

ফোন নং : ০২৪৭-৮৬০৫১৯
সোবাইলনং : ০১৭০৮-৮০৬০১২
ই-মেইল : dgmbcd@rakub.org.bd
ওয়েবসাইট : www.rakub.org.bd

সততার কোন বিকল্প নাই, দুর্নীতির সাথে আপোষ নহে।
সহজ শর্তে কৃষি ঋণ, বদলে যাবে সবার দিন।



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

কৃষিখাতে উত্তর-পশ্চিমাঞ্চলের সর্ববৃহৎ উন্নয়ন অংশীদার

প্রধান কার্যালয়

২৭২, বনলতা বাণিজ্যিক এলাকা, বিমানবন্দর রোড, রাজশাহী।

ওয়েব সাইটঃ www.rakub.org.bd

মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট



“মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের অগ্রগতি”

CITIZEN'S CHARTER

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের কৃষি ও কৃষি ভিত্তিক কর্মকাণ্ডে অর্থায়নের মাধ্যমে দেশের সামগ্রিক অর্থনৈতিক উন্নয়ন।

মিশন : রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের আওতাধীন কৃষক ও কৃষি সংশ্লিষ্ট কর্মকাণ্ডের সাথে সম্পৃক্ত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়নকল্পে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের সার্বিক অর্থনৈতিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ। ব্যবসায়িক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের মাধ্যমে ব্যাংকটিকে লাভজনকভাবে পরিচালনা করা।

এক নজরে রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

মোট শাখা	-	৩৮৩ টি	মহাব্যবস্থাপকের দপ্তর	-	৩ টি
শহর শাখা	-	৫০ টি	বিভাগীয় কার্যালয়	-	২ টি
পল্লী শাখা	-	৩৩৩ টি	বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়	-	২ টি
কর্পোরেট শাখা	-	৪ টি	জোনাল কার্যালয়	-	১৮ টি
সিবিএস শাখা	-	৩৮৩ টি	জোনাল নিরীক্ষা কার্যালয়	-	১৮ টি



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

সময়সূচি

অফিসের সময়সূচি	ঃ	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল: ৯ টা হতে বিকাল: ৫ টা
লেনদেনের সময়সূচি	ঃ	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল: ৯ টা হতে বিকাল: ৩ টা
লাঞ্চ বিরতি	ঃ	দুপুর: ১ টা হতে ১:৩০ মিঃ পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে।



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

সূচীপত্র

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সংখ্যা	পৃষ্ঠা নং
২.১	নাগরিক সেবা	৭	৪
২.২	আমানত সংক্রান্ত সেবা	১১	৫-৬
২.৩	ঋণ সংক্রান্ত সেবা	১৭	৭-১২
২.৪	আইটি সংক্রান্ত সেবা	১২	১৩-১৫
২.৫	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	৯	১৬-১৭
২.৬	অভ্যন্তরীণ সেবা	৩৮	১৮-২৫
২.৭	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি	২	২৬



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নিয়োগ	কমপক্ষে ১৮০ দিন	(১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ; (২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র; (৩) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র এবং নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত অন্যান্য আবশ্যিকীয় কাগজপত্র।	রাকাব এর Website	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধযোগ্য	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২	মার্কিন ডলার ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট ইনডোসমেন্ট	প্রত্যেক কার্যদিবসে	রাকাবের AD Branch, LPO এর Foreign Exchange এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে মার্কিন ডলার ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট ইনডোসমেন্ট।	T.M Form সহ আনুষ্ঠানিক কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়	নির্দিষ্ট হারে ফিস গ্রহণের মাধ্যমে	২য় কর্মকর্তা স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৪৭৮৬০৫৩৬ dgmlpo@rakub.org.bd	ব্যবস্থাপক স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৪৭৮৬০৫৩৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০৩৬ dgmlpo@rakub.org.bd
৩	সরকারি আমদানি এলসি খোলা	প্রত্যেক কার্যদিবসে	রাকাব, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়ের ডেক, রাকাব, ঢাকা শাখা কর্তৃক বিকেবির মাধ্যমে সরকারি এলসিগুলি খোলা হয়	আমদানি এলসি খোলার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা শাখা	নির্দিষ্ট হারে কমিশনের মাধ্যমে	২য় কর্মকর্তা স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৪৭৮৬০৫৩৬ dgmlpo@rakub.org.bd	ব্যবস্থাপক স্থানীয় মুখ্য কার্যালয় ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০৩৬ dgmlpo@rakub.org.bd
৪	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়	প্রত্যেক কার্যদিবসে	-	রাকাব এর সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbed@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbed@rakub.org.bd
৫	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	--	সরাসরি	--	--	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (সমব্য) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৬	বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিতরণ	তাৎক্ষণিক	রেমিট্যান্স এর পিন নম্বর, উপকারভোগীর আবেদন ফর্ম, বৈধ পরিচয়পত্র ইত্যাদি।	রাকাব এর সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বিনিময় বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩১ dgmfed@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বিনিময় বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৩ dgmfed@rakub.org.bd

৩



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.২ আমানত সংক্রান্ত সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সঞ্চয়ী আমানত	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার ৩%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
২	চলতি আমানত	তাৎক্ষণিক	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৩	স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (SND)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার ৩%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষর ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৪	স্থায়ী আমানত	ক) ১ মাস হতে ৩ মাসের কম- নাই খ) ৩ মাস হতে ৬ মাসের কম- ৬.০০% গ) ৬ মাস হতে ১ বছরের কম-৬.২৫% ঘ) ২ বছর ও তদূর্ধ্ব (সর্বোচ্চ ৩ বছর)-৬.৫০%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৫	রাকাব দৈনিক লাভ হিসাব (RDP)	তাৎক্ষণিক ৪.০০% হারে দৈনিক স্থিতির উপর সুদারোপ	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
৬	রাকাব ডাবল মানি স্কিম (RDMS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৫.৯৫% (চক্রবৃদ্ধি)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৭	রাকাব ডিপোজিট স্কিম (RDS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৬% (চক্রবৃদ্ধি)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৮	রাকাব মাসিক মুনাফা স্কিম (RMPS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৫.৯০% (সরল)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৯	রাকাব বঙ্গবন্ধু বিশেষ মাসিক সঞ্চয় স্কিম (RBSMSS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৬.২৫% (চক্রবৃদ্ধি)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
১০	রাকাব হজ্জ্ব সঞ্চয় হিসাব	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-(সুদবিহীন)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
১১	সঞ্চয়ী হিসাব-স্কুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৫.০০% (সরল)	হিসাব খোলার ফরম, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (শিক্ষক কর্তৃক সত্যায়িত), সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক পিতা/মাতা/অভিভাবকের সম্মতিপত্র, সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক স্কুল কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়নপত্র, ছাত্র-ছাত্রী কর্তৃক সত্যায়িত নমিনীর ০২(দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি।	রাকাব এর সকল শাখা	তাৎক্ষণিক	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd

১১



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৩ ঋণ সংক্রান্ত সেবা:

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	মৎস্য সম্পদ ঋণ	৩০ দিন	(১) ঋণের আবেদন ফরম; (২) ঋণগ্রহীতা/ঋণ আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি; (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র; (৪) ইউপি চেয়ারম্যান/উপজেলা পরিষদ/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দা হিসেবে প্রত্যয়নপত্র; (৫) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; (৬) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৭) মৎস্য উৎপাদন/ব্যবসায়িক পরিকল্পনা; (৮) লিজকৃত পুকুরের ক্ষেত্রে লিজ দলিল (কমপক্ষে ০৩ (তিন) বছর মেয়াদের); (৯) অগ্রিম তারিখ সম্বলিত তফসিলি ব্যাংকের চেক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (১০) ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী ঋণাংক কাভার করে প্রয়োজনীয় নিরূপিত মূল্যের জামানতি সম্পত্তি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা, সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: (ক) মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে প্রচলিত সুদহারে কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। (খ) চলতি পুঁজি ঋণের ক্ষেত্রে: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সুদ আরোপ ও আদায় সাপেক্ষে এক বছরের মধ্যে পরিশোধযোগ্য/নবায়নযোগ্য। সুদ হার: ৮%	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ dgmlad1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
২	প্রাণীসম্পদ ঋণ	৩০ দিন	(১) ঋণের আবেদন ফরম; (২) ঋণগ্রহীতা/ঋণ আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি; (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র; (৪) ইউপি চেয়ারম্যান/উপজেলা পরিষদ/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দা হিসেবে প্রত্যয়নপত্র; (৫) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; (৬) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৭) মৎস্য উৎপাদন/ব্যবসায়িক পরিকল্পনা; (৮) অগ্রিম তারিখ সম্বলিত তফসিলি ব্যাংকের চেক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৯) ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী ঋণাংক কাভার করে প্রয়োজনীয় নিরূপিত মূল্যের জামানতি সম্পত্তি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা, সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: (ক) মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে: প্রচলিত সুদহারে কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। (খ) চলতি পুঁজি ঋণের ক্ষেত্রে: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সুদ আরোপ ও আদায় সাপেক্ষে এক বছরের মধ্যে পরিশোধযোগ্য/নবায়নযোগ্য। সুদ হার: ৮%	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ dgmlad1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
৩	খামার ও সেচযন্ত্রপাতি ঋণ	৩০ দিন	(১) ঋণের আবেদন ফরম; (২) ঋণগ্রহীতা/ঋণ আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি; (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র; (৪) ইউপি চেয়ারম্যান/উপজেলা পরিষদ/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দা হিসেবে প্রত্যয়নপত্র; (৫) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; (৬) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৭) ব্যবসায়িক পরিকল্পনা; (৮) ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী ঋণাংক কাভার করে প্রয়োজনীয় নিরূপিত মূল্যের জামানতি সম্পত্তি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা, সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: প্রচলিত সুদ হার (কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য)। সুদ হার: ৮%	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ dgmlad1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	নারী উদ্যোক্তা ঋণ	৩০ দিন	(১) ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র; (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র; (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; (৪) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৫) কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি; (৬) গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৭) হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৮) ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি; (৯) অগ্রিম তারিখ সম্বলিত তফসিলি ব্যাংকের চেক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও (১০) ব্যাংকের নীতিমালা অনুযায়ী ঋণাংক কাভার করে প্রয়োজনীয় নিরূপিত মূল্যের জামানতি সম্পত্তি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: ৯% সুদ হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও (কিস্তিতে পরিশোধ/আদায়যোগ্য)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ dgmlad1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
৮	শস্য/ফসল ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র; ২. ঋণগ্রহীতা/ঋণ আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি; ৩. জাতীয় পরিচয়পত্র (স্থানীয় ভোটার তালিকায় সংশ্লিষ্ট কৃষকের নাম অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে); ৪. ইউপি চেয়ারম্যান/উপজেলা পরিষদ/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দা হিসেবে প্রত্যয়নপত্র; ৫. চাষযোগ্য জমির বিবরণ (খতিয়ান নম্বর, দাগ নম্বর, মৌজা নম্বর, জমির পরিমাণ ইত্যাদি); ৬. চাষযোগ্য জমির হালসনের খাজনা দাখিলা (নতুন ঋণের ক্ষেত্রে); ৭. শস্য/ফসল উৎপাদন পরিকল্পনা। বর্গাচাষীদের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত কাগজপত্র: জমির মালিকের নিকট হতে নির্দিষ্ট মেয়াদে বর্গাচাষীকে বর্গা প্রদান বিষয়ক প্রত্যয়নপত্র; বর্গা প্রদানকারী জমির মালিক কর্তৃক জামিনদার হিসেবে হলফনামা।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
৯	দারিদ্র্য বিমোচনমূলক ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র; ২. ঋণগ্রহীতা/ঋণ আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি; ৩. জাতীয় পরিচয়পত্র; ৪. ইউপি চেয়ারম্যান/উপজেলা পরিষদ/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দা হিসেবে প্রত্যয়নপত্র; ৫. ব্যবসায়িক পরিকল্পনা	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সরল সুদ (এককালীন/কিস্তিতে পরিশোধ/আদায়যোগ্য)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১০	গ্রীণ ব্যাংকিং ঋণ	৩০ দিন	১. ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র; ২. ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র; ৩. হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; ৪. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে); ৫. কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি; ৬. গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রতিশ্রুত/ প্রতিলিপিত (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে); ৭. হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে); ৮. ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি প্রতিলিপি; ৯. ৭০,০০০/- টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে ক্রয়কৃত মালামাল হাইপোথিকেশন হিসেবে থাকবে ৭০,০০০/- টাকার উর্ধ্ব সহায়ক জামানত গ্রহণের ক্ষেত্রে ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ এর ০৫.১১.২০১৩ তারিখে জারীকৃত ০৩/২০১৩ নম্বর সার্কুলার পরিপলন করতে হবে।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সর্বোচ্চ ৬% সরল সুদ (কিস্তিতে) পরিশোধ/আদায়যোগ্য)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
১১	মুক্তিযোদ্ধা ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; ২. ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট; ৩. হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট; ৪. মুক্তিযোদ্ধা হিসেবে প্রমাণপত্র; ৫. মুক্তিযোদ্ধা ভাতা গ্রহীতা হিসেবে প্রমাণপত্র প্রতিলিপি; ৬. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রতিলিপি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
১২	আমদানি বিকল্প ডাল, তৈলবীজ, মসলা জাতীয় ফসল এবং ভুট্টা চাষে ৪% সুদে ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. ঋণ আবেদনপত্র (এলএফ-৬); ২. ঋণ আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; ৩. দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ৪. ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দার সনদপত্র; ৫. ডিপি নোট (প্রয়োজনীয় সংখ্যক রেভিনিউ স্ট্যাম্পসহ); ৬. চাষযোগ্য জমির বিবরণ (খতিয়ান নম্বর, দাগ নম্বর, মৌজা নম্বর, জমির পরিমাণ ইত্যাদি); ৭. হালসনের খাজনার রশিদ (নতুন ঋণের ক্ষেত্রে); ৮. ডাল/তৈলবীজ/মসলা জাতীয় ফসল/ভুট্টার প্রকৃত চাষী কিনা এ বিষয়ে উপজেলা কৃষি অফিসার কর্তৃক প্রত্যয়ন।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৪% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৩	আদিবাসী ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; ২. ঋণ আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; ৩. ডিপি নোট (প্রয়োজনীয় সংখ্যক রেভিনিউ স্ট্যাম্পসহ) ; ৪. দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ৫. ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দার সনদপত্র; ৬. ইউনিয়ন/থানা পারগনা প্রদত্ত প্রকৃত এবং সমাজভুক্ত আদিবাসী বিষয়ক সনদপত্র; ৭. কট/লীজ গ্রহণকারীর সাথে জমি কট/লীজ প্রদানের লিখিত চুক্তিপত্রের কপি; ৮. প্রকৃত কৃষি কাজ, ক্ষুদ্র ব্যবসায়/আত্মকর্মসংস্থানমূলক কর্মকাণ্ডে নিয়োজিত থাকার বিষয়ে এলাকার দায়িত্বশীল ও গণ্যমান্য ব্যক্তি/ মাঝি হারাম/ইউনিয়ন পরিষদের কাছ থেকে প্রত্যয়নপত্র (প্রত্যয়নপত্রে ব্যবসা/পেশার বিবরণ উল্লেখ থাকতে হবে); ৯. কট/লীজভুক্ত জমিসহ অন্যান্য জমির (যদি থাকে) আরএস খতিয়ান, খারিজ খতিয়ান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হাল সনের খাজনা পরিশোধের দাখিলা ইত্যাদি যা ব্যাংক শাখায় ঋণ নথিতে সংরক্ষণ করতে হবে; মাঝি হারামের সুপারিশপত্র ; ১০. সংশ্লিষ্ট মাঝি হারাম (সমাজ পতি) এবং ইউনিয়ন (ইউনিয়ন পর্যায়ে নির্বাচিত আদিবাসী প্রতিনিধি) পৃথক ব্যক্তিগত গ্যারান্টিপত্র (ব্যক্তিগত জামানত)।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
১৪	ভূমিহীন বর্গাচাষীদের অনুকূলে ঋণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. ঋণ আবেদনপত্র (এলএফ-৬); ২. ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দার সনদপত্র; ৩. জমির মালিকের কাছ থেকে বর্গা গ্রহণ বিষয়ে প্রত্যয়নপত্র/এলাকার দায়িত্বশীল ও গণ্যমান্য ব্যক্তির কাছ থেকে বর্গাচাষীর প্রত্যয়নপত্র; বর্গাচাষীর জাতীয় পরিচয়পত্র (স্থানীয় ভোটার তালিকায় সংশ্লিষ্ট বর্গাচাষীর নাম অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে); ৪. কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত কৃষক আইডি কার্ড (যদি চালু হয়ে থাকে); ৫. চাষযোগ্য জমির বিবরণ (খতিয়ান নম্বর, দাগ নম্বর, মৌজা নম্বর, জমির পরিমাণ ইত্যাদি); ৬. ডিপি নোট (প্রয়োজনীয় সংখ্যক রেভিনিউ স্ট্যাম্পসহ); ৭. ঋণ গ্রহণের বিষয়ে দলীয় সভায় গৃহিত সিদ্ধান্তের কপি (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে); ৮. দলনেতার সুপারিশপত্র (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে); ৯. দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd

৩৩



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৫	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় ১০(দশ) টাকার হিসাবধারী অনুকূলে ঋণ বিতরণ	আবেদনপত্র জমার দিন হতে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ; ২. ঋণ আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ; ৩. দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ; ৪. ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/মেয়র/কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত স্থায়ী বাসিন্দার সনদপত্র; ৫. ডিপি নোট (প্রয়োজনীয় সংখ্যক রেভিনিউ স্ট্যাম্পসহ); ৬. ব্যাংকের নিকট গ্রহণযোগ্য ব্যক্তির নিকট থেকে ব্যক্তিগত গ্যারান্টিপত্র (Personal Guarantee) গ্রহণ করতে হবে; ৭. গ্যারান্টরের জাতীয় পরিচয়পত্র; ৮. গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে গ্রুপ সদস্যদের প্রত্যেককে পৃথকভাবে আবেদন করতে হবে; ৯. গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহণের বিষয়ে গ্রুপ সভায় গৃহিত সিদ্ধান্তের কপি; ১০. গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে গ্রুপ নেতার সুপারিশপত্র ; ১১. গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে গ্রুপ নেতার ব্যক্তিগত গ্যারান্টিপত্র (Personal Guarantee) [গ্রুপ নেতার ঋণের ক্ষেত্রে গ্রুপের কোষাধ্যক্ষ Personal Guarantee প্রদান করবেন] ; ১২. গ্রুপের প্রতিটি সদস্যের সম্মিলিত গ্যারান্টিপত্র (Group Guarantee) ; ১৩. গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে ঋণের সকল সদস্যকে একক ও যৌথভাবে ব্যাংকের নিকট/ক্ষুদ্র ঋণ সংস্থার নিকট দায়বদ্ধ থাকার প্রত্যয়নপত্র; ১৪. চেয়ারম্যান/মেয়র/ কমিশনার কর্তৃক ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের অবস্থানের প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ১৫. দোকানের ক্ষেচ ম্যাপ; দোকান ভাড়া হলে চুক্তি পত্র; ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ১৬. সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীদের কোন সমিতি (ইউনিয়ন) থাকলে উল্লিখিত সমিতির সদস্য হিসেবে সনদপত্র; ১৭. ডিডিপি সদস্যের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে এনওসি এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষণের সনদপত্র ; ১৮. দুর্যোগের ক্ষেত্রে ক্ষতিগ্রস্তদের স্থানীয় প্রশাসন হতে প্রত্যয়নপত্র।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	৮% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ dgmlad2@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
১৬	মেয়াদী আমানতসহ সকল ধরনের আমানতের বিপরীতে ঋণ	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র, ছবি ও হিসাব খোলার ফরমে আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি।	রাকাব এর সকল শাখা	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলাভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলাভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
১৭	পার্সোনাল ঋণ	সর্বোচ্চ ১০ দিন	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি (প্রতিটি জাতীয় পরিচয়পত্র ভেরিফাই করে নিতে হবে); ২. সম্প্রতি তোলা ২কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; ৩. ঋণ গ্রহণের বিষয়ে যথাযথ নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ বেতন প্রদানকারী) অনাপত্তি পত্র; ৪. যথাযথ নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত কারণ দর্শানো, অভিযোগ, শৃঙ্খলাজনিত মামলা প্রক্রিয়াধীন নেই মর্মে প্রত্যয়নপত্র; ৫. বেতন প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সর্বশেষ বেতন-ভাতা ও পূর্বে গৃহীত ঋণের বিবরণী; ৬. বেতন-ভাতা থেকে কিস্তি কর্তন ও অবসরকালীন পাওনা হতে এককালীন সমন্বয়ের ক্ষমতা অর্পন পত্র।	রাকাব এর সকল শাখা	৯%	সহকারী মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ dgmlad1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd

(Handwritten signature)



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৪ আইটি সংক্রান্ত সেবা:

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	Core Banking Solution (CBS) এর মাধ্যমে অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	তাৎক্ষণিক সেবা	শাখায় ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ফরম এর চাহিদা অনুসারে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমিনির ছবি ইত্যাদি জমা প্রদান করার মাধ্যমে হিসাব খোলা হয়। হিসাব খোলার পর চেক বই প্রদান করা হয়।	রাকাব এর সকল শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	অধিকৃষ্ট সেবা চার্জ ব্যতীত প্রদান করা হয়। কিছু সংখ্যক সেবা প্রদানে ন্যূনতম ফিস আদায় করা হয়। উক্ত ফিস নগদে আদায় অথবা ব্যাংক হিসাব থেকে কর্তন করা হয়।	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
২	SMS Banking	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাৎসরিক ভিত্তিতে ১৫০/- টাকা চার্জ কর্তন	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
৩	BEFTN	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি সল্প সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	একাউন্টের চেক, NID কপি ও BEFTN আবেদন ফরম।	রাকাব এর সকল শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
৪	BACH	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি সল্প সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	অন্যান্য ব্যাংকের চেক ও হিসাবের জমা বই।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত BACH চার্জ	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
৫	RTGS	তাৎক্ষণিক সেবা	একাউন্টের চেক, NID কপি ও RTGS আবেদন ফরম।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	প্রতিটি লেনদেন ভ্যাটসহ ১০০/- টাকা চার্জ কর্তন	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
৬	A-challan	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি সল্প সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	চালান সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	চালান সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
৭	রাকাব মোবাইল APP ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক সেবা	এ্যাপে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়। ইন্টারনেট ব্যাংকিং লিংক: https://rakub-ebanking.org.bd এর মাধ্যমে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়।	Google Playstore	বাৎসরিক ভিত্তিতে ১৫০/- টাকা চার্জ কর্তন	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd

(Signature)



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
৮	রাকাব ও মোবাইল ব্যাংকিং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান (MFS) এর মধ্যে ফান্ড ট্রান্সফার:						
	ক) রাকাব হিসাব হতে বিকাশ, নগদ ও ট্যাপ একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
	খ) রাকাব হিসাব হতে রকেট একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার:						
	১) সাধারণ কাস্টমার	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
	২) Stipend & Salary	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব হতে লেনদেনের ০.৯% কর্তন করা হবে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
গ) MFS হতে রাকাবে ফান্ড ট্রান্সফার (রাকাবের শাখা/কার্যালয়ের বিল ব্যতীত)	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	মোবাইল ব্যাংকিং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত চার্জ	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd	
৯	ইউটিলিটি বিল পেমেন্ট:						
	ক) NESCO	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিলের ১% (সর্বোচ্চ ১০০/- টাকা)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
	খ) RAJSHAHI WASA	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিলের ১% (সর্বোচ্চ ৩০/- টাকা)	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd

(Handwritten signature)



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১০	মোবাইল টপ আপ	তাৎক্ষণিক সেবা	Active Account এবং গ্রাহকের নিজস্ব মোবাইল নম্বর।	ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
১১	Website	গ্রাহকগণ যে কোন সময়ে রাকাব এর Website এ প্রবেশ করে প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে পারেন।	ইন্টারনেট সংযোগ	ইন্টারনেট	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd
১২	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	(৯০-১২০) দিন	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ; (২) নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল; (৩) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহ্বানপূর্বক কম্পিউটার সরঞ্জামাদি সংগ্রহ।	আইসিটি বিভাগ রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী	-	সহকারী মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২০ dgmict@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০০৫৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmfed@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৫ সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা:

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বয়স্ক ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাপ্রার্থিতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশ নামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাপ্রার্থিতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশ নামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাপ্রার্থিতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশনামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৪	লটারী টিকিট বিক্রয়	তাৎক্ষণিক	বিভিন্ন সংস্থা/অধিদপ্তরের পক্ষে লটারী টিকিট বিক্রি করা হয়।	সকল শাখা	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd
৫	সঞ্চয়পত্র বিক্রি ও নগদায়ন	তাৎক্ষণিক	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, ক্রেতা ও নমিনি উভয়ের দুই কপি ছবি এবং এনআইডি।	বাংলাদেশ ব্যাংক, রাকাবের সংশ্লিষ্ট শাখা ও জাতীয় সঞ্চয় ব্যুরোর অফিস	বিনামূল্যে জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত বিভিন্ন সঞ্চয়পত্র বিক্রি ও ব্যাংকের নিজস্ব অর্থের মাধ্যমে নগদায়ন প্রদানকরত: পুনঃভরণ কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়।	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmabcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmabcd@rakub.org.bd

(Handwritten signature)



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	সরকারি খাদ্য ক্রয়ের বিল প্রদান	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস কর্তৃক প্রদত্ত বিলের কপি।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে খাদ্য মন্ত্রণালয় এর আওতাধীন খাদ্য অধিদপ্তর কর্তৃক সরকারি খাদ্য ক্রয়ের বিলের অর্থ ব্যাংকের নিজস্ব অর্থের মাধ্যমে প্রদান করতঃ পুনঃভরণ কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে।	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৭	সামাজিক নিরাপত্তার আওতায় ১০/-, ৫০/- ও ১০০/- টাকার হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	সমাজসেবা অধিদপ্তর হতে নির্দেশনা সাপেক্ষে।	--	--	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৮	পল্লী বিদ্যুতের বিল গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	পল্লী বিদ্যুৎ বিলের কপিসহ সংশ্লিষ্ট শাখার কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা গ্রহণ করা হয়।	বিলের সমপরিমাণ নগদ অর্থ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd
৯	পৌরসভার বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট বিল/ট্যাক্সের টাকা গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংকের শাখায় নগদ জমা প্রদান করতে হয়।	বিলের কপি ও সমপরিমাণ নগদ অর্থ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmbcd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmbcd@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৬ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ফোন নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ফোন নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	এই ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরি	৩০ কর্মদিবস	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (২) এসএসসির সনদপত্র। (৩) ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। (৪) শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। (৫) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। (৬) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
২	এই ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	৬০ দিন	(১) নির্ধারিত ছকে অবসর ভাতা ও আনুতোষিক-এর আবেদনপত্র (যথাযথভাবে পূরণকৃত) ০২(দুই) কপি; (২) পিআরএল/অবসর গ্রহণের আদেশ ও ছাড়পত্রের কপি; (৩) আবেদনকারীর S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটোকপি; (৪) এল পি সি; (৫) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৬) সাম্প্রতিককালে তোলা সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটো ০৪ (চার) কপি; (৭) অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ০২ (দুই) কপি; (৮) কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বৃদ্ধাংশুলি ও অন্যান্য আঙ্গুলের টিপসহি (নমুনা স্বাক্ষর কার্ডের অপর পৃষ্ঠায় টিপসহি গ্রহণ পূর্বক অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত) ০২(দুই) কপি; (৯) সর্বশেষ ৩ বৎসরের কর্মস্থলের নাদাবী প্রত্যয়ন পত্র (এক শাখায় ৩বছর চাকুরী করলেও পূর্ববর্তী আরও ০২ শাখার নাদাবী নামা অথবা ৩ (তিন) বৎসরে একাধিক শাখা হলেও সব শাখার নাদাবী প্রত্যয়নপত্র) দিতে হবে; (১০) সাময়িক বরখাস্ত বা বিচারায়ীন থাকা অবস্থায় আছে কিনা এই মর্মে প্রত্যয়নপত্র; (১১) চাকুরীকাল সন্তোষজনক ছিল মর্মে সনদপত্র। কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থায় কী ধরনের শাস্তি এবং চাকুরীকালের কোন অংশ পেনশনের হিসাবের জন্য বাদ দেওয়া হবে কিনা তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ পূর্বক প্রত্যয়নপত্র; (১২) নির্ধারিত ছকে সাময়িক পেনশন, আনুতোষিক ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধের মুচলেকা; (১৩) অনাদায়ী ঋণ ও অগ্রিম সমন্বয়ের ক্ষমতা প্রদান পত্র। (১৪) প্রতি বছর ১ জুলাই তারিখে ব্যাংক কর্তৃক সাধারণভাবে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি বিষয়ে বাণিজ্যিক হিসাব নিরীক্ষা আপত্তির প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে সরকারী সিদ্ধান্তে কোন অর্থ আদায়যোগ্য হলে তা পরিশোধের অঙ্গীকার পত্র (৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্পের উপর); (১৫) সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি (কর্মচারীদের ক্ষেত্রে হালনাগাদ করে টেনিউরশীটসহ প্রেরণ করতে হবে)।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd

৩



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	অনধিক ০৭ কর্মদিবস	(১) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৪	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অনধিক ০৭ কর্মদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটির আবেদন; (৩) চিকিৎসার কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৪) বেতন ভাতা প্রদানের প্রত্যয়ন; (৫) নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (৬) ছুটিভোগ শেষে কাজে যোগদানপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৫	বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১৫ কর্মদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) পূরনকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম; (৩) বিগত ১ বছরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী; (৪) আবেদনকারী ও সফরসঙ্গীর পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি; (৫) নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটির আবেদন; (৬) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন-চিকিৎসা সংক্রান্ত ও প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটরসাইকেল / পার্সোনাল/বাইসাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	অনধিক ২০ কর্মদিবস	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; (২) অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রেরিত চাহিদা পত্রে উল্লিখিত কাগজপত্রাদি; (৩) গৃহীত অগ্রিম, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল ও পিআরএল-এ গমনের তারিখ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৭	চাকুরীতে স্থায়ীকরণ	০৭ কার্যদিবস	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	বেতন নির্ধারণ ও বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি প্রদান	০৭ কার্যদিবস	কর্মী সংক্রান্ত ঘোষণার মাধ্যমে	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
৯	বিভিন্ন প্রকার ছুটি মঞ্জুর (অসাধারণ ছুটি ও প্রসূতি ছুটিসহ অন্যান্য ছুটি)।	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (৩) ছুটির ধরণ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র; (৪) সম্ভাব্য প্রসবের সম্ভাব্য তারিখ উল্লেখপূর্বক ডাক্তারের প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১০	পাসপোর্টের এনওসি প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (নিজের ও সফর সঙ্গীর); (৩) ছুটির ধরণ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১১	বদলী	০৩ কার্যদিবস	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১২	পদোন্নতি	অনধিক ০৩ কার্যদিবস, ভিত্তিকাল ৩০ জুন ও ৩১ ডিসেম্বর	পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বাছাই কমিটি, পদোন্নতি কমিটি ও অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৩	ভিন্ন প্রতিষ্ঠানে চাকরির আবেদন প্রেরণ	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪	উচ্চ শিক্ষার অনুমতি প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) ভর্তির বিজ্ঞপ্তি ও ভর্তি পরীক্ষার ফলাফল; (৩) অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৫	শ্রেণণের অনুমতি প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) শ্রেণণ গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৬	ইস্তফাপত্র গ্রহণ ও ছাড়পত্র প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৩) ১ মাস/৩ মাসের পূর্বে ইস্তফার আবেদন; (৪) ১ মাস/৩ মাসের মূল বেতন ফেরত প্রদান (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৭	গৃহ নির্মাণ অগ্রিমের সুদ মওকুফ	৩০ দিন	(১) পারিবারিক পক্ষ থেকে সুদ মওকুফের আবেদন; (২) নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ; (৩) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৪) মৃত্যু সনদ; (৫) ওয়ারিশান সনদ ও অন্যান্য কাগজপত্রাদি।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৮	ভবিষ্য তহবিল লিয়েন অবমুক্তকরণ	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (৩) দায়দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৪) সর্বশেষ মঞ্জুরী পত্রের ফটোকপি।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
১৯	রাকাবের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জিপিএ-৫ প্রাপ্ত (এসএসসি ও এইচএসসি) সন্তানদের পুরস্কার প্রদান	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) পরীক্ষা পাসের সনদপত্র/প্রশংসাপত্র; (৩) ট্রান্সক্রিপ্ট।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd

(Handwritten signature)



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	আর্থিক সাহায্যের আবেদন	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) চিকিৎসার কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২১	ব্যাংকিং ডিপ্লোমার পুরস্কার প্রদান (জেএআইবিবি ও ডিএআইবিবি)	অনধিক ০৭ কার্যদিবস	(১) স্ববর্ণিত আবেদন; (২) ডিপ্লোমা পাসের (জেএআইবিবি/ডিএআইবিবি) সত্যায়িত সনদপত্র।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২২	কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন প্রদান	অনধিক ০৩ কার্যদিবস	স্ববর্ণিত আবেদন	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২৩	জ্যেষ্ঠতা নির্ধারণ	৬০ দিন	কর্মী সংক্রান্ত ঘোষণার মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ dgmpd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯০৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১১ dgmpd@rakub.org.bd
২৪	ব্যাংকের মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে প্যানেল এ্যাডভোকেট ও আইন উপদেষ্টা নিয়োগ এবং তাঁদের কার্যক্রম মনিটরিং	ব্যাংকের নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুসারে ও তাৎক্ষণিক	পত্রালাপের মাধ্যমে	ব্যাংকের নিজস্ব ওয়েব সাইট www.rakub.org.bd; আইন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়/এলপিও/ঢাকা কর্পোরেট শাখা ও সকল জোনাল কার্যালয়।	প্রযোজ্য নয়	সহকারী মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ মোবা: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ dgmlid@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৪ dgmlid@rakub.org.bd
২৫	ব্যাংকের অর্থ ঋণ, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য মামলাসমূহ সুষ্ঠুভাবে তদারকিকরণ	তাৎক্ষণিক	পত্রালাপের মাধ্যমে	মামলা সংশ্লিষ্ট শাখা ও জোনাল কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	সহকারী মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ মোবা: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ dgmlid@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৪ dgmlid@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৬	খেলাপী ঋণ আদায়ের জন্য মামলা দায়েরের ডিক্রীকৃত জামানত সম্পত্তি বিক্রয়ের ও নিলাম জারীর অনুমোদনসহ এতদসংক্রান্ত অন্যান্য কার্যাবলী সম্পাদন	পিডিআর এ্যাক্ট ১৯১৩ ও অর্থঋণ আদালত আইন ২০০৩ অনুসারে	পত্রালাপের মাধ্যমে	স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়/জোনাল কার্যালয়/বিভাগীয় কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়।	প্রযোজ্য নয়	সহকারী মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ মোবা: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ dgmld@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩৩ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৪ dgmld@rakub.org.bd
২৭	বাজেট বরাদ্দ	৬০ দিন	(১) শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলনপত্র; (২) তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন; (৩) পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন)।	--	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক বাজেট ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ বিভাগ মোবা: ০২৪৭-৮৬১৩১৫ dgmbecc@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক বাজেট ও ব্যয় নিয়ন্ত্রণ বিভাগ ফোন: ০২৪৭-৮৬১৩১৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২১ dgmbecc@rakub.org.bd
২৮	বিভিন্ন সেবা/বিল হতে সংগৃহিত আয়কর/ ভ্যাট সরকারী কোষাগারে জমাদান	নীতিমালা অনুযায়ী	টি. আর. ফর্ম	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	চেকের মাধ্যমে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২১ dgmcd1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcd1@rakub.org.bd
২৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন আয়ের আয়কর প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী	অর্থ আইন	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	চেকের মাধ্যমে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২১ dgmcd1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcd1@rakub.org.bd
৩০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট বিভাগের সুপারিশ পত্র	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১	সংশ্লিষ্টদের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫২১ dgmcd1@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-১ ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫৩২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৭ dgmcd1@rakub.org.bd
৩১	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরি	৩০ কর্মদিবস	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; (২) এসএসসির সনদপত্র; (৩) ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র; (৪) শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র; (৫) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; (৬) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩২	এ ব্যাংকে চাকুরীরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	৬০ দিন	১) নির্ধারিত ছকে অবসর ভাতা ও আনুতোষিক-এর আবেদনপত্র (যথাযথভাবে পূরণকৃত) ০২ (দুই) কপি; ২) পিআরএল/অবসর গ্রহণের আদেশ ও ছাড়পত্রের কপি; ৩) আবেদনকারীর S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটোকপি; ৪) এল পি সি; ৫) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; ৬) সাম্প্রতিককালে তোলা সত্যায়িত (অফিস প্রধান কর্তৃক) ফটো ০৪(চার) কপি; ৭) অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ০২(দুই) কপি; ৮) কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বৃদ্ধাংশুলি ও অন্যান্য আংশুলের টিপসহি (নমুনা স্বাক্ষর কার্ডের অপর পৃষ্ঠায় টিপসহি গ্রহণ পূর্বক অফিস প্রধান কর্তৃক সত্যায়িত) ০২(দুই) কপি; ৯) সর্বশেষ ৩ বৎসরের কর্মস্থলের নাদাবী প্রত্যয়নপত্র (এক শাখায় ৩ (তিন) বছর চাকুরী করলেও পূর্ববর্তী আরও ০২ শাখার নাদাবীনামা অথবা ৩ (তিন) বছরে একাধিক শাখা হলেও সব শাখার নাদাবী প্রত্যয়নপত্র) দিতে হবে; ১০) সাময়িক বরখাস্ত বা বিচারাধীন থাকা অবস্থায় আছে কিনা এই মর্মে প্রত্যয়ন পত্র; ১১) চাকুরীকাল সন্তোষজনক ছিল মর্মে সনদপত্র। কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থায় কী ধরনের শাস্তি এবং চাকুরীকালের কোন অংশ পেনশনের হিসাবের জন্য বাদ দেওয়া হবে কিনা তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ পূর্বক প্রত্যয়নপত্র; ১২) নির্ধারিত ছকে সাময়িক পেনশন, আনুতোষিক ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধের মুচলেকা; ১৩) অনাদায়ী ঋণ ও অগ্রিম সময়ের ক্ষমতা প্রদানপত্র; ১৪) প্রতি বছর ১ জুলাই তারিখে ব্যাংক কর্তৃক সাধারণভাবে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি বিষয়ে বাণিজ্যিক হিসাব নিরীক্ষা আপত্তির প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে সরকারী সিদ্ধান্তে কোন অর্থ আদায়যোগ্য হলে তা পরিশোধের অংগীকার পত্র (৩০০/- টাকার নন -জুডিশিয়াল স্টাম্পের উপর); ১৫) সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি (কর্মচারীদের ক্ষেত্রে হালনাগাদ করে টেনিউরশীটসহ প্রেরণ করতে হবে)।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩৩	ছুটি নগদায়ন	৩০ দিন	১) ছুটি নগদায়নের জন্য আবেদনপত্র; ২) পিআরএল মঞ্জুরীপত্র ও সর্বশেষ কর্মস্থলের ছাড়পত্রের কপি; ৩) সর্বশেষ কর্মস্থলের দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd

৩



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩৪	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত মনোনয়ন (দেশে/বিদেশে)	০৭ দিন	--	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩৫	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	০৭ দিন	(১) মৃত্যু পরবর্তী অনুদানের; (২) ০২ (দুই) কপি নমিনির সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (৩) নমিনির ভোটার আইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর; (৪) (ক) হাসপাতাল অথবা ডাক্তারের (খ) ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন এবং (গ) সর্বশেষ কর্মস্থল হতে মৃত্যুর সনদপত্র। (৫) সর্বশেষ কর্মস্থল হতে দায়-দেনার প্রত্যয়নপত্র; (৬) নমিনেশন না থাকলে কোর্ট হতে সাকসেশন সার্টিফিকেট; (৭) মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বয়স প্রমাণের জন্য S.S.C পাশের সনদপত্র/বিদ্যালয়ের সনদপত্র ও ভোটার আইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও সকল জোনাল কার্যালয়	বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ dgmhrd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯২১ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৯ dgmhrd@rakub.org.bd
৩৬	স্ট্রিং রুম, ভল্ট এবং শাখার নগদ তহবিল ধারণসীমা সংক্রান্ত	নীতিমালা অনুযায়ী	পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	--	--	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmcbd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmcbd@rakub.org.bd
৩৭	আমানতের সুদহার নির্ধারণ	--	পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত মোতাবেক	বিভিন্ন ব্যাংকের সুদহার পর্যালোচনা করে	--	সহকারী মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmcbd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmcbd@rakub.org.bd
৩৮	ব্যাংকের নতুন শাখা খোলা	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ১৮০ দিন	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে (১) নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব; (২) নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট; (৩) নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া প্রস্তাব/সুপারিশ; (৪) ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব।		বিনামূল্যে	সহকারী মহাব্যবস্থাপক এমটিএফপিএন্ডবিসিডি ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ dgmcbd@rakub.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক এমটিএফপিএন্ডবিসিডি ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১২ dgmcbd@rakub.org.bd

৩৩



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৭ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি :

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Redress System-GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	উপ-মহাব্যবস্থাপক এমডি'স ভিজিলেন্স সেল ফোন: ০২৪৭-৮৬০৫০৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০৩০	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮৯১১	১৫ (পনের) দিন

(মুহাঃ হাফিজুল ইসলাম)

উপ-মহাব্যবস্থাপক

মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড
ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট