



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
ফতেয়াবাদ শাখা, হাটহাজারী, চট্টগ্রাম।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, ফতেয়াবাদ 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 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।

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
।
- সাহায্য ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী আপাতত বন্ধ।

অগ্রণী ব্যাংক পি.এলসি.
বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আন্তর্জাতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল তারলা সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃত্বান্বিত রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, বৃশকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্ডার (SDG), অন্যান্য কৌশলগত 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	উপার্জন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
আমানত হিসাব খোলা							
১	সঞ্চয়ী হিসাব	তাত্ক্ষণিক	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	তাত্ক্ষণিক	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 সাটিফিকেটের 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 সত্যায়িত প্রতিলিপি (চ) ঘোষণাপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	স্বল্প মেয়াদী আমানত	তাত্ক্ষণিক	-এ-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্থায়ী আমানত	তাত্ক্ষণিক	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	তাত্ক্ষণিক	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 কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপার্জন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			অবস্থান/কর্মরত ১৮ ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক হিসাব খুলতে যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।				
১৭	অগ্রণী এডুকেশন স্কীম	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 প্রাপ্ত বয়স্ক অর্থাৎ ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন শিক্ষার্থী তার নিজ নামে অথবা অগ্রাণ্ড বয়স্ক শিক্ষার্থীর ক্ষেত্রে তাদের অভিভাবকগণ সন্তান/পোষাদের 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	ফুয়েট সুপার সেভিংস স্কীম (S ^১)	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজ নামে/অভিভাবকগণ তাদের সন্তান/পোষাদের 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 সদ্যভোলা 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 ভিসায়ুক্ত 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
২১	ফুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক	ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড	অগ্রণী ব্যাংকের সকল	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার	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	উন্নয়ন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			<p>হথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের ছুলগামী ছাত্র-ছাত্রীগণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীগণ ছুল 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 নমিনির ১ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি প্রদান করতে হবে। ছুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে।</p> <p>ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনানুগ অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। ছুল ত্যাগ করলে বা ছুলে 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 তাদের 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>	শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)		কর্মকর্তা।	
২২	ক্ষুদ্র জীবনবীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা	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
২৩	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় সুবিধাতোগীদের হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	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 লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
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	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	সেবাদুলার এবং পরিশোধ পরিকল্পনা (যদি থাকে)	শাখার নামসহ সাক্ষরপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			আবেদনের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০০/- টাকার বিনিময়ে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) শ্রম শিশু কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	(আবেদন ফরমের লিংক)			
২৫	মুক্তিবেতনের হিসাব	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত, ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	কুমতদের হিসাব	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৭	লকার হিসাব	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ত।	অগ্রণী ব্যাংকের ৯২ টি শাখা। <u>আবেদন ফরমের লিংক</u>	বাৎসরিক ভাড়া হেট-২,০০০/- মাসিক-২,৫০০/- বড়-৩,০০০/- জামানত বাবদ ৫,০০০/-	অত্র শাখার সাক্ষরপ্রাপ্ত চালু নেই।	
এপস 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 প্রথমে 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: ০২-১৫১২০০ dgmit@agranibank.org
২	Agrani Smart App	তৎক্ষণিক	প্রথমে Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে প্রথমে Agrani Smart App এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় তাদের নামে পরিচালিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer own account, 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: ০২-১৫১২০০ dgmit@agranibank.org
(এ-চালান)							
১	এ-চালান এর মাধ্যমে রপ্তায়	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মসনন বা প্রয়োজ্য	অগ্রণী ব্যাংকের সকল	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	উদ্বর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ		জনানা ডকুমেন্ট	শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)			
অগ্রণী কটপট কাশ							
১	যে সকল সুবিধাভোগকারীর এ ব্যাংকে হিসাব নেই তাঁদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখার মাধ্যমে নতুন টাকা খোলার ও গ্রহণ	তাত্ক্ষণিক	খোলার ক্ষেত্রে খোলকের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে গ্রাহকের NID	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
ঋণ হিসাব							
১	শ্রী ঋণ/কৃষি তিরিক ঋণ	৭ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্রমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিল্প ঋণ	৩০ কার্যদিবস		অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	শাট ঋণ	৩০ কার্যদিবস		ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	চামড়া সেটের ঋণ	৩০ কার্যদিবস		ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	ঋণ অন্যান্য: সাধারণ/শ্রী পুঁজি নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন ঋণ, কুচ ঋণ, বিভিন্ন আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, অগ্রণী বিদেশ যাতায়ত লেন, গ্রীন কাইনালিং, পারসোনাল লেন, এনি পরিশোধ লেন, সরকারী ভাড়াভোগী সুপ্তিবোঝা ঋণ, অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস		অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বাণিজ্যিক ঋণ	১৫ কার্যদিবস		অগ্রণী 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	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	এসএমই সেটের ঋণ, মাঝাধী এটারপ্রাইজ ঋণ, কুত্র এটারপ্রাইজ ঋণ, কুত্র ও হাইস্কো ক্রেডিট, কুত্র এটারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি সীম, ঋণ মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতার সকল প্রকার ঋণ)	১৫ কার্যদিবস		অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	চলতি মুদ্রান ঋণ	৭ কার্যদিবস		অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৯	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুকূলে হোলসেল সাধারণ পুঁজি নির্মাণ (আবাসিক) ঋণ	৩০ কার্যদিবস		ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে পুঁজি নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	জনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ করতে হবে। চেক লিফ্টে উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ঋণ প্রসেসিং ফি নেই।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১১	পলী পুঁজি 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।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	ওভার লিমিট (Pay order limit under e-GP) ই-ডিপিতে দায়িত্বপূর্ণ 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।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য পুঁজি নির্মাণ ঋণ	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।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৬	প্রযুক্তি বিকাশ অগ্রণী	১০ কার্যদিবস	শিক্ষাসহায়ক প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেস্কটপ, প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তিতে পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র,	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	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	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			দলিলাদি ও নমুনা ফরম।				
১৭	অগ্রণী রিবেট লোন স্কিম	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।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	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 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 চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	পর্যটন ক্ষেত্রে হোটেল/মোটেল/খিম পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষ্যে ওয়ার্কিং ব্যালিটাল ঋণ/বিনিয়োগ সুবিধা	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।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	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।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১	চাকুরীজীবী/বাসায়ীদের জন্য 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।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	ডিজিটাল ডিভাইস সহায়তা 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।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	চাকুরীজীবী পুরুষ/মহিলাদের জন্য মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। 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
২৪	আর্থিক অগ্রবৃত্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন স্কিম	১৫ কার্যদিবস	এই স্কিমের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আবশ্যিকভাবে ন্যূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র	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

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ পরিদপ্তর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপর্জন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			(খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই ক্রীমের আওতায় ক্ষুদ্র/প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের জায় উৎসাহী কর্মকাণ্ড যেমনঃ- মুদি দোকানী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রতা, ফুল বিক্রতা, আচার পিঠা প্রভৃতি, হাস-মুরগী পালন, সবজী চাষ, কাঠ মিস্ত্রি, রং মিস্ত্রি, রড মিস্ত্রি, রাজ মিস্ত্রি, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রতা, পত্রিকা বিক্রতা, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকাণ্ডে ঋণ প্রদান করা হয়।				
২৫	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন ক্রীম	১৫ কার্যদিবস	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।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক ক্রিতিতে পরিশোধযোগ্য।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	রেমিট্যান্স						
১	ডিজি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	১০ মিঃ	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র। দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিসিয়ারীদের হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	কমিশন ডিভির ক্ষেত্রে ০.১০% (ন্যূনতম ৩০/-) ও টিটি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ফরেন আউটওয়্যার্ড রেমিট্যান্স	তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র ও প্রয়োজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়্যার্ড রেমিট্যান্স	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘন্টা এবং স্পট ক্যাশ তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। ১. বিদেশ হতে ডিজি, টিটি, অনলাইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকায় রুপান্তর করে দ্রুততম সময়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবধারীর হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৮৪টি বৈদেশিক এক্সচেঞ্জ হাউজের মাধ্যমে সরাসরি ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের আওতায় টিটির মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমাকরণ এবং এ ব্যাংকের হিসাবধারী না হওয়া সত্ত্বেও স্পট ক্যাশ এর মাধ্যমে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	বেতন ভাতাদি প্রদান						

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	উপকর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/জানুয়ার প্রদান	তাত্ক্ষণিক	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 (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তাত্ক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। মহাশয়ালের 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	আমি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাত্ক্ষণিক	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (সিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	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 পরিত্যক্ত, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	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
	<u>ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা</u>						
১	পিভিভি ভেসা, ভেসকো, ডিপিভিসি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	ইস্যুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	অত্র শাখায় সার্ভিসটি চালু নেই।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওয়ারসার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	অত্র শাখায় সার্ভিসটি চালু নেই।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	তিতাস, জালালাবাদ, বাবরাবাদ, কর্ণফুলী ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন এক ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	অত্র শাখায় সার্ভিসটি চালু নেই।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	টিকিট বোর্ড এর টেলিফোন বিল	লেনদেন	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	অত্র শাখায় সার্ভিসটি চালু নেই।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ যোগাযোগ কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপসর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
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 লিংক)	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
২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ							
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 সন্যাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লন্ডারিং ও সন্যাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭১১৯৬৫৬, dgmaml@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৮০৭২৩ gmcamlco@agranibank.org
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ							
১	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মেরামত ঋণ।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অফিস ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpcmd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org
২	পার্শ্ব/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাই কেল ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অফিস ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpcmd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.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 : ২২৩৩৮৫১১, dgmppd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmdmin@agranibank.org

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ (শাখা, অফিস, 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 (জনিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	রুবানা পারভীন মহাব্যবস্থাপক GRS আপীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৩২২ ই-মেইলঃ gmaudit@agranibank.org	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ মুরশেদুল কবীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন-০২২২৩৩৫৬৯৫৪ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org	৬০ কার্যদিবস

(তানজিমুল আহসান)
পিও/ব্যবস্থাপক