



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.  
টঙ্গী শাখা, গাজীপুর।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

বিষয়ঃ সিটিজেনুস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি টঙ্গী শাখার কার্যক্রম।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. বাংলাদেশের একটি ত্রিভূজবাহী 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।
- সাক্ষ্য ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী আপাতত বন্ধ।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.  
বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্চার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আন্তর্জাতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল তারল্য সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃস্থানীয় রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।  
মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অভ্যন্তরীণ (SDG), অ্যান্ডা ফৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নৈতিকতা ও স্বচ্ছতার সাথে 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	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	সঞ্চয়ী হিসাব	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	আমানত হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	চলতি হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির 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 রেজিস্টার্ড 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 বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স/ম্যানেজিং কমিটি/গভর্নিং বডির সভার প্রস্তাব) (ঙ) ডাইরেক্টর্স/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সমতায়িত প্রতিলিপি (চ) ঘোষণাপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	স্বল্প মেয়াদী আমানত	তাৎক্ষণিক	-ঐ-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্থায়ী আমানত	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	মাসিক মুদাফা সঞ্চয় প্রকল্প	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	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 কর্মচারীর পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মচারীর পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৭	অগ্রণী এডুকেশন স্কীম	তাৎক্ষণিক	নাগরিক হিসাব খুলতে যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন। 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 প্রাপ্ত বয়স্ক অর্থাৎ ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন শিক্ষার্থী তার নিজ নামে অথবা অপ্রাপ্ত বয়স্ক শিক্ষার্থীর ক্ষেত্রে তাদের অভিভাবকগণ সন্তান/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 লাইসেন্সের সত্যায়িত 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 লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	স্টুডেন্ট সুপার সেভিংস স্কীম (S <sup>4</sup> )	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজ নামে/অভিভাবকগণ তাদের সন্তান/পোষ্যদের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সত্যায়িত বৈধ পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত প্রত্যয়ন 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 এনআরবি ডিপোজিট স্কীম	তাৎক্ষণিক	একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশে কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ক পারমিট/আকামা এবং ভিসামুক্ত বৈধ পাসপোর্ট/বহিঃগমন সীলযুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি।	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	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	স্কুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক	<p>ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীগণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন।</p> <p>খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। উইথড্রয়াল স্লিপের মাধ্যমে যে কোন সময় জমা টাকা উঠানো যায়।</p> <p>গ) হিসাব খোলার সময় শ্রেণি শিক্ষক/প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীর জন্ম তারিখসহ অধ্যয়নের সনদপত্র/ পরিচয়পত্র এবং ৩ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং নমিনার ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি প্রদান করতে হবে। স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে।</p> <p>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।</p> <p>ঙ) ন্যূনতম 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 জমাকৃত অর্থের উপর সঞ্চয়ী 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
২২	ক্ষুদ্র জীবনবীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	<p>গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনার ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম 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
২৩	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় সুবিধাভোগীদের হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	<p>গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনার ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম 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	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	উপস্থিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৪	পথ শিশু ও কর্মজীবী শিশু কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং সেবা	তাৎক্ষণিক	পথ শিশু ও ক্ষুদ্র কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু/ কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদনপূর্বে উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	মুক্তিবোদ্ধাদের হিসাব	তাৎক্ষণিক	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 লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	বৃষকদের হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	এ্যাপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহ Agrani e-Account	তাৎক্ষণিক	Agrani e-Account জ্যাপ ব্যবহার করে ঘরে বসে যে কোন শাখায় সঞ্চয়ী 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।	প্র/নয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmit@agranibank.org
২	Agrani Smart App	তাৎক্ষণিক	গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাহকগণ Agrani Smart App এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer (Intra), BFTN, Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	প্র/নয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmit@agranibank.org
১	এ-চালান এর মাধ্যমে কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ (এ-চালান)	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মসনদ বা প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	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 অগ্রগামী বাটপট ক্যাশ	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	যে সকল সুবিধাভোগকারীর এ ব্যাংকে হিসাব নেই তাঁদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখার মাধ্যমে নগদ টাকা শ্রেণণ ও গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	শ্রেণণের ক্ষেত্রে শ্রেণণের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রাপকের NID	অগ্রগামী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	খন হিসাব	৭ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অপিত ক্ষমতা অনুযায়ী খণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিল্প খণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রগামী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	পাট খণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	চামড়া সেটের খণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	খন অন্যান্য: সাধারণ/পঞ্জী গৃহ নির্মাণ খন (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহণ খন, ক্ষুদ্র খণ, বিভিন্ন আনত হিসাবের বিপরীতে খণ, অগ্রগামী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, পারসোনাল লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাতভোগী মুক্তিবোদ্ধা খণ, অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিপরীতে খণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রগামী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বাণিজ্যিক খণ	১৫ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রগামী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত 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	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	এসএমই সেক্টর ঋণ; মাঝারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ফ্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ফ্রেডিট গ্যারান্টি ফ্রীম, স্বল্প মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	১৫ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	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।	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	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস'	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	ওভার ড্রফট (Pay order limit under e-GP) ই-জিপিতে দাখিলতব্য পে-অর্ডার ইস্যুর নিমিত্ত ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৪	প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রণী	১০ কার্যদিবস	ঐ	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাশূন্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপস্থিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৫	অগ্রণী রিভেট লোন স্কিম	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৬	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড ও বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহনির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	পয়টন খাতে হোটেল/মোটেল/খিম পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষে ওয়াকিং ক্যাপিটাল ঋণ/বিনিয়োগ সুবিধা	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	প্রবাসীর ঘরে ফেরা ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	চাকুরিজীবী/ব্যবসায়ীদের যানবাহন ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	ডিজিটাল ডিভাইস সহায়তা ঋণ	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১	চাকুরিজীবী পুরুষমহিলাদের মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। কর্পোরেট শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ঋণ মঞ্জুরি করবেন	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাযুগ্ম এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধৃতি কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২২	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন স্কিম	১৫ কার্যদিবস	এই স্কিমের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আবেদনক্রমে ন্যূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই স্কিমের আওতায় ক্ষুদ্র/প্রান্তিক/ভূমিহীন 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 প্রভৃতি, হাস-মুরগী পালন, সবজী চাষ, কাঠ মিস্ত্রি, রং মিস্ত্রি, রত মিস্ত্রি, রাজ মিস্ত্রি, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকর্তাকে ঋণ প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ঋণের পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কিম	১৫ কার্যদিবস	ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ২৫টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
<b>রেমিট্যান্স</b>							
১	ডিডি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	১০ মিনিঃ	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, যোষণাপত্র। দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীদের হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	কমিশন ডিডের ক্ষেত্রে ০.১০% (ন্যূনতম ৩০/-) ও টিটি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিট্যান্স	তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোষণাপত্র ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘণ্টা এবং স্পট কাশ তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোষণাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ১. বিদেশ হতে ডিডি, টিটি, অনলাইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকায় রূপান্তর করে দ্রুততম সময়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবধারীর হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৮-৪টি বৈদেশিক এক্সচেঞ্জ হাউজের মাধ্যমে সরাসরি ইলেকট্রনিক ফাস্ট ট্রান্সফারের আওতায় টিটির মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমা করণ এবং এ ব্যাংকের হিসাবধারী না হওয়া সত্ত্বেও স্পট কাশ এর মাধ্যমে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা		শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	তবেদন 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 বেতন ভাতাদি প্রদান	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	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 (তবেদন ফরমের লিংক)	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 (তবেদন ফরমের লিংক)	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 সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। মন্ত্রণালয়ের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাৎক্ষণিক	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	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	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	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	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা						
১	পিভিবি, ভেঙ্গা, ভেসকো, ডিপিজিসি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	ইসুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওয়াসার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	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

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	উপস্থিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	টিএন্ডটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	ডেবিট কার্ড ইস্যু	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। কার্ড গ্রহণের আবেদন ফরম।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্কে)	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের বুথে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৬২২৪৯, dgmcard@agranibank.org
১	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭১১৯৬৫৬, dgmaml@agrnibank.org	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮০৭২৩ gmcamlco@agranibank.org
১	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, সেরাসত ঋণ।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org
২	গার্ভা/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাই সাইকেল ক্রয় ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org

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
৩	সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, dgmpd@agranibank.org	মহাব্যস্থাপক(প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ 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 বার্তা 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 বার্তা হলে	<p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ভিজিটেশন ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p> <p>জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সংকারী মহাব্যস্থাপক ভিজিটেশন ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে বার্তা হলে	<p>রুবানা পারভীন মহাব্যস্থাপক GRS আপীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৮০২২ ই-মেইলঃ gmaudit@agranibank.org</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আপীল কর্মকর্তা নিষ্পত্তি সময়ে সমাধান দিতে বার্তা হলে	<p>জনাব মোঃ মুরশেদুল ক্বীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন-০২২২২৩৩৫৬৯৫৪ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org</p>	৬০ কার্যদিবস

*(Signature)*  
মহাব্যস্থাপক এর (আম)  
মোঃ জাহিদুল ইসলাম  
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার  
ভিজিটেশন ডিভিশন ও শাখা প্রধান  
অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
টঙ্গী শাখা, গাজীপুর।