



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

উত্তর-পশ্চিমাঞ্চলে রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন একটি বিশেষায়িত ব্যাংক

www.rakub.org.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

শাখা পর্যায় কার্যক্রম

২৬ জুন ২০২৫

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

২৭২, বনলতা বাণিজ্যিক এলাকা, বিমানবন্দর রোড, রাজশাহী।

ওয়েব সাইটঃ www.rakub.org.bd

মানিলান্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট

CITIZEN'S CHARTER

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের কৃষি ও কৃষিভিত্তিক 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: ১০ টা হতে বিকাল: ৬ টা
লেনদেনের সময়সূচি	:	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল: ১০ টা হতে বিকাল: ৪.০০ টা
লাঞ্চ বিরতি	:	দুপুর: ১ টা হতে ১:৩০ মিঃ পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে।



CITIZEN'S CHARTER

সূচীপত্র

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সংখ্যা	পৃষ্ঠা নং
২.১	নাগরিক সেবা	৩	৫
২.২	আমানত সংক্রান্ত সেবা	১৬	৬-৮
২.৩	ঋণ সংক্রান্ত সেবা	১৭	৯-১৪
২.৪	আইটি সংক্রান্ত সেবা	৮	১৫-১৬
২.৫	সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবা	৭	১৭-১৮
২.৬	অভ্যন্তরীণ সেবা	২	১৯
২.৭	সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়	১	২০
২.৮	প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়	১	২১



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.১ নাগরিক 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 দায়িত্বশীল কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়	প্রত্যেক কার্যদিবসে	-	রাকাব এর সকল শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbed@rakub.org.bd
২	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 অর্ধের মাধ্যমে নগদায়ন প্রদানকরত: পুনঃভরণ কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbed@rakub.org.bd
৩	বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিতরণ	তাৎক্ষণিক	রেমিট্যান্স এর পিন নম্বর, উপকারভোগীর আবেদন ফরম, বৈধ পরিচয়পত্র ইত্যাদি।	রাকাব এর সকল শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক বিনিময় বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৬ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৩ dgmfed@rakub.org.bd

৪৬



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.২ আমানত সংক্রান্ত 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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং 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 নির্ধারিত ফরম: ক) ব্যক্তিক খ) প্রাতিষ্ঠানিক গ) সরকারি ও আধাসরকারি	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd
২	সুদমুক্ত সঞ্চয়ী হিসাব	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-সুদবিহীন	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), বৈধ কমিটির রেজুলেশন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা নির্ধারিত ফরম: ক) ব্যক্তিক খ) প্রাতিষ্ঠানিক	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd
৩	চলতি আমানত	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 নির্ধারিত ফরম: ক) ব্যক্তিক খ) প্রাতিষ্ঠানিক গ) সরকারি ও আধাসরকারি	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd
৪	রাকাব প্রিমিয়াম চলতি হিসাব	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-২%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি, ব্যবসা থাকলে ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, পরিচয়দানকারী, নমুনা স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা নির্ধারিত ফরম: ক) ব্যক্তিক খ) প্রাতিষ্ঠানিক গ) সরকারি ও আধাসরকারি	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd
৫	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 স্বাক্ষরকারী ইত্যাদি।	রাকাবের সকল শাখা নির্ধারিত ফরম: ক) প্রাতিষ্ঠানিক খ) সরকারি ও আধাসরকারি	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd

৪৯



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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল																		
৬	স্থায়ী আমানত	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">তাৎক্ষণিক</th> </tr> <tr> <th>ক্র.নং</th> <th>আমানতের মেয়াদ</th> <th>সুদ হার</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ক.</td> <td>১ অথবা ২ মাস মেয়াদী</td> <td>৮.২৫%</td> </tr> <tr> <td>খ.</td> <td>৩ মাস মেয়াদী</td> <td>৮.৫০%</td> </tr> <tr> <td>গ.</td> <td>৬ মাস মেয়াদী</td> <td>৮.৭৫%</td> </tr> <tr> <td>ঘ.</td> <td>১ বছর এবং তদূর্ধ্ব (সর্বোচ্চ ৩ বছর)</td> <td>৯.০০%</td> </tr> </tbody> </table>	তাৎক্ষণিক			ক্র.নং	আমানতের মেয়াদ	সুদ হার	ক.	১ অথবা ২ মাস মেয়াদী	৮.২৫%	খ.	৩ মাস মেয়াদী	৮.৫০%	গ.	৬ মাস মেয়াদী	৮.৭৫%	ঘ.	১ বছর এবং তদূর্ধ্ব (সর্বোচ্চ ৩ বছর)	৯.০০%	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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd
তাৎক্ষণিক																									
ক্র.নং	আমানতের মেয়াদ	সুদ হার																							
ক.	১ অথবা ২ মাস মেয়াদী	৮.২৫%																							
খ.	৩ মাস মেয়াদী	৮.৫০%																							
গ.	৬ মাস মেয়াদী	৮.৭৫%																							
ঘ.	১ বছর এবং তদূর্ধ্ব (সর্বোচ্চ ৩ বছর)	৯.০০%																							
৭	রাকাব দৈনিক লাভ হিসাব (RDP)	তাৎক্ষণিক ৫.০০% 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd																		
৮	রাকাব ডাবল মানি স্কিম (RDMS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার- ৯.০৬% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd																		
৯	রাকাব ডিপোজিট স্কিম (RDS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৯% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd																		
১০	রাকাব মাসিক মুনাফা স্কিম (RMPS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৯.০০% (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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@rakub.org.bd																		
১১	রাকাব পাঁচ লাখপতি ডিপোজিট স্কিম (RFLDS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৯.০০% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmcbd@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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১২	রাকাব বিশেষ মাসিক সঞ্চয় স্কিম (RSMSS)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৮% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
১৩	রাকাব হজ্জ 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
১৪	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।	রাকাবের সকল শাখা নির্ধারিত ফরম	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
১৫	রাকাব মাসিক সঞ্চয় স্কিম-২ (RMSS-2)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৮.০০% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
১৬	রাকাব মিলিয়নিয়ার ডিপোজিট স্কিম-২ (RMDS-2)	তাৎক্ষণিক মুনাফার হার-৮.০০% (বার্ষিক 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 নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd



CITIZEN'S CHARTER

২.৩ ঋণ সংক্রান্ত সেবা:

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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	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	১২.৫০% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
২	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	১২.৫০% সরল সুদ (এককালীন/কিস্তিতে পরিশোধ/আদায়যোগ্য)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd
৩	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। সুদ হার: ১২.৫০% 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।	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd

৪৬



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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	প্রাণিসম্পদ 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।	<u>ঋণের আবেদন ফরম</u> (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা, সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। সুদ হার: ১২.৫০% 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।	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
৫	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।	<u>ঋণের আবেদন ফরম</u> (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সেবামূল্য: প্রতি হাজারে পাঁচ টাকা, সর্বোচ্চ ২.০০ লক্ষ টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: প্রচলিত সুদ হার (কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য)। সুদ হার: ১২.৫০%	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd
৬	সিএমএসএমই(CMSME) 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/প্রতিশ্রুত 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।	<u>ঋণের আবেদন ফরম</u> (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	১৩.৭৫% সুদ হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ 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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১০	ঋণ ব্যাংকিং 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/ প্রতিশ্রুত ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ৭. হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ৮. ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি প্রভৃতি; ৯. ৭০,০০০/- টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে ক্রয়কৃত মালামাল হাইপোথিকেশন হিসেবে থাকবে ৭০,০০০/- টাকার উর্ধ্বে সহায়ক জামানত গ্রহণের ক্ষেত্রে ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ এর ০৫.১১.২০১৩ তারিখে জারীকৃত ০৩/২০১৩ নম্বর সার্কুলার পরিপালন করতে হবে।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	সর্বোচ্চ ৫.০০% সরল সুদ (কিস্তিতে) পরিশোধ/আদায়যোগ্য)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ 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 গ্রহিতা হিসেবে প্রমাণপত্র প্রভৃতি; ৬. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রভৃতি।	ঋণের আবেদন ফরম (বিনামূল্যে) সকল শাখায় পাওয়া যায়	১২.৫০% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ 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)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৪ dgmlad2@rakub.org.bd

৪৬



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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং 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	১২.৫০% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ 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 বর্গাচাষীর 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	১২.৫০% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ 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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং 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. ভিডিপি 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	৫২৪ এবং ৫৮৪ কোড দুটিতে ৭.০০% সুদ হার (এককালীন পরিশোধ)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শাকিল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯৭ 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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিল্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ 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	১৩.০০%	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ নবিউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮৫ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০১৩ dgmlad1@rakub.org.bd



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৪ আইটি সংক্রান্ত সেবা:

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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং 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।	অধিকাংশ 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।	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
২	BEFTN	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি স্বল্প সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	একাউন্টের চেক, NID কপি ও BEFTN আবেদন ফরম।	রাকাব এর সকল শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৩	BACH	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি স্বল্প 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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৪	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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৫	A-challan	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে অতি স্বল্প সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	চালান সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	চালান সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৬	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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd



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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
৭	QR Code Based চেকবিহীন লেনদেন	তাৎক্ষণিক সেবা	এ্যাপে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়। ইন্টারনেট ব্যাংকিং লিংক: https://rakub-ebanking.org.bd এর মাধ্যমে অনলাইন রেজিস্ট্রেশন করা হয়।	Google Playstore	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd
৮	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)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@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)	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ আবুল কালাম উপ-মহাব্যবস্থাপক আইসিটি অপারেশন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৮২ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৮ dgmict@rakub.org.bd

৪৮



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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বয়স্ক ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাহ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশ নামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাহ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশ নামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	তাৎক্ষণিক	(১) ভাতাহ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসহি সম্বলিত আদেশনামার বই; (২) ব্যাংক হিসাব খোলা।	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
৪	লটারী টিকিট বিক্রয়	তাৎক্ষণিক	বিভিন্ন সংস্থা/অধিদপ্তরের পক্ষে লটারী টিকিট বিক্রি করা হয়।	সকল শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@rakub.org.bd
৫	সামাজিক নিরাপত্তার আওতায় ১০/-, ৫০/- ও ১০০/- টাকার হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	সমাজসেবা অধিদপ্তর হতে নির্দেশনা সাপেক্ষে।	--	--	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbcd@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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	পল্লী বিদ্যুতের বিল গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	পল্লী বিদ্যুৎ বিলের কপিসহ সংশ্লিষ্ট শাখার কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা গ্রহণ করা হয়।	বিলের সমপরিমাণ নগদ অর্থ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেংস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbed@rakub.org.bd
৭	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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	শিশির কুমার রায় উপ-মহাব্যবস্থাপক মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেংস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮২০০৯০ মোবা: ০১৭২০-৬৪৭০০৯ dgmbed@rakub.org.bd

৪৬



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৬ অভ্যন্তরীণ 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 নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই- মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ব্যাংকের অর্থ ঋণ, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য মামলাসমূহ সুষ্ঠুভাবে তদারকিকরণ	তাৎক্ষণিক	পত্রালাপের মাধ্যমে	মামলা সংশ্লিষ্ট শাখা ও জোনাল কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ জাকির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৪ dgml@rakub.org.bd
২	খেলাপী ঋণ আদায়ের জন্য মামলা দায়ের 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	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	মোঃ জাকির হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক আইন বিভাগ ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৯৪ মোবা: ০১৭০৮-৮০৬০২৪ dgml@rakub.org.bd

৪৬



২.৭ সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	বর্ণিত 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	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৫	প্রতিষ্ঠানের শৃঙ্খলা বজায় রেখে সেবা গ্রহণ করা;
৬	অযথা কথা বা তর্ক-বিতর্ক পরিহার করা;
৭	শিষ্টাচার বজায় রাখা এবং
৮	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৪৫



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

CITIZEN'S CHARTER

২.৮ প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	শাখা/কার্যালয়ের নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৬	৭	৮
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা ব্যবস্থাপক	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক শাখাসমূহের লিংক	০৭ (সাত) কার্যদিবস
২	শাখা ব্যবস্থাপক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জোনাল ব্যবস্থাপক	সংশ্লিষ্ট জোনাল ব্যবস্থাপক জোনাল কার্যালয়সমূহের লিংক	০৭ (সাত) কার্যদিবস
৩	জোনাল ব্যবস্থাপক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক বিভাগীয় কার্যালয়ের লিংক	০৭ (সাত) কার্যদিবস
৪	বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী এর অভিযোগ নিষ্পন্নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	মোঃ বাবুল আকতার সরদার উপ-মহাব্যবস্থাপক এমডি'স ভিজিটেশন সেল ফোন: ০২৫৮৮-৮২০০৮৯ মোবা: ০১৭১১-১৩৭০৩৭ dgmmvc@rakub.org.bd	০৭ (সাত) কার্যদিবস

শিশির কুমার রায়
উপ-মহাব্যবস্থাপক

মানিলভারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড
ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট

-----0-----