



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা, ঝালকাঠী।

বিষয়ঃ সিটিজেন্স চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)
অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা, ঝালকাঠী এর কার্যক্রম।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. বাংলাদেশের একটি ঐতিহ্যবাহী 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 পিএলসি. প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আন্তর্জাতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল ভারতীয় সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃস্থানীয় রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।
মিশনঃ সরকারের অধিকারপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্ডার (SDG), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নেতৃত্বতা ও রচনাত্মক সাহায্যে পেশাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সম্মিশ্রণে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জনপূর্বক ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়ের কল্যাণ সাধন করা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্র.সং.	সেবা	সেবার বিবরণ	সেবা প্রদানকারী	সেবা প্রদানের সময়	সেবা প্রদানের স্থান	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের ফলাফল
১	স্বাগত	গ্রাহককে স্বাগত জানানো এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	স্বাগত কার্ড প্রদান	গ্রাহককে স্বাগত জানানো এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।
২	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।
৩	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।
৪	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।
৫	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।
৬	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।
৭	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।
৮	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।
৯	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা এবং সেবার মান বৃদ্ধি করা।
১০	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।	গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা	সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে	অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. ঝালকাঠী শাখা	সেবার মান বৃদ্ধি	গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধি করা এবং সেবার গুণগতমান বৃদ্ধি করা।

সময়সূচী

অফিসের সময়সূচী : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৫.০০ 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.
Agrani Bank PLC.
দেশ ও জাতির সেবায় প্রতিশ্রুতিবদ্ধ

শাখা ব্যবস্থাপক
মোবাইল : ০১৭১৩-২৫৩২৮৩