

# দি ইউএই-বাংলাদেশ ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানী লিমিটেড

ইরেস্ট্রস্ হাউস, (৬ষ্ঠ তলা), ১৮, কামাল আতাভূক এভিনিউ, বনানী সি/এ, ঢাকা-১২১৩, বাংলাদেশ, ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩

[www.ubinco.com](http://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, মোবাইল 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/ডাকঘে ট/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
২	কর্পোরেট সোস্যাল রেস্পনসিবিলিটি	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ও রাষ্ট্রের চাহিদা মোতাবেক অর্থ/ বস্ত্র ও অন্যান্য সাহায্য সহযোগিতামূলক কর্মকাণ্ড।	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদাপত্র/ আবেদনপত্র ও কোম্পানীর নিয়মনীতি মোতাবেক	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
৩	জন সচেতনতামূলক কার্যক্রম	বিল বোর্ড/ক্যালেন্ডার, ডায়েরী/জাতীয় দৈনিক	ইউবিকো প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	যখনই প্রয়োজন হয়	আমিনুল হক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:haque@ubinco.com">haque@ubinco.com</a>
৪	নিজস্ব ওয়েবসাইট-এর মাধ্যমে সেবা প্রদান	অন লাইন	অন লাইন	বিনামূল্যে	চলমান	মোঃ ফারুক হোসেন ইনচার্জ অব আইসিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৫ ইমেইলঃ <a href="mailto:mdfarukhosen@ubinco.com">mdfarukhosen@ubinco.com</a>

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, মোবাইল 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 কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
২	ঋণ প্রদান	বোর্ড-এর অনুমোদন	ইউবিকো-প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	আমিনুল হক ম্যানেজার ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:haque@ubinco.com">haque@ubinco.com</a>
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 : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:haque@ubinco.com">haque@ubinco.com</a>
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 : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:haque@ubinco.com">haque@ubinco.com</a>
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 ম্যানেজার ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:aminul@ubinco.com">aminul@ubinco.com</a>
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 : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইলঃ <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
৭	সিআইবি সংক্রান্ত সেবা	অনলাইনের মাধ্যমে	ইউবিকোর নিজস্ব সার্ভার ও বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্ভার	বিনামূল্যে	মাসিক ও চাহিদা মোতাবেক	মোঃ ফারুক হোসেন ইনচার্জ অব আইসিটি ডিপার্টমেন্ট ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৫ ইমেইলঃ <a href="mailto:mdfarukhosen@ubinco.com">mdfarukhosen@ubinco.com</a>

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, মোবাইল ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেতনের বিপরীতে অগ্রিম	আবেদন পত্র সাপেক্ষে	আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল: <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
২	ছুটি মঞ্জুর	আবেদনপত্র অনুমোদন	আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল: <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর	অগ্রীম মঞ্জুরী আদেশ প্রদান বোর্ড এর অনুমোদন সাপেক্ষে	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৯০ (তিন মাস) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল: <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
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 : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৭১১৮৪৬৮৮০ ইমেইল: <a href="mailto:ataur@ubinco.com">ataur@ubinco.com</a>
৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারী ও তাদের পরিবারবর্গের চিকিৎসাব্যয় আর্থিক অনুদান প্রদান	প্রতিষ্ঠানের চিকিৎসা সেবা সংক্রান্ত নীতি অনুসারে	মানব সম্পদ বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল: <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>
৬	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসর পরবর্তী প্রাপ্ত সুযোগ সুবিধা নিষ্পত্তিকরণ	বোর্ড অনুমোদন সাপেক্ষে	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মোঃ ফারুক হোসেন হেড অব ফিন্যান্স ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল: <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগের করবেন	যোগাযোগ	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ আমিনুল ইসলাম ম্যানেজার	ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৭ ইমেইল : <a href="mailto:aminul@ubinco.com">aminul@ubinco.com</a>	৩০ কার্য দিবস
২	ম্যানেজার (মোঃ আমিনুল ইসলাম) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আমিনুল হক ম্যানেজার	ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৪ ইমেইল : <a href="mailto:haque@ubinco.com">haque@ubinco.com</a>	৩০ কার্য দিবস
৩	ম্যানেজার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ ফারুক হোসেন অ্যাসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	ফোন : ০২-২২২২৮৮২০৩ ফ্যাক্স : ০২-৫৮৮১০৭১৮ মোবা : ০১৮৩৩৩৩২৭৬৮ ইমেইল : <a href="mailto:faruk@ubinco.com">faruk@ubinco.com</a>	৯০ কার্য দিবস