



এনআরবিসি ব্যাংক  NRBC BANK



এনআরবিসি ব্যাংক লিমিটেড

ওয়েবসাইট: www.nrbcommercialbank.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

হালনাগাদের তারিখ: জুন, ২০২৩
এনআরবিসি ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত

সিটিজেন'স চার্টার

এনআরবিসি ব্যাংক লিমিটেড

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প - দক্ষ ও উদ্ভাবনী ব্যাংকিং পরিষেবা প্রদান, আমানতকারীর স্বার্থ রক্ষা, শেয়ারহোল্ডারদের আকাঙ্ক্ষাপূরণ, বিদেশে কর্মরত বাংলাদেশী প্রবাসীদের বৈদেশিক রেমিট্যান্সের নিয়মিত প্রবাহকে কার্যকর করা, অলস অর্থের প্রবাহকে সচল করা, অনাবাসী বাঙ্গালীদের একটি নির্ভরযোগ্য তহবিল প্রতিষ্ঠা এবং দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিকে ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে একটি অনবদ্য ব্যাংক হয়ে ওঠা।

অভিলক্ষ্য - আকর্ষণীয় মুনাফা সহ বিভিন্ন আর্থিক পণ্যের মাধ্যমে বাংলাদেশী প্রবাসীদের কাঙ্ক্ষিত সেবা এবং নিরাপদ বিনিয়োগে আস্থা সৃষ্টি করবে, প্রবাসে চাকুরীর সুযোগ তৈরির নিমিত্তে একটি নির্ভরযোগ্য মধ্যস্থতাকারী পরিষেবার ভূমিকা পালন করবে, বৈদেশিক মজুরী উপার্জনকারীদের জন্য প্রয়োজন ভিত্তিক কার্যকর প্রশিক্ষণ ও শিক্ষা কার্যক্রমের ব্যবস্থা করবে, সকল ধরনের গ্রাহকদের ব্যয় এবং সময় সাশ্রয়ী পদ্ধতিতে পরিষেবার শ্রেষ্ঠত্ব প্রদান করবে, গ্রাহকের পরিবর্তনশীল চাহিদা নিরীক্ষণপূর্বক সেবা প্রক্রিয়াকে প্রতিনিয়ত আকর্ষণীয় ও নতুন নতুন পর্যায়ে উন্নীতকরণ করবে, আমানতকারীর স্বার্থ রক্ষা এবং শেয়ারহোল্ডারদের সর্বোচ্চ রিটার্ন নিশ্চিতপূর্বক ব্যবসায়িক ঝুঁকিগুলোকে সহনীয় পর্যায়ে রাখবে, দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিকে ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে নতুন উদ্ভূত অর্থায়নের ক্ষেত্রগুলির প্রয়োজনীয়তা পূরণে সম্পদ সিকিউরিটাইজেশন, মিউচুয়াল ফান্ড ইস্যু ইত্যাদি কাজে অগ্রগামী হবে, একটি দলভিত্তিক সংস্কৃতি গ্রহণ এবং সক্ষম পরিবেশ তৈরিতে যে কোন চ্যালেঞ্জ গ্রহণে অনুপ্রাণিত হবে।

২ : প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১. নাগরিক সেবা

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
আমানত সেবাসমূহ:						
১.	<p>সঞ্চয়ী হিসাব :</p> <p>সাধারণ সঞ্চয়ী হিসাব, এসএনডি হিসাব, এফডিআর হিসাব, মাসিক সঞ্চয়ী হিসাব, এনআরবিসি সহজ সঞ্চয়, স্টুডেন্ট হিসাব (অনুর্ধ্ব ১৮ বছর পর্যন্ত স্কুল/কলেজের শিক্ষার্থীদের), শিক্ষাগুরু হিসাব (শিক্ষকদের), ১০ টাকার হিসাব (গার্মেন্টস শ্রমিক ও কৃষকদের),</p> <p>৫০ টাকা জমার গ্রাহকদের, স্বল্প আয়ের গ্রাহকদের এবং বয়স্ক, বিধবা, প্রতিবন্ধী ও মুক্তিযোদ্ধাদের ভাতা সংশ্লিষ্ট সঞ্চয়ী হিসাবসমূহ বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য।</p>	<p>গ্রাহক হতে হিসাব খোলার ফরম সঠিক ও পূর্ণাঙ্গ রূপে পূরণপূর্বক এবং এর সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি ব্যাংকের শাখা কর্তৃক গৃহীত হয়ে হিসাব খোলা হয়</p>	<p>বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় দলিলাদি</p> <p>সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট</p>	<p>শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট</p>	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	চলতি আমানত হিসাব : সাধারণ চলতি হিসাব, কালেকশন চলতি হিসাব	গ্রাহক হতে হিসাব খোলার ফরম সঠিক ও পূর্ণাঙ্গ রূপে পূরণপূর্বক এবং এর সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি ব্যাংকের শাখা কর্তৃক গৃহীত হয়ে হিসাব খোলা হয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় দলিলাদি সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব ভিত্তিক আমানত সেবাসমূহ:						
৩.	এফসি ডিপোজিট- i) FC Account (General), ii) FC Account (NRB) iii) NITA (নন রেসিডেন্ট ইনভেস্টরস টাকা হিসাব), iv) NRTA (নন রেসিডেন্ট টাকা হিসাব), v) RFCD Account (রেসিডেন্ট ফরেন কারেন্সী ডিপোজিট হিসাব), vi) NFCD Account (নন রেসিডেন্ট ফরেন কারেন্সী ডিপোজিট হিসাব) vii) FC Term Deposit Account	হিসাব খোলার ফরমে গ্রাহকের আবেদন ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	ব্যাংকের সকল এডি শাখা ও CPU কর্তৃক পরিষেবা প্রদান করা হয়	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
বৈদেশিক বাণিজ্য-আমদানি ঋণ/ট্রেড ফাইন্যান্স:						
৪.	Import: i) Cash LC- (Sight/Deferred). ii) UPAS LC with Confirmation Facility through Third Bank. iii) Advance Payment against Import. iv) DA(Delivery against Acceptance), v) DP (Delivery against Payment). vi) Shipping Guarantee vii) PIF (Post Import Finance).	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	ব্যাংকের সকল এডি শাখা ও CPU কর্তৃক পরিষেবা প্রদান করা হয়	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত আমদানী নীতি আদেশ মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ।
বৈদেশিক বাণিজ্য- রপ্তানি ঋণ/ট্রেড ফাইন্যান্স						
৫.	Export : i) Export LC Advising, ii) Export Contract Entertain, ii) BTB LC,	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	ব্যাংকের সকল এডি শাখা ও CPU কর্তৃক পরিষেবা প্রদান করা হয়	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক রপ্তানী নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	iii) EDF/EPFPprocessing service, iv) FDBP Facility, v) PC Facility, vi) Cash Incentive processing service, vii) FDBC, viii) IDBP/IDBC			পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক		
৬.	Offshore Banking Facility: a) Export/Import Bill Discounting in Foreign Currency.	গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।	ব্যাংকের গুলশান ও আগ্রাবাদ শাখা থেকে পরিষেবা প্রদান করা হয়	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক	যুক্তিসঙ্গত সময়	Offshore Banking Unit ফোন: ১৬৪১৩, ০১৯৫৫৫০২০৮৪ ইমেইল:nrbcb.obu@nrbcommercialbank.com
বৈদেশিক মুদ্রা রেমিটেন্স ভিত্তিক সেবাসমূহ:						
৭.	Inward Remittances: i) Cash Foreign Currency Purchase/Deposit to respective FC Account, ii) Wage Earners	সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট পয়েন্ট থেকে সেবা প্রদান।	এন আইডি কার্ড/ পাসপোর্ট কপি। সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট পয়েন্ট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার রেমিট্যান্স ডেস্ক কর্মকর্তা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	Remittance- a)through Exchange House. b)through Banking Chanel/Swift. iii)Other than Wage Earners Remittance: a) through Banking Chanel/Swift.					
৮.	Outward Remittances: i) All kinds of Private Remittances- a) Foreign Currency sale, b) Issuing International Credit Card, Debit Card & Prepaid Card in foreign currency. ii) All kinds Commercial Remittances under general permission of GEFT.	গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি যা উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে	সকল এডি শাখা ও CPU হতে সেবা প্রদান।	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বৈদেশিক মুদ্রায় অন্যান্য সেবাসমূহ:					
৯.	RTGS Services in Foreign Currency	গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি	ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মসহ আনুষ্ঠানিক কাগজপত্র। সকল এডি শাখা ও CPU হতে সেবা প্রদান।	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ
১০.	ব্যাংক গ্যারান্টি (বৈদেশিক মুদ্রায়)	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক সকল এডি-শাখা ও CPU থেকে ইস্যু করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মসহ আনুষ্ঠানিক কাগজপত্র। সকল এডি শাখা ও CPU হতে সেবা প্রদান।	শিডিউল অফ চার্জেস এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ
১১.	প্রবাসী বাংলাদেশীদের বন্ড সেবা (ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড, ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড, ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড)	প্রবাসী বাংলাদেশীগণ বৈদেশিক মুদ্রার বিপরীতে বন্ড ক্রয় করতে পারবেন। এক্ষেত্রে গ্রাহকের আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে	বৈদেশিক আন্ত-প্রবাহ রেমিট্যান্সের বিপরীতে বন্ডে বিনিয়োগ, পুনঃবিনিয়োগ, সুদ প্রাপ্তি এবং নগদায়ন। সকল এডি শাখা পর্যায়ে পরিষেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন একচেঞ্জ ইন-চার্জ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
এনআরবিসি আলআমিন ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম এর আওতায় আমানত সেবাসমূহ:						
১২.	সঞ্চয়ী হিসাব- মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব, মুদারাবা সহজ সঞ্চয়, মুদারাবা শর্ট নোটিশ জমা হিসাব, মুদারাবা ক্যাশ ওয়াক্ফ সঞ্চয়ী হিসাব, মুদারাবা মেয়াদী জমা হিসাব, মুদারাবা মাসিক মুনাফা স্কিম, মুদারাবা মাসিক কিস্তি স্কিম, মুদারাবা হজ্জ ডিপোজিট স্কিম, মুদারাবা মিলিয়নিয়ার ডিপোজিট, মুদারাবা ক্যাশ ওয়াক্ফ ডিপোজিট	গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি ব্যাংকের শাখা কর্তৃক গৃহীত হয়ে হিসাব খোলা হয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় দলিলাদি সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	আমানত হিসাবের চুক্তিপত্রে উল্লেখিত মুনাফা বন্টনের হার অনুযায়ী, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১৩.	আল ওয়াদিয়া চলতি হিসাব	গ্রাহক হতে আবেদন পত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি ব্যাংকের শাখা কর্তৃক গৃহীত হয়ে হিসাব খোলা হয়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় দলিলাদি সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	আমানত হিসাবের চুক্তিপত্রে উল্লেখিত মুনাফা বন্টনের হার অনুযায়ী, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
Apps ভিত্তিক ব্যাংকিং সেবা:						
১৪.	ডিজিটাল ব্যাংকিং অ্যাপ্লিকেশন NRBC 'PLANET': ১. এনআরবিসি ব্যাংকে পরিচালিত ক্রেডিট কার্ড সহ সকল হিসাবসমূহের ব্যালেন্স অনুসন্ধান। ২. এনআরবিসি ব্যাংকে পরিচালিত ক্রেডিট কার্ড সহ সকল হিসাবসমূহের লেনদেন/ফান্ড ট্রান্সফার ৩. BEFTN , RTGS, NPSB এর মাধ্যমে অন্য ব্যাংকে টাকা স্থানান্তর ৪. ব্যাংক হিসাব হতে ইউটিলিটি পেমেন্ট, কিউ আর পেমেন্ট, মোবাইল রিচার্জ ৫. ব্যাংক হিসাব হতে bkash , নগদ এবং উপায়-এ টাকা স্থানান্তর ৬. NRBC PLANET এর মাধ্যমে এফডিআর, মাসিক ডিপোজিট স্কিম হিসাব খোলা	Apps ডাউনলোড করার মাধ্যমে	Google Playstore	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:ict@nrbccommercial bank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	<p>যায় (শুধুমাত্র হিসাবধারীদের জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>৭. কিউ আর ক্যাশ সুবিধা</p> <p>৮. চেক বই সংক্রান্ত সেবা সুবিধা।</p> <p>এছাড়াও 'PLANET +' এর মাধ্যমে ব্যাংকের কর্পোরেট হিসাব পরিচালনাকারীদেরও জন্য বিশেষ ইন্টরনেট ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা হয়।</p>					
এনআরবিসি ঋণ সেবাসমূহ:						
কর্পোরেট ব্যাংকিং এর আওতাধীন ঋণ সেবাসমূহ:						
১৫.	<p>শিল্প ঋণ, বাণিজ্যিক ঋণ, প্রজেক্ট ফাইন্যান্স, ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল ঋণ, স্ট্রাকচার ফাইন্যান্স ঋণ, আমদানি রপ্তানি ঋণসমূহ ইত্যাদি।</p> <p>এছাড়া পরিবেশ বান্ধব পণ্য প্রতিষ্ঠানে পুনঃঅর্থায়ন, কৃষি ও কৃষিভিত্তিক ঋণ, মহিলা উদ্যোক্তাদের জন্য বিশেষ ঋণ, সরকারী প্রণোদনামূলক এবং সংশ্লিষ্ট সংস্থার আওতাধীন</p>	<p>গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক বিনিয়োগ প্রস্তাব গৃহীত হয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত বিভাগ হতে ইস্যুকৃত অনুমোদন পত্রের আলোকে কেন্দ্রীয় ভাবে সংশ্লিষ্ট শাখার সহায়তায় ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করা হয়</p>	<p>ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।</p> <p>সকল শাখা, উপশাখা</p>	<p>শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক</p>	২০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিভিন্ন প্রকল্প সমূহের ঋণ সুবিধা বিদ্যমান।					
রিটেইল ব্যাংকিং এর আওতাধীন ঋণ সেবাসমূহ:						
১৬.	এনআরবিসি লাইফ স্টাইল লোন, এনআরবিসি টিচারস্ লাইফ স্টাইল লোন, এনআরবিসি অটো লোন, এনআরবিসি বাইক লোন, এনআরবিসি এডুকেশন লোন, এনআরবিসি হোম লোন, এনআরবিসি কমার্শিয়াল কন্সট্রাকশন লোন, এনআরবিসি মর্টগেজ ক্রেডিট, এনআরবিসি ইকুইটেবল মর্টগেজ লোন এবং কাঁচাপাকা বাড়ি তৈরির জন্য স্বপ্ননীড় নামে একটি ঋণ সেবা রয়েছে।	গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক বিনিয়োগ প্রস্তাব গৃহীত হয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত বিভাগ হতে ইস্যুকৃত অনুমোদন পত্রের আলোকে কেন্দ্রীয় ভাবে সংশ্লিষ্ট শাখার সহায়তায় ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা, উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক	১৫ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
১৭.	স্থায়ী আমানত/ স্কিম ভিত্তিক আমানতের বিপরীতে ঋণ সুবিধা (এসওডি) প্রদান	গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক বিনিয়োগ প্রস্তাব গৃহীত হয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ	৩ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত বিভাগ হতে ইস্যুকৃত অনুমোদন পত্রের আলোকে কেন্দ্রীয় ভাবে সংশ্লিষ্ট শাখার সহায়তায় ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করা হয়	অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা, উপশাখা	এবং ভ্যাট পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক		
ক্ষুদ্র অর্থায়ন (Micro Finance) সহায়তার আওতাধীন ঋণ সেবাসমূহ:						
১৮.	ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জন্য - এনআরবিসি দেশ গড়ি, এনআরবিসি কারিগর, ক্ষুদ্র যন্ত্রপাতি ক্রয়ের জন্য- এনআরবিসি পাওয়ার টুলস্, এনআরবিসি সাশ্রয়ী, বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিশেষ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত যুবকদের জন্য- এনআরবিসি সুখী বাংলা রেমিট্যান্স যোদ্ধাদের স্বজনদের জন্য- এনআরবিসি প্রবাস বন্ধু	গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক বিনিয়োগ প্রস্তাব গৃহীত হয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত বিভাগ হতে ইস্যুকৃত অনুমোদন পত্রের আলোকে কেন্দ্রীয় ভাবে সংশ্লিষ্ট শাখার সহায়তায় ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করা হয়	ঋণগ্রহীতার আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা, উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক	১০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
এনআরবিসি আলআমিন ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতাধীন বিনিয়োগ সেবাসমূহ:						
১৯.	<p>মেয়াদী বিনিয়োগ- ইসলামিক কনজ্যুমার ফাইন্যান্স, এইচপিএসএম টালপোর্ট, এইচপিএসএম রিয়েল এস্টেট/হাউজিং, এইচপিএসএম মেশিনারিজ, এইচপিএসএম ইন্ডাস্ট্রিয়াল, ইজারা, বাই মুআজ্জাল হাউজ হোল্ড, বাই মুরাবাহা টার্ম (জেনারেল/সিটমুলাস/রিফাইন্যান্স),</p> <p>স্বল্প মেয়াদী বিনিয়োগ (CC)- বাই মুরাবাহা - জেনারেল, ট্রেডিং, ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল ওয়ার্ক অর্ডার, এগ্রিকালচার,</p> <p>ডিমান্ড- আইবিপি (কর্য), এফবিপি (কর্য), কর্য এগেইনস্ট এমটিডিআর এবং আরনেস্ট মানি, বাই সালাম জেনারেল,</p>	<p>গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক বিনিয়োগ প্রস্তাব গৃহীত হয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত বিভাগ হতে ইস্যুকৃত অনুমোদন পত্রের আলোকে কেন্দ্রীয় ভাবে সংশ্লিষ্ট শাখার সহায়তায় ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করা হয়</p>	<p>গ্রাহকের আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য।</p> <p>সকল শাখা, উপশাখা</p>	<p>শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক</p>	১০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	মুরাবাহা পোস্ট ইমপোর্ট (ট্রাস্ট রিসিস্ট) অন্যান্য- মুরাবাহা (ঋণপত্র), ব্যাংক গ্যারান্টি					
কার্ড সংক্রান্ত সেবা সমূহ:						
২০.	ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড (শুধুমাত্র ব্যাংকের হিসাবধারীদের জন্য), প্রিপেইড কার্ড, ইআরকিউ ক্রেডিট কার্ড (Export Retention Quota), আরএফসিডি ডেবিট কাড (Residential Foreign Currency Deposit)	গ্রাহক হতে আবেদন প্রাপ্তির পর শাখা কর্তৃক প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানসহ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্বাহী কমিটি/পরিচালনা পর্ষদ এর) অনুমোদনক্রমে	গ্রাহকের আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি; যা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে বিতরণ যোগ্য। সকল শাখা, উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট পরিশোধ পদ্ধতি-সেবার চুক্তি মোতাবেক	১০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
অন্টারনেটিভ ডেলিভারী চ্যানেল সংক্রান্ত সেবা সমূহ (এটিএম ও সিআরএম):						
২১.	ক্যাশ টাকা উত্তোলন	ব্যাংকের যে কোন শাখা, উপশাখা, এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেটে এবং এনআরবিসির যে কোন এটিএম/সিআরএম এ সরাসরি উপস্থিত হয়ে	ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত কার্ড	বিনামূল্যে অন্য ব্যাংকের এটিএম এর জন্য নির্ধারিত চার্জ	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: cards@nrbcommercial bank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		এছাড়া কিউ ক্যাশ এবং এনপিএসবি নেটওয়ার্কের অন্তর্ভুক্ত যে কোন ব্যাংকের এটিএম থেকে				
২২.	ব্যালেন্স অনুসন্ধান, মিনি স্টেটমেন্ট	ব্যাংকের যে কোন শাখা, উপশাখা, এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেটে এবং এনআরবিসির যে কোন এটিএম/সিআরএম এ সরাসরি উপস্থিত হয়ে এছাড়া এনআরবিসি প্লানেট এ্যাপও ব্যবহার করা যাবে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:cards@nrbccommercial bank.com
২৩.	ক্রেডিট কার্ডে অর্থ জমা	ব্যাংকের যে কোন শাখা, উপশাখা এবং এনআরবিসির যে কোন সিআরএম এ সরাসরি উপস্থিত হয়ে। এছাড়া এনআরবিসি প্লানেট এ্যাপ, মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (বিকাশ, নগদ, উপায়) এবং বিএফটিএন করার মাধ্যমে কার্ড ছাড়া অর্থ জমা করা যায়	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:cards@nrbccommercial bank.com
২৪.	শুধুমাত্র ডেবিট কার্ডধারী গ্রাহকের জন্য- মোবাইল রিচার্জ,	ব্যাংকের যে কোন শাখা, উপশাখা, এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেটে এবং এনআরবিসির	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ব্যাংক POS সার্ভিস	যে কোন সিআরএম এ সরাসরি উপস্থিত হয়ে।				
২৫.	কার্ড ছাড়া ক্যাশ টাকা উত্তোলন ও জমা	এনআরবিসি প্লানেট এবং কিউ আর কোড ব্যবহার করে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:cards@nrbccommercial bank.com
২৬.	পিন পরিবর্তন	এনআরবিসি ওয়েবসাইট এ GREEN PIN লিংক এর মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:cards@nrbccommercial bank.com
২৭.	ফান্ড ট্রান্সফার	এনআরবিসি প্লানেট এ্যাপ ব্যবহার এবং ই-মেইলের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রিটেইল ব্যাংকিং এন্ড বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:cards@nrbccommercial bank.com
অন্যান্য সেবা সমূহ:						
২৮.	পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন	সকল শাখা এবং উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৯.	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এবং পাসপোর্ট এনডোর্সমেন্ট	AD Branch এর দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাস পোর্ট এনডোর্সমেন্ট	নির্ধারিত ফর্মসহ আনুষ্ঠানিক কাগজপত্র। সকল এডি শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩০.	আন্তঃ-শাখা অনলাইন লেনদেন সেবা	CBS –এর মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে অনলাইন সেবা প্রদান	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক আবেদন/ ইন্সট্রুমেন্ট। সকল শাখা এবং উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩১.	BEFTN (Electronic fund transfer)	অনলাইন পদ্ধতিতে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারির হিসাবে জমাকরন	ব্যাংকের নির্ধারিত ফর্মসহ প্রাসঙ্গিক/প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সকল শাখা এবং উপশাখা	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩২.	BACH (অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ)	ব্যাংকের সকল শাখা হতে BACH সিস্টেম এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়	অন্য ব্যাংকের চেক ও হিসাবের জমা রশিদ সকল শাখা এবং উপশাখা	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত চার্জ।	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩৩.	RTGS (Real time gross settlement)	RTGS ফর্ম সঠিকভাবে পূরণের মাধ্যমে	সকল শাখা, উপশাখা এবং ওয়েবসাইট	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩৪.	ই-জিপি (e-GP) পরিষেবা	শাখাসমূহের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফর্ম-এর মাধ্যমে আবেদন। সকল শাখা, উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩৫.	লকার সেবা	হিসাব খোলার মাধ্যমে	আবেদনপত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি ব্যাংকের ১৮ টি শাখা (গুলশান, উত্তরা, ধানমন্ডি, সিলেট, রাজশাহী, বনানী, নওগাঁ, ফেনী, ধানমন্ডি, লাকসাম, মিরপুর-১২, বরগুনা, টাঙ্গাইল, শ্যামলী, কিশোরগঞ্জ, বাংলাবাজার, রাজবাড়ী, মানিকগঞ্জ) এবং ৩ টি উপশাখায় (পাবনা, চাঁদপুর, মাদারীপুর) লকার সেবা বিদ্যমান।	লকারের ট্যারিফ এবং আকার অনুযায়ী	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৩৬.	মৃত গ্রাহকদের হিসাবের অর্থ নমিনি/ দাবিকারীর হিসাবে প্রদান	শাখা হতে যথাযথ তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	মৃত্যু সনদপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় আইনী নথিপত্র। সকল শাখা এবং উপশাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩৭.	হেঁড়া-ফাটা এবং ময়লাযুক্ত টাকার বিনিময় মূল্য প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	গ্রাহক দ্বারা উপস্থিত হেঁড়া-ফাটা এবং ময়লাযুক্ত নোট। সকল শাখা এবং উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৩৮.	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রম	বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলন ইত্যাদির মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশন অনুযায়ী ব্যাংক কর্তৃক অংশগ্রহণকৃত বিভিন্ন মেলা, ক্যাম্পেইন, সম্মেলন স্থান।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	সংশ্লিষ্ট মেলা, ক্যাম্পেইন বা সম্মেলনে অংশগ্রহণকৃত ব্যাংকের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
৩৯.	এসএমএস ব্যাংকিং (অর্থ জমা, উত্তোলন, মাস শেষে আমানত এবং হিসাবের স্থিতির তথ্যাদি)	সকল ধরনের লেনদেন সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়	হিসাব খোলার সময় মোবাইল ফোন নম্বর হিসাব খোলার ফর্মে উল্লেখ করা আবশ্যিক।	শিডিউল অফ চার্জেস ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নীতিমালা মোতাবেক প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	০১ কার্যদিবস	-
৪০.	ব্যাংক স্থিতি নিশ্চিতকরণে ইস্যুকৃত সনদপত্র	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে	সকল শাখা ও উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৪১.	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান ও সেবা সম্পর্কে অবহিতকরণ	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	www.nrbcommercialbank.com	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: ict@nrbcommercialbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪২.	ফেসবুক পেজের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	হালনাগাদ তথ্য প্রদান	সোশ্যাল মিডিয়া	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	-
৪৩.	কল সেন্টারের মাধ্যমে তথ্য, পরামর্শ ও সেবা প্রদান	২৪ ঘন্টা	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সরাসারি মোবাইল থেকে ১৬৪১৩ বিদেশ থেকে ০৯৬১২৩১৬৪১৩
৪৪.	ব্যাংক একাউন্ট খোলাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় ফর্ম বিনামূল্যে ডাউনলোড	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	www.nrbcommercialbank.com	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	-
৪৫.	ব্যাংক গ্যারান্টি (স্থানীয়)	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়	গ্রাহক/সংস্থার আবেদন। সকল শাখা	শিডিউল অফ চার্জেস এবং প্রযোজ্য ফি, কমিশন, চার্জ এবং ভ্যাট	০৩ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪৬.	শেয়ার ক্রয় বিক্রয়/ট্রেডিং	গ্রাহক হতে বিও হিসাব খোলার নির্ধারিত ফরম সঠিক ও পূর্ণাঙ্গ রূপে পূরণপূর্বক	হিসাব খোলার সমর্থনে প্রয়োজনীয় দলিলাদি সকল শাখা ও উপশাখা	শিডিউল অফ চার্জেস অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	এনআরবিসি ব্যাংক সিকিউরিটিজ (সিডিবিএল এর অধীন) ফোন: +৮৮ ০২ ৫৭১৬৫২৫৩ ইমেইল:nrb_affairs@nrbcbanksecurities.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিভিন্ন ধরনের ইউটিলিটি বিল (পিডিবি, ওয়াসা, ডিপিডিসি, পল্লী বিদ্যুৎ, বিটিসিএল, তিতাস, সুন্দরবন গ্যাস, কেজিডিসিএল, বিজিডিসিএল, জালালাবাদ গ্যাস, কর্নফুলী গ্যাস ডিস্ট্রি: কো:লি:, ডেসকো, নেসকো, পিজিসিএল, সিটি কর্পোরেশনের বিল/ট্যাক্স, সংগ্রহ, ভূমি নিবন্ধন ও কর সংক্রান্ত অর্থ গ্রহণ, বীমা প্রিমিয়াম গ্রহণ/বি আরটিএ ফি/ট্যাক্স গ্রহণ ইত্যাদি) বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান সমূহের ফিস গ্রহণ, ডিস্ট্রিবিউটর পেমেন্ট কালেকশন এবং অন্যান্য বিল গ্রহণ করা হয়।	প্রতিষ্ঠান সমূহের বিল/ফি ট্যাক্স গ্রহণ করে তা নিয়মিত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর ও বিবরণী প্রেরণ করা হয়	বিল জমাদানের কপি, হিসাবের নাম। সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার ম্যানেজার/অপারেশন ম্যানেজার/ ক্যাশ ইনচার্জ
২.	এ চালান (অটোমেটেড চালান) এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারের বিভিন্ন জমা গ্রহণ (যেমন পাসপোর্ট ও ভিসা ফি)।	শাখাসমূহের মাধ্যমে	আবেদন ফরম পূরণ সকল শাখা, উপশাখা এবং ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: fad@nrbcommercial bank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	সঞ্চয়পত্রের বিক্রি এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, গ্রাহক ও নমিনীর ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি এবং একাউন্ট ডেবিট ইন্সট্রাকশন। ৫ (পাঁচ) লক্ষ এর বেশী হলে টিন ও ট্যাক্স রিটার্ন এর কপি ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৪.	প্রাইজবন্ড বিক্রয় এবং নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সকল শাখা ও উপশাখা সমূহের ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৫.	সরকারি কোষাগারে ভ্যাট, উৎস কর, আবগারি শুল্ক জমাকরণ	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	শাখা /অফিস থেকে ছাড়পত্রের কাগজ। সকল শাখা, উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	বিনামূল্যে	পরের মাসের ১৫ কার্যদিবস এর মধ্যে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: fad@nrbcommercial bank.com
৬.	কর্পোরেট ট্যাক্স প্রদান	এ-চালানের মাধ্যমে	চালানের কপি ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: fad@nrbcommercial bank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭.	কাস্টডিয়ান সার্ভিস	প্রবাসী বাংলাদেশী / বিদেশী নাগরিক ও প্রতিষ্ঠান নিটা হিসাবের মাধ্যমে বাংলাদেশী স্টক মার্কেটে বিনিয়োগ সেবা গ্রহণ করে থাকেন	পাসপোর্ট কপি, ওয়ার্ক পারমিট/ ভিসা/চাকুরীর চুক্তি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত কাগজপত্র ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	এনআরবিসিব্যাংক সিকিউরিটিজ (সিডিবিএল এর অধীন) ফোন: +৮৮ ০২ ৫৭১৬৫২৫৩ ইমেইল:nrb_affairs@nrbcbanksecurities.com
৮.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান সহ সরকারী এবং অর্ধ-সরকারী এবং স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বেতন/ভাতা/পেনশন প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	এমপিও শীট এবং বেতন কমিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত ভাতা/বিল	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার অপারেশন ম্যানেজার
৯.	Nostro Account	এই হিসাবের মাধ্যমে LC মূল্য পরিশোধ এবং Export Proceed জমা করা হয়। এছাড়াও ফরেন রেমিট্যান্স গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়।	আবেদনপত্র ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে একাউন্ট ডেবিট করার মাধ্যমে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ইন্টারন্যাশনাল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:id@nrbcommercialbank.com
১০.	নিলাম/টেন্ডার/নোটিশ/সমন/ নিয়োগ বিজ্ঞাপন	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক পত্রিকা ও ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগের/কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	নির্ধারিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	কমিউনিকেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:communication@nrbcommercialbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১.	১০ (দশ) বছর পূর্ণ হয়েছে এরূপ অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি এবং ব্যাংকের লকারে মূল্যবান সামগ্রী বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট সমর্পণ করা	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ পূর্বক	বাংলাদেশ ব্যাংক বিআরপিডি সার্কুলার নং: ১০, তারিখ ১২/০৯/২০১৮ নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	৩০ কার্য দিবস এর মধ্যে	বিজনেস নেটওয়ার্ক অপারেশনস এন্ড ইমপ্লিমেন্টেশন ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:operations@nrbccommercialbank.com
১২.	শিক্ষানবীশদের (ইন্টার্নশীপ) সুযোগ প্রদান	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদনসহ প্রার্থীর আবেদনপত্র, ছবি ও জীবন বৃত্তান্ত। হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:hrd@nrbccommercialbank.com
১৩.	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে বিনিয়োগ (ট্রেজারি সেবা)	বাংলাদেশ ব্যাংকের গাইডলাইন মোতাবেক কল মানি ও বিভিন্ন আর্থিক প্রতিষ্ঠানে বিনিয়োগ ট্রেজারী, সিকিউরিটিজ, শেয়ার ও সাব অর্ডিনেট বন্ডে বিনিয়োগ	বৈদেশিক বিনিময় হার নির্ধারণ, আন্ত-মুদ্রা বাজার এবং পুঁজিবাজার কার্যক্রম সম্পাদন করা। ট্রেজারি বিভাগ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ট্রেজারি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:treasury@nrbccommercialbank.com
১৪.	হিসাব সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	তদন্তের প্রয়োজনে বিভিন্ন সংস্থা যেমন-বাংলাদেশ ব্যাংক, দুদক, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল	সংস্থার সীল ও স্বাক্ষরসহ পত্র	প্রয়োজ্য নয়	পত্রে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী	বিজনেস নেটওয়ার্ক অপারেশনস এন্ড ইমপ্লিমেন্টেশন ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ইন্টেলিজেন্স সেল, সিআইডি) চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করা হয় আবার প্রয়োজনে আদালত/সরকারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের হিসাব অবরুদ্ধও করা হয়।				ইমেইল:operations@nrbccommercialbank.com
১৫.	অন্যান্য সংস্থা/ব্যাংক- এর প্রশিক্ষণ কার্যক্রম	বাংলাদেশ ব্যাংক সহ অন্যান্য ব্যাংক এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি কল্পে প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কর্মশালার আয়োজন করা হয়	সীল ও স্বাক্ষরসহ পত্র	বিনামূল্যে অথবা প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত অর্থ	পত্রে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:hrd@nrbccommercialbank.com
১৬.	সুইফট (Swift) পরিষেবা	AD শাখার মাধ্যমে	সেবা সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় দলিলাদি সকল এডি শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখার ফরেন এক্সচেঞ্জ ইনচার্জ

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের আয়কর হিসাব সনদপত্র, আয়কর হিসাব গণনা সংক্রান্ত বিবরণী, আয়কর কর্তন, পে-স্লিপ, সেলারী সার্টিফিকেট প্রদান	সফটওয়্যার এর মাধ্যমে সংরক্ষিত তথ্যাদি পর্যালোচনা করে	ফিন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: fad@nrbcommercial bank.com
২.	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কাজে যোগদান কার্যক্রম আনুষ্ঠানিকতা, ট্রান্সফার, পোস্টিং, মাসিক বেতন।	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	প্রমাণক কাগজপত্র উপস্থাপন সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: hrd@nrbcommercial bank.com
৩.	ডে কেয়ার সেবা (প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ৬ মাস – ৬ বছরের শিশুদের জন্য)	আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদনপত্র মানবসম্পদ বিভাগ	নীতিমালা অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: hrd@nrbcommercial bank.com
৪.	কর্মকর্তা কর্মচারীদের ব্যক্তিগত নথি ও কম্পিউটারে ডাটা সংরক্ষণ/কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন/পে-স্কেল ও উচ্চতর গ্রেড প্রদান/মহার্ঘভাতা/বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: hrd@nrbcommercial bank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রদান/উৎসব বোনাস, প্রণোদনা বোনাস/পদোন্নতি মূল্যায়ন পরীক্ষা					
৫.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পুলিশ ভেরিফিকেশন সম্পন্ন করন	সন্তোষজনক পুলিশ প্রতিবেদন সার্ভিস ফাইলে সংরক্ষণ	নির্দিষ্ট পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরমে প্রার্থী কর্তৃক আবেদন ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্র প্রদান মানবসম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:hrd@nrbccommercial bank.com
৬.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ/এক্সিকিউটিভদের গাড়ি ঋণ/বেতন হিসাবের বিপরীতে ঋণ প্রদান	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন	নির্ধারিত সুদ হার (ব্যাংক রেট) অনুসারে হিসাব ডেবিট করে	২০ কার্যদিবস	ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:crm@nrbccommercial bank.com
৭.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসর গ্রহণ/ইন্ডফা/অব্যহতিকালে সকল আর্থিক দেনা পাওনা পরিশোধ (গ্র্যাচুইটি ফান্ড, প্রভিড্যান্ট ফান্ড, ওয়েলফেয়ার ফান্ড)	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে ছাড়পত্র প্রদান সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:fad@nrbccommercial bank.com
৮.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সকল প্রকারের ছুটি (যেমন-অর্জিত, বহিঃ বাংলাদেশ, নৈমিত্তিক, অগ্রিম, অসুস্থতা জনিত, বিনা বেতনে,	মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যার এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয় আবেদন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ব্যাংকের	বিশেষ প্রমাণক কাগজপত্র সংযুক্তির মাধ্যমে	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:hrd@nrbccommercial

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কোয়ারেন্টাইন, শিক্ষা, মাতৃত্বকালীন, বাধ্যতামূলক ছুটি) মঞ্জুরি। এছাড়াও অর্জিত ছুটি ও শ্রান্তি বিনোদন ছুটির বিনিময়ে ভাতা প্রদান করা।	বিদ্যমান ছুটি নীতিমালা অনুসারে প্রদেয়				bank.com
৯.	প্রভিড্যান্ট ফান্ডের হিসাব সংরক্ষণ, ব্যালেন্স কনফারমেশন ও সুদ প্রদান সম্পর্কিত সেবা এবং এমপ্লয়ীজ ওয়েলফেয়ার ফান্ডের হিসাব সংরক্ষণ সম্পর্কিত সেবা	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	ফিন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: fad@nrbccommercial bank.com
১০.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অভিজ্ঞতা ছাড়পত্র/ভিসা ছাড়পত্র/ বিদেশ ভ্রমণের অনুমতিপত্র প্রদান/পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয়/প্রমাণক কাগজপত্র সহ আবেদন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: hrd@nrbccommercial bank.com
১১.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয় ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কর্মশালার আয়োজন করা হয়	-	এনআরবিসি ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	এনআরবিসি ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল: training.institute@nrbc commercialbank.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আই ডি কার্ড প্রদান	-	মানব সম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:hrd@nrbccommercial bank.com
১৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অন্যান্য আর্থিক সুবিধা (যেমন- রিফ্রেশমেন্ট এবং টিএডিএ এলাউন্স, প্রয়োজন হলে কর্মকর্তাদের চিকিৎসা বিল, মেটর্নিটি বিল ইত্যাদি) প্রদান।	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালা মোতাবেক	ফিন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	ফাইন্যান্সিয়াল এ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:fad@nrbccommercial bank.com
১৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সকল ধরনের সহায়ক সেবা (যেমন-ভিজিটিং কার্ড, আসবাবপত্র, স্টেশনারী, ক্লিনিং আইটেম ইত্যাদি) প্রদান।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	সহায়ক সেবা বিভাগ	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	সাপোর্ট সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:ssd@nrbccommercial bank.com
১৫.	ব্যাংকের সকল শাখা এবং উপশাখা এবং এজেন্ট ব্যাংকিং কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সকল ধরনের প্রযুক্তিগত সেবা (যেমন-ইন্টারনেট সংযোগ, প্রিন্টার, ল্যাপটপ, হার্ডওয়্যার এবং সফটওয়্যার বিষয়ক সমস্যা সমাধান ইত্যাদি) প্রদান।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	আইসিটি ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ১৬৪১৩ ইমেইল:ict@nrbccommercial bank.com

৩: সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীগণ নিম্নোক্ত পরামর্শ সমূহ পরিপালন করবেন-

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	কাগজপত্র এবং নথিপত্রের সত্যতা এবং প্রামাণিকতা নিশ্চিতকরণ
৫.	যে কোন জালিয়াতি সনাক্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংকের নিকট অবহিতকরণ।
৬.	নির্ধারিত সময়ে সকল দায় পরিশোধকরণ
৭.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৮.	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা
৯.	ডকুমেন্টস (চেকবই ও অন্যান্য) এর সঠিক রক্ষণাবেক্ষণ নিশ্চিত করা ।
১০.	ঠিকানা, ফোন নম্বর , TP, ইত্যাদি পরিবর্তনের সাথে সাথে ব্যাংক কে অবহিতকরণ পূর্বক তথ্য হালনাগাদ রাখতে সাহায্য করা ।
১১.	শাখায় সেবা গ্রহণের সময় সুশৃংখলভাবে নিয়মকানুন (কিউ, সিরিয়াল ইত্যাদি) পরিপালন করা ।

৪: প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়

সিটিজেন'স চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে সেবা প্রত্যাশীগণ অভিযোগ গ্রহণকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দায়ের করবে এবং অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ব্যাংকের কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এ যোগাযোগ করবে।

সঠিক সময়ে সকল প্রকার অভিযোগ সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ব্যাংক কর্তৃক সময়সীমা ও নিষ্পত্তির স্তর নিম্নোক্তভাবে নির্ধারণ করা হয়েছে

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: মোঃ আব্দুল্লাহ-আল-ওয়াদুদ, এ্যাসিসট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট। ফোন: ০১৯৫৫ ৫০২ ০৭৫ ইমেইল:wadud@nrbccommercialbank.com	৫ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: ফরহাদ সরকার, সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন: ০১৯৫৫ ৫০২ ০০৮ ইমেইল: forhad@nrbccommercialbank.com	১০ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম ও পদবী: হারুনুর রশিদ ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর এন্ড সিএফও ফোন: ১৬৪১৩- Ex-600 ইমেইল: harun@nrbccommercialbank.com	১৫ কার্যদিবস