



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

প্রধান কার্যালয় : ৩৫-৪২, ৪৪, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

ওয়েবসাইট : [www.sonalibank.com.bd](http://www.sonalibank.com.bd)

- অভিলক্ষ্য** : সামাজিক দায়বদ্ধতায় প্রতিশ্রুতিশীল বিশ্বব্যাপ্ত পথিকৃত ব্যাংক।
- রূপকল্প** : সর্বস্তরের মানুষের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নে বহুবিধ পণ্য উদ্ভাবন ও প্রচলনপূর্বক উপকারভোগীদের সম্ভ্রুটি অর্জনসহ দেশের আর্থসামাজিক উন্নয়নে নিবেদিত।
- শ্লোগান** : উদ্ভাবনী ব্যাংকিং এ আপনার বিশ্বস্ত সঙ্গী।

### এক নজরে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

মোট শাখা	১২২৯টি	সোনালী ব্যাংক (ইউকে) লিঃ এর শাখা	২টি
শহর শাখা	৫০০টি	সোনালী এক্সচেঞ্জ কোং ইনকঃ (SECI), যুক্তরাষ্ট্র এর শাখা	১০টি
গ্রামীণ শাখা	৭২৭টি	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিস (জেদ্দা, রিয়াদ, কুয়েত)	৩টি
বৈদেশিক শাখা	০২টি	নস্ট্র হিসাব	৩০টি
প্রিন্সিপাল অফিস	টি	ভস্ট্র হিসাব	১৭টি
আঞ্চলিক কার্যালয়	টি	এডি শাখা	৪৭টি

কর্পোরেট শাখা	৩২টি	কম্পিউটারাইজড শাখা	১২২৯টি
জিএম অফিস	১১টি	অনলাইন ব্যাংকিং শাখা	১২২৭টি
RMA (Relationship Management Application)	৫৭০টি	এটিএম বুথের সংখ্যা	১৫২টি
বৈদেশিক Correspondent Relationship ব্যাংক	৬৯১টি	ইসলামিক ব্যাংকিং উইভো	৫৮টি
এক্সচেঞ্জ হাউজের সংখ্যা	৮০টি	সিবিএস শাখা	১২২৭টি



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

সময়সূচি

অফিসের সময়সূচি	:	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা হতে বিকাল ৬টা
লেনদেনের সময়সূচি	:	রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সকাল ১০টা হতে বিকাল ৪টা
সাক্ষ্য ব্যাংকিং	:	সন্ধ্যা ৬টা হতে রাত ৮টা ( নির্ধারিত শাখায়)

( দুপুর ০১.০০টা থেকে ০১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন লেনদেন অব্যাহত থাকবে)



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সংখ্যা	পৃষ্ঠা নং
ক	নাগরিক সেবা	২টি	০৪
খ	আমানত সংক্রান্ত সেবা	১৬টি	০৫
গ	লকার সংক্রান্ত সেবা	১টি	১০
ঘ	ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (আমানত)	৮টি	১১
ঙ	ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (বিনিয়োগ)	৩টি	১৫
চ	কার্ড সংক্রান্ত সেবা	৩টি	১৬
ছ	আইটি সংক্রান্ত সেবা	১৪টি	১৭
জ	ঋণ সংক্রান্ত সেবা	১৪টি	২১
ঝ	সরকারের পক্ষে সেবাসমূহ	১৭টি	২৬
ঞ	এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য সেবাসমূহ	১২টি	৩১
ট	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি	৪টি	৩৪



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

ক) নাগরিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন ইমেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর website: www.sonalibank.com.bd	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পাবলিক রিলেশন্স ডিভিশন (পিআরডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮১৪১৫ মোবাইল : ০১৩১৩-৪৯১০৩৩ ইমেইল: dgmprd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ মোবাইল : ০১৭১৫১০০১৬৯
০২.	নিয়োগ	কমপক্ষে ১২ (বারো) মাস	১) অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ। ২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র। ৩) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র ও অন্যান্য আবশ্যিকীয় কাগজপত্র।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর website: www.sonalibank.com.bd	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (এইচআরডিডি) টেলিফোন : ০২- ২২৩৩৮৮১৭৫ মোবাইল : ০১৭৫২-৯৯৮৪০১ ইমেইল: dgmhrdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৬৮৫৫৯ মোবাইল : ০১৭১৩-২০৬৮৬০



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

খ) আমানত সংক্রান্ত সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	সঞ্চয়ী আমানত	তাৎক্ষণিক। মুনাফার হার-২.৫০%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ। (১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) ১০০০০/- পর্যন্ত ফ্রি ২৫০০০/- পর্যন্ত ১০০/- ২০০০০০/- পর্যন্ত ২০০/- ১০০০০০০/- পর্যন্ত ২৫০/- ১০০০০০০/- এর উর্ধ্বে ৩০০/-	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (বিডিডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩ মোবাইল : ০১৭৫৫-৬৮১৬৪১ ইমেইল: dgmdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭৫-১০০১৬৯
০২.	চলতি আমানত	তাৎক্ষণিক।	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN, ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ ৩০০/- ( ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)	-ঐ-	-ঐ-
০৩.	স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (এসএনডি)	তাৎক্ষণিক। মুনাফার হার- ক) ১.০০ কোটি টাকার কম-১.৫০% খ) ১.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ২৫.০০ কোটির কম-২.০০% গ) ২৫.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ৫০.০০ কোটির কম- ২.২৫% ঘ) ৫০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ১০০.০০ কোটির কম- ২.৫০% ঙ) ১০০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ৩০০.০০ কোটির কম- ২.৭৫% চ) ৩০০.০০ কোটি এবং তদুর্ধ্ব- ৩.০০%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ ৫০০/- ( ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৪.	স্থায়ী আমানত	তাৎক্ষণিক। মুনাফার হার- ব্যক্তি পর্যায়ে ক) ৩ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু ৬ মাসের কম- ৫.৬০% খ) ৬ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু ১ বছরের কম- ৫.৬০% গ) ১ বছর এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু সর্বোচ্চ ৩ বছর- ৫.৬০% মুনাফার হার- প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে ক) ৩ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু ৬ মাসের কম- ৪.৫০% খ) ৬ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু ১ বছরের কম- ৪.৭৫% গ) ১ বছর এবং তদুর্ধ্ব কিন্তু সর্বোচ্চ ৩ বছর- ৫.০০%	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষরকার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
০৫.	সোনালী সঞ্চয় স্কীম (এসডিএস)	তাৎক্ষণিক। মেয়াদ- ০৫ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি) আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (বিডিডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩ মোবাইল : ০১৭৫৫-৬৮১৬৪১ ইমেইল: dgmdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯
০৬.	শিক্ষা সঞ্চয় স্কীম (ইডিএস)	তাৎক্ষণিক। মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি) আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৭.	চিকিৎসা সঞ্চয় স্কীম (এমডিএস)	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি) আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
০৮.	বিবাহ সঞ্চয় স্কীম (এমএসএস)	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০%(চক্রবৃদ্ধি) আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
০৯.	পল্লী সঞ্চয় স্কীম (আরডিএস)	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ-০৭ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (সরল), আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (বিডিডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩ মোবাইল : ০১৭৫৫-৬৮১৬৪১ ইমেইল: dgmdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭৫-১০০১৬৯
১০.	অনিবাসী আমানত স্কীম (Non- Resident Deposit Scheme) (কেবল বিদেশে কর্মরত বাংলাদেশীদের জন্য)	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ- ০৫ বছর, মুনাফার হার ৭.০০% (সরল), আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে বোনাস প্রদেয়। (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি, আবেদনকারীর ০৩ (তিন) কপি এবং নমিনীর ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১১.	সোনালী ব্যাংক অবসর সঞ্চয় স্কীম (এসবিআরএসএস) (শুধুমাত্র সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য)	তাৎক্ষণিক। মেয়াদ-৩-১৫ বছর, সুদের হার-৮.০০% (সরল), (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা ।	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-
১২.	সোনালী ব্যাংক ডেইলি প্রফিট হিসাব (এসবিডিপি)	তাৎক্ষণিক। সুদের হার-৫.০০% (সরল)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (বিডিডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩ মোবাইল : ০১৭৫৫-৬৮১৬৪১ ইমেইল: dgmdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯
১৩.	সোনালী ব্যাংক মিলিওনিয়ার স্কীম (এসবিএমএস)	তাৎক্ষণিক। মেয়াদ-৩-২০ বছর, মুনাফার হার-৬.০০% (চক্রবৃদ্ধি) (৪-৮ বছর মেয়াদী), ৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি) (৯-১৪ বছর মেয়াদী) ৭.০০% (চক্রবৃদ্ধি) (১৫-২০ বছর মেয়াদী) (৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে	-ঐ-	-ঐ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১৪.	স্বাধীন সঞ্চয় স্কীম	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ-৫ বছর/ ১০ বছর। মুনাফার হার-সঞ্চয়ী হিসাবের বিদ্যমান মুনাফা হারের অতিরিক্ত ৩%। মাসের যে কোনো সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়।	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা ।	বিনামূল্যে	-এ-	-এ-
১৫.	স্কুল ব্যাংকিং স্কীম	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ-১৮ বছর বয়স পর্যন্ত বৈধ অভিভাবকের সঙ্গে যৌথ নামে হিসাব খুলতে হবে। মুনাফার হার-৬.০০%। মাসের যে কোনো সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়।	হিসাব খোলার ফরম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্মনসদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং অভিভাবকের ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে। স্কুল ব্যাংকিং স্কীম-এর হিসাবধারী ১৮ বছর বয়স পূর্তির পর হতে ২৩ বছর বয়স পর্যন্ত স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট সংশ্লিষ্ট সুবিধাদি পাবেন।	-এ-	-এ-
১৬.	স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট	তাৎক্ষনিক। মেয়াদ-১৮ হতে ২৩ বছর বয়সী যেকোন স্টুডেন্ট এ হিসাব খুলতে পারবেন। মুনাফার হার- সঞ্চয়ী হিসাবের বিদ্যমান মুনাফা হার। ন্যূনতম স্থিতি: ২০০/- টাকা ডেবিট কার্ড সুবিধা আছে। মাসের যে কোনো সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়।	হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, স্টুডেন্ট আইডি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। এই হিসাবে ডেবিট কার্ডে বাৎসরিক কার্ড ফি ভ্যাটসহ ২৩০.০০ টাকা।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বিনামূল্যে	-এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

গ) লকার সংক্রান্ত সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	লকার  * সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে।	তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত আবেদন ফরম। আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	<u>সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এর নির্ধারিত ৪০টি শাখা</u> ১) লোকাল অফিস, ঢাকা ২) হোটেল শেরাটন কর্পো. শাখা ৩) দিলকুশা কর্পো. শাখা ৪) শিল্পভবন কর্পো. শাখা ৫) ঢাকা ক্যান্ট. কর্পো. শাখা ৬) ধানমন্ডি কর্পো. শাখা ৭) নিউ মার্কেট শাখা, ঢাকা ৮) লালমাটিয়া শাখা ৯) গুলশান নিউ নর্থ সার্কেল শাখা ১০) গ্রীন রোড শাখা ১১) মানিক মিয়া এভিনিউ শাখা ১২) মগবাজার শাখা ১৩) ভিকারুননিসা নূন স্কুল শাখা ১৪) উত্তরা মডেল টাউন শাখা ১৫) ময়মনসিংহ কর্পো. শাখা ১৬) টাঙ্গাইল শাখা ১৭) নরসিংদী শাখা ১৮) ফরিদপুর কর্পো. শাখা ১৯) শেরপুর শাখা ২০) জামালপুর শাখা ২১) মানিকগঞ্জ শাখা ২২) কুমিল্লা কর্পো. শাখা ২৩) নোয়াখালী শাখা ২৪) খেটার রোড শাখা, রাজশাহী ২৫) বগুড়া কর্পো. শাখা ২৬) পাবনা শাখা ২৭) সিরাজগঞ্জ শাখা ২৮) নাটোর শাখা ২৯) রংপুর কর্পো. শাখা ৩০) দিনাজপুর কর্পো. শাখা ৩১) খুলনা কর্পো. শাখা ৩২) যশোর কর্পো. শাখা ৩৩) সাতক্ষীরা শাখা ৩৪) মাগুড়া শাখা ৩৫) সিলেট কর্পোঃ শাখা ৩৬) দরগাহেইট কর্পো. শাখা, সিলেট ৩৭) মৌলভীবাজার শাখা ৩৮) হবিগঞ্জ শাখা ৩৯) বরিশাল কর্পো. শাখা ৪০) নিউ টাউনশাখা, পটুয়াখালী।	বাৎসরিক লকার ফি : ছোট- ২০০০.০০ টাকা মাঝারি- ২৫০০.০০ টাকা বড়- ৩০০০.০০ টাকা (সকল ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য) জামানত বাবদ-৫০০০.০০ (ফেরৎযোগ্য)	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (বিডিডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩ মোবাইল : ০১৭৫৫-৬৮১৬৪১ ইমেইল: dgmdd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঘ) ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (আমানত) :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	আমানত কার্যক্রম ও সম্ভাব্য মুনাফার অনুপাত : গ্রাহক : ব্যাংক ১। মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব (MSA) - ৩৫ঃ৬৫ ২। আল-ওয়াদিয়াহ চলতি হিসাব (AWCA) - ৩। মুদারাবা বিশেষ নোটিশ জমা হিসাব (MSND) -২৫ঃ৭৫ ৪। মুদারাবা মেয়াদী জমা হিসাব (MTDR) - ৬৫ঃ৩৫ ৫। মুদারাবা মাসিক মুনাফা স্কীম (MMPS) - ৬৫ঃ৩৫ ৬। সোনালী মাসিক আমানত স্কীম (SMDS) - ৬০ঃ৪০ ৭। মুদারাবা হজ্র সঞ্চয়ী জমাহিসাব (MHSS) -৭০ঃ৩০ ৮। সোনালী মাসিক দেনমোহর আমানত স্কীম (SMDDS) -৬০ঃ৪০	তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর নির্ধারিত ৫৮টি শাখা : ১। ওয়েজ আর্নাস কর্পোরেট শাখা, ঢাকা ২। আত্রাবাদ কর্পোরেট শাখা, চট্টগ্রাম ৩। খুলনা কর্পোরেট শাখা, খুলনা ৪। বগুড়া কর্পোরেট শাখা, বগুড়া ৫। দরগাহেইট কর্পোরেট শাখা, সিলেট ৬। রাজশাহী কর্পোরেট শাখা, রাজশাহী ৭। ময়মনসিংহ কর্পোরেট শাখা, ময়মনসিংহ ৮। বরিশাল কর্পোরেট শাখা, বরিশাল ৯। নোয়াখালী শাখা, নোয়াখালী ১০। মৌলভীবাজার শাখা, মৌলভীবাজার ১১। বহদুরহাট শাখা, চট্টগ্রাম ১২। ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয় ক্যাম্পাস কর্পোরেট শাখা, ঢাকা ১৩। বুয়েট শাখা. ঢাকা ১৪। নারায়নগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, নারায়নগঞ্জ	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি) ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬ ইমেইল: dgmibd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.		তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	১৫। মুন্সিগঞ্জ শাখা, মুন্সিগঞ্জ ১৬। নরসিংদী শাখা, নরসিংদী ১৭। জয়দেবপুর শাখা, গাজীপুর ১৮। মানিকগঞ্জ শাখা, মানিকগঞ্জ ১৯। নেত্রকোনা শাখা, নেত্রকোনা ২০। জামালপুর শাখা, জামালপুর ২১। শেরপুর শাখা, শেরপুর ২২। কিশোরগঞ্জ শাখা, কিশোরগঞ্জ ২৩। গোপালগঞ্জ শাখা, গোপালগঞ্জ ২৪। রাজবাড়ী শাখা, রাজবাড়ী ২৫। শরিয়তপুর শাখা, শরিয়তপুর ২৬। মাদারীপুর শাখা, মাদারীপুর ২৭। ফরিদপুর কর্পোরেট শাখা, ফরিদপুর ২৮। নিউ কোর্ট বিল্ডিং শাখা, রাঙামাটি ২৯। জয়পুরহাট শাখা, জয়পুরহাট ৩০। লক্ষ্মীপুর শাখা, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি) ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬ ইমেইল: dgmibd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.		তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	৩১। হবিগঞ্জ শাখা, হবিগঞ্জ ৩২। সুনামগঞ্জ শাখা, সুনামগঞ্জ ৩৩। চাঁপাইনবাবগঞ্জ শাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ৩৪। নওগাঁ শাখা, নওগাঁ ৩৫। নাটোর শাখা, নাটোর ৩৬। গাইবান্ধা শাখা, গাইবান্ধা ৩৭। কুড়িগ্রাম শাখা, কুড়িগ্রাম ৩৮। লালমনিরহাট শাখা, লালমনিরহাট ৩৯। নীলফামারী শাখা, নীলফামারী ৪০। ঠাকুরগাঁও শাখা, ঠাকুরগাঁও ৪১। শাহজালাল বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয় শাখা, সিলেট ৪২। শেখপাড়া বাজার শাখা, ঝিনাইদহ ৪৩। পঞ্চগড় শাখা, পঞ্চগড় ৪৪। সিরাজগঞ্জ শাখা, সিরাজগঞ্জ ৪৫। বাগেরহাট শাখা, বাগেরহাট	৩১। বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি) ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬ ইমেইল: dgmibd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	
০১.		তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।	৪৬। নড়াইল শাখা, নড়াইল ৪৭। মাগুরা শাখা, মাগুরা ৪৮। বিনাইদহ শাখা, বিনাইদহ ৪৯। চুয়াডাঙ্গা শাখা, চুয়াডাঙ্গা ৫০। মেহেরপুর শাখা, মেহেরপুর ৫১। বালকাঠি কোর্ট বিল্ডিং শাখা, বালকাঠি ৫২। নিউটাউন শাখা. পটুয়াখালী ৫৩। ভোলা শাখা, ভোলা ৫৪। পিরোজপুর শাখা, পিরোজপুর ৫৫। বরগুনা কোর্ট বিল্ডিং শাখা, বরগুনা ৫৬। বি-বাড়ীয়া শাখা, বি-বাড়ীয়া ৫৭। ফেনী শাখা, ফেনী ৫৮। চাঁদপুর শাখা, চাঁদপুর	৪৬। নড়াইল শাখা, নড়াইল ৪৭। মাগুরা শাখা, মাগুরা ৪৮। বিনাইদহ শাখা, বিনাইদহ ৪৯। চুয়াডাঙ্গা শাখা, চুয়াডাঙ্গা ৫০। মেহেরপুর শাখা, মেহেরপুর ৫১। বালকাঠি কোর্ট বিল্ডিং শাখা, বালকাঠি ৫২। নিউটাউন শাখা. পটুয়াখালী ৫৩। ভোলা শাখা, ভোলা ৫৪। পিরোজপুর শাখা, পিরোজপুর ৫৫। বরগুনা কোর্ট বিল্ডিং শাখা, বরগুনা ৫৬। বি-বাড়ীয়া শাখা, বি-বাড়ীয়া ৫৭। ফেনী শাখা, ফেনী ৫৮। চাঁদপুর শাখা, চাঁদপুর	বিনামূল্যে ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি) ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬ ইমেইল: dgmibd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঘ) ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (বিনিয়োগ)ঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম : ২.১। বাই মুয়াজ্জাল- ক) ভোগ্যপণ্য বিনিয়োগ	০৩ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * TIN সার্টিফিকেট ও ট্যাক্স পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রভৃতি * নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়নপত্র। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর নির্ধারিত ৫৮টি শাখা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইসলামী ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি) ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬ ইমেইল: dgmibd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ ০১৭১৫-১০০১৬৯
০২.	ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম : ২.১। বাই মুয়াজ্জাল- খ) হাইপোথিকেশন গ) প্লুজ	০১ মাস	* ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি * গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি * হালনাগাদ সিআইবি প্রভৃতি।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-
০৩.	ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম : ২.২। হায়ার পারচেজ আন্ডার শিরকাতুল মিল্ক- ক) সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক) খ) ফ্ল্যাট ক্রয়	০১ মাস	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি * জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি * ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ ও উৎস * সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি।	-এ-	-এ-	-এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঙ) কার্ড সংক্রান্ত সেবাঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	ডেবিট কার্ড	আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস	* নির্ধারিত আবেদন ফরম। * সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	টাকা= ৪৬০/- (বাৎসরিক কার্ড ফি : ৪০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৫৬৩৭৫ মোবাইল ০১৭০৮-১৫৯৩১১ ইমেইল: dgmcard@sonalibank.com.bd .	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ মোবাইল : ০১৭১৫-১০০১৬৯ ইমেইল: dgmcard@sonalibank.com.bd
০২.	ক্রেডিট কার্ড	আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস	* নির্ধারিত আবেদন পত্র ফরমসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস * সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে। * TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বাৎসরিক কার্ড ফি (সিলভার) টাকা= ৯২০/- (৮০০.০০+১৫% ভ্যাট) বাৎসরিক কার্ড ফি (গোল্ড) টাকা= ১৯৫৫/- (১৭০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৫৬৩৭৫ মোবাইল ০১৭০৮-১৫৯৩১১ ইমেইল: dgmcard@sonalibank.com.bd .	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ মোবাইল : ০১৭১৫-১০০১৬৯ ইমেইল: dgmcard@sonalibank.com.bd
০৩.	প্রি-পেইড কার্ড	আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	* নির্ধারিত আবেদন ফরম। * সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকার বাধ্যবাধকতা নাই।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	টাকা= ১১৫/- (বাৎসরিক কার্ড ফি : ১০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	-ঐ-	-ঐ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

চ) আইটি সংক্রান্ত সেবাসমূহ:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	
০১.	Online Service এর মাধ্যমে সাধারণ ব্যাংকিং সেবা প্রদান	তাৎক্ষণিক	ব্যাংকের জমা বই, চেক বই এবং ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত ফরম। প্রয়োজনবোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র ইত্যাদিও ব্যবহার করা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা। প্রত্যেক কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল ৪.০০ টা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা হয়।	<b>টাকার পরিমাণ</b> ১০০০০ পর্যন্ত ১০০০১ হতে ৫০০০০ পর্যন্ত ৫০০০১ হতে ১,০০,০০০ পর্যন্ত ১০০০০১ হতে ৫,০০,০০০ পর্যন্ত ৫০০০০১ হতে ১০,০০,০০০ পর্যন্ত ১০০০০০১ হতে ২৫,০০,০০০ পর্যন্ত ২৫০০০০১ হতে ৫০,০০,০০০ পর্যন্ত ৫০০০০০১ হতে ১,০০,০০,০০০ পর্যন্ত পরবর্তী প্রতি কোটি টাকার জন্য ৫০০/- হারে চার্জ প্রদেয় হবে (১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)।	<b>সার্ভিস চার্জ</b> স্ক্রি ২৫/- ৫০/- ১০০/- ১৫০/- ২৫০/- ৫০০/- ১৫০০/-	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৬৩৭ মোবাইল : ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২ ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd
০২.	SMS Banking	তাৎক্ষণিক সেবা	নিজস্ব মোবাইল ফোন ও SMS Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	ব্যাংক সার্কুলার মোতাবেক সেবামূল্য গ্রহণ করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-	
০৩.	BEFTN	কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে এ সেবা প্রদানে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।	একাউন্টের চেক ও BEFTN আবেদন ফরম।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখায় এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে।	-ঐ-	-ঐ-	
০৪.	BACH/ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস	কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে এ সেবা প্রদানে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।	অন্য ব্যাংকের চেক ও হিসাবের জমা বই।	সোনালী ব্যাংকের BACH ভুক্ত ১১৫৪টি শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত BACH চার্জ।	-ঐ-	-ঐ-	



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৫.	RTGS	কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে এ সেবা প্রদানে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।	গ্রাহকের একাউন্টের চেকের পাতা ও RTGS আবেদন ফরম।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত RTGS চার্জ।	-এ-	-এ-
০৬.	Sonali Sheba	ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়, বরিশাল বিশ্ববিদ্যালয়, উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, আইবিএ, বাংলাদেশ মেরিন একাডেমী, সকল মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, মাদরাসা শিক্ষা বোর্ড, বার কাউন্সিল, ন্যাশনাল মেরিটাইম ইনস্টিটিউট ও চট্টগ্রাম বন্দর এবং বাংলাদেশ কারিগরী শিক্ষা বোর্ড, নির্বাচন কমিশন, গার্হস্থ্য অর্থনীতি কলেজ ও ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয় এর অধিভুক্ত ৭টি কলেজ এর বিভিন্ন প্রকার ফি Sonali Sheba'র মাধ্যমে সংগ্রহ করা হয়। অনলাইনে তাৎক্ষণিক সেবা।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড- এর সকল শাখা। অর্থ জমা প্রদানে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের website এ পাওয়া যায়।	ব্যাংক সার্কুলার মোতাবেক সেবামূল্য গ্রহণ করা হয়।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৬৩৭ মোবাইল : ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২ ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd
০৭.	বৈদেশিক রেমিট্যান্স বিতরণ	তাৎক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে ৩-৫ মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিট্যান্স সরাসরি উপকারভোগীর হিসাবে ক্রেডিট করা হয়।	রেমিট্যান্সের পিন নম্বর, উপকারভোগীর আবেদন ফরম, বৈধ পরিচয়পত্র ইত্যাদি।	দেশের অভ্যন্তরে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা।	বিনামূল্যে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	-এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৮.	Direct Credit Service	তাৎক্ষণিক সেবা	গ্রাহকের হিসাবে সরাসরি জমা হওয়ায় কোনো কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়না।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা।	বিনামূল্যে	-এ-	-এ-
০৯.	Direct Cash Service	এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে চুক্তিবদ্ধ বিদেশী ব্যাংক বা এক্সচেঞ্জ হাউজ কর্তৃক আহরিত বৈদেশিক রেমিট্যান্স উপকারভোগীকে তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাংকের যে কোন শাখা থেকে পরিশোধ করা যায়। তাৎক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে ৩-৫ মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক রেমিট্যান্স সরাসরি উপকারভোগীর হিসাবে ক্রেডিট করা হয়।	উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি, রেমিট্যান্সের পিন নম্বর ইত্যাদি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখায় সেবা প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৬৩৭ মোবাইল : ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২ ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd
১০.	e-Challan	তাৎক্ষণিক।	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ।	Website : www.e- Challan.gov.bd	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন (জিএএসডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইল: dgmgsd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
১১.	e-Mutation	তাৎক্ষণিক।	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ।	Website: www.e- land.gov.bd	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।	এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১২.	Employment Generation Program for the poorest (EGPF)	৫ (পাঁচ ) মিনিট।	উপকারভোগীর জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) এবং জব কার্ড।	অনুমোদিত শাখা।	বিনামূল্যে।	-এ-	-এ-
১৩.	Sonali e-sheba	৫ (পাঁচ ) মিনিট। এই অ্যাপ -এর মাধ্যমে ঘরে বসে যে কোন শাখায় হিসাব খোলা যায়। এছাড়াও, বুয়েট ফি, ই-পাসপোর্ট ফি, ইনকাম ট্যাক্স , কলেজ ভর্তি ফি, ড্রাভেল ট্যাক্স এবং রেমিট কোয়ারী করা যায়।	* সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক তার ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর অ্যাপ স্টোর হতে Sonali e- sheba অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল করে রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা গ্রহন করতে পারে।	বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ : সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইট /সকল শাখা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন (জিএএসডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgsd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
১৪.	Sonali e-wallet	৫ (পাঁচ ) মিনিট। এ ব্যাংকের গ্রাহকগন যে কোন সময় যে কোন স্থান হতে Sonali e-wallet ব্যবহার করে অনলাইনের মাধ্যমে Account balance query, Account statement , Fund Transfer, Mobile recharge, Utility bill payment ইত্যাদি সুবিধা গ্রহন করতে পারেন।	* সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক তার ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর অ্যাপ স্টোর হতে Sonali e-wallet অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল করে রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা গ্রহন করতে পারে।	বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ : সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের ওয়েবসাইট /সকল শাখা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৬৩৭ মোবাইল : ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ইমেইল: gmbsit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২ ইমেইলঃ cto@sonalibank.com.bd



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ছ) ঋণ সংক্রান্ত সেবাসমূহঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	ক্যাশ ক্রেডিট (হাইপোঃ এবং প্লজ)	০১(এক) মাস	* ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি * গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি)। * হালনাগাদ সিআইবি প্রভৃতি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সুদ আরোপ ও আদায়যোগ্য	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন(জিএডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩ ০১৭২৯-০৯০৭৯৫ ইমেইল: dgmga@sonalibank.com.bd	রল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১৬৮
০২.	ক্ষুদ্র ব্যবসা ঋণ	১৫ দিন	* ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি * গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি প্রভৃতি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	-ঐ-	-ঐ-
০৩.	সাধারণ গৃহ নির্মান ঋণ ও ফ্ল্যাট ক্রয় ঋণ	০১(এক) মাস।	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি * জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি * আয় ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য প্রভৃতি *প্রযোজ্য ক্ষেত্রে রেজিস্টার্ড বন্টননামা। * ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ ও উৎস * সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% চক্রবৃদ্ধি। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	-ঐ-	-ঐ-



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৪.	পল্লী গৃহায়ন ঋণ- 'সোনালী নীড়'-২০১৮	০১ (এক) মাস	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি * জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি * আয় ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য প্রভৃতি * প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে রেজিস্টার্ড বন্টননামা। * ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ ও উৎস * সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি।	সংশ্লিষ্ট শাখা	৭% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন(জিএডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩ ০১৭২৯-০৯০৭৯৫ ইমেইল: dgm gad@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১৬৮
০৫.	টার্ম লোন টু ফ্রিডম ফাইটার	০৭ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * মুক্তিযোদ্ধা ভাতা গ্রহিতা হিসেবে প্রমাণপত্র প্রভৃতি। * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রভৃতি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৭% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	-ঐ-	-ঐ-
০৬.	এডুকেশন লোন	১৫ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক ইস্যুকৃত আবেদনকারীর নাগরিকত্ব সনদপত্র। * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর কপি। * ছাত্র/ছাত্রী সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নিয়মিত ছাত্র/ছাত্রী কিনা, সে বিষয়ে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র। * সংশ্লিষ্ট সেশনে ছাত্র/ছাত্রীর টিউশন ফি, হোস্টেল খরচ ও অন্যান্য আনুষংগিক গ্রহণযোগ্য খরচ সম্পর্কিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র * এসএসসি ও এইচ এসসি পাসের মূল সনদের সত্যায়িত কপি * ভর্তি সংক্রান্ত কাগজ পত্রের সত্যায়িত কপি।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য	-ঐ-	-ঐ-
০৭.	ফরেন এডুকেশন লোন	১৫ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * পাসপোর্টের কপি * শিক্ষার্থীর এসএসসি ও এইচএসসি পাসের মূল সনদের কপি। * বিদেশস্থ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ভর্তির অনুমতিসহ আনুসঙ্গিক কাগজপত্র। * ঋণ গ্রহিতার নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনাপত্তি সনদ প্রভৃতি।	সংশ্লিষ্ট শাখা	৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন(জিএডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩ ০১৭২৯-০৯০৭৯৫ ইমেইল: dgm gad@sonalibank.com.bd	জেনা রল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১৬৮



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৮.	প্রবাসী কর্ম সংস্থান ঋণ	১৫ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * পাসপোর্টের কপি * বিদেশে চাকুরীর নিয়োগপত্রের কপি। * নিয়োগপত্রের সঠিকতা সম্পর্কে বাংলাদেশ সরকারের শ্রম ও জনশক্তি এবং প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্রের কপি। * শ্রম ও জনশক্তি এবং প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয় কর্তৃক আবেদনকারীর অনুকূলে ইস্যুকৃত বিদেশ গমনের কমিশন/সার্ভিস চার্জের বিবরণ সম্বলিত প্রত্যয়ন পত্র প্রভৃতি।	সকল জেলা শাখা	৯% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	-এ-	-এ-
০৯.	পার্সোনাল লোন	০৭ দিন	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * TIN সার্টিফিকেট ও ট্যাক্স পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রভৃতি। * নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯.০০% চক্রবৃদ্ধি। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।	-এ-	-এ-
১০.	ওভার ড্রাফট	০১ (এক) মাস। (প্রধান কার্যালয়ে বৃহৎ পর্যায়ে সময় ০১ মাস। শাখা পর্যায়ে সর্বোচ্চ ০৭ দিন।)	* ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * লেটার অব গ্যারান্টি * পার্টিকুলার্স অব গ্যারান্টর * অঙ্গীকারনামা প্রভৃতি	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য	-এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১১.	সরকারি কর্মচারীদের ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহনির্মাণ ঋণ প্রদান	০১ (এক) মাস।	ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ঋণ আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি *ঋণ আবেদনকারীর নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের সনদপত্র * সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি। <b>বাড়ি নির্মাণঃ</b> প্রাইভেট প্লটের ক্ষেত্রেঃ (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২)এস.এ./আর.এস. রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বো ও প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি. এস, এস.এ,আর.এস,বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরীপ খতিয়ানের জাবেদা নকশা (৪) জেলা/ সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২(বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি)। <b>সরকারি প্লটের ক্ষেত্রেঃ</b> (১) প্লটের বরাদ্দপত্র (২) দখল হস্তান্তর পত্র (৩) মূল লীজ দলিল ও বায়া দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৪) লীজদাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতিপত্র। <b>অন্যান্য কাগজপত্রঃ</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকশা, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশীদ (২) অনুমোদনপত্রসহ অনুমোদিত নকশা (৩) প্লটের সয়েল টেস্ট রিপোর্ট (৪) ইমারতের কাঠামো নকশা ও ভারবহন সনদ (ক) ফ্ল্যাট বন্টনের রেজিস্ট্রিকৃত শরিকানা চুক্তিপত্র দলিল(গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে) (খ)নকশা মোতাবেক বাড়ী নির্মাণ ও অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/ নিকটবর্তী শাখা।	৯% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)। সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারী ৪% এবং সরকারি ভর্তুকী ৫%	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন(জিএডি) ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩ ০১৭২৯-০৯০৭৯৫ ইমেইল: dgm gad@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইলঃ ০১৭৬৯-১১০১৬৮
১২.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ও মাঝারী ঋণ (এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ	০২(দুই) মাস।	* ঋণগ্রহীতার আবেদন। * সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ। * ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র।	স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন (এসএমই), প্রঃ কাঃ ঢাকা/প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	প্রচলিত সুদ হার	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন(এসএমই) টেলিফোনঃ ০২-৯৫৬২৯৯২ ইমেইল: dgmsme@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইলঃ ০১৭৬৯-১১০১৬৮





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১৩.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন	০২(দুই) মাস	* ঋণগ্রহীতার আবেদন। * সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ। * ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র।	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফিন্যান্সিং ডিভিশন (আইপিএফডি), প্রঃ কাঃ, ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	প্রচলিত সুদ হার	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্স ডিভিশন (আইপিএফডি) টেলিফোনঃ ০২-৪১০৫০৯৫৯ ইমেইল: dgmipfd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭
১৪.	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	০১(এক) মাস থেকে ০৩(তিন) মাস	* ঋণগ্রহীতার আবেদন। * সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ। * ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র।	ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্স ডিভিশন (আইটিএফডি), প্রঃ কাঃ ঢাকা / প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা	প্রচলিত সুদ হার	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্স ডিভিশন (আইটিএফডি) টেলিফোন : ০২-৪১০৫০৯৬২ ইমেইল: dgmitfd@sonalibank.com.bd	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

জ) সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাসমূহঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ট্রেজারী কার্যক্রম সম্পাদন- সরকারি লেনদেন, বাংলাদেশ ব্যাংকের ডিডি নগদায়ন	তাৎক্ষনিক	জমার ক্ষেত্রে : সংশ্লিষ্ট চালান কোড ও আবেদনকারীর বিস্তারিত তথ্য সংগ্রহ চালান ফরম টি আর ফরম নং ০৬ (এস আর ৩৭)  প্রদানের ক্ষেত্রে : সরকারী বিল/চেক/ বাংলাদেশ ব্যাংক ডিডি	বর্তমানে ব্যাংকের সকল শাখায় এই কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে।	বিনামূল্যে।  * ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারের সকল খাতের অর্থ যেমন ভ্যাট, ট্যাক্স, আবগারী শুল্ক, সারচার্জ, উৎসে কর ইত্যাদির অর্থ গ্রহণ।  * সকল প্রকার সরকারি চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgasd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
০২.	সরকারি পেনশন প্রদান সামরিক/ বেসামরিক	তাৎক্ষনিক	* পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারি আদেশ নামা/প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের আদেশ নামা (পেনশন বই) * পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা।	ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	-ঐ-	-ঐ-
০৩.	আধা সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান : (বাংলাদেশ ব্যাংক, বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশন, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমী, পানি উন্নয়ন বোর্ড, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমী)	তাৎক্ষনিক	*পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ। সম্বলিত সরকারী আদেশ নামা (পেনশন বই)।  * পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা।	ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে। অনলাইনে জমাকৃত টাকা  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgasd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৪.	পিডিবি, ডিপিডিসি, পল্লী বিদ্যুৎ, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াসা, টেলিফোন বিল গ্রহন	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট বিল এর কপিসহ বিলের সমপরিমাণ নগদ অর্থ।	অনুমোদিত শাখা।	বিনামূল্যে।  সেবা গ্রহীতা বিলের অর্থ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা প্রদান করে থাকেন। এছাড়া, অনলাইনে জমা করা যায়।	-ঐ-	-ঐ-
০৫.	সিটি কর্পোরেশনের বিল/ ট্যাক্স গ্রহণ।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট বিল/ট্যাক্সের নির্ধারিত ফরমসহ বিল/ট্যাক্সের এর সমপরিমাণ নগদ অর্থ।	অনুমোদিত শাখা।	বিনামূল্যে।  সেবা গ্রহীতা বিল/ট্যাক্সের অর্থ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা প্রদান করে থাকেন।	-ঐ-	-ঐ-
০৬.	মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা	তাৎক্ষণিক	*সম্মানিত ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপ সহ সম্বলিত আদেশনামার বই। *প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা।	ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে।  অনলাইনে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৭.	বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা, এসিড দক্ষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম, অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা, প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি, দলিত/হরিজন/বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, দরিদ্র মা'র জন্য মাতৃত্বকাল ভাতা ইত্যাদি।	তাৎক্ষণিক	*ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সম্বলিত আদেশনামার বই। * প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা।	ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে।  অনলাইনে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgasd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
০৮.	কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের অর্থ প্রদান	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক উল্লিখিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর বিভাগীয় কার্যালয়	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-
০৯.	ভূমি উন্নয়ন কর সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক		অনুমোদিত শাখা	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১০.	ট্রাভেল ট্যাক্স সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	পাসপোর্ট এর ফটোকপি।	অনুমোদিত শাখা	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন এছাড়া অনলাইনের মাধ্যমেও জমা করা যায়।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgasd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
১১.	লটারী টিকেট বিক্রি	তাৎক্ষণিক	বিভিন্ন সংস্থা /অধিদপ্তরের পক্ষে লটারী টিকেট বিক্রি করা হয়।	সকল শাখা	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকার বিনিময়ে লটারী টিকেট ক্রয় করে থাকেন।	-এ-	-এ-
১২.	হজ্জ ডিপোজিট সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক সরবরাহকৃত নির্ধারিত ফরম।	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় এর ওয়েবসাইট এবং সংশ্লিষ্ট ডিসি অফিস	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।	-এ-	-এ-
১৩.	যাকাত ফান্ড সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	সরকারী যাকাত ফান্ড শিরোনামে নির্ধারিত একাউন্ট নম্বরে যাকাতের অর্থ জমা করা হয়।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।	-এ-	-এ-
১৪.	লোকাল গভঃ সাপোর্ট প্রজেক্ট	তাৎক্ষণিক	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান, একজন মহিলা সদস্য ও সচিব কর্তৃক স্বাক্ষরিত চেক।	অনুমোদিত শাখা	বিনা মূল্যে।  সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	-এ-	-এ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১৫.	পাসপোর্ট ও ভিসা ফি সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	টাকা জমা করার নির্ধারিত রশিদ	অনুমোদিত শাখা	বিনামূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন। এছাড়া অনলাইনের মাধ্যমে পাসপোর্ট ফি জমা করা যায়।	-ঐ-	-ঐ-
১৬.	সঞ্চয়পত্র বিক্রি ও নগদায়ন	তাৎক্ষণিক	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, ক্রেতা ও নমিনী উভয়ের ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র। ০১ (এক) লক্ষ এর বেশি হলে চেক ও TIN সার্টিফিকেট।	বর্তমানে ব্যাংকের সকল শাখায় এই কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে।	বিনা মূল্যে। সরাসরি গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে টাকা জমা হচ্ছে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ হিসাবের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০ মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১১৫ ইমেইলঃ dgmgsd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
১৭.	সরকারী খাদ্য ক্রয়ের বিল প্রদান	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস কর্তৃক প্রদত্ত বিলের কপি।	সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস	বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়।	-ঐ-	-ঐ-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঝ) এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য সেবাসমূহ :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	* নির্ধারিত ফরমে আবেদন * পূরনকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম। * বিগত ০১ বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী। * প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত, প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।	হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন (এইচআরএমডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ২২৩৩৮৪৫১৫ ইমেইল: dgmhrmd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৫৯ মোবাইল : ০১৭১৩-২০৬৮৬০
০২.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	* সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন। * সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কাগজপত্রাদি।	বর্তমান কর্মস্থল	বিনামূল্যে	স্ব-স্ব বিভাগ/কার্যালয়/ শাখা ডিজিএম/এজিএম	-এই-
০৩.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	* যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। * এসএসসির সনদপত্র। * ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। * শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ২২৩৩৮৪৫১৫ ইমেইল: dgmhrmd@sonalibank.com.bd	-এই-
০৪.	অর্জিত ছুটি (চিকিৎসা, বহিঃবাংলাদেশ ও অন্যান্য) মঞ্জুর	১৫(পনেরো) কর্মদিবস।	* নির্ধারিত ফরমে আবেদন। * পূরনকৃত সার সংক্ষেপ ফরম। * ভোগকৃত ছুটির বিবরণী। * বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী। * প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত, প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।	হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন।	বিনামূল্যে	-এই-	-এই-



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৫.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরী	০২(দুই) মাস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। সর্বশেষ ৫বছরের চাকুরীকৃত সকল কর্মসহল থেকে অনাপত্তি সনদ। ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন (এইচআরএমডি) ফোন : ০২-২২৩৩৮৮১৭৫ ইমেইলঃ dgmhrmd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৫৯ মোবাইল : ০১৭১৩-২০৬৮৬০
০৬.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রিম মঞ্জুর	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র। ২। ভবিষ্য তহবিল লিহতির বিবরণী ও প্রত্যয়ন। ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র।	সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট) ফোন : ০২-২২৩৩৫৭৭৮১, ৪১০৫০৯৫২, ৪১০৫০৯৫৬, ৪১০৫১৪৩৩ ইমেইল: dgmcd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd
০৭.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটরসাইকেল/ পার্সোনাল/ বাইসাইকেল ঋণ মঞ্জুর	২০(বিশ) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। ৩। গৃহীত ঋণ ও পিআরএল-এ গমনের তারিখ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন।	এমপ্লয়ীজ ওয়েলফেয়ার এন্ড ট্রান্সপোর্ট ডিভিশন (ইন্সিউটিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এমপ্লয়ীজ ওয়েলফেয়ার এন্ড ট্রান্সপোর্ট ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৯৫৩ ০১৭০৮-১৫৯৩৩২ ইমেইল: dgmswdt@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭ মোবাইল : ০১৭১৫১০০১৬৯
০৮.	বাজেট বরাদ্দ	০২(দুই) মাস	১। শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলন পত্র। ২। তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন। ৩। পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন)	১.প্রধান কার্যালয়ের সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের আদেশ জারী।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন(অপারেশন) ফোন : ০২-৯৫৫১২৮২ ০১৭১১৮২৯৮৫২ ইমেইল: dgmcd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯ মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭ ইমেইল: cfo@sonalibank.com.





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০৯.	ব্যাংকের নতুন শাখা ও বুথ স্থাপন	নতুন শাখা খোলার ক্ষেত্রে ০৬ (ছয়) মাস এবং বুথ স্থাপনের ক্ষেত্রে ০৩ (তিন) মাস	বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে ১। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব। ২। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট। ৩। নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া প্রস্তাব/সুপারিশ। ৪। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব।	ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন (বিসিডি), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৩০৭ ০১৭০৮-৪৯৮১৭৫ ইমেইল: dgmbcd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৫৯ মোবাইল : ০১৭১৩-২০৬৮৬০
১০.	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	০৩ (তিন) মাস	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ। ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল। ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান।	ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (প্রকিউরমেন্ট এন্ড মেইনটেন্যান্স) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৬৩৭ ০১৭৯৯-৯৯৮৬০৯ ইমেইল: dgmitd@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার ফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২ ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd
১১.	নিজস্ব ভবন ও ভাড়া ভবনের বৈদ্যুতিক লাইন ও সরঞ্জাম ক্রয় ও সরবরাহ	০৩(তিন) মাস	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ। ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল। ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান।	এস্টাবলিমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	চীফ ইঞ্জিনিয়ার এস্টাবলিমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন ফোন : ৪১০৫১৪৪০ ০১৭০৮-১২৮৯৮৮ ইমেইল: dgmeed@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৭০৮৪ মোবাইল : ০১৭৬৯১১০৮২
১২.	প্রশিক্ষণ	০১ থেকে ১৫ দিন	ফাউন্ডেশন ট্রেনিং, কর্মকর্তাদের যোগ্যতা ও প্রয়োজন অনুসারে প্রশিক্ষণ	সোনালী ব্যাংক স্টাফ কলেজ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার সোনালী ব্যাংক স্টাফ কলেজ ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৯ ইমেইল: principalsbsc@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল) ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৬



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

এ ব্যাংকের আওতাধীন শাখা/অফিস/সাবসিডিয়ারী অফিস এর তালিকা ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

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) )

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

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

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

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

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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোন্সাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৭২২, মোবাইল: ০১৭০৮৪৫২৪৯৭	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জেনারেল ম্যানেজার, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২২৩৩৮৮৫৫৯ মোবাইল : ০১৮১৯১৭৮৯৯৪	৩০ (ত্রিশ) দিন
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	জনাব মোঃ আতাউর রহমান প্রধান সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর	ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৯৪৪ ইমেইল: dgmmnds@sonalibank.com.bd ওয়েবসাইট : www.sonalibank.com.bd	৯০ (নব্বই) দিন
০৪	হুইসেল ব্লোয়ার্স পলিসি এবং ন্যায়পাল	ব্যাংকের সকল কর্মকাণ্ড দুর্নীতিমুক্ত রাখা এবং শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা করার লক্ষ্যে হুইসেল ব্লোয়ার্স পলিসি-২০২১ এ ব্যাংকে প্রণয়নসহ ন্যায়পাল নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে।	ন্যায়পাল এর সচিবালয়, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৫৯৫২, মোবাইল নম্বর : ০১৩১৩৭৮৯০০০ ইমেইল: naeypal@sonalibank.com.bd ওয়েবসাইট : www.sonalibank.com.bd	