



অগ্রগী ব্যাংক লিমিটেড

ব্যবস্থাপনা শাখা

বরিশাল

তারিখ: ২৮-১২-২০২৩

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার ২০২৩, (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রগী ব্যাংক লিমিটেড এর মাঠ পর্যায় অর্থাৎ শাখাসমূহের কার্যক্রম

অগ্রগী ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশের একটি ঐতিহ্যবাহী এবং অন্যতম বৃহৎ রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন, নিম্নোক্ত/রপ্তানিতে উৎসাহিত করা এবং উল্লেখিত নতুন নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে উন্নততর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করে দেশে এবং বিদেশে একটি শীর্ষস্থানীয় ব্যাংকের মর্যাদা লাভ করাই অগ্রগী ব্যাংকের মূল লক্ষ্য। সেই অগ্রগী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

অগ্রগী ব্যাংক লিমিটেড এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

| ক্রমিক নং | শাখার নাম | সংখ্যা |
|-----------|---|--------|
| ১ | মোট শাখার সংখ্যা | ৯৭৪ |
| ২ | শহুরে শাখার সংখ্যা | ৪৬৩ |
| ৩ | গ্রামীণ শাখার সংখ্যা | ৫১১ |
| ৪ | উপশাখার সংখ্যা | ২ |
| ৫ | কর্পোরেট শাখার সংখ্যা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত) | ৩৬ |
| ৬ | আঞ্চলিক কার্যালয় | ৫৩ |
| ৭ | অনলাইন কম্পিউটারাইজড শাখা (কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার) | ৯৪৪ |
| ৮ | অথরাইজড ডিলার শাখা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত) | ৪৩ |
| ৯ | সার্কেল অফিস | ১১ |
| ১০ | হেড অফিসের বিভাগসমূহ | ৩৬ |
| ১১ | সাবসিডিয়ারী কোম্পানী | ৪ |
| ১২ | এটিএম বুথ (ব্যাংকের নিজস্ব ৬৯ + শেয়ারড ৩২২৬) | ৩২৯৫ |
| ১৩ | ইন্টারন্যাশনাল ব্যাংকিং উইন্ডো | ৬০ |
| ১৪ | অগ্রগী দুয়ার ব্যাংকিং (এজেন্ট ব্যাংকিং) | ৫২ |
| ১৫ | বেদেশিক একচেঞ্জ হাউজ | ৫৪ |
| ১৬ | বেদেশিক বাণিজ্যের সকল কার্যক্রম অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে। | |
| ১৭ | নতুনভাবে উদ্বোধন হওয়া সকল শাখা সরাসরি কোর ব্যাংকিং অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে শুরুর দিন থেকে পরিচালিত হচ্ছে। | |

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।
স্বাক্ষর ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনামুযায়ী আপাতত বন্ধ।

৪



অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার-২০২৩, মার্ট পর্যায় অর্থাৎ শাখাসমূহের জন্য (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)।

১. ভিশন ও মিশনঃ
ভিশনঃ আন্তর্জাতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল তারল্য সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃত্বশীল রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮য় পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্থাৎ (SDG), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নৈতিকতাসাথে পেশাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সংমিশ্রণে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জনপূর্বক ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়ের কল্যাণ সাধন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উপসর্জন কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল |
|--------|------------------------------|----------------------------|--|---|--|---|---|
| ১ | ২ <u>আমানত হিসাব খোলা</u> | ৩ | | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১ | সঞ্চয়ী হিসাব | অৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২কপি ছবি, নবিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে। | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২ | চলতি হিসাব | অৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২কপি ছবি, নবিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্ট্রেশন সংস্থা হলে (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশনের নকল (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাইল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে নোর্ড অব ডাইরেক্টর্স/আনোজিৎ কমিটি/গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব) (ঙ) ডাইরেক্টর্স/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি (ঢ) ষোষণাপত্র। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে। | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ৩ | স্বল্প মেয়াদী আমানত | অৎক্ষণিক | -ঐ- | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ৪ | স্থায়ী আমানত | অৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নবিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

৫

| | | | | | | | |
|--------|--|----------------------------------|--|---|---|--|---|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাপজপত্র | আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উস্বর্তন কর্মকর্তার পদবী টেলিফোন ও ই |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৬ | অগ্রণী ব্যাংক ওয়েজ আনিস ডিপোজিট স্কিম | তাৎক্ষণিক | ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন। আবেদন ফরমের লিঙ্ক ৫ | অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখার তালিকার লিঙ্ক (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব কর্মকর্তা | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ১৭ | অগ্রণী এডুকেশন স্কিম | তাৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স/শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত প্রত্যয়ন পত্রের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। বাংলাদেশের যে কোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত গ্রাহক বয়স্ক অর্থাৎ ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন শিক্ষার্থী তার নিজ নামে অথবা অগ্রাঙ্ক বয়স্ক শিক্ষার্থীর ক্ষেত্রে তাদের অভিভাবকপণ সভা/নোয়াযদের নামে এই হিসাব খুলতে পারেন। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৮ | অগ্রণী সুপার সেভিংস | তাৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারবেন। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৯ | ফুডেন্ট সুপার সেভিংস স্কিম (S ⁴) | তাৎক্ষণিক | বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজস্ব/অভিভাবকপণ তাঁদের সন্তান/নোয়াযদের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের সত্যায়িত বৈধ পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত প্রত্যয়ন পত্র, হিসাবধারীর সদ্যতৈলা ২ কপি ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২০ | অগ্রণী এনআরবি ডিপোজিট স্কিম | তাৎক্ষণিক | একজন গ্রাহকবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশে কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

৫

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বাধিক সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী টেলিফোন ও ই-মেইল |
|--------|---|----------------------------|--|--|--|---|---|
| ১ | | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২১ | স্কুল ব্যাংকিং | তাৎক্ষণিক | ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকোর্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন। খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। উইথড্রয়াল স্লিপের মাধ্যমে যে কোন সময় জমা টাকা উঠানো যায়। গ) হিসাব খোলার সময় শ্রেণি শিক্ষক/প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীর জমা তারিখসহ অধ্যয়নের সনদপত্র/পরিচয়পত্র এবং ৩ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং নমিনির ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি গ্রহণ করতে হবে। স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে। ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনানুগ অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। স্কুল ত্যাগ করলে বা স্কুলে পড়াশুনা চালিয়ে যাওয়া সম্ভব না হলে ছাত্র-ছাত্রীর জমাকৃত অর্থ ফেরত পাওয়া যায়। ঙ) ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। যেকোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীণ তাদের হিসাবে জমা করতে পারবেন। চ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/স্কি কাটা হয় না। ছ) হিসাবধারীর জমাকৃত অর্থের উপর সঞ্চয়ী হারের ১% বেশি সুদ প্রদান করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২২ | সুদ্র জীবনবীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা | তাৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকোর্ড, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

৫

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাপড়সজ্জা | আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উৎর্জন কর্মকর্তার পদবী টেলিফোন ও ই- |
|--------|--|----------------------------|---|---|--|---|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৩ | সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় সুবিধাজনীদের হিসাব খোলা | তৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ২৪ | পথ শিশু ও কর্মজীবী শিশু কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং সেবা | তৎক্ষণিক | পথ শিশু ও ক্ষুদ্র কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সংরক্ষী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু/ কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে যুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ২৫ | মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব | তৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২৬ | কুরকদের হিসাব | তৎক্ষণিক | গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২৭ | | | | | | | |
| ২ | এগ্রানি এর মাধ্যমে সেবাসমূহ | তৎক্ষণিক | Agarani e-Account আগু ব্যবহার করে যত্র বসে যে কোন শাখার সংরক্ষী হিসাব খোলা যাবে। এ ক্ষেত্রে গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrani e-Account নামে Appটি Install করে Savings Account এ ক্লিক করে হিসাব খোলা যাবে। | এ/য় | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখাসমূহের লিঙ্ক | উপ-মহাব্যবস্থাপক, আর্ এমআইএস ডিভিশন, গ্রাখা ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫২২২ dgm@agraniban |

৫

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | আবেদন করার প্রাপ্তিস্থান | সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উপস্থান কর্মকর্তার পদ টেলিফোন ও ই |
|--------|---|----------------------------------|--|---|---|--|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২ | Agrani Smart App | তৎক্ষণিক | গ্রাফ Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে লেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাফ Agrani Smart App এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সম্বন্ধী/চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer (Intra), BFTN, Statement, Fund transfer History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন। | ৫ খ/নয় | বিনামূল্যে | সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | উপ-মহানগরস্বাক্ষরপত্র, এমআইএস ডিভিশন, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯২২২২২ dgrmit@agranib |
| | (এ-চালান) | | | | | | |
| ১ | এ-চালান এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ | তৎক্ষণিক | গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মপনদ বা প্রয়োজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট | অগ্রগী বাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১ | যে সকল সুবিধাভোগকারীর এ ব্যাংকে হিসাব নেই তাদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখায় মাধ্যমে নগদ টাকা গ্রহণ ও গ্রহণ | তৎক্ষণিক | ধেরকের ক্ষেত্রে ধেরকের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে ধাপের NID | অগ্রগী বাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | নিউউন অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। নিউউন অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| | খণ্ড হিসাব | | | | | | |
| ১ | পল্লী ঋণ/কৃষি ভিত্তিক ঋণ | ৭ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/নাকেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয় | বাংকের নির্ধারিত শাখা | নিউউন অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। নিউউন অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২ | হিল্ল ঋণ | ৩০ কার্যদিবস | ৬ | অগ্রগী বাংকের সকল শাখা | নিউউন অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। নিউউন অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ৩ | | | | | | | |
| ৪ | | | | | | | |
| ৫ | খণ্ড অন্যান্য: সাধারণ/পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহণ ঋণ, ক্ষুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আয়নাত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, অগ্রগী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, পারসোনাল | ১৫ কার্যদিবস | ৬ | অগ্রগী বাংকের সকল শাখা | নিউউন অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। নিউউন অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

| | | | | | | | |
|--------|--|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|--|--|--|
| 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 | উপস্থান কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল |
| ১ | ১ লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাত্যেপী মুক্তিযোজ্ঞা ঋণ, অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাত্যের বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি। | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৬ | বাণিজ্যিক ঋণ | ১৫ কার্যদিবস | ৫ | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ৭ | এসএমই সেক্টর ঋণ: মাঝারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, ক্রেডিট এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম, স্বল্প মেয়াদি এসএমই ঋণ (সিএমএসএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ) | ১৫ কার্যদিবস | ৫ | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ৯ | | | | | | | |
| ১০ | চলতি মূলধন ঋণ | ৭ কার্যদিবস | ৫ | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১১ | | | | | | | |
| ১২ | সরকারি কর্মচারীদের অনুসূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ | ৩০ কার্যদিবস | ৫ | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | ঋণ প্রসেসিং ফি নেই। | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৩ | পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস' | ৩০ কার্যদিবস | ৫ | ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা | সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৪ | ওভার ড্রাফট (Pay order limit under e-GP) ই- ক্রিপিতে দাখিলতর পে-অর্ডার ইস্যুর | ১৫ কার্যদিবস | ৫ | ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা | সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

৫

| | | | | | | | |
|--------|---|--------------------------|--|-------------------------|---|---|---|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে শীর্ষক সময় | প্রয়োজনীয় কাপজপত্র | আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবায়ুক্ত এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উৎকর্ষন কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই-মেইল |
| ১ | নিবন্ধিত ঋণ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৬ | প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রগতি | ১০ কার্যদিবস | শিক্ষায়তনিক প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেস্কটপ, প্রিন্টার ইত্যাদি অন্যান্য সুবিধা গ্রাপ্তিতে পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৭ | অগ্রগতি রিপোর্ট লোন স্কিম | ১০ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৮ | বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড ও বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রহণযোগ্য ঋণ | ৩০ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ১৯ | পরটন খাতে হোটেল/রিসোর্ট/বিশ্রাম পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষ্যে ওয়ার্ক ক্যাপিটাল ঋণ/বিনিয়োগ সুবিধা | ৩০ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২০ | প্রবাসীর ঘরে ফেরা ঋণ | ১৫ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২১ | চাকরীজীবী/ব্যবসায়ীদের যানবাহন ক্রয় ঋণ | ১৫ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |
| ২২ | ডিজিটাল ডিভাইস সহায়তা ঋণ | ১০ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাপজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। | ব্যাংকের সকল শাখা | সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা |

৬

| 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 | উৎসর্গন কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন ও ই |
|--------|--|---|--|--------------------------|---|---|--------------------------------------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৩ | চাকরিজীবী পুরুষ/মহিলাদের জন্য মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণ | ১৫ কার্যদিবস | আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, নালিশাদি ও নমুনা ফরম। কর্মপত্রটি শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ঋণ সঞ্চুরি করবেন। এই ক্ষেত্রের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আর্থিকভাবে ন্যূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই ক্ষেত্রের আওতায় ক্ষুদ্র/প্রাথমিক/ভূমিসহীন কৃষক, প্রাকৃতিক সুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রাথমিক ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের আয় উৎসারী কর্মকর্তা যেনঃ- যদি লোকালী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রেতা, ফুল বিক্রেতা, আচার পিঠা প্রভৃৎ, হাশ-সুরঞ্জী পালন, সবজী চাষ, কাঠ শিল্প, রং শিল্প, রত শিল্প, রাজ শিল্প, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, সংস্কৃত চাষ, বৃক্ষ রোপন, পবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | শেণ্ডার পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে। | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ২৪ | আর্থিক অহতুর্ভুক্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন স্কিম | ১৫ কার্যদিবস | পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কিম | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | বৈশিষ্ট্য কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ২৫ | পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কিম | ১৫ কার্যদিবস | পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | কমিশন ডিভিড ক্ষেত্রে ০.১০% (ন্যূনতম ৩০/-) ও টিটি জনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |
| ২৬ | জিডি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে | ১০ মিঃ | আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র। দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিটারিয়ারদের হিসাবে জমা করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | | | |
| ২৭ | ফরেন ইনওয়ার্ড বেনিফিটারি | বাংক হিসাবে ২৪ ঘণ্টা এবং ২০টি কার্যদিবস | জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ১. বিদেশ হতে ডিডি, টিটি, অনলাইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মূল্য টাকায় রূপান্তর করে দ্রুততম সময়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবধারীর হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৮৪টি বৈদেশিক এক্সচেঞ্জ হাউসের মাধ্যমে সরাসরি | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/শা |

৫

| | | | | | | | |
|--------|--|----------------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|
| 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 | উৎসর্জন কর্মকর্তার পদবী টেলিফোন ও |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| | বেতন ভাতাদি প্রদান | | ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের আওতায় টিউন মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমা রাখা এবং এ ব্যাংকের হিসাবধারী না হওয়া সত্ত্বেও স্টপ কাশ এর মাধ্যমে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে। | | | | |
| ১ | বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান | তৎক্ষণিক | শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রাপ্তিজন কতৃক দায়িত্বকৃত বিল অনুসারে শিক্ষক/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| ২ | শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান | তৎক্ষণিক | শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রাপ্তিজন কতৃক দায়িত্বকৃত বিল অনুসারে। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক) | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| ৩ | অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান | তৎক্ষণিক | ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। মহুলাজারের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রিম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| ৪ | আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম | তৎক্ষণিক | পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| ৫ | বয়স্ক ভাতা প্রদান | তৎক্ষণিক | ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| ৬ | বিধবা, স্বামী পরিত্যক্ত, দু:স্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান | তৎক্ষণিক | ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী। | অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |
| | ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা | | | | | | |
| ১ | পিউবি, ডেসা, ডেসকো, ডিপ্লিভিসি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সাধিত বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ | লেনদেন কালীন সময় | ইলেকট্রনিক বিল মোতাবেক গ্রহণ। | নির্ধারিত শাখায় | বিনামূল্যে | শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক | শাখা ব্যবস্থাপক/ |

৫

| 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 | উপসর্জন কর্মকর্তার টেলিফোন ও |
|--------|--|--|--|--|---|--|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১ | ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ মানি লভারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ | পারবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে | নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GOAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে। | মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | বিনামূল্যে | উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭২২২৬৬৫৬, dgmamld@agrmiib ank.org | মহাব্যবস্থাপক (C) প্রধান কার্যালয় gmcamlco@agrmiib |
| ২ | ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পৃথিবীনাশ, সেরাশত ঋণ। | ৩০ কার্যদিবস | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র। | সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | বিনামূল্যে | উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮-৭৪৭৬, dgmopcmd@agr anibank.org | মহাব্যবস্থাপক (C) প্রধান কার্যালয়, gmcrcdit@agrmiib |
| ৩ | ৩ | ৩০ | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র। | সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | বিনামূল্যে | উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮-৭৪৭৬, dgmopcmd@agr anibank.org | মহাব্যবস্থাপক (C) প্রধান কার্যালয়, gmcrcdit@agrmiib |
| ৪ | ৪ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৫ | ৫ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৬ | ৬ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৭ | ৭ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৮ | ৮ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৯ | ৯ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১০ | ১০ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১১ | ১১ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১২ | ১২ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৩ | ১৩ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৪ | ১৪ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৫ | ১৫ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৬ | ১৬ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৭ | ১৭ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৮ | ১৮ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৯ | ১৯ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২০ | ২০ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২১ | ২১ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২২ | ২২ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৩ | ২৩ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৪ | ২৪ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৫ | ২৫ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৬ | ২৬ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৭ | ২৭ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৮ | ২৮ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ২৯ | ২৯ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৩০ | ৩০ | ৭ | ৬ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |

১

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বাধিক সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিকোন ও ই-মেইল | উৎকর্ষিত কর্মকর্তার পদবী টেলিকোন ও ই-মেইল |
|--------|------------------------------|----------------------------|--|--------------------------------------|--|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ৩ | সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি | নিয়মিত | নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি। | এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | বিনামূল্যে | উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫২১, dgmpd@agranibank.org | মহাব্যবস্থাপক/সেবাপ্রদান কার্যালয়, ০২২২৩৩৩৫ gmadmin@agranibank.org |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত 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 | কখন যোগাযোগ করবেন | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য (অনিক) | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|--|--|---------------------|
| ১. | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | <p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স ক্রোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org</p> <p>জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স ক্রোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩</p> | ৩০ কার্যদিবস |

৬

| | | | |
|----|---|--|--------------|
| | | | |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org রাবানা পারভীন মহাব্যবস্থাপক GRS আপীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩০৫০১৪৫ ই-মেইলঃ gmpprd@agranibank.org জনাব মোঃ মুরশেদুল কবীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন-০২২২৩৩০৫৬৯৫৪ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org | ২০ কার্যদিবস |
| ৩. | GRS আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | | ৬০ কার্যদিবস |

রাজিব কুমার বানিক
দ্বিতীয় কর্মকর্তা

(মোঃ মুনন জালুকদার)
ব্যবস্থাপক

১