

দি ইউএই-বাংলাদেশ ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানী লিমিটেড

ইরেস্টরস হাউস, (৬ষ্ঠ তলা), ১৮, কামাল আতাতুর্ক এভিনিউ, বনানী, ঢাকা-১২১৩।

www.ubinco.com

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (ভিশন) : বাংলাদেশ আর্থসামাজিক উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় অবদান।

অভিলক্ষ্য (মিশন) : দেশের আর্থসামাজিক উন্নয়নের জন্য বেসরকারী খাতের সঙ্গে আর্থিকভাবে টেকসই প্রকল্পে বিনিয়োগ

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ফ্যাক্স ও ইমেইল) |
|------------|--|--|---|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান | অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি) | তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই- মেইল/ফ্যাক্স/ডাকঘো /সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন | বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে | ২০ (বিশ) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ২ | কর্পোরেট সোস্যাল রেস্পনসিবিলিটি | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ও রাষ্ট্রের চাহিদা মোতাবেক অর্থ/ বস্ত্র ও অন্যান্য সাহায্য সহযোগিতামূলক কর্মকান্ড। | আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | চাহিদাপত্র/ আবেদনপত্র ও কোম্পানীর নিয়মনীতি মোতাবেক | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ৩ | জন সচেতনতামূলক কার্যক্রম | বিল বোর্ড/ক্যালেন্ডার, ডায়েরী/জাতীয় দৈনিক | ইউবিকো প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | যখনই প্রয়োজন হয় | আমিনুল হক, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ haque@ubinco.com |
| ৪ | নিজস্ব ওয়েবসাইট- এর মাধ্যমে সেবা প্রদান | অন লাইন | অন লাইন | বিনামূল্যে | চলমান | মোঃ ফারুক হোসেন, অফিসার-আইসিটি ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ mdfarukhosen@ubinco.com |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ফ্যাক্স ও ইমেইল) |
|------------|---|--|--|-------------------------------------|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | মন্ত্রনালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক পরিচালিত বিভিন্ন সভা, ট্রেনিং এর জন্য প্রতিনিধি মনোনয়ন | চুক্তি মোতাবেক | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার অনুরোধ পত্র | বিনামূল্যে | বোর্ড সভায় অনুমোদনের পর ১৫ কর্ম দিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ২ | ঋণ প্রদান | বোর্ড-এর অনুমোদন | ইউবিকো-প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | আমিনুল হক, ম্যানেজার ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ haque@ubinco.com |
| ৩ | পরিবর্তিত সুদহার নির্ধারণ | পত্র/সফট কপি/ইমেইলের মাধ্যমে | ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | বোর্ড সভায় অনুমোদনের পর ১৫ (পনের) দিন | আমিনুল হক, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ haque@ubinco.com |
| ৪ | ঋণ পুনতফসিলীকরণ | গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়ম অনুসারে | বিনিয়োগ বিভাগ ইউবিকো | বিনামূল্যে | বোর্ড সভায় অনুমোদনের পর ১৫ (পনের) দিন | আমিনুল হক, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ haque@ubinco.com |
| ৫ | ঋণ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | ইউবিকো এর প্যাডে লিখিতভাবে/ ইমেইল যোগে | বিভিন্ন প্রকার সেবার জন্য আলাদা আবেদনপত্র। | বিনামূল্যে | ০৭(সাত) কার্য দিবস | মোঃ আমিনুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজার ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৭, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ aminul@ubinco.com |
| ৬ | নিয়ন্ত্রনকারী সংস্থার চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান | নিয়ন্ত্রনকারী সংস্থার চাহিদা মোতাবেক | পত্র, ইমেইল ও টেলিফোন | বিনামূল্যে | নিয়ন্ত্রনকারী সংস্থার নির্দেশনা অনুযায়ী | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ৭ | সিআইবি সংক্রান্ত সেবা | অনলাইনের মাধ্যমে | ইউবিকোর নিজস্ব সার্ভার ও বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্ভার | বিনামূল্যে | মাসিক ও চাহিদা মোতাবেক | মোঃ ফারুক হোসেন, অফিসার-আইসিটি ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৫, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ mdfarukhosen@ubinco.com |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ফ্যাক্স ও ইমেইল) |
|------------|---|--|---|----------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | বেতনের বিপরীতে অগ্রিম | আবেদন পত্র স্বাপেক্ষে | আবেদন পত্র | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ২ | ছুটি মঞ্জুর | আবেদনপত্র অনুমোদন | আবেদন পত্র | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ৩ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর | অগ্রীম মঞ্জুরী আদেশ প্রদান বোর্ড এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে | আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ৯০ (তিন মাস) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ৪ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আপদকালীন সেবা প্রদান | জীবন বীমা পলিসি | মানব সম্পদ বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট বীমা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | মোঃ আতাউর রহমান, হেড অব জেনারেল সার্ভিস ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৭১১৮৪৬৮৮০, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ ataur@ubinco.com |
| ৫ | কর্মকর্তা ও কর্মচারী ও তাদের পরিবারবর্গের চিকিৎসাবাবদ আর্থিক অনুদান প্রদান | প্রতিষ্ঠানের চিকিৎসা সেবা সংক্রান্ত নীতি অনুসারে | মানব সম্পদ বিভাগ | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |
| ৬ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসর পরবর্তী প্রাপ্ত সুযোগ সুবিধা নিষ্পত্তিকরণ | বোর্ড অনুমোদন স্বাপেক্ষে | আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | মোঃ ফারুক হোসেন, হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com |

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

| ক্রঃ নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগের করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------------|---|---|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | মোঃ আমিনুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজার | ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৭, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইল : aminul@ubinco.com | ৩০ কার্য দিবস |
| ২ | ডেপুটি ম্যানেজার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আমিনুল হক, ম্যানেজার | ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ haque@ubinco.com | ৩০ কার্য দিবস |
| ৩ | ম্যানেজার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | মোঃ ফারুক হোসেন, অ্যাসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | ফোন : ৯৮৮৮২০৩, মোবা : ০১৮৩৩৩২৭৬৮, ফ্যাক্স : ৫৮৮১০৭১৮, ইমেইলঃ faruk@ubinco.com | ৯০ কার্য দিবস |