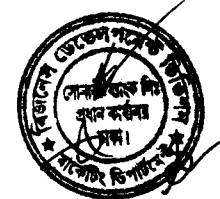




সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
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) টেলিফোন : ০২-৯৫৬২৯৯২ ই-মেইল : dgmsme@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা । টেলিফোন : ০২-৯৫৬৫৯৪৫
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 ০২-৯৫৬৮৫৬২ ই-মেইল : dgmipfd@sonalibank.com.bd	-এ-
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 : ০২-৯৫৭১০৬১ ই-মেইল : dgmitfd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা । টেলিফোন : ০২-৯৫৬৮৫৫৯





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সিটিজেনস চার্টার

জ) সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাসমূহ :

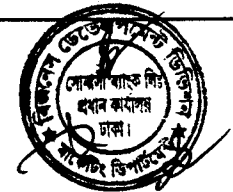
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১.	বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ট্রেজারী কার্যক্রম সম্পাদন-সরকারী লেনদেন বাংলাদেশ ব্যাংকের ডিডি নগদায়ন	তাৎক্ষণিক	জমার ক্ষেত্রেঃ সংশ্লিষ্ট চালান কোড ও আবেদনকারীর বিস্তারিত তথ্য সহ চালান ফরম টি আর ফরম নং ০৬ (এস আর ৩৭)। প্রদানের ক্ষেত্রেঃ সরকারী বিল/চেক / বাংলাদেশ ব্যাংক ডিডি	বর্তমানে ব্যাংকের সকল শাখায় এই কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে।	বিনা মূল্যে। * ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারের সকল খাতের অর্থ যেমন ভ্যাট, ট্যাক্স, কাস্টমস ডিউটি, আবগারী শুল্ক, সার চার্জ, উৎসে কর ইত্যাদির অর্থ গ্রহণ। * সকল প্রকার সরকারী চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন (জিএএসডি) ফোন : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd	চীফ ফিন্যান্সিয়াল অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ই-মেইল : cfo@sonalibank.com.bd
০২.	সরকারী পেনশন প্রদান সামরিক/ বেসামরিক	তাৎক্ষণিক	* পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী 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।	বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
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। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন(জিএসডি) ফোন : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd	চীফ ফিন্যান্সিয়াল অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ই-মেইল : cfo@sonalibank.com.bd
০৪.	পিডিবি, ডিপিডিসি, পল্লী বিদ্যুৎ, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াসা, টেলিফোন বিল গ্রহণ	তাৎক্ষনিক	সংশ্লিষ্ট বিল এর কপিসহ বিলের সমপরিমাণ নগদ অর্থ।	অনুমোদিত শাখা।	বিনামূল্যে। সেবা গ্রহীতা বিলের অর্থ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা প্রদান করে থাকেন।	-এ-	-এ-
০৫.	সিটি কর্পোরেশন এর বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	তাৎক্ষনিক	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।	-এ-	-এ-
০৬.	মুক্তিযোদ্ধা সন্মানী ভাতা	তাৎক্ষনিক	*সন্মানিত ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপ সহ সম্বলিত আদেশনামার বই। *প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা।	ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনা মূল্যে সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেনস চার্টার

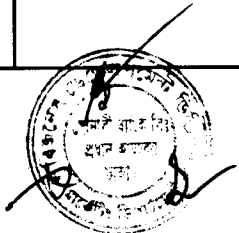
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
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 মার জন্য মাতৃকাল 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। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন(জিএএসডি) ফোন : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgasd@sonalibank.com.bd	চীফ ফিন্যান্সিয়াল অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ই-মেইল : cfo@sonalibank.com.bd
০৮.	কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের অর্থ প্রদান	তাৎক্ষণিক	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক উল্লেখিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর বিভাগীয় কার্যালয়	বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	-এ-	-এ-
০৯.	ভূমি উন্নয়ন কর সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক		অনুমোদিত শাখা	বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১০.	ট্রাভেল ট্যাক্স সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	পাসপোর্ট এর ফটোকপি।	অনুমোদিত শাখা	বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা কওে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন(জিএএসডি) ফোন : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd	চীফ ফিন্যান্সিয়াল অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ই-মেইল : 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। বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা কওে 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-
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।	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেন্স চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	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 ই- মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১৬.	সঞ্চয়পত্র বিক্রি ও নগদায়ন	তাৎক্ষণিক	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, ফ্রেতা ও নমিনী উভয়ের ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র। ০১ (এক) লক্ষ এর বেশি হলে চেক ও TIN সার্টিফিকেট।	সোনালী ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট জেলা শাখাসহ অন্যান্য অনুমোদিত শাখা।	বিনা মূল্যে। সরাসরি গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে টাকা জমা হচ্ছে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ হিসাবের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার গভঃএকাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন (জিএএসডি) ফোন : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd	চীফ ফিন্যান্সিয়াল অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলিফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ই-মেইল : cfo@sonalibank.com.bd
১৭.	সরকারী খাদ্য ক্রয়ের বিল প্রদান	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস কর্তৃক প্রদত্ত বিলের কপি।	সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস	বিনামূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়।	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

ঝ) এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য সেবাসমূহ :

ক্রমিক	২ সেবার নাম	৩ সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	৪ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	৫ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান	৬ সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	৭ শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	৮ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই- মেইল
০১.	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১৫(পনের) 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	বিনা মূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইল : dgmhrmd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৪৫১৫ ০১৭০৯-৬৫৭২৬৮
০২.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	১৫(পনের) 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	-ঐ-
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	বিনা মূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইল : dgmhrmd@sonalibank.com	-ঐ-
০৪.	অর্জিত ছুটি (চিকিৎসা, বহিঃবাংলাদেশ ও অন্যান্য) মঞ্জুর	১৫(পনের) 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	-ঐ-	-ঐ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

ক্রমিক	২ সেবার নাম	৩ সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	৪ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	৫ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান	৬ সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	৭ শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	৮ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
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 কর্মসম্বল 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 : ০২-৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইল : dgmhrmd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৪৫১৫ ০১৭০৯-৬৫৭২৬৮
০৬.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রিম মঞ্জুর	১৫(পনের) কর্মদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র। ২। ভবিষ্য তহবিল শিহতির 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 : ৯৫৮৬৩৭৩ ই-মেইল : dgmcad@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ মোবাইল-০১৭১১৩১৪২৬৭
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(ইন্সিউটিডি) ফোন : ৯৫৬৫৯৫৩ ০১৭০৮-১৫৯৩৩২ ই-মেইল : dgmawtd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৫৯৪৫ ০১৭৫৫-৬৩২৯১৪
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 ০১৭৩০-৪৪৩৮০৩ ই-মেইল : dgmcad@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ মোবাইল-০১৭১১৩১৪২৬৭





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সিটিজেন্স চার্টার

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
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(অতিরিক্ত দায়িত্ব) ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন(বিসিডি) ফোন : ০২-৪৭১১৮৬৯৩ ০১৭০৮-৪৯৮১৭৫ ই-মেইল : dgmbcd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫৫৯১৩ ০১৭০৭৩৮৮২৯২
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 টেশনলজি ডিভিশন (প্রকিউরমেন্টএন্ড মেইনটেন্যান্স) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনা মূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেশনলজি ডিভিশন(বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-৯৫৬১৫৮৩ ০১৭৯৯-৯৯৮৬০৯ ই-মেইল : dgmitd@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেশনলজি অফিসার, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ ০১৭১৪-১১১৬৩৭
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।	এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন (ইইডি) প্রঃ কাঃ, ঢাকা।	বিনা মূল্যে	চীফ ইঞ্জিনিয়ার এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন(ইইডি) ফোন : ০২-৯৫৫৫১৩৯ ০১৭০৮-১২৮৯৮৮ ই-মেইল : dgmeed@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ ০১৭৮৭-৬৭৫৫০
১২.	প্রশিক্ষণ	০১ থেকে ১৫ দিন	ফাউন্ডেশন ট্রেনিং, কর্মকর্তাদের যোগ্যতা ও প্রয়োজন অনুসারে প্রশিক্ষণ	সোনালী ব্যাংক স্টাফ কলেজ, ঢাকা।	বিনা মূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার সোনালী ব্যাংক স্টাফ কলেজ ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৯ ই-মেইল : principalsbsc@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল) ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৬





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সিটিজেনস চার্টার

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

এই 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/corp_branch.php http://www.sonalibank.com.bd/ad_branch.php)

বৈদেশিক শাখাসমূহ (http://www.sonalibank.com.bd/overseas_branch.php)

এক্সচেঞ্জ কোম্পানী যুক্তরাষ্ট্র (http://www.sonalibank.com.bd/rem_usa.php)

সাবসিডিয়ারী কোম্পানী যুক্তরাজ্য (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।

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)	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫১০৯৪, মোবাইলঃ ০১৭৫৫-৫৯২৮৫২	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জেনারেল ম্যানেজার, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৭৮১৭ মোবাইল : ০১৭৫৫৫৯৪১০১	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 : ০২-৯৫৬৪৯৮১, ই-মেইল : dgmmds@sonalibank.com.bd ওয়েবসাইট : www.sonalibank.com.bd	৯০ (নব্বই) দিন





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেনস চার্টার

ঙ) কার্ড সংক্রান্ত সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	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/- (বাহ্যসরিক কার্ড ফি : ৪০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-৯৫৭১১৬৫ মোবাইল : ০১৭০৮৫১৯৮০২ ই-মেইল : dgmcard@sonalibank.com.bd .	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-৯৫৮৬৩৭৫ ০১৭০৮-১৫৯৩১১ ই-মেইল : dgmcard@sonalibank.com.bd
০২.	ক্রেডিট কার্ড	আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস	* নির্ধারিত আবেদন ফরম। * সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে।	সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।	বাহ্যসরিক কার্ড ফি (সিলভার)টাকা=৯২০/- (৮০০.০০+১৫% ভ্যাট) বাহ্যসরিক কার্ড ফি (গোল্ড) টাকা=১৯৫৫/- (১৭০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-৯৫৮৮৬৭৫ মোবাইল : ০১৭১৬-২১৯৪৫৪ ই-মেইল : dgmcard@sonalibank.com.bd	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার কার্ড ডিভিশন ফোন : ০২-৯৫৮৬৩৭৫ ০১৭০৮-১৫৯৩১১ ই-মেইল : 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/- (বাহ্যসরিক কার্ড ফি : ১০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
সিটিজেনস চার্টার

চ) আইটি সংক্রান্ত সেবাসমূহ :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
ক্রমিক	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 ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	
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।	টাকার পরিমাণ 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)।	সার্ভিস চার্জ দ্বি ২৫/- ৫০/- ১০০/- ১৫০/- ২৫০/- ৫০০/- ১৫০০/-	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-৯৫৫০৬৫৫ ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ই-মেইল : dgmbsit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। টেলি ফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ ০১৭১৪-১১১৬৩৭ ই-মেইল : 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।	-এ-	-এ-	
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।	-এ-	-এ-	
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 ভূক্ত ৩৬৮টি শাখা হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।	বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত BACH চার্জ।	-এ-	-এ-	
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-	





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	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 ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০৬.	Sonali Sheba	ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়, বরিশাল বিশ্ববিদ্যালয়, উনুজ 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 লিমিটেডএর সকল শাখা। অর্থ জমা প্রদানে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের website এ পাওয়া যায়।	ব্যাংক সার্কুলার মোতাবেক সেবামূল্য গ্রহন করা হয়।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-৯৫৫০৬৫৫ ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ই-মেইল : dgmbsit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার ফোন : ০২-৪৭১২০২০৪ ০১৭১৪-১১১৬৩৭ ই-মেইল : 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 নং, উপকারভোগীর আবেদন- ফরম, বৈধ পরিচয়পত্র ইত্যাদি।	দেশের অভ্যন্তরে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা।	বিনা মূল্যে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ করা হয়।	-এ-	-এ-
০৮.	Direct Credit Service	তাৎক্ষণিক সেবা	গ্রাহকের হিসাবে সরাসরি জমা হওয়ায় কোনো কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়না।	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা।	বিনামূল্যে	-এ-	-এ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সিটিজেনস চার্টার

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	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 ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০৯.	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। 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 টেকনলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি) ফোন : ০২-৯৫৫০৬৫৫ ০১৭৩০-০৬৯৬৯১ ই-মেইল : dgmbisit@sonalibank.com.bd	চীফ ইনফরমেশন টেকনলজি অফিসার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৭১২০২০৪ ০১৭১৪-১১১৬৩৭ ই-মেইল : 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 : ০২-৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইলঃ dgmgsd@sonalibank..com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৫৪৪৪৮ মোবাইল-০১৭১১৩১৪২৬৭
১১.	e-Mutation	তাৎক্ষণিক।	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ।	Website : www.e-land.gov.bd	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।	ঐ-	-ঐ-
১২.	Employment Generation Program for the poorest (EGPF)	৫ (পাঁচ) মিনিট।	উপকারভোগীর জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) এবং জব কার্ড।	অনুমোদিত শাখা।	বিনামূল্যে।	-ঐ-	-ঐ-





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সিটিজেনস চার্টার

ছ) ঋণ সংক্রান্ত সেবাসমূহ :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	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 ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১.	ক্যাশ ক্রেডিট (হাইপোঃ এবং প্রেজ)	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 : ০২-৯৫৫০৪৮৩ ০১৭২৯-০৯০৭৯৫ ই-মেইল : dgmagd@sonalibank.com.bd	জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোন : ০২-৯৫৬৫৯৪৫ ০১৭৫৫-৬৩২৯১৪
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)।	-এ-	-এ-
০৩.	সাধারণ গৃহ নির্মাণ 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)।	-এ-	-এ-

