



# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

বিভাগীয় কার্যালয়



ডিসেম্বর, ২০২৩

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

৩৪, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা - ১০০০।

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

## বিভাগীয় কার্যালয়

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

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

**অভিলক্ষ্য (Mission)**

গ্রাহকের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন করা যাতে করে গ্রাহক আর্থিক সফলতা অর্জন করতে পারে। ফলপ্রসূ কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা এবং কর্মচারীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সচেষ্ট থাকা। নৈতিক মূল্যবোধকে 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।

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

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	ই-মেইল/পত্রের মাধ্যমে	রূপালী ব্যাংক পিএলসি. এর ওয়েবসাইট/পত্র মারফত	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান



## বিভাগীয় কার্যালয়

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

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



বিভাগীয় কার্যালয়

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে এসপিও পর্যন্ত মঞ্জুরী এবং এজিএম হতে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>সর্বশেষ শ্রান্তি বিনোদন ছুটির তথ্য ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/অফিস/শাখা</p>	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
২.	পিআরএল মঞ্জুরী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি</li> <li>শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত তথ্যাদি ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/অফিস/শাখা</p>	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
৩.	মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুরী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে এ কার্যালয় থেকে অনুমোদন এবং অন্যান্য নির্বাহী কর্মকর্তাদের আবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/অফিস/শাখা</p>	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান



বিভাগীয় কার্যালয়

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



বিভাগীয় কার্যালয়

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



বিভাগীয় কার্যালয়

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



বিভাগীয় কার্যালয়

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত, টিএ/ডিএ, লেইট সিটিং, ওভার টাইম, পত্রিকা বিল ইত্যাদি অনুমোদন	সুপারিশসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান।	খরচের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
১৪.	অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	প্রাপ্ত অনিয়মের ভিত্তিতে প্রয়োজনের নিরীখে তদন্ত এবং বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত কাজ।	স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
১৫.	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC	নির্ধারিত ফর্ম ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই- বাছাই শেষে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ আবেদনপত্র ও</li> <li>■ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/অফিস/শাখা	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
১৬.	সঞ্চয়পত্র	সঞ্চয়পত্র ক্রয়-বিক্রয় করার জন্য শাখার অনুমোদন ও সংশ্লিষ্ট ইউজার আইডি সংক্রান্ত শাখার আবেদন প্রধান কার্যালয়ে সুপারিশসহ প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান





বিভাগীয় কার্যালয়

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৭.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণ অনুমতি	নির্ধারিত ফর্ম ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা - কে অবহিতকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>ছুটি সংক্রান্ত তথ্যাদি</li> <li>শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র ও</li> <li>বিগত ০১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত তথ্যাদি ও</li> <li>সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থান: কার্যালয়/অফিস/শাখা</p>	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
১৮.	বাংলাদেশ সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	বাংলাদেশ সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা প্রদানের জন্য প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা।	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সরকারি অফিসসমূহ হতে জারিকৃত সাকুলারের আলোকে প্রধান কার্যালয়ের সাকুলার	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
১৯.	আমানত সংক্রান্ত কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা।	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত সাকুলার	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
২০.	ঋণ সংক্রান্ত কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা।	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত সাকুলার	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান



## বিভাগীয় কার্যালয়

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২১.	রেমিট্যান্স সংক্রান্ত কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা।	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত সাকুলার	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান
২২.	বাজেট সংক্রান্ত কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয় হতে প্রাপ্ত নীতিমালা মাঠ পর্যায়ে জারী এবং তদারকি করা।	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক জারিকৃত সাকুলার	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তা	বিভাগীয় প্রধান



বিভাগীয় কার্যালয়

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ

৩.১) জোনাল অফিসসমূহ (৩৫ টি)

ক্রমিক নং	বিভাগীয় কার্যালয়	ক্রমিক নং	জোনাল অফিসসমূহ
১.	<a href="#">ঢাকা উত্তর</a>	১।	<a href="#">ঢাকা উত্তর</a>
		২।	<a href="#">ঢাকা উত্তর-পশ্চিম</a>
		৩।	<a href="#">ফরিদপুর</a>
		৪।	<a href="#">গোপালগঞ্জ</a>
		৫।	<a href="#">নারায়নগঞ্জ</a>
২.	<a href="#">ঢাকা দক্ষিণ</a>	১।	<a href="#">ঢাকা দক্ষিণ</a>
		২।	<a href="#">ঢাকা সেন্ট্রাল</a>
৩.	<a href="#">ময়মনসিংহ</a>	১।	<a href="#">ময়মনসিংহ</a>
		২।	<a href="#">টাঙ্গাইল</a>
		৩।	<a href="#">জামালপুর</a>
৪.	<a href="#">রংপুর</a>	১।	<a href="#">রংপুর</a>
		২।	<a href="#">লালমনিরহাট</a>
		৩।	<a href="#">দিনাজপুর</a>
৫.	<a href="#">রাজশাহী</a>	১।	<a href="#">রাজশাহী</a>
		২।	<a href="#">বগুড়া</a>
		৩।	<a href="#">পাবনা</a>
		৪।	<a href="#">নওগাঁ</a>





বিভাগীয় কার্যালয়

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





## বিভাগীয় কার্যালয়

## ৩.২) শাখাসমূহ (৫৮৬ টি)

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

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





বিভাগীয় কার্যালয়

৩.৩) উপশাখাসমূহ (২৩ টি)

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



বিভাগীয় কার্যালয়

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



## বিভাগীয় কার্যালয়

## ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

কাজ্জিকত 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: <a href="mailto:ho-vigilance@rupalibank.org">ho-vigilance@rupalibank.org</a>	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: <a href="mailto:md@rupalibank.org">md@rupalibank.org</a>	আপিল নিষ্পত্তি ২০ কর্মদিবসের মধ্যে





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



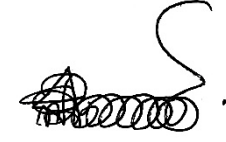
(মোঃ ওমর শরীফ)

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



(মোঃ আবু তাহের প্রধান)

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



(আফরোজা সুলতানা)

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

