



অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি.  
ব্রাঞ্ছ অ্যান্ড সার্ভিসিডিইয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  
বিষয়ঃ সিটিজেন্স চার্টার ২০২৫, (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)  
অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়ের জন্য

তারিখ: ২৯/১২/২০২৫

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 উত্তীর্ণে 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. প্রতিশুত্রিবদ।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি. এর শাখা ও কার্যালয়সমূহ

* মোট শাখার সংখ্যা	:	৯৭৯
* শহরে শাখার সংখ্যা	:	৪৬৪
* গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	:	৫১৫
* উপশাখার সংখ্যা	:	২
* কর্ণেলেট 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
* এটিএম বুথ (ব্যাংকের নিজস্ব ৬৮ + শেয়ারড ৩২২৬)	:	৩২৯৪
* ইসলামি ব্যাংকিং উইন্ডো	:	৬০
* 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।
- সান্ধ্য ব্যাংকিং : বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী আপাতত বন্ধ।

অগ্রণী ব্যাংক পিএলসি।

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

**বিষয়ঃ সিটিজেন্স চার্টার -২০২৫, প্রধান কার্যালয়ের জন্য (সংশোধন/পরিবর্তনযোগ্য)।**

**১. ভিশন ও মিশনঃ**

ভিশনঃ আন্তর্জাতিক মানের উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, দক্ষতা, গুণগতমান, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং স্থিতিশীল তারলয় সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে দেশের নেতৃত্বাধীন রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হওয়া।  
মিশনঃ সরকারের অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত খাত, বৃপ্তিকল্প ২০৪১ এবং ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SGD), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে নেতৃত্বকা ও স্বচ্ছতার সাথে পেশাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সংমিশ্রণে সর্বোচ্চ দক্ষতা অর্জন পূর্বক ব্যবসায়িক মীতি ও পদ্ধতি উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রাহক এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী উভয়ের কল্যাণ সাধন করা।

**২. প্রতিশ্রুত সোসমহ**

**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
	<b>আমানত হিসাব খোলা</b>					
১	নতুন আমানত স্থীর চালুকরণ	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলীর আলোকে পরিচালনা পর্যবেক্ষণের অনুমোদনের প্রক্ষেত্রে	প্র/নয়	বিনামূল্যে	প্র/নয়	সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২২৩০৮৪১৮৮, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmbcd@agranibank.org">dgmbcd@agranibank.org</a>
২	ডেবিট কার্ড ইস্যু	শাখা থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক কর্তৃক পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফরম। <a href="#">আবেদন ফরমের লিঙ্ক</a>	গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নথিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। হিসাব খোলার আবেদন ফরম। আবেদন ফরমের লিঙ্ক	ইস্যু/নবায়ন চার্জ ২৫০/- টাকা। অন্য ব্যাংকের বুথে প্রতি ট্রানজেকশন ১০-১৫/টাকা+ ১৫% ভ্যাট	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস	মোঃ সেলিম রেজা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান (অতিরিক্ত দায়িত্ব) কার্ড ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২-৯৫৬২৪৯ <a href="mailto:dgmcard@agranibank.org">dgmcard@agranibank.org</a>
	<b>খাগ হিসাব</b>					
১	পঞ্জী খাগ/কৃষি ডিভিক খাগ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাৱ প্ৰেৰণের ডিভিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমৰ্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।  ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	আ, ন, ম, আলী হায়দার উপমহাব্যবস্থাপক, বুরাল ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ফোনঃ ০২৯৫১১৩০১ <a href="mailto:dgmred@agranibank.org">dgmred@agranibank.org</a>
২	শিল্প খাগ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাৱ প্ৰেৰণের ডিভিতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমৰ্থনে প্রযোজ্য 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	মোঃ আঃ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ ০২৪৭১১৪৮৭, <a href="mailto:dgmicd1@agranibank.org">dgmicd1@agranibank.org</a> <a href="mailto:dgmicd2@agranibank.org">dgmicd2@agranibank.org</a>
৩	পাট খাগ	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে	আবেদনপত্র, আবেদনের সমৰ্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোঃ আঃ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা			ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, dgmicd1@agranibank.org dgmicd2@agranibank.org
৮	চামড়া সেটের খণ্ড	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোঃ আশ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইভাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, dgmicd1@agranibank.org dgmicd2@agranibank.org
৫	বাণিজ্যিক খণ্ড	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	মোঃ আশ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইভাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, dgmicd1@agranibank.org dgmicd2@agranibank.org
৬	এসএমই সেটের খণ্ড: মাঝারী এন্টারপ্রাইজ খণ্ড, ক্ষুদ্র এন্টারপ্রাইজ খণ্ড, ক্ষুদ্র ও মাইক্রো ক্রেডিট, কটেজ এন্টারপ্রাইজ খণ্ড, সিএমএস খাতে ক্রেডিট গ্যারান্টি স্কীম, স্বল্প মেয়াদী এসএমই খণ্ড (সিএমএসএমই এর আওতায় সকল প্রকার খণ্ড)	কর্পোরেট শাখা/সার্কেল হতে প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৭০৩১৯ dgmsmcd @agranibank.org
৭	রপ্তানি বাণিজ্য খণ্ড	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অনুমোদিত এতি শাখা।	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোঃ আশ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইভাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, dgmicd1@agranibank.org dgmicd2@agranibank.org
৮	আমদানি বাণিজ্য খণ্ড	ঐ	ঐ	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোঃ আশ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইভাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, dgmicd1@agranibank.org dgmicd2@agranibank.org
৯	চলাতি মূলধন খণ্ড	ঐ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও	নির্ধারিত মূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোঃ আশ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইভাস্ট্রিয়াল ক্রেডিট

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
			সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।			ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, <a href="mailto:dgmicd1@agranibank.org">dgmicd1@agranibank.org</a> <a href="mailto:dgmicd2@agranibank.org">dgmicd2@agranibank.org</a>
১০	বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুকূলে হোলসেল সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) খণ্ড	ঞ্চ	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	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক , ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ <a href="mailto:dgmcperm@agranibank.org">dgmcperm@agranibank.org</a>
১১	সরকারি কর্মচারীদের অনুকূলে গৃহ নির্মাণ খণ্ড	ঞ্চ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম ইত্যাদি এবং শাখা, অঞ্চল ও সার্কেলের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: অগ্রণী ব্যাংকের সকল শাখা।	খণ্ড প্রসেসিং ফি নেই।	৩০ কার্যদিবস	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক , ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ <a href="mailto:dgmcperm@agranibank.org">dgmcperm@agranibank.org</a>
১২	পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্চের কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ খণ্ড।	ঞ্চ	আবেদনপত্র, আবেদনের সমর্থনে প্রযোজ্য কাগজপত্র, দলিলাদি ও নমুনা ফরম। প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশন/সার্কেল প্রধান/অঞ্চল প্রধান/শাখা ব্যবস্থাপকের অঙ্গিত ক্ষমতা অনুযায়ী খণ্ড ও অগ্রণী মঞ্চের করা হয়। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক , ক্রেডিট পলিসি এন্ড ক্রেডিট রিস্ক ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ০২৯৫৬৭৪৭৬ <a href="mailto:dgmcperm@agranibank.org">dgmcperm@agranibank.org</a>
১৩	পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা খাতে পুনঃঅর্থায়ন ক্ষীম (প্রকল্প হিসেবে)	ঞ্চ	খণ্ড গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যাবতীয় কাগজপত্রাদি। বিভিন্ন ধরনের ৫২টি পরিবেশ বান্ধব পণ্য উৎপাদন/প্রতিষ্ঠা/সেবা প্রদানের লক্ষ্যে খণ্ড কার্যক্রমের আওতায় পুনঃ অর্থায়ন সুবিধা প্রদান করা হয়। আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: ব্যাংকের সকল শাখা	গ্রেমাসিক কিসিতে পরিশোধযোগ্য।	১৫ কার্যদিবস	মোঃ আঃ করিম মিয়া উপমহাব্যবস্থাপক, ইন্ডিস্ট্রিয়াল ক্রেডিট ডিভিশন-১ এবং ২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, ফোনঃ০২৪৭১১১৪৮৭, <a href="mailto:dgmicd1@agranibank.org">dgmicd1@agranibank.org</a> <a href="mailto:dgmicd2@agranibank.org">dgmicd2@agranibank.org</a>
	<u>বেতন ভাতাদি ও অন্যান্য সেবা</u>					
১	বেসরকারি শিক্ষক/কর্মচারীদের বেতন/ভাতা/অনুদান প্রদান	MOU চুক্তি অনুযায়ী	প/নয়	বিনামূল্যে	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর থেকে প্রাপ্ত বেতনের স্মারক তাৎক্ষণিক শাখায় প্রেরণ করা হয়	খোদকার লুৎফুল করীর উপমহাব্যবস্থাপক, প্লানিং কো-অর্ডিনেশন এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২৯৫৮৭১১৭ <a href="mailto:dgmpcmd@agranibank.org">dgmpcmd@agranibank.org</a>
২	আর্থ পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	MOU চুক্তি অনুযায়ী	পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সংবলিত সরকারী আদেশনামা (পিপিও) এবং পেনশন গ্রহীতার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	খোদকার লুৎফুল করীর উপমহাব্যবস্থাপক, প্লানিং কো-অর্ডিনেশন

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			নামে ব্যাংক হিসাব।			এন্ড মার্কেটিং ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ০২৯৫৮৭১১৭ dgmcmd@agranibank.org
৩	সামাজিক দায়বদ্ধতা (CSR)	উপকারভোগীর 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 নিয়ন্ত্রিত খাতসমূহে অনুদান প্রদান করা হয়ঃ (ক) শিক্ষা (খ) স্বাস্থ্য (গ) আর্থিক অন্তর্ভুক্তি (ঘ) গ্রামীণ অবকাঠামো উন্নয়ন (ঙ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপন (চ) খেলাধুলা (ছ) সাহিত্য, সংস্কৃতি ও সুকুমার শিল্প (জ) সামাজিক কল্যাণ (ঝ) গবেষণা ও উন্নয়ন (ঝঝ) পরিবেশ সংরক্ষণ (ট) সক্ষমতা বৃক্ষি ও অন্যান্য। সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	অনুদান	৩০ কার্যদিবস	আসমা জামান উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান সাসটেইনবল ফাইন্যান্স ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৪৭১১২৫৮৮ ই-মেইল- dgmgbu@agranibank.org
৮	নিয়োগ	বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংকার্স সিলেকশন কমিটি/ নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে	অনলাইনে আবেদনপত্রের ফরমেট পূরণ, জাতীয় পরিচয়পত্র, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র ও নাগরিকত্ব সনদ। প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধত্বয়	নির্ধারিত সময়সীমা	শাহীনুর বেগম উপমহাব্যবস্থাপক 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	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সিএডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২৯৫৬৫০৫৫ dgmcad@agranibank.org ও সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২২৩৩৮৪১৮৮, ই-মেইল: dgbcd@agranibank.org
২	এনবিআর এর নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন কর, ভ্যাট ও উৎসে কর সরকারি	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য এবিএল লেটার	এবিএল লেটার সফটওয়্যারে এন্ট্রি প্রদান	বিনামূল্যে	এনবিআর এর চাহিদা মোতাবেক	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	কোষাগারে জমাদান	সফটওয়্যারের মাধ্যমে আনয়ন।				সিএডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩০৮৫০৮৮ dgmcad@agranibank.org
৩	অর্থনৈতিক সমীক্ষা	শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট তথ্য আনয়নের মাধ্যমে	অঞ্চল কর্পোরেট শাখা হতে প্রেরিত বিবরণী।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রতিঠানের চাহিদা অনুযায়ী	মোঃ আব্দুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান (অতিরিক্ত দায়িত্ব), এসএমই ক্রেডিট ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ২২২৩০৯০৩১৯, ই-মেইলঃ dgmsmcd@agranibank.org
৪	মানি লভারিং প্রতিরোধে CTR ও STR বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	কোনো গ্রাহকের এক দিনের নগদ লেনদেনের পরিমাণ ১০ লক্ষ বা তদুর্ধ এবং কোনো সদেহজনক লেনদেন হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে মাসিক বিবরণী প্রেরণ।	নির্ধারিত নমুনা ফরম অনুযায়ী GoAML সফটওয়্যার এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে	মোঃ কামাল হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, মানি লভারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২৯৫১২০০৯ dgmamld@agranibank.org
৫	ব্যাংকের একক এবং সাবসিডিয়ারী কোম্পানীসহ কনসোলিডেটেড চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন। বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম কর্তৃক অর্থিক বিবরণী নিরীক্ষাতে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক তা জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েব সাইট এ প্রকাশ সম্পর্কিত সেবাপ্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংকসহ অন্যান্য সকল ব্যাংক ও আর্থিকপ্রতিষ্ঠান, ফরেণ করেসপণ্ডেন্ট এবং অর্থনৈতিকগালয়ে সরবরাহকরণ।	জাতীয় পত্রিকায় এবং ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রকাশের মাধ্যমে	বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম এর আবেদন। সম্পাদিত চৃত্তি সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ-২২৩০৮৫০৮৮ ই-মেইলঃ dgmcad@agranibank.org
৬	ব্যাংকের চূড়ান্ত হিসাব সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য বাংলাদেশ ব্যাংক ও মন্ত্রণালয়ে সরবরাহকরণ এবং এতদসক্রান্ত নীতিমালা বাস্তবায়ন।	বহিঃ নিরীক্ষা ফার্ম কর্তৃক অর্থিক বিবরণী নিরীক্ষার মাধ্যমে	RIT (Rationalized Input Template) এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	বছর শেষ হওয়ার পরবর্তী ৩ মাসের মধ্যে	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ-২২৩০৮৫০৮৮, ই-মেইলঃ dgmcad@agranibank.org
৭	ট্রেজারী ডিভিশনের ব্যাক অফিস হিসেবে বিনিয়োগ সম্পর্কিত বিবিধ সার্ভিস।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রযোজ্য বিবরণী ও কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	বাংসরিক	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান,

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের 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 সম্মতির মাধ্যমে নির্ধারিত মাশুল।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩০৮৫০৮৮, ই-মেইল: dgmcad@agranibank.org
৯	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, সেন্ট্রাল ইনসিলিজেন্স সেল, বাংলাদেশ ব্যাংক ও দুরকের চাহিদা মতে তথ্য প্রদান)	ডাক/পত্র মারফত/ ই-মেইল এর মাধ্যমে	বিভাগীয় অনুমোদনপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩০৮৪১৮৮ dgmitd@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	সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩০৮৪১৮৮ dgmbcd@agranibank.org
	২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ					
১	প্রতিবেদ ফার্ডের হিসাব সংরক্ষণ, ব্যালেন্স কনফারমেশন ও সুদ প্রদান সম্পর্কিত সেবা।	অর্থমন্ত্রালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বাংসরিক ডিভিতে সুদ প্রদান।	নির্ধারিত আবেদনপত্র। শাখা হতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চীদা সংগ্রহপূর্বক হিসাবে জমা করণ ও বছর তিক্তিক পিএফ হিসাবের ব্যালেন্স কনফারমেশন প্রদান।	বিনামূল্যে	বাংসরিক	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩০৮৫০৮৮ dgmcad@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	বাংসরিক	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩০৮৫০৮৮ dgmcad@agranibank.org
৩	এমপ্রয়ীজ প্রতিবেদন্ত ফান্ড ট্রান্স্ট, সুপার এ্যান্যুয়েশন ফান্ড ট্রান্স্ট ও গ্র্যাচুইটি ফান্ড	ব্যাংকের নীতিমালা মোতাবেক।	প্র/নয়	বিনামূল্যে	বাংসরিক	মোঃ ওমর ফারুক উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	ট্রান্স পরিচালনা।	ট্রান্স্ট্রে তহবিল গঠন ও বিনিয়োগপূর্বক সুদ/শুনাফা বঢ়ন।				প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন-২২৩০৮৫৮৮ dgmcad@agranibank.org
৮	ব্যাংকের নিজস্ব ভবন নির্মাণ, শাখার রেনোভেশন ও শাখার আপগ্রেডেশন কাজ সম্পন্নকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	শাখা, আঞ্চলিক অফিস ও সার্কেল অফিসের চাহিদা পত্রের তিপ্পত্তি এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	প্রস্তাব ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক কার্যাদেশে উল্লিখিত সময়সীমা	জুলফিকার জাহির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এস্টারিসমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২২৩০৮১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeed@agranibank.org
৫	ব্যাংকের নিজস্ব সম্পত্তি এবং অর্থ খণ্ড আদালত ২০০৩ এর ৩০(৭) ধারায় প্রাপ্ত সম্পত্তির উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।	পরিচালনা পর্যবেক্ষণের অনুমোদন অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট শাখা অঞ্চল ও সার্কেলের কাগজপত্রাদি।	নির্ধারিত মূল্যে	প্রচলিত বিধি মোতাবেক প্রক্রিয়ার সময়সীমা	জুলফিকার জাহির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এস্টারিসমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন : ২২২৩০৮১৬৭৪, ই-মেইল: dgmeed@agranibank.org
৬	ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মেরামত খণ্ড।	প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের খণ্ড 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	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩০৮৭৪৭৬, ই-মেইল: dgmgcd@agranibank.org
৭	গাড়ী/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার/বাইসা ইকেল ক্রয় খণ্ড ও অগ্রীম মঙ্গুরি।	প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের খণ্ড 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	মোঃ আবদুল মোতালিব উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, সিপিসিআরএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ২২৩০৮৭৪৭৬, 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	মোঃ সাইফুল আমির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি (পিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩০৮৮৫১১, ই-মেইল: dgmpd@agranibank.org
৯	সকল প্রকার ছুটি/ভাতা মঙ্গুরি	অর্পিত ক্ষমতা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজপত্রাদি। এইচআরপিডিওডি	বিনামূল্যে	নিয়মিত	মোঃ সাইফুল আমির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান ,

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		অনুমোদনক্রমে	প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।			এইচআরপিডিওডি (পিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpd@agranibank.org">dgmpd@agranibank.org</a>
১০	পিআরএল মঙ্গুরি, দারী নিষ্পত্তি, পদত্যাগের ছাড়পত্র প্রদান, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ট্রান্সফার, পোষ্টিং ও পদোন্নতি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোৎসাইফুল আমির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি (পিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpd@agranibank.org">dgmpd@agranibank.org</a>
১১	পেনশন/গ্রাচাহাইটি মঙ্গুরি ও কর্মকর্তাদের আয়কর পরিশোধ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটি সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, শৃঙ্খলা ও অডিট সক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	মোৎসাইফুল আমির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি (পিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpd@agranibank.org">dgmpd@agranibank.org</a>
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 দুর্দক্ষণ/জ্ঞান কর্তৃক প্রদত্ত নোটিশ অবহিতকরণ।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	নির্ধারিত আবেদন ফরম। এইচআরপিডিওডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বাংসরিক	মোৎসাইফুল আমির উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরপিডিওডি (পিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২৩৩৮৮৫১১, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpd@agranibank.org">dgmpd@agranibank.org</a>
১৩	সেইফ কাস্টডি লকার এর কর্পোরেট বীমা গ্রহণ	গোপন কোটেশনের মাধ্যমে সর্বোচ্চ দরদাতাকে বীমা প্রদান	লকার ভাড়া সক্রান্ত বিবরণী শাখা/অঞ্চল থেকে সংগ্রহপূর্বক বীমা গ্রহণ করা হয়। বিএসইউসিডি প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্যে	বাংসরিক ভিত্তিতে	সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ২২২৩৩৮৪১৮৮, ই-মেইল: <a href="mailto:dgmbcd@agranibank.org">dgmbcd@agranibank.org</a>
১৪	ব্যাংকে দুরীতি, চুরি, অর্থ আঘাসাৎ, দায়িত্ব ও কর্তৃব্য 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। ম্যানকর্ম(শুনানী)/ম্যানকর্ম(শৃঙ্খলা) সভার সুপারিশ। ৫। কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ। ৬। কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ।	বিনামূল্যে	২ থেকে ৬ মাস	মোৎসাইফুর হাসেন উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরডিজিএ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-২২২৩৩০৫৭৭৮৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dgmdad@agranibank.org">dgmdad@agranibank.org</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৫	সংক্ষুক্ত 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	মোঃ মুজাফফর হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, এইচআরডিজিএ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন নং-২২২৩০৫৭৭৮৯ ই-মেইল: <a href="mailto:dgmdad@agranibank.org">dgmdad@agranibank.org</a>
১৬	সেইফ, কাউন্টার ও ট্রানজিট লিমিট মঙ্গুরি	শাখা কর্তৃক আবেদনের মোধ্যমে	প্রস্তাব প্রেরণের পূর্ববর্তী ৩০ মাসের নগদ গ্রহণ, প্রদান, ক্যাশ রেমিটান্স গ্রহণ, ক্যাশ রেমিটান্স প্রেরণ, স্পট ক্যাশ, নগদ স্থিতি ও নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্যাদি, প্রত্যয়নপত্র ও বিবরণী।	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	সাইদা ফাতেমা উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, বিএসইউসিডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩০৮১৮৮ ই-মেইল: <a href="mailto:dgmbcd@agranibank.org">dgmbcd@agranibank.org</a>
১৭	প্রধান কার্যালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল যানবাহন ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	টেক্সার প্রদানের মাধ্যমে	পিপিআর এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	মূল্য অনুযায়ী	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	নাহিদ সুলতানা চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১০৩২৯৩ <a href="mailto:dgmcsd@agranibank.org">dgmcsd@agranibank.org</a>
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	নাহিদ সুলতানা চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১০৩২৯৩ <a href="mailto:dgmcsd@agranibank.org">dgmcsd@agranibank.org</a>
১৯	সকল শাখার চাহিদা মোতাবেক আয়রণ সেফ, চাপড়োর, লকার, সাইনবোর্ড, অফি নির্বাপক যন্ত্র, আয়েয়ান্স 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	নাহিদ সুলতানা চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১০৩২৯৩ <a href="mailto:dgmcsd@agranibank.org">dgmcsd@agranibank.org</a>
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	নাহিদ সুলতানা চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১০৩২৯৩ <a href="mailto:dgmcsd@agranibank.org">dgmcsd@agranibank.org</a>
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	খেন্দকার লুৎফুল কবীর উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২২৩০৫৭০৫৪

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
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।	টেক্সার প্রদানের মাধ্যমে	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজিশন ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন। পিসিএসডি, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী আইবিডি/এমওডিএ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য আদায় করা হয়।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	অরুক্তী মন্তব্য উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpcmd@agranibank.org">dgmpcmd@agranibank.org</a>
২৩	ব্যাংকের আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখার চাহিদা অনুযায়ী সকল ধরণের এমআইসিআর ও ট্রেডিশনাল চেক বই, ডিডি, পে-অর্ডার, আইবিডি, আইবিসি, এমওডিএ, এমওসি ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী দি সিকিউরিটি প্রিণ্টিং কর্তৌরেশন (বাংলাদেশ) লিমিটেড, গাজীপুর/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজিন ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	পিপিআর/ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রয় নীতিমালার আলোকে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। প্রধান কার্যালয়, সার্কেল, অঞ্চল, শাখা কর্তৃক নির্ধারিত রিকুইজিন ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন। পিসিএসডি (মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী আইবিডি/এমওডি এ ইস্যুর মাধ্যমে মূল্য আদায় করা হয়।	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	অরুক্তী মন্তব্য উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ <a href="mailto:dgmpsd@agranibank.org">dgmpsd@agranibank.org</a>
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 রিকুইজিন ফরমে স্বাক্ষরিত আবেদন। পিসিএসডি (মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	কার্যাদেশের শর্ত মোতাবেক	অরুক্তী মন্তব্য উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpsd@agranibank.org">dgmpsd@agranibank.org</a>
২৫	বাংসরিক ওয়াল ক্যালেন্ডার, ব্যাংকের ইনডেক্স, আইডি কার্ড, ভিজিটিং কার্ড ইত্যাদি ছাপানোর ব্যবস্থা করা।	ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিঙ্কান্ট অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা। অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিঙ্কান্ট অনুযায়ী ছাপানো চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা। পিসিএসডি (মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্য	কার্যাদেশের শর্ত অনুযায়ী	অরুক্তী মন্তব্য উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান, পিসিএসডি(মুদ্রণ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোন-২২৩৩৮০৭১৮ ই-মেইল: <a href="mailto:dgmpsd@agranibank.org">dgmpsd@agranibank.org</a>

### ৩) সেবা প্রত্যক্ষীগণের 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।

#### ৮) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভুষ্ট 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	মোঃ নাহিদ সিদ্দিকী সিনিয়র প্রিসিপাল অফিসার ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩০৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dgmmmdsquad@agranibank.org">dgmmmdsquad@agranibank.org</a>  মোহাম্মদ করিম উপমহাব্যবস্থাপক ভিজিলেন্স ডিভিশন (এমডি'স কোয়াড) ফোনঃ ২২২৩০৩৫৪২২৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dgmmmdsquad@agranibank.org">dgmmmdsquad@agranibank.org</a>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সুপ্রভা সাঈদ মহাব্যবস্থাপক GRS আগীল কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৩০৩৮৪৫০৫ ই-মেইলঃ <a href="mailto:gmcamlco@agranibank.org">gmcamlco@agranibank.org</a>	২০ কার্যদিবস
৩.	GRS আগীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ আনন্দোলন ইসলাম ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ০২২২৩০৩৫৬৯৫৪, ০২২২৩০৩৫৭৪৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mdagrani@agranibank.org">mdagrani@agranibank.org</a> ওয়েব: <a href="http://www.agranibank.org">www.agranibank.org</a>	৬০ কার্যদিবস

(আনন্দোলন ইসলাম)  
সহকারী মহাব্যবস্থাপক

(সাইদা ফাতেমা)  
উপমহাব্যবস্থাপক