উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

উত্তরা ব্যাংক ভবন, ৪৭, শহীদ বীর উত্তম আসফাকুস সামাদ সড়ক

মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

Web address: www.uttarabank-bd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

তারিখঃ ২২ ডিসেম্বর, ২০২২
(সর্বশেষ হালনাগাদকৃত)

উপক্রমণিকা

উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড বেসরকারি মালিকানাধীন দেশের অন্যতম বৃহৎ বাণিজ্যিক ব্যাংক। আবহমান বাংলার ঐতিহ্যে লালিত উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড এর রয়েছে দক্ষ ও অভিজ্ঞ বিশাল এক কর্মী বাহিনী। ২৪৫টি শাখা এবং ২১টি উপশাখার মাধ্যমে আধুনিক অনলাইন ব্যাংকিং-এর আওতায় দেশব্যাপী ব্যাংকটির কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে। দীর্ঘ ৫০ বৎসরের অধিক সময়ের অভিজ্ঞতায় সমৃদ্ধ এই ব্যাংক দেশের আপামর জনগণের আস্থা, বিশ্বাস ও নির্ভরতার প্রতীক হিসাবে কাজ করে যাচ্ছে। ক্রমাগত গ্রাহক সেবার উন্নতি ও ব্যবসায়িক সাফল্যের মাধ্যমে এই ব্যাংক একটি সুদৃঢ় ভিত্তির উপর প্রতিষ্ঠিত। জনসাধারণের দোরগোড়ায় সব ধরনের ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার পাশাপাশি দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখা উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড-এর অন্যতম লক্ষ্য। আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে দ্রুত ও নির্ভুল সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি বিধানকল্পে উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড দৃঢ়প্রতিজ্ঞ।

কাঙ্ক্ষিত ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রতিশ্রুত পরিসেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা এবং আর্থিক সেবাসমূহ জনগণের নিকট সহজলভ্য করার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ গত ১০ অক্টোবর ২০২২ইং তারিখের বিআরপিডি সার্কুলার নং ১৭ এর মাধ্যমে সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন। ব্যাংক কোম্পানী আইন-১৯৯১ এর ৪৫ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে ব্যাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত উক্ত সার্কুলারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দ ও সর্বস্তরের জনগণকে আমাদের ব্যাংকের প্রতিশ্রুত পরিসেবা সম্পর্কে অবহিত করার জন্য আমাদের ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) প্রনয়ণ করা হলো।

ব্যাংকের গ্রাহক ও সর্বসাধারণের অবগতির জন্য এই সিটিজেন'স চার্টার ব্যাংকের সকল শাখা/উপশাখা, আঞ্চলিক কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হবে। এছাড়া, যে কেউ প্রয়োজনে ব্যাংকের ওয়েবসাইট থেকে এই সিটিজেন'স চার্টার সংগ্রহ করতে পারবেন। সম্মানিত গ্রাহকগণকে উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রতিশ্রুত পরিসেবা প্রদানের সময় ও পদ্ধতি সম্পর্কে এই সিটিজেন চার্টারে সংক্ষেপে বর্ণনা করা হলো যা সময়ে সময়ে পরিবর্তন ও পরিমার্জন যোগ্য।

এক নজরে উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড

মোট শাখার সংখ্যা	ঃ	২৪৫টি
দেশের অভ্যন্তরে শাখার সংখ্যা	ঃ	২৪৫টি
উপশাখার সংখ্যা	ঃ	২১টি
এটিএম বুথ	ঃ	৩০টি
অথরাইজড ডিলার শাখা	ঃ	৩৯টি
আঞ্চলিক কার্যালয়	ঃ	১২টি
সাবসিডিয়ারী কোম্পানী	ঃ	০১টি
কালেকশন বুথ	ঃ	০৪টি
প্রধান কার্যালয়ের ডিভিশন সমূহ	ঃ	১৩টি
প্রধান কার্যালয়ের ডিপার্টমেন্ট সমূহ	ঃ	৩৯টি

ঃ অফিসের সময়সূচী ঃ

অফিস সময়সূচীঃ	ঃ	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত) সকাল ১০ টা থেকে বিকাল ০৫ টা।
লেনদেনের সময়সূচীঃ	ঃ	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতিত) সকাল ১০টা থেকে বিকাল ০৩.৩০ টা।
		• দুপুর ১.০০টা থেকে ১.৩০ মিঃ পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি; তবে অভ্যন্তরীণ সমন্বয় ব্যবস্থায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে। • পবিত্র রমজান মাসের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক পৃথক সময়সূচী প্রযোজ্য।
সান্ধ্যকালীন ব্যাংকিং (নির্ধারিত শাখাসমূহ)	ঃ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী আপাতত বন্ধ।

উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (রূপকল্প)ঃ উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান এবং জনশক্তিকে দক্ষ ও কার্যকর জনসম্পদে রূপান্তরপূর্বক দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখার মাধ্যমে একটি নেতৃস্থানীয় ব্যাংকের মর্যাদা লাভ করা।

মিশন (অভিলক্ষ্য)ঃ আধুনিক ও যুগোপযোগী প্রযুক্তি ব্যবহার করে দ্রুত ও নির্ভুল সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি অর্জন, সর্বোচ্চ ব্যবসায়িক সততার সাথে সুষম উন্নয়ন, শেয়ারহোল্ডারদের মূলধনের বিপরীতে স্থিতিশীল এবং প্রতিযোগিতামূলক মুনাফা প্রদান, নতুন নতুন উদ্যোক্তা তৈরীর মাধ্যমে জাতীয় অর্থনৈতিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখা এবং নৈতিকতা ও স্বচ্ছতার সাথে ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতির উদ্ভাবন এবং প্রয়োগপূর্বক গ্রাহক ও সর্বস্তরের মানুষের জীবন যাত্রার মানোন্নয়নে অবদান রাখা।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা ঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০১	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/ ই-মেইলের মাধ্যমে)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। **প্রাপ্তিস্থান**ঃ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট শাখা/ আঞ্চলিক কার্যালয়/ প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান।
০২	**আমানতের হিসাব খোলা** (সঞ্চয়ী হিসাব, চলতি হিসাব, এসএনডি হিসাব, স্থায়ী আমানত হিসাব, মাসিক মুনাফা প্রকল্প হিসাব, সেভিংস প্লাটিনাম ব্যাংক হিসাব, সেভিংস প্লাটিনাম (এনআরবি) ব্যাংক হিসাব)	১. শাখা/ উপশাখা পর্যায়ে আবেদনের মাধ্যমে ২. e-KYC এর মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র এবং হিসাব খোলার আবেদনপত্রে উল্লেখিত এবং সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থান**ঃ সকল শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৩	**বিভিন্ন স্কিম ডিপোজিট হিসাব খোলা** (মাসিক আমানত হিসাব, উত্তরণ স্বপ্নপূরণ সঞ্চয় প্রকল্প, উত্তরণ বিবাহ সঞ্চয় প্রকল্প, উত্তরণ শিক্ষা সঞ্চয় প্রকল্প, ডাবল বেনিফিট ডিপোজিট স্কিম হিসাব, উত্তরণ মিলিওনিয়ার ডিপোজিট স্কিম হিসাব, উত্তরণ লাখপতি ডিপোজিট স্কিম হিসাব, উত্তরণ কোটিপতি ডিপোজিট স্কিম হিসাব)	শাখা/উপশাখা পর্যায়ে আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র এবং হিসাব খোলার আবেদনপত্রে উল্লেখিত এবং সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থান**ঃ সকল শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৪	**নো-ফ্রিল হিসাব খোলা** (স্কুল ব্যাংকিং হিসাব, পথশিশু ও কর্মজীবী শিশু/কিশোর সঞ্চয়ী হিসাব, মুক্তিযোদ্ধা সঞ্চয়ী হিসাব, কৃষকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব, গার্মেন্টস শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব, চামড়া শিল্পে কর্মরত শ্রমিকদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব, প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য সঞ্চয়ী হিসাব, শারীরিক প্রতিবন্ধীদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব, ন্যাশনাল সার্ভিস কর্মসূচীর সুবিধাভোগীদের জন্য সঞ্চয়ী হিসাব)	শাখা/উপশাখা পর্যায়ে আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র এবং হিসাব খোলার আবেদনপত্রে উল্লেখিত এবং সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থান**ঃ সকল শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০৫	**লকার হিসাব** (কর্পোরেট শাখা-মতিঝিল, উত্তরা শাখা, বাণিজ্য শাখা, জোয়ার সাহারা শাখা, হোটেল ইন্টার কন্টিনেন্টাল শাখা, গুলশান শাখা, কুমিল্লা শাখা, শাহজালাল উপশহর শাখা-সিলেট, ভাগলপুর শাখা, সাত মসজিদ রোড শাখা, নারায়নগঞ্জ শাখা, সাহেব বাজার শাখা-রাজশাহী, এলিফ্যান্ট রোড শাখা, মালিবাগ চৌধুরী পাড়া শাখা)	ব্যাংকের গ্রাহকগণ কর্তৃক সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র এবং হিসাব খোলার আবেদনপত্রে উল্লেখিত এবং সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> নির্ধারিত শাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	লেনদেন কালীন সময়	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৬	**স্টুডেন্ট ফাইল হিসাব খোলা** (বিদেশে অধ্যয়নরত অথবা অধ্যয়নের অনুমতিপ্রাপ্ত ছাত্র/ছাত্রী/স্পন্সরদের জন্য)	শাখা পর্যায়ে আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র, Student ID, Offer letter এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> সকল অথরাইজড্ ডিলার শাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৭	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব	শাখা পর্যায়ে আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত হিসাব খোলার আবেদন ফরম, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র/ বৈধ পাসপোর্ট এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> সকল অথরাইজড্ ডিলার শাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৮	চেক বই ইস্যু	সংশ্লিষ্ট শাখা/ উপশাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে এবং পরবর্তীতে আবেদনপত্র বা ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখায় আবেদন <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> হিসাব সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখা	ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে নির্ধারিত মূল্যে	০৭ (সাত) দিন/সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৯	বৈদেশিক রেমিট্যান্স পরিশোধ	গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে জমাকরণ/ তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র/ ব্যাংক হিসাব <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> সকল শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক /সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
১০	আমদানী/রপ্তানী/অন্যান্য বৈদেশিক বাণিজ্য	অথরাইজড শাখা কর্তৃক এলসি খোলা/গ্রহণ, অগ্রিম টিটি গ্রহণ/প্রেরণ এবং অন্যান্য বৈদেশিক বাণিজ্য এর মাধ্যমে রেমিট্যান্স গ্রহণ সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	আবেদনপত্র, IRC/ERC, Proforma Invoice, TIN, BIN, ট্রেড লাইসেন্স এবং প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। প্রাপ্তিস্থানঃ সকল অনুমোদিত শাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	সংযুক্ত সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১১	ক) ভিসা ডেবিট কার্ড (লোকাল) খ) ভিসা প্রিপেইড কার্ড (ডুয়েল কারেন্সী)	কার্ডের মাধ্যমে ২৪ ঘন্টা উত্তোলন এবং POS সুবিধা	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	ইস্যু-৮ দিন সার্ভিস-সার্বক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক মহাব্যবস্থাপক, কার্ড ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৯৯১১৪৪০৪৮, ই-মেইলঃ card@uttarabank-bd.com
	গ) ক্রেডিট কার্ড (ডুয়েল কারেন্সী)	কার্ডের মাধ্যমে ২৪ ঘন্টা উত্তোলন, POS এবং ই-কমার্স সুবিধা	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম, ছবি এবং প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা		ইস্যু-২১ দিন সার্ভিস-সার্বক্ষণিক	
১২	ইন্টারনেট ব্যাংকিং	সঞ্চয়ী/চলতি হিসাবধারী গ্রাহকগণ হিসাব সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদনের মাধ্যমে	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম এবং প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	সার্বক্ষণিক/ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক মহাব্যবস্থাপক, কার্ড ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয় মোবাইলঃ ০১৯৯১১৪৪০৯২, ই-মেইলঃ ibanking@uttarabank-bd.com
১৩	Mobile Apps (Uttara eWallet)	এ্যাপস্ এর মাধ্যমে যে কোন শাখায় পরিচালিত সঞ্চয়ী/চলতি/ অন্যান্য হিসাবের Balance Inquiry, Fund transfer, BEFTN, NPSB, RTGS, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	Google Play Store/App Store হতে এ্যাপটি ইনস্টল করার মাধ্যমে।	বিনামূল্যে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে।	সার্বক্ষণিক/ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ ewallet@uttarabank-bd.com
১৪	বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন এবং পার্সপোর্ট এনডোর্সমেন্ট	নগদ জমা/ব্যাংক হিসাব হতে	নির্ধারিত ফরম, পার্সপোর্টের ফটোকপি **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল অনুমোদিত শাখা।	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
১৫	ট্রেজারী বিল/বন্ড	বন্ড বিক্রয়, পুনঃবিনিয়োগ, সুদ প্রদান ও নগদায়ন	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম, গ্রাহকের ফটো, ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র/বৈধ পাসপোর্ট, হিসাব বিবরণী এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/প্রধান কার্যালয়ের ফ্রন্ট অফিস	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক ডিপার্টমেন্ট প্রধান, ফ্রন্ট অফিস, প্রধান কার্যালয় ই-মেইলঃ bonddlr@uttarabank-bd.com
১৬	Bond (US Dollar Investment Bond, US Dolar Premium Bond & Wage Earners Development Bond)	বন্ড বিক্রয়, পুনঃবিনিয়োগ, সুদ প্রদান ও নগদায়ন	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম, গ্রাহকের ফটো, ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র/ বৈধ পাসপোর্ট, হিসাব বিবরণী এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** নির্দিষ্ট শাখা/বিদেশস্থ বাংলাদেশী দুতাবাস ও ব্যাংকের সাথে সংশ্লিষ্ট এক্সচেঞ্জ হাউজ	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক ডিপার্টমেন্ট প্রধান, ফ্রন্ট অফিস, প্রধান কার্যালয় ই-মেইলঃ bonddlr@uttarabank-bd.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১৭	এসএমএস ব্যাংকিং/ সার্ভিস (অর্থ জমা, উত্তোলন, হিসাবের বিবরণী এবং স্থিতি সংক্রান্ত তথ্য ইত্যাদি)	হিসাব খোলার সময় অথবা নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণপূর্বক মোবাইল নম্বর রেজিস্ট্রেশনের মাধ্যমে।	ব্যাংকের নির্ধারিত আবেদন ফরম/হিসাব খোলার ফরম। **প্রাপ্তিস্থানঃ** গ্রাহকের হিসাব সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	সার্বক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
১৮	ইউটিলিটি বিল কালেকশন সার্ভিস (নির্ধারিত শাখা)	বিল জমার মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিল কপি **প্রাপ্তিস্থানঃ** নির্ধারিত শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
১৯	সঞ্চয়পত্র	সঞ্চয়পত্র বিক্রয়, সুদ প্রদান ও নগদায়ন	সঞ্চয়পত্রের আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ২ কপি ছবি, গ্রাহক এবং নমিনীর ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয়পত্র/ বৈধ পাসপোর্ট, আয়কর সার্টিফিকেট এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** বাংলাদেশ ব্যাংকের মাধ্যমে জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত নির্দিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
২০	প্রাইজবন্ড ক্রয়/বিক্রয়	সরাসরি কাউন্টারে উপস্থিতির মাধ্যমে নগদ জমা গ্রহণ/ প্রদানের মাধ্যমে	জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত ক্যাশ কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক
২১	হিসাব বিবরণী/স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র/স্বচ্ছলতা সনদপত্র/বিও সার্টিফিকেট ইস্যু	আবেদনের প্রেক্ষিতে সনদপত্র ইস্যুর মাধ্যমে	হিসাব সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখায় আবেদন পত্র প্রদান। **প্রাপ্তিস্থানঃ** হিসাব সংশ্লিষ্ট শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
২২	ঋণ অনুমোদন ও বিনিয়োগ	ব্যাংকের ক্রেডিট পলিসির আলোকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে শাখা কর্তৃক বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের আবেদন, ছবি, টিন/বিন সার্টিফিকেট, ট্রেড লাইসেন্স, ব্যাংক হিসাব বিবরণী, আর্থিক বিবরণী, মজুদ পণ্যের বিবরণী, মর্টগেজের লক্ষ্যে সম্পত্তি সম্পর্কিত দলিলাদি, ক্রেডিট রেটিং এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র/ডকুমেন্টস।	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	স্বল্প মেয়াদী ঋণ-১৮ দিন এবং দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ-২৩ দিন।	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক মহাব্যবস্থাপক, ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ cdapproval@uttarabank-bd.com
২৩	ডিডি/পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু	নগদ জমা/হিসাব হতে স্থানান্তরের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের মাধ্যমে আবেদন **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
২৪	আন্তঃশাখা অনলাইন লেনদেন সেবা	নগদ জমা/হিসাব হতে স্থানান্তরের মাধ্যমে	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের মাধ্যমে আবেদন, ছবিযুক্ত বৈধ পরিচয় পত্রের কপি। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	যে কোন কার্য দিবসে লেনদেন সময়সূচীর মধ্যে।	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
২৫	এ-চালানের মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ	নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ করতঃ নগদ জমা বা হিসাব হতে স্থানান্তরের মাধ্যমে	নির্ধারিত আবেদন ফরম, NID/TIN/BIN বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস। **প্রাপ্তিস্থানঃ** সকল শাখা/উপশাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
২৬	ছেড়া ও ময়লাযুক্ত নোট বিনিময়	বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী ছেঁড়া/ময়লা নোট ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টারে উপস্থাপনের মাধ্যমে	সকল শাখা/উপশাখার ডেডিকেটেড ক্যাশ কাউন্টার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত ক্যাশ কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
২৭	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ দান।	আবেদন পত্রের সাথে শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, নাগরিক সনদ এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র ও সনদ **প্রাপ্তিস্থানঃ** ব্যাংকের ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
২৮	নতুন শাখা/উপশাখা খোলা	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে।	আবেদনপত্র ও সার্ভে রিপোর্ট	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়ের মধ্যে	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com
২৯	নতুন এটিএম বুথ খোলা	গ্রাহক সেবা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ এর অনুমোদন সাপেক্ষে।	আবেদনপত্র ও সার্ভে রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০১ বছর (প্রায়)	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com
৩০	এটিএম বুথ সেবা	যে কোন ব্যাংকের কার্ডের মাধ্যমে ২৪ ঘন্টা নগদ উত্তোলন, Balance Inquiry	কার্ডের মাধ্যমে	ফি/কমিশন/চার্জ ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	সার্বক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক মহাব্যবস্থাপক, কার্ড ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৯৯১১৪৪০৪৮, ই-মেইলঃ card@uttarabank-bd.com
৩১	BACH পরিষেবা 1. BACPS ২. BEFTN	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্ধারিত Settlement অনুযায়ী	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে/ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে।	যে কোন কর্ম দিবসে অথবা T+1 দিন	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
৩২	RTGS পরিষেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্ধারিত Settlement অনুযায়ী	পরিষেবার প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত সিডিউল অব চার্জেস অনুসারে প্রযোজ্য হবে।	তাৎক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
৩৩	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রদান	-	www.uttarabank-bd.com	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নির্বাহী মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ ithead@uttarabank-bd.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০১	মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ছক বা যাচিত বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	শাখা এবং বিভিন্ন বিভাগ হতে তথ্য/প্রতিবেদন সংগ্রহপূর্বক সমন্বিত প্রতিবেদন তৈরীর মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com
০২	সিটিআর বিবরণী দাখিল	কোন গ্রাহকের এক দিনের নগদ লেনদেনের পরিমান ১০ লক্ষ টাকা বা তদূর্ধ্ব হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে মাসিক বিবরণী প্রেরণ।	-	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এন্টি মানি লন্ডারিং ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ amld@uttarabank-bd.com
০৩	এসটিআর বিবরণী দাখিল	কোন গ্রাহকের লেনদেন অস্বাভাবিক কিম্বা অবৈধ উপায়ে অর্জিত বলে ধারণা করা হলে এসব লেনদেনের তথ্য গোপনীয়ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ।	-	বিনামূল্যে	লেনদেন সংঘটিত হবার অনতিবিলম্বে	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এন্টি মানি লন্ডারিং ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ amld@uttarabank-bd.com
০৪	হিসাব সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	তদন্তের প্রয়োজনে কোন সংস্থা কর্তৃক যাচিত হিসাবসমূহের চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ করা	-	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com
০৫	হিসাব অবরুদ্ধকরণ	তদন্তের প্রয়োজনে অভিযুক্তের নিকট হতে অর্থ আদায় বা অন্য কোন প্রয়োজনে আদালত/ সরকারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের হিসাব অবরুদ্ধ করা হয়।	-	বিনামূল্যে	অনতিবিলম্বে	মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com
০৬	সরকারের প্রয়োজনে জনবল সরবরাহ	সরকারের নির্দেশনা মোতাবেক	সরকারের নির্দেশিত পত্র/ ই-মেইল	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের জন্য	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৭	উচ্চশিক্ষার সহায়তায় ইন্টার্ণশিপের ব্যবস্থা	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সুপারিশ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সুপারিশ পত্র ও শিক্ষার্থীর আবেদন এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সুপারিশে উল্লিখিত সময়	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৮	লটারী টিকেট বিক্রয়	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্র **প্রাপ্তিস্থানঃ** ব্যাংকের সকল শাখা/উপশাখা	নির্ধারিত কমিশনে	তাৎক্ষণিক	শাখা/উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত ক্যাশ কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক
০৯	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ	শাখাসমূহ হতে সংগ্রহ করে সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন এর সহায়তায়।	শাখা হতে প্রেরিতব্য	বিনামূল্যে	৩০ দিন	মহাব্যবস্থাপক, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ cadaccounts@uttarabank-bd.com
১০	চাটার্ড একাউন্ট্যান্ট নিয়োগ	আবেদনের মাধ্যমে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় অন্যান্য ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ cad@uttarabank-bd.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১১	সকল প্রকার ক্রয় ও বিল পরিশোধ (যেমন- আসবাবপত্র, বিভিন্ন ধরণের মুদ্রণ, ইত্যাদি)	ব্যাংকের প্রোকিউরমেন্ট পলিসি অনুযায়ী টেন্ডার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সংগ্রহপূর্বক সরবরাহ করা হয়।	স্টেশনারী এন্ড রেকর্ডস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়।	নির্ধারিত মূল্যে	চলমান	উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্টেশনারী এন্ড রেকর্ডস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ srd@uttarabank-bd.com
১২	প্রকৌশল সংশ্লিষ্ট সকল প্রকার ক্রয়, সংযোগ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	ব্যাংকের প্রোকিউরমেন্ট পলিসি অনুযায়ী টেন্ডার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সংগ্রহপূর্বক সরবরাহ করা হয়।	ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়।	নির্ধারিত মূল্যে	চলমান	মহাব্যবস্থাপক, ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ ubleng@uttarabank-bd.com
১৩	সফট্ওয়ার, কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন।	ব্যাংকের প্রোকিউরমেন্ট পলিসি অনুযায়ী টেন্ডার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সংগ্রহপূর্বক সরবরাহ করা হয়।	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।	নির্ধারিত মূল্যে	চলমান	নির্বাহী মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ ithead@uttarabank-bd.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা ঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০১	পে-ফিক্সেশন	চাকুরী বিধিমালার আলোকে এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	-	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০২	বদলী/বহাল/প্রেষণে বহাল	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	পত্র/ই-মেইল	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৩	প্রশিক্ষণ	ব্যাংকের ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, বিআইবিএম, বিবিটিআই, বিভিন্ন সরকারী ও বেসরকারী সংস্থা এবং বিদেশে ট্রেনিং এর মাধ্যমে	ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগের আদেশপত্র।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ে /প্রশিক্ষণ সূচি অনুযায়ী	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৪	পদোন্নতি	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	পত্র মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৫	পুরস্কার	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে।	সার্কুলার মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৬	বেতন ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সার্কুলার মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৭	শাস্তি/কর্মচ্যুতি	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সার্কুলার মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৮	ছুটি প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	পত্র মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
০৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১০	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস	সেবা প্রদানে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পুনর্বিন্যাস করা	সার্কুলার মারফত	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
১১	নিয়োগ স্থায়ীকরণ	নিয়োগের শর্ত পূরণ সাপেক্ষে (মূলত দক্ষতা অর্জন ও সময় বিবেচনায়)	স্বয়ংক্রিয়ভাবে	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
১২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তথ্য হালনাগাদকরণ	তথ্য সংগ্রহ এবং সংরক্ষণের মাধ্যমে	প্রয়োজনে এবং বাৎসরিক ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
১৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিচয়পত্র ইস্যু	যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন	চলমান	-	মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ hrd@uttarabank-bd.com
১৪	ব্যাংকের সার্বিক বাজেট প্রণয়ন/বিভাজন/বন্টন সম্পর্কিত সেবা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী	বিনামূল্যে	-	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ই-মেইলঃ bpd@uttarabank-bd.com
১৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র ইস্যু	চাহিদা মাফিক/বাৎসরিক	-	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক, জেনারেল সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ gsd@uttarabank-bd.com
১৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের টিএ/ডিএ/কার মেইনটেন্যান্স ইত্যাদি	বিল দাখিলের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের কপি	বিনামূল্যে	-	উপ-মহাব্যবস্থাপক, জেনারেল সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ gsd@uttarabank-bd.com
১৭	পিএফ/গ্রাচ্যুইটি/ বেনোভোলেন্ট ফান্ডের ছাড়করণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে		মহাব্যবস্থাপক, সেন্ট্রাল এ্যাকাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ cad@uttarabank-bd.com
১৮	প্রভিডেন্ট ফান্ডের হিসাব সংরক্ষণ ও ব্যালেন্স কনফার্মেশন সম্পর্কিত সেবা	চাহিদা মাফিক/বাৎসরিক	-	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	মহাব্যবস্থাপক, সেন্ট্রাল এ্যাকাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ cad@uttarabank-bd.com

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়ঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
০৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৫।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
০৬।	নির্ধারিত সময়ে সকল দায় পরিশোধ করা
০৭।	যে কোন জালিয়াতি সনাক্তকরণের ক্ষেত্রে অবিলম্বে তা ব্যাংককে অবহিত করা।
০৮।	বিদ্যমান নিয়মকানুনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে যথাযথভাবে অভিযোগ/পরামর্শ প্রদান করা।
০৯।	ব্যাংকের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলী মেনে চলা
১০।	কোন তথ্য জানার প্রয়োজন হলে নির্ধারিত ডেস্ক যেমন- গ্রাহক সেবা ডেস্ক, হেল্প ডেস্ক, ইনফরমেশন ডেস্ক বা অনুসন্ধান ডেস্কে যোগাযোগ করা।

BCCSD: BOD ... HO, DHAKA

৪। **<u>প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশিতদের করণীয়ঃ</u>**

সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হলে বা সেবা প্রাপ্তির মান সন্তোষজনক না হলে অথবা কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোঃ রাকিব-উল হাসান, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব, কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৩৩৮৮৯৪১ মোবাইলঃ ০১৯৯১১৪৪০৭৬ ইমেইলঃ bccsd.ccscmc@uttarabank-bd.com	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ মাহবুবুর রহমান, মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য, কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, ব্যাংকিং কন্ট্রোল এন্ড কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৩৩৮১৪২০ মোবাইলঃ ০১৯৯১১৪৪০১৫ ইমেইলঃ bccsd@uttarabank-bd.com	যুক্তিসঙ্গত সময়ে
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	জনাব মাকসুদুল হাসান উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও চেয়ারম্যান, কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৩৩৫০৫৫৭	যুক্তিসঙ্গত সময়ে

BCCSD: BOD UBL HO, DHAKA

"সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড"

সেবার তালিকা	প্রারম্ভিক স্তর (গ্রাহক সেবা পয়েন্ট)	নিষ্পত্তির স্তর	মোট সময় সীমা (ব্যাপ্তিকাল)
হিসাব খোলা ঃ			
১. সঞ্চয়ী হিসাব	৫.০০ মিনিট	১৫.০০ মিনিট	২০.০০ মিনিট
২. চলতি হিসাব	৫.০০ মিনিট	১৫.০০ মিনিট	২০.০০ মিনিট
৩. স্থায়ী আমানত	২.০০ মিনিট	১০.০০ মিনিট	১২.০০ মিনিট
৪. ডিপিএস হিসাব /অন্যান্য স্কীম	৫.০০ মিনিট	১৫.০০ মিনিট	২০.০০ মিনিট
নগদে চেক পরিশোধ ঃ			
১. বড় অংকের চেক	৩.০০ মিনিট	১০.০০ মিনিট	১৩.০০ মিনিট
২. ক্ষুদ্র অংকের চেক	৩.০০ মিনিট	৫.০০ মিনিট	৮.০০ মিনিট
নগদ জমা	২.০০ মিনিট	২.০০ মিনিট	৪.০০ মিনিট
দেশী-চেক পরিশোধ	৩.০০ মিনিট	০৭ দিন	০৭ দিন ৩.০০ মিনিট
বিদেশী-চেক পরিশোধ	৩.০০ মিনিট	১৫ দিন	১৫ দিন ৩.০০ মিনিট
স্বল্প মেয়াদী ঋণ মঞ্জুর	০৩ দিন	১৫ দিন	১৮.০০ দিন
দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ মঞ্জুর	০৩ দিন	২০ দিন	২৩.০০ দিন
রেমিট্যান্স ইস্যু ঃ			
পে-অর্ডার/ডিডি/টিটি ইস্যুকরণ			
১. স্থানীয় ডিডি/টিটি	১.০০ মিনিট	১০.০০ মিনিট	১১.০০ মিনিট
২. বিদেশী ডিডি/টিটি	১.০০ মিনিট	০২ দিন	০২ দিন ১.০০ মিনিট
ইউটিলিটি বিল গ্রহণ	২.০০ মিনিট	৩.০০ মিনিট	৫.০০ মিনিট
বিল পরিশোধ	-	---	----
ঋণপত্র খোলা ঃ			
১. মাস্টার এলসি	১০.০০ মিনিট	০৩ দিন	০৩ দিন ১০ মিনিট
২. ব্যাক টু ব্যাক এলসি	১৫.০০ মিনিট	০২ দিন	০২ দিন ১৫ মিনিট
ব্যাংক গ্যারান্টি ইস্যুকরণ	০১ দিন	০৭ দিন	০৮.০০ দিন
বিলে স্বীকৃতি প্রদান	০১ দিন	০১ দিন	০২.০০ দিন
চেক বই ইস্যুকরণ	১০.০০ মিনিট	০৭ দিন	০৭ দিন ১০ মিনিট
স্থিতি নিশ্চিতকরণ সনদপত্র ইস্যুকরণ ঃ			
১. ব্যক্তিগত হিসাব	৩.০০ মিনিট	২.০০ মিনিট	৫.০০ মিনিট
২. প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব	৫.০০ মিনিট	৫.০০ মিনিট	১০.০০ মিনিট
হিসাব বিবরণী ইস্যুকরণ	২.০০ মিনিট	২.০০ মিনিট	৪.০০ মিনিট
ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকরণ	০১ দিন	০৭ দিন	০৮ দিন