

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

Rupali Bank Limited

34, Chittagong Road, Dhaka

Bangladesh

স্বাধীনতা কার্যক্রম নির্দেশিকা (Citizen Charter)



Eşj phij e00uaj
Assures Better Service

ফোন নং :	719
অফিস :	RUPABANK, DHAKA
গ্রন্থ :	88-02-9564148
কলিং কার্ড :	ফোন নং -9551525,9551624,9551840, 9552214,9552746, 9555093,9555094
E-mail :	rblhocom@bdcom.com. rblhoid@bdcom.com. remittance@rupalibank.org
SWIFT BIC :	RUPBDDH
Website :	www.rupalibank.org

9z Foreign Exchange Transaction

দেশের আমদানি। ঙ্গনে খাতকে উৎসাহিত করার নিমিত্তে আমাদের ব্যাংকে ২৮টি এডি শাখার মাধ্যমে pl jptl L/C Opening (Import), Negotiation/Discounting of bills(Export), Back to Back L/C, LIM PAD LTR, PC facility সহ সব ধরনের বৈদেশিক বাণিজ্য কার্যক্রম পরিচালিত হয় এবং স্বল্পতম সময়ের মধ্যে এসমস্ত phj fEje Ll j qu z

10z সরকারের অন্যান্য সেবামূলক কাজ

রূপালী ব্যাংক স্বল্পতম সময়ে পৌরকর সংগ্রহ, ভূমি উন্নয়ন কর সংগ্রহ, আবগারী শুল্ক সংগ্রহ, মূল্য সংযোজন কর(ভ্যাট) সংগ্রহ, উৎসে কর্তিত Ll pWNĒ, হজ্জের টাকা গ্রহণ, লটারী টিকেট বিক্রয়, ®Rs;/ gjV;/ j um;kš² ®e;V fcl hale, জীবন বীমা কর্পোরেশন এর প্রিমিয়াম গ্রহণ করে থাকে। এছাড়া অর্থ মন্ত্রণ;mu, pwpc pQh;mupq thci æ pl Lj;tl pW0q; ®kj e x- ®Lj;V;Sjafu l jSü ®h;X; ceĒa cj e Lj; ne Vj;úফোর্স, পুলিশ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান।

11z গ্রাহকদের অভিযোগের বিষয়ে যোগাযোগ

গ্রাহকদের অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকের কমপক্ষে ২টি শাখায় এপর্যায় ডিজিটাল স্ফল ডিসপ্লে মেশিন এবং ডিজিটাল সাইনেজ মেশিন স্থাপন করা হবে। অন্যান্য শাখা সমূহে ব্যাংক প্রদত্ত সেবা সমূহের বিষয়ে কোন তথ্য জানার জন্য বা যে কোন সমস্যা/অভিযোগের জন্য সন্মানিত গ্রাহকগণকে প্রথম সেবা প্রদানকারী বা ফোকাল পয়েন্ট হিসাবে মনোনীত কর্মকর্তার সহিত যোগাযোগ করতে হবে। তিনি সকল গ্রাহককে সেবা গ্রহণ বিষয়ে গাইড করবেন। এক্ষেত্রে শাখা ব্যবস্থাপক কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা প্রথম সেবা প্রদানকারী বা ফোকাল পয়েন্ট হিসাবে গন্য হবে। প্রতিটি শাখায় গ্রাহকের অভিযোগ দাখিলের জন্য অভিযোগ বাক্স রয়েছে। গ্রাহকগণ উক্ত অভিযোগ বাক্সে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সংশ্লিষ্ট মনোনীত ব্যক্তি দ্রুত/স্বল্পতম সময়ে গ্রাহকের সমস্যা/অভিযোগ নিষ্পত্তির চেষ্টা করবেন। তিনি নিষ্পত্তিতে ব্যর্থ হলে গ্রাহকগণ প্রধান কার্যালয়ের নিম্নবর্ণিত ফোকাল Lj;L;La;ll নিকট অভিযোগ করবেন :

1z Ef-j q;hÉh0q;fL p;d;l Z hÉ;wLw chi jN l ®;mÉ hÉ;wL cmx fĒ;je L;jk;mu 34,cmLh; h;/H Y;l;j	2z Ef-j q;hÉh0q;fL Hj Hj C chi jN l ®;mÉ hÉ;wL cmx fĒ;je L;jk;mu 34,cmLh; h;/H Y;l;j	3z Ef-j q;hÉh0q;fL cn0f GZ chi jN l ®;mÉ hÉ;wL cmx fĒ;je L;jk;mu 34,cmLh; h;/H Y;l;j	4z Ef-j q;hÉh0q;fL tel fr j J fcl cnĒ chi jN l ®;mÉ hÉ;wL cmx fĒ;je L;jk;mu Y;l;j
---	---	---	--

এছাড়া সার্বিক সমস্যা/অভিযোগ নিরসনকল্পে প্রধান কার্যালয়ে একজন মুখ্য ফোকাল কর্মকর্তা নিয়োজিত থাকবেন। আমাদের ব্যাংকের মুখ্য ®g;L;m Lj;L;La;ll wL;je; ej A® :

j MÉ ®g;L;m Lj;L;La;ll

Sejh শেখ আহমদ
Ef-hÉh0q;fe; fcl Q;imL
রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
fĒ;je L;jk;mu
34,cmLh; h;teSÉL Hm;L;j
Y;l;j z
ফোন-9553634
gÉj, ew- 880-2-9564148

12z ডিসপ্লে বোর্ড সংরক্ষণ

ফাঁদে কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়/কর্পোরেট শাখা/শাখা সমূহে ডিসপ্লে বোর্ডে নিম্নোক্ত তথ্যাদি থাকবে

- ❖ সিটিজেন চার্টার পুস্তিকা প্রাপ্তির তথ্য এবং প্রতিষ্ঠানের প্রধান প্রধান কার্যাবলীর তালিকা সহ নিম্নোক্ত তথ্য/তথ্যাদি থাকবে।
- ❖ ব্যাংকের লেনদেনের সময় সূচী।
- ❖ বিভিন্ন ডিপোজিট স্কীমের সুদের হার।
- ❖ XCV J @f-অর্ডারের সার্ভিস চার্জ
- ❖ অগ্রিমের সুদের হার ইত্যাদি।

গ্রাহকদিগকে উত্তম সেবা যথাযথভাবে প্রদানের নিমিত্তে নিম্নোক্ত কার্যবলী অবশ্য করণীয় :

- ❖ লেনদেনের নির্ধারিত সময়সূচীর মধ্যে ব্যাংকে প্রবেশকারী গ্রাহককে সেবা প্রদান করতে হবে। প্রয়োজনে সময় শেষ হওয়ার পরও এসকল গ্রাহককে সেবা দিতে হবে।
- ❖ সকল গ্রাহকগণের সাথে অবশ্যই মার্জিত ব্যবহার করতে হবে।
- ❖ শাখা সমূহে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা ও স্বাস্থ্য সম্মত পরিবেশ নিশ্চিত করতে হবে।

গ্রাহকদের দায়-দায়িত্ব

ব্যাংকার কাষ্টমার সম্পর্ক রক্ষার্থে গ্রাহকবৃন্দেরও নিম্নোক্ত দায়-দায়িত্ব প্রয়োজন :

- 1z চেক বহি ও পাশ বহি নিজ দায়িত্বে সংরক্ষণ করতে হবে।
- 2z চেক ইস্যুর সময় ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সর্বনিম্ন ব্যালেন্স রাখা আবশ্যিক।
- 3z ব্যালেন্সের অতিরিক্ত চেক ইস্যু পরিহার করতে হবে।
- 4z গ্রাহকের লেনদেন পরিশোধের জন্য যতদূর সম্ভব এসড/একাউন্ট পেয়ি চেক প্রদান করতে হবে।
- 5z চেক প্রদানের সময় তারিখ, টাকার পরিমাণ কথায় ও অংকে, এনসিং ইত্যাদির বিষয় সজাগ থাকতে হবে। এছাড়া গ্রাহককে অন্যান্য সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণেও অভ্যস্ত হতে হবে।

Filename: Citizen Charter1.doc
Directory: C:\Users\Administrator\Desktop
Template: C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Microsoft\Tem
plates\Normal.dot
Title: l©fjm£ hÉjwL çmçj-VX
Subject:
Author: Administrator
Keywords:
Comments:
Creation Date: 8/10/2011 2:18 PM
Change Number: 4
Last Saved On: 8/10/2011 2:31 PM
Last Saved By: Administrator
Total Editing Time: 4 Minutes
Last Printed On: 8/10/2011 2:32 PM
As of Last Complete Printing
Number of Pages: 6
Number of Words: 1,814 (approx.)
Number of Characters: 10,344 (approx.)