



www.nccbank.com.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

হালনাগাদ তারিখঃ জুলাই ২০২৫

১. ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্প (Vision)

Delivering excellent financial service to our communities based on strong customer service. Providing long lasting solutions that combining our cutting-edge technology, experience and financial strength to our clients and stakeholders. Creating a cohesive and friendly environment where customers and our people can excel.

অভিলক্ষ (Mission)

To become one of the most adorable commercial Bank in serving the Nation as a progressive and socially responsible financial institution by bringing credit and commerce together for increased Shareholders value and sustainable growth.

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
আমানত হিসাব						
১	সঞ্চয়ী ব্যাংক হিসাব/চলতি হিসাব/স্বল্প মেয়াদি আমানত/অন্যান্য সঞ্চয়ী হিসাব	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, TIN/eTIN কপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর। ব্যক্তি মালিকানাধীন ফার্ম, জয়েন্ট স্টক কোম্পানি, সমিতি, ক্লাব, প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে- (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশন এর নকল(কোম্পানি অথবা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেট এর নকল(কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে),(গ) মেমরেডাম অ্যান্ড আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন এর নকল(লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-লস(সমিতির ক্ষেত্রে),(ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডিরেক্টর/ম্যানেজিং কমিটি/ গভর্নিং বডির সভায় গৃহীত প্রস্তাব, (ঙ) ডিরেক্টর/ কর্মকর্তাদের নামের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি,(চ) ব্যক্তি মালিকানাধীন ফার্ম হলে ট্রেড লাইসেন্স(ছ) ব্যবসা সনাক্তকরণ নম্বর(BIN)(জ) ঘোষণা পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	স্থায়ী আমানত (এফডীআর/স্পেশাল ডেপজিট স্কিম/ মানি ডাবল স্কিম/অন্যান্য)	ঐ	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর। ব্যক্তি মালিকানাধীন ফার্ম,	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			জয়েন্ট স্টক কোম্পানি, সমিতি, ক্লাব, প্রভৃতির জন্য প্রযোজ্য দলিলাদি।			
৩	আমানত পেনশন স্কিম(এস এস এএ/এম এস এস/ডিপিএস/ অন্যান্য স্কিম)	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি।হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৪	লকার সার্ভিস	ঐ	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনীর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি।হিসাব খোলার আবেদন ও নমুনা স্বাক্ষর।	বাৎসরিক ফি ও জামানত (ব্যাংক নির্ধারিত শিডিউল অফ চার্জ অনুযায়ী)	তাৎক্ষণিক	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
ঋণ / বিনিয়োগ সুবিধা						
১	কর্পোরেট (চলতি মূলধন ঋণ/ স্বল্প মেয়াদি ঋণ/ দীর্ঘ মেয়াদি ঋণ/ ট্রাষ্ট রিসিটের বিপরীতে রিন/আমদানি-রপ্তানি ঋণ/ ব্যাংক গ্যারান্টি/লিজ ফাইনান্স/ অন্যান্য)	সরাসরি ব্যাংক শাখার মাধ্যমে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজ পত্র ও দলিলাদি। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/ আঞ্চলিক অফিস/শাখার অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রিম মঞ্জুরি করা হয়। <u>প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা</u>	নির্ধারিত মূল্যে	পুরাতন গ্রাহকঃ ১৫ দিন; নতুন গ্রাহকঃ২-৩ মাস	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	এস এম ই সেক্টর ঋণঃ মাঝারি/ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, মহিলা উদ্যোক্তা ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএসএমই খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম, স্বল্প মেয়াদি এস এম ই ঋণ(সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)/ লিজ ফাইনান্স/ অন্যান্য।	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্পঃ ৭-১৫ দিন মাঝারি শিল্পঃ ১৫-৩০ দিন	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	রিটেইল লোনঃ পারসোনাল লোন, গৃহ নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), কার লোন, অন্যান্য রিটেইল লোন।	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫-৩০ দিন	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৪	অন্যান্য ঋণঃ পরিবহন ঋণ, ক্ষুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, সবুজ অর্থায়ন ইত্যাদি।	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫-৩০ দিন	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫	পল্লী ঋণ / কৃষি ভিত্তিক ঋণ	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৭-১৫ দিন	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৬	ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৭-১৫ দিন	শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
রেমিটেন্স						
১	ডি ডি,এমটি, অনলাইন ওয়্যার ট্রান্সফার, RTGS,BEFTN ইত্যাদির মাধ্যমে (দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনেফিসিয়ারির হিসাবে জমা করা হয়)	ঐ	আবেদনফর্ম, জাতীয় পরিচয় পত্র, ঘোষণা পত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	১০-২০ মিনিট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান
২	ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স	ঐ	জাতীয় পরিচয় পত্র, ঘোষণা পত্র ও প্রয়োজ্য অন্যান্য কাগজ পত্র।	নির্ধারিত মূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিটেন্স	ঐ	জাতীয় পরিচয় পত্র, ঘোষণা পত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘন্টা এবং স্পট ক্যাশ তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান
ইউটিলিটি বিল গ্রহন ও অন্যান্য সেবা						
১	পিডিবি, ডেসা, ডেসকো, ডিপিডিসি ও পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহন	নির্ধারিত শাখা/উপশাখা/ বিল	ইস্যু বিল মোতাবেক গ্রহন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		কালেকশন বুথ				
ডিজিটাল ব্যাংকিং						
১	অনলাইন হিসাব খোলা (সঞ্চয়ী অ্যাপ)	অনলাইন	আবেদনফর্ম, জাতীয় পরিচয় পত্র, ঘোষণা পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ এডিসি অপারেশনস, প্রধান কার্যালয়
২	ইন্টেরনেট ব্যাংকিং/ মোবাইল ট্রান্সফার/বিল পেমেন্ট/ডেবিট কার্ড	অনলাইন	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য তথ্যাদি ও দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ব্যাংকের সকল শাখা ও ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	আবেদন করার ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিবন্ধন সম্পন্ন হয়। লেনদেন তাৎক্ষণিকভাবে হয়।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান/ কার্ড- এডিসি অপারেশনস, প্রধান কার্যালয়
অটোমেটেড চালান (এ- চালান)						
১	এ- চালান এর মাধ্যমে(পাসপোর্ট ফি, আয়কর, VAT ইত্যাদি) জমাকরন	ব্যাংকের সকল শাখা	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্ম সনদ বা প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান
অন্যান্য সেবা						
১	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ মোতাবেক চাহিদ তথ্য প্রদান	শাখা/ প্রধান কার্যালয়	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ইমেইল/ ডাকযোগে/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন (ওয়েবসাইটে নমুনা দেয়া আছে)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ হতে ২০ থেকে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ ওয়েবসাইট
২	নিয়োগ	বিভাগ/ অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যৎ হিসাবায়ন	অনলাইন জব পোর্টাল ও দৈনন্দিন পত্রিকা	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		পূর্বক নিয়োগ নীতিমালা অনুযায়ী।				
২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবিকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	শাখা থেকে প্রেরিতব্য আডভাইস ও বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট মেয়াদ শেষে ৩০ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
২	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও আবগারি শুল্ক কেন্দ্রীয় ব্যাংকে জমাদান	প্রধান কার্যালয়	শাখা থেকে প্রেরিতব্য আডভাইস ও বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট মেয়াদ শেষে ৩০ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৩	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক বার্ষিক তথ্য প্রদানের তালিকা তথ্য কমিশনে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা হতে প্রেরিত তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিবরণী	বিনামূল্যে	৩০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অপারেশনস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৪	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	প্রধান কার্যালয়	প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ ও শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, এমআইএস রিসার্চ অ্যান্ড প্ল্যানিং ডিপার্টমেন্ট, প্রধান কার্যালয়
৫	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যারের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	CTR -পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে, STR- শাখা হতে প্রাপ্তির ৩ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, এ এমএল ও সিএফটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৬	ব্যাংকের একক এবং সাবসিডিয়ারি কোম্পানি সহ কনসলিডেটেড চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন। বহিঃ নিরীক্ষা ফর্ম দ্বারা	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত আবেদনপত্র, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	আর্থিক বিবরণী নিরীক্ষান্তে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক তা জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ সম্পর্কিত সেবা প্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংক সহ অন্যান্য সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ফরেন কন্সল্টেন্ট এবং অর্থমন্ত্রণালয়ের সরবরাহকরণ।					অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৭	ট্রাজারি ডিভিশনের ব্যাক অফিস হিসাব বিনিয়োগ সংক্রান্ত বিবিধ সার্ভিস	প্রধান কার্যালয়	প্রযোজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র, ট্রাজারি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ট্রাজারি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়
৮	হিসাবধারীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রেরণ (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্সটিটিউশন সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক, বিএফআইউ ও দুদকের চাহিদা মতে)	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র, এমএল ও সিএফটি, মার্কেটিং অ্যান্ড ব্রাঞ্চেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, এমএল ও সিএফটি, মার্কেটিং অ্যান্ড ব্রাঞ্চেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়
৯	ভ্যাট, উৎস কর সংগ্রহ পূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ড -এ প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও অ্যাডভাইস	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার ৭ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১০	আবগরি শুদ্ধ সংগ্রহ পূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ড -এ প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়	বিবরণী ও অ্যাডভাইস	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার ৭ দিনের মধ্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
২.৩) অভ্যন্তরিন সেবা						
১	আর্থিক সুবিধা-বেতন	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক	অবকাঠামো অনুসারে	বিনামূল্যে	মাসিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
২	ব্যাংকের সার্বিক বাজেট প্রণয়ন/বিভাজন/বন্টন সম্পর্কিত সেবা	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক। মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, বাজেট প্রণয়ন, বিভাজন, বন্টন ও নিয়ন্ত্রণ।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৩	অন্যান্য আর্থিক সেবা, বোনাস, ইক্সিমেন্ট ও স্টাফ লোন	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক	অবকাঠামো অনুসারে ও অভ্যন্তরিন পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৪	নিজস্ব ভবন নির্মাণ, শাখা রিনভেশন ও আপগ্রেডেশন, শাখার নির্মাণ কাজ সম্পন্নকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	প্রধান কার্যালয়	শাখার চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে এবং ম্যানেজমেন্টের অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক কাজের আদেশে উল্লেখিত সময়সীমা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
৫	স্থায়ীকরণ	বিভাগ/অফিসের চাহিদা ও ভবিষ্যৎ ঘাটতি হিসাবায়ন পূর্বক স্থায়ীকরণ নীতিমালা অনুযায়ী।	নীতিমালা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৬	বদলি	সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে উপযুক্ত অথরিটির অনুমোদন ক্রমে কর্মচারী/বিভাগীয়	অভ্যন্তরিন পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		নির্দেশের মাধ্যমে				
৭	পদোন্নতি	ঐ	অভ্যন্তরিন পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রযোজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৮	মানব সম্পদ উন্নয়ন	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উৎকর্ষতা বাড়ানোর জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	অভ্যন্তরিন পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রযোজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
৯	পুরস্কার	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক অবদানের ভিত্তিতে পুরস্কার প্রদান	অভ্যন্তরিন পোর্টাল	বিনামূল্যে	যখন প্রযোজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১০	তথ্য ব্যবস্থাপনা	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও গোপনীয় ফাইল সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা/ হালনাগাদ	অভ্যন্তরিন পোর্টাল ও ব্যক্তিগত ফাইল এ রক্ষিত	বিনামূল্যে	যখন প্রযোজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১১	অন্যান্য সেবা(Leave, NOC etc.)	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক	অভ্যন্তরিন পোর্টাল ও ব্যক্তিগত ফাইল এ রক্ষিত	বিনামূল্যে	যখন প্রয়োজন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, মানবসম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।
১২	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যান বাহন ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	প্রধান কার্যালয়	অভ্যন্তরিন নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কাজের আদেশের শর্ত মোতাবেক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৩	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রন সেফ, চাপডোর, লকার, সাইনবোর্ড, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র, আগ্নেয়াস্ত্র সরবরাহ ও মেরামত, প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশনের জন্য স্টিল দ্রব্যাদি সরবরাহ ও মেরামত	প্রধান কার্যালয়	অভ্যন্তরিন নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কাজের আদেশের শর্ত মোতাবেক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৪	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আসবাবপত্র ও মেরামত	প্রধান কার্যালয়	অভ্যন্তরিন নীতিমালার নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল্য অনুযায়ী	কাজের আদেশের শর্ত মোতাবেক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৫	নতুন শাখা খোলা, শাখা স্থানান্তর ও বুথ স্থাপন	প্রধান কার্যালয়	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা, জরীপ ও রিপোর্ট	বিনামূল্যে	৯০ দিন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, মার্কেটিং অ্যান্ড ব্রাণ্ডেংস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়
১৬	ব্যাংকের সকল শাখার চাহিদা অনুযায়ী সকল ধরনের এম আই সি আর চেক বই, ডি ডি, পে- অর্ডার ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী টেন্ডারের মাধ্যমে ভেডার সিলেকশনের মাধ্যমে করা হয়	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের অভ্যন্তরিন ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, শাখা হতে নির্ধারিত রিকিউজিশন ফরম এ আবেদন।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	নির্ধারিত সময়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।
১৭	বাৎসরিক ক্যালেন্ডার, আই ডি কার্ড, ভিজিটিং কার্ড ইত্যাদি ছাপার ব্যবস্থা করা হয়।	প্রধান কার্যালয়	ব্যাংকের ম্যানেজমেন্টের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	নির্ধারিত সময়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, পি আর ডিভিশন, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়।

৩. সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা।
৫.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।
৬.	ব্যাংকিং নিয়ম, অনুশীলন, কার্যকরী নিয়ম অনুসরণ করতে হবে।
৭.	প্রতিটি ব্যাংকিং পণ্য এবং পরিষেবার জন্য নির্ধারিত শর্তাবলী মেনে চলবেন।
৮.	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা।

৪. প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ফোন /ইমেইল (বিস্তারিত নিম্নলিখিত লিঙ্কে): https://www.nccbank.com.bd/Nccbbranches	১-৩ দিন কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	জেরিন সুলতানা প্রধান কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন: ০৯৬৬৬৭০০০০৮ (Ext: ৯৫৫১০৩)	১০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	এম. শামসুল আরেফিন ব্যবস্থাপনা পরিচালক	ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০৯৬৬৬৭০০০০৮ (Ext: ৯০১১০১)	৪৫ কার্যদিবস