

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
সাঁটুরিয়া শাখা, মালিকগঞ্জ ।

বিষয়ঃ সাটিজেনস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, সাঁটুরিয়া শাখার 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 উচ্চবিত্ত 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., স্যাটুরিয়া শাখা, মানিকগঞ্জ।

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার

১. তিশন ও মিশনঃ

তিশনঃ অর্থাভিতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল তারকা সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃস্থানীয় রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।

মিশনঃ সরকারের অর্থায়নপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্জিত (SDG), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তরসংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নৈতিকতা ও স্বচ্ছতার সাথে পেশাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সংমিশ্রনে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জনপূর্বক ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মকর্তার 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 সার্ভিসপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	আমানত হিসাব খোলা						
১	সঞ্চয় হিসাব	আঞ্চলিক	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	আঞ্চলিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম জয়েন্ট অ্যাক কোম্পানী, সমিতি ও প্রার প্রত্নতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে কে) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্ট্রেশন নকল (কেবল পাবলিক লিনিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (খ) নোমোডেডাম ও আটিকেল অথবা এসোসিয়েশনের নকল (লিনিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অথ আইরেক্টর্স/ম্যানেজিং কমিটিপতর্নিং বিভিন্ন সভার প্রস্তাব) (ঙ) আইরেক্টর্স/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রত্নতিপিপি (ডি) যোগ্যপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	সঞ্চয় হিসাব	আঞ্চলিক	-ই-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্ট্রীট আমানত	আঞ্চলিক	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	আঞ্চলিক	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 পরিচোধ পঞ্জী (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 (আবেদন ফরমের লিংক)	৬	৭	৮
১৭	অগ্রণী সুপার স্টেভিংস	তৎক্ষণিক	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/পোষাদের নামে এই হিসাব খুলতে পারেন। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনার 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
১৮	স্টুডেন্ট সুপার স্টেভিংস স্কিম (S ⁴)	তৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজ নামে/অভিবাবকগণ তাঁদের সন্তান/পোষাদের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী ও নমিনার জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের সত্যায়িত বৈধ পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রদত্ত প্রত্যয়ন পত্র, হিসাবধারীর সদ্যতোলা ২ কপি ও নমিনার 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
১৯	অগ্রণী এনআরবি ডিপোজিট স্কিম	তৎক্ষণিক	একজন প্রাপ্তবয়স্ক সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিদেশ কর্মরত অনিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ক পারমিট/অকামা এবং ভিসায়ুক্ত বৈধ পাসপোর্ট/বৈঃগমন সীলমুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনার ১ কপি ছবি।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	স্কুল ব্যাংকিং	তৎক্ষণিক	ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলপাঠী ছাত্র-ছাত্রীগণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ২০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন। খ) ঢেকবই সরবরাহ করা হয় না। উৎখড়য়াল স্ট্রিপের	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	অবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপস্থিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২১	ক্ষুদ্র জীবনবীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রণী বাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় সুবিধাজাতীদের হিসাব খোলা	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রণী বাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	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 অনায়তনের 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 যুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	অগ্রণী বাংকের 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 করার প্রাতিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্জন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৪	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 লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	কৃষকদের 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 লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	এ্যপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহ						
১	Agrani e-Account	তৎক্ষণিক	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।	ধ/ময়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmil@agranibank.org
২	Agrani Smart App	তৎক্ষণিক	গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাহকগণ Agrani Smart Appএর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় জটের নামে পরিকল্পিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer own account, Fund transfer (Intra), BFTN, Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	ধ/ময়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmil@agranibank.org
	(এ-চালান)						
১	এ-চালান এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মসনদ বা প্রয়োজ্য তথ্যাদি ডকুমেন্ট	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	অগ্রণী ব্যাংক ক্যাশ						
১	যে সকল সুবিধাজোগকারীর এ ব্যাংকে হিসাব নেই তাঁদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখায় মাধ্যমে নগদ টাকা প্রেরণ ও গ্রহণ	তৎক্ষণিক	প্রেরকের ক্ষেত্রে প্রেরকের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে আপকের NID	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	নিউজিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিডিউসি অব চার্জস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	খণ হিসাব						

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	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	১ পল্লী ঋণ/কৃষি ভিত্তিক ঋণ	৩ ৭ কার্যদিবস	৪ আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অপিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	৫ ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	২ শিল্প ঋণ	৩০ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	৩ ঋণ অন্যান্য: সাধারণ/পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন ঋণ, ক্ষুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আয়নত হিসাবের বিশেষীতে ঋণ, অগ্রগী বিনেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, পারদোনাল লোন, এনি পারশাস লোন, সরকারী তাত্ত্বিকী মুক্তিযোদ্ধা ঋণ, অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিশেষীতে ঋণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	৪ বাণিজ্যিক ঋণ	১৫ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	৫ এসএমই সেক্টর ঋণ: মাঝারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি ফান্ড, স্বল্প মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	১৫ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	৬ চলতি মূলধন ঋণ	৭ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	৭ সরকারি কর্মচারীদের অনুমুল্যে গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	৩	৫ অগ্রগী ব্যাংকের সকল শাখা	৬ সিডিউল অব চার্জেন অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেন এর লিঙ্ক	৭ শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন গ্রহণ প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল ফোননম্বর ও ই-মেইল	উৎসর্গ কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল ফোননম্বর ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	পল্টা গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস'	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 অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের নির্ধারিত শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৯	ওভার ড্রাফট (Pay order limit under e-GP) ই. জিপেতে দায়িত্বতা পে. অর্ডার ইস্যুর নিমিত্ত ঋণ	১৫ 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 অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের নির্ধারিত শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রণী	১০ কার্যদিবস	শিক্ষাসহায়ক প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ব্যাপটপ, ডেকটপ, প্রিন্টারসহ অন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তিতে পারিচালিত বিধিবিধানের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	বাংকের সকল শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১১	অগ্রণী রিয়েল্টো লেন দ্বায়	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 অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	প্রবাসীর ঘরে ফেরা ঋণ	১৫ 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 অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	চাকুরীজীবি/বাবনারীদের যানবাহন ক্রয় ঋণ	১৫ 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 অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৪	ডিজিটাল ডিভাইস সরাসরতা ঋণ	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিটিউন অব চার্জস অনুসরণ করা হয়। সিটিউন অব চার্জস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন ফরম প্রার্থন	সেবাশুল্য 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
	বেতন ভাতাদি প্রদান		সবচেয়ে বেশি কাশ এর মাধ্যমে লেভিটাপের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে।				
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	তৎক্ষণিক	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 (অবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	অসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অসরভাতা প্রদান	তৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগী নামে ব্যাংক হিসাব। নতুনগাজরের 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	আবি 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	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগী 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	তৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা						
১	পিভিবি, ডেসা, ভেসকো, ডিপোভিসি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল প্রদান	লেনদেন কালীন সময়	ইস্যাকৃত বিল মোতাবেক প্রদান।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	টিএকটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল প্রদান	লেনদেন কালীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ডেবিট কার্ড ইস্যু	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নব্বিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। কার্ড গ্রহণের আবেদন ফরম।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (অবেদন ফরমের লিংক)	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের রুখে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-২৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৬২২৪৯, dgmcard@aagranibank.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	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	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 অর্থাৎ প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থাৎ প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭২১৯৬৫৬, dgmamld@agrmbank.org	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮০৭২৩ gumcamlco@agrmbank.org
২	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ	৩০	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@agrmbank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৫২২০৮ gumcredi@agrmbank.org
২	গাউ/সোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাইকেল 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@agrmbank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৫২২০৮ gmadmin@agrmbank.org
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, dgmppd@agrmbank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৫২২০৮ gmadmin@agrmbank.org

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

৩) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসুস্থ 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 ট্রিপিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স প্রোগ্রামড) ফোনঃ ২২২৩০০৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org</p> <p>জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স প্রোগ্রামড) ফোনঃ ২২২৩০০৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>রুবানা পারভীন মহাব্যবস্থাপক GRS অফিস কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩০৮৩২২ ই-মেইলঃ gmaudit@agranibank.org</p> <p>জনাব মোঃ মুর্তেজুল কবীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন-০২২২৩০০৫৬০৪৪ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েবঃ www.agranibank.org</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS অফিস কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		৬০ কার্যদিবস



(মোঃ রাকিবুল ইসলাম)

সিনিয়র ট্রিপিপাল অফিসার/ ব্যবস্থাপক