

# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

## (Citizen's Charter)

ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় :

১৪, আউটার সার্কুলার রোড  
রাজারবাগ, ঢাকা-১২১৭

যোগাযোগ :

ফোন : ৪৪-০২-৯৩৪৪২৯১  
ই-মেইল : [info@ansarvdpbank.gov.bd](mailto:info@ansarvdpbank.gov.bd)  
ওয়েব সাইট : [www.ansarvdpbank.portal.gov.bd](http://www.ansarvdpbank.portal.gov.bd)



## আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

### ANSAR-VDP UNNAYAN BANK

দারিদ্র্য বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন, অর্থনৈতিক উন্নয়নে অঙ্গীকারাবদ্ধ

হালনাগাদ: ২৯ ডিসেম্বর ২০২৫

## ১.০ Vision (ভিশন) এবং Mission (মিশন)

### Vision (ভিশন)

বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্যদের দারিদ্র্য বিমোচন, নারীর ক্ষমতায়ন ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন এর মাধ্যমে ব্যাংকটিকে একটি টেকসই ও মডেল ব্যাংকে রূপান্তর করা।

(To transform the Bank into a sustainable Model Bank through Poverty Alleviation, Women Empowerment and Economic Development of Bangladesh Ansar & VDP Members)

### Mission (মিশন)

- ✓ বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্যদেরকে ব্যাংকিং সেবা নেটওয়ার্কে অন্তর্ভুক্তিকরনের মাধ্যমে সফল উদ্যোক্তা তৈরী করা  
(Development of Successful Entrepreneurs through inclusion of Ansar VDP Members in Bank's Service Network)
- ✓ ব্যাংকটিকে অর্থনৈতিকভাবে স্বাবলম্বী এবং গ্রাহকবান্ধব আধুনিক ব্যাংকে রূপান্তর করা  
(Convert the Bank as Financially self-sufficient and Customer Demand Driven Modern Bank)
- ✓ সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ব্যাংকটিকে ডিজিটাইজেশনে রূপান্তর করা  
(Transform the Bank into Digitization to develop competitiveness)
- ✓ ব্যাংকের সর্বস্তরে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত করা  
(Ensure Accountability, Transparency and Integrity in all spheres of Bank)

## ২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
<b>ক. ঋণ কর্মসূচী</b>							
১.	ক্ষুদ্র ঋণ	ঋণ নীতিমালার আলোকে ঋণ আবেদন ফরমে আবেদন গ্রহণ করা হয়। পরবর্তীতে, উদ্যোক্তাদের যোগ্যতা-দক্ষতা ও প্রকল্প যাচাইপূর্বক সদস্য/সদস্য গণকে ডেলিগেশন অফ পাওয়ার এর আলোকে ঋণ অনুমোদন ও মঞ্জুর করা।	(ক) আবেদন ফরম: <a href="https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/e/69dd9b75-1824-4bac-b094-886e501a1d2b/">https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/e/69dd9b75-1824-4bac-b094-886e501a1d2b/</a>	লোন প্রোসেসিং ফি বিতরণকৃত ঋণের ০.২০% তবে নূন্যতম ১০০/(একশত) সর্বোচ্চ ১০০০/(এক হাজার) টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি : ক্যাশ	শাখা ব্যবস্থাপক মূল্যায়ন ও সুপারিশ এবং অনুমোদন/ বাতিল ০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: জাকির হোসেন</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগ প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ মোবাইল: 01712213924 ফোনঃ 02222226351 ই-মেইল: <a href="mailto:avublad@gmail.com">avublad@gmail.com</a>	
২.	এসএমই ঋণ		(খ) আবেদনকারীর সত্যায়িত ২ (দুই) কপি ছবি।	(গ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি	(ঘ) শেয়ার ক্রয়ের সত্যায়িত ফটোকপি		আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক মূল্যায়ন ও সুপারিশ এবং অনুমোদন/ বাতিল ০৩ (তিন) কার্যদিবস
৩.	ক) আনসার ও ভিডিপি সংগঠন এবং অত্র ব্যাংকের স্থায়ী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের		(গ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি	(ঘ) শেয়ার ক্রয়ের সত্যায়িত ফটোকপি	(ঙ) চাকুরীরত থাকলে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের ঋণ গ্রহণের অনাপত্তি পত্র। (সত্যায়িত ফটোকপি)		প্রধান কার্যালয় অনুমোদন/ বাতিল ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস
	খ) অস্থায়ী ব্যাটালিয়ন আনসারদের		(চ) আয়কর পরিশোধের দালিলিক প্রমানের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	(ছ) নগদ ঋণ (ক্যাশ ক্রেডিট)/হালকা যানবাহন ক্রয়/মৎস্য চাষ (চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ চাষ) ঋণ/ গবাদি পশু ও গাভী পালন ঋণের ক্ষেত্রে ইকুইটির যোগান সম্পর্কে ঘোষণাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) মূলকপি।	(জ) ড্রেড লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি (ব্যবসায়িক ঋণের ক্ষেত্রে)		
৪.	পার্সোনাল লোন		(ঝ) সহজামানতি সম্পত্তির মালিকানা সংক্রান্ত সকল				
৫.	গ্রামীণ পরিবহন (প্রি-হীলার) ঋণ						
৬.	উত্তরণ ঋণ						
৭.	অঙ্গীভূত (Embodied) ঋণ						
৮.	সৌর-বিদ্যুৎ স্থাপন ঋণ						
৯.	বায়োগ্যাস প্ল্যান্ট ঋণ						
১০.	প্রবাস গমন ঋণ						
১১.	কম্পিউটার ঋণ						
১২.	একটি বাড়ী একটি খামার সমন্বিত কৃষি ঋণ						
১৩.	নারী কর্মসৃজন ঋণ						

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৪.	গবাদী পশু ও গাভী পালন ঋণ		<p>কাগজপত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে):</p> <p>(১) মূল দলিলের ফটোকপি (২) ভায়া দলিলের ফটোকপি (৩) আরএস থেকে সকল পর্চা/খারিজ পর্চা (৪) ডিসিআর (৫) হালসনের খাজনা পরিশোধের দাখিলার সত্যায়িত ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (৬) প্রকল্প স্থান নিজস্ব হলে প্রকল্প স্থানের জমির দলিল এর সত্যায়িত ফটোকপি এবং ভাড়া হলে ভাড়া চুক্তিপত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (৭) অঞ্জীভূত ঋণের ক্ষেত্রে স্মার্ট কার্ড (Smart Card) এর সত্যায়িত ফটোকপি নিতে হবে। অঞ্জীভূত আনসার হিসাবে চাকুরীরত আছেন মর্মে আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর কর্তৃক মোবাইলে কনফার্মেশন গ্রহণের প্রত্যয়ন পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। (৮) “একটি বাড়ী একটি খামার”/পারসোনাল ঋণের কিস্তি কর্তনের ক্ষমতা অর্পণপত্র এবং বেতন বিবরণী এর মূলকপি।</p>			
১৫.	কৃষি ভিত্তিক প্রকল্পে চলতি মূলধন ঋণ					
১৬.	আনসার সদস্য মটর সাইকেল ক্রয় ঋণ					
১৭.	কৃষি যন্ত্রপাতি ক্রয় ঋণ					
১৮.	মৎস্য চাষ (চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ চাষ) ঋণ					
১৯.	আনসার অফিসার হোম লোন					
২০.	আনসার/ভিডিপি সদস্য হোম লোন					
২১.	গরু মোটাতাজাকরন ঋণ					
২২.	পোল্ট্রি (ব্রয়লার/লেয়ার) ঋণ					
২৩.	নগদ ঋণ (ক্যাশ ক্রেডিট) ঋণ					
২৪.	হালকা যানবাহন ক্রয় (ফোর-হইলার) ঋণ					
২৫.	আনসার-ভিডিপি প্রণোদনা কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ					
২৬.	দুগ্ধ উৎপাদন ও কৃত্রিম প্রজনন খাতে পুনঃ অর্থায়ন স্কীম ঋণ					
২৭.	“Ansar VDP Alo-by Solaric (AVAS) প্রকল্প এর মাধ্যমে M-IPS স্থাপন” ঋণ					
২৮.	এসডিপিএস হিসাবের স্থিতির বিপরীতে ঋণ					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৯.	স্থায়ী আমানতের বিপরীতে ঋণ					
৩০.	আমানত দ্বিগুন বৃদ্ধি প্রকল্পের বিপরীতে ঋণ					
৩১.	লাখপতি ডিপোজিট স্কিমের বিপরীতে ঋণ					
৩২.	বাংলাদেশ ব্যাংকের তহবিলে কৃষি ও পল্লী ঋণ (১০০০ কোটি টাকা)					

**খ. আমানতের কর্মসূচী :**

১.	সঞ্চয়ী আমানত	সেবা গ্রহীতা নিকটস্থ শাখায় স্ব-শরীরে উপস্থিত হয়ে সেবা গ্রহণ করবেন।	(ক) আবেদনফরম <a href="https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/0b31bfdd-b58a-44f1-bbfb-1fba4eda38fc/">https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/0b31bfdd-b58a-44f1-bbfb-1fba4eda38fc/</a>  (খ) সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজ ছবি : ০২টি  (গ) হিসাব পরিচালনাকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট নম্বর/ জন্ম নিবন্ধন নম্বর (সত্যায়িত ফটোকপি)  (ঘ) হিসাব পরিচালনাকারীর ট্যাক্স আইডি নম্বর (TIN) (সত্যায়িত ফটোকপি) (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (ঙ) নমিনীর জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট নম্বর/ জন্ম নিবন্ধনপত্র (সত্যায়িত ফটোকপি)	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ কার্যদিবস	<b>জনাব মোঃ শিকির আহমেদ</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক বিভাগ প্রধান, শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ এবং অতিরিক্ত দায়িত্ব, শেয়ার বিভাগ  ফোন: 02-49349915 bcd@ansarvdpbank.gov.bd
২.	এডিইউবি মাসিক মুনাফা স্কীম					
৩.	পোল্ডেন রিটার্নসমেন্ট ফান্ড					
৪.	এসডিপিএস					
৫.	আনসার ও ভিডিপি সুরক্ষা স্কীম (শুধুমাত্র আনসার ও ভিডিপি সদস্য-সদস্যের জন্য)					
৬.	নারী আমানত					
৭.	“প্রবাস” (প্রবাসী বাংলাদেশী সঞ্চয়) আমানত					
৮.	গুপ সঞ্চয়ী আমানত					
৯.	ক্ষুদ্র সঞ্চয়ী কর্মসূচী/ বিশেষ সঞ্চয়ী আমানত					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০.	চলতি আমানত					
১১.	স্বল্প মেয়াদী আমানত					
১২.	হজ্জ সহায়ক ডিপোজিট স্কিম					
১৩.	আমানত দ্বিগুণ বৃদ্ধি প্রকল্প					
১৪	মেয়াদী আমানত এফডিআর					
১৫	স্বাধীন আমানত স্কিম					
১৬	লাখপতি ডিপোজিট (বর্তমানে স্থগিত)					

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.০	Online এর মাধ্যমে শেয়ার সংক্রান্ত সেবা সহজীকরণ	অনলাইন শেয়ার ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	Online ভিত্তিক ব্যাংকের সকল শাখা কার্যালয় <a href="https://share.avub.online/">https://share.avub.online/</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	জনাব মোহাম্মদ হাসান মাহমুদ সিস্টেম এনালিস্ট মোবাইল: 01716014787 ফোন: 0258314223 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.০	বাংলাদেশ ব্যাংকে Non-Banking Financial Institute (NBFi) রিপোর্ট প্রদান কার্যক্রম	শাখাসমূহ হতে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমেটে ইমেইলে তথ্য সংগ্রহ পূর্বক সমন্ধিত তথ্য ইমেইলের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	আমানত ও ঋণ এর জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমেট <a href="https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/d943b724-4f10-4e8b-88d7-eff96d0797cf">https://ansarvdpbank.portal.gov.bd/site/page/d943b724-4f10-4e8b-88d7-eff96d0797cf</a>	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	জনাব মো: জাকির হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক বিভাগ প্রধান, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ মোবাইল: 01712213924 ফোনঃ 02222226351 ই-মেইল: <a href="mailto:avublad@gmail.com">avublad@gmail.com</a>
৩.০	Website ও তথ্যবাতায়ন	Website ও তথ্যবাতায়ন নিয়মিত হালনাগাদ রাখা এবং এর মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন কার্যক্রম ও তথ্য চিত্র উপস্থাপন করা	Online ভিত্তিক	বিনামূল্যে	দৈনিক ভিত্তিতে	কাজী শাকিলা ফেরদৌসী প্রিন্সিপাল অফিসার মোবাইল: 01717355141 ফোন: 0258314223 ই-মেইল: <a href="mailto:ict@ansarvdpbank.gov.bd">ict@ansarvdpbank.gov.bd</a>

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরী	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী	ছুটিতে গমনের পূর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই-মেইল: <a href="mailto:pd@ansarvdpbank.gov.bd">pd@ansarvdpbank.gov.bd</a>

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	প্রসূতি ছুটি মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরীর আদেশ জারী	ডাক্তারের পরামর্শপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী দেয়া হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব বাদল চন্দ্র দেবনাথ</b> উপ মহাব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 02222226879 ই-মেইল: avubacc@gmail.com
৫	গৃহ নির্মাণ অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
৬	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুরী করা হয়	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্পসহ চার্জ ডকুমেন্ট সম্পাদন	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
৭	ব্যাংকিং ডিপ্লোমা পাসের সম্মানী প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে সম্মানী প্রদানের অনুমতি দেওয়া হয়।	মূল সনদপত্রসহ সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
৯	শিক্ষা/উচ্চতর শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১০	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১১	স্থায়ীকরণ পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে	নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত পদের ক্ষেত্রে ১ বছর এবং পদোন্নতি প্রাপ্ত পদে ৬ মাস অতিক্রান্তের পর স্ব পদে স্থায়ীকরণ	১. বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ২. চাকুরী সন্তোষজনক ়কি না এ মর্মে নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১২	পি. আর. এল মঞ্জুরী (ব্যাকের উপ-মহাব্যবস্থাপক পর্যন্ত)	আবেদনের ভিত্তিতে পি. আর. এল মঞ্জুরী করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৩	পেনশন মঞ্জুরী	আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুরী করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যাংকের নিজস্ব কর্মকর্তা ও অন্য প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষক দ্বারা ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ	প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্তে মনোনয়নপত্র।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১৫	CBS বা ব্যাংকিং অটোমেশন সংক্রান্ত সেবা	CBS এর মাধ্যমে শাখাসমূহের কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহযোগীতা করা এবং বিভিন্ন সমস্যা সমাধানে দ্রুত পদক্ষেপ নেয়া।	আন্তঃ নেটওয়ার্ক ভিত্তিক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক ভাবে প্রদেয়	জনাব জৌহিদ মোহাম্মদ শোয়েব সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার মোবাইল: 01717-13287 ফোন: 0258314223 ই-মেইল: ict@ansarvdpbank.gov.bd
১৬	যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ে যাবতীয় প্রিন্টিং স্টেশনারী সরবরাহ	চাহিদাপত্র ও প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্য	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১৭	যানবাহন সেবা	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা বিভাগের মাধ্যমে সরবরাহ	আবেদন পত্র প্রাপ্তি স্থান: সাধারণ সেবা উপ-বিভাগ	সরকারী বিধি অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
১৮	টেলিফোন সেবা	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়/শাখায় টেলিফোন সেবা প্রাপ্তির অনুমোদনের ব্যবস্থাকরণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র	স্ব স্ব কার্যালয়ের	০১-০৭ (এক-সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৯	আসবাবপত্র ও সাজসরঞ্জাম	প্রধান কার্যালয়ে সাধারণ সেবা উপ-বিভাগের মাধ্যমে ব্যাংকের সকল কার্যালয়ের আসবাবপত্র ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম সরবরাহ করা হয়	অধিযাচনপত্র। প্রাপ্তিস্থান : স্ব স্ব কার্যালয়।	প্রকৃত মূল্য	০১-১৫ (এক-পনের) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147ই- মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd
২০	বাজেট প্রদান	ব্যাংকের বাজেট প্রণয়ন করে শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ	শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাবপত্র এবং অন্যান্য কাগজপত্র (যদি থাকে)। প্রাপ্তি স্থান: স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	<b>জনাব বাদল চন্দ্র দেবনাথ</b> উপ মহাব্যবস্থাপক সচিব, পরিচালনা বোর্ড এবং অতিরিক্ত দায়িত্ব, কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 0222226879 ই-মেইল: avubacc@gmail.com
২১	নিরীক্ষা পরিদর্শন	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমেট অর্থবছর ভিত্তিক নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পাদন	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ এবং আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়। স্থান: স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: এনামুল হক</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ মোবাইল : 01712-213995 ফোন: 0258312338 ই-মেইল: audit@ansarvdpbank gov.bd
২২	শাখা খোলা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক	১. শাখা খোলার বিষয়ে শাখার প্রস্তাবনা ২. ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৩. পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	<b>জনাব মোঃ শিকির আহমেদ</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক বিভাগ প্রধান, শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ এবং অতিরিক্ত দায়িত্ব, শেয়ার বিভাগ ফোন: 02-49349915 bcd@ansarvdpbank.gov.bd
২৩	মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার পূর্বে অবসর গ্রহণের অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ ব্যবস্থাপনা পরিচালক	এজিএম ও তদুর্ধ্ব এজিএম এর নিম্নে সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৪	সংগরোধ ছুটি	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	মহাব্যবস্থাপক, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক	সংশ্লিষ্ট মহাবিভাগের আওতাধীন সহকারী মহাব্যবস্থাপক/বিভাগ প্রধানগণ ও নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী। তাছাড়া মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন) আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণের সংগরোধ ছুটির বিষয়টি নিষ্পত্তি করবেন।	বিনামূল্যে		
		(৩) উপ-মহাব্যবস্থাপকগণ	নিয়ন্ত্রণাধীন বিভাগের সহকারী মহাব্যবস্থাপক/বিভাগ প্রধান ব্যতিত প্রধান কার্যালয়ের তার অধিনস্ত সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
		(৪) আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক	শাখা ব্যবস্থাপক ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
		(৫) শাখা ব্যবস্থাপক	শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
২৫	শৃংখলাজনিত ব্যবস্থা গ্রহণঃ ক) খসড়া কৈফিয়তনামা/ অভিযোগনামার অনুমোদন	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	প্রিন্সিপাল অফিসার এবং তদুর্ধ্ব সকল স্তরের কর্মকর্তা	বিনামূল্যে	৭/১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সিনিয়র অফিসার ও তদনিম্ন সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	৭/১৫ কার্যদিবস	

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৬	খ) চূড়ান্ত অভিযোগনামা ও তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগের অনুমোদন	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	প্রিন্সিপাল অফিসার ও তদুর্ধ্ব সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সিনিয়র অফিসার ও তদনিম্ন সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
২৭	মৃত্যু পরবর্তী অনুদান	(১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক	সকল স্তরের কর্মকর্তা	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই- মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd
		(২) মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	সকল স্তরের কর্মচারী	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	

### ৩.০ সেবা গ্রহীতার কাছে সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রম	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪.০ কাংখিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে নিম্নবর্ণিত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করা :

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	<b>জনাব মো: আবদুর রহিম শিকদার</b> সহকারী মহাব্যবস্থাপক কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইল: 01823574267 ফোন: 0248313147 ই-মেইল:pd@ansarvdpbank.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	<b>জনাব মীর মোফাজ্জল হোসেন</b> ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: 02-8322181 ই-মেইল: md@ansarvdpbank.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যাকের পরিচালনা বোর্ড	<b>জনাব বাদল চন্দ্র দেবনাথ</b> উপ মহাব্যবস্থাপক সচিব, পরিচালনা বোর্ড এবং অতিরিক্ত দায়িত্ব, কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ফোনঃ 02222226879 ই-মেইল: avubacc@gmail.com	৬০ কার্যদিবস