



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.

কুগত বাজার শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩

বিষয়: সিটিজেনস চার্টার সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, কুগত বাজার শাখার কার্যক্রম।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. বাংলাদেশের একটি ঐতিহ্যবাহী এবং অন্যতম বৃহৎ রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন, শিল্প-বাণিজ্যের আমদানি/রপ্তানিতে উৎসাহিত করা এবং উদ্ভাবিত নতুন নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে উন্নততর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত দেশে এবং বিদেশে একটি শীর্ষস্থানীয় ব্যাংকের মর্যাদা লাভ করাই অগ্রণী ব্যাংকের মূল লক্ষ্য। সেই লক্ষ্য কর্মসম্পন্ন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

সময়সূচী

অফিসের : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সময়সূচী : সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৫ ঘটিকা পর্যন্ত

লেনদেনের : রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার
সময়সূচী : সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৩.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত।

সাক্ষ্য ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী
আপাতত বন্ধ।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি,
বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

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

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অ্যাক্টিভিটি (SDG), আন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নৈতিকতা ও স্বচ্ছতার সাথে পেশাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সংমিশ্রণে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জনপূর্বক ব্যবসায়িক নীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়ের কল্যাণ সাধন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সংযোজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মচারীর পদের নাম, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার অফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২ আমানত হিসাব খোলা	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সঞ্চয়ী হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নার্মিনের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	বিনামূল্যে।	অতিরিক্ত হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২	চলতি হিসাব	অপেক্ষাকৃত	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নার্মিনের ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম জয়েন্ট স্টক কোম্পানী, স্মার্টি ও ব্রাব প্রভৃতির জন্য চলতি হিসাব	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের লিফট)	বিনামূল্যে।	অতিরিক্ত হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবায়ুগ্ম্য এর পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল চিঠিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গন কর্মকর্তার পদ অফিসিয়াল চিঠিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	ফরম মেয়াদী আমানত	তাৎক্ষণিক	-ই-	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের শিক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নামের হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৪	স্থায়ী আমানত	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নসিখার ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের শিক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নামের হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৫	মাসিক স্থানীয় নগর রপ্তা	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নসিখার ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকর্তা।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের শিক)	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নামের হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেৱাৰ নাম	সেৱা প্ৰদানে সৰ্বোচ্চ সময়	প্ৰয়োজনীয় কাগজপত্ৰ	আবেদন ফৰম প্ৰাপ্তিস্থান	সেৱাৰূপে এবং পৰিচালনা পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখাৰ নামসহ স্বাক্ষৰপ্ৰাপ্ত কৰ্মচৰীয়াৰ আইডিফিকেশ্বন নং হৈ য়েই	উপৰ্তন কৰ্মচৰীয়াৰ আইডিফিকেশ্বন নং হৈ
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	অগ্ৰণী ব্যাংক পেনশন স্কিম (এপিএস)	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৭	অগ্ৰণী ব্যাংক বিশেষ সঞ্চয় স্কিম (এবিএস)	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৮	অগ্ৰণী ব্যাংক ত্ৰৈমাসিক আয় সঞ্চয়	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ, একে সাৰ্টিকিফিকেট। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৯	অগ্ৰণী ব্যাংক মিগ্ৰেণ্ডাৰ ডিপোজিট স্কিম	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ, একে সাৰ্টিকিফিকেট। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১০	অগ্ৰণী ব্যাংক বেনিফিট স্কিম	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ, একে সাৰ্টিকিফিকেট। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১১	অগ্ৰণী ব্যাংক ডিপোজিট স্কিম	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১২	অগ্ৰণী ব্যাংক আমানত সঞ্চয়	অৰ্দ্ধগণিক	গ্ৰাহকৰ ২ কপি ছবি, নামনিৰ ১ কপি ছবি, জাতীয় পৰিচয়পত্ৰ, পাসপোর্টৰ ফটোকপি। হিচাব খোলাৰ আবেদন ফৰম ও নমুনা স্বাক্ষৰকাৰ্ড।	অগ্ৰণী ব্যাংকৰ সকল শাখা (আবেদন ফৰমেৰ লিখক)	বিনামূল্যে	স্বাক্ষৰ শাখাৰ হিচাব খোলাৰ কৰ্মচৰীয়া।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে শ্রেণিক্রম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করণ প্রক্রিয়া	সেবায়ুগো এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল চিহ্নিতকোন ও ই-মেইল	উপলব্ধ কর্মকর্তা অফিসিয়াল চিহ্নিতকোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৩	অগ্রণী ব্যাংক নারী আয়নত প্রকল্প	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন করণ ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে ফিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৪	অগ্রণী ব্যাংক জিনিয়র সিটিজেন সোল্ডিং ক্রীম	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন করণ ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। ৬০ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে ফিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৫	অগ্রণী ব্যাংক সঞ্চয় পেনশন ক্রীম	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন করণ ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। ১৮ বছর ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে ফিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৬	অগ্রণী ব্যাংক গ্রহেজ আর্নান্স ডিপোজিট ক্রীম	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ৩ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্টের ফটোকপি। হিসাব খোলার আবেদন করণ ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড। বিদেশে অবস্থানকর্তার ১৮ ও তদুর্ধ্ব বয়সের যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক হিসাব খুলতে যেকোন বাংলাদেশী নাগরিক এই হিসাব খুলতে পারেন।	অগ্রণী ব্যাংকের নিম্নলিখিত শাখা (আবেদন ফরমে ফিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৭	অগ্রণী গ্রাহকসেবা ক্রীম	তৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/জিয়া নিবন্ধন/পাসপোর্ট/ভোইডিং	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমে ফিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ শাখার হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম গোষ্ঠি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি যাক)	শায়ার নামসহ নাস্ট্রোগ্রাফত কর্মসম্পন্নতার আইডেন্টিফিকেশন ও ই- সাইন	উৎসর্গন কর্মসম্পন্নতার আইডেন্টিফিকেশন ও ই-সাইন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	অগ্রগণি ডিপোজিট স্কিম এনআরবি	তাৎক্ষণিক ক	একজন গ্রাহকের সূত্র মর্মে প্রদানের বিদেশে কর্মরত আধিবাসী বাংলাদেশী বিদেশ থেকে অগ্রগণি ব্যাংকের যেকোন শাখায় হিসাব খুলতে পারবেন। বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর মাধ্যমে হিসাব পরিচালনা করতে হবে। হিসাবধারীর রেসিডেন্স/ওয়ার্ক পারমিট/আকায়মা এবং ভিসায়ুক্ত বৈধ পাসপোর্ট/বাইগামন সীলযুক্ত পৃষ্ঠার ফটোকপি অথবা বিদেশী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট পৃষ্ঠার ফটোকপি, হিসাবধারীর ২ কপি ও নামনির্ভর ১ কপি ছবি।	অগ্রগণি ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমসহ সিডক)	বিনামূল্যে	নাস্ট্রোগ্রাফত হিসাব খোলার কর্মসম্পন্নতা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২১	ফুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক ক	ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের ফুলগাম্বী অত্র-ছাত্রীগণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির অত্র-ছাত্রীগণ ফুল ব্যাংকিং কার্ডপ্রাপ্যের অত্র অত্র হিসাব খুলতে পারেন। খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। উইথড্রয়াল প্রিপের মাধ্যমে যে কোন সময় অর্থ টাকা উঠানো যায়। গ) হিসাব খোলার সময় শ্রেণি শিক্ষক/প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে	অগ্রগণি ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমসহ সিডক)	বিনামূল্যে	নাস্ট্রোগ্রাফত হিসাব খোলার কর্মসম্পন্নতা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাশুর্য্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ মাসিক/ত্রৈমাসিক/ত্রৈমাসিক আফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার আফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২২	শুভ্র জীবনরীমা পলিনিক গ্রাহকদের হিসাব খোলা	তৎক্ষণিক	<p>গ্রাহকদের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকোর্ট, মূলতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।</p> <p>৪) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/ফি করা হয় না।</p> <p>৫) হিসাবধারীর জমাকৃত অর্ধের উপর সঞ্চয়ী আয়ের ১% বেনি সুদ প্রদান করা হয়।</p>	অগ্রদী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফরমের পিক)	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ নামের হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক শাখা

ক্রমিক	সেবার	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করার	সেবার	শাখার	উচ্চতর কর্মকর্তার
ক্র	নাম	সংক্রান্ত	স্থান	সময়	নাম	নাম
১	সামাজিক	১ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮
২	নিরাপত্তা	২ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮
৩	কর্মসূচির	৩ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮
৪	স্ববিধাভোগীদের	৪ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮
৫	হিসাব	৫ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮
৬	কর্মসূচির	৬ কপি ছবি, নির্মানের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার	আগ্রাণী	১৬	১	৮

ক্রমিক	সেবার	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম	সেবাশুলনা এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ মাসিক/ত্রৈমাসিক আফিসিয়াল টোলিফোন ও ই-মেইল	উপস্থাপন কর্মকর্তার
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	২	৩	৪	৫	৬	৭

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবার	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করার	সেবার	শাখার	উপস্থাপন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	অগ্রগতি বাটপটি ক্যান্স	ত্রিৎসালিন	সেবারের ক্ষেত্রে সেরাফের NID সেবারের ক্ষেত্রে সেরাফের NID	অগ্রগতি ব্যাংকের সাবলন শাখা (আবেদন করার দিকে)	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১	শরণ হিসাব	৭ কওনিবন	আবেদনপত্র, আবেদনের প্রয়োজ্য কাগজপত্র, মালিকানি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অফিস প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধীনে ক্ষমতা অনুমোদিত অংশ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়	বাংলাদেশের নির্ধারিত শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২	শিলা অংশ	৩০ কার্যক্রম	ই	অগ্রগতি ব্যাংকের সবলন শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৩	পাট অংশ	৩০ কার্যক্রম	ই	বাংলাদেশের নির্ধারিত শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৪	চান্দা ডো সেক্টর অংশ	৩০ কার্যক্রম	ই	বাংলাদেশের নির্ধারিত শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৫	অংশ অন্যান্য: সাধারণ/পত্রী গৃহ নির্মাণ অংশ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহন অংশ, ক্ষম অংশ, বিভিন্ন আয়নত হিসাবের বিপরীতে অংশ,	৩৫ কার্যক্রম	ই	অগ্রগতি ব্যাংকের সবলন শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করা যা। নিউজিল অর চার্টার্ড এর দিকে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের শ্রেণী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূত্র এর সংশ্লিষ্ট শাখা	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গন কর্মকর্তার অফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	অগ্রণী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, প্যারোনাল লোন, গ্রীন পারপাস লোন, সরকারী ভাতাভোগী সুবিধাফা অর্থ, অর্থসংস্কার সুরকারি পেনশন ভাতার বিপরীতে স্থপ ইত্যাদি।	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	বাণিজ্যিক ঋণ	১৫	১৬	আগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করণ হও।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৭	এস.এম.ই সেফুর ঋণ, যাকারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, ক্রেডিট এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সি.এম.এন খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি ফ্রিম, ব্লক মেয়াদী এস.এম.ই ঋণ (সি.এম.এস.এম.ই এর আওতার সকল ঋণের ঋণ)	১৪	১৭	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করণ হও।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৮	রঞ্জিনি ব্যক্তিগত ঋণ	৭	১৬	অনুমোদিত এডি শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করণ হও।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৯	আসামানি ব্যক্তিগত ঋণ	৭	১৬	অনুমোদিত এডি শাখা	নিউজিল অর চার্টার্ড অফিস করণ হও।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সার্বিক সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবায়ুক্ত এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কার্যক্রম প্রাপ্ত কর্তৃক/কর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার অফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২ কারিগণের শিক্ষক/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ	৩	৪ ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সেক্টর প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	৫	৬ নির্ধারিত অফিসের ঋণের	৭	৮
১৬	১৭ প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রগতি	১০ কর্মসময়	নিম্নলিখিত প্রযুক্তিগত সুবিধা যেমন: ল্যাপটপ, ডেস্কটপ, প্রিন্টিং/স্ক্যানিং আন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তিতে পারিলিক বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। শিক্ষার্থীর পরিত্যক্ত, বিভাগীয় প্রধানের অনুমতিপত্র, আবেদনপত্র ও আবেদনের সময়ধর্মে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	ব্যবস্থাপকের সকল শাখা	নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়। নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৭	১৮ অগ্রগতি বিবেচনায়	১০ কর্মসময়	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধর্মে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সেক্টর প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যবস্থাপকের সকল শাখা	নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়। নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৮	১৯ বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড ও বাংলাদেশ বেসরকারিক বিদ্যুৎ সংস্থা কর্তৃক এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহনির্মাণ ঋণ	৩০ কর্মসময়	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধর্মে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সেক্টর প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অধিষ্ঠিত ক্ষমতা অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যবস্থাপকের সকল শাখা	নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়। নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
১৯	২০ পর্যটন	৩০	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধর্মে	ব্যবস্থাপকের সকল শাখা	নির্ধারিত অফিসের ঋণের করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামুখ্য এবং পরিশোধ পত্রাক্রান্তি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মসূচীর পদবী, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ই- মেইল	উৎসর্গন কর্মসূচীর আফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	ক্রোটন/মোটেল/স্থিৎম পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষ্যে ওয়ালিক খণ্ড/বিনিয়োগ সুবিধা	৩০ কার্যদিবস	প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুমোদিত খণ্ড ও অফিস মঞ্জুরি করা হয়।	শাখা	বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়।	কর্মসূচী	
২০	প্রবাসীর ঘরে ফেরা খণ্ড	৩০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধানে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুমোদিত খণ্ড ও অফিস মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়। বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মসূচী	শাখা ব্যবস্থাপক/
২১	চাকুরীজীবী/ব্যবসায়ীদের জন্য যানবাহন ত্রুটি খণ্ড	২৪ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধানে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট অফিস/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুমোদিত খণ্ড ও অফিস মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মসূচী	শাখা ব্যবস্থাপক/
২২	ডিজিটাল ডিভাইস সহায়তা খণ্ড	২০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র, আবেদনের সময়ধানে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। অফিস প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অর্পিত ক্ষমতা অনুমোদিত খণ্ড ও অফিস মঞ্জুরি করা হয়।	ব্যাংকের সকল শাখা	বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়। বিভাগ এবং ডায়েরি নং করা হয়।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মসূচী	শাখা ব্যবস্থাপক/

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাশুরা এবং পরিশোধ পত্রিকা (যদি থাকে)	শাখার নামসহ নারীসহ প্রাপ্ত কর্মসম্বন্ধের পদবী, আধিকারিকতার টেলিফোন ও ই- মেইল	উৎসর্গন কর্মসম্বন্ধের আধিকারিকের টেলিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৪	আর্থিক আওতায় ১০% বিস্তারিত পুনঃঅর্থায়ন ক্রিয়াম	২৪ কারণ	আবেদনপত্র, আবেদনের প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরমা। কম্পিউটার শাখার ক্ষেত্রে শাখা প্রধান এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অঞ্চল প্রধান অনুমতি প্রদান করা হবে। এই ক্ষেত্রে আওতাধীন অর্থ সচিবের অনুমতি প্রদান করা হবে। ন্যূনতম ১০% টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি: (ক) জাতির পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই ক্ষেত্রে আওতার ক্ষমতা/আর্থিক/ভূমিহীন কৃষক, প্রাকৃতিক দুর্যোগ ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষমতাসীল ব্যক্তিদের আয় উৎসসহী কর্মসম্বন্ধ ফর্মসহ: যদি কোন বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রয়, ফুল বিক্রয়, আচার পিঠা প্রস্তুত, মগ মুরগী পালন, সবজী চাষ, কাঠ কাটা, রং মিলি, রড মিলি, রাজ মিলি, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রয়, পত্রিকা বিক্রয়, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মসম্বন্ধে অর্থ প্রদান করা হবে।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা	আবেদন পত্র ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরের পরিশোধ করতে হবে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মসম্বন্ধ	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২৫	পরিবেশ সংরক্ষণ পন্য	২৪ কারণ	শাখা প্রধানের অনুমতি	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা	আবেদন পত্র ৫০,০০০/- টাকা।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মসম্বন্ধ	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অবেদন করার আন্তিস্থান	সেবাসূচক এবং পরিচয়ের পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল তেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার অফিসিয়াল তেলিফোন মেইল
১	২ ঊৎপাদন/প্রতিষ্ঠা পুনঃঅর্ধায়ন ক্ষীম যাত	৩	৪ কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য ঊৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্য অণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃঅর্ধায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	৫	৬	৭	৮
রেমিটিয়ান্স							
১	১ জিডি, টিডি, এসটি, অনলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে	১০ মিং	আবেদন করার, জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র। দেশের অভ্যন্তরে প্রত অর্থ স্থানান্তর ও বৈন্যিকায়ারীদের হিসাবের জমা করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	কার্ডেল ডিউর ক্ষেত্রে ০.১০% (চলনতম ৩০৮) ও টিডি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০০ টিকা	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২	২ ফরেন আউটগোয়ার্ড রেমিটিয়ান্স	অঙ্কন ক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	অনুমোদিত এডি শাখা	সাক্ষর অথবা সাক্ষর করে থাকে।	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৩	৩ ফরেন ইনগোয়ার্ড রেমিটিয়ান্স	বাংক হিসাবের ২৪ ঘন্টা এবং স্পর্শ কাল অঙ্কন ক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

বেতন ভাতাদি প্রদান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে শ্রেণিক সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবাস্থান এবং পরিণেতার পত্রকতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মমকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই. মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার আকির্শনাল টেলিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলায় মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দায়িত্বভার বিন অনুসারে শিক্ষক/কর্মচারীদের হ'ব ব্যংক হিসাবে জমা করা হয়।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফর্মের দিনে)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২	শিক্ষা উপস্বর্ধি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলায় মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দায়িত্বভার বিন অনুসারে।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা (আবেদন ফর্মের দিনে)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৩	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর টিউশনই সংবলিত আবেদনামার বই ও সুবিধেভোগীর নামে ব্যংক হিসাব। যন্ত্রণালয়ের সাথে সমঝোতা কারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা/ সফল শাখা/ (সিক্রেট)	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৪	আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাৎক্ষণিক	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আবেদনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যংক হিসাব।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা/ সফল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর টিউশনই সংবলিত আবেদনামার বই ও সুবিধেভোগীর নামে ব্যংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আবেদন মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা/ সফল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৬	বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুই মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর টিউশনই সংবলিত আবেদনামার বই ও	অগ্রাধী ব্যাংকের সকল শাখা/	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে শার্কট সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ নার্সিং প্রাপ্ত কর্মীদের পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গন কর্মকর্তার নাম অফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সেবা		সুবিধাভোগীর নামে যথাক হিসাব । সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।				
১	পিভিই, ডেসা, ডেসাকা, ডিপিন্ডিবি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সশিড়িত বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	ইন্স্কৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
২	ডযাগার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৩	তিতাস, জাগোলাবাদ, বাখরাবাদ, কর্ণফুলী ও সুন্দরবন গ্যাস সিস্টেমসহ এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৪	টিএকটি বোর্ড এর টেলিকোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা
৫	ডেবিট কার্ড ইস্যু	সর্বোচ্চ ৭ কালীন সময়	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নামনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। কার্ড গ্রহণের আবেদন ফরম।	অগ্রাধিকারের সকল শাখা (আবেদন ফরমের সংকে)	ইস্যু/নবায়ন ২৫০০- টাকা। অন্য ব্যাংকের যুগ্ম প্রাতি স্ট্রিনডেক্রেশন ১০-১৫০- টাকা + ১৫% ভ্যাট	শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উপ-মহাব্যবস্থাপক/পরিচালক বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রাথমিক কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৬২২২৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সাবেক সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ নারিছাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্গ কর্মকর্তার অফিসিয়াল টেলিফোন মেইল
১	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	মানি লভারিং প্রতিরোধ ক্রম ও ক্রম বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী CoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাকর্ষস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭১১৯৬৫৬, dgrmanid@agribank.org	মহাব্যবস্থাপক (সহ) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ০২২২৩৩৮০১২৩ অগরিবকর্ষস্থাপকপ্রধান
১	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ	৩০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgrmanid@agribank.hk.org	মহাব্যবস্থাপক (সহ) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ০২২২৩৩৩২২৩৩ অগরিবকর্ষস্থাপকপ্রধান
২	গার্মি/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসসাইকেল ক্রয় ঋণ ও অগ্রিম	৩০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিপিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	মহাব্যবস্থাপক (সহ) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ০২২২৩৩৩২২৩৩ অগরিবকর্ষস্থাপকপ্রধান

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা অন্যদে শর্বাচি সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন করার প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, আইডিবিআল টেলিফোন ও ই- মেইল	উৎসর্গন কর্মকর্তার আইডিবিআল টেলিফোন মেইল
১	মন্ত্রণালয়	৩	৪	৫	৬	৭ ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, dgmpppকমঃ@digipad.gov.bd bank.org	৮
৩	সকল প্রকার স্বত্তি/ভাড়া মঞ্জুরি	নির্ধারিত	নির্ধারিত ফর্ম আবেদন ও প্রয়োজন ক্রেত্রে প্রাপ্যক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিও ডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিশ্বমন্ডল	ডিপ-মহাবাহুপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫১১, dgmppd@digipadbank .org	মহাবাহুপক প্রশাসন এবং কার্যালয়, ঢাকা ০২২৩৩০২২২০ কম্পিউটার/ই-মেইল

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

৩) আভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (একম)

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	আভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য (আনিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র ট্রিনিশিয়াল অফিসার ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স কোয়ার্টে) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ hasanfaruk@ddp.gov.bd</p> <p>জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম সহকারী মহাব্যবস্থাপক ডিজিটেল ডিভিশন (এমডি'স কোয়ার্টে) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ hasanfaruk@ddp.gov.bd</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	আভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>করণা পরমিতা মহাব্যবস্থাপক একম আপীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৩২২ ই-মেইলঃ karuna@ddp.gov.bd</p> <p>জনাব মোঃ মুরশেদুল কবীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ই-মেইলঃ sarwar@ddp.gov.bd</p> <p>ওয়েবঃ http://ddp.gov.bd</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	একম আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		৩০ কার্যদিবস

(মোঃ শফিকুর রহমান ধান)

এনপিও এবং শাখা কার্যালয়কে