



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
কালিনাথ রায়ের বাজার শাখা, ভোলা।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি., কালিনাথ রায়ের বাজার শাখার কার্যক্রম।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. বাংলাদেশের একটি ত্রিভুজবাহী এবং অন্যতম বৃহৎ রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন, শিল্প-বাণিজ্যের প্রসার, আমদানি/রপ্তানিতে উৎসাহিত করা এবং উদ্ভাবিত নতুন নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে উন্নততর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করে দেশে এবং বিদেশে একটি শীর্ষস্থানীয় ব্যাংকের মর্যাদা লাভ করাই অগ্রণী ব্যাংকের মূল লক্ষ্য। সেই লক্ষ্যে কর্মসম্পাদনে অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

সময়সূচী

- অফিসের সময়সূচী : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৫ ঘটিকা পর্যন্ত।
- লেনদেনের সময়সূচী : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৩.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত
- সন্ধ্যা ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনামুযায়ী আপাতত বন্ধ।

**অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
বিষয়ঃ স্টিটজেনন চার্টার**

১. **ভিশন ও মিশনঃ**
 ভিশনঃ অগ্রণী ব্যাংক মানের উচ্চ গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল ভারতীয় সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃত্বাধীন বহুঋণ মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিণত হওয়া।
 মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০০১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অটীষ্ট (SDG), অন্যান্য কৌশলগত নীতি, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তরসংস্থ কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নৈতিকতা ও স্বচ্ছতার সাথে দেশগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সংমিশ্রণে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জনপূর্বক ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়ের কল্যাণ সাধন করা।

২. প্রক্রিত সেবাসমূহঃ

২.১) **নাগরিক সেবাঃ**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে শ্রেষ্ঠ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	১	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অমানত হিসাব খোলা	আঞ্চলিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নম্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	২	আঞ্চলিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নম্বিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম জয়েন্ট ফর্ম কোম্পানী, সন্যতি ও প্রাব প্রত্নতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্ট্রার সংস্থ হলে (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) রেজোলুশন ও কোম্পানীর ক্ষেত্রে, পটভূমি ও বাইন্স সন্যতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর/ম্যানেজিং কমিটি/সভার বক্তির সভার প্রত্নতর) (ঙ) ডাইরেক্টর/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রত্নিলিপি (চ) যেমখাপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	৩	আঞ্চলিক	-ই-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	৪	আঞ্চলিক	গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নম্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৬	অগ্রণী ব্যাংক ওয়েজ অর্নাল ডিপোজিট স্কীম	তাৎক্ষণিক	যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন। গ্রাহকের ৩ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। বিদেশে অবস্থান/কর্মের ১৮ ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক হিসাব খুলতে যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	অগ্রণী এডুকেশন স্কীম	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং স্বাক্ষরকার্ড। প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত স্বতায়ন পত্রের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। বাংলাদেশের যে কোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত প্রাপ্ত বয়স্ক অর্থাৎ ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন শিক্ষার্থী তার নিজ নামে অথবা অপ্রাপ্ত বয়স্ক শিক্ষার্থীর ক্ষেত্রে তাদের অভিভাবকগণ সতান/পোষ্যদের নামে এই হিসাব খুলতে পারেন। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	অগ্রণী সুপার সেভিংস	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং স্বাক্ষরকার্ড। নামে হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের সুস্থ সচ্ছিকসম্পন্ন যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারবেন।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	সুভেট সুপার সেভিংস স্কীম (S ¹)	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজ নামে/অভিভাবকগণ ঠিকের সতান/পোষ্যদের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি/শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের সত্যায়িত বৈধ পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত স্বতায়ন পত্র, হিসাবধারীর সদ্যতোলা ২ কপি ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	অগ্রণী এনভারবি ডিপোজিট স্কীম	তাৎক্ষণিক	একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ সচ্ছিকসম্পন্ন বিদেশ কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক সেমিটািপ এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎকর্ষিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	ফুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক	<p>হিসাবধারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ক পারমিট/আকামা এবং ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট/বিঃপন্ন সীলমুক্ত পষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি।</p> <p>ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তৃক যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের ক্ষমগামী ছাত্র-ছাত্রীর কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীগণ ফুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন।</p> <p>খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। উইথড্রাল স্লিপের মাধ্যমে যে কোন সময় জমা টাকা উঠানো যায়।</p> <p>গ) হিসাব খোলার সময় শ্রেণি শিক্ষক/প্রতিনিধন কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীর জন্ম তারিখসহ জন্মসনদের সনদপত্র/ পরিচয়পত্র এবং ৩ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং নমিনির ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি প্রদান করতে হবে। ফুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে।</p> <p>ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনানুগ অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। ফুল ত্যাগ করলে বা ফুলে পড়াশুনা চালিয়ে যাওয়া সম্ভব না হলে ছাত্র-ছাত্রীর জন্মকৃত অর্থ ফেরত পাওয়া যায়।</p> <p>ঙ) মূলতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। যেকোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীগণ তাঁদের হিসাবে জমা করতে পারবেন।</p> <p>চ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/ফি কাটা হয় না।</p> <p>ছ) হিসাবধারীর জন্মকৃত অর্থের উপর সক্ষমী হারের ১% বেশি সুদ প্রদান করা হয়।</p>	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	ফুল জীবনবীমা হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	<p>গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তৃক, মূলতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।</p>	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবার সময়	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উল্লেখিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
২৩	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মকর্তার আওতায় সুবিধাতাপীদের খোলা	তাৎক্ষণিক	৩	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও স্বাক্ষরকার্ত, ন্যূনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২৪	পয় শিশু ও কর্মজীবী শিশু কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং সেবা	তাৎক্ষণিক	৩	পয় শিশু ও স্কুল কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেকরকারি সংস্থা (এনজিও) পয় শিশু/ কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২৫	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	তাৎক্ষণিক	৩	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২৬	কৃষকদের হিসাব	তাৎক্ষণিক	৩	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২৭	লকার হিসাব	তাৎক্ষণিক	৩	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বাহ্যসরিক ভাড়া ছোট-২,০০০/- মাস্ক্রাফি-১,৫০০/- বড়-৩,০০০/- জামানত বাবদ ৫,০০০/-	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
এপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহ								
১	Agrami e-Account	তাৎক্ষণিক	৩	Agrami e-Account আপ ব্যবহার করে ঘরে বসে যে কোন শাখায় সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। এ ক্ষেত্রে গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrami e-Account নামে Appটি Install করে Savings Account এ ক্লিক করে হিসাব খোলা যাবে।	প্র/নয় (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২	Agrami Smart App	তাৎক্ষণিক	৩	গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrami Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাহকগণ Agrami Smart App এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সঞ্চয়ী/	প্র/নয় (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাতাভোগী মুক্তিযোদ্ধা ঋণ, অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	এসএমই সেটের ঋণ; মাঝারী এটারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এটারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, স্বটেক এটারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম, ঋণ সেবাদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএসই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	১৫ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	রপ্তানি বাণিজ্য ঋণ	৭ কার্যদিবস	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৯	আমদানি বাণিজ্য ঋণ	৭ কার্যদিবস	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	চলতি মূলধন ঋণ	৭ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১১	বিষাভিভাগের অনুকূলে হোলসেল সামগ্রার গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ঋণ প্রসেসিং ফি নেই।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস' নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাগুলো এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গে কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪	ওভার ড্রাফট (Pay order limit under e-GP) ই-জিপিতে দাখিলত্যা পে-অর্ডার ইয়ার নিমিত্ত ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়। আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৫	পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৬	প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রগী	১০ কার্যদিবস	শিক্ষাসহায়ক প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেফ্রাটপ, প্রিন্টারসহ অন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তিতে পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	অগ্রগী রিভেট লোন স্কিম	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড ও বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাবিং ব্যবস্থার মাধ্যমে পুনর্নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	পবনে যাতে হোটেল/মোটেল/গিমে পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষ্যে ওয়ার্কি কাপিটাল ঋণ/রিভিয়েগ সুবিধা	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	প্রবাসীর ঘরে ফেরা ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অত্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের অনুলবণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেব্যুদ্ভা এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	চারুকীর্তী/ব্যবসায়ীদের যানবাহন ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দিলালিদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	ডিজিটাল ডিভাইস সহায়তা ঋণ	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দিলালিদি ও নমুনা ফরমা। অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	চারুকীর্তী পুরষামহিলাদের মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দিলালিদি ও নমুনা ফরমা। ঋণপত্রের শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ঋণ মঞ্জুরি করেন।	বাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৪	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন ঋণ	১৫ কার্যদিবস	এই ঋণের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আর্থিকভাবে নূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি: (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই ঋণের আওতায় ক্ষুদ্রপ্রান্তিক/সুস্থিহীন কৃষক, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের আয় উৎসারী কর্মকর্তা যেমনঃ- মুদি দোকানী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রেতা, ফুল বিক্রেতা, আচার পিঠা প্রভৃৎ, হাস-মুগ্ধী পালন, সবজী চাষ, কাঠ মিস্ত্রি, রং মিস্ত্রি, রত মিস্ত্রি, রাজ মিস্ত্রি, ইলেকট্রিসিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, মৎস্য চাষ, বুক রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ষড়ের পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৫	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিম্ন অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক বিস্তৃতিতে পরিশোধযোগ্য।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৬	রেমিট্যান্স						
১৭	ডিজি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	১০ মিঃ	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ। দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীদের	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	কমিশন ডিউটি ক্ষেত্রে ০.১০% (নূনতম ৩০/-) ও টিটি/একইনবের	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	ফরম জাউট ওয়ার্ড রেমিট্যান্স	তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত এডি শাখা	সিভিল অর চার্জের অফিসে করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরম ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স	বাংক হিসাবে ২৪ ঘণ্টা এবং স্পট কাশ তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ১. বিদেশ হতে ভিডি, টিটি, ডকুমেন্টের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকার রূপান্তর করে দ্রুততম সময়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবধারীর হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৮৪টি বৈদেশিক একচেঞ্জ হাউন্সের মাধ্যমে সরাসরি ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের আওতায় টিটি মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমাকরণ এবং এ ব্যাংকের হিসাবধারী না হওয়া সত্ত্বেও স্পট কাশ এর মাধ্যমে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিভিল অর চার্জের অফিসে বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	বেতন ভাতাদি প্রদান বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে শিক্ষক/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংকে)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংকে)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজনক নামে ব্যাংক হিসাব। মন্ত্রণালয়ের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ শাখা/ (আবেদন ফরমের লিংকে)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাৎক্ষণিক	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিমের সংবলিত সরকারী আদেশনামা (প্রিন্ট) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজনক নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপকর্ষন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২. বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	২. বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	২. বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	২. পিউবি, তোসা, ডেসকো, ডিপডিভি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	হিস্যুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	২. ওয়াসার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	২. তিতাস, জালালাবাদ, বাখরাবাদ, কর্ণফুলী ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	২. ডিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	২. ২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ মানি লভারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পরবর্তী মাসের ১১ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে জর্ডায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে জর্ডায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭১১১৯৬৫৬, dgmmald@agrmbank.org	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮০৭২৩ gmcamlco@agrmbank.org
	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন স্বরূপ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উন্নত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২ বাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পুনর্নির্মাণ, সেরামত ঋণ।	৩ ৩০ কার্যদিবস	৪ নির্ধারিত স্বরূপে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	৫ সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৬ বিনামূল্যে	৭ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agr anbank.org	৮ মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org
২	৩ গাড়া/শোটরপাইকেল/কম্পিউটার/বাই সাইকেল ক্রয় ঋণ ও তদ্রীম মঞ্জুরি।	৩০ কার্যদিবস	৪ নির্ধারিত স্বরূপে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	৫ সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৬ বিনামূল্যে	৭ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agr anbank.org	৮ মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org
৩	৩ সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	নির্ধারিত	৪ নির্ধারিত স্বরূপে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	৫ এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৬ বিনামূল্যে	৭ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৮৮৫২১, dgmppd@agranib ank.org	৮ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmdadmin@agranibank.org

- ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রাপ্ত সেবাঃ (শাখা, অঞ্চল, সার্কেল)
 ৩) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)
 সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কোন যোগাযোগ করবেন	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য (জনিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি স কোমড)</p> <p>ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p> <p>জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সংকরী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি স কোমড)</p> <p>ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>রুবানা পারভীন মহাব্যবস্থাপক</p> <p>GRS অঙ্গীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৩৮৩২২২ ই-মেইলঃ gmaudit@agranibank.org</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS অঙ্গীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>জনাব মোঃ মুরশেদুল ক্বীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং চিইও ফোন-০২২২৩৩৩৬৬৪৪ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েবঃ www.agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস

২৬/১২/২০২৩
 (মোঃ খায়রুল বাশার)
 প্রিন্সিপাল অফিসার/ব্যবস্থাপক