



আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
৬৩ পুরানা পল্টন, ঢাকা
www.al-arafahbank.com

সেবা সম্পর্কিত নির্দেশিকা
Citizen Charter

তারিখঃ ৩০.০৯.২০১৭

আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter) - সেপ্টেম্বর ২০১৭
এক নজরে আল আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

❖ মোট শাখার সংখ্যা	ঃ	১৪৯
❖ শহুরে শাখার সংখ্যা	ঃ	৮৮
❖ গ্রামীণ শাখার সংখ্যা	ঃ	৬১
❖ কর্পোরেট শাখার সংখ্যা (মোট শাখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত)	ঃ	১০
❖ এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট	ঃ	৮০
❖ জোনাল অফিস	ঃ	০৮
❖ এডি শাখা	ঃ	২৪
❖ হেড অফিসের বিভাগ সমূহ	ঃ	৪৬
❖ সাবসিডিয়ারী কোম্পানী	ঃ	০৪
❖ এটিএম বুথ	ঃ	১২৫
❖ শেয়ারহোল্ডারের সংখ্যা	ঃ	৩৫৯৬৮
❖ কর্মচারীর সংখ্যা	ঃ	৩২২২
❖ নতুনভাবে উদ্বোধন হওয়া সকল শাখাই সরাসরি অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে শুরু দিন থেকে পরিচালিত হচ্ছে		
❖ বৈদেশিক বাণিজ্যের সকল কার্যক্রম অনলাইন সফটওয়্যার এর মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে		

সময়সূচী

অফিসের সময়সূচী :

রবিবার হইতে বৃহস্পতিবার

সকাল ১০.০০টা থেকে বিকাল ৬.০০টা

লেনদেনের সময়সূচী :

রবিবার হইতে বৃহস্পতিবার

সকাল ১০.০০টা থেকে বিকাল ৪.০০টা

(দুপুর ১টা থেকে ১.৩০টা পর্যন্ত যোহরের নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে
আভ্যন্তরীণ ব্যবস্থায় বিরতিকালীন সময়ে লেনদেন অব্যাহত থাকবে)

(শনিবার এডি শাখাসমূহে সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১২টা পর্যন্ত লেনদেন সম্পাদিত হয়)

সাপ্তাহিক ব্যাংকিং :

বিকাল ৪.০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬.০০ টা

আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)

০১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংকিং এ অগ্রগামী হওয়া এবং জাতীয় অর্থনীতির উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য অবদান রাখা (To be a pioneer in islami Banking in Bangladesh and contribute significantly to the growth of the national economy)

মিশন:

- ❖ ইহকাল এবং পরকালে সর্বশক্তিমান আল্লাহর সন্তুষ্টি অর্জন (Achieving the satisfaction of almighty Allah both here & hereafter) ।
- ❖ শরীয়াহ ভিত্তিক ব্যাংকিং ধারার অগ্রগতিতে ছমিকা রাখা ।(proliferation of shariah based banking practices)
- ❖ অত্যাধুনিক প্রযুক্তির মাধ্যমে উন্নতমানের আর্থিক সেবা প্রদান (Quality financial services adopting the latest technology)
- ❖ দ্রুত এবং দক্ষ গ্রাহক সেবা (Fast & efficient customer service)
- ❖ সর্বোচ্চ ব্যবসায়িক সততা রক্ষা করা (Maintaining high standard of business ethics)
- ❖ সুস্থ উন্নয়ন (Balanced growth)
- ❖ শেয়ারহোল্ডারদের মূলধনের বিপরীতে স্থিতিশীল এবং প্রতিযোগিতামূলক মুনাফা প্রদান (Steady & competitive return on shareholders equity)
- ❖ প্রতিযোগিতামূলক বাজারে উদ্ভাবনী ব্যাংকিং ব্যবস্থা প্রবর্তন (Innovative banking at a competitive price)
- ❖ মানসম্মত মানব সম্পদ সংগ্রহ করা এবং ধরে রাখা (Attract & retain quality human resources)
- ❖ কর্মচারীদের আকর্ষণীয় বেতন প্রদান (Extending competitive compensation packages to the employees)
- ❖ জাতীয় অর্থনৈতিক উন্নয়নে দৃঢ় ভূমিকা রাখা (Firm commitment to the growth of national economy)
- ❖ ক্ষুদ্র এবং এসএমই অর্থায়নে উল্লেখযোগ্য অবদান রাখা (Involving more in macro and SME financing)
- ❖ জনগনের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌছানোর লক্ষ্যে সাধারণ শাখা খোলার পাশাপাশি এজেন্ট ব্যাংকিং ব্যবস্থা চালুকরণ (To serve the unbanked people through Agent Banking System besides usual branch banking activities)

০২. সেবা প্রদান :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফটকপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন/ব্যাংকের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে /বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	১০ কার্য দিবস	জাহাঙ্গীর আলম, ভাইস প্রেসিডেন্ট, ফোন নং-৪৪৮৫০০৪২ মোবাইল-০১৯১১৩১৯৫০২ এবং খান কামরানুর রহমান, এফএভিপি ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল-০১৯১১০০৫০৩৯
০২	নিয়োগ	নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে পরীক্ষা গ্রহণ এবং উত্তীর্ণ/যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ দান	আবেদন পত্রের সহিত শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, নাগরিক সনদ এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র/অনলাইনে	বিনামূল্যে	লিখিত ও মৌখিক পরীক্ষার মাধ্যমে প্রার্থী বাছাই করা হয়। পরে নিয়োগ পত্র প্রদান করা হয়।	মোঃ মাজহারুল ইসলাম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৩৪ মোবাইল-০১৮১৭৫৩৮৯১২
০৩	বৈদেশিক রেমিটেন্স পরিশোধ	একাউন্ট/স্পট ক্যাশ এর মাধ্যমে	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিটেন্সের পিন নং ইত্যাদি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক রেমিটেন্স পরিশোধে কয়েক মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিটেন্স সরাসরি গ্রাহকের হিসাবে জমা করা হয়।	মোঃ মাজহারুল ইসলাম সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৩৭ মোবাইল-০১৬৭২২২৯১০০
০৪	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ইস্যু	কার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক উত্তোলন এবং POS সুবিধা প্রদান	আবেদনপত্র, NID, TIN ও ছবি, কার্ড ডিভিশন	বাৎসরিক কার্ড ইস্যু চার্জ-৫৭৫/ টাকা (ভ্যাট সহ)	০৫ কার্যদিবস	মোঃ আতিকুর রহমান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল-০১৭১১৩৭১৮৫১
০৫	নতুন নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	১৮ বছর কিংবা তদূর্ধ্ব বয়স্ক এবং সুস্থ মস্তিষ্ক সম্পন্ন যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক ব্যাংক প্রদত্ত শর্তাবলী মেনে এই হিসাব খুলতে পারেন।	জাতীয় পরিচয়পত্র, ছবি, হিসাবখোলার আবেদন ফরম, নিকটবর্তী যে কোন শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোল্লা খলিলুর রহমান (দুলাল) সহকারী ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং- ৪৪৮৫০০৫২ মোবাইল- ০১৭১১৩৮৬৮৯১
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
০৬	Core Banking System (CBS) এর মাধ্যমে সাধারণ ব্যাংকিং সেবা প্রদান	ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে গ্রাহকগণ অনলাইনে টাকা জমা, উত্তোলন, স্থানান্তরসহ অন্যান্য লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন।	ব্যাংকের জমা বই, চেক বই, এবং ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ফরম। প্রয়োজনবোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদিও ব্যবহার করা হয়। সারাদেশের সব শাখা থেকে সেবা প্রদান করা হয়।	অধিকাংশ সেবা বিনা খরচে প্রদান করা হয়। কিছু সংখ্যক সেবা ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফিস অনুযায়ী প্রদান করা হয়। উক্ত ফিস নগদে আদায় অথবা ব্যাংক হিসাব থেকে কর্তন করা হয়।	কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৪ টা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
০৭	SMS Banking	শাখায় রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ SMS Banking সুবিধা পাচ্ছেন। এতে ব্যালেন্স চেক, মিনি স্টেটমেন্ট, ট্রানজেকশন এলার্ট ইত্যাদি সুবিধা রয়েছে।	নিজস্ব মোবাইল ফোন ও SMS Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন।	নূনতম ফি আদায় করা হয়।	ছুটির দিনসহ সার্বক্ষণিক অনলাইনে এই সেবা প্রদান করা হয়	মোঃ সাকলায়েন ফাস্ট এসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭৩০০৪০২৪২
০৮	Website-WWW.al- arafahbank.com	জনগণের জ্ঞাতার্থে এখানে প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সন্নিবেশিত আছে			সার্বক্ষণিক	ডি.এম. জাহাঙ্গীর রাব্বানী ফাস্ট এসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং- ৪৪৮৫০০০৫

						মোবাইল- ০১৭১৭২৭১১১৭
০৯	ব্যাংকের নতুন শাখা ও বুথ স্থাপন	ব্যবসায়িক সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে লাইসেন্স প্রদান	নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব, নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলাটি/ভায়াবিলাটি রিপোর্ট, ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	বিনামূল্যে	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬ (ছয়) মাস এবং বুথ স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩ (তিন) মাস।	মোল্লা খলিলুর রহমান (দুলাল) সহকারী ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৫২ মোবাইল- ০১৭১১৩৮৬৮৯১
১০	ক্ষুদ্র ও মাঝারী বিনিয়োগ(এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, এসএমই ডিভিশন, হেড অফিস, ঢাকা/জোনাল অফিস/শাখা অফিস	সাময়িক বিনিয়োগ হার	০৫ কার্যদিবস	আবেদ আহমদ খান এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭১১৩১৯০৪৭
১১	শিল্প প্রকল্পে বিনিয়োগ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক বিতরণ করা হয়	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদনপত্র, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র সকল কর্পোরেট শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, শাখা	সাময়িক বিনিয়োগ হার	২০ কর্ম দিবস	মোঃ আবদুর রহিম দুয়ারী এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৩০ মোবাইল- ০১৭১১৪২৭৩৬৮
১২	সাধারণ বিনিয়োগ মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। সকল কর্পোরেট শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, শাখা	সাময়িক বিনিয়োগ হার	১২ কর্ম দিবস	মোঃ সানাউল্লাহ সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৩৮ মোবাইল- ০১৭১৫৮৩৪৬৪১
১৩	আন্তর্জাতিক বানিজ্যে বিনিয়োগ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালক পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে অনুমোদিত (এডি) শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। সকল কর্পোরেট শাখা এবং বৈদেশিক বানিজ্যের জন্য এডি শাখা সমূহ।	সাময়িক বিনিয়োগ হার	২০ কর্মদিবস	সি.জি.এম আসাদুজ্জামান ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং- ৪৪৮৫০০৪৩ মোবাইল- ০১৭১৫০২৭৬২২
১৪	কৃষি বিনিয়োগ/কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প বিনিয়োগ মঞ্জুর ও বিতরণ	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র। হেড অফিস এবং নিকটবর্তী শাখা।	সাময়িক বিনিয়োগ হার	১৫ কর্মদিবস	আবেদ আহমদ খান এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭১১৩১৯০৪৭
১৫	CIS (Consumer Investment Scheme)	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধানের অনুমতিক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়।	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	সাময়িক বিনিয়োগ হার	০৪ কর্মদিবস	মনির আহমদ ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০৪৮ মোবাইল- ০১৮১৬৪৩৯২৭৮
১৬	HPSM (RE)	হেড অফিসের সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পরিষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা থেকে বিতরণ করা হয়	বিনিয়োগ গ্রহীতার আবেদন, সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ, বিনিয়োগ কমিটির সুপারিশ, যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র, ব্যাংকের সকল শাখা।	সাময়িক বিনিয়োগ হার	১২ কর্ম দিবস	ঐ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
১৭	মুদারাবা সঞ্চয়ী জমা হিসাব	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
১৮	আল ওয়াদিয়া চলতি জমা হিসাব	ঐ	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ২কপি ছবি,নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র।জয়েন্ট স্টক কোম্পানী,সমিতি ও ক্লাব প্রভৃতির জন্য ক) মেমোরেন্ডাম ও আটিকেলস্ অফ এসোসিয়েশান (লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) গঠনতন্ত্র ও বাই- ল (সমিতির ক্ষেত্রে) খ) হিসাব পরিচালনা সম্পর্কে বোর্ড/ম্যানেজিং কমিটি/গর্ভণিং বডির সভার প্রস্তাব গ) সার্টিফিকেট অফ ইনকর্পোরেশন (কোম্পানী বা রেজিস্টার্ড সংস্থা হলে) ঘ) সার্টিফিকেট অফ কমেসমেন্ট অফ বিজনেস (কেবলমাত্র পাবলিক লিমিটেড কোম্পানীর ক্ষেত্রে) ঙ) হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত পরিচালক/কর্মকর্তাদের নামের তালিকা ও তাদের স্বাক্ষর, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
১৯	মুদারাবা স্বল্প মেয়াদী জমা হিসাব(এসটিডি)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	ঐ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
২০	মুদারাবা মেয়াদী জমা হিসাব (এমটিডিআর)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
২১	মুদারাবা মাসিক কিস্তি ভিত্তিক মেয়াদী জমা হিসাব (এমআইটিডি)	শাখায় হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ও নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
২২	মুদারাবা স্কুল স্টুডেন্ট হিসাব	ক) ৬-১৮ বছর বয়সের স্কুলগামী ছাত্র ছাত্রীগণ স্কুল ব্যর্থকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব খুলতে পারবেন। হিসাবধারী (মাইনর) এবং অভিবাবক(হিসাব পরিচালক) কে বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে। খ) স্কুলের প্রধান শিক্ষক বা শ্রেণী শিক্ষকের পরিচয় দানে হিসাব খোলা যাবে। গ) ন্যূনতম ১০০/ টাকা জমা দিয়ে হিসাব খোলা যাবে। সর্বনিম্ন স্থিতি ১০০/টাকা এর নিচে নেমে গেলে কোন মুনাফা প্রদান করা হবে না ঘ)হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কোন ফি/সার্ভিস চার্জ কাটা হয় না। ঙ) যে কোন পরিমাণ টাকা হিসাবধারী ছাত্র ছাত্রীগণ তাদের হিসাবে জমা করতে পারবেন। চ) এ হিসাব হতে প্রতি সপ্তাহে সর্বোচ্চ ২০০০/টাকা সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে তোলা যাবে।	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, ছাত্র/ছাত্রী এবং বাবা/ মা বা অভিবাবকের ২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, বাবা/মা বা বৈধ অভিবাবকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম নিবন্ধন সার্টিফিকেট বা স্কুল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বয়স সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র, হিসাব খোলার সময় পরিচয়দানকারীর স্থানে সংশ্লিষ্ট স্কুলের প্রধান / যে কোন শিক্ষক/ স্কুলের প্রতিনিধি যে কোন সঞ্চয়ী হিসাবধারীর স্বাক্ষর থাকতে হবে। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
		<p>ছ) ফ্রি ATM কার্ড নেয়া যায়</p> <p>জ) উক্ত হিসাবে বছরে দুইবার (জুন এবং ডিসেম্বর মাসে) সাময়িক (প্রভিশনাল) হারে মুনাফা প্রদান করা হয়, যা বার্ষিক চূড়ান্ত লাভ/লোকসান হিসাবের ভিত্তিতে সমন্বয় করা হয়।</p>				
২৩	মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয় প্রকল্প	<p>ভবিষ্যতে যিনি সঞ্চয়ের মাধ্যমে হজ্জ পালন করতে চান কেবলমাত্র তিনিই “মাসিক কিস্তিভিত্তিক হজ্জ হিসাব” খুলতে পারবেন। এক হতে বিশ বছরের মধ্যে হজ্জ সম্পাদনে অগ্রহী ব্যক্তিগণ কত বছরের মধ্যে হজ্জ পালন করতে চান তার ভিত্তিতে ফরমে বর্ণিত ছক অনুযায়ী মাসিক কিস্তি দ্বারা হজ্জের সাকুল্য টাকার সঞ্চয় গড়ে তুলতে পারবেন। হজ্জ হিসাবে কোন চেক বই ইস্যু করা হয় না।</p> <p>হজ্জ হিসাব হতে কোন টাকা উত্তোলন করা যাবে না। কিস্তি কোন জমাকারী পরবর্তীতে হজ্জ পালনে অগ্রহী না হলে এবং তার জমাকৃত টাকা উঠিয়ে নিতে চাইলে তিনি জমার উপর মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে মুনাফা পাবেন।</p> <p>নির্ধারিত কিস্তি প্রতিমাসের যে কোন কর্মদিবসে জমা দেয়া যাবে। কিস্তির টাকা কেউ অগ্রিম জমা করতে চাইলে তা জমা করা যাবে। তবে মাসিক কিস্তির জমা স্থিতির উপর মুনাফা দেয়া হবে।</p>	<p>হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র।</p> <p>ব্যাংকের সকল শাখা।</p>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
		<p>যদি কোন হজ্জ হিসাবধারীর মৃত্যু হয়, তাহলে তার উত্তরাধীকারীগণ(আইন অনুযায়ী) যথাযথ প্রমাণ সাপেক্ষে জমাকৃত টাকা উঠাতে পারবেন। তবে মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের জন্য প্রযোজ্য হারে মুনাফা পাবেন।</p> <p>যদি কোন জমাকারী পরপর তিনটি কিস্তি জমা না করেন তাহলে তার হজ্জ হিসাব বাতিল হয়ে যাবে এবং জমাকৃত টাকার উপর মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে মুনাফা দেয়া হবে। যদি পরপর দুইটি কিস্তির টাকা বকেয়া হয় তাহলে পরবর্তীতে নিয়মিত কিস্তির সাথে জমা করলে হিসাব বলবৎ থাকবে। তবে এরূপ অনিয়ম এক বছরে দুইবার কিংবা নির্দিষ্ট মেয়াদকালে পাচবার পুনরাবৃত্তি হলে হিসাবটি বাতিল বলে গণ্য হবে।</p>				

২৪	মুদারাবা এককালীন হজ্জ সঞ্চয় হিসাব	বর্তমানে হজ্জ করার জন্য প্রয়োজনীয় সম্পূর্ণ টাকা এককালীন সংগ্রহ করার সামর্থ্য নেই এরূপ ব্যক্তিগণ এ প্রকল্পে এককালীন জমার মাধ্যমে ভবিষ্যতে নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে (৫ থেকে ২৫বছর) হজ্জ পালন করতে পারেন। এ প্রকল্পের প্রধান আকর্ষণ হচ্ছে জমাকৃত টাকার ৩ বছর মেয়াদী জমার ওয়েস্টেজের ভিত্তিতে দেয় মুনাফার চেয়ে ০.১০ ভাগ বেশী ওয়েস্টেজে মুনাফা প্রদান করা হয়।	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
		এককালীন হজ্জ হিসাবধারী কোন কারণে হজ্জ করতে অসমর্থ হলে তিনি বদলা হজ্জের ব্যবস্থা করতে পারবেন অথবা মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাবের হারে ও নিয়মে জমাকৃত টাকা ফেরত পাবেনঅন্যের নামে খোলা এককালীন হজ্জ হিসাবধারী কোন কারণে হজ্জ করতে অসমর্থ হলে অথবা মৃত্যু হলে তার বদলা হজ্জের ব্যবস্থা করতে হবে।কোন অবস্থাতেই হজ্জ ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে জমাকৃত অর্থ ব্যবহার করা যাবে না। কোন জমাকারী যদি ঘোষিত নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বেই হজ্জ সম্পাদন করতে আগ্রহী হন, তবে উক্ত হিসাবের মুনাফাসহ জমাকৃত অর্থের সাথে ঐ বছরের হজ্জ সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত টাকা জমা করে হজ্জ সম্পাদন করতে পারবেন। মেয়াদশেষে ব্যাংকের মুনাফাসহ জমাকৃত টাকা যদি উক্ত বছরের হজ্জের সর্বমোট খরচের কম হয় তবে বাকী টাকা এককালীন জমা করে হজ্জ পালন করতে পারবেন এবং মুনাফাসহ জমাকৃত টাকা সর্বমোট খরচের বেশী হলে অতিরিক্ত টাকা জমাকারীকে ফেরত দেয়া হবে।				
২৫	মুদারাবা লাখপতি ডিপোজিট হিসাব (এলডিএস)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
২৬	মুদারাবা ক্যাশ ওয়াক্ফ জমা হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
২৭	মুদারাবা মাসিক জমাভিত্তিক বিবাহ সঞ্চয় ও বিনিয়োগ প্রকল্প	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন ফরম, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান

২৮	ভ্যাট, উৎসে কর, আবগারী শুল্ক, সরকারী কোষাগারে জমা করা	শাখা হতে সংগ্রহের পর চালানোর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস কর্তৃক কর্তনের প্রমানপত্র	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	মোঃ সামসুজ্জোহা প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭২৬২৫৬৫৯৯
২৯	মুদারাবা মিলিনিয়র ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩০	মুদারাবা কোটিপতি ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩১	মুদারাবা ডাবল বেনিফিট ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩২	মুদারাবা ট্রিপল বেনিফিট ডিপোজিট স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৩	মুদারাবা পেনশন ডিপোজিট স্কীম (পিডিএস)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৪	মুদারাবা মাসিক মুনাফা প্রদান ভিত্তিক মেয়াদী জমা প্রকল্প (পিটিডি)	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN সাটিফিকেট, ব্যাংকের সকল শাখা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৫	মুক্তিযোদ্ধাদের হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে। এ হিসাব হতে কোন প্রকার সাভিস চার্জ/একাউন্ট মেইনটিন্যান্স ফি এবং ভাউচার বই বা পরিচয়পত্র প্রদানের বিপরীতে কোন চার্জ প্রদান করা হবে না। এ হিসাবে মুনাফা প্রদানের জন্য ন্যূনতম স্থিতি রাখার প্রয়োজন নাই।	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, “মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা পরিশোধ বহি” এর সত্যায়িত ফটোকপি। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান
৩৬	কৃষকদের হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে। এ হিসাব হতে কোন প্রকার সাভিস চার্জ/একাউন্ট মেইনটিন্যান্স ফি এবং ভাউচার বই বা পরিচয়পত্র প্রদানের বিপরীতে কোন চার্জ প্রদান করা হবে না। এ হিসাবে মুনাফা প্রদানের জন্য ন্যূনতম স্থিতি রাখার প্রয়োজন নাই।	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র এবং কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত কৃষি উপকরণ সহায়তা কার্ড। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/শাখা প্রধান

৩৭	লকার হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ২ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে, বাৎসরিক ভাড়াছোট- ১৫০০/ টাকা, মাঝারী- ২০০০/বড়- ২৫০০/	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৩৮	মুদারাবা বিশেষ সঞ্চয় (পেনশন) স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৩৯	পিডিবি, ওয়েস্ট জোন, পল্লী বিদ্যুৎ, ডেসকো, ডিপিডিসি এর বিল গ্রহন	অনুমোদিত শাখায় বিল এর টাকা গ্রহন করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে (বিবরণীসহ) স্থানান্তর করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিলের কপি সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা জমা গ্রহন করা হয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪০	আল আরাফাহ সেভিংস বন্ড	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪১	বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, বিদেশে কাজের অনুমতি পত্র, পাসপোর্ট,	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪২	মুদারাবা পোশাক শিল্প শ্রমিক সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র।	ব্যাংকের সকল শাখা। বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪৩	মুদারাবা পথশিশু সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	মনোনীত এনজিও কর্তৃক ব্যাংকে হিসাব খোলার আবেদন পত্র এবং ব্যাংকের সহিত একটি দ্বিপাক্ষিক চুক্তির (MOU) কপি, আবেদনকারী এনজিও 'র পরিচালনা পর্ষদ/ট্রাস্টি বোর্ডের সভার সিদ্ধান্ত, সংশ্লিষ্ট এনজিও এর রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত ডকুমেন্টের কপি, এবং হিসাব পরিচালনাকারী ও পথশিশু এবং তাদের পিতামাতার যে কোন একজনের ছবি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী এবং ফোন
৪৪	মুদারাবা দেনমোহর হিসাব প্রকল্প	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদন পত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪৫	মুদারাবা সিনিয়র সিটিজেন সঞ্চয়ী হিসাব	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান
৪৬	মুদারাবা প্রবাসী কল্যাণ ডিপোজিট পেনশন স্কীম	শাখা পর্যায়ে হিসাব খোলার মাধ্যমে	হিসাব খোলার আবেদনপত্র, গ্রাহকের ১ কপি ছবি, নমিনির ১ কপি ছবি, পাসপোর্টের ফটোকপি। ব্যাংকের সকল শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ শাখা প্রধান

অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ,পদবীও ফোন
০১	পে-ফিক্সেশন	চাকুরী বিধিমালা অনুযায়ী	পে-স্কেল অনুযায়ী চাহিতব্য কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১-১০ কার্যদিবস	মোঃ আরিফুল হাসান সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৯১৩৭৯৫২৫৬
০২	প্রশিক্ষণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যোগ্যতা/প্রয়োজন অনুযায়ী বিষয়ভিত্তিক	-	বিনামূল্যে	১-৩০ কার্যদিবস	তৌহিদ সিদ্দিকী ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং- ৯৫৮২৩৪৪ মোবাইল- ০১৮১৯৪১১৪৩০
০৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	চাহিদা মাফিক	বেতন বিবরণী	বিনামূল্যে	আয়কর রিটার্ন দাখিলের সময়সীমার মধ্যে	মোঃ মোস্তাকিম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ফোন নং- ৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭১৮২৮২৫৫৯
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াত,টিএ/ডিএ,কারে মইনটিন্যান্স, ওভারটাইম, পত্রিকা বিল	বিল দাখিল সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট বিভাগের অনুমোদনের কপি ও বিল	বিনামূল্যে	১/২ দিন	মোঃ হুমায়ুন কবির সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার ফোন নং- ৪৪৮৫০০০৫ মোবাইল- ০১৭৫৪৩০১১৪৩

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	অভিযোগের ধরন	কাজ শুরু পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা	যোগাযোগ
০১	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু তদন্তের প্রয়োজনীয়তা নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ সেলের প্রধান		মোঃ লুৎফুল কবির ফার্স্ট এসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫-২০ মোবাইল-০১৮১১৪১০০৭০
০২	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে	ঐ	ম্যানেজিং ডিরেক্টর		ম্যানেজিং ডিরেক্টর আল আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিঃ, হেড অফিস, ৬৩ পুরানা পল্টন , ঢাকা ফোন নং-৪৪৮৫০০২২ মোবাইল-০১৭১১৫৩৩২৬৬
০৩	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	ম্যানেজিং ডিরেক্টর		ঐ
০৪	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লেষ রয়েছে	ঐ	ম্যানেজিং ডিরেক্টর		ঐ
০৫	সাধারণ ও বেনামী অভিযোগ	ঐ	অভিযোগ সেলের প্রধান		মোঃ লুৎফুল কবির ফার্স্ট এসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ফোন নং-৪৪৮৫০০০৫-২০ মোবাইল-০১৮১১৪১০০৭০
০৬	অভিযোগের জবাব প্রদান	ঐ	অভিযোগ সেলের প্রধান		ঐ