



অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
বিষয়ঃ সিটিজেন চার্টার-২০২১ (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)
অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর কার্যক্রম

তারিখ: ২৭-০৯-২০২১



অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশের অন্যতম বৃহৎ একটি ঐতিহ্যবাহী রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক। গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন, শিল্প/বাণিজ্যের প্রসার, আমদানি/রপ্তানিতে উৎসাহিত করা এবং উজ্জ্বলিত 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।

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

* মোট শাখার সংখ্যা	:	৯৬০
* শহুরে শাখার সংখ্যা	:	৪২৪
* গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	:	৫৩৬
* উপশাখার সংখ্যা	:	২
* কর্পোরেট শাখার সংখ্যা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	:	৩৬
* আঞ্চলিক কার্যালয়	:	৫৩
* অনলাইন কম্পিউটারাইজড শাখা (কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার)	:	৯৬০
* অথরাইজড ডিলার শাখা	:	৪৩
* সার্কেল অফিস	:	১১
* হেড অফিসের বিভাগসমূহ	:	৩৭
* সাবসিডিয়ারী কোম্পানী	:	৫
* এটিএম বুথ (ব্যাংকের নিজস্ব ৪৮ + শেয়ারড ২৬০৬)	:	২৬৫৪
* ইসলামি ব্যাংকিং উইন্ডো	:	১৫
* অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং (এজেন্ট ব্যাংকিং)	:	৪০০
* বৈদেশিক একচেঞ্জ হাউজ	:	৮৭
* বৈদেশিক বাণিজ্যের সকল কার্যক্রম অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে।		
* নতুনভাবে উদ্বোধন হওয়া সকল শাখা সরাসরি কোর ব্যাংকিং অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে শুরুর দিন থেকে পরিচালিত হচ্ছে।		

সময়সূচী

অফিসের সময়সূচী	:	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৬ টা।
লেনদেনের সময়সূচী	:	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৪টা।
সন্ধ্যা ব্যাংকিং	:	সন্ধ্যা ৬টা থেকে রাত ৮ টা। (নির্ধারিত শাখায়)

(দুপুর ২.০০ টা থেকে ২.৩০ মিঃ পর্যন্ত নামাজ ও মধ্যাহ্ন ভোজের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে)

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
বিষয়ঃ সিটিজেন চার্টার-২০২১ (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)।

১. ভিশন ও মিশনঃ

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

মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, রূপকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SGD), 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. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উপস্থাপন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	আমানত হিসাব						
১	সঞ্চয়ী হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	চলতি হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২কপি ছবি, নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। 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 সার্টিফিকেটের নকল (কেবল পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) (গ) মেমোরেণ্ডাম 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	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	স্বল্প মেয়াদী আমানত	তাৎক্ষণিক	-ঐ-	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	স্থায়ী আমানত	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	অগ্রণী ব্যাংক পেনশন স্কিম (এপিএস)	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

৪ ৮৮

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৬	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 অপ্রাপ্ত বয়স্ক শিক্ষার্থীর ক্ষেত্রে তাদের অভিভাবকগণ সন্তান/পোষ্যদের নামে এই হিসাব খুলতে পারেন। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	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	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৮	স্টুডেন্ট সুপার সেভিংস স্কীম (S ⁴)	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশের যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত শিক্ষার্থী নিজ নামে/অভিভাবকগণ তাঁদের সন্তান/পোষ্যদের 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 সদ্যতোলা ২ কপি ও নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৯	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	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

৪ ৮০

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	স্কুল ব্যাংকিং	তাৎক্ষণিক	ক) হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড যথাযথভাবে পূরণ করে হিসাব খুলতে হবে। ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র-ছাত্রীগণ কিংবা ৩য় শ্রেণি হতে ১০ম শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীগণ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারেন। খ) চেকবই সরবরাহ করা হয় না। উইথড্রয়াল স্লিপের মাধ্যমে যে কোন সময় জমা টাকা উঠানো যায়। 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। স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণি শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে। ঘ) ছাত্র-ছাত্রীদের পক্ষে তাদের আইনানুগ অভিভাবক কর্তৃক হিসাবটি পরিচালিত হবে। স্কুল ত্যাগ করলে বা স্কুলে পড়াশুনা চালিয়ে যাওয়া সম্ভব না হলে ছাত্র-ছাত্রীর জমাকৃত অর্থ ফেরত পাওয়া যায়। ঙ) ন্যূনতম ১০০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। যেকোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র-ছাত্রীগণ তাঁদের হিসাবে জমা করতে পারবেন। চ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন সার্ভিস চার্জ/ফি কাটা হয় না। ছ) হিসাবধারীর জমাকৃত অর্থের উপর সঞ্চয়ী হারের ১% বেশি সুদ প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২১	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	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২২	সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় সুবিধাভোগীদের হিসাব খোলা	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড, ন্যূনতম ১০/- টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যায়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৩	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 আনয়নের লক্ষ্যে তাদের নামে ১০/- টাকার বিনিময়ে সঞ্চয়ী হিসাব খোলা যাবে। যে সব বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) পথ শিশু/ কর্মজীবী শিশু/কিশোরদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে আগ্রহী তাদের সঙ্গে চুক্তি সম্পাদনপূর্বক উক্ত হিসাব পরিচালনা করতে হবে।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৪	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	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	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৫	কৃষকদের হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২৬	লকার হিসাব	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও নমুনা স্বাক্ষরকার্ড।	অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	বাৎসরিক ভাড়া ছোট-২,০০০/- মাঝারি-২,৫০০/- বড়-৩,০০০/- জামানত বাবদ ৫,০০০/-	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/হিসাব খোলার কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
অটোমেটেড চালান (এ-চালান)							
১	এ-চালান এর মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে বিভিন্ন জমা গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের NID, TIN, BIN, জন্মসনদ বা প্রযোজ্য অন্যান্য ডকুমেন্ট	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
ঋণ হিসাব							
১	পল্লী ঋণ/কৃষি ভিত্তিক ঋণ	৭ দিন	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
২	শিল্প ঋণ	৩০ দিন	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	পাট ঋণ	নির্ধারিত সময়	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৪	চামড়া সেক্টর ঋণ	নির্ধারিত সময়	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৫	ঋণ অন্যান্য: সাধারণ/পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ (আবাসিক ও বাণিজ্যিক), পরিবহণ ঋণ, ক্ষুদ্র ঋণ, বিভিন্ন আমানত হিসাবের বিপরীতে ঋণ, অগ্রণী বিদেশ যাওয়ার লোন, গ্রীন ফাইন্যান্সিং, পারসোনাল লোন, এনি পারপাস লোন, সরকারী ভাতাভোগী মুক্তিযোদ্ধা ঋণ ইত্যাদি।	নির্ধারিত সময়	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল /সার্কেল/বিভাগীয় প্রধান
৬	বাণিজ্যিক ঋণ	১৫ দিন	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৭	এসএমই সেক্টর ঋণ: মাঝারী এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ ঋণ, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ ঋণ, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম, স্বল্প মেয়াদী এসএমই ঋণ (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার ঋণ)	নির্ধারিত সময়	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৮	রপ্তানি বাণিজ্য ঋণ	৭ দিন	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৯	আমদানি বাণিজ্য ঋণ	৭ দিন	ঐ	অনুমোদিত এডি শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১০	চলতি মূলধন ঋণ	৭ দিন	ঐ	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১১	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুকূলে হোলসেল সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) ঋণ	নির্ধারিত সময়	ঐ	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান

৪ dr

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১২	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	নির্ধারিত সময়	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ করতে হবে। চেক লিস্টে উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ঋণ প্রসেসিং ফি নেই।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১৩	পল্লী গৃহ নির্মাণ ঋণ 'অগ্রণী আবাস'	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১৪	ওভার ড্রাফট (Pay order limit under e-GP) ই-জিপিতে দাখিলতব্য পে-অর্ডার ইস্যুর নিমিত্ত ঋণ	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১৫	পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১৬	প্রযুক্তি বিকাশে অগ্রণী	সকল শাখা	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, দলিলাদি ও নমুনা ফরম।	ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
১৭	অগ্রণী রিবেট লোন স্কীম	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
১৮	প্রাণ ডেইরী লিমিটেড এর সরবরাহকারীদের ইনভয়েস এর বিপরীতে ঋণ	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান

৪ ৮০

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৯	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহনির্মাণ ঋণ	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
২০	পর্যটন খাতে হোটেল/মোটেল/থিম পার্ক এর কর্মচারীদের বেতন ভাতা পরিশোধের লক্ষ্যে ওয়ার্কি ক্যাপিটাল ঋণ/বিনিয়োগ সুবিধা	নির্ধারিত সময়	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	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান/অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
রেমিট্যান্স							
১	ডিডি, 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 ডিডির ক্ষেত্রে ০.১০% (ন্যূনতম ৩০/-) ও টিটি/অনলাইনের ক্ষেত্রে ১০-২০০/- টাকা	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিট্যান্স	নির্ধারিত সময়ে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র।	অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখায়	নির্ধারিত মূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স	ব্যাংক হিসাবে ২৪ ঘন্টা এবং স্পট ক্যাশ তাৎক্ষণিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ঘোষণাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ১. বিদেশ হতে ডিডি, টিটি, অনলাইনের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকায় রূপান্তর 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	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
বেতন ভাতাদি প্রদান							
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	নির্ধারিত সময়ে	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও এমপিও মোতাবেক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে শিক্ষক/কর্মচারীদের স্ব স্ব ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়।	হিসাব খোলার ফরম শাখায়/ব্যাংকের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	শিক্ষা উপবৃত্তি ও শিক্ষকদের টিউশন ফি প্রদান	তাৎক্ষণিক	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে ও প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত বিল অনুসারে।	হিসাব খোলার ফরম শাখায়/ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসরভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। মন্ত্রণালয়ের সাথে সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	শাখা পর্যায়ে	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৪	আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	তাৎক্ষণিক	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	শাখা পর্যায়ে	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	বয়স্ক ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর /টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। শাখা পর্যায়ে। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।		বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৬	বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা, দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সংবলিত আদেশনামার বই ও সুবিধাভোগীর নামে ব্যাংক হিসাব। সরকারি আদেশ মোতাবেক তালিকা অনুযায়ী।	শাখা পর্যায়ে	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
	<u>ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ও অন্যান্য সেবা</u>						
১	পিডিবি, ডেসা, ডেসকো, ডিপিডিসি এবং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	ইস্যুকৃত বিল মোতাবেক গ্রহণ।	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
২	ওয়াসার পানির বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৩	তিতাস, জালালাবাদ, বাখরাবাদ, কর্ণফুলী ও সুন্দরবন গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানীর গ্যাস বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	টিএন্ডটি বোর্ড এর টেলিফোন বিল গ্রহণ	লেনদেন কালীন সময়	-ঐ-	নির্ধারিত শাখায়	বিনামূল্যে	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান
৫	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	নির্ধারিত সময়ে	ব্যক্তি বা সংস্থা কর্তৃক কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাযথ আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে। উন্নত সমাজ ব্যবস্থা, সামাজিক মর্যাদাবোধ, ন্যায় বিচার এবং মানবাধিকার ইত্যাদি বিষয়সমূহ বিবেচনায় এনে প্রতি বছরের ব্যাংকের কর পরবর্তী নীট মুনাফার ৫% হিসেবে বরাদ্দকৃত অংশ নিম্নবর্ণিত খাতসমূহে অনুদান প্রদান করা হয়ঃ (ক) শিক্ষা (খ) স্বাস্থ্য (গ) আর্থিক অন্তর্ভুক্তি (ঘ) গ্রামীণ অবকাঠামো উন্নয়ন (ঙ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা (চ) খেলাধুলা (ছ) সাহিত্য, সংস্কৃতি ও সুকুমার শিল্প (জ) সামাজিক কল্যাণ (ঝ) গবেষণা ও উন্নয়ন (ঞ) পরিবেশ সংরক্ষণ (ট) সক্ষমতা বৃদ্ধি ও অন্যান্য।	সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	অনুদান	বিভাগীয় প্রধান সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৭১২৫৪০৩ ই-মেইল- dgmgbu@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন)
৬	আর্থিক অন্তর্ভুক্তির আওতায় ১০/- টাকার হিসাবধারীদের পুনঃঅর্থায়ন স্কীম	১ (এক) বছর	এই স্কীমের আওতায় ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য আবেদনকারীর আবশ্যিকভাবে ন্যূনতম ১০/- টাকার হিসাব থাকতে হবে। কাগজপত্রাদি : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (খ) জন্ম নিবন্ধন (গ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও অন্যান্য কাগজপত্র এই স্কীমের আওতায় ক্ষুদ্র/প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত নিম্ন আয়ের পেশাজীবী এবং প্রান্তিক/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীদের আয় উৎসারী কর্মকান্ড যেমনঃ- মুদি দোকানী, বইয়ের দোকান, চা-পান বিক্রেতা, ফুল বিক্রেতা, আচার পিঠা প্রস্তুত, হাস-মুরগী পালন, সবজী চাষ, কাঠ মিস্ত্রি, রং মিস্ত্রি, রড মিস্ত্রি, রাজ মিস্ত্রি, ইলেকট্রিশিয়ান, ফল সবজী বিক্রেতা, পত্রিকা বিক্রেতা, মৎস্য চাষ, বৃক্ষ রোপন, গবাদি পশু পালন ইত্যাদি কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ঋণের পরিমাণ গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- টাকা। ১ (এক) বছরে পরিশোধ করতে হবে।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান	অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান
৭	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কীম	৪ থেকে ১০ বছর	ঋণ গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ঋণ কার্যক্রমের আওতায় পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা ব্যবস্থাপক/ শাখা প্রধান	অঞ্চল প্রধান/সার্কেল প্রধান/বিভাগীয় প্রধান

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ মোতাবেক চাহিত তথ্য প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ হতে ২০ থেকে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ইমেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন (ওয়েব সাইটে নমুনা দেয়া আছে)।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার অফিস/ওয়েব সাইট	তথ্যমূল্য বাবদ প্রতি পৃষ্ঠা ২/- টাকা হারে সরকারী কোষাগারে জমা করতে হবে।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ই-মেইল: dgmabcd@agranibank.org www.agranibank.org বিকল্প দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫১৩৭৫২, ই-মেইল: agmabcd@agranibank.org	আপীল কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোনঃ ৯৫৮৫৭৪৮, ৯৫৮৫৭৪৯ ফ্যাক্স- ৯৫৬২৩৪৬ ই-মেইল: mdagrani@agranibank.org www.agranibank.org
৯	নিয়োগ	নির্ধারিত সময়সীমা	অনলাইনে আবেদনপত্রের ফরমেট পূরণ, জাতীয় পরিচয়পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র ও নাগরিকত্ব সনদ।	প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি (এইচ আর) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৮৭৪৩৬, ই-মেইল: dgmhrd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১০	নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	নির্ধারিত সময়ে	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলীর আলোকে প্রযোজ্য কাগজপত্র।	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলী সকল শাখায় প্রেরণ এবং তদানুযায়ী শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার নির্দেশনা প্রদান।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ই-মেইল: dgmabcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(বিএসইউসিডি) ফোনঃ ৯৫৫৩৯২২ ই-মেইল: gmcamlco@agranibank.org
১১	ডেবিট কার্ড ইস্যু	সর্বোচ্চ ৭ দিন	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম।	অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের বুখে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/- টাকা + ১৫% ভ্যাট	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান/ শাখা ব্যবস্থাপক	বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৬২২৪৯, ই-মেইল: dgmcard@agranibank.org
১২	অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং (এজেন্ট ব্যাংকিং)	সর্বোচ্চ ১ দিন	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম ও প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র। এজেন্ট নিয়োগের মাধ্যমে যেসব এলাকায় ব্যাংক শাখা নেই সেখানে ব্যাংকিং সেবা প্রদান (হিসাবখোলা, টাকা জমা, উত্তোলন, স্থানান্তর, ফরেন রেমিট্যান্স পরিশোধ, ইউটিলিটি বিল গ্রহণ ইত্যাদি)।	নির্ধারিত শাখা	ইউটিলিটি বিল- ১৫/- লোকাল রেমিট্যান্স- ০.২৫% ন্যূনতম ১০/-	এজেন্ট ব্যাংকিং এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	এজিএম, আইটি অ্যান্ড এমআইএস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৭১৪০৪, ই-মেইল: dgmit@agranibank.org

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ						
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ	৩০ দিন	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী।	সিএডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	উপ-মহাব্যবস্থাপক, সিএডি/বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫৫৫৩৮৮, ৯৫৫৪১৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org dgmcd@agranibank.org
২	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও আবগারী শুল্ক কেন্দ্রীয় ব্যাংকে জমাদান	৩০ দিন	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী।	সিএডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা প্রধান	উপ-মহাব্যবস্থাপক, সিএডি ফোনঃ ৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org
৩	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক বার্ষিক তথ্য প্রদানের তালিকা তথ্য কমিশনে প্রেরণ	৩০ দিন	সার্কেল/কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিবরণী।	ব্যাংকের ওয়েবসাইট/ বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org বিকল্প দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫১৩৭৫২ ফ্যাক্স-৯৫১৩৭৫২, ই-মেইল: agmcd@agranibank.org www.agranibank.org	আপীল কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন: ৯৫৮৫৭৪৮, ৯৫৮৫৭৪৯ ফ্যাক্স- ৯৫৬২৩৪৬, ই-মেইল: mdagrani@agranibank.org www.agranibank.org
৪	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	অঞ্চল কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী।	এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৭০৩১৯, ই-মেইল: dgmsmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(এসএমই)
৫	সিডিএফ এর জন্য ক্ষুদ্র ঋণের বিবরণী	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	অঞ্চল/কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী।	এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৭০৩১৯, ই-মেইল: dgmsmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(এসএমই)
৬	ক্ষুদ্র ঋণের ত্রৈমাসিক বিবরণী	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	অঞ্চল/কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী।	এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৭০৩১৯, ই-মেইল: dgmsmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(এসএমই)
৭	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (CAMLCO)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	ব্যাংকের একক এবং সাবসিডিয়ারী কোম্পানীসহ কনসোলিডেটেড চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন। বহিঃ নিরীক্ষা ফর্ম কর্তৃক আর্থিক বিবরণী নিরীক্ষান্তে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক তা জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েব সাইট এ প্রকাশ সম্পর্কিত সেবা প্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংকসহ অন্যান্য সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ফরেন করসপন্ডেন্ট এবং অর্থমন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ।	৭ দিন	নির্ধারিত আবেদনপত্র।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
৯	ব্যাংকের চূড়ান্ত হিসাব সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য বাংলাদেশ ব্যাংক ও মন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ এবং এতদসক্রান্ত নীতিমালা বাস্তবায়ন।	বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩ মাসের মধ্যে	RIT (Rationalized Input Template) এর মাধ্যমে।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৫৩৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
১০	ট্রেজারী ডিভিশনের ব্যাক অফিস হিসেবে বিনিয়োগ সম্পর্কিত বিবিধ সার্ভিস।	বাৎসরিক	প্রযোজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৫৩৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
১১	ড্রাফট/টিটি ডইং এগ্রিমেন্ট (বিভিন্ন ব্যাংকের সাথে সম্পাদিত এজেন্সি চুক্তির আওতায়)।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র।	আইটি এন্ড এফসিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	পারস্পরিক সন্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাসুল।	বিভাগীয় প্রধান আইটি এন্ড এফসিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৭০৬৪০, ৯৫৫৩৩১৯ ই-মেইল: dgmitd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (আইডি)
১২	হিসাবধারীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রেরণঃ (জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক ও দুদকের চাহিদা মতে)	৭ দিন	বিবরণী ও চাহিত অন্যান্য কাগজপত্র।	বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৪১৮৮ ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৩	ভ্যাট, উৎসে কর সংগ্রহপূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	বিবরণী ও অ্যাডভাইস।	সিএডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, সিএডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
১৪	আবগারী শুল্ক সংগ্রহপূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	বিবরণী ও অ্যাডভাইস।	বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৪১৮৮ ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি)
১৫	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ ও সন্ত্রাসী কাজে অর্থ যোগান প্রতিরোধ কার্যক্রম	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ২১ দিনের মধ্যে	বিবরণী ও অন্যান্য কাগজপত্র।	বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৪১৮৮ ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি)
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ							
১	প্রভিডেন্ট ফান্ডের হিসাব সংরক্ষণ, ব্যালেন্স কনফারমেশন ও সুদ প্রদান সম্পর্কিত সেবা।	বাৎসরিক	নির্ধারিত আবেদনপত্র। শাখা হতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাঁদা সংগ্রহপূর্বক হিসাবে জমা করণ ও বছর ভিত্তিক পিএফ হিসাবের ব্যালেন্স কনফারমেশন প্রদান। অর্থমন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বাৎসরিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান।	সিএডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
২	ব্যাংকের সার্বিক/মাস্টার বাজেট প্রণয়ন/বিভাজন/ বন্টন সম্পর্কিত সেবা।	বাৎসরিক	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক। মাঠ পর্যায় থেকে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, বাজেট প্রণয়ন, বিভাজন, বন্টন ও নিয়ন্ত্রণ।	সিএডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
৩	এমপ্লয়ীজ প্রভিডেন্ট ফান্ড ট্রাস্ট, সুপার এ্যানুয়েশন ফান্ড ট্রাস্ট ও গ্র্যাচুইটি ফান্ড ট্রাস্ট পরিচালনা।	ষাম্মাসিক	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক। ট্রাস্টের তহবিল গঠন ও বিনিয়োগপূর্বক সুদ/মুনাফা বন্টন।	সিএডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-৯৫৫৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (সিএফও)
৪	নিজস্ব ভবন নির্মাণ, শাখার রেনোভেশন ও শাখার আপগ্রেডেশন কাজ সম্পন্নকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	বিধি মোতাবেক কার্যাদেশে উল্লিখিত সময়সীমা	শাখা, আঞ্চলিক অফিস ও সার্কেল অফিসের চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	এস্টার্লিসমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এস্টার্লিসমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৬১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeeed@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(ইএন্ডই)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	ব্যাংকের নিজস্ব সম্পত্তি এবং অর্থ ঋণ আদালত ২০০৩ এর ৩৩(৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।	প্রচলিত বিধি মোতাবেক প্রক্রিয়ার সময়সীমা	সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের কাগজ পত্রাদি।	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এন্টালিসসমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৬১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeed@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(ইএন্ডই)
৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মেরামত ঋণ।	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৬৭৪৭৬, ই-মেইল: dgmgcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(সিপিআরএমডি)
৭	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার /বাইসাইকেল ক্রয় ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি।	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।	সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, সিপিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৬৭৪৭৬, ই-মেইল: dgmgcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(সিপিআরএমডি)
৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট/ বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান।	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৫৫৩৮১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন)
৯	সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৫৫৩৮১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন)
১০	পিআরএল মঞ্জুরি, দাবী নিষ্পত্তি, পদত্যাগের ছাড়পত্র প্রদান, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ট্রান্সফার, পোষ্টিং ও পদোন্নতি	৩০ দিন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৫৫৩৮১ ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন)
১১	পেনশন/গ্রাচুইটি মঞ্জুরি ও কর্মকর্তাদের আয়কর পরিশোধ	নির্ধারিত সময়	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃংখলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৫৫৩৮১ ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১২	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন সংরক্ষণ/কর্মকর্তাদের বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট প্রদান/ব্যখ্যা তলব ও সাময়িক বরখাস্ত/ উচ্চ শিক্ষার অনুমতি/ এসএস নং/পিএ নং প্রদান/ব্যক্তিগত নথি সংরক্ষণ/ সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কম্পিউটারে ডাটা সংরক্ষণ/কর্মকর্তাদের দুদক/জলা জজ কর্তৃক প্রদত্ত নোটিশ অবহিতকরণ।	নির্ধারিত সময়/ নিয়মিত	নির্ধারিত আবেদন ফরম।	এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ৯৫৫৫৩৮১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন)
১৩	সেইফ কাস্টডি লকার এর কর্পোরেট বীমা গ্রহণ	বাৎসরিক ভিত্তিতে	লকার ভাড়া সক্রান্ত বিবরণী শাখা/অঞ্চল থেকে সংগ্রহপূর্বক বীমা গ্রহণ করা হয়।	বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্যে	বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(বিএসইউসিডি)
১৪	ব্যাংকে দুর্নীতি, চুরি, অর্থ আত্মসাৎ, দায়িত্ব ও কর্তব্য অবহেলা ইত্যাদি নানাবিধ কারণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	২ থেকে ৬ মাস	১। অভিযোগপত্র। ২। অভিযোগ পত্রের জবাব। ৩। তদন্ত প্রতিবেদন (যদি তদন্ত হয়ে থাকে)। ৪। ম্যানকম(শুনানী)/ম্যানকম(শৃঙ্খলা) সভার সুপারিশ। ৫। কর্তৃপক্ষীয় অনুমোদন। ৬। কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ।	এইচআর ডিসিপ্লিন, গ্রিডেপেস এন্ড আপীল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরডিজেএ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-৯৫৭৭৭৮৯, ৯৫৭৭৭৯০ ই-মেইলঃ dgmdad@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (এইচআরডিজেএ)
১৫	সংক্ষুদ্ধ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আপীল সংক্রান্ত বিষয়ে সিদ্ধান্তের লক্ষ্যে ইসি কমিটিতে স্মারক উপস্থাপন।	১ মাস	১। আপীল আবেদন। ২। ইসি সভার স্মারক। ৩। ইসি সভার সিদ্ধান্ত। ৪। সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ পত্র।	এইচআর ডিসিপ্লিন, গ্রিডেপেস এন্ড আপীল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান এইচআরডিজেএ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-৯৫৭৭৭৮৯, ৯৫৭৭৭৯০ ই-মেইল: dgmdad@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক (এইচআরডিজেএ)
১৬	সেইফ, কাউন্টার ও ট্রানজিট লিমিট মঞ্জুরি	১০ দিন	প্রস্তাব প্রেরণের পূর্ববর্তী ০৩ মাসের নগদ গ্রহণ, প্রদান, ক্যাশ রেমিট্যান্স গ্রহণ, ক্যাশ রেমিট্যান্স প্রেরণ, স্পট ক্যাশ, নগদ স্থিতি ও নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্যাদি, প্রত্যয়নপত্র ও বিবরণী।	বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৫৪১৮৮ ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(বিএসইউসিডি)
১৭	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যানবাহন ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতর কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৮	স্টাফ বাস নিয়ন্ত্রণ ও বাস কার্ড ইস্যু	৭ দিন	নির্ধারিত ফরমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	২০/-	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)
১৯	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, চাপডোর, লকার, সাইনবোর্ড, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র, আগ্নেয়াস্ত্র সরবরাহ ও মেরামত, প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশনের জন্য স্টীল দ্রব্যাদি সরবরাহ ও মেরামত	কার্যদেশের শর্ত মোতাবেক	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)
২০	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আসবাবপত্র সরবরাহ ও মেরামত	কার্যদেশের শর্ত মোতাবেক	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)
২১	নতুন শাখা খোলা, শাখা স্থানান্তর ও বুথ স্থাপন	৯০ দিন	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ ও রিপোর্ট।	পিসিএমডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিনামূল্যে	বিভাগীয় প্রধান পিসিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৮৭১১৭ ই-মেইল: dgmcmd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএমডি)
২২	ব্যাংকের প্রয়োজনে এবং দায়িত্বরত গুদাম কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে এ ব্যাংকে ব্যবহৃত সাধারণ মুদ্রণ সামগ্রী, বিভিন্ন হিসাব খোলার ফরম, ভাউচার, খাম, বিভিন্ন প্রকার রেজিস্টার ও পেপার ইত্যাদি ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	নির্ধারিত সময়	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজিট ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী আইবিডিএ/এমও ডিএ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য আদায় করা হয়।	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৬০৭১৮ ই-মেইল: dgmcmd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)
২৩	ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখার চাহিদা অনুযায়ী সকল ধরনের এমআইসিআর ও ট্রেডিশনাল চেক বই, ডিডি, পে- অর্ডার, আইবিডিএ, আইবিসিএ,	নির্ধারিত সময়	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজিট ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী আইবিডিএ/এমও ডিএ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৬০৭১৮ ই-মেইল: dgmcmd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	এমওডিএ, এমওসিএ ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন (বাংলাদেশ) লিমিটেড, গাজীপুর/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ছাপানোর ব্যবস্থা করা।				আদায় করা হয়।		
২৪	আন্তর্জাতিক দরপত্র আহবানের মাধ্যমে নিরাপত্তা চেক বই, ডিডি, পে-অর্ডার মুদ্রণের জন্য বিদেশ থেকে সিবিএস-১ সিকিউরিটি চেক পেপার আমদানির জন্য এলসি খোলাসহ যাবতীয় কাজ করা।	নির্ধারিত সময়	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে আমদানি ও মুদ্রণের ব্যবস্থা গ্রহণ।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৬০৭১৮ ই-মেইল: dgmpsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)
২৫	বাৎসরিক ওয়াল ক্যালেন্ডার, ব্যাংকের ইনডেস্ক, আইডি কার্ড, ভিজিটিং কার্ড ইত্যাদি ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	নির্ধারিত সময়	ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫৬০৭১৮ ই-মেইল: dgmpsd@agranibank.org	মহাব্যবস্থাপক(পিসিএসডি)

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

৩) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স ফ্লোয়াড), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৫৯৯৮৭, ৯৫৭৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org	৭দিন
২.		উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান পিসিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৫৮৭১১৭, ৯৫৬০৯৪২ ই-মেইলঃ dgmcmd@agranibank.org	-
৩.		GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি ফোনঃ ৯৫৫৪১৮৮, ৯৫১৩৭৫২ ই-মেইলঃ dgmabcd@agranibank.org	-
৪.		সহকারী মহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স ফ্লোয়াড) ফোনঃ ৯৫৭৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmdsquad@agranibank.org	-
৫.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ শামস-উল ইসলাম ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও ফোন-৯৫৮৫৭৪৮, ৯৫৮৫৭৪৯ ফ্যাক্স- ৯৫৬২৩৪৬ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org	৩০ দিন

(মোঃ মাহবুবুর রহমান)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার

(রাওফা হক)
উপ-মহাব্যবস্থাপক