

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
দুপচাটিয়া শাখা, বগুড়া
সিটিজেনস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)
অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. এর শাখাসমূহের কার্যক্রম

তারিখ: ২৯-১২-২০২৫

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. বাংলাদেশের একটি ঐতিহ্যবাহী এবং অন্যতম বৃহৎ রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন, শিল্পবাণিজ্যের 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।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

* মোট শাখার সংখ্যা	:	১৭৯
* শহরে শাখার সংখ্যা	:	৪৬৪
* গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	:	৫১৫
* উপশাখার সংখ্যা	:	২
* কর্পোরেট শাখার সংখ্যা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	:	৩৬
* আঞ্চলিক কার্যালয়	:	৫৩
* অনলাইন কম্পিউটারাইজড শাখা (কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার)	:	১৭৯
* অথরাইজড ডিলার শাখা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	:	৪৩
* সার্কুল অফিস	:	১১
* ডেড অফিসের বিভাগসমূহ	:	৩৭
* এটিএম বুথ (ব্যাংকের নিজস্ব ডিট + পেমেন্ট ৩২২৬)	:	৩২৩৪
* ইসলামি ব্যাংকিং উইডো	:	৬
* বৈদেশিক একচেঞ্জ হাউজ	:	৭
* বৈদেশিক বাণিজ্যের সকল কার্যক্রম অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে।		
* 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 ৬ ঘটিকা পর্যন্ত।
লেনদেনের সময়সূচী : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৪ ঘটিকা পর্যন্ত।
সন্ধ্যা ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনামুযায়ী আপাতত বন্ধ।



**অগ্রণী ব্যাংক পিএনসি.
দুপচাটিয়া শাখা, বগুড়া
বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার, ২০২৫ শাখাসমূহের জন্য (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)।**

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আত্মজাতিক 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 অন্বেষণ (SDG), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/পেংস্ব 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।

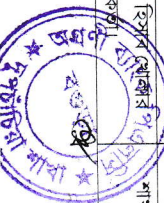
২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎর্ধতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	আমানত হিসাব খোলা						
১	সঞ্চয়ী হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নবনির্ভর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	চলতি হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নবনির্ভর ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, সন্যিতি ও ক্রমবৃত্তির জ্ঞান চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্টার্ড সংস্থ হলে (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেন্ডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশনের নকল (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), পঠনতত্ত্ব ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স/ম্যানেজিং কমিটি/পত্নিিং বডি'র সভার প্রত্যাখ) (ঙ) ডাইরেক্টর্স/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি (চ) যোগাযোগ।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	স্বল্প মেয়াদী আমানত	তাৎক্ষণিক	হ্র	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্থায়ী আমানত	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নবনির্ভর ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	মাসিক মূলধা সঞ্চয় প্রকল্প	তাৎক্ষণিক	হ্র	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	অগ্রণী ব্যাংক পেনশন স্কীম (এপিএস)	তাৎক্ষণিক	হ্র	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	অগ্রণী ব্যাংক বিশেষ সঞ্চয় প্রকল্প (এবিএস)	তাৎক্ষণিক	হ্র	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	অগ্রণী আবার সঞ্চয় স্কীম	তাৎক্ষণিক	হ্র	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপসর্জন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	১ ২ ৩ ৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
২০	স্টুডেন্ট সুপার সার্ভিস স্কিম (S ₄)	তৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজস্ব/অভিভাবকগণ তাঁদের সন্তান/পোষাঘরের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী ও নব্বিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের সত্যায়িত বৈধ পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত প্রত্যয়ন পত্র, হিসাবধারীর সদ্যতোলা ২ কপি ও নব্বিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নতুন স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১	অগ্রগী এনআরবি ডিপোজিট স্কিম	তৎক্ষণিক	একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশে কর্মরত অনির্বাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রগী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ড পরিমিটি/আকামা এবং ভিসাসমূহ বৈধ পাসপোর্ট/বহিঃগমন কালযুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নব্বিনির ১ কপি ছবি।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	অগ্রগী মাসিক মুনাফা সংরক্ষণ প্রকল্প	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নতুন স্বাক্ষরকার্ড। ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	স্কুল ব্যাংকিং	তৎক্ষণিক	ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নতুন স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীরা কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীরা স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন। খ) টেকসই 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 জন্ম তারিখসহ অধ্যয়নের সনদপত্র/পরিচয়পত্র এবং ৩ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং নব্বিনির ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি প্রদান করতে হবে। স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে। ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনমুগ্ন 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-ছাত্রীগণ তাঁদের হিসাবে জমা করতে পারবেন। চ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/ফি কাটা হয় না। ছ) হিসাবধারীর জমাকৃত অর্থের উপর সঞ্চয়ী হারের ১% বেসি সুদ প্রদান করা হয়।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৪	সুদ জীবনবীমা গ্রাহকদের হিসাব খোলা	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নতুন স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	সামাজিক কর্মসূচীর সুবিধার্থীগীদের হিসাব খোলা	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নতুন স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	পথ নিশু ও কর্মজীবির নিশু কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং	তৎক্ষণিক	পথ নিশু ও সুদ কর্মজীবির নিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে	অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উষ্ণতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	সেবা		সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব সেন্সরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু/ কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে অগ্রহী তাদের সঙ্গে মুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	(অবেদন ফরমের লিংক)		শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	
২৭	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	অৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, সুনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে।	অগ্রহী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৮	কৃষকদের হিসাব	অৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রহী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা। শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	এ্যপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহ						
১	Agrani e-Account	অৎক্ষণিক	Agrani e-Account আপ 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।	৯/নয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখাসমূহের লিংক	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫২১০০-dgmit@agr anibank.org
২	Agrani Smart App	অৎক্ষণিক	গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাহকরণ Agrani Smart App এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় জঁদের নামে পরিকালিত সঞ্চয়ী/ চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer own account, Fund transfer (Intra), BFTN, Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	৯/নয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিংক	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫২১০০-dgmit@agr anibank.org
	(এ-চালানি)						
১	এ-চালানি এর মাধ্যমে রাস্তায় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ	অৎক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মদিন বা প্রয়োজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট	অগ্রহী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	অগ্রহী বাটপট ক্যাশ						
১	যে সকল সুবিধাভোগকারীর এ ব্যাংক হিসাব নেই তাদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখায় মাধ্যমে নগদ টাকা প্রেরণ ও গ্রহণ	অৎক্ষণিক	প্রেরণের ক্ষেত্রে প্রেরকের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে গ্রাহকের NID	অগ্রহী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	খণ হিসাব						
১	পল্লী ঋণ/কৃষি ভিত্তিক ঋণ	৭ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সেক্টর প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন 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	১	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	শিল্প ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	পাট ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	চামড়া সেক্টর ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	ঋণ অন্যান্য: সাধারণ/পল্লী পথ নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন ঋণ, ক্ষুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আয়নত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, অগ্রণী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, পারসোনাল লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাতাবেগী মুক্তিযোদ্ধা ঋণ, অববরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বাণিজ্যিক ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	এসএমই সেক্টর ঋণ: যাকারী এক্সপ্ৰাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এক্সপ্ৰাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, ক্রেডিট এক্সপ্ৰাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কিম, স্বল্প মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	চলতি মূলধন ঋণ	৭ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবায়ুগ্ম এবং পরিষোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, আফিসিয়াল . টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গ কর্মকর্তার পদবী, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৯	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ করতে হবে। টেক লিফট উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	এর লিফট ঋণ প্রসেসিং ফি নেই।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস'	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৪	ওভার ড্রাফট (Pay order under e-GP) ই-ক্রিপিতে দাখিলতর পে-অর্ডার ইস্যুর নিবন্ধ ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৬	প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রণী	১০ কার্যদিবস	শিক্ষাসহায়ক প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেস্কটপ, প্রিন্টারসহ অন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তিতে পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	অগ্রণী রিফট লোন স্কিম	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, 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 লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	প্রবাসীর ঘরে ফেরা ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, 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 লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১	চাকরীজীবী/ব্যবসায়ীদের জন্য যানবাহন ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, 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 লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	ডিজিটাল ডিভাইস সরবরাহ ঋণ	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। 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 লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	চাকরিজীবী পুরস্কার/শিকারীদের জন্য মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। কন্সোর্টি শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধানএবংঅন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ঋণ মঞ্জুরি করবেন	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিফট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিফট	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২ আর্থিক অতুর্ভূতির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন স্কিম	৩ ১৫ কার্যদিবস	৪ এই স্কিমের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আবশ্যিকভাবে 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/মধ্যম/বৃহৎ/অতিমুদ্রিত কৃষক, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের আয় উৎসাহী কর্মকর্তা যেমনঃ- মুদি দোকানী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রেতা, ফুল বিক্রেতা, আচার পিঠা প্রস্তুত, হাঙ্গুরগী পালন, সবজী চাষ, কাঠ শিল্প, রং শিল্প, রত শিল্প, রাজ শিল্প, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, পর্বাতি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকর্তাভে ঋণ প্রদান করা হয়।	৫ অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ ঋণের পরিমাণ গ্রাহক প্রাপ্তি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৪	২ পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা পুনঃঅর্থায়ন স্কিম	১৫ কার্যদিবস	২৫ ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	২৬ কমিশন/ভিডিও ক্ষেত্রে ০.২০% (ন্যূনতম ৩০/-) ও টিটি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০.২০০/- টাকা	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	২ ভিডি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	২০ মিনিঃ	২৬ জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ প্রমাণাদি।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	২৭ সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	২ ফরেন আউটওয়র্ড রেমিট্যান্স	২৪ কার্যদিবস	২৭ জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ প্রমাণাদি।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	২৮ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৭	২ ফরেন ইনওয়র্ড রেমিট্যান্স	২৪ কার্যদিবস	২৮ জাতীয় পরিচয়পত্র, যোগাযোগ প্রমাণাদি।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	২৯ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৮	২ বেতন আতাদি প্রদান	২৪ কার্যদিবস	২৯ শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে শিফট/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	৩০ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৯	২ শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	২৪ কার্যদিবস	৩০ শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে শিফট/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	৩১ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩০	২ অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	২৪ কার্যদিবস	৩১ তাড়া গৃহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাতোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। মতামতের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গৃহীতার প্রাপ্য পেনশন অত্রণী প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	৩২ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩১	২ আর্থি পেনশন সংক্রান্ত	২৪ কার্যদিবস	৩২ পেনশন গৃহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা	অত্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	৩৩ বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপসর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	কার্যক্রম		(পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	শাখা		শাখাসমূহের লিঙ্ক	প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাতোষীর নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বিধবা, স্বামী পরিত্যক্ত, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাতোষীর নামে ব্যাংক হিসাব। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা						
১	পিডবি, ডেসা, ডেসকো, ডিপিজিডি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সরঞ্জামের বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	ইসুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওয়ার্ডার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ভিতাম, আলগালাবাদ, বাধরাবাদ, কর্ণফুলী ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন একত ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	টিওজটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	ডেবিট কার্ড ইস্যু	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। কার্ড গ্রহণের আবেদন ফরম।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	ইস্যু/নব্বিনির ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের বুথে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাখাসমূহের লিঙ্ক	উপ-সহকার্যস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৬২২৪৯, dgmcard@agrani bank.org
	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ						
১	মানি লন্ডারিং প্রতিক্রমণে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পরবর্তী মাসের ১১ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GOAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-সহকার্যস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭১১৩৬৫৬, dgmamld@agrmbank.org	সহকার্যস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩০৮০৭২৩ gmcamlco@agrmbank.org
	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						



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	উপস্থাপন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	
১	২ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পুনর্নির্মাণ, সেরামাত ঋণ।	৩	৪ ৩০ কার্যদিবস	৫ নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	৬ সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৭ বিনামূল্যে	৮ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranib ank.org	মহাব্যবস্থাপক (কেউটি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮৫২২০৮ gmcredit@agranib ank.org
২	৩ গাউ/স্টোরহাউস/কেল/কম্পিউটার/বাইসাইকেল ক্রয় ঋণ ও অস্ট্রীম মঞ্জুরি।	৩০ কার্যদিবস	৪ নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	৫ সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৬ বিনামূল্যে	৭ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranib ank.org	মহাব্যবস্থাপক (কেউটি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮৫২২০৮ gmcredit@agranib ank.org	
৩	৩ সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	নির্ধারিত	৪ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	৫ এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	৬ বিনামূল্যে	৭ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৫২২, dgmppd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮৫২২০৮ gmadmin@agranib ank.org	

২.৪) আভ্যন্তরীণ অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ (শাখা, অঞ্চল, সার্কেল)

৩) সেবা প্রত্যয়শীর্ণের করণীয়:

- ৩.১ বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
- ৩.২ প্রয়োজনীয় ফিস যথাযথ প্রক্রিয়ায় পরিশোধ করা।
- ৩.৩ অনুসরণীয় নির্দেশনা পরিপালন করা।
- ৩.৪ সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/ভদবিবর না করা।
- ৩.৫ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান করা।
- ৩.৬ সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।



৪) 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>মোঃ নাহিদ সিদ্দিকী সিনিয়র ব্রিগিঙ্গপাল অফিসার ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩০৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgymsquad@agranibank.org মোহাম্মদ কবির উপমহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩০৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgymsquad@agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>সুপ্রভা সান্দীদ মহাব্যবস্থাপক GRS অঞ্চল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩০৫৪৫০৫ ই-মেইলঃ gmcamlco@agranibank.org</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS অঞ্চল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>মো: আনোয়ারুল ইসলাম ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন- ০২২২৩০৫৬৯৫৪, ০২২২৩০৫৬৭৪৯ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org</p>	৬০ কার্যদিবস

(Signature)

(আক্তার জাহান বেগম)
 সহকারী মহাব্যবস্থাপক

(Signature)

(সাইদা ফাতেমা)
 উপমহাব্যবস্থাপক

