



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
শেখেরহাট শাখা, ঝালকাঠি।



তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, শেখেরহাট 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.শেবেহাট শাখা, আলকাঠি
বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্জস

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ আর্থনোমিক মানের উওম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল ভারত সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃত্বনীয় রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, বৃষকল্প ২০১১ এবং ৮-ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অর্জিত (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 পরিবেশ পছন্দি (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
	আমানত হিসাব খোলা						
১	সঞ্চয়ী হিসাব	আত্মকৃতিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	চলতি হিসাব	আত্মকৃতিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম অফেট স্টক কোম্পানী, সন্মিতি ও প্রাব প্রকৃতির জন্য চলতি হিসাব খোলার বিষয়ে (ফ) রেজিস্ট্রেশন বা ইনকর্পোরেশনের নকল (কোম্পানী অথবা রেজিস্ট্রার্ড সংস্থা হলে (খ) ব্যবসা শুরুর তারিখের সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেডাম ও আর্টিকেল অব এসোসিয়েশনের নকল (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে), গঠনতন্ত্র ও বাই-ল (সেমিতির ক্ষেত্রে) (ঘ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড অব ডাইরেক্টর/ম্যানেজিং কমিটি/গভর্নিং বডির সভার প্রত্যাভ (ঙ) ডাইরেক্টর/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষরের সত্যায়িত প্রতিলিপি (চ) যোগ্যপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	স্বল্প মেয়াদী আমানত	আত্মকৃতিক	-ঐ-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্থায়ী আমানত	আত্মকৃতিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	মাসিক মুদাফা সঞ্চয় একক	আত্মকৃতিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	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 চ্রেডিফোন ও ই-মেইল	উদ্বার্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল চ্রেডিফোন ও ই-মেইল
১	২ ডিপোজিট স্কীম	৩	৪ পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি, হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। বিশেষ অবস্থান/কর্মসূত্র ১৮ ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক হিসাব খুলতে যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	৫ শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	৬ কর্মকর্তা	৭ কর্মকর্তা	৮ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	অগ্রণী এডুকেশন স্কীম	তাৎক্ষণিক	৮ গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স/শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রকৃত 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 সহায়/পোষকের নামে এই হিসাব খুলতে পারেন। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	৯ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	১০ বিনামূল্যে	১১ সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	১২ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	অগ্রণী সুপার সেভিংস	তাৎক্ষণিক	১৩ 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।	১৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	১৫ বিনামূল্যে	১৬ সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	১৭ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	শুভেচ্ছা সুপার সেভিংস স্কীম (S ⁺)	তাৎক্ষণিক	১৪ 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।	১৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	১৫ বিনামূল্যে	১৬ সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	১৭ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২০	অগ্রণী এনআরবি ডিপোজিট স্কীম	তাৎক্ষণিক	১৫ একজন গ্রাহক/সুস্থ মস্তিষ্কসম্পন্ন বিশেষ কর্মসূত্র অনির্বাসী বাংলাদেশী বিশেষ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেসিটিভ এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবখারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ড পারমিট/আকামা এবং ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট/বহিঃগমন সীলমুক্ত পৃষ্ঠার	১৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	১৫ বিনামূল্যে	১৬ সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	১৭ শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বেচ্ছ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচক এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ পরিচরিত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২১	স্কুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক	<p>৪) টোকেনি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃথক ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি।</p> <p>ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৯ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীরা কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীরা স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন।</p> <p>খ) ঢেকবই 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 ২ কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি প্রদান করতে হবে। স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে।</p> <p>ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনামূলক অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। স্কুল আগ করলে বা স্কুলে পড়াশুনা চালিয়ে যাওয়া সম্ভব না হলে ছাত্র-ছাত্রীর জন্মস্থিত অর্থ কেবল পাওয়া যায়।</p> <p>ঙ) ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। যেকোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীরা তাদের হিসাবে জমা করতে পারবেন।</p> <p>চ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/ফি কাটা হয় না।</p> <p>ছ) হিসাবধারীর জন্মকৃত অর্থের উপর সড়কী হারের ১% বেশি সুদ প্রদান করা হয়।</p>	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	ফুর জীবনীমা পলিসি গ্রাহকদের হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক		অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	সামাজিক নিরাপত্তা করসূত্রের আওতায় সুবিধাজোগীদের হিসাব	তাৎক্ষণিক		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 পরিপোষ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	খোলা	৩	ন্যূনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	৪ (আবেদন ফরমের লিখিত)	৬	৮
২৪	পথ শিশু ও কর্মজীবী শিশু কিশোরদের জন্য ব্যাংকিং সেবা	তাত্ক্ষণিক	পথ শিশু ও ছাত্র কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ভবিষ্যতে উন্নত কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সংগঠী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু/কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিখিত)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোজার কর্মকর্তা। শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	তাত্ক্ষণিক	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।	৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিখিত)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোজার কর্মকর্তা। শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	কৃষকদের হিসাব	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	৪ অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিখিত)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোজার কর্মকর্তা। শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৭	লকার হিসাব	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	৪ অগ্রণী ব্যাংকের ৯২ টি শাখা। আবেদন ফরমের লিখিত	বাস্তবিক ভাড়া ডেট-২,০০০/- মাসিক-২,৫০০/- বৎ-৩,০০০/- জামানত বাকল ৫,০০০/-	সংশ্লিষ্ট শাখার হিসাব খোজার কর্মকর্তা। শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	এ্যাপস এর মাধ্যমে সেবাসমূহ					
১	Agrani e-Account	তাত্ক্ষণিক	Agrani e-Account অ্যাপ ব্যবহার করে ঘরে বসে যে কোন শাখায় সফরী 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।	৪/নং	বিনামূল্যে	উপ-মহানগরপ্রাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmmit@agranibank.org
২	Agrani Smart App	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহক Google Play Store থেকে Agrani Smart App টি Install করে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করে গ্রাহকপন Agrani Smart App-এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় জমের নামে পরিচালিত সফরী/চলতি হিসাবের Balance Enquiry, Fund transfer own Account, Fund transfer	৪/নং	বিনামূল্যে	উপ-মহানগরপ্রাপক, আইটি এন্ড এমআইএস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা টেলিফোন: ০২-৯৫১২০০ dgmmit@agranibank.org



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কার্যক্রমের কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৮
	(এ-চালান)					
১	এ-চালান এর সাধনে স্ট্রায় কোম্পাগণের বিভিন্ন জমা গ্রহণ	তাত্ক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মনদ বা প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	কিনাসুলো	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	যে সকল সুবিধাভোগকারীর এ ব্যাংকে হিসাব নেই তাদের এ ব্যাংকের যে কোন শাখার মাধ্যমে নগদ টাকা প্রেরণ ও গ্রহণ	তাত্ক্ষণিক	প্রেরকের ক্ষেত্রে প্রেরকের NID গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রাপকের NID	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিংক)	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১	ঋণ হিসাব	৭ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সর্বমোট প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	বাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	পঞ্জী ঋণ/ক্রেডি লিডিক ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	পাট ঋণ	৩০ কার্যদিবস	এ	বাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	চামড়া সেক্টর ঋণ	৩০ কার্যদিবস	এ	বাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	ঋণ অন্যান্য: সামারো/পঞ্জী পথ নির্মাল ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন ঋণ, মুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আনত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, অগ্রণী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন হাউসিং, পারসোনাল লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাতাভোগী মুক্তিবোকা ঋণ, অবসরপ্রাপ্ত	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবানুদান এবং পরিশোধ পরীক্ষা (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপাত্তে কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ভাতার বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি।	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বানিজ্যিক ঋণ	১৫ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস এর লিংক করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	এসএমই সেক্টর ঋণ; মাকারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, খুদ্র ও হাইব্রোল ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট ব্যারান্ডি স্কীম, ক্ষুদ্র মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	১ কার্যদিবস	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	স্থানি বাণিজ্য ঋণ	১ কার্যদিবস	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৯	আমদানি বাণিজ্য ঋণ	১ কার্যদিবস	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১০	চলতি মূলধন ঋণ	১ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১১	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুকূলে কোথাসে সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১২	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩০ কার্যদিবস	ই	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৩	পঞ্জী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস'	৩০ কার্যদিবস	ই	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়।	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 ব্যক্তিগত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপকর্তন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২২	ডিজিটাল ভিত্তি সহায়তা ঋণ	১০ কার্যদিবস	ডিজিটাল/সার্কো প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অপিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়। আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দকিলাদি ও নমুনা ফরম। অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অপিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	বাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস এর বিংক সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর বিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৩	চাকরিজীবি পত্র/মহিলাদের জন্য মোটর সাইকেল ঋণ	১৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দকিলাদি ও নমুনা ফরম। কর্পোরেট শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান ঋণ মঞ্জুরি করবেন	বাংকের সকল শাখা	সিডিউল অব চার্জেস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জেস এর বিংক	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৪	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন সীম	১৫ কার্যদিবস	এই সীমার আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আবেদনক্রমে ন্যূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই সীমার আওতায় যুগ্ম/প্রাতিষ্ঠানিক/কুমিহীন কৃষক, প্রাকৃতিক সুযোগে কৃষিগ্রন্থ নিয়ম আয়ের পেশাজীবী এবং প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবসায়ীদের আয় উৎসায়ী কর্মকর্তা যেমনঃ- মুদি দোকানী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রেতা, ফুল বিক্রেতা, আচার পিঠা প্রস্তুত, হাঙ্গ-মুগুণী পালন, সবজী চাষ, কাঠ মিলি, রং মিলি, রত মিলি, রাজ মিলি, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মক্রমে ঋণ প্রদান করা হয়।	অগ্রণী বাংকের সকল শাখা	ঋণের পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	পরিশোধ বাক্য পণ্য উপাদান/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন সীম	১৫ কার্যদিবস	ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবজীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিশোধ বাক্য পণ্য উপাদান/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কর্মক্রমের আওতায় পুনঃঅর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	অগ্রণী বাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	রেমিট্যান্স						
১	ভিডি, টিটি, এমটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	১০ নিঃ কার্যদিবস	আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, মোবাইলপত্র। দেশের অভ্যন্তরে দ্রুত অর্থ প্রদানের ও বেনিফিসিয়ারীদের হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী বাংকের সকল শাখা	কমিন ভিডি ক্ষেত্রে ০.১০% (মুদ্রাস ৩০/-) ও টিটি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রকারে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	জায়েন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষেবা পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৮
১	ফরমে আউটওয়্যার বেমিলাজ	তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, মোটরকার্ড ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত এডি শাখা	সিডিউল অব চার্জিস অনুসরণ করা হয়। সিডিউল অব চার্জিস এর লিংক বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ফরমে ইনওয়্যার বেমিলাজ	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘণ্টা এবং স্পটি কাশ তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, মোটরকার্ড প্রযোজ্য ক্ষেত্রে। ১. বিদেহ হতে ভিডি, টিটি, অনলাইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈশিষ্টিক মুদ্রা টাকায় পূরণ করে মুদ্রতম সময়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবধারীর হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। ২. ৮৪টি বৈশিষ্টিক একচেঞ্জ হাউজের মাধ্যমে সরাসরি ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের আওতায় টিটির মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমাকরণ এবং এ ব্যাংকের হিসাবধারী না হওয়া সত্ত্বেও স্পটি কাশ এর মাধ্যমে বেমিলাজের অর্থ পরিষেবা করা হয়ে থাকে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	বেতন ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দায়িত্বকৃত বিল অনুসারে শিফট/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	শিফট উপবৃত্তি ও শিফটের টিউন ফি প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দায়িত্বকৃত বিল অনুসারে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। স্বত্ত্বালয়ের সাথে সমঝোতা স্মারক নোতাবেক পেনশন প্রদানের প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	আর্থি পেনশন সহকারী কর্মকর্তা	তাৎক্ষণিক	পেনশন প্রদানের নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন প্রদানের নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৭	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আদেশ নোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৮	বিধবা ,পামী পরিত্যক্ত, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা প্রদানের ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাজোগীর নামে ব্যাংক হিসাব।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা/ (ব্রাঞ্চেট ফরমের লিংক)	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করণ প্রক্রিয়া	সেবামূল্য এবং পরিষেবা পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৮
	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা		সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।			
১	পিভিবি, ডেস, ডেসপে, ডিপিভিসি এবং পঞ্জী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	সেনসেন কাঠীন সময়	ইস্যুকৃত বিল মোতাবেক প্রেরণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওয়ার্ডার পানির বিল গ্রহণ	সেনসেন কাঠীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	তিতাস, জালালাবাদ, বাসাবাদ, কণ্ঠুলী ও সুন্দরকম গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	সেনসেন কাঠীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	টি-একটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	সেনসেন কাঠীন সময়	-ই-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	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।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন করণের দিনেই)	ইস্যুনেবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের যুগ্ম প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৬২২৪৯, dgmcard@agrmbank.org
২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ						
১	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংক 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	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৩৩৭২৩ gmcamlco@agrmbank.org
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						
১	বাংলাদেশ পৃথনিরূপক/কর্মচারীদের পৃথনিরূপক সেবাসহত স্বপ।	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেনিটি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৩৩২২০৮ gmcrcrdi@agrmbank.org



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করণ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উন্নততম কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
২	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাই সাইকেল 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 ২২৩৩৮-৭৪৬, dgmcpemd@agr anibank.org	মহাব্যবস্থাপক (ক্রেডিট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmcredit@agranibank.org
৩	সবল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	নির্ধারিত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৫২২, dgmpr@dgranib ank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০২২২৩৩৫২২০৮ gmadmin@agranibank.org



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

৩) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে তসত্ত্বই হলে উর্কতন 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 (জেনিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স কোয়ার্টার) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmdsquad@agranibank.org জনাব মোঃ মজবুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স কোয়ার্টার) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmdsquad@agranibank.org	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরাণা পরভীন মহাব্যবস্থাপক GRS আঞ্চলিক কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৫৪২২২ ই-মেইলঃ gmaudit@agranibank.org	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আঞ্চলিক 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



(শাখা ব্যবস্থাপক এর নাম)

Md. Husamuzzaman Khan Baten
Senior Officer/Manager
Agrani Bank PLC.
Shekherhat Branch, Jhalakathi