

## সিটিজেন'স চার্টার

ন্যাশনাল ব্যাংক পিএলসি

(ডিসেম্বর-২০২৫)

### ১) ভিশন:

আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির সর্বোত্তম প্রয়োগের মাধ্যমে সামগ্রিক গ্রাহক পরিষেবার সর্বোচ্চমান নিশ্চিতকরণ ও জাতীয় অর্থনীতিতে কার্যকর অবদানের মাধ্যমে ভৌগোলিক সীমারেখা ব্যতিরেকে ব্যাংকিং জগতে নিজেদের অবস্থান শীর্ষ স্থানীয় ব্যাংক সমূহের মধ্যে অর্জভুক্তকরণ।

### মিশন:

ন্যাশনাল ব্যাংক পিএলসি জন্মলগ্ন থেকে ব্যাংকিং পরিষেবায় নতুন নতুন মাত্রা যোগ করে বিদ্যমান কার্যক্রমের অপ্রতিরোধ্য সম্প্রসারণ অব্যাহত চলছে। সর্বস্তরের জনগণের দ্বার প্রান্তে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেওয়ার পাশাপাশি, ব্যাংকের সকল কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানে আমরা অঙ্গীকারবদ্ধ। দেশীয় ও আন্তর্জাতিক মানদণ্ডের আলোকে অবিচ্ছিন্ন বৈচিত্র্যময় গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সর্বসাধারণের হৃদয়ে অবস্থান আমাদের কাজক্ষত লক্ষ্য।

### ২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### 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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান।	সরাসরি পত্র/ই-মেইল	ই-মেল/ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি তথ্য প্রাপ্তির আবেদন।	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য।	তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০২	নিয়োগ	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ ও উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের অনুকূলে নিয়োগপত্র প্রদান।	অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ এবং জাতীয় পরিচয় পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ পত্রসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য চাহিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের ওয়েবসাইট।	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
০৩	সঞ্চয়ী হিসাব	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি, নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com



*[Signature]*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	চলতি হিসাব	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি, ড্রেড লাইসেন্স, প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০৫	স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (এসএনডি)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র /পাসপোর্ট এর ফটোকপি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, TIN, ড্রেড লাইসেন্স, প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  *** উত্তোলনের জন্য ৭ দিনের নোটিশ প্রযোজ্য ; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
০৬	প্রিফার্ড সার্ভিস একাউন্ট (পিএসএ)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র /পাসপোর্ট এর ফটোকপি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, TIN, ড্রেড লাইসেন্স, প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সিডিউল অব চার্জেস (Schedule of Charges) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
০৭	স্থায়ী আমানত হিসাব (এফডিআর)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে এবং Internet Banking App ব্যবহার করে।	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র /পাসপোর্ট এর ফটোকপি, আবেদনকারীর ০১ (এক) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি (যদি থাকে), প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
০৮	শিক্ষার্থী স্কুল ব্যাংকিং একাউন্ট	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	১৮ বছরের কম বয়সী যে কোন ছাত্র/ছাত্রী এ হিসাব খুলতে পারবে। হিসাব খোলার ফরম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম সনদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং অভিভাবকের ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৯	ফরেন কারেন্সী ডিপোজিট	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, পাসপোর্ট এর ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজ্জুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
১০	এনবিএল মাল্টি সেভিংস স্কীম (এনএমএস)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে এবং Internet Banking App ব্যবহার করে।	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১১	মার্চুলি আর্নিং স্কীম (এমইএস)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১২	ডাবল বেনিফিট একাউন্ট (ডিবিএ)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৩	এনবিএল মিলোনিয়ার ডিপোজিট স্কীম (এমডিএস)	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৪	আপন ঠিকানা সঞ্চয় প্রকল্প	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	



*(Handwritten signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৫	স্বাধীনতা বাই মার্ছলি ইনকাম স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজ্জুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
১৬	সেঞ্চুরী ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৭	সোনার বাংলা আমানত	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৮	স্বপ্ন	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৯	এনবিএল আমার একাউন্ট	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২০	প্রবাসী স্বপ্ন	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২১	লাস্কারী সেভিংস ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইটে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২২	হায়ার এডুকেশন ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
২৩	সুপার সেভারস টার্ম ডিপোজিট একাউন্ট	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২৪	এনবিএল সিরিয়াস সেভারস একাউন্ট	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২৫	সৌহার্দ্য	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২৬	প্রয়োজন	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২৭	নিশ্চিত অবসর	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২৮	ট্রিপল বেনিফিট একাউন্ট (টিবিএ)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	



*(Handwritten signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৯	কোটিপতি ডিপোজিট স্কীম (কেডিএস)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ রাজুন্নুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
৩০	অনলাইন সেবা (Online Banking)	ব্যাংকের সকল শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদের অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	জমার ভাউচার/চেক এবং এনআইডি কার্ড (প্রয়োজনে অন্যান্য কাগজপত্রাদি) প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	তাৎক্ষণিক	
৩১	লকার সেবা	গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক	নির্ধারিত আবেদন ফরম। আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি এবং অন্যান্য কাগজপত্রাদি (প্রয়োজনে); প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখায়।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
৩২	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ এবং তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	পিন কোড, ব্যাংক হিসাব নং, মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	মিল্টন রায় সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফরেন রেমিটেন্স ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: frd@nblbd.com
৩৩	অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	বিইএফটিএন (BEFTN) এর মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাবে জমাকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণ	প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কর্মদিবস।	
৩৪	সরকার ঘোষিত বৈধ পথে আনীত রেমিট্যান্স এর বিপরীতে নগদ প্রণোদনা	ওয়েজ আর্নারস কর্তৃক প্রেরিত বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর বিপরীতে সরকার প্রদত্ত নগদ প্রণোদনা	পিন কোড, ব্যাংক হিসাব নং, মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয়পত্র (বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী); প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	বিনামূল্যে (একাউন্ট ক্রেডিট রেমিট্যান্সের ক্ষেত্রে প্রণোদনা একাউন্টে জমা এবং স্পট ক্যাশ পেমেন্টে ক্ষেত্রে মূল রেমিট্যান্সের সাথে প্রদান করা হয়।)	তাৎক্ষণিক	
৩৫	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এভোর্সমেন্ট	AD Branch সমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এভোর্সমেন্ট	ব্যাংক নির্ধারিত ফরমসহ আনুষঙ্গিক কাগজপত্র, পাসপোর্ট এর মূল কপি; প্রাপ্তিস্থান : AD Branch সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	শেখ মোঃ আহসানুল হক সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: id@nblbd.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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩৬	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে ATM থেকে নগদ উত্তোলন, ফান্ড ট্রান্সফার, মোবাইল টপ-আপ এবং অনলাইন ও পিওএস এর মাধ্যমে কেনাকাটা	গ্রাহকের আবেদন পত্র, জাতীয় পরিচয়পত্র, ছবি, হালনাগাদ টিআইএন; প্রাপ্তিস্থান: যে কোন শাখা ও কার্ড ডিভিশন।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	উজ্জ্বল কুমার পাল ভাইস প্রেসিডেন্ট কার্ড ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮২৫-৩২ ই-মেইল: card@nblbd.com
৩৭	ইন্টারনেট ব্যাংকিং (Internet Banking)	ব্যাংকের মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে ফান্ড ট্রান্সফার, মোবাইল টপ-আপ, ইউটিলিটি বিল পরিশোধ। এছাড়াও মোবাইল অ্যাপ থেকে এফডিআর, এনএমএস হিসাব খোলা, কিউআর কোডের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন এবং বিল পেমেন্ট করা যায়	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই এর মাধ্যমে রোজস্ট্রেশন করতে হবে	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	মোহাম্মাদ সিরাজুল ইসলাম এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ডিজিটাল ব্যাংকিং ডিভিশন ফোন: ০২২২৩৩৮৯৮০৫-১০৩, ১১৭ ই-মেইল: digital.banking@nblbd.com
৩৮	BACH, BEFTN, RTGS সেবা	BACH, BEFTN, RTGS সেবার মাধ্যমে দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীর হিসাবে জমাকরণ	ব্যাংক নির্ধারিত জমা বহি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ নাজমুল আহসান সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০১৩১৩৭১১১৭১-৭২, ০১৮৪৪১৬৫৯৮৮, ০১৭০১২৬৩২১৯, ই-মেইল: psd@nblbd.com
৩৯	SMS Alert Service	Transaction সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে SMS এর মাধ্যমে অবহিত করা	ব্যাংক নির্ধারিত ফরমেট অনুযায়ী;	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোঃ মাহাদি হাসান সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২২২৩৩৮৯৮০৫, ০৯৬১১২২১০০৮ ই-মেইল: itd@nblbd.com
৪০	প্রাইজবন্ড ক্রয়, বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	শাখাসমূহে ক্যাশ কাউন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	মোঃ হাবিব উল্লাহ সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট দিলকুশা শাখা, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৫৮৩০৭, ৯৫৬৪৩৫৬ ই-মেইল:dilkusha@nblbd.com
৪১	সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও নগদায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক	সঞ্চয়পত্র খোলার ফরম, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সঞ্চয়পত্র খোলার সেবা প্রদানকারী শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	শেখ মোঃ আহসানুল হক সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: id@nblbd.com
৪২	ওয়েজ আনার্স বন্ড	প্রবাসী সরকারি ও বেসরকারি বাংলাদেশি চাকুরীজীবী ডলারের বিপরীতে ওয়েজ আনার্স বন্ড ক্রয় করতে পারবেন।	দেশে রেমিটেন্স প্রেরণকারী প্রবাসী বাংলাদেশীর ২ কপি ছবি, পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, স্যালারি সার্টিফিকেট/নিয়োগপত্র সত্যায়িত কপি, পাসপোর্ট এর সত্যায়িত কপি; প্রাপ্তিস্থান : দিলকুশা শাখা ও আহাবাদ শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	শেখ মোঃ আহসানুল হক সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: id@nblbd.com



*(Handwritten signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪৩	মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন ঋণ, তলবি ঋণ, ব্যাংক গ্যারান্টি ইত্যাদি (৫০ কোটির উর্ধ্বে)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্তে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য ও অন্যান্য চার্জ কর্তন করা হয়; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধ সূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: আনোয়ারুল আজিজ এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সি আর এম (কর্পোরেট) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: corporate@nblbd.com
	মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন ঋণ, তলবি ঋণ, ব্যাংক গ্যারান্টি ইত্যাদি (৫০ কোটির অনূর্ধ্ব)	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	মো. মোরশেদ কামাল সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট সি আর এম (এম,এস,এম,ই) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: msme@nblbd.com
৪৪	সিএমএসএমই এর অধীনে পিপিজি ঋণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্তে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধ সূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস নিলুফা আক্তার প্রিন্সিপাল অফিসার সিআরএম (এম,এস,এম,ই) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: msme@nblbd.com
৪৫	আমদানী-রপ্তানী বানিজ্য সংক্রান্ত ঋণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্তে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: তারিক পারভেজ জুয়েল বিভাগীয় প্রধান সি আর এম (এক্সপোর্ট) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: export@nblbd.com
৪৬	সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্তে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস মনিরুল্লাহা ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: retail@nblbd.com
৪৭	পার্সোনাল লোন/এনি পারপাস লোন	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্তে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪৮	এনবিএল প্রবাস বন্ধু	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে শাখার সুপারিশ যাচাই বাছাই অস্ত্রে আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস মনিরুন্নেসা ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:retail@nblbd.com">retail@nblbd.com</a>
৪৯	এনবিএল স্টুডেন্ট লোন	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে শাখার সুপারিশ যাচাই বাছাই অস্ত্রে আঞ্চলিক কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয় কর্তৃক অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস সেলিমা আখতার সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এগ্রি, স্পেশাল প্যাকেজ) এসএফইউ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:agri@nblbd.com">agri@nblbd.com</a>
৫০	কৃষি, পল্লী ঋণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক ও আমাদের ব্যাংকের ঋণ সংক্রান্ত সকল নীতিমালা পরিপালন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যাচাই বাছাই অস্ত্রে ও অনুমোদনক্রমে ঋণ বিতরণ করা হয়।	ঋণ গ্রহীতার আবেদনসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্রাদী, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: তারিকুল ইসলাম খান সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট স্পেশাল এ্যাসেস্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:samd@nblbd.com">samd@nblbd.com</a>
৫১	ঋণ শ্রেণীকরণ, অবলোপন, পুনঃতফসিলিকরণ, সুদ মওকুফ	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	শেখ মোঃ আহছানউল হক সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:id@nblbd.com">id@nblbd.com</a>
৫২	ব্যাংক গ্যারান্টি (Foreign)	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের পক্ষে বিভিন্ন প্রকার ব্যাংক গ্যারান্টি	গ্রাহক অথবা প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট AD Branch সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী কমিশন ও অন্যান্য চার্জ কর্তন করা হয়।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস সেলিমা আখতার সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এগ্রি, স্পেশাল প্যাকেজ) এসএফইউ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:sfu@nblbd.com">sfu@nblbd.com</a>
৫৩	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	ব্যাংকের বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ব্যাংক বরাবর যথাযথ আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে; পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে;	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস সেলিমা আখতার সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এগ্রি, স্পেশাল প্যাকেজ) এসএফইউ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:sfu@nblbd.com">sfu@nblbd.com</a>



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫৪	ব্যাংকের শেয়ারহোল্ডার ও শেয়ার সংক্রান্ত তথ্যাদি	চাহিদা মোতাবেক ইলেকট্রনিক কপি/ হার্ডকপি।	প্রাপ্তিস্থান: বোর্ড ও কোম্পানী সেক্রেটারী	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: কায়সার রশীদ সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট বোর্ড এন্ড কোম্পানী সেক্রেটারী ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:board.sect@nblbd.com">board.sect@nblbd.com</a>
৫৫	ছেঁড়া ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক।	গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত ছেঁড়া ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	মো: রাজনুর রশীদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেজ অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:gbd@nblbd.com">gbd@nblbd.com</a>
৫৬	ব্যাংকের মৃত গ্রাহকের উত্তরাধিকারীদের পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম	শাখা কর্তৃক তথ্য সরবরাহ সাপেক্ষে।	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
৫৭	ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক দায়েরকৃত সকল ধরনের অভিযোগ প্রতিকার	তদন্ত ও অন্যান্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	স্বশরীরে, ই-মেইল ও অভিযোগকারী কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্রাদি;  প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনা সাপেক্ষে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	
৫৮	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	ওয়েবসাইটের ঠিকানা: <a href="http://www.nblbd.com">www.nblbd.com</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	রেজাউর রহমান রিজভী সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ব্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশনস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:prd@nblbd.com">prd@nblbd.com</a>
৫৯	ফেসবুক পেইজের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ফেসবুক পেইজের মাধ্যমে গ্রাহকের বিভিন্ন হালনাগাদ তথ্য প্রদান	ফেসবুক পেইজের লিংক: <a href="https://www.facebook.com/NationalBankLimited">https://www.facebook.com/NationalBankLimited</a> NBL Youtube লিংক: <a href="https://www.youtube.com/@nationalbanklimited2293">https://www.youtube.com/@nationalbanklimited2293</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক সরকারী কোষাগারে জমাদান	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানের মাধ্যমে	শাখা সমূহ হতে কর্তনের প্রমানক পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
০২	দুর্নীতি দমন কমিশন কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: এন্টি মানি লন্ডারিং ডিভিশন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	আফরোজা খাতুন সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট এএমএল এন্ড সিএফটি ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: amld@nblbd.com
০৩	এনবিআর, কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট এবং নিরীক্ষা, গোয়েন্দা ও তদন্ত অধিদপ্তর, মূল্য সংযোজন কর কর্তৃক চাহিত বিভিন্ন ব্যক্তির হিসাব সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করা	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০৪	১০ বছর বা তদুর্ধ্ব সময়ের অধিক অদাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্যদের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণীসহ এডভাইস; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জাবেদ হাসান এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
০৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন হতে আয়কর কর্তনপূর্বক সরকারী কোষাগারে জমা করা	চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয় কর্তৃক কর্তনের প্রমাণপত্র; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	প্রতি মাসে ১৫ তারিখের মধ্যে	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
০৬	বিভিন্ন ইউটিলিটি প্রতিষ্ঠানকে সেবা (পিডিবি, ডেসকো, ডিপিডিসি, তিতাস, বিটিসিএল ইত্যাদি) প্রদান	প্রতিষ্ঠানসমূহের বিল/ট্যাক্স গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর ও বিল প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের সাথে বিল/ট্যাক্স গ্রহণের জন্য সম্পাদিত চুক্তির কপি ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নামে ব্যাংক হিসাব; প্রাপ্তিস্থান: মার্কেটিং ডিভিশন ও ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন	বিনামূল্যে	চুক্তি পত্র অনুযায়ী	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com



*(Signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৭	হিসাব সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	তদন্তের প্রয়োজনে কোন সংস্থা কর্তৃক যাচিত হিসাবসমূহের চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ করা।	তদন্তকারী সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত চিঠি মোতাবেক; প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয় ও শাখা সমূহে।	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	মোঃ রাজনুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০৮	হিসাব অবরুদ্ধকরণ	তদন্তের প্রয়োজনে অভিযুক্তের নিকট হতে অর্থ আদায় বা অন্য কোন প্রয়োজনে আদালত/সরকারের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের হিসাব অবরুদ্ধ করা হয়।	তদন্তকারী সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত চিঠি মোতাবেক; প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয় ও শাখা সমূহে।	বিনামূল্যে	অনতিবিলম্বে	
০৯	ফরেন্স মার্কেট অপারেশন	Foreign Payment Settlement করার জন্য বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবস্থাপনা করা হয়।	প্রাপ্তিস্থান: ট্রেজারী ডিভিশন	Nostro A/C, BB FC Clearing A/C এবং RTGS মাধ্যমে লেনদেন সম্পন্ন হয়ে থাকে।	প্রতিদিন লেনদেন চলাকালীন সময়ের মধ্যে	মোহাম্মদ কামরুল হাসান মিঠু এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ট্রেজারী ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: trasuay@nblbd.com
১০	মানি মার্কেট অপারেশন	মানি মার্কেট অপারেশনের আওতায় ব্যাংক এর এসেট লায়ালিটিস ম্যানেজমেন্ট সূষ্ঠভাবে সম্পন্ন করা হয়। এতদ প্রক্রিয়ায় দৈনন্দিন তারল্য ব্যবস্থাপনা, স্বল্প ও দীর্ঘ মেয়াদী বিনিয়োগ, প্রাইমারী সেকেন্ডারী মার্কেটে সরকারী সিকিউরিটিজ ট্রেজারী বিল এবং বন্ড ট্রেড করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংকের এমআই মডিউল; প্রাপ্তিস্থান: ট্রেজারী ডিভিশন	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে পরিচালিত ব্যাংকার্স অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সেবার মূল্য ও সংশ্লিষ্ট লেনদেন সম্পন্ন হয়ে থাকে।	প্রতিদিন লেনদেন চলাকালীন সময়ের মধ্যে	
১১	Nostro Account	Nostro Account এর মাধ্যমে LC মূল্য পরিশোধ এবং Export proceed জমা করা হয়। এছাড়াও Nostro Account এর মাধ্যমে foreign remittance গ্রাহকের হিসাবে জমা হয়	প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য;	যেকোন কার্যদিবসে	
১২	ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে প্রাপ্ত বোনাস শেয়ার ও ডিভিডেন্ড জমাকরণ	সিডিবিএল এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইনে বোনাস/ডিভিডেন্ড জমা করা হয়।	শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে জমাকৃত শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: বোর্ড এন্ড কোম্পানী সেক্রেটারীয়েট।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: কায়সার রশীদ সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট বোর্ড এন্ড কোম্পানী সেক্রেটারী ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: board.sect@nblbd.com
১৩	শেয়ার ডিম্যাটেরিয়ালাইজেশন (Share Dematerialization)	সিডিবিএল - এর মাধ্যমে শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে অনলাইন ব্যবস্থায়	শেয়ার হোল্ডারদের BO হিসাবে জমাকৃত কাণ্ডজে শেয়ার সংখ্যা অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: বোর্ড এন্ড কোম্পানী সেক্রেটারীয়েট।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪	নিলাম/টেন্ডার/নোটিশ/নিয়োগ	পত্রিকা/ম্যাগাজিনে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে তালিকাভুক্ত ফার্মের অনুকূলে ই-মেইল মাধ্যমে	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন।	নির্ধারিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
১৫	বাংলাদেশ ব্যাংক ও সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগ প্রতিকার	তদন্ত ও অন্যান্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল ও প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি;	বিনামূল্যে	অভিযোগের শুরুত্বানুযায়ী অগ্রাধিকারভিত্তিতে যুক্তিসঙ্গত সময়ে মধ্যে	মোঃ রাজুনের রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: complain@nblbd.com
১৬	মানিলভারিং প্রতিরোধ CTR, STR বিএফআইইউ-তে প্রেরণ	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে বিএফআইইউ-তে প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	আফরোজা খাতুন সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট এএমএল এন্ড সিএফটি ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: amlid@nblbd.com
১৭	ড্রাফট/টিটি ড্রয়িং এরেলজমেন্ট (বিভিন্ন ব্যাংকে ও এক্সচেঞ্জ হাউজের সাথে সম্পাদিত এজেন্সি চুক্তির আওতায়)	বিভিন্ন ব্যাংকে ও এক্সচেঞ্জ হাউজের সাথে সম্পাদিত এজেন্সি চুক্তির মাধ্যমে	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র; প্রাপ্তিস্থান: ফরেন রেমিটেন্স ডিভিশন।	চুক্তি পত্রের মাধ্যমে নির্ধারিত মাঙ্গল	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মিল্টন রায় সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফরেন রেমিটেন্স ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: frd@nblbd.com
১৮	ঋণ গ্রহণে ইচ্ছুক গ্রাহকের সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট সরবরাহ	শাখা হতে প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে সিআইবি ইনকোয়ারি রিপোর্ট	পূরণকৃত, স্বাক্ষরযুক্ত Inquiry Form, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য আদায় যোগ্য;	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: ভিখারুল ইসলাম সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআইবি ইউনিট ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: cib@nblbd.com
১৯	ইন্টারশীপ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে।	প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন, আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ তিন মাস	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com



*(Handwritten signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	নতুন শাখা/উপ-শাখা/কালেকশন বুথ খোলা	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে।	ভবন মালিকের আবেদন পত্র, ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে সার্ভে রিপোর্ট; প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে।	মোঃ রাজ্জুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০২	শাখা/উপ-শাখা স্থানান্তর এবং চুক্তি নবায়ন	বাংলাদেশ ব্যাংক ও পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে।	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে সার্ভে রিপোর্ট/স্থানান্তর প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে।	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
০৩	ATM বুথ খোলা	নির্ধারিত শাখার অনুরোধক্রমে ও সুবিধাজনক স্থান প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে।	সার্ভে রিপোর্ট, মেশিন ও আনুষঙ্গিক খরচের অনুমোদন ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: কার্ড ডিভিশন।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে।	উজ্জ্বল কুমার পাল ভাইস প্রেসিডেন্ট কার্ড ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮২৫-৩২ ই-মেইল: card@nblbd.com
০৪	সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ	MICR- চেক বই এবং অন্যান্য সিকিউরিটি ইনস্ট্রুমেন্ট সরবরাহ	শাখার চাহিদা পত্র; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য;	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
০৫	চাকুরি স্থায়ীকরণ, বেতন নির্ধারণ, শান্তি পরবর্তী বেতন নির্ধারণ	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী ও ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
০৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ/আবাসন ঋণ	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট-৪।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস মনিরুন্নেসা ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: retail@nblbd.com
০৭	মানি ইন্স্যুরেন্স (ভল্ট, কাউন্টার, ট্রানজিট লিমিট), ফায়ার এন্ড বার্গলারী, পার্সোনাল	ব্যাংক নীতিমালা অনুযায়ী	শাখা/বিভাগ/আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি; প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোঃ রাজ্জুর রশিদ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	এক্সিকিউটিভ, ফিডিলিটি ইত্যাদি					ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:gbd@nblbd.com">gbd@nblbd.com</a>
০৮	মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন রোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ	মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন রোধে সকল স্তরের নির্বাহী/কর্মকর্তা মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান।	প্রাপ্তিস্থান: এনবিটিআই ও এন্টি মানি লন্ডারিং ডিভিশন।	বিনামূল্যে	চলমান	আফরোজা খাতুন সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট এএমএল এন্ড সিএফটি ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:aml@nblbd.com">aml@nblbd.com</a>
০৯	শাখা পর্যায়ে বিভিন্ন জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ/শৃঙ্খলা ইস্যুতে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠা	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগের অফিস আদেশের মাধ্যমে	যথাযথ অভিযোগ যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন;  প্রাপ্তিস্থান: অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: সাইদুর রহমান সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগ ফোন: ০১৭০১২১৫২১৪, ০১৭০১২১৫২৭৯ ই-মেইল: <a href="mailto:iccd@nblbd.com">iccd@nblbd.com</a>
১০	ব্যাংকে দুর্নীতি, চুরি অর্থ আত্মসাৎ, দায়িত্ব ও কর্তব্য অবহেলা ইত্যাদি নানাবিধ কারণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	তদন্ত বা অনুসন্ধান সাপেক্ষে	অভিযোগপত্র, পত্রের জবাব, তদন্ত প্রতিবেদন (তদন্ত সাপেক্ষে), শুনানী, কর্তৃপক্ষের অনুমোদন;  প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:hrd@nblbd.com">hrd@nblbd.com</a>
১১	মাতৃত্বকালীন ছুটি/বিনা বেতনে ছুটি/উচ্চ শিক্ষা জন্য ছুটি/বাহ্যতামূলক ছুটি/ছুটি জনিত ভাতা মঞ্জুর	ছুটি মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন;  প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
১২	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরোত্তর পাওনাদি (গ্রাচুইটি সহ)	যথাযথ কর্তৃপক্ষ অনুমোদন সাপেক্ষে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন;  প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
১৩	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরও পাসপোর্ট ইস্যু এর ক্ষেত্রে অনাপত্তি পত্র /অভিজ্ঞতা ছাড়পত্র /ভিসা ছাড়পত্র /বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি পত্র প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষ অনুমোদন সাপেক্ষে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন;  প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	



*(Handwritten signature)*

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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মান উন্নয়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক অভ্যন্তরীণ ও অনলাইন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার ইত্যাদি	কোর্স সংক্রান্ত সহায়ক নথি ও ডকুমেন্ট; প্রাপ্তিস্থান: ন্যাশনাল ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্সের সময় অনুযায়ী	শাহ সৈয়দ রাফিউল বারী ভাইস প্রেসিডেন্ট ও প্রিন্সিপাল ন্যাশনাল ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি ফোন: ৪৮৩১৮৩৪১, ৪৮৩১৩৫৮০ ই-মেইল: <a href="mailto:nbti@nblbd.com">nbti@nblbd.com</a>
১৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বৈদেশিক ও অভ্যন্তরীণ ভ্রমণ সংক্রান্ত টিএ/ডিএ	বিল দাখিল সাপেক্ষে	নির্দিষ্ট ফরমেট এ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	কৃষ্ণ কমল ঘোষ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:fad@nblbd.com">fad@nblbd.com</a>
১৬	ব্যাংকের কর্মকর্তাদের গাড়ী ক্রয় ঋণ ও অগ্রিম মঞ্জুরি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন পত্র; প্রাপ্তিস্থান: ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট-৪	নীতিমালা অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মিসেস মনিরুন্নেসা ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:retail@nblbd.com">retail@nblbd.com</a>
১৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে প্রভিডেন্ট ফান্ডের বিপরীতে অগ্রিম অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর চাহিদা মোতাবেক	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন পত্র; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	কৃষ্ণ কমল ঘোষ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:fad@nblbd.com">fad@nblbd.com</a>
১৮	কর্মচারীদের গ্রীষ্ম ও শীতকালীন পোষাকের সরবরাহ	শাখা ও বিভাগ হতে সুপারিশ	সুপারিশ পত্র; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:sod@nblbd.com">sod@nblbd.com</a>
১৯	সাইনবোর্ড স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী স্থাপন	তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
২০	ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত অভিযোগ অনুযায়ী ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগ নীতিমালা মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যখ্যা তলব/চার্জশীট এবং অভিযোগ সংশ্লিষ্ট আলামত/প্রমাণক সমূহ; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:hrd@nblbd.com">hrd@nblbd.com</a>
২১	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/ চাকুরিচ্যুত /অব্যহতি প্রাপ্ত ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের ক্রয়ারেস প্রদান	মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	



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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২২	বদলী, পদোন্নতি সংশ্লিষ্ট কার্যাবলী	অফিস আদেশের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথি, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোহাম্মদ মারুফ ইনচার্জ মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
২৩	স্বচ্ছায় অবসর, স্বচ্ছায় পদত্যাগ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর চাহিদা মোতাবেক	আবেদন পত্র, পার্সোনাল ফাইল; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
২৪	Virtual meeting Platform (Zoom Apps)	অনলাইনে এ্যাপস/সফটওয়্যার ব্যবহারের মাধ্যমে	নির্ধারিত মিটিং আইডি/লিংক; প্রাপ্তিস্থান: ন্যাশনাল ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	শাহ সৈয়দ রাফিউল বারী ভাইস প্রেসিডেন্ট ও প্রিন্সিপাল ন্যাশনাল ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি ফোন: ৪৮৩১৮৩৪১, ৪৮৩১৩৫৮০ ই-মেইল: nbti@nblbd.com
২৫	আইনগত মতামত প্রদান ও ভেটিং করা	ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর নিকট হতে মতামত সংগ্রহ ও ভেটিং সম্পন্ন করা।	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/শাখা/কার্যালয় হতে প্রেরিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: আইন বিভাগ।	ব্যাংকের নির্ধারিত হার ও নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে পে-অর্ডার ইস্যুর মাধ্যমে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	অপূর্ব কুমার কর ভাইস প্রেসিডেন্ট আইন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: lrd@nblbd.com
২৬	ব্যাংকের নিজস্ব সম্পত্তি এবং অর্থ ঋণ আদালত ২০০৩ এর ৩৩(৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়ের কাগজ পত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
২৭	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করণ	ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের মধ্যে বিতরণ ও প্রতিবেদনের কপি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ।	বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	কৃষ্ণ কমল ঘোষ এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
২৮	বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন	ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের উপস্থিতিতে ভার্টুয়াল/স্থায়ী ব্যবস্থায় বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন	কোম্পানী আইন ১৯৯৪ অনুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: বোর্ড ও কোম্পানী সেক্রেটারীয়েট।	বিনামূল্যে	বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজনের নির্ধারিত সময়কালের মধ্যে	মো: কায়সার রশীদ সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট বোর্ড এন্ড কোম্পানী সেক্রেটারী ফোন: ০২-৪১০৩২৯৩১-৪০ ই-মেইল: board.sect@nblbd.com



*(Handwritten signature)*

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় নিম্নরূপ:-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত 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/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীদের করণীয়:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	<a href="https://www.nblbd.com/home/contactus">https://www.nblbd.com/home/contactus</a>	০৩ (তিন) কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (শাখা প্রধান)	<a href="https://www.nblbd.com/home/contactus">https://www.nblbd.com/home/contactus</a>	০৩ (তিন) কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান, সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লেন্টস ম্যানেজমেন্ট সেল	ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ১১৬/১, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামোটর, ঢাকা।	০৭ (সাত) কার্যদিবস



এক নজরে অন্যান্য তথ্যাবলীঃ

প্রধান কার্যালয় ঠিকানা	:	১১৬/১, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামটর, রমনা, ঢাকা-১০০, বাংলাদেশ।
ওয়েবসাইট	:	<a href="https://www.nblbd.com/">https://www.nblbd.com/</a>
সুইফকোড	:	NBLBDDH
সকল শাখার ঠিকানা	:	<a href="https://www.nblbd.com/home/contactus">https://www.nblbd.com/home/contactus</a>
সেবা সমূহের তালিকা	:	<a href="https://www.nblbd.com/locator/">https://www.nblbd.com/locator/</a>
ওভারসীজ এক্সচেঞ্জ হাউজ ঠিকানা	:	<a href="https://www.nblbd.com/home/foreign_remittance">https://www.nblbd.com/home/foreign_remittance</a>
বৈদেশিক বানিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখা সমূহ	:	<a href="https://www.nblbd.com/home/adb">https://www.nblbd.com/home/adb</a>
মোট শাখা	:	২২১
মোট উপশাখা	:	৬৫
মোট আঞ্চলিক অফিস	:	৮
ATM বুথ	:	৫৫



*[Handwritten signature]*

## ন্যাশনাল ব্যাংক পিএলসি

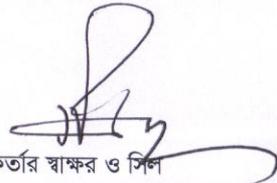
ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

‘সংযোজনী-খ’

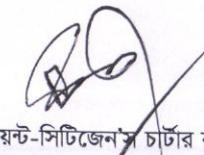
বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৫) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৫-২০২৬

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৫-২০২৬	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৫-২০২৬				বাৎসরিক অর্জন ২০২০৪-২০২৫	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৫)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২৫)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী- মার্চ, ২০২৬)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৬)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা	১	১				ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	১	১				ন্যাশনাল ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি		
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	-	১				-		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	১	১				ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন		

  
কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল



  
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট-সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান