



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সিটিজেন্স চার্টার ২০২৪, (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)
অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়ের জন্য

তারিখ: ৩০/১২/২০২৪

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, 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 উদ্ভাবিত নতুন নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে উন্নততর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করে দেশে এবং বিদেশে একটি শীর্ষস্থানীয় ব্যাংকের মর্যাদা লাভ করাই অগ্রণী ব্যাংকের মূল লক্ষ্য। সেই লক্ষ্যে কর্মসম্পাদনে অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

* মোট শাখার সংখ্যা	:	৯৭৯
* শহুরে শাখার সংখ্যা	:	৪৭১
* গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	:	৫০৮
* উপশাখার সংখ্যা	:	২
* কর্পোরেট শাখার সংখ্যা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	:	৩৬
* আঞ্চলিক কার্যালয়	:	৫৩
* অনলাইন কম্পিউটারাইজড শাখা (কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার)	:	৯৭৯
* অথরাইজড ডিলার শাখা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	:	৪৩
* সার্কেল অফিস	:	১১
* হেড অফিসের বিভাগসমূহ	:	৩৭
* সাবসিডিয়ারী কোম্পানী	:	৪
* এটিএম বুথ (ব্যাংকের নিজস্ব ৬৮ + শেয়ারড ৩২২৬)	:	৩২৯৪
* ইসলামি ব্যাংকিং উইন্ডো	:	৬০
* অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং (এজেন্ট ব্যাংকিং)	:	৫৫১
* বৈদেশিক একচেঞ্জ হাউজ	:	৮৮
* 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 ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৬ ঘটিকা পর্যন্ত।
লেনদেনের সময়সূচী	:	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে অপরাহ্ন ৪ ঘটিকা পর্যন্ত।
সাক্ষ্য ব্যাংকিং	:	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী আপাতত বন্ধ।

৫

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সিটিজেনস চার্টার -২০২৪, প্রধান কার্যালয়ের জন্য (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. প্রতিশ্রুত সোসমূহ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
আমানত হিসাব খোলা						
১	নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলীর আলোকে পরিচালনা পর্যদের অনুমোদনের প্রেক্ষিতে	প্র/নয়	বিনামূল্যে	প্র/নয়	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২২৩৩৮৪১৮৮, ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org
২	ডেবিট কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক কর্তৃক পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম।	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম। আবেদন ফরমের লিংক	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের বুখে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/-টাকা+ ১৫% ভ্যাট	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২-৯৫৬২২৪৯ dgmcard@agranibank.org
ঋণ হিসাব						
১	পল্লী ঋণ/কৃষি ভিত্তিক ঋণ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, রুরাল ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ফোনঃ ০২৯৫১১৩৩১ dgmrcd@agranibank.org
২	শিল্প ঋণ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩	পাট ঋণ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
৪	চামড়া সেক্টর ঋণ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
৫	বাণিজ্যিক ঋণ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
৬	এসএমই সেক্টর ঋণ: মারারী 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)	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এসএমই ক্রেডিট ডিভিশনপ্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৭০৩১৯ dgmsmcd@agranibank.org
৭	রপ্তানি বাণিজ্য ঋণ	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অনুমোদিত এডি শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
৮	আমদানি বাণিজ্য ঋণ	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৯	চলতি মূলধন ঋণ	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
১০	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুকূলে হোলসেল সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) ঋণ	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ dgmcpcmd@agranibank.org
১১	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ ঋণ	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।	ঋণ প্রসেসিং ফি নেই।	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ dgmcpcmd@agranibank.org
১২	পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ ঋণ।	ঐ	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। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ dgmcpcmd@agranibank.org
১৩	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন স্কীম (প্রকল্প হিসেবে)	ঐ	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। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা	ত্রৈমাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য।	১৫ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ ও ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭ dgmcd1@agranibank.org dgmcd2@agranibank.org
বেতন ভাতাদি ও অন্যান্য সেবা						
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	MOU চুক্তি অনুযায়ী	প্র/নয়	বিনামূল্যে	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর থেকে প্রাপ্ত বেতনের স্মারক তাৎক্ষণিক শাখায় প্রেরণ করা হয়	উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্ল্যানিং কো-অর্ডিনেশন এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২৯৫৮৭১১৭ dgmcmd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	আর্মি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	MOU চুক্তি অনুযায়ী	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্ল্যানিং কো-অর্ডিনেশন এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২৯৫৮৭১১৭ dgmcmd@agranibank.org
৩	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	উপকাভোগীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	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	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৪৭১১২৫৮৮ ই-মেইল- dgmgbu@agranibank.org
৪	নিয়োগ	বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি/ নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে	অনলাইনে আবেদনপত্রের ফরমেট পূরণ, জাতীয় পরিচয়পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র ও নাগরিকত্ব সনদ। প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধিতব্য	নির্ধারিত সময়সীমা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান এইচআরপিডিওডি (এইচ আর) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৫৭৩৫৫, ই-মেইল: dgmhrd@agranibank.org
২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ						
১	১০ বৎসরের অধিক সময়ের অদাবীকৃত হিসাবের স্থিতি কেন্দ্রীয় ব্যাংকে প্রেরণ	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য আনয়নের মাধ্যমে	শাখা থেকে প্রেরিতব্য অ্যাডভাইস ও বিবরণী।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিএডি/বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ২২৩৩৮৫৩৮৮, ২২২৩৩৮৪১৮৮ dgmcd@agranibank.org dgmecd@agranibank.org
২	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও উৎসে কর সরকারি কোষাগারে জমাদান	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য এবিএল লেটার সফটওয়্যারের মাধ্যমে আনয়ন।	এবিএল লেটার সফটওয়্যারে এন্ট্রি প্রদান	বিনামূল্যে	এনবিআর এর চাহিদা মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সিএডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৫৩৮৮ dgmcd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য আনয়নের মাধ্যমে	অঞ্চল কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ২২২৩৩৯০৩১৯, ই-মেইল: dgmsmcd@agranibank.org
৪	মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	কোনো গ্রাহকের এক দিনের নগদ লেনদেনের পরিমাণ ১০ লক্ষ বা তদুর্ধ্ব এবং কোনো সন্দেহজনক লেনদেন হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে মাসিক বিবরণী প্রেরণ।	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, মানি লন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২৯৫১২০০৯ dgmaml@agranibank.org
৫	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 করেসপন্ডেন্ট এবং অর্থমন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ।	জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রকাশের মাধ্যমে	বহিঃ নিরীক্ষা ফর্ম এর আবেদন। সম্পাদিত চুক্তি সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনামুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮ ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org
৬	ব্যাংকের চূড়ান্ত হিসাব সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য বাংলাদেশ ব্যাংক ও মন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ এবং এতদসক্রান্ত নীতিমালা বাস্তবায়ন।	বহিঃ নিরীক্ষা ফর্ম কর্তৃক আর্থিক বিবরণী নিরীক্ষার মাধ্যমে	RIT (Rationalized Inpute Template) এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩ মাসের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org
৭	ট্রেজারী ডিভিশনের ব্যাক অফিস হিসেবে বিনিয়োগ সম্পর্কিত বিবিধ সার্ভিস।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রযোজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮, ই-মেইল: dgmcd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৮	অন্য ব্যাংকের সাথে সেবা প্রদান সংক্রান্ত চুক্তি সম্পাদন	MOU চুক্তি অনুযায়ী	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সংবলিত চুক্তিপত্র।	পারস্পরিক সন্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাশুল।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, আইটি এন্ড এফসিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৭০৬৪০, ৯৫৫৩৩১৯ ই-মেইল: dgmitd@agranibank.org
৯	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইন্টেলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক ও দুদকের চাহিদা মতে তথ্য প্রদান)	ডাক/পত্র মারফত/ ই-মেইল এর মাধ্যমে	বিভাগীয় অনুমোদনপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩৩৮৪১৮৮ dgmbcd@agranibank.org
১০	আবগারী শুল্ক সংগ্রহপূর্বক জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ	শাখাসমূহ থেকে সংগ্রহ করে চালানের মাধ্যমে রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা	চালান ও বিবরণী	বিনামূল্যে	মাস শেষ হওয়ার পরবর্তী ৭ দিনের মধ্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩৩৮৪১৮৮ dgmbcd@agranibank.org
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						
১	প্রভিডেন্ট ফান্ডের হিসাব সংরক্ষণ, ব্যালেন্স কনফারমেশন ও সুদ প্রদান সম্পর্কিত সেবা।	অর্থমন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বাৎসরিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান।	নির্ধারিত আবেদনপত্র। শাখা হতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাঁদা সংগ্রহপূর্বক হিসাবে জমা করণ ও বছর ভিত্তিক পিএফ হিসাবের ব্যালেন্স কনফারমেশন প্রদান।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮ dgmcd@agranibank.org
২	ব্যাংকের সার্বিক/মাস্টার বাজেট প্রণয়ন/বিভাজন/ বণ্টন সম্পর্কিত সেবা।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক।	মাঠ পর্যায় থেকে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, বাজেট প্রণয়ন, বিভাজন, বণ্টন ও নিয়ন্ত্রণ।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮ dgmcd@agranibank.org
৩	এমপ্লয়ীজ প্রভিডেন্ট ফান্ড ট্রাস্ট, সুপার এ্যানুয়েশন ফান্ড ট্রাস্ট ও গ্র্যাচুইটি ফান্ড ট্রাস্ট পরিচালনা।	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক। ট্রাস্টের তহবিল গঠন ও বিনিয়োগপূর্বক সুদ/মুনাফা বণ্টন।	প্র/নয়	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩৩৮৫৩৮৮ dgmcd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪	ব্যাংকের নিজস্ব ভবন নির্মাণ, শাখার রেনোভেশন ও শাখার আপগ্রেডেশন কাজ সম্পন্নকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	শাখা, আঞ্চলিক অফিস ও সার্কেল অফিসের চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	প্রস্তাব ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক কার্যাদেশে উল্লিখিত সময়সীমা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , এস্টাব্লিশমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২২৩৩৮১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeed@agranibank.org
৫	ব্যাংকের নিজস্ব সম্পত্তি এবং অর্থ ঋণ আদালত ২০০৩ এর ৩৩(৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখা অঞ্চল ও সার্কেলের কাগজপত্রাদি।	নির্ধারিত মূল্যে	প্রচলিত বিধি মোতাবেক প্রক্রিয়ার সময়সীমা	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , এস্টাব্লিশমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২২৩৩৮১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeed@agranibank.org
৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মেরামত ঋণ।	প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঋণ প্রদান কার্যালয় হতে প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র। সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নীতিমালা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, ই-মেইল: dgmgcd@agranibank.org
৭	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসা ইকেল ক্রয় ঋণ ও অগ্রীম মঞ্জুরি।	প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঋণ প্রদান কার্যালয় হতে প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রমাণক কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশ পত্র।সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নীতিমালা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩৩৮৭৪৭৬, ই-মেইল: dgmgcd@agranibank.org
৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট/বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান।	আঞ্চলিক কার্যালয়ের সুপারিশসহ ফরোয়ার্ডিং	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩-৫ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org
৯	সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঞ্জুরি	অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নিয়মিত	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান , এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০	পিআরএল মঞ্জুরি, দাবী নিষ্পত্তি, পদত্যাগের ছাড়পত্র প্রদান, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ট্রান্সফার, পোস্টিং ও পদোন্নতি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫১১ ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org
১১	পেনশন/গ্রাচুইটি মঞ্জুরি ও কর্মকর্তাদের আয়কর পরিশোধ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫১১ ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org
১২	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন সংরক্ষণ/কর্মকর্তাদের বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট প্রদান/ব্যাখ্যা 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।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	নির্ধারিত আবেদন ফরম। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২৩৩৮৮৫১১ ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org
১৩	সেইফ কাস্টডি লকার এর কর্পোরেট বীমা গ্রহণ	গোপন কোর্টেশনের মাধ্যমে সর্বোচ্চ দরদাতাকে বীমা প্রদান	লকার ভাড়া সক্রান্ত বিবরণী শাখা/অঞ্চল থেকে সংগ্রহপূর্বক বীমা গ্রহণ করা হয়। বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্যে	বাৎসরিক ভিত্তিতে	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২২৩৩৮৪১৮৮, ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org
১৪	ব্যাংকে দুর্নীতি, চুরি, অর্থ আত্মসাৎ, দায়িত্ব ও কর্তব্য অবহেলা ইত্যাদি নানাবিধ কারণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ গঠন ও বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	সংঘটিত ঘটনার সঠিক তদন্তের মাধ্যমে	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।	বিনামূল্যে	২ থেকে ৬ মাস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-২২২৩৩৫৭৭৮৯ ই-মেইলঃ dgmdad@agranibank.org
১৫	সংক্ষুদ্ধ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আপীল সংক্রান্ত বিষয়ে সিদ্ধান্তের লক্ষ্যে ইসি কমিটিতে স্মারক উপস্থাপন।	আপীল আবেদনের মাধ্যমে	১। আপীল আবেদন। ২। ইসি সভার স্মারক। ৩। ইসি সভার সিদ্ধান্ত। ৪। সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-২২২৩৩৫৭৭৮৯ ই-মেইল: dgmdad@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৬	সেইফ, কাউন্টার ও ট্রানজিট লিমিট মঞ্জুরি	শাখা কর্তৃক আবেদনের মাধ্যমে	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।	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিসিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩৩৮৪১৮৮ ই-মেইল: dgmbcd@agranibank.org
১৭	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যানবাহন ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	টেন্ডার প্রদানের মাধ্যমে	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ dgmcSD@agranibank.org
১৮	ষ্টাফ বাস নিয়ন্ত্রণ ও বাস কার্ড ইস্যু	নির্ধারিত ফরমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের মাধ্যমে।	নির্ধারিত ফরমে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন। পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	২০/-	৭ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ dgmcSD@agranibank.org
১৯	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, চাপডোর, লকার, সাইনবোর্ড, অগ্নি নির্বাপক যন্ত্র, আয়লাস্ট্র সরবরাহ ও মেরামত, প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশনের জন্য স্টীল দ্রব্যাদি সরবরাহ ও মেরামত	শাখার চাহিদা মোতাবেক	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। পিসিএসডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcSD@agranibank.org
২০	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আসবাবপত্র সরবরাহ ও মেরামত	শাখার চাহিদা মোতাবেক	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩২৯৩ ই-মেইল: dgmcSD@agranibank.org
২১	নতুন শাখা খোলা, শাখা স্থানান্তর ও বুথ স্থাপন	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবনা, সম্ভাব্যতা জরিপ ও রিপোর্ট। পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৫৭০৫৪ dgmpcmd@agranibank.org
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।	টেন্ডার প্রদানের মাধ্যমে	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/এমওডিএ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য আদায় করা হয়।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: dgmpsd@agranibank.org

৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৩	ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখার চাহিদা অনুযায়ী সকল ধরনের এমআইসিআর ও ট্রেডিশনাল চেক বই, ডিডি, পে-অর্ডার, আইবিডিএ, আইবিসিএ, এমওডিএ, এমওসিএ ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন (বাংলাদেশ) লিমিটেড, গাজীপুর/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজন্স ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজন্স ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন। পিসিএসডি (মুদ্রন), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী আইবিডিএ/এমওডি এ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য আদায় করা হয়।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ dgmpsd@agranibank.org
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	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে আমদানি ও মুদ্রণের ব্যবস্থা গ্রহণ।	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজন্স ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন। পিসিএসডি (মুদ্রন), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: dgmpsd@agranibank.org
২৫	বাৎসরিক ওয়াল ক্যালেন্ডার, ব্যাংকের ইনডেক্স, আইডি কার্ড, ডিজিটিং কার্ড ইত্যাদি ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা। পিসিএসডি (মুদ্রন), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	কার্যাদেশের শর্তানুযায়ী	উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: dgmpsd@agranibank.org

৩) সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয়:

- ৩.১ বর্ণিত প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
- ৩.২ প্রয়োজনীয় ফিস যথাযথ প্রক্রিয়ায় পরিশোধ করা।
- ৩.৩ অনুসরণীয় নির্দেশনা পরিপালন করা।
- ৩.৪ সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।
- ৩.৫ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান করা।
- ৩.৬ সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৫

8) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত 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 (অনিক)	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p> <p>জনাব দেবব্রত পাল উপ-মহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স স্কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ dgmmidsquad@agranibank.org</p>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>মোহাম্মদ ফজলুল করিম মহাব্যবস্থাপক GRS আপীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩৩৫৬২৭১ ই-মেইলঃ gmcamlco@agranibank.org</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>মো: আনোয়ারুল ইসলাম প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন- ০২২২৩৩৫৬৯৫৪, ০২২২৩৩৫৫৭৪৯ ই-মেইলঃ mdagrani@agranibank.org ওয়েব: www.agranibank.org</p>	৬০ কার্যদিবস



(মোঃ মাহফুজুল হক সরকার)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার



(মোঃ আবু বককর সিদ্দিক)
উপ-মহাব্যবস্থাপক

