Uclick

Frequently Asked Questions (FAQ)

General Information

1. **What is UClick?**
   UClick is UCB's digital platform that enables customers to open a bank account at their convenience without visiting any UCB branch.

2. **What is e-KYC?**
   e-KYC (Electronic Know Your Customer) is a digital procedure used to verify customer identity and perform risk profiling in full compliance with Bangladesh Bank guidelines.

3. **Who can open an account using UClick?**
   Any Bangladeshi citizen aged 18 years and above with National ID (NID) is eligible to open an account using UClick.

4. **Is a branch visit required?**
   No branch visit is required. You can complete the registration and account-opening process entirely online through UClick Web Portal or UClick mobile app.

5. **Can I perform transactions through UClick?**
   UClick is solely an account opening platform. Once your account is activated after making initial deposit, you can register and use our Internet Banking service (Unet) to perform transactions.

6. **How is UClick different from traditional account opening procedures?**
   - **Digital Account Opening:** The account is opened digitally without visiting any UCB branch
   - **Minimal Data Requirement:** Only a digital photo, signature & documents are required to open the account
   - **Automated Communications:** Automated emails and SMS notifications are sent on every required step of successful account creation journey
   - **No Introducer Required:** You may open an account without the need of an introducer

Account Opening

7. **What are the prerequisites for opening an account?**
   To open an account, you will need:

   - A smartphone, laptop or computer with an active internet connection and a standard camera
   - A National ID (NID)
   - An active mobile number
   - A valid email address (Where applicable)
   - A selfie (for live verification)
   - **For nominee registration:**
     - Nominee's photo
     - Nominee's photo ID, which may be any one of the followings:
       1. National ID (NID)
       2. Passport
       3. Birth Certificate (if using a Birth Certificate, a supporting photo ID must be attached)

8. **How long does it take to open an account?**
   The account opening process is initiated instantly upon accurate submission of all required information.

9. **Is prior registration necessary before account opening, and what details are required?**
   Yes, registration is required. You must provide:

   - Your active mobile number
   - Your National ID (NID) number
   - A selfie (for live verification)

Account Features

10. **Which types of accounts can be opened via UClick?**
    At present, UClick supports the opening of Savings and Current Accounts. Different types of accounts & services will be introduced soon.

11. **From the available account, who is eligible for which account?**
    - Sabuj Sanchay Account: Resident Bangladeshi (Savings Account)
    - Probashi Savings Account: Non-resident Bangladeshi (Savings Account)
    - Shabolombi Digital Account: Resident Bangladeshi (SME Current Account)

12. **Can Non-Resident Bangladeshis (NRBs) open an account?**
    Yes, NRBs can open a Probashi Savings Account from abroad.

13. **Is it possible to open a current account?**
    Yes, the Shabolombi Digital Account (SME) is available as a current account option.

14. **What additional documents are required for NRB applicants to open Probashi Savings Account?**
    NRB applicants must provide additional documents including a valid passport, work permit, and an active foreign mobile number.

15. **Are there any transaction limits?**
    Yes, there is a monthly transaction limit.
    - Monthly Deposit Limit - BDT 100,000
    - Monthly Withdrawal Limit - BDT 100,000

16. **Can I open a joint account?**
    Currently, UClick supports only individual account opening.

17. **Can existing UCB customers open an additional account via UClick?**
    Yes, eligible existing customers can open an additional account through UClick. However, the mobile number, email address, and NID associated with the existing account must remain the same for the new account.

18. **How many accounts can I open?**
    You may open one account per savings product, subject to eligibility criteria.

19. **Can I add more than one nominee to my account?**
    Yes, you may designate up to 03 nominees.

20. **Can a minor be appointed as a nominee?**
    Yes, a minor can be nominated and you have to include the details of a guardian for the minor.

21. **Can I save my application and complete it later?**
    Yes, you may save your application and resume it later by logging in with your registered mobile number and PIN.

Account Activation & Initial Deposit

22. **What is the account activation process?**
    Your account will be active automatically only after the initial deposit is made.

23. **Is an initial deposit mandatory?**
    Yes, an initial deposit is required to activate your account.

24. **Which methods are available for making the initial deposit?**
    You may make the initial deposit via:
    1. Visa/Master Card from any bank immediately after opening your account
    2. Internet Banking from any bank
    3. MFS wallet (i.e. upay, bKash)

4. Cash deposit at any UCB branch
5. From UCB CRMs (Cash Recycler Machines)

11. **What is the minimum deposit amount?**
The minimum deposit requirement varies depending on the specific account type.

Debit Card, Chequebook & Internet Banking

25. **Will I receive a debit card?**
Yes, a debit card will be issued corresponding to your chosen account type (if requested).

26. **How will the debit card be delivered?**
Your debit card will be delivered to your registered communication address via courier service.

27. **How will the Cheque Book be provided?**
    - Retail Account: No Cheque Book facility is available
    - SME Account: You have to visit your selected Branch for Cheque Book requisition

28. **When will I get access to Internet Banking (Unet)?**
Upon successful activation of your account, a registration link of UCB's Internet Banking service (Unet) will be provided.

Fees & Charges

29. **Where can I find detailed information on fees and charges?**
Please visit our official website to see the fees and charges. Schedule of Charges

30. **How can I view the applicable interest rates?**
Updated interest rate details are provided on our official website. Interest Rate

Miscellaneous

31. **How will I be notified upon successful account opening?**
SMS and email notifications are automatically sent once your account has been successfully opened.

32. **Can I enhance transaction limit of my account?**
Yes, after conversion of your e-KYC account into our regular account by visiting any UCB branch.

33. **Is it possible to convert my e-KYC account into a regular account?**
Yes, you can convert your e-KYC account into a regular account by visiting any UCB branch and completing the required formalities. To initiate the process, please collect and submit the form with the necessary documents. [Form & FAQ].

34. **In case of incorrect, incomplete or mismatched data or documents, how will I be notified?**
You will receive an email or SMS notification if any data or documents are found to be incorrect, incomplete or mismatched. Additionally, you will receive a link to update the required information. A notification bar or option will also be available on the dashboard to complete your application.

35. **What precautions should I follow while submitting documents?**
    - Document must be clear and readable
    - Document must be valid

36. **Can I open an Islamic account through Uclick?**
Islamic account opening is not currently available through UClick. However, this feature, along with other account types and services, is planned for inclusion in coming days.

37. **Who should I contact for further assistance?**
For additional information or support, please contact UCB's 24/7 Call Center:
    1. Local: **16419**
    2. International: **+88-0910016419**

সাধারণ তথ্য

১. UClick কী?
UClick হল UCB ব্যাংকের ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম যা আপনাকে শাখায় না গিয়ে যে কোনো সময় এবং যেকোনো জায়গা থেকে ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খুলতে সাহায্য করে।

২. e-KYC কী?
e-KYC (Electronic Know Your Customer) একটি ডিজিটাল পদ্ধতি, যার মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী গ্রাহকের পরিচয় যাচাই ও ঝুঁকি মূল্যায়ন করা হয়।

৩. কারা UClick ব্যবহার করে অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন?
১৮ বছর বা তার বেশি বয়সী যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক যাদের জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) আছে, তারা UClick -এর মাধ্যমে অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন।

৪. অ্যাকাউন্ট খোলার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে ব্যাংকে যাওয়া কি বাধ্যতামূলক?
না, অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য শাখায় যাওয়ার কোনো প্রয়োজন নেই। আপনি UClick-এর ওয়েব পোর্টাল বা মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে অনলাইনে সম্পূর্ণ নিবন্ধন ও অ্যাকাউন্ট খোলার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পারেন।

৫. আমি কি UClick ব্যবহার করে লেনদেন করতে পারব?
UClick শুধুমাত্র অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য ব্যবহৃত হয়। একবার অ্যাকাউন্ট একটিভ হলে, আপনি আমাদের দেশ সেরা ইন্টারনেট ব্যাংকিং সার্ভিস ‘Unet’ ব্যবহার করে লেনদেন করতে পারবেন।

৬. UClick কীভাবে প্রচলিত অ্যাকাউন্ট খোলার পদ্ধতির থেকে আলাদা?
- অ্যাকাউন্ট ডিজিটালি খোলা হয়, ব্রাঞ্চে যাওয়ার প্রয়োজন নেই
- ছবি, স্বাক্ষর ও ডকুমেন্টের ডিজিটাল কপি দিয়েই অ্যাকাউন্ট খোলা সম্ভব, প্রচলিত পদ্ধতিতে কাগজপত্র জমা দিতে হয় না
- সফল অ্যাকাউন্ট খোলার সময় স্বয়ংক্রিয়ভাবে ইমেইল এবং SMS পাঠানো হয়
- অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য কোনো পরিচিতিদাতার প্রয়োজন হয় না

অ্যাকাউন্ট খোলার প্রক্রিয়া

৭. অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য কী কী প্রয়োজন?
- একটি স্মার্টফোন, ল্যাপটপ অথবা কম্পিউটার (সক্রিয় ইন্টারনেট সংযোগ এবং স্ট্যান্ডার্ড ক্যামেরা সহ)
- জাতীয় পরিচয়পত্র (NID)
- একটি সচল মোবাইল নম্বর
- একটি বৈধ ইমেইল আইডি (প্রযোজ্য হলে)
- সেলফি (লাইভনেস ভেরিফিকেশনের জন্য)
- নমিনির ডকুমেন্ট: নমিনির ছবি ও ফটো আইডি (বৈধ জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্ট বা জন্ম সনদ)

৮. অ্যাকাউন্ট খুলতে কত সময় লাগে?
প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সঠিকভাবে জমা দেওয়ার সাথে সাথেই অ্যাকাউন্ট খোলার প্রক্রিয়া তাৎক্ষণিকভাবে শুরু হয়ে যায়।

৯. অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য UClick -এ রেজিস্ট্রেশন কি বাধ্যতামূলক? কোন তথ্য প্রদান করতে হয়?
হ্যাঁ, রেজিস্ট্রেশন করতে হবে। আপনার সচল মোবাইল নম্বর, জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) নম্বর প্রদান করে সেলফি তুলতে হবে।

অ্যাকাউন্টের বৈশিষ্ট্য

১০. UClick-এর মাধ্যমে কোন ধরনের অ্যাকাউন্ট খোলা যায়?
বর্তমানে UClick-এর মাধ্যমে সেভিংস এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট খোলা যাবে। তবে শীঘ্রই বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট ও সেবা যুক্ত হবে।

১১. কোন অ্যাকাউন্টটি কোন ধরনের গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য?
- সবুজ সঞ্চয় অ্যাকাউন্ট: নিবাসী বাংলাদেশি নাগরিক (রিটেইল সেভিংস অ্যাকাউন্ট)
- প্রবাসী সেভিংস অ্যাকাউন্ট: প্রবাসি বাংলাদেশি নাগরিক (রিটেইল সেভিংস অ্যাকাউন্ট)
- স্বাবলম্বী ডিজিটাল অ্যাকাউন্ট: নিবাসী বাংলাদেশি নাগরিক (এসএমই কারেন্ট অ্যাকাউন্ট)

১২. প্রবাসী বাংলাদেশিরা (NRBs) কি বিদেশে বসে অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন?
হ্যাঁ, প্রবাসী বাংলাদেশি গ্রাহকরা বিদেশ থেকে প্রবাসী সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন।

১৩. আমি কি কারেন্ট অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবো?
হ্যাঁ, স্বাবলম্বী ডিজিটাল অ্যাকাউন্ট একটি কারেন্ট অ্যাকাউন্ট যা আপনি UClick থেকে খুলতে পারবেন।

১৪. প্রবাসী বাংলাদেশিদের অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য কি কোন অতিরিক্ত ডকুমেন্ট লাগবে?
প্রবাসী বাংলাদেশিদের অতিরিক্ত ডকুমেন্ট হিসেবে একটি বৈধ পাসপোর্ট, ওয়ার্ক পারমিট এবং সচল বিদেশী মোবাইল নম্বর প্রদান করতে হবে।

১৫. UClick -এর মাধ্যমে খোলা অ্যাকাউন্টে কি কোনো লেনদেন সীমা আছে?
হ্যাঁ, মাসিক লেনদেন সীমা রয়েছে।

- মাসিক সর্বোচ্চ জমা - সর্বোচ্চ ১০০,০০০ টাকা
- মাসিক সর্বোচ্চ উত্তোলন - সর্বোচ্চ ১০০,০০০ টাকা

১৬. আমি কি একটি যৌথ (Joint) অ্যাকাউন্ট খুলতে পারব?
না, বর্তমানে UClick -এর মাধ্যমে শুধুমাত্র একক অ্যাকাউন্ট খোলার সুযোগ রয়েছে।

১৭. বর্তমানে UCB ব্যাংকে আমার একটি অ্যাকাউন্ট রয়েছে। আমি কি UClick এর মাধ্যমে নতুন একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবো?
বর্তমান UCB গ্রাহকরা UClick -এর মাধ্যমে দুই ধরনের অ্যাকাউন্ট (প্রয়োজন ও যোগ্যতা অনুযায়ী) খুলতে পারবেন'সেভিংস এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট। এছাড়াও, প্রবাসী বাংলাদেশীরা বিদেশ থেকেও প্রবাসী সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন। তবে, নতুন অ্যাকাউন্টের জন্য অবশ্যই পূর্ববর্তী অ্যাকাউন্টের সঙ্গে মিল রেখে একই মোবাইল নম্বর, ইমেইল ঠিকানা ও জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) ব্যবহার করতে হবে।

১৮. আমি কতটি অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবো?
প্রয়োজন ও যোগ্যতা অনুযায়ী প্রত্যেক ধরণের অ্যাকাউন্ট হতে একটি করে অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি রয়েছে।

১৯. আমি কি একাধিক নমিনি দিতে পারব?
হ্যাঁ, আপনি সর্বোচ্চ তিনজন নমিনি প্রদান করতে পারবেন।

২০. একজন অপ্রাপ্তবয়স্ক (Minor) কি নমিনি হতে পারে?
হ্যাঁ পারে, তবে তার জন্য একজন প্রাপ্তবয়স্ক অভিভাবকের তথ্য প্রদান করতে হবে।

অ্যাকাউন্ট অ্যাক্টিভেশন ও প্রাথমিক জমা

২১. অ্যাকাউন্ট কীভাবে অ্যাকটিভ করা হয়?
অ্যাকাউন্টে প্রাথমিক জমার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে অ্যাকাউন্ট অ্যাকটিভ হবে।

২২. প্রাথমিক জমা কি বাধ্যতামূলক?
হ্যাঁ, অ্যাকাউন্ট অ্যাকটিভ করতে প্রাথমিক জমা বাধ্যতামূলক।

২৩. প্রাথমিক জমা দেওয়ার পদ্ধতি কী কী?

- Visa/Master Card দিয়ে যেকোনো ব্যাংক থেকে
- অন্য যেকোনো ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং ব্যবহার করে
- MFS wallet (যেমন- উপায়, বিকাশ)
- যেকোনো UCB শাখায় ক্যাশ ডিপোজিট
- UCB CRM (Cash Recycler Machines) ব্যবহার করে

২৪. ন্যূনতম জমার পরিমাণ কত?
ন্যূনতম জমার পরিমাণ অ্যাকাউন্টের ধরণ অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে।

ডেবিট কার্ড, চেকবই ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং

২৫. আমি কি ডেবিট কার্ড পাব?
হ্যাঁ, আপনার অ্যাকাউন্টের ধরণ অনুযায়ী (আবেদন করে থাকলে) ডেবিট কার্ড প্রদান করা হবে।

২৬. ডেবিট কার্ড কীভাবে সরবরাহ করা হবে?
আপনার ডেবিট কার্ডটি যোগাযোগের ঠিকানায় কুরিয়ারের মাধ্যমে পাঠানো হবে।

২৭. চেকবই প্রদান করা হবে কি? কীভাবে সংগ্রহ করতে হবে?

- রিটেইল সেভিংস অ্যাকাউন্ট: চেকবই সুবিধা নেই
- এসএমই কারেন্ট অ্যাকাউন্ট: নির্বাচিত শাখায় গিয়ে চেকবইয়ের আবেদন করতে হবে

২৮. ইন্টারনেট ব্যাংকিং সেবা কখন পাবো?
অ্যাকাউন্ট অ্যাকটিভ হওয়ার পর আপনাকে UCB-এর ইন্টারনেট ব্যাংকিং সেবা (Unet) এর জন্য একটি রেজিস্ট্রেশন লিঙ্ক প্রদান করা হবে।

ফি ও চার্জ

২৯. ফি ও চার্জের বিস্তারিত তথ্য কোথায় পাব?
ফি ও চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য UCB- ব্যাংকের অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে Schedule of Charges –এ পাওয়া যাবে।

৩০. সুদের হার কীভাবে দেখবো?
UCB- ব্যাংকের অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে সুদের হার জানতে পারবেন।

অন্যান্য তথ্য

৩১. অ্যাকাউন্ট খোলার পর আমি কিভাবে জানতে পারব?
আপনার অ্যাকাউন্ট সফলভাবে খোলার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে SMS ও ইমেইল নোটিফিকেশন পাঠানো হবে।

৩২. আমি কি আমার UClick -এর মাধ্যমে খোলা অ্যাকাউন্টের লেনদেনের সীমা বাড়াতে পারবো?
হ্যাঁ! যেকোনো UCB শাখায় গিয়ে আপনার e-KYC অ্যাকাউন্টকে নিয়মিত অ্যাকাউন্টে রূপান্তর করলে লেনদেনের সীমা বাড়ানো যাবে।

৩৩. আমার e-KYC অ্যাকাউন্ট কি নিয়মিত অ্যাকাউন্টে রূপান্তর করা সম্ভব?
হ্যাঁ, আপনি শাখায় গিয়ে নির্ধারিত প্রক্রিয়া সম্পন্ন করে আপনার e-KYC অ্যাকাউন্টকে নিয়মিত অ্যাকাউন্টে রূপান্তর করতে পারবেন। প্রক্রিয়া শুরু করতে ফর্ম এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র শাখায় জমা দিতে হবে। [Form & FAQ].

বিবিধ প্রশ্ন

৩৪. যদি ডাটা বা ডকুমেন্ট ভুল, অসম্পূর্ণ বা অমিল হয়, তাহলে আমাকে কিভাবে জানানো হবে?
আপনাকে ইমেইল বা এসএমএস নোটিফিকেশনের মাধ্যমে জানানো হবে যদি কোনো ডাটা বা ডকুমেন্ট ভুল, অসম্পূর্ণ, বা অমিল পাওয়া যায়। এছাড়াও, প্রয়োজনীয় তথ্য আপডেট করার জন্য আপনাকে একটি লিংক প্রদান করা হবে। আপনার আবেদন সম্পূর্ণ করার জন্য UClick -এর ড্যাশবোর্ডে একটি নোটিফিকেশন বার বা অপশনও থাকবে।

৩৫. ডকুমেন্ট জমা দেওয়ার সময় কী সতর্কতা অনুসরণ করা উচিত?

- ডকুমেন্টের ছবি / স্ক্যান কপি স্পষ্ট ও পড়ার উপযোগী হতে হবে
- ডকুমেন্ট বৈধ হতে হবে

৩৬. আমি কি UClick-এর মাধ্যমে একটি ইসলামিক অ্যাকাউন্ট খুলতে পারি?
বর্তমানে UClick-এর মাধ্যমে ইসলামিক অ্যাকাউন্ট খোলার সুবিধা নেই। তবে ভবিষ্যতে ইসলামিক অ্যাকাউন্টসহ বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট ও সেবা যুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে।

৩৭. প্রয়োজনীয় তথ্য বা সহায়তার জন্য কোথায় যোগাযোগ করব?
অতিরিক্ত তথ্য বা সাহায্যের জন্য, UCB-এর ২৪/৭ কল সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন:

- স্থানীয়: ১৬৪১৯
- আন্তর্জাতিক: +৮৮-০৯১০০১৬৪১৯