



ন্যাশনাল ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

www.nblbd.com

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

তারিখঃ মার্চ-২০২৩

সিটিজেন'স চার্টার
ন্যাশনাল ব্যাংক লিমিটেড
(মার্চ-২০২৩)

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 অর্জিতকরণ।

মিশন:

ন্যাশনাল ব্যাংক তার জন্মলগ্ন থেকে ব্যাংকিং পরিষেবায় নতুন নতুন মাত্রা যোগ করে বিদ্যমান কার্যক্রমের অপ্রতিরোধ্য সম্প্রসারণ অব্যাহত চলছে। সর্বস্তরের জনগণের দ্বার প্রাপ্তে ব্যাংকিং সেবা পৌছে 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 কাজের 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।	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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	শেখ আকতার উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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 উপস্থিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@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)
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, ট্রেড লাইসেন্স, প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত সিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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, ট্রেড লাইসেন্স, প্রতিষ্ঠানের ধরণ অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্রাদি; *** উত্তোলনের জন্য ৭ দিনের নোটিশ প্রয়োজ্য ; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা/উপ-শাখা ও ওয়েব সাইট।	সর্বশেষ জারীকৃত সিডিউল 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, ট্রেড 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	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র /পাসপোর্ট এর ফটোকপি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) 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	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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
১০	এনবিএল মাল্টি সেভিংস স্কীম (এনএমএস)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১১	মাল্টি আর্নিং স্কীম (এমইএস)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১২	ডাবল বেনিফিট একাউন্ট (ডিবিএ)	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখিত অন্যান্য কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৩	মিলোনিয়ার ডিপোজিট স্কীম	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৪	আপন ঠিকানা সঞ্চয় প্রকল্প	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৫	স্বাধীনতা বাই মাল্টি ইনকাম স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	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)
১৬	সেম্বুরী ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
১৭	সোনার বাংলা আমানত	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৮	স্বপ্ন	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
১৯	এনবিএল আমার একাউন্ট	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২০	প্রবাসী স্বপ্ন	শাখাসমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২১	লাস্কারী সেভিংস ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	
২২	হাজার এডুকেশন ডিপোজিট স্কীম	শাখা সমূহে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ 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 আদায়যোগ্য।	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)
২৩	অনলাইন সেবা (Core Banking Solution)	ব্যাংকের সকল শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদের অনলাইন লেনদেন সেবা প্রদান	ব্যাংক নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	সর্বশেষ জারীকৃত শিডিউল অব চার্জেস সংক্রান্ত সার্কুলার অনুযায়ী আদায়যোগ্য।	তাৎক্ষণিক	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
২৪	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	
২৫	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	গ্রাহকের হিসাবে জমাকরণ এবং তাৎক্ষণিক নগদ পরিশোধ	পিন কোড, ব্যাংক হিসাব নং, মোবাইল নং, মোবাইল এসএমএস, বৈধ পরিচয়পত্র; প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা/উপ-শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	মিল্টন রায় সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফরেন রেমিটেন্স ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: frd@nblbd.com
২৬	অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	বিইএফটিএন (BEFTN) এর মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাবে জমাকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণ	প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের শাখা/উপশাখা।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কর্মদিবস।	
২৭	সরকার ঘোষিত বৈধ পথে আনীত রেমিট্যান্স এর বিপরীতে নগদ প্রণোদনা	গুয়েজ আনারস 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); প্রাপ্তিস্থানঃ সকল শাখা ও উপ-শাখা।	বিনামূল্যে (একাউন্ট ক্রেডিট রেমিট্যান্সের ক্ষেত্রে প্রণোদনা একাউন্টে জমা এবং স্পট কাশ পেমেণ্টে ক্ষেত্রে মূল রেমিট্যান্সের সাথে প্রদান করা হয়।)	তাৎক্ষণিক	
২৮	বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এভোয়ার্সমেন্ট	AD Branch সমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় ও পাসপোর্ট এভোয়ার্সমেন্ট	ব্যাংক নির্ধারিত ফরমসহ আনুষ্ঠানিক কাগজপত্র, পাসপোর্ট এর মূল কপি; প্রাপ্তিস্থান : AD Branch সমূহে।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যেকোন কার্যদিবসে	রাকী আহমদ চৌধুরী ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: id@nblbd.com
২৯	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে Q-Cash Consortium ও NPSB এর অন্তর্ভুক্ত ব্যাংকের ATM বুথ থেকে দিনরাত ২৪ ঘন্টা অর্থ উত্তোলন, মোবাইল টপ-আপসহ POS এর মাধ্যমে কেনাকাটা সুবিধা	গ্রাহকের আবেদন পর, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও ছবি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখায়।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মোঃ মাহফুজুর রহমান এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট কার্ড ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮২৫-৩২ ই-মেইল: card@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)
৩০	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 ভাইস প্রেসিডেন্ট সেন্ট্রাল প্রেসেসিং ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০১৮৪৪১৬৫৯৮৮, ০১৭০১২৬৩২১৯ ই-মেইল: bach@nblbd.com
৩১	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	কাজী কামাল উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২২২৩৩৮৯৮০৫, ০৯৬১১২২১০০৮ ই-মেইল: itd@nblbd.com
৩২	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	সামছন নাহার জুবলি এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট দিলকুশা শাখা, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৫৮৩০৭, ৯৫৬৪৩৫৬ ই-মেইল: dilkusha@nblbd.com
৩৩	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	রাব্বী আহমদ চৌধুরী ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: id@nblbd.com
৩৪	ওয়েজ আর্নার্স বন্ড	প্রবাসী সরকারি ও বেসরকারি বাংলাদেশি চাকুরীজীবী ডলারের বিপরীতে ওয়েজ আর্নার্স 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 অগ্রাবাদ শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	রাব্বী আহমদ চৌধুরী ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: id@nblbd.com
৩৫	মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন ঋণ, তলবি ঋণ, ব্যাংক গ্যারান্টি ইত্যাদি (৫০ কোটির উর্ধ্বে)	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি ও পরিচালনা পর্ষদ সমীপে উপস্থাপন এবং পর্ষদ কর্তৃক 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	মোহাম্মদ আবু রাশেদ নোয়াব ভাইস প্রেসিডেন্ট সি আর এম (কর্পোরেট) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: crm-1@nblbd.com
	মেয়াদী ঋণ, চলতি মূলধন ঋণ, তলবি ঋণ, ব্যাংক গ্যারান্টি ইত্যাদি (৫০ কোটির অনূর্ধ্ব)		ঐ	ঐ	ঐ	মো: মাহবুবুল আলম এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সি আর এম (এম,এস,এম,ই) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: msme@nblbd.com
৩৬	সিএমএসএমই এর অধীনে ঋণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি ও পরিচালনা পর্ষদ সমীপে উপস্থাপন এবং পর্ষদ কর্তৃক 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	মাকসুদা পারভীন সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এম,এস,এম,ই) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: msme@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)
৩৭	আমদানী-রপ্তানী বানিজ্য সংক্রান্ত ঋণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি ও পরিচালনা পর্ষদ সমীপে উপস্থাপন এবং পর্ষদ কর্তৃক 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	মোহাম্মদ আবু রাশেদ নোয়াব ভাইস প্রেসিডেন্ট সি আর এম (কর্পোরেট) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: crm-1@nblbd.com
৩৮	সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি ও পরিচালনা পর্ষদ সমীপে উপস্থাপন এবং পর্ষদ কর্তৃক 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 আদায়যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	আশীষ কুমার লস্কর এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: crm-4@nblbd.com
৩৯	পার্সোনাল লোন/এনি পারপাস লোন	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি 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 আদায়যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
৪০	কৃষি, পল্লী ঋণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণ করে প্রধান কার্যালয়ের যাচাই বাছাই অস্ত্রে ক্রেডিট কমিটি (দুই কোটি উর্ধ্বে ঋণের ক্ষেত্রে পর্ষদ কর্তৃক) 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 আদায়যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো. মোরশেদ কামাল ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এগ্রি স্পেশাল পেকেজ) এসএফইউ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: agri@nblbd.com
৪১	ঋণ শ্রেণীকরণ, অবলোপন, পুনঃতফসিলিকরণ, সুদ মওকুফ	বিদ্যমান নীতিমালার আলোকে	আবেদনপত্র ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	মো: সোহেল ফয়সাল সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট স্পেশাল গ্র্যাস্টে ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: samd@nblbd.com
৪২	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	রাব্বী আহমদ চৌধুরী ভাইস প্রেসিডেন্ট আন্তর্জাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: id@nblbd.com
৪৩	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	মো. মোরশেদ কামাল ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (এগ্রি স্পেশাল পেকেজ) এসএফইউ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: agri@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)
৪৪	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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: board.sect@nblbd.com
৪৫	হেঁড়া ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোটের বিনিময়মূল্য প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক।	গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত হেঁড়া ফাটা ও ময়লাযুক্ত নোট; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা ও উপ-শাখা।	বিনামূল্যে	যেকোন কার্যদিবসে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
৪৬	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	
৪৭	ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক দায়েরকৃত সকল ধরণের অভিযোগ প্রতিকার	তদন্ত ও অন্যান্য যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক	স্থলীভে, ই-মেইল ও অভিযোগকারী কর্তৃক প্রেরিত কাগজপত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	অভিযোগের শুরুত্ব বিবেচনা সাপেক্ষে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে	
৪৮	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট লিংকে যুক্ত হয়ে তথ্য সংগ্রহ	ওয়েবসাইটের ঠিকানা: www.nblbd.com	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	কাজী কামাল উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ ফোন: ০২২২৩৩৮৯৮০৫, ০৯৬১১২২১০০৮ ই-মেইল: itd@nblbd.com
৪৯	ফেসবুক পেইজের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	ফেসবুক পেইজের মাধ্যমে গ্রাহকের বিভিন্ন হালনাগাদ তথ্য প্রদান	ফেসবুক পেইজের লিংক: https://www.facebook.com/NationalBankLimited NBL Youtube লিংক: https://www.youtube.com/@nationalbanklimited2293	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	খন্দকার আনোয়ার এহতেশাম ভাইস প্রেসিডেন্ট পাবলিক রিলেশন ডিপার্টমেন্ট ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: prd@nblbd.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 ই-মেইল)।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও আবগারী শুদ্ধ 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 সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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	তানভীর সোবহান ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্টি মানি লন্ডারিং ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮৬৫ ই-মেইল: aml@nblbd.com
০৩	এনবিআর, কাস্টমস, এজাইজ 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	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
০৪	১০ বছর বা তদূর্ধ্ব সময়ের অধিক অনাবীকৃত হিসাবসমূহের অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে সংগ্রহের পর পর্যদের অনুমোদনক্রমে জেকের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণীসহ এডভাইস; প্রাপ্তিস্থান: অর্থ প্রশাসন বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	জাবেদ হাসান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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 সিনিয়র এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট অর্থ প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
০৬	বিভিন্ন ইউটিলিটি প্রতিষ্ঠানকে সেবা (পিভিবি, 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	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্জেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@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)
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	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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 মির্জা সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ট্রেজারী ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: trasuay@nblbd.com
১০	মানি মার্কেট অপারেশন	মানি মার্কেট অপারেশনের আওতায় ব্যাংক এর এসেট লায়াবিলিটিস ম্যানেজমেন্ট সৃষ্টভাবে সম্পন্ন করা হয়। এতদ প্রক্রিয়ায় দৈনন্দিন তারল্য ব্যবস্থাপনা, ঋণ 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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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 কাগজে 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	ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন।	নির্ধারিত হারে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিকস সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@nblbd.com
১৬	মানিভারিং প্রতিরোধ CTR, STR বিএফআইইউ-তে প্রেরণ	শাখা হতে তথ্য সংগ্রহ করে বিএফআইইউ-তে প্রেরণ	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	তানভীর সোবহান ভাইস প্রেসিডেন্ট এটি মানি লভারিং ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮৬৫ ই-মেইল: amld@nblbd.com
১৭	ড্রাফট/টিটি ড্রয়িং এরেরজমেন্ট (বিভিন্ন ব্যাংকের সাথে সম্পাদিত এজেন্সি চুক্তির আওতায়)	বিভিন্ন ব্যাংকের সাথে সম্পাদিত এজেন্সি চুক্তির মাধ্যমে	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র; প্রাপ্তিস্থান: আর্থজাতিক বিভাগ।	চুক্তি পত্রের মাধ্যমে নির্ধারিত মাওল	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	রাব্বী আহমদ চৌধুরী ভাইস প্রেসিডেন্ট আর্থজাতিক বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: id@nblbd.com
১৮	স্বপ্ন 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 এ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআইবি ইউনিট ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: cib@nblbd.com
১৯	ইন্টারনশীপ	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে।	প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন, আবেদনকারীর বায়োডাটা, ছবি; প্রাপ্তিস্থান: সকল শাখা।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ তিন মাস	শেখ আকতার উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: hrd@nblbd.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 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।	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ 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: লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে।	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
০৩	ATM বুথ খোলা	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে।	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে সার্ভে রিপোর্ট/স্থানান্তর প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: কার্ড ডিভিশন।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সময়সীমার মধ্যে।	মোঃ মাহফুজুর রহমান এক্সিকিউটিভ 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 লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
০৫	চাকুরি স্থায়ীকরণ, বেতন নির্ধারণ, শাস্তি পরবর্তী বেতন নির্ধারণ	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, নিয়ন্ত্রণকারী ও ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	শেখ আকতার উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
০৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মান ঋণ/আবাসন ঋণ	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মান ঋণের মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	মথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন; প্রাপ্তিস্থান: ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট-৪।	সার্কুলার (Circular) অনুযায়ী আদায় যোগ্য; ঋণ অনুমোদনপত্রের পরিশোধসূচী অনুযায়ী।	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	আশীষ কুমার লস্কর এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: crm-4@nblbd.com
০৭	মানি ইন্সট্রুমেন্ট (ভল্ট, কাউন্টার, ট্রানজিট লিমিট), ফায়ার এন্ড বার্নলারী, পার্সোনাল এক্সিডেন্টাল, ফিডিলিটি ইত্যাদি	ব্যাংক নীতিমালা অনুযায়ী	শাখা/বিভাগ/আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি; প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	নিজাম আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: gbd@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)
০৮	মানি লভারিং ও সস্ত্রাসী কার্বে অর্থায়ন কার্বে অর্থায়ন রোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ	মানি লভারিং ও সস্ত্রাসী কার্বে অর্থায়ন রোধে সকল স্তরের নিবাহী/কর্মকর্তা মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান।	প্রাপ্তিস্থান: এনবিটিআই ও এন্টি মানি লভারিং ডিভিশন।	বিনামূল্যে	চলমান	তানভীর সোবহান ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্টি মানি লভারিং ডিভিশন ফোন: ০২-৯৬৫০৮৬৫ ই-মেইল: amld@nblbd.com
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	তাপস চন্দ্র চক্রবর্তী সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগ ফোন: ০১৭০১২১৫২১৪, ০১৭০১২১৫২৭৯ ই-মেইল: iccd@nblbd.com
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), সুনামী, কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	শেখ আকতার উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
১১	মাতৃদুকালীন ছুটি/বিনা বেতনে ছুটি/উচ্চ শিক্ষা জন্য ছুটি	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/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: nbti@nblbd.com
১৪	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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: fad@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)
১৫	ব্যাংকের কর্মকর্তাদের গাড়ী ক্রয় ঋণ ও অগ্রিম মঞ্জুরি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন পত্র; প্রাপ্তিস্থান: ক্রেডিট রিভ ম্যানেজমেন্ট-৪	নীতিমালা অনুযায়ী	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	আশীষ কুমার লস্কর এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট সিআরএম (কনজুমার ফাইন্যান্স) ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: crm-4@nblbd.com
১৬	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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
১৭	কর্মচারীদের গ্রীষ্ম ও শীতকালীন পোষাকের সরবরাহ	শাখা ও বিভাগ হতে সুপারিশ	সুপারিশ পত্র; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
১৮	সাইনবোর্ড স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী স্থাপন	তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন।।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
১৯	ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত অভিযোগ অনুযায়ী ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগ নীতিমালা মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যাখ্যা তলব/চার্জশীট এবং অভিযোগ সংশ্লিষ্ট আলামত/প্রমাণক সমূহ; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	শেখ আকতার উদ্দীন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট মানব সম্পদ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: hrd@nblbd.com
২০	অবসর/পদত্যাগ/ বরখাস্ত/ চাকুরিচ্যুত /অব্যাহতি প্রাপ্ত ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্মচারীদের ক্রিয়ারেপ প্রদান	মানব সম্পদ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন প্রতিবেদনের ভিত্তিতে; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
২১	বদলী, পদোন্নতি সংশ্লিষ্ট কার্যাবলী	অফিস আদেশের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথি, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
২২	ষেচ্ছায় অবসর, ষেচ্ছায় পদত্যাগ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর চাহিদা মোতাবেক	আবেদন পত্র, পার্সোনাল ফাইল; প্রাপ্তিস্থান: মানব সম্পদ বিভাগ।	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	
২৩	Virtual meeting Platform (Zoom Apps)	অনলাইনে গ্রোপস/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

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)
২৪	আইনগত মতামত প্রদান ও জেটিং করা	ব্যাংকের প্যানেলভুক্ত আইনজীবীর নিকট হতে মতামত সংগ্রহ ও জেটিং 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	মো: সোহেল ফরসল সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট আইন বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: samd@nblbd.com
২৫	ব্যাংকের নিজস্ব সম্পত্তি এবং অর্থ ঋণ আদালত ২০০৩ এর ৩৩(৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়ের কাগজ পত্রাদি; প্রাপ্তিস্থান: লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন	বিনামূল্যে	যুক্তিসঙ্গত সময়ে	প্রদীপ কুমার সরকার ভাইস প্রেসিডেন্ট লজিস্টিক সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: sod@nblbd.com
২৬	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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: fad@nblbd.com
২৭	বার্ষিক/বিশেষ সাধারণ সভা আয়োজন	ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারদের উপস্থিতিতে ভার্চুয়াল/বর্ষারী 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: ০২-৫৫১৩৮৩০১-১০ ই-মেইল: board.sect@nblbd.com

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	অनावश्यक 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 কর্মকর্ত	https://www.nblbd.com/home/contactus	০৩ (তিন) কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (শাখা প্রধান)	https://www.nblbd.com/home/contactus	০৩ (তিন) কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান, সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লেণ্টস ম্যানেজমেন্ট সেল	ব্রাঞ্চেস অপারেশন ডিভিশন ১১৬/১, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলারমোটর, ঢাকা।	০৭ (সাত) কার্যদিবস

এক নজরে অন্যান্য তথ্যাবলীঃ

প্রধান কার্যালয় ঠিকানা	:	১১৬/১, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলারমোটর, ঢাকা।
ওয়েবসাইট	:	https://www.nblbd.com/
সুইফকোড	:	NBLBDDH
সকল শাখার ঠিকানা	:	https://www.nblbd.com/home/contactus
সেবা সমূহের তালিকা	:	https://www.nblbd.com/locator/
ওভারসীজ এক্সচেঞ্জ হাউজ ঠিকানা	:	https://www.nblbd.com/home/foreign_remittance
বৈদেশিক বানিজ্য সেবা প্রদানকারী শাখা সমূহ	:	https://www.nblbd.com/home/adb
মোট শাখা	:	২২১
মোট উপশাখা	:	৩৪
মোট আঞ্চলিক অফিস	:	৭
ATM বুথ	:	৫৩