মোঃ আবু তাহের প্রধান)

সহকারী মহাব্যবস্থাপক
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



(আফরোজা সুলতানা)

উপ-মহাব্যবস্থাপক
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

