

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সামাজিক দায়বদ্ধতায় প্রতিশ্রুতিশীল বিশ্বব্যাপ্ত পথিকৃত ব্যাংক।

(Socially committed leading banking institution with global presence.)

মিশন : সর্বস্তরের মানুষের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নে বহুবিধ পণ্য উদ্ভাবন ও প্রচলনপূর্বক উপকারভোগীদের সন্তুষ্টি

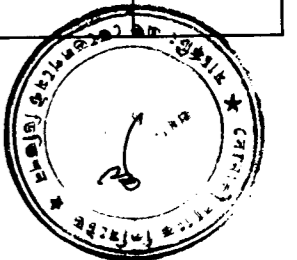
অর্জনসহ দেশের আর্থসামাজিক উন্নয়নে নিবেদিত।

(Dedicated to extend a whole range of quality products that support divergent needs of people aiming at enriching their lives, creating value for the stakeholders and contributing towards socio-economic development of the country.)

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

১.১ ) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
০১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনা মূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য।	৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস।		ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি ব্যাংকের ওয়েব সাইট		৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস।
০২.	নিয়োগ	প্রিন্ট মিডিয়া ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি	অনলাইন	১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ কমপক্ষে ১২(বার) মাস	১) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র ২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	কমপক্ষে ১২(বার) মাস	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত শর্তাবলী	ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি ব্যাংকের ওয়েব সাইট		কমপক্ষে ১২(বার) মাস
০৩.	মুক্তিযোদ্ধা নিয়োগ (স্পেশাল)	প্রিন্ট মিডিয়া ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি	অনলাইন	১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ কমপক্ষে ১২(বার) মাস	১) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র ২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	কমপক্ষে ১২(বার) মাস	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত শর্তাবলী	ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি ব্যাংকের ওয়েব সাইট		কমপক্ষে ১২(বার) মাস

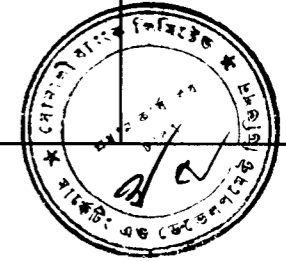


সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
০৪.	নতুন নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলী সকল শাখায় প্রেরণ ও শাখা কর্তৃক তদানুযায়ী গ্রাহকগণের হিসাব খোলা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা।	তাত্ক্ষনিক	জাতীয় পরিচয়পত্র, ছবি ও হিসাব খোলার ফরমে আবেদন-পত্র	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি জমা দান সাপেক্ষে তাত্ক্ষনিক	১৮ বছর কিংবা তদুর্ধ্ব বয়স্ক এবং সুস্থ মস্তিষ্ক সম্পন্ন যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক	নিকট বর্তী শাখায় যোগা যোগ		তাত্ক্ষনিক
০৫.	ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড হিসাব খোলা	এই ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও দেশের সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠিত ব্যবসায়ীদের অনুরূপে এই সুবিধা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট শাখা	০৭(সাত) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২। ডেবিট কার্ডঃ এ ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারী বৃন্দ ৩। চলতি ও সঞ্চয়ী হিসাবধারী গ্রাহকবৃন্দ ৪। চাকুরীদাতা কর্তৃপক্ষের চাকুরী ও বেতন সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৫। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৬। ক্রেডিট কার্ডের জন্য ব্যবসায়ীদের জন্য গ্যারান্টার লাগবে।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	১. সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠিত ব্যবসায়ীদের অনুরূপে এই সুবিধা প্রদান করা হয়। তবে আবেদনকারীদের চলতি/সঞ্চয়ী হিসাব থাকতে হবে। ২. ব্যবসায়ীদের জন্য ক্রেডিট কার্ড এর ক্ষেত্রে এ ব্যাংকের একজন প্রিঃ অফিসার ও তদুর্ধ্বপদবীর কর্মকর্তা গ্যারান্টার হতে হবে ৩. টিন সার্টিফিকেট	নিকট বর্তী শাখায় যোগা যোগ		০৭(সাত) কর্মদিবস
০৬.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ঋণ (মাইক্রোক্রেডিট) মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট শাখা	০২(দুই) মাস।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদহার	০২ (দুই) মাস।	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্সসহ আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	নিকট বর্তী শাখায় যোগা যোগ		০২ (দুই) মাস

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার ডালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
০৭.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় সাধারণ ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সর্বাঙ্গীণ বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	সর্বাঙ্গীণ শাখা	০৩(তিন) মাস	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সর্বাঙ্গীণ শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদহার	০৩ (তিন) মাস।	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্সসহ আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	নিকট বর্তী শাখায় যোগাযোগ		০৩ (তিন) মাস
০৮.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় কৃষি ঋণ/কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সর্বাঙ্গীণ বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	এগ্রোবেইজড প্রজেক্ট ফাইনালিং ডিভিশন প্রঃ কাঃ ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০৩(তিন) মাস।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সর্বাঙ্গীণ শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	০৩(তিন) মাস	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্সসহ আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	প্রঃ কাঃ/ সকল কর্পোঃ শাখা/ নিকট বর্তী শাখায় যোগাযোগ		০৩ (তিন) মাস
০৯.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ও মাঝারী ঋণ (এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সর্বাঙ্গীণ বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন প্রঃ কাঃ ঢাকা/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০৩(তিন) মাস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২। চাকুরীদাতা কর্তৃপক্ষের চাকুরী ও বেতন সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	প্রচলিত সুদ হার	০৩(তিন) মাস।	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্সসহ/টিন আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	প্রঃ কাঃ/ সকল কর্পোঃ শাখা/ নিকট বর্তী শাখায় যোগাযোগ		০৩ (তিন) মাস
১০.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় পল্লী ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সর্বাঙ্গীণ বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	পল্লী ঋণ বিভাগ প্রঃ কাঃ ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০২(দুই) মাস।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সর্বাঙ্গীণ শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	০২(দুই) মাস	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্সসহ/টিন আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	পল্লী অঞ্চলের সকল শাখায় যোগাযোগ		০২(দুই) মাস



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
১১.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফিন্যান্সিং ডিভিশন ১ ও ২ প্রঃ কাঃ ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০৩(তিন) মাস।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	০৩(তিন) মাস	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্স/টিনসহ আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	সকল কর্পোঃ শাখা/ সকল জেলা শাখা / নিকটবর্তী অনুমোদিত সকল শাখায়		০৩(তিন) মাস
১২.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফিন্যান্সিং ডিভিশন প্রঃ কাঃ ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০৩(তিন) মাস।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	০৩(তিন) মাস	১। ঋণ গ্রহীতার আবেদন ট্রেড লাইসেন্স/টিনসহ আনুষংগিক কাগজপত্র গ্রাহক কর্তৃক যথাসময়ে জমা দিতে হবে।	সকল কর্পোঃ শাখা/ সকল জেলা শাখা অনুমোদিত শাখায়		০৩(তিন) মাস
১৩.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদূর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে অনুমোদিত (এডি) শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফিন্যান্সিং ডিভিশন প্রঃ কাঃ ঢাকা/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	০১(এক) মাস থেকে ০৩(তিন) মাস	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	০১(এক) মাস থেকে ০৩(তিন) মাস		সকল কর্পোঃ শাখা/ বৈদেশিক বাণিজ্যের জন্য অথরাইজড ডিলার শাখা সমূহ		০১(এক) মাস থেকে ০৩(তিন) মাস

*(Handwritten signature)*

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার শিথক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
১৪.	বাংলাদেশ ব্যাংকের পক্ষে সরকারী লেনদেন (বাংলাদেশ ব্যাংকের সংগে সম্পাদিত এক্সেসী চুক্তির আওতায়)	সরকারের বিভিন্ন হিসাব খাতে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে অর্থ গ্রহণ ও সরকারী চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা। এই কার্যক্রমে ৫৮টি চেস্ট ও ৮টি সাব-চেস্ট ৪১৬টি নন-চেস্ট ট্রেজারী ও ১১৪টি শাখা আদান গ্রহণকারী শাখা রয়েছে।	সরকারের বিভিন্ন হিসাব খাতে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে অর্থ গ্রহণ ও সরকারী চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা। এই কার্যক্রমে ৫৮টি চেস্ট ও ৮টি সাব-চেস্ট ৪১৬টি নন-চেস্ট ট্রেজারী ও ১১৪টি শাখা আদান গ্রহণকারী শাখা রয়েছে।	তাত্ক্ষনিক	অর্থ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদিত পত্র।	০.২০% কমিশন	তাত্ক্ষনিক	সর্বশ্রেষ্ঠ বিভিন্ন সরকারী সংস্থার নির্দেশিকা	বাংলাদেশ ব্যাংক/সকল ট্রেজারী শাখা/সকল চেস্ট শাখা		তাত্ক্ষনিক
১৫	ড্রাফট ড্রয়িং এগ্রিমেন্ট উইথ এইচএসবিসি	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর এইচএসবিসি কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায় করা হয়।	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর এইচএসবিসি কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায়।	তাত্ক্ষনিক	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সম্বলিত চুক্তিপত্র	প্রচলিত হারে ডিডি কমিশন এবং প্রকৃত ডাক খরচ(নুন্যতম ৩০টাকা)	০২ কর্মদিবস	সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী	চুক্তিভুক্ত শাখা সমূহ		০১ কর্মদিবস
১৬	ড্রাফট ড্রয়িং এগ্রিমেন্ট উইথ CITI BANK -NA	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর CITI BANK -NA কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায়।	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর CITI BANK -NA কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায়।	তাত্ক্ষনিক	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সম্বলিত চুক্তিপত্র	প্রচলিত হারে ডিডি কমিশন এবং প্রকৃত ডাক খরচ(নুন্যতম ৩০টাকা)	তাত্ক্ষনিক	সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী	চুক্তিভুক্ত শাখা সমূহ		০১ কর্মদিবস

২৫

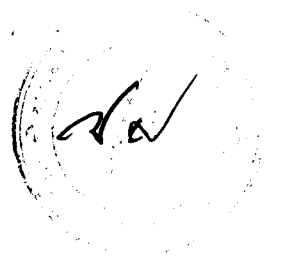
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার ডালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
১৭.	পিআইএস (পে-ইন-স্লিপ) পদ্ধতির হিসাব ঃ যমুনা অয়েল কোম্পানী	কোম্পানীর অনুমোদিত ডিলারগণ পিআইএস অনুমোদিত শাখায় টাকা জমা দিয়ে ডিপো থেকে তেল সংগ্রহ করে। উক্ত সংগৃহীত টাকা অগ্রাবাদ কর্পোরেট শাখায় স্থানান্তর।	অনুমোদিত শাখা	কোম্পানীর অনুমোদিত ডিলারগণ পিআইএস অনুমোদিত শাখায় টাকা জমা দিয়ে ডিপো থেকে তেল সংগ্রহ করে। উক্ত সংগৃহীত টাকা অগ্রাবাদ কর্পোরেট শাখায় স্থানান্তর। তাৎক্ষনিক	১) কোম্পানীর আবেদন ২) অনুমোদিত ডিলারের লাইসেন্স ৩) কোম্পানীর নামাংকিত পে-ইন স্লিপ(অগ্রাবাদ কর্পোঃ শাখা, চট্টগ্রাম থেকে সরবরাহকৃত	ন্যূনতম হারে ডাক খরচ ২০টাকা ( ডিলারের কাছ থেকে সরাসরি আদায় যোগ্য	তাৎক্ষনিক		অনুমোদিত শাখা		তাৎক্ষনিক
১৮.	হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোঃ এর অর্থ কালেকশন	নির্দিষ্ট শাখায় সংগ্রহ হিসাব খোলা এবং উক্ত হিসাবে জমাকৃত অর্থ নির্দিষ্ট অঞ্চলের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।	অনুমোদিত শাখা	০৩(তিন)কর্ম দিবস	১। প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র ২। এজেন্সী এ্যারেঞ্জমেন্ট (চুক্তি সম্পাদন)	১। মেট্রোপলিটন এলাকায় তহবিল স্থানান্তরে কোন চার্জ নেই। ২। অন্যত্র @ ১২% (ন্যূনতম ৫/-টাকা)	তাৎক্ষনিক		অনুমোদিত শাখা		তাৎক্ষনিক
১৯.	সরকারী পেনশন প্রদান	অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা	অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়। তাৎক্ষনিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষনিক	পিপিও'র শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমোদিত শাখা		তাৎক্ষনিক
২০.	সামরিক পেনশন প্রদান	প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা।	প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়। তাৎক্ষনিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষনিক	পিপিও'র শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমোদিত শাখা		তাৎক্ষনিক



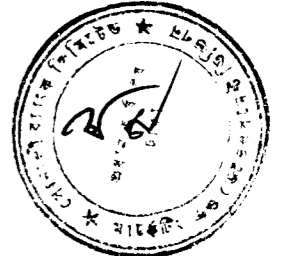
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
২১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা	তাৎক্ষণিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সচলিত সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	পিপিওর শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমোদিত শাখায় যোগাযোগ		তাৎক্ষণিক
২২.	বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশনের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশনের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়। তাৎক্ষণিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সচলিত সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	পিপিওর শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমোদিত শাখায় যোগাযোগ		তাৎক্ষণিক
২৩.	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমীর সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায় অনুমোদিত শাখা। তাৎক্ষণিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণঃ সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	পিপিওর শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমোদিত শাখায় যোগাযোগ		তাৎক্ষণিক



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিঙ্ক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
২৪.	পানি উন্নয়ন বোর্ডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	পানি উন্নয়ন বোর্ডের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	অনুমোদিত শাখা	তাত্ক্ষনিক	১)পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণঃ সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই) ২) পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাত্ক্ষনিক	পিপিওর শর্তাবলী/পেনশন সংক্রান্ত শর্তাবলী	অনুমো দিত শাখায় যোগা যোগ		তাত্ক্ষনিক
২৫.	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের ROSC (বিশ্ব ব্যাংকের প্রকল্প) আন্তর্জাতিক স্কুল শিক্ষার্থীদের ভাতা/অনুদান প্রদান	প্রকল্পের নির্দেশনা মোতাবেক মূল শাখা (ফরেন একচেঞ্জ কর্পোঃ শাখা, ঢাকা) হতে ডিডি/এমটি'র মাধ্যমে অনুমোদিত শাখা সমূহে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর উক্ত টাকা শাখা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট স্কুল সমূহে বিতরণ করা হয়।	অনুমোদিত শাখা	প্রকল্পের নির্দেশনা মোতাবেক মূল শাখা (ফরেন একচেঞ্জ কর্পোঃ শাখা, ঢাকা) হতে ডিডি/এমটি'র মাধ্যমে অনুমোদিত শাখা সমূহে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর উক্ত টাকা শাখা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট স্কুল সমূহে বিতরণ করা হয়। ১৫(পনের) কর্মদিবস	রক্ব এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্ত মোতাবেক ভাতাবই/কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে টাকা শাখা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট স্কুল সমূহে বিতরণ করা হয়। ১৫(পনের) কর্মদিবস	১। শিক্ষা ভাতা বিতরণের মোট টাকার উপর ১.৫% এবং শিক্ষা অনুদান বিতরণের মোট টাকার উপর ২.৫% সার্ভিস চার্জ ২। ফরেন একচেঞ্জ কর্পোরেট শাখা, ঢাকার ডিসবার্সমেন্ট সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সার্ভিস চার্জ মাসিক ২.০০ লক্ষ টাকা।	১৫(পনের) কর্মদিবস	রক্ব এর সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্ত মোতাবেক ভাতাবই/কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে টাকা শাখা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট স্কুল সমূহে বিতরণ করা হয়। ১৫(পনের) কর্মদিবস	অনুমো দিত শাখায় যোগা যোগ		ভাতা বই/ কার্ড সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় যোগাযোগ / বিতরণ কেন্দ্র থেকে তাত্ক্ষনিক
২৬.	পিডিবি, পলী বিদ্যুৎ, ডিপিডিসি, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াশা, বিটিসিএল, সিটি কর্পোরেশন এর বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	বিল/ট্যাক্স এর টাকা গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে (বিবরণীসহ) স্থানান্তর করা হয়।	অনুমোদিত শাখা	বিল/ট্যাক্স এর টাকা গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে (বিবরণীসহ) স্থানান্তর করা হয়। ০৭(সাত) দিন থেকে ০১(এক)মাস	পিডিবি, পলী বিদ্যুৎ, ডিপিডিসি, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াশা, বিটিসিএল, সিটি কর্পোরেশন এর বিল এর কপি সহ সংশ্লিষ্ট শাখায় গিয়ে কাউন্টারে উপস্থাপন সাপেক্ষে টাকা জমা গ্রহণ করা হয়।	বিনা মূল্যে	তাত্ক্ষনিক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ কর্তৃপক্ষের সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী।	অনুমোদিত শাখায় যোগাযোগ		তাত্ক্ষনিক





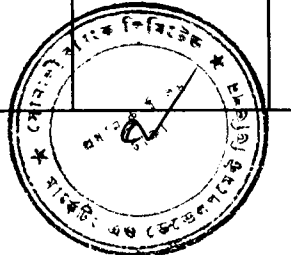
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
২৭.	বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা, এসিড দক্ষ মহিলাদের পুনর্বাসন ভাতা, দরিদ্র মায়ের মাতৃত্বকাল ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা, কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের ডিডিপি ভাতা প্রদান	সরকারী/সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের অফিস আদেশ জারী	অনুমোদিত শাখা	তাৎক্ষনিক	ভাতা বই সংশ্লিষ্ট শাখায় উপস্থাপন	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষনিক	ভাতাবই সংশ্লিষ্ট শাখায় উপস্থাপন	নিকট বর্তী শাখায় যোগাযোগ		তাৎক্ষনিক
২৮.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী	সরকারী চাকুরী বিধি অনুসরণ করে এমডি এন্ড সিইও এর অনুমোদন প্রদান	পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন প্রঃ কাঃ	৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস	প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মাফিক	বিনা মূল্যে	৩০(ত্রিশ)) কর্মদিবস		পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন প্রঃ কাঃ		৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস
২৯.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	এমডি এন্ড সিইও এর অনুমোদন প্রদান	বর্তমান কর্মস্থল	১৫(পনের) কর্মদিবস	প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মাফিক কাগজপত্রাদি উপস্থাপন/ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে।	বিনা মূল্যে	১৫(পনের) কর্মদিবস	প্রধান কার্যালয়ের চাহিদা মাফিক কাগজপত্রাদি উপস্থাপন/ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে।	বর্তমান কর্মস্থল		১৫(পনের) কর্মদিবস



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
৩০.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগের ২৮-১০-২০১৪ তারিখের ৬২১ সংখ্যক সার্কুলারের নীতিমালা অনুসরণ করে বিভাগীয় প্রধান/নিয়ন্ত্রণকারী প্রধান/শাখা প্রধান কর্তৃক শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতার মঞ্জুরী আদেশ জারী	বর্তমান কর্মস্থল	১. সর্বশ্রিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন ২. ১৫(পনর) কর্মদিবস	১. প্রঃকার্যালয়ের চাহিদা মাফিক সর্বশ্রিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ২. শৃংখলা সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র।	বিনামূল্যে	১৫(পনর) কর্মদিবস	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগের ২৮-১০-২০১৪ তারিখের ৬২১ সংখ্যক সার্কুলারের নীতিমালা অনুযায়ী	বর্তমান কর্মস্থল		১৫(পনর) কর্মদিবস
৩১.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রীম মঞ্জুর	অগ্রীম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ জারী	প্রাপ্তি স্থানঃ সিএডি-২ প্রঃকাঃ ঢাকা।	১. সর্বশ্রিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রীম মঞ্জুর আবেদন ২. ১০(দশ) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২। ভবিষ্য তহবিল- শিহতির বিবরণী ও প্রত্যয়ন ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র	বিনামূল্যে	১০(দশ) কর্মদিবস	২। ভবিষ্য তহবিল- শিহতির বিবরণী ও প্রত্যয়ন ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র	প্রাপ্তি স্থানঃ সিএডি-২ প্রঃকাঃ ঢাকা।		১০(দশ) কর্মদিবস
৩২.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরী	পেনশন মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	১. সর্বশ্রিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ১০(দশ) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। সর্বশেষ ৫-বছরের চাকুরীকৃত সকল কর্মস্থল থেকে অনাপত্তি সনদ ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র	বিনামূল্যে	০২(দুই) মাস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র	পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা		০২(দুই) মাস
৩৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটর সাইকেল/পার্সোনাল/ বাইসাইকেল ঋণ মঞ্জুর	অগ্রীম মঞ্জুরী অদেশ প্রদান	সকল নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/স্থানীয় কার্যালয়/সর্বশ্রিষ্ট শাখা	২. ২০(বিশ) কর্মদিবস ১. সর্বশ্রিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৩। গৃহীত ঋণ ও পিআরএল-এ গমনের তাং সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	১. বিনামূল্যে ঋণের কাগজপত্র প্রসেস করা হয়। ২. প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস / ঋণের দলিলাদি সম্পাদন।	২০(বিশ) কর্মদিবস	ঋণের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে আবেদন।	সকল নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয়/স্থানীয় কার্যালয়/সর্বশ্রিষ্ট শাখা		২০(বিশ) কর্মদিবস



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার ডালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
৩৪.	অর্জিত ছুটি ও অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) মঞ্জুর	1.PMD H,O. ঢাকা বরাবরে আবেদন ২. শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। পূরণকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম ৩। ভোগকৃত ছুটির বিবরণী ৪। বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী ৫। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি (যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত	১. পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন,প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন। ২. ১৫(পনর) কর্মদিবস।	১.সর্বশ্রেষ্ঠ কর্মকর্তা/ কর্মচারীকর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে পিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন। ২. সর্বশ্রেষ্ঠ কার্যালয়/শাখা প্রধানের সুপারিশ/অনাপত্তি ৩. অনুমোদিত পাসপোর্ট	বিনামূল্যে	১. পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন,প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন। ২. ১৫(পনর) কর্মদিবস।	১। ভোগকৃত ছুটির বিবরণী ২। বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি (যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত	১. পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন,প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন।		১৫(পনর) কর্মদিবস
৩৫.	বাজেট বরাদ্দ	প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের আদেশ জারী	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ-২	১.প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের আদেশ জারী ২. ০২(দুই) মাস	১। শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলন পত্র। ২। তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন ৩। পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন	বিনামূল্যে	০২(দুই) মাস	১। শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলন পত্র।	প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের সাথে সংযুক্ত ফরম		০২(দুই) মাস
৩৬.	ব্যাংকের নতুন শাখা ও বুথ স্থাপন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে লাইসেন্স প্রদান	ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন,এঃ কাঃ,ঢাকা।	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬(ছয়)মাস এবং বুথ স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩(তিন) মাস।	১। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব ২। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিগিটি ও ভয়াবিগিটি রিপোর্ট ৩। নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া প্রস্তাব/সুপারিশ ৪। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	বিনামূল্যে	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬(ছয়)মাস এবং বুথ স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩(তিন) মাস।	১। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব ২। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিগিটি ও ভয়াবিগিটি রিপোর্ট ৩। নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া প্রস্তাব/সুপারিশ ৪। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন,এঃ কাঃ,ঢাকা।		নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬(ছয়)মাস এবং বুথ স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩(তিন) মাস।

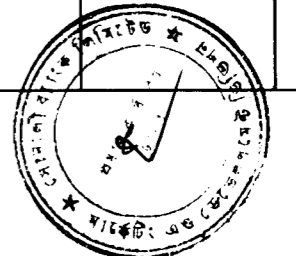


সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার ডালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
৩৭.	ডক্ট/আয়রণ সেফ/ আসবাব পত্র নির্মাণ, তৈরী ও সরবরাহ	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে নির্মাণ/সরবরাহ আদেশ জারী করা	কমন সার্ভিসেস ডিভিশন,এঃ কাঃ,ঢাকা ।		১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) মাস ।				
৩৮.	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও সংস্থাপন	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে ক্রয়/ সরবরাহ আদেশ জারী করা	আইটি ডিভিশন,এঃ কাঃ,ঢাকা ।		১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) মাস ।				
৩৯.	নিজস্ব ভবন ও ভাড়া ভবনের বৈদ্যুতিক লাইন ও সরঞ্জাম ক্রয় ও সরবরাহ	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে ক্রয়/সরবরাহ আদেশ জারী করা	সংস্থাপন ও প্রকৌশল বিভাগ, এঃ কাঃ,ঢাকা ।		১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) মাস ।				
৪০	Core Banking System (CBS) এর মাধ্যমে সাধারণ ব্যাংকিং সেবা প্রদান	ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে গ্রাহকগণ টাকা জমা, উত্তোলন, স্থানান্তরসহ অন্যান্য লেনদেন অনলাইনে সম্পাদন করতে পারেন।	দেশব্যাপী বিস্তৃত ব্যাংকের ৭১৭টি শাখা (১০/১০/২০১৬ তারিখ ভিত্তিক)	কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের জমা বই, চেক বই এবং ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ফরম। প্রয়োজনবোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদিও ব্যবহার করা হয়।	অধিকাংশ সেবা বিনা মাশুলে প্রদান করা হয়। কিছুসংখ্যক সেবা প্রদানে ন্যূনতম ফিস আদায় করা হয়। উক্ত ফিস নগদে আদায় অথবা ব্যাংক হিসাব থেকে কর্তন করা হয়।	নগদ জমা, উত্তোলন ও অর্থ স্থানান্তরে একটি লেনদেন সম্পন্ন করতে ১-২ মিনিট ব্যয় হয়। অন্যান্য সেবাসমূহের বৈশিষ্ট্যের জিঙ্কিতে সময় ব্যয় হয়।	দেশের আইন ও ব্যাংকিং আইনের বিভিন্ন শর্ত মেনে সেবা প্রদান করা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখায় (১২০৬টি) আবেদনের সকল ফরমস পাওয়া যায়।	প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	
৪১	বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিতরণ	সোনালী ব্যাংকের নিজস্ব ডেভেলপকৃত RMS <sup>Plus</sup> সফটওয়্যারের মাধ্যমে বিদেশ থেকে আহরিত রেমিট্যান্স অনলাইনে বিতরণ করা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা (১২০৬টি)।	কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিট্যান্সের পিন নং ইত্যাদি	বিনা মাশুলে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	তাত্ক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে ৩-৫ মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিট্যান্স সরাসরি উপকারভোগীর হিসাবে ক্রেডিট করা হয়।	দেশের আইন ও ব্যাংকিং আইনের বিভিন্ন শর্ত মেনে সেবা প্রদান করা হয়।	তাত্ক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে সোনালী ব্যাংক এর সকল শাখায় (১২০৬টি) আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	

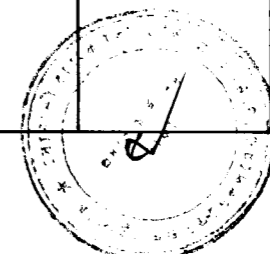
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
৪২	Sanchaypatra	সঞ্চয়পত্র ইস্যু, মুনাফা পরিশোধ ও নগদায়ন কার্যক্রম।		৩৩টি শাখায় কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে এবং অন্যান্য শাখায় প্রচলিত পদ্ধতিতে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	সঞ্চয়পত্রের মূল কপি, কুপন ইত্যাদি।	বিনা মাস্তলে সেবা প্রদান করা হয়।		অর্থ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারীকৃত সার্কুলার অনুযায়ী সঞ্চয়পত্র ইস্যু, মুনাফা পরিশোধ ও নগদায়ন	অনুমোদিত শাখায় পাওয়া যায়।		প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।
৪৩	Pension Paying Software (Army, Civil, Bank)	সামরিক, বেসামরিক পেনশন হোল্ডারদের ও অবসরপ্রাপ্ত ব্যাংক কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেনশন প্রদান।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা (১২০৬টি)।	৪৫২টি শাখায় কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে এবং অন্যান্য শাখায় প্রচলিত পদ্ধতিতে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা দেয়া হয়।	বৈধ পরিচয় পত্র, পেনশন বহি ইত্যাদি	বিনা মাস্তলে সেবা প্রদান করা হয়।	কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে প্রত্যেক পেনশনভোগীর পেনশন পরিশোধে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।	সরকার ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ইস্যুকৃত সার্কুলার ও নীতিমালা অনুযায়ী পেনশন পরিশোধ করা হয়।	অনুমোদিত শাখায় পাওয়া যায়।		প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।
৪৪	SMS Banking	শাখার রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ SMS Banking সুবিধা পাচ্ছেন। এতে ব্যালেন চেক, মিনি স্টেটমেন্ট, ট্রানজেকশন এলার্ট ইত্যাদি সুবিধা রয়েছে।	CBS ভুক্ত সকল শাখা এবং কিছু সংখ্যক Non-CBS শাখায় এই সেবা পাওয়া যায়। ব্যাংকের সকল শাখায় এই সেবা বাস্তবায়ন করা হবে।	ছুটির দিনসহ সার্বজনিক অনলাইনে এই সেবা প্রদান করা হয়।	নিজস্ব মোবাইল ফোন ও SMS Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন।	ন্যূনতম মাস্তল আদায় করা হয়।	তাৎক্ষণিক সেবা	SMS Banking এর আদর্শ নীতিমালা অনুসারে পরিচালিত।	সোনালী ব্যাংক এর সকল শাখায় (১২০৬টি) ও SMS Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন ফরম পাওয়া যায়।		সার্বজনিক সেবা
৪৫	NBR Sonali Bank ePayment Portal	ট্যাক্স ও ড্যাট অন-লাইনে প্রদান করা যায়।	ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয়।	ছুটির দিনসহ সার্বজনিক অনলাইনে এই সেবা প্রদান করা হয়।	সোনালী ব্যাংকের ডেবিট, ক্রেডিট বা খি পেইড কার্ড	ন্যূনতম মাস্তল আদায় করা হয়।	তাৎক্ষণিক সেবা	সরকার ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের নীতিমালা ও সার্কুলার অনুযায়ী পরিচালিত	অনলাইনে আবেদন ফরম সংযোজিত রয়েছে।	<a href="http://www.nbrepayment.gov.bd/">http://www.nbrepayment.gov.bd/</a>	সার্বজনিক সেবা



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	ক)	খ)	গ)	ঘ)	ঙ)	চ)	ছ)	জ)	ঝ)	ঞ)	ট)
	মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবা সমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবা সমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দলিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়
০১.	০২.	০৩.	০৪.	০৫.	০৬.	০৭.	০৮.	০৯.	১০.	১১.	১২.
৪৬	Direct Cash Service	এই সফটওয়্যারের মাধ্যমে চুক্তিবদ্ধ বিদেশী ব্যাংক বা এক্সচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক আহরিত বৈদেশিক রেমিট্যান্স উপকারভোগীকে তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে পরিশোধ করা যায়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা (১২০৬টি)।	কম্পিউটারায়িত পদ্ধতিতে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিট্যান্সের পিন নং ইত্যাদি	বিনা মাস্তলে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	তাৎক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে ৩-৫ মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিট্যান্স সরাসরি উপকারভোগীর হিসাবে ক্রেডিট করা হয়।	দেশের আইন ও ব্যাংকিং আইনের বিভিন্ন শর্ত মেনে সেবা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে সোনালী ব্যাংক এর সকল শাখায় (১২০৬টি) আবেদন ফরম পাওয়া যায়।		প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।
৪৭	On-line Any Branch Banking (On-line ABB)	যে কোন শাখা থেকে সঞ্চয়ী, চলতি ও স্বল্প মেয়াদী হিসাবের টাকা জমা ও উত্তোলন করা যায়। মাসিক ডিপোজিট স্কীম ও লোন হিসাবে টাকা জমা দেয়া যায়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা (১২০৬টি)।	অনলাইনে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	অর্থ উত্তোলনে চেক এবং জমা প্রদানে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করা হয়।	ন্যূনতম মাস্তল আদায় করা হয়।	অনলাইনে তাৎক্ষণিক সেবা	দেশের আইন ও ব্যাংকিং আইনের বিভিন্ন শর্ত মেনে সেবা প্রদান করা হয়।	সোনালী ব্যাংক এর সকল শাখায় (১২০৬টি) আবেদন ফরম পাওয়া যায়।		সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।
৪৮	Sonali Sheba	ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়, আইবিএ, বাংলাদেশ মেরিন একাডেমী, সকল মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, মাদরাসা শিক্ষা বোর্ড, বার কাউন্সিল, ন্যাশনাল মেরিটাইম ইনস্টিটিউট এবং চট্টগ্রাম বন্দর এর বিভিন্ন প্রকার ফি Sonali Sheba'র মাধ্যমে সংগ্রহ করা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা (১২০৬টি)।	অনলাইনে প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	অর্থ জমা প্রদানে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করা হয়।	ন্যূনতম মাস্তল আদায় করা হয়।	অনলাইনে তাৎক্ষণিক সেবা	দেশের আইন ও ব্যাংকিং আইনের বিভিন্ন শর্ত মেনে সেবা প্রদান করা হয়।	সোনালী ব্যাংক এর সকল শাখায় (১২০৬টি) আবেদন ফরম পাওয়া যায়।		প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।
৪৯	Website	জনগণের জ্ঞাতার্থে এখানে ব্যাংকের প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সন্নিবেশিত রয়েছে।	অনলাইনে সেবা প্রদান করা হয়।	সার্বজনিক						www.sonalibank.com.bd	সার্বজনিক সেবা



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

২.৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

১। আওতাধীন অফিস/শাখা থেকে প্রদত্ত সেবার বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত হালনাগাদ সেবার বিবরণী এই ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সেপ্টেম্বর-২০১৫ মাসে প্রকাশ করা হয়েছে।

২। এই ব্যাংকের আওতাধীন শাখা/অফিস/সাবসিডিয়ারী অফিস-এর তালিকা ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

২.১. দেশের অভ্যন্তরীণ শাখাসমূহ ([http://www.sonalibank.com.bd/inland\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/inland_branch.php)

[http://www.sonalibank.com.bd/corp\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/corp_branch.php) [http://www.sonalibank.com.bd/ad\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/ad_branch.php))

২.২. বৈদেশিক শাখাসমূহ ([http://www.sonalibank.com.bd/overseas\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/overseas_branch.php))

২.৩. এক্সচেঞ্জ কোম্পানী যুক্তরাষ্ট্র ([http://www.sonalibank.com.bd/rem\\_usa.php](http://www.sonalibank.com.bd/rem_usa.php))

২.৪. সাবসিডিয়ারী কোম্পানী যুক্তরাজ্য ([http://www.sonalibank.com.bd/rem\\_uk.php](http://www.sonalibank.com.bd/rem_uk.php))

২.৫. রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিসসমূহ (<http://www.sonalibank.com.bd/representative.php>)

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	জনাব মোঃ মাহুউদুল ইসলাম ডিজিএম, ফোন : ৯৫৫১০৯৪, মোবাইল : ০১৭৫৫৫৯২৮৫২ ই-মেইল : <a href="mailto:dgmvc@sonalibank.com.bd">dgmvc@sonalibank.com.bd</a>	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব নেপাল চন্দ্র সাহা, জেনারেল ম্যানেজার, ফোন : ৯৫৫৭০৮৪ মোবাইল : ০১৭৮৭৬৭৫৫৫২ ই-মেইল : <a href="mailto:saha.nepal2015@sonalibank.com.bd">saha.nepal2015@sonalibank.com.bd</a> .	৩০ (ত্রিশ) দিন
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	জনাব মোঃ ওবায়দ উল্লাহ আল মাসুদ সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর	জনাব মোঃ হাসানুল বান্না, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়, ফোন : ৯৫৬৪৯৮১, মোবাইল : ০১৭২৬৯৭৯৫৭ ই-মেইল : <a href="mailto:dgmmds@sonalibank.com.bd">dgmmds@sonalibank.com.bd</a> ওয়েব : <a href="http://www.sonalibank.com.bd">www.sonalibank.com.bd</a>	৯০ (নব্বই) দিন

