



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি,  
শাহবাজপুর শাখা, জামালপুর।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

**বিষয়ঃ সিটিজেন্স চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)**

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, শাহবাজপুর 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 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 সিটিজেন্স চার্টার

**১. ভিশন ও মিশনঃ**

ভিশনঃ আয়ুর্জীবনিক মানের উচ্চ গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুস্থ ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল অর্থায়ন সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেক্ত্বনীয় রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত শাখা, বৃন্দকল্প ২০৩১ এবং ৮ম পঞ্চ-বাৎসরিক পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্জিত (SDG), অমান্য বৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালায় আধায়ে 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. প্রতিশ্রুতি দেবাসমূহঃ**

**২.১) নাগরিক সেবাঃ**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষেবা 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
<b>আমানত হিসাব খোলা</b>							
১	সঞ্চয়ী হিসাব	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকোর্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	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 (ফরমে লক কোম্পানী, সিমিটি ও রূপ প্রতীকিত জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ক) রেজিস্ট্রেশন বা ইলেক্ট্রোনিগের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্ট্রার সংস্থা হলে (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (সেবায় পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেন্ডাম ও প্রাটিকেল গ্রন্থ এগোনিয়েশনের নকল (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), পইনটজ ও বাই-ল (সেমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর/ম্যানেজিং কমিটি/পত্নি বহির সভার প্রস্তাব) (ঙ) ডাইরেক্টর/ম্যানেজিং কমিটি/পত্নি বহির সভার প্রস্তাব) (চ) আবেদন সত্যায়িত প্রতিবেদন (চ) যোগ্যপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	সঞ্চয়ী হিসাব নামানত	তাত্ক্ষণিক	এ-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	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 স্বাক্ষরকোর্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	মাসিক মুদ্রা সঞ্চয় প্রকল্প	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা	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	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
			(Intra), BFTN, Statement, Transaction History ইত্যাদি সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।				
<b>(এ-টালান)</b>							
১	এ-টালান এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন কমা গ্রহণ	৩০ কার্যদিবস	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, কনসেন্ট বা প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে সিলক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	<b>অগ্রণী কুটপট কাশ</b>						
১	যদি সকল সুবিধাসেবার আবেদন ও বাহকের হিসাব সেই বাহকের এ বাহকের যে কোন শাখার মাধ্যমে ন্যূন টাকার প্রেরণ ও গ্রহণ	৩০ কার্যদিবস	প্রেরণের ক্ষেত্রে প্রেরকের NID বাহকের ক্ষেত্রে প্রাপকের NID	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে সিলক)	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	<b>অনু বিসার</b>						
১	কর্তা কৃষক/অগ্রণী বি-সিডি কল	৭ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, বসিলাসি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অঙ্গীকৃত ফরম বা অনুযায়ী ফরম ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	শিল্প অর্থ	৩০ কার্যদিবস	এ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	পাট অর্থ	৩০ কার্যদিবস	এ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	চামড়া সেটের অর্থ	৩০ কার্যদিবস	এ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	অনু অন্যান্য: সাধারণ/পূর্ণা পূর্ণ নির্মাণ অর্থ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন অর্থ, পুত্র অর্থ, বিভিন্ন আয়নত হিসাবের বিপরীতে অর্থ, অগ্রণী বিদেশ ব্যাংকিং সেবা, গ্রীম আইন/সিডি, পারসোনাল সেবা, কনি লাইসেন্স সেবা, সরকারী কাগজপত্রের মুক্তিযোজনা অর্থ, অসমাপ্ত	১৫ কার্যদিবস	এ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

পাতা- 7 of 14

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
১	সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সেবাসহ আশ্রয় বিপরীতে অর্থ ইত্যাদি						
৩	বাণিজ্যিক অর্থ	১৫ কার্যদিবস	এ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	এসএমই সেক্টর অর্থ: মাঝারী এন্টারপ্রাইজিক অর্থ, পুত্র এন্টারপ্রাইজিক অর্থ, পুত্র ও মাইক্রো ফ্রেজিট, কটেক এন্টারপ্রাইজিক অর্থ, সিএমএস যাতে ফ্রেজিট ব্যাংকিং গ্রীম, অর্থ মেয়াদি এসএমই অর্থ (সিএমএসএমই এর আওতাধীন সকল প্রকার অর্থ)	১৫ কার্যদিবস	এ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	কৃষি বাণিজ্য অর্থ	৭ কার্যদিবস	এ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৯	অনুমোদিত বাণিজ্যিক অর্থ	৭ কার্যদিবস	এ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	চলতি মূলধন অর্থ	৭ কার্যদিবস	এ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১১	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুসরণে বোলসের সাধারণ পূর্ণ নির্মাণ (আবাসিক) অর্থ	৩০ কার্যদিবস	এ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	সরকারি কর্মচারীদের অনুসরণে পূর্ণ নির্মাণ অর্থ	৩০ কার্যদিবস	অনুমোদিত আবেদন ফরম পূরণ করতে হবে। চেক গিল্ডের উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	অনু প্রদেসিসি বি নেই।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	কর্তা পূর্ণ নির্মাণ অর্থ (অগ্রণী আবাস)	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, বসিলাসি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অঙ্গীকৃত ফরম বা অনুযায়ী ফরম ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জের এল সিলক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

পাতা- 8 of 14

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন সময় প্রসিদ্ধি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উন্নততম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৪	ৱালার লিমিট (Pay order limit under e-GP) ই-ক্রিপ্টেড সাইন/সিগনেচার ব্যবহার ইস্যুর নিমিত্ত ছপ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	কার্যিক দিবস/দিনায় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ছপ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	পশু চিকিৎসা ছপ	১০ কার্যদিবস	শিক্ষাসেতরে প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেস্কটপ, প্রিন্টার/স্ক্যানার/ফটোকপি প্রকৃতিতে পারিচয়ক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের অধিষ্ঠিত ক্ষমতায় প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিচয়পত্র, বিজ্ঞানীয় প্রদানের প্রত্যয়নপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৭	প্রার্থী বিবেচনা সেনা সীম	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৮	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড ও বাংলাদেশ কোম্পানির বিদ্যুৎ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে পূর্ণনির্মাণ ছপ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৯	পশু চিকিৎসা ছপ	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩০	প্রার্থী বিবেচনা সেনা সীম	১০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩১	চাকুরীজীবী/ব্যবসায়ীদের যানবাহন ছপ ছপ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন সময় প্রসিদ্ধি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উন্নততম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২২	ডিজিটাল ডিভাইস সরাসরি ছপ	১০ কার্যদিবস	ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ছপ ও অস্বীকৃত মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	চাকুরীজীবী পুস্তক/ফিলাসের জন্য মোটর সাইকেল ছপ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। কপোর্সেট শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ছপ মঞ্জুরি করবেন।	ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিটিস অব চার্জেস এর লিঙ্ক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৪	হার্ভিস অফিসের ছপ/৩০/১০-টারিফ ফিলাস/হার্ভিসের পূর্ণ অর্থায়ন ছপ	১৫ কার্যদিবস	এই ক্ষেত্রে ছপ/৩০/১০-টারিফ ফিলাস/হার্ভিসের পূর্ণ অর্থায়ন ছপ প্রদান করা হবে। ক্যাডব্রপত্রাদি : (ক) আনুষ্ঠানিক পরিচয় পত্র (খ) সনদ নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই ক্ষেত্রে ছপ/৩০/১০-টারিফ ফিলাস/হার্ভিসের পূর্ণ অর্থায়ন ছপ প্রদান করা হবে। প্রাপ্তিকৃত দু'মাসের অধিগ্রহণ নিয়ম আবেদন পেশাজীবী এবং প্রাথমিক/পূর্ণ ব্যবসায়ীদের জন্য উৎসাহী কর্মকর্তা যেমনঃ মুক্তি সেকার্মি, বইয়ের সেকার্মি, চা-পান বিক্রয়, তুল বিক্রয়, আচার পিতা প্রভৃৎ, হাস-মুগুণী পালন, সবজী চাষ, কাট মিলি, ধং মিলি, রত মিলি, গাজ মিলি, হসেকটিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রয়, পত্রিকা বিক্রয়, মহাশা চাষ, বুক সেকার্মি, পানি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকর্তা ছপ প্রদান করা হয়।	অস্বীকৃত ব্যাংকের সকল শাখা	ছপের পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৩০,০০০/- টাকা।  ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	পরিবেশ বাধের পত্র উপপালম/প্রতিষ্ঠা ছপে পুনঃপ্রদান সীম	১৫ কার্যদিবস	ছপ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রাপ্তিকৃত নিম্ন অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বাধের পত্র উপপালম/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ছপ কার্যক্রমের আওতার পুনঃপ্রদান সুবিধা প্রদান করা হয়।	অস্বীকৃত ব্যাংকের সকল শাখা	ক্রমিক ক্রমে প্রদানের পদ্ধতিতে পরিশোধযোগ্য।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
<b>রেমিট্যান্স</b>							
১	ডিবি, টিটি, ওআই, অনলাইন ট্রান্সফার মাধ্যমে	১০ মিনি	আবেদন ফরম, আনুষ্ঠানিক পরিচয়পত্র, মোবাইল নম্বর। সেবার আওতারে পূর্ণ অর্থ স্থানান্তর ও বেনিফিচারিয়ারের হিসাবে জমা করা হয়।	অস্বীকৃত ব্যাংকের সকল শাখা	কমিনন ডিভিডে ০.১০% (মাসিক ০০/-) ও টিটি/অনলাইন ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা	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	উন্নতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	ফরেন অ্যুট ওয়ার্ড রেমিট্যান্স	তাত্ক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোজ্যকরণ ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত এটি শাখা	সিডিউল অব চার্জের অনুসরণ করা হয়। নির্দিষ্ট অব রফেল এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স	বাংলা হিসাবে ২৪ ঘণ্টা এবং সপ্তাহ কাশ তাত্ক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, যোজ্যকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে): ১. বিদেশ হতে ভিজি, টিটি, অলপইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকায় যুগান্ত করে তৃত্বতম সময়ে সর্বাধিক বিশ্ববাজারে বিক্রয় করা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৬৪টি বৈদেশিক অঞ্চলের ব্যাংকের মাধ্যমে সরাসরি ইলেকট্রনিক হাণ্ড ট্রান্সফারের আওতায় টিটির মাধ্যমে গ্রাহকের কিসমে টিকা জমাভরণ এবং এ ব্যাংকের বিলামধারী না হওয়া সঙ্গে স্পষ্ট কাশ এর মাধ্যমে রেমিট্যান্সের অব বিবরণের ফরম প্রমাণ করে	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
<b>বেতন ভাতাদি প্রদান</b>							
১	বেতনকারি শিক্ষক/বসতিকারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	তাত্ক্ষণিক	শাখা পত্রায়ে হিসাব খোঁজার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিস্থান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে শিক্ষক/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	শিক্ষা উপকরণ ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তাত্ক্ষণিক	শাখা পত্রায়ে হিসাব খোঁজার মাধ্যমে ও প্রতিস্থান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিঙ্ক)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত অবেশনামার লই ও সুবিধাজোগী নামে ব্যাংক হিসাব। মুজলারের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন প্রদানের প্রাপ্য পেনশন অর্থাৎ প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	আর্থি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাত্ক্ষণিক	পেনশন প্রদানের নামে পেনশন প্রার্থীর বিবরণ সংবলিত সরকারি অবেশনামা (সিপিও) এবং পেনশন প্রদানের নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	কৃষক ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত অবেশনামার লই ও সুবিধাজোগী নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পত্রায়ে। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা সমূহসমূহ।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বিদগা/স্বামী পরিত্যক্তা/দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাত্ক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত অবেশনামার লই ও সুবিধাজোগী নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/	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	উন্নতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।				
	ফুডটেলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা						
১	পিউবি, ডেসা, ডেসকা, ডিপিডিসি এবং পলি বিদ্যুৎ সনিকির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	পেনশনের কালীন সময়	উপকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওগাসার পরিচয় বিল গ্রহণ	পেনশনের কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	কিডাস, জালাসাবাদ, বাসাবাবাদ, কাম্বুগী ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন এবং ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	পেনশনের কালীন সময়	-এ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	টিএলটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	পেনশনের 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 লিঙ্ক)	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২০০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের মুখে প্রতি টানজেকশন ১০.২৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৩৩৩৩৩৩৩৩৩ dgmcard@agrribank.org
<b>২.২) প্রতিস্থানিক সেবাঃ</b>							
১	মানি লকারির অতিরিক্তে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	প্রবর্তী মাসের ২২ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সংঘটওয়ার এর মাধ্যমে।	মানি লকারির ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লকারির ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯১১১১১১১১১ dgmamld@agrribank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৩৩৩৩৩৩ gmcamlco@agrribank.org
<b>২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ</b>							
১	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মেঝেত ও ছবি	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরম আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সর্বাধিক শাখা, ওজল ও সাংকেলের উপস্থিতি পত্র।	সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৩৩৩৩৩৩ gmcredi@agrribank.org

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ বাণিজ্যপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎকর্ষন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১							
২	গাড়ীমোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাইকেল ক্রয় ঋণ ও অগ্রিম মঞ্জুরি।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও নারকেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ফোনঃ ৯২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranibank.org	
৩	সবল প্রকার ছুটি/কমতা মঞ্জুরি	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯২৩৩৮৭৪৭৬, dgmcpemd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ৩২২২৩৩৫২২৩৮ gmcredit@agranibank.org
						উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯২৩৩৮৭৪৫৯, dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ৩২২২৩৩৫২২৩৮ gmadmin@agranibank.org

২.৪) আওতাধীন অফিস/স্বাক্ষর/সংস্থা কর্তৃক প্রাপ্ত সেবাঃ (শাখা, অঞ্চল, সার্কেল)  
 ৩) প্রতিযোগিতা বাবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্মত হলে উৎকর্ষন কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে বাধ্য হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	সেবা যোগাযোগ করবেন	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য (ক্রমিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমামান দিতে বাধ্য হলে	জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম ডিরেক্টর প্রিন্সিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স সেক্টর) ফোনঃ ৯২২৩৩৩৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমামান দিতে বাধ্য হলে	জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স সেক্টর) ফোনঃ ৯২২৩৩৩৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আপীল কর্তৃকতা নির্দিষ্ট সময়ে সমামান দিতে বাধ্য হলে	জনাব মোঃ মুহাম্মদুল কবীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোনঃ ৩২২২৩৩৫২২৩৮ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org	৬০ কার্যদিবস

  
 (জাফরুল হাসান)  
 ডিরেক্টর অফিসার  
**জাফরুল হাসান**  
 প্রিন্সিপাল অফিসার/ ব্যবস্থাপক  
 অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.  
 শাহবাড়পুর শাখা, আমাশাপুর।