অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়

নির্দেশপত্র নং- আইটি/এজেন্ট ব্যাংকিং/৫৮ তারিখ ঃ ১৭/০৭/২০১৬ ইং

মহাব্যবস্থাপক/উপ-মহাব্যবস্থাপক/সহকারী মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা
বাংলাদেশ।

বিষয় ঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড- এ এজেন্ট ব্যাংকিং বাস্তবায়ন ও কার্যক্রম পরিচালনা প্রসঙ্গে।

বাংলাদেশ ব্যাংক সম্প্রতি ব্যাংকিং সেবা বঞ্চিত সাধারণ জনগোষ্টির কাছে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেবার অন্যতম উপায় হিসেবে এজেন্ট ব্যাংকিং-কে চিহ্নিত করেছে এবং অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ব্যাংকগুলোকে এ সেবা চালু করার নির্দেশনা প্রদান করে। বৃহৎ আকারে আর্থিক সেবাভুক্তি ও গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে কেন্দ্রীয় ব্যাংক সবসময় আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থার উপর গুরুত্ব আরোপ করে আসছে।

দেশে সর্বোচ্চ সংখ্যক অনলাইন শাখার মাধ্যমে ব্যাংক পরিচালনা করে অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড সত্যিকার অর্থেই ব্যাংকিং আধুনিকায়নে অগ্রণী ভূমিকা রাখছে। আধুনিকায়ন ও অটোমেশন এর ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে কর্তৃপক্ষ এজেন্ট ব্যাংকিং এর সুদূর সম্ভাবনা অনুধাবন করে এ বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট এজেন্ট বুথ স্থাপনের জন্য আবেদন করে। অত্র ব্যাংকের সম্মানিত পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন অনুযায়ী প্রাথমিকভাবে ২০০টি বুথে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম চালু করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

এ বিষয়ে DOER Services Limited (DOER) এর অনুকূলে কার্যাদেশ প্রদান করা হয়েছে এবং যথারীতি এজেন্ট ব্যাংকিং বাস্তবায়ন চুক্তি সম্পাদন করা হয়েছে। অগ্রণী ব্যাংকের এই সার্ভিসেস এর নাম "অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং"। এজেন্ট ব্যাংকিং সফলতা অর্জনের মাধ্যমে প্রত্যেকটি ইউনিয়নে যেখানে বর্তমানে অগ্রণী ব্যাংকের শাখা নেই সেখানে অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং সার্ভিস প্রদান করা হবে।

এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত Agent Banking Policy & Guideline অনুযায়ী পরিচালিত হবে যার কপি email এ পাঠানো হয়েছে।

১. **বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং নীতিমালা অনুযায়ী সাব-এজেন্ট কার্যকলাপের পরিধি ঃ**

১.১. একাউন্ট খোলার চূড়ান্ত অনুমোদনসহ, ঋণ ও আর্থিক মূল্যায়ন, চেকের নগদীকরণ এবং বৈদেশিক মুদ্রায় লেনদেন ইত্যাদি সেবা প্রদান করার অনুমতি সাব-এজেন্টকে দেওয়া যাবে না।

১.২. উপরোক্ত নীতিমালা ব্যতীত ব্যাংকের সাব-এজেন্ট ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং নীতিমালা ও অনুমোদন অনুসারে সকল কার্যক্রম করতে পারবে।

১.৩. প্রান্তিক সেবা কেন্দ্রগুলো এককভাবে শুধুমাত্র একটি ব্যাংকেরই সেবা প্রদান করবে এবং অন্য কোন ব্যাংকিং ব্যবসায় নিয়োজিত হতে পারবে না।

১.৪. সাব-এজেন্ট গ্রাহকের নিকট হতে কোন পরিষেবা বাবদ ব্যাংকের নির্ধারিত হারের অতিরিক্ত চার্জ নিতে পারবে না। চার্জ গ্রাহকের একাউন্ট হতে অটোমেটিক সমন্বয় হবে।

১.৫. সাব-এজেন্ট এর কার্যকলাপ কেন্দ্রীয় ব্যাংক ও অত্র ব্যাংকের অডিট এর পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট শাখার নিয়মিত তদারকির আওতাধীন। যদি কোন অনিয়ম, প্রতারণামূলক কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ততা ইত্যাদি খুঁজে পাওয়া যায় বা ব্যাংকের স্বার্থের বিরুদ্ধে যায়, এ ব্যাপারে তাৎক্ষনিকভাবে ব্যাংক বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

২. **সাব-এজেন্ট নিয়োগ ও এ্যাক্টিভেশন ঃ** অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং এর জন্য DOER Services Limited নির্ধারিত এলাকায় সাব-এজেন্ট নিয়োগ করবে এবং CSP (Customer Service Point) তথা গ্রাহক সেবা কেন্দ্র স্থাপন করবে। নিয়োগ প্রক্রিয়া নিরপেক্ষ ও স্বচ্ছ রাখতে শুধুমাত্র অনলাইনে (http://agentbanking.agranibank.org/apply) নির্ধারিত ফরম পূরণ করে আগ্রহী সাব-এজেন্ট প্রার্থীগণ আবেদন করবেন। উক্ত আবেদনের ভিত্তিতে সুনির্দিষ্ট প্রক্রিয়ায় তথ্য যাচাই-বাছাই করে DOER কর্তৃপক্ষ সাব-এজেন্ট নিয়োগের অবশিষ্ট কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করবে।

সাব-এজেন্ট নিয়োগের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের সুনির্দিষ্ট নীতিমালার আলোকে অত্র ব্যাংকের প্রণয়ন করা সাব-এজেন্ট নীতিমালা অনুসরণ করা হবে। দুয়ার কর্তৃপক্ষ সাব-এজেন্টের বিনিয়োগ, লভ্যাংশ সহ অন্যান্য ব্যবসায়িক বিষয়াদি নির্ধারণ করবে এবং সে অনুযায়ী দ্বিপাক্ষিক চুক্তি সম্পাদন করবে।

২.১. **এজেন্ট বুথ সংস্থাপন ঃ** ব্যাংক এজেন্ট পয়েন্ট সংস্থাপনের জন্য DOER এর মাধ্যমে সাইনবোর্ড সহ অন্যান্য আসবাবপত্র, সরঞ্জামাদি প্রদান করবে। এর বাইরেও, ব্যাংক এবং দুয়ারের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যে কোন কিছুই সাব-এজেন্ট নিজ উদ্যোগে ও খরচে ক্রয় করে সংস্থাপন করবে।

২.২. **ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরিত সার্টিফিকেট ইস্যু ঃ** নিয়োগকৃত সাব-এজেন্ট এর বৈধতা নিশ্চিত করতে প্রত্যেকটি সাব-এজেন্ট এর পক্ষে অত্র ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরিত সার্টিফিকেট ইস্যু করা হবে যা তাকে অবশ্যই CSP তে সহজে দর্শনযোগ্য স্থানে রাখতে হবে।

২.৩. **সাব-এজেন্ট এ্যাক্টিভেশন এর জন্য শাখা ও সাব-এজেন্ট এর ভূমিকা ঃ**

২.৩.১. প্রতিটি সাব-এজেন্ট তার সুবিধা মত নিকটস্থ অগ্রণী ব্যাংক অনলাইন শাখায় ১(এক) টি চলতি একাউন্ট (যে নামে এজেন্টশিপ নিয়েছে সে নামে) খুলবে। (অনুচ্ছেদ নম্বর ২.৪ দ্রষ্টব্য)।

২.৩.২. এই শাখা সেই সাব-এজেন্ট এর লিংকড ব্রাঞ্চ বলে গণ্য হবে।

২.৩.৩. লিংকড ব্রাঞ্চ সাব-এজেন্ট এর ১,০৫,০০০/- (এক লক্ষ পাঁচ হাজার) টাকার একটি FDR লিয়েন মার্ক করবে। (অনুচ্ছেদ নম্বর ২.৫ দ্রষ্টব্য)।

২.৩.৪. DOER কর্তৃপক্ষ সাব-এজেন্টকে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমে ব্যবহৃত ডিভাইসসমূহ, Pairing করে এজেন্ট এর লগইন ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড প্রদান করবে।

২.৪. **সাব-এজেন্ট এর অত্র ব্যাংকে চলতি হিসাব খোলা ঃ** সাব-এজেন্ট নিকটস্থ অগ্রণী ব্যাংকের অনলাইন শাখায় একটি চলতি হিসাব খুলবে। সাব-এজেন্টের নিজ সুবিধার্থে নিকটতম অনলাইন শাখায় সাব-এজেন্ট চলতি হিসাব খুলবে এবং এ প্রসঙ্গে অত্র ব্যাংকের সকল শাখাকে যথারীতি সহায়তা প্রদান করার নির্দেশ প্রদান করা হলো। উল্লেখ্য, সাব-এজেন্ট অগ্রণী দুয়ার এজেন্টশীপ যে নামে নিয়েছে ঠিক সে নামেই একাউন্ট খুলবেন।

২.৫. **সাব-এজেন্টের জামানত স্বরূপ FDR লিয়েন ঃ** এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনার লক্ষ্যে অত্র ব্যাংক প্রতিটি CSP এর জন্য নির্দিষ্ট সরঞ্জামাদি প্রদান করবে। উক্ত সরঞ্জামাদির বিপরীতে ব্যাংক নিরাপত্তা জামানত হিসেবে প্রতিটি সাব-এজেন্ট হতে ১,০৫,০০০/- (এক লক্ষ পাঁচ হাজার) টাকার FDR লিয়েন করে রাখবে। বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত সকল ব্যাংকের সকল শাখার FDR গ্রহণ ও লিয়েন করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো। অত্র ডিভিশনের পাঠানো নমুনা (স্মারকঃ আইটি/এজেন্ট ব্যাংকিং/১৪৬/২০১৬ তারিখঃ ২৪/০২/২০১৫ ইং) অনুযায়ী FDR গ্রহণ ও লিয়েন মার্ক করে তার মূলকপি রেখে উক্ত কাগজাদির ফটোকপি অত্র ডিভিশন বরাবর পাঠাতে হবে। যদি কোন সাব-এজেন্ট অত্র ব্যাংকের FDR লিয়েন মার্ক করাতে আসেন সেক্ষেত্রে FDR এর মূল কপি গ্রহণ করবেন এবং FDR লিয়েন মার্ক করার আবেদন ফরম ও প্রত্যয়নপত্র যথাযথ পূরণ সাপেক্ষে তা গ্রহণ করবেন। যদি কোন সাব-এজেন্ট তৃতীয় পক্ষের FDR লিয়েন মার্ক করতে চান সেক্ষেত্রে যার নামে FDR টি আছে তার অনুমোদন সাপেক্ষে FDR এর মূলকপি, আবেদন ফরম, প্রত্যয়নপত্র ইত্যাদি পূরণ করে তা গ্রহণ করবেন। যদি কোন সাব-এজেন্ট অন্য ব্যাংক FDR লিয়েন মার্ক করতে চান সেক্ষেত্রে তা গ্রহণ করে যথা নিয়মে উক্ত ব্যাংক বরাবর লিয়েন মার্ক করণের চিঠি ইস্যু করবেন। যথারীতি লিয়েন মার্ক করার পর মূলকপি রেখে এবং ফটোকপিসহ বাকি কাগজাদির মূলকপি অত্র ডিভিশনের হেড অফিসে প্রেরণ করবেন।

৩. **এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমে ব্যবহৃত ডিভাইস, সফটওয়ার ঃ** অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং তথা এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রতিটি এজেন্ট পয়েন্টে ও তার লিংকড শাখা নির্দিষ্ট ডিভাইস, সফটওয়ারের পাশাপাশি অ্যাপ্লিকেশন ও ওয়েব ভিত্তিক ড্যাশবোর্ড প্রদান করা হবে সেগুলো কিভাবে কাজ করবে নিম্নে উপস্থাপন করা হলো ঃ

৩.১. **এজেন্ট ব্যাংকিং এ ব্যবহৃত ডিভাইস, সফটওয়ার ঃ** প্রতিটি এজেন্ট পয়েন্টে এই কার্যক্রম পরিচালনার জন্য একটি করে ট্যাবলেট/ স্মার্টফোন, বায়োমেট্রিক স্ক্যানার, প্রিন্টারসহ প্রয়োজনীয় ডিভাইস এবং এজেন্ট ব্যাংকিং অ্যাপ্লিকেশন থাকতে হবে। দুয়ার কর্তৃপক্ষ সেবাকেন্দ্রগুলোতে এসব ডিভাইস ও সফটওয়ার Pairing করে সরবরাহ করবে। সর্বাধিক নিরাপত্তা বিধানের লক্ষ্যে প্রতিটি যন্ত্রাংশ নির্দিষ্ট সাব-এজেন্টের সাথে এবং ডিভাইসগুলো একে অপরের সাথে Pairing করা থাকবে। একইভাবে প্রতিটি লিংকড ব্রাঞ্চে একই ডিভাইস থাকা আবশ্যক। এগুলো কেন্দ্রীয়ভাবে কনফিগার করে দুয়ার কর্তৃপক্ষ শাখায় সরবরাহ করবে। প্রদত্ত বাজেট থেকে শাখা সেসব ক্রয় করবে। (পত্র নং - আইটি/এজেন্ট ব্যাংকিং/৩২৯/২০১৬ তারিখ-২৭/০৪/২০১৬ইং)।

৩.২. **সংশ্লিষ্ট শাখায় স্থাপিত ডিভাইস ঃ** সাব-এজেন্ট সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহকে অত্র ব্যাংক হতে একটি ট্যাবলেট পিসি, একটি থার্মাল প্রিন্টার ও একটি ফিঙ্গারপ্রিন্ট ডিভাইস প্রদান করা হবে। শাখা কর্মকর্তা এসকল ডিভাইস দিয়ে নতুন গ্রাহকদের অগ্রণী দুয়ার কার্ড এ্যাক্টিভিশন করতে পারবে এবং বর্তমান শাখার গ্রাহক যারা এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা নিতে ইচ্ছুক তাদের ফিঙ্গারপ্রিন্ট Enroll করাবে। এজেন্ট পয়েন্ট ভিজিট করার সময় ব্যতীত অন্যান্য সময় ডিভাইস সমূহ অবশ্যই ব্যাংকের ভিতরে রাখতে হবে, কোন অবস্থাতেই বাহিরে নেয়া যাবে না। এ ডিভাইসসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ এবং যত্ন নেয়া আবশ্যক।

৩.৩. **শাখার কর্মকর্তাদেরকে সফটওয়ার ব্যবহারের অনুমতি ও সফটওয়ার এ নিবন্ধন করা ঃ** সাব-এজেন্ট যে ব্যাংকের শাখায় তার চলতি একাউন্ট ও FDR লিয়েন মার্ক করবে সে শাখার ম্যানেজার সিদ্ধান্ত নিয়ে একজন মেকার এবং আরেকজন এ্যাপ্রুভার হিসেবে দুই (২) জনকে এজেন্ট সংশ্লিষ্ট কাজে মনোনীত করবেন এবং তাদের নাম, পদবী, আইডি, ঠিকানা, ই-মেইল সহ আইটি ডিভিশনে প্রেরণ করবেন। আইটি ডিভিশন উক্ত মনোনীত ব্যক্তিদের সফটওয়ার এ নিবন্ধন করে সফটওয়ারে এক্সেস এর জন্য আইডি, পাসওয়ার্ড প্রদান করবেন। উল্লেখ্য, পাসওয়ার্ড অতি গোপনীয় তথ্য বিধায় কোনভাবেই তা শেয়ার করা যাবে না। উক্ত আইডি হতে কোন ধরণের কোন অপ্রীতিকর ঘটনা ঘটলে সেক্ষেত্রে আইডি ও পাসওয়ার্ড হোল্ডার দায়বদ্ধ থাকবে। এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা, তত্ত্বাবধান ও আনুষাঙ্গিক কর্মকান্ডের জন্য উক্ত শাখার ব্যবস্থাপক ও একজন মনোনীত কর্মকর্তাকে ওয়েব ড্যাশবোর্ডে এক্সেস প্রদান করা হবে। উক্ত ড্যাশবোর্ডে মেকার ও এ্যাপ্রুভার পদ্ধতি অবলম্বন করে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্মকর্তাগণ গ্রাহক হিসাব অনুমোদন, রেমিটেন্স পিন অনুমোদন, বিভিন্ন রিপোর্ট দেখা ইত্যাদি কার্যাদি (এজেন্ট ব্যাংকিং প্রশিক্ষণে প্রাপ্ত ম্যানুয়াল অনুযায়ী) যথাসময়ে সম্পাদন করবে।

৪. **এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সমূহ ঃ**

৪.১. সঞ্চয়ী হিসাব খোলা
৪.২. চলতি হিসাব খোলা
৪.৩. ইন্স্যুরেন্স প্রিমিয়াম জমা
৪.৪. টাকা জমা
৪.৫. টাকা উত্তোলন
৪.৬. রিকারিং ডিপোজিট এর কিস্তি জমা
৪.৭. ক্লিয়ারিং চেক গ্রহণ
৪.৮. স্টেটমেন্ট প্রদান
৪.৯. ঋণের আবেদন গ্রহণ, ঋণ বিতরণ ও কিস্তি সংগ্রহ
৪.১০. রেমিটেন্স বিতরণ
৪.১১. বিদ্যুৎ বিলসহ অন্যান্য বিল জমা, বয়স্ক ভাতা, মুক্তিযোদ্ধা ভাতাসহ বিভিন্ন ভাতা বিতরণ
৪.১২. যে কোন ব্যাংকের যে কোন একাউন্টে টাকা পাঠানো
৪.১৩. একাউন্ট ব্যালেন্স জানা
৪.১৪. এসব ছাড়াও চাহিদা অনুসারে ও প্রয়োজন অনুযায়ী আরো নতুন সেবা চালু করা হতে পারে।
৪.১৫. এজেন্ট ব্যাংকিং সফটওয়ার CBS (T24) এর সাথে রিয়েল টাইম সংযুক্ত থাকায় এর গ্রাহকেরা ব্যাংকের যে কোন সুবিধা/ সেবা গ্রহণ করতে পারবে। একইভাবে বর্তমান গ্রাহকের ফিঙ্গার প্রিন্ট Enroll করে যে কোন CSP থেকে সেবা নিতে পারবে।

৫. **চার্জসমূহ আদায় ঃ** এজেন্ট ব্যাংকিং এ লেনদেনের জন্য প্রযোজ্য চার্জ অত্র ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ হতে অনুমোদিত এবং লেনদেনের ক্ষেত্রে শুধুমাত্র সেই চার্ট (কপি সংযুক্ত) অনুযায়ী চার্জ কর্তন করা হবে। উক্ত চার্জসমূহ ভ্যাটসহ স্বয়ংক্রিয়ভাবে লিংকড শাখার বিশেষ BDT একাউন্টঃ AGENT BANKING FEE "BDT141760001" এ ট্রান্সফার হবে। লিংকড শাখা, সপ্তাহের শেষ দিনে সমুদয় অর্থ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ট্যাক্স/ভ্যাট কর্তন পূর্বক দুয়ারের প্রধান শাখায় অবস্থিত একাউন্টে ট্রান্সফার করে দিবে।

৬. **গ্রাহকের একাউন্ট খোলার আবেদন ও শাখার কার্যক্রম ঃ**

৬.১. **সফটওয়ারের সাহায্যে রিকুয়েস্ট পাঠানো ঃ** যে সকল গ্রাহক এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা নিতে ইচ্ছুক তারা নিকটস্থ CSP তে গিয়ে একাউন্ট খোলার জন্য অত্র ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে তথ্যাবলী সঠিকভাবে পূরণ করে আবেদন করবে। সাব-এজেন্ট গ্রাহকের যাবতীয় কাগজাদি সহ আবেদনটি গ্রহণ করে তাৎক্ষণিকভাবে সফটওয়ারের মাধ্যমে একাউন্ট খোলার জন্য Request প্রেরণ করবে। সংশ্লিষ্ট শাখার ড্যাশবোর্ডে তাৎক্ষণিকভাবে Instant একাউন্ট খোলার জন্য Request দেখা যাবে।

৬.২. **KYC লিপিবদ্ধকরণ ও Linked Branch-এ হার্ডকপি পাঠানো ঃ** সাব-এজেন্ট KYC (গ্রাহক পরিচিতি সম্পর্কে ফরম) সঠিকভাবে লিপিবদ্ধ করার পর উক্ত আবেদন ফরম ও সংশ্লিষ্ট কাগজাদির হার্ডকপি যাচাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণের ব্যবস্থা করবে।

৬.৩. **Linked Branch-এ হার্ডকপি পৌঁছানো ও ড্যাশবোর্ডে ডাটা এন্ট্রি প্রসেস ঃ** উক্ত আবেদন ফরম ও সংশ্লিষ্ট কাগজাদির হার্ডকপি সংশ্লিষ্ট শাখায় পৌছালে শাখা কর্মকর্তা যথাযথ নিয়মে সেগুলো গ্রহণ করবে এবং অবিলম্বে নির্ধারিত ড্যাশবোর্ডে লগইন করে গ্রাহকের সকল তথ্য সফটওয়ারে এন্ট্রিভুক্ত করবে।

৬.৪. **এন্ট্রিকৃত ডাটা এ্যাপ্রুভাল প্রসেস ঃ** ইনপুটকৃত ডাটা পুনরায় আরেকজন উর্ধ্বতন কর্মকর্তা লগইন করে রি-চেক করে অথরাইজ প্রসেস সম্পূর্ণ করলে গ্রাহকের একাউন্ট নম্বর অটোজেনারেট হবে এবং গ্রাহক সঙ্গে সঙ্গে এসএমএস বার্তা পাবেন যে তার একাউন্টটি ভেরিফাইড হয়েছে। এরপর গ্রাহক নির্দিষ্ট সময় পরে অগ্রণী দুয়ার কার্ড পাবেন এবং তা এক্টিভেট করলে একাউন্ট চালু হবে।

৭. **অগ্রণী দুয়ার কার্ড অ্যাকটিভ প্রসঙ্গে ঃ** ব্যাংক কর্তৃক Approval পাওয়ার সাথে সাথেই DOER Services Limited গ্রাহকের স্বার্থে অগ্রণী দুয়ার কার্ড ইস্যু করবে এবং উক্ত ইস্যুকৃত কার্ড প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশনে সরবরাহ করবে। সংশ্লিষ্ট ডিভিশন (আইটি) উক্ত কার্ডসমূহ লিংকড শাখায় প্রেরণ করবে। গ্রাহক ইস্যুকৃত কার্ডটি কবে কোথা থেকে গ্রহণ করবে সে প্রসঙ্গে এসএমএস বার্তা প্রেরণ করা হবে। কেবল, ব্যাংকের কর্মকর্তা কিংবা DOER Services Limited মনোনীত প্রতিনিধির সামনে গ্রাহক একাউন্ট এ্যাকটিভ করতে পারবে। উল্লেখ্য, অগ্রণী দুয়ার কার্ড ইস্যু বাবদ চার্জ প্রথমবার গ্রাহকের একাউন্ট খোলার সঙ্গে সঙ্গে কর্তন করে নেয়া হবে এবং এরপর দ্বিতীয় বছর হতে ষান্মাষিক ভিত্তিতে উক্ত কার্ড বাবদ চার্জ গ্রাহক হতে কর্তন করা হবে।

একটি উদাহরণ থেকে বিষয়টি আরও স্পষ্ট হবে ঃ

প্রথমে গ্রাহক (গাফফার খান) বন্দর CSP বা এজেন্ট পয়েন্টে যান এবং এজেন্ট এর সহায়তায় **KYC** ফরম পূরণ করে। গাফফার খান একাউন্ট খোলার জন্য যাবতীয় কাগজাদি এজেন্ট এর নিকট জমা দেন এবং এজেন্ট-টেলার তার এজেন্ট ব্যাংকিং সফটওয়ারের মাধ্যমে **Short KYC** পূরণ করেন এবং প্রাথমিক জমা হিসেবে দুইশত (২০০.০০) টাকা জমা নিয়ে **Submit** ক্লিক করেন। অতঃপর গ্রাহক ভয়েস নোটিফিকেশন পাওয়ার পাশাপাশি স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়ায় গ্রাহক, ব্যাংক শাখা ও এজেন্ট এর জন্য তিনটি (৩) কপি প্রিন্ট হয় এবং গ্রাহক এ সংক্রান্ত একটি কনফারমেশন এসএমএস বার্তা পান। এরপর আব্দুর রহিমকে এজেন্ট-টেলার গ্রাহক কপি হস্তান্তর করেন। এমতাবস্থায়, যেহেতু একাউন্টটি এখনো লিংকড শাখা কর্তৃক মেক ও এ্যাপ্রুভ করা হয় নাই সেহেতু এজেন্ট এর যে একাউন্টটি এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনায় ব্যবহার করা হয়েছে উক্ত একাউন্ট থেকে দুইশত (২০০.০০) টাকা সিস্টেম লক করে রাখে। অতঃপর এজেন্ট উক্ত পূরণকৃত **KYC** ফরমের হার্ডকপি, যাবতীয় কাগজাদি এবং স্বয়ংক্রিয়ভাবে ছাপানো রসিদের ব্যাংক কপি স্টাপল করে সংশ্লিষ্ট শাখায় অতীব সাবধানতার সাথে (কালীর বাজার শাখা, নারায়ণগঞ্জ) প্রেরণ করেন। সংশ্লিষ্ট শাখা উক্ত **KYC** হার্ডকপি পাওয়া মাত্রই মেকার নির্ধারিত ডাশবোর্ডে (https://172.16.110.11/AgraniABS) তার ইউজার ও পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করেন এবং ড্যাশবোর্ডে নতুন কাস্টমার (গাফফার খান) এর রিকুয়েস্টটি দেখতে পান তা লক করে সেখানে প্রয়োজনীয় ডাটা ইনপুট করেন। পাশাপাশি **T24** এ বর্তমান ইউজার ও পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করে একাউন্ট খোলার সকল কার্যক্রম সম্পাদন করেন। উল্লেখ্য, এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ড হতে প্রাপ্ত নিমোনিক নম্বর **T24** নিয়ে বসান এবং **T24** হতে কাস্টমার নম্বর নিয়ে এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে ইনপুট দেন। এছাড়া **T24** প্রাপ্ত ব্যাংক একাউন্ট নম্বর এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে বসিয়ে দিয়ে মেক করেন। অতঃপর এ্যাপ্রুভার এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে তার ইউজার ও পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করেন এবং তা এ্যাপ্রুভ করেন। ব্যাংক এ্যাপ্রুভার এ্যাপ্রুভ করা মাত্রই গাফফার খান (গ্রাহক) তার মোবাইলে এসএমএস বার্তার মাধ্যমে অবগত হোন যে তার একাউন্টটি এ্যাপ্রুভ হয়েছে এবং তার একাউন্ট নম্বর (xxxxxxxxxxxxx) জানতে পান। যেহেতু রিকুয়েস্ট প্রেরণকালীন গ্রাহকের প্রাথমিক জমার টাকা এজেন্ট গ্রহণ করেন এবং এজেন্ট এর দুইশত (২০০.০০) টাকা সিস্টেম লক করে রেখেছিল সেহেতু এ পর্যায়ে স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়ায় সিস্টেম তা আনলক করে এজেন্টের একাউন্ট হতে কর্তন করে গাফফার খান (গ্রাহক) এর একাউন্ট এ ট্রান্সফার করে দেয়। গ্রাহকের পক্ষে তখন কার্ড ইস্যু হয় এবং উক্ত টাকা গ্রাহকের একাউন্ট হতে মুদ্রণ হয় এবং সংশ্লিষ্ট শাখায় তা প্রেরণ করা হয় এবং এ বাবদ গ্রাহকের একাউন্ট হতে নির্ধারিত পরিমাণ ফি কেটে নেয়া হয় যা দুয়ার একাউন্ট এ স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিস্টেম পৌঁছে দেয়। গ্রাহক একটি এসএমএস বার্তা পায় নির্ধারিত তারিখে (০১/০৬/২০১৬) কার্ড CSP হতে গ্রহণ করার জন্য দিন বলে দেয়া হয়। ব্যাংকের কর্মকর্তা কিংবা দুয়ার কর্মকর্তা কার্ড বিতরণ ও গ্রাহক ভেরিফিকেশন করার জন্য উক্ত CSP তে যান এবং ব্যাংকের নির্ধারিত ডিভাইস দিয়ে গাফফার খানকে (গ্রাহক) সনাক্ত করেন এবং ফিঙ্গারপ্রিন্টের মাধ্যমে তা সুনিশ্চিত করেন এবং এরপর হতে গ্রাহক এজেন্ট ব্যাংকিং চ্যানেল ব্যবহার করে সকল প্রকার ট্রানজেকশন করতে পারে।

৮. অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং এর Basic Operation Process ঃ

প্রক্রিয়া	অপারেশনের ধাপসমূহ এবং বিবরণ	
সাব-এজেন্ট তৈরি	১) দুয়ার সংশ্লিষ্ট ডিভিশনের সাথে একত্রে ব্যবসা বিশ্লেষণ করে পণ্য ও সেবা উন্নত করার পাশাপাশি দেশব্যাপি শক্তিশালী এজেন্ট নেটওয়ার্ক গড়ে তুলতে কোন এলাকায়/স্থানে সাব-এজেন্ট সংস্থাপন করা হবে তা নির্ধারণ করবে এবং ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করবে। ২) দুয়ার সাব-এজেন্ট যাচাই করে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করে সাব-এজেন্ট এর আইডি ও পাসওয়ার্ড প্রদান করবে। অবশ্যই সাব-এজেন্ট এর অ্যাক্সেস নিরাপত্তা জনিত কারণে সীমিত পরিসরে হবে। ৩) সাব-এজেন্ট ডিভাইস সমূহ অবশ্যই তার আইডির সাথে ট্যাগ করা থাকবে। ৪) যথানিয়মে এজেন্ট পয়েন্ট/ সেবাকেন্দ্র সংস্থাপন করা হবে। ৫) নির্দিষ্ট সিএসপি লিংকড শাখা তার FDR লিয়েন, একাউন্ট খোলা ইত্যাদি সকল কার্যাদি সম্পন্ন করবে।	
নতুন একাউন্ট খোলা	১) গ্রাহক সিএসপিতে যাবে অথবা নিয়োজিত কর্মী গ্রাহকের দোড়গোড়ায় যাবে। ২) সাব-এজেন্ট গ্রাহকের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ একাউন্ট খোলার পূরণকৃত ফরম গ্রহণ করে সংশ্লিষ্ট শাখাকে প্রেরণ করবে। ৩) সাব-এজেন্ট সিএসপিতে গ্রাহকের ছবি এবং আঙ্গুলের ছাপ গ্রহণ করবেন এবং অ্যাপ ব্যবহার করে প্রয়োজনীয় তথ্য সংশ্লিষ্ট শাখাকে প্রেরণ করবে। ৪) সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যাংকিং সিস্টেমে তথ্য আপলোড করবে এবং মেকার চেকার পদ্ধতি অবলম্বন করে গ্রাহকের একাউন্ট অনুমোদন করবে।	
একাউন্ট এ্যাক্টিভিশন ও অগ্রণী দুয়ার কার্ড ইস্যু	১) গ্রাহকের নতুন একাউন্ট খোলার অনুরোধ করার পর, দুয়ার গ্রাহকের জন্য অগ্রণী দুয়ার কার্ড মুদ্রণ করবে এবং উক্ত কার্ডসমূহ প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ডিভিশনে সরবরাহ করবে। সংশ্লিষ্ট ডিভিশন (আইটি) উক্ত কার্ডসমূহ সিএসপিতে প্রেরণ করবেন। ২) গ্রাহকের একাউন্ট খোলার সময় যে মোবাইল নম্বর ট্যাগ করা হয়েছিল উক্ত নম্বরে অগ্রণী দুয়ার কার্ড গ্রহণের জন্য গ্রাহককে এসএমএস বার্তা প্রেরণ করে সিএসপিতে আসতে বলা হবে । ৩) ব্যাংক/দুয়ার কর্তৃপক্ষ মনোনীত কর্মকর্তা গ্রাহকের আঙ্গুলের ছাপ যাচাই পূর্বক গ্রাহককে কার্ড বিতরণ করবে। ৪) গ্রাহক উক্ত কর্মকর্তার সামনে আঙ্গুলের ছাপ প্রদান করে কার্ড সক্রিয় করতে পারবে।	
লেনদেন, চার্জসমূহ এবং ভ্যাট সংগ্রহ	নগদ উত্তোলন	১) এজেন্ট স্টাফ তার ইউজার আইডি এবং পাসওয়ার্ড দিয়ে সাইন ইন করবেন। ২) গ্রাহককে নগদ উত্তোলনের জন্য কার্ডসহ সিএসপিতে আসতে হবে অথবা গ্রাহককে একাউন্ট নম্বরটি বলতে হবে। ৩) সাব-এজেন্ট সফটওয়ার পরিচালনা করে অগ্রণী দুয়ার কার্ড স্ক্যান করে অথবা গ্রাহকের একাউন্ট নম্বর প্রদান করবে এবং কত টাকা উওোলন করবেন তা উল্লেখ করবেন। ৪) এরপর গ্রাহকের যাবতীয় তথ্য স্ক্রিনে দেখাবে (যেমন- নাম, একাউন্ট নাম্বার, টাকার পরিমান, ছবি) যা এজেন্ট স্টাফ গ্রাহকের সাথে মিলিয়ে নিবেন। ৫) গ্রাহক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রিন্টকৃত রসিদ, ভয়েস ও এসএমএম নোটিফিকেশন থেকে নিশ্চিত হতে পারবেন কত টাকা উত্তোলন করলেন। ৬) উত্তোলনের সময় ফি, চার্জ ও ভ্যাট কাটা হবে। উত্তোলন লেনদেনের হিসাবসমূহ নিম্নরূপ ঃ ডেবিটঃ গ্রাহক একাউন্ট ক্রেডিটঃ সাব-এজেন্ট একাউন্ট
	নগদ জমা	গ্রাহক (নিজে) ঃ ১) গ্রাহক অগ্রণী দুয়ার কার্ড ব্যবহার করে তার নিজ একাউন্ট এ টাকা জমা করতে পারবে। ২) গ্রাহক স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রিন্টকৃত রসিদ, ভয়েজ ও এসএমএম নোটিফিকেশন থেকে নিশ্চিত হতে পারবেন কত টাকা জমা করলেন। বাহক ঃ ১) বাহককে অবশ্যই সঠিক একাউন্ট নাম ও নম্বর প্রদান করতে হবে এবং সাব-এজেন্ট সে অনুযায়ী গ্রাহকের একাউন্ট টাকা জমা করে দিবেন। ২) একাউন্ট হোল্ডার একটি এসএমএস পাবেন। ৩) প্রেরক লেনদেনের স্বয়ংক্রিয়ভাবে ছাপানো রসিদ পাবেন। ডিপোজিট লেনদেনটির হিসাব নিম্নরূপ ঃ ডেবিটঃ সাব-এজেন্ট একাউন্ট ক্রেডিটঃ গ্রাহক একাউন্ট

	ফান্ড ট্রান্সফার	১) গ্রাহক অন্য গ্রাহকের একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার করার জন্য অগ্রণী দুয়ার কার্ড এবং আঙ্গুলের ছাপ দিয়ে সাব-এজেন্ট এর নিকট নিজের পরিচয় নিশ্চিত করবেন। ২) গ্রাহক সঠিকভাবে সাব-এজেন্টকে প্রাপকের একাউন্ট নাম্বার ও টাকার পরিমান উল্লেখ করবেন। ৩) স্ক্রিনে প্রাপকের ছবি ও একাউন্ট এবং গ্রাহকের ছবি ও একাউন্ট নম্বর, নাম এবং টাকার পরিমান দেখানো হবে যা এজেন্ট স্টাফ গ্রাহকের সাথে মিলিয়ে নিবেন। ৪) এরপর এজেন্ট স্টাফ নেক্সট বাটনে ক্লিক করলে গ্রাহকের ফিঙ্গার প্রিন্ট চাইবে। গ্রাহক ফিঙ্গার প্রিন্ট প্রদান করার পর এজেন্ট স্টাফ প্রিন্ট বাটনে ক্লিক করবেন। ৫) এরপর এজেন্ট স্টাফ স্বয়ংক্রিয়ভাবে ছাপানো রসিদটি গ্রাহকে বুঝিয়ে দিবেন এবং গ্রাহকের মোবাইলে এসএমএস পাবেন। ৬) একটি ভয়েজ মেসেজের মাধ্যমে টাকার পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে। ফান্ড ট্রান্সফার নিম্নের হিসাব অনুসরণ করবেঃ ডেবিটঃ গ্রাহক একাউন্ট (যে একাউন্ট হতে ট্রান্সফার) ক্রেডিটঃ গ্রাহক একাউন্ট (যে একাউন্টে ট্রান্সফার হবে) ক্রেডিটঃ ফি ও চার্জ একাউন্ট ক্রেডিটঃ ভ্যাট একাউন্ট ইন্টার-ব্রাঞ্চ ট্রান্সফারের ক্ষেত্রে লেনদেনের হিসাব প্রচলিত নিয়ম অনুসরণ করবে।
	মিনি সেস্টমেন্ট ও ব্যালেন্স ইনকোয়েরি	গ্রাহক একাউন্ট মিনি সেস্টমেন্ট জানতে অগ্রণী দুয়ার কার্ড এবং আঙ্গুলের ছাপ প্রদানের পর ভেরিফাইড হলে স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়ায় ছাপানো রশিদ প্রিন্ট হবে এবং গত কয়েকদিন এর লেনদেন এর বিবৃতি বের হবে। গ্রাহক একাউন্ট ব্যালেন্স ইনকোয়েরি করতে অগ্রণী দুয়ার কার্ড এবং আঙ্গুলের ছাপ প্রদানের পর ভেরিফাইড হলে স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়ায় ছাপানো রশিদ প্রিন্ট হবে এবং এ সংক্রান্ত এসএমএস পাবেন।
কাস্টমার কেয়ার	কাস্টমার কেয়ার হটলাইন নম্বর অগ্রণী দুয়ার কার্ড এর পিছনে মুদ্রিত থাকবে, কাস্টমার কেয়ারের কর্মকর্তা গ্রাহকের প্রশ্নের জবাব, প্রতারণাপূর্ণ রির্পোটি, হারানো সমস্যা, সাব-এজেন্ট এক্সেস সমস্যা এবং অন্যান্য প্রযুক্তিগত সকল সমস্যা গুলো দক্ষতার সঙ্গে অ্যাটেন্ড করবে।	
রির্পোটি তৈরি	ব্যাংকের গাইড লাইন অনুয়ায়ী প্রস্তুত করা হবে এবং ব্যাংকের চাহিদা অনুযায়ী প্রদান করা হবে। সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক অত্র শাখার রিপোর্ট ড্যাশবোর্ড এর মাধ্যমে দেখতে পারবেন এবং প্রয়োজনুসারে রিপোর্ট তৈরি করতে পারবে।	

কিছু প্রাসঙ্গিক দৃষ্টান্ত থেকে সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি অধিক পরিষ্কার হবে ঃ

৮.১. একজন গ্রাহক (গাফফার খান) বন্দর CSP তে তার একাউন্ট আছে এবং উক্ত এজেন্ট পয়েন্টে গিয়ে তিনি নিজ একাউন্ট এ একশত (১০০.০০) টাকা জমা দিতে চান। এজেন্ট তার নির্ধারিত সফটওয়ারের মাধ্যমে তার একাউন্ট নম্বর বসিয়ে টাকা জমা দেওয়ার রিকুয়েস্ট প্রেরণ করেন। এজেন্ট এর কারেন্ট একাউন্টটি সাথে সাথে একশত (১০০.০০) টাকা ডেবিট হয়ে গ্রাহকের একাউন্টে একশত (১০০.০০) টাকা ক্রেডিট হয়। এক্ষেত্রে কোন ফি ও চার্জ প্রযোজ্য নয় সেহেতু কোন চার্জ কর্তন করা হবে না। উল্লেখ্য, **T24** এবং এজেন্ট ব্যাংকিং সফটওয়ার উক্ত ট্রানজেকশন রিয়েল টাইমে সম্পন্ন হয়েছে। প্রত্যেকটি লেনদেন স্বয়ংক্রিয়ভাবে সার্ভার সাইডে সম্পাদিত হয় বিধায় সংশ্লিষ্ট শাখার কোন কাজ নেই। বরং দিন শেষে এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে রিপোট মেনুতে গিয়ে এ সংশ্লিষ্ট সকল ধরণের রিপোর্টসমূহ দেখতে পান এবং **T24** এ **Daily Supplementary Report** থেকে দেখা যাবে।

৮.২. পরের দিন (০২/০৬/২০১৬) গাফফার খান (গ্রাহক) কোন একটি কাজের উদ্দেশ্যে বেলাবোতে যান যেখানে অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং এর CSP আছে যা অগ্রণী ব্যাংক ভৈরব বাজার শাখার সাথে লিংকড। সেখানে গিয়ে তিনি তার নিজ একাউন্ট (কালীর বাজার শাখায় খোলা) হতে ৫০০/= টাকা উত্তোলন করতে চান। এজন্য এজেন্ট সফটওয়ারের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করার জন্য সমস্ত প্রক্রিয়া সম্পন্ন করেন যা সরাসরি রিয়েল টাইম T24 এ তার একাউন্ট জমা হয় এবং এ সংক্রান্ত তিনি এসএমএস পান ও স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রিন্টকৃত গ্রাহক কপি এজেন্ট থেকে বুঝে নেন। এক্ষেত্রে লেনদেনটি ব্যাংকের নিয়মিত ইন্টার-ব্রাঞ্চ ফান্ড ট্রান্সফার হিসেবে বিবেচিত হবে। প্রযোজ্য ফি ও চার্জও আরেকটি ইন্টার-ব্রাঞ্চ ফান্ড ট্রান্সফার হিসেবে স্বয়ংক্রিয়ভাবে কালীর বাজার শাখা হতে ভৈরব বাজার শাখায় স্থানান্তরিত হবে।
প্রত্যেকটি লেনদেন স্বয়ংক্রিয়ভাবে সার্ভার সাইডে সম্পাদিত হয় বিধায় সংশ্লিষ্ট শাখার কোন কাজ নেই। বরং দিন শেষে এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে রিপোট মেনুতে গিয়ে এ সংশ্লিষ্ট সকল ধরণের রিপোর্ট সমূহ দেখতে পান এবং **T24** এ **Remote on us / Remote off us** এবং **Transfer Report** থেকে দেখা যাবে।

৮.৩. গাফফার খানের একজন দূর সম্পর্কের আত্মীয় অগ্রণী ব্যাংক প্রিন্সিপাল শাখায় এসে গাফফার খানের T24 একাউন্টে ১২০০/= টাকা জমা দেন। যা তার একাউন্টে রিয়েল টাইমে জমা হয় এবং তিনি উক্ত টাকা জমা হয়েছে কিনা তা এজেন্ট পয়েন্টে এসে ব্যালেন্স ইনকোয়েরি করে জানতে পান। এক্ষেত্রে লেনদেনটি ব্যাংকের নিয়মিত ইন্টার-ব্রাঞ্চ ফান্ড ট্রান্সফার হিসেবে হয়। প্রিন্সিপাল শাখা প্রযোজ্য হারে ইন্টার-ব্রাঞ্চ ফান্ড ট্রান্সফার ফি ও অন্যান্য চার্জ আদায় করবে।

এক্ষেত্রে এক শাখা হতে আরেক শাখায় ফান্ড ট্রান্সফারের সকল কাজই প্রচলিত নিয়মে সম্পন্ন করতে হবে। এই লেনদেনটি **T24** এ **Remote on us / Remote off us** এবং **Transfer Report** বিস্তারিত দেখা যাবে ।

৮.৪. প্রামাণিক দৃষ্টান্ত- ফান্ড ট্রান্সফার ঃ বেলাবোর এজেন্ট পয়েন্টের (ভৈরব বাজার শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন) গ্রাহক মোঃ মাসাদুজ্জামান বন্দর এজেন্ট পয়েন্টের (কালীর বাজার শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন) গ্রাহক গাফফার খানকে ১০০/= টাকা প্রেরণ করেন। এজেন্ট সফটওয়ারের মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার করার সকল রিকুয়েস্ট করেন। সার্ভার সাইডের ট্রান্সজেকশন এন্ট্রি রেফারেন্স ঃ **FT161579SG09**।

List Of Entries

Results 1 - 8 of 8

Transaction Entry

Transaction Ref : FT161579SG09

Date	Account	Customer	Company code	Value date	Currency	FCY Amount	LCY Amount	
05 JUN 2016	0200008743336	26759964	BBB	05 JUN 2016	BDT	0.00	-10.00	→ DOERFEE Debited
05 JUN 2016	0200008743336	26759964	BBB	05 JUN 2016	BDT	0.00	-100.00	→ Amount Debited
05 JUN 2016	BDT1417600012871		BBB	05 JUN 2016	BDT	0.00	10.00	→ DOES FEE Credited to collection
05 JUN 2016	BDT1280000012871		BBB	05 JUN 2016	BDT	0.00	100.00	Inter branch FT
05 JUN 2016	0200008735697	26756051	KLB	05 JUN 2016	BDT	0.00	100.00	
05 JUN 2016	BDT1280000011207		KLB	05 JUN 2016	BDT	0.00	-100.00	
05 JUN 2016	BDT128002871		BNK	05 JUN 2016	BDT	0.00	-100.00	
05 JUN 2016	BDT128001207		BNK	05 JUN 2016	BDT	0.00	100.00	

প্রত্যেকটি লেনদেন স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিস্টেম করে বিধায় সংশ্লিষ্ট শাখার কোন অতিরিক্ত কাজ নেই। বরং দিন শেষে এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে রিপোট মেনুতে গিয়ে এ সংশ্লিষ্ট সকল ধরণের রিপোর্ট সমূহ দেখতে পান। এছাড়া **T24** এ **Remote off-us/ Remote on-us** ও **Transfer Report** দেখতে চাইলে দেখতে পারেন। এছাড়া **T24** এ **Daily Supplementary Report** গ্রাহকের সম্পর্কে রিপোর্ট দেখা যাবে ।

৯. সাব-এজেন্টের IFR (Inward Foreign Remittance) রিকুয়েস্ট প্রেরণ এবং এ সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট শাখার করণীয় প্রসঙ্গে ঃ

৯.১. **প্রথম ধাপ ঃ** CSP-তে যখন কোন গ্রাহক IFR এর অর্থ তুলতে আসবেন তখন সাব-এজেন্ট তার থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য জেনে নিয়ে সাব-এজেন্ট সফটওয়ারের মাধ্যমে গ্রাহকের আঙ্গুলের ছাপ ধারণ করে IFR রিকুয়েস্ট প্রেরণ করবেন।

৯.২. **দ্বিতীয় ধাপ ঃ** সফটওয়ার IFR রিকুয়েস্ট প্রেরণ এর সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত কর্মকর্তা উক্ত রিকুয়েস্ট ড্যাশবোর্ডে দেখতে পারবেন। তিনি তথ্য সমূহ সত্যতা যাচাইপূর্বক তা Check করে দিবেন।

৯.৩. **তৃতীয় ধাপ ঃ** সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নির্ধারিত কর্মকর্তা Check করে দিলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার ড্যাশবোর্ডে তা দেখতে পাবেন এবং তিনি তা শেষবারের মত Approval দিলে গ্রাহকের নিকট এসএমএস বার্তার মাধ্যমে নোটিফিকেশন যাবে যে তিনি টাকাটা এখন উক্ত এজেন্ট হতে সংগ্রহ করতে পারবেন।

৯.৪. **চর্তুথ ধাপ ঃ** সাব-এজেন্ট এর নিকট গ্রাহক উক্ত নোটিফিকেশন দেখালে এবার IFR withdrawal এর জন্য তিনি ব্যবস্থা নিবেন। এ পযার্য়ে পুনারায় গ্রাহকের আঙ্গুলের ছাপ যাচাইপূর্বক ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত পরিমাণ অর্থ সাব-এজেন্ট গ্রাহককে প্রদান করবে। যেহেতু এ প্রক্রিয়াটি একটু জটিল এবং ব্যাংকের সংশ্লিষ্টতা বেশি থাকায় ব্যাংকের কর্মকর্তাগণ এ বিষয়ে সজাগ দৃষ্টি রাখবেন যাতে IFR রিকুয়েস্ট পাওয়া মাত্রই কোনভাবে বিলম্বন না হয়। মনে রাখতে হবে, IFR এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমে অন্যতম একটি সেবা যার মাধ্যমে গ্রাহকদের দৃষ্টি আর্কষণ করা সম্ভবপর।

৯.৫. **IFR এর লেনদেন প্রসঙ্গে ঃ** সাব-এজেন্টের গ্রাহকের IFR অর্থ প্রদানের সাথে সাথে **SUNDRY DEBTOR Others (BDT 126570001)** একাউন্ট এ ডেবিট করে সাব-এজেন্টের একাউন্ট ক্রেডিট হয়ে যাবে।

৯.৬. **উদাহরণ ঃ** নারায়ণগঞ্জ বন্দর এলাকার নূর জাহান বেগম এর স্বামী থাকেন মালেয়শিয়ায়। সেখান থেকে প্রতি দুই তিন মাস অন্তর দেশে তিনি টাকা পাঠান। এবার নূরজাহান বেগম অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং সেবাকেন্দ্রে এসেছেন বিদেশ হতে পাঠানো টাকা উত্তোলন করতে। প্রথমেই এজেন্ট তিনি তার প্রয়োজনের কথা জানান এবং তার কাছ থেকে লেনদেন প্রক্রিয়াটি জেনে নেন। এজেন্ট তার অগ্রণী দুয়ার সফটওয়ারের মাধ্যমে মেন্যু পূরণ করেন NID ও নাম, গোপন পিন, মোবাইল নম্বর ইত্যাদি এন্ট্রি

দেন এবং ন্যাশনাল আইডি কার্ডের উভয় পাশের ছবি তুলেন। সবশেষে IFR গ্রহীতার আঙ্গুলের ছাপ ক্যাপচার করে **Submit** করেন। নূর জাহান বেগম এই রিকুয়েস্টের একটি স্বয়ংক্রিয় ছাপানোর রশিদ পান এবং মোবাইলে নোটিফিকেশন মেসেজ পান। এ পযার্য়ে **IFR** রিকুয়েস্টটি ব্রাঞ্চের ড্যাশবোর্ডে চলে আসে এবং ব্রাঞ্চ অফিসার লগইন করে সেটা দেখতে পান। তিনি গোপন পিনটি ব্যাংকের মানি ট্রান্সফারের সার্ভারে পিন ভেরিভাইড করে **NID** ও নাম মিলিয়ে দেখে নিশ্চিত হয়ে **Make** করেন। তিনি সেখানে নির্দিষ্ট পরিমাণ টাকার অংকও দেখতে পান এবং এজেন্ট ব্যাংকিং ড্যাশবোর্ডে সেই পরিমাণ টাকা এন্ট্রি দেন। যথারীতি একজন এ্যাপ্রুভার এটা আবারো ভেরিফাইড করে এ্যাপ্রুভ করলে গ্রাহকের নিকট এসএমএস বার্তা যায় যে রিকুয়েস্টটি আপ্রুভ হয়েছে, তিনি যেনো **CSP** তে এসে টাকা তুলে নিয়ে যান। নূর জাহান বেগম **CSP** তে এসে আবারো আঙ্গুলের ছাপ দেন এবং তা মিলে গেলে তাৎক্ষণিক এজেন্ট এর একাউন্ট ক্রেডিট হয় ও ব্যাংকের **Sundry Debitors Other A/C** ডেবিট হয়; এজেন্ট তখন নূর জাহানকে টাকা, যথারীতি ছাপানো রসিদ দিয়ে দেন ও এসএমএস বার্তা পেয়ে যান। শাখা ড্যাশবোর্ডে দেখতে পাবেন যে টাকাটি **Disburse** হয়েছে।

১০. **এজেন্ট এর প্রতি বিশেষ ব্যবস্থাপনা ঃ** কোন এজেন্ট শাখায় ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের জন্য আসা মাত্র অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বিশেষ ব্যবস্থায় শাখা টাকা জমা ও উত্তোলন করাবে।

১১. **গ্রাহকের চেক বই ও এটিএম কার্ড ইস্যু করা প্রসঙ্গে ঃ** গ্রাহক এজেন্ট পয়েন্ট ছাড়াও সরাসরি শাখায় গিয়ে লেনদেন (চেকের মাধ্যমে) করতে পারবে এবং অত্র ব্যাংকের অন্যান্য সকল সুবিধাদি গ্রহণ করতে পারবে। গ্রাহক প্রয়োজন মনে করলে চেক রিক্যুজিশন ফরম ফিলাপ করে চেকবই নিতে পারবে। সেক্ষেত্রে গ্রাহক **SS Card** ব্যাংক অফিসার সামনে স্বশরীরে পূরণ করতে হবে। এছাড়াও কোন গ্রাহক যদি এটিএম কার্ড নিতে চায় তবে প্রযোজ্য নিয়ম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে হবে।

১২. **অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং-এ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন পক্ষের ভূমিকা ঃ**

১২.১. **এজেন্ট এর ভূমিকা ঃ** অত্র ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং মডেল অনুযায়ী একটি মাষ্টার এজেন্টের মাধ্যমে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হবে। ব্যাংকের এজেন্ট DOER Services Limited একই সাথে সফটওয়ার প্রযুক্তি সরবারহ করা থেকে শুরু করে এজেন্ট নেটওয়ার্ক ম্যানেজ করা, সাব-এজেন্ট নির্বাচন, প্রশিক্ষণ ও সংস্থাপন ইত্যাদি সহ সকল ব্যবসায়িক প্রচার-প্রসার, বাস্তবায়ন, আর্থিক বিষয়ে গ্রাহক সচেতনতা, গ্রাহক সেবার মান নিয়ন্ত্রন, কাষ্টমার কেয়ার সার্ভিস ইত্যাদি সকল কর্মকান্ড পরিচালনার জন্য প্রাধিকার প্রাপ্ত। DOER ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগের সাথে নিবিড় ভাবে সমন্বের মাধ্যমে "অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং" সর্বাত্মক সফল করার জন্য প্রয়োজনীয় সকল কিছুতেই ভূমিকা রাখবে।

১২.২. **সাব-এজেন্ট এর ভূমিকা ঃ** এজেন্ট পয়েন্ট এ গ্রাহক এসে অথবা মনোনীত কাস্টমার এক্যুজিশন অফিসার গ্রাহকের কাছে গিয়ে নির্ধারিত একাউন্ট খোলার আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণ করে KYC ফরম পূরণসহ অন্যান্য যাবতীয় কাগজাদি সংগ্রহ করবে। অতঃপর সাব-এজেন্ট নির্দিষ্ট সফটওয়ারের মাধ্যমে উক্ত তথ্যানুযায়ী প্রাথমিক KYC পূরণ করে সার্ভারে পাঠাবে। এছাড়া গ্রাহক দ্বারা পূরণকৃত একাউন্ট খোলার আবেদনপত্রের হার্ডকপিসহ অন্যান্য যাবতীয় কাগজ সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করবে। সাব-এজেন্ট এজেন্টশিপ নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় FDR টাকা জমাদানসহ তা লিয়েন মার্ক করার সকল কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করবে এবং প্রযোজ্য সকল ক্ষেত্রে জামানত প্রদান করবেন। সাব-এজেন্ট নিষ্ঠার সাথে সেবাকেন্দ্র পরিচালনা করবে। সাব-এজেন্ট অত্র ব্যাংকের পক্ষ থেকে অনুমোদিত সকল ব্যাংকিং সেবা প্রদান করবে। সাব-এজেন্ট ব্যবসা ও এজেন্ট ব্যাংকিং সফল করার জন্য প্রয়োজনীয় সকল কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ ও সার্বিক সহযোগিতা করবে। সাব-এজেন্ট তার তারল্য প্রবাহের দিকে সজাগ দৃষ্টি রাখবে যেহেতু গ্রাহকের নগদ জমার টাকা গ্রহণের জন্য চলতি একাউন্টে যথেষ্ট পরিমাণ টাকা থাকা আবশ্যক এবং গ্রাহক যখন নগদ উত্তোলন করার জন্য সেবাকেন্দ্রে উপস্থিত হবে তখন ক্যাশে যথেষ্ট পরিমাণ টাকা থাকা আবশ্যক। সাব-এজেন্ট সময় সময় ব্যবসা প্রসারের পরামর্শ দিবে। সাব-এজেন্টকে অবশ্যই ব্যাংক ও DOER প্রদত্ত আসবাবপত্র-সরঞ্জামাদি ব্যতিত প্রয়োজনীয় সকল আসবাবপত্র-সরঞ্জামদির নিজ খরচে সংস্থাপন করতে হবে। উল্লেখ্য, অবশ্যই DOER কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে সংস্থাপন করতে হবে এবং সকল আসবাবপত্র-সরঞ্জামদি যথাযথ রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে।

১২.৩. **সংশ্লিষ্ট শাখার ভূমিকা ঃ** নিকটস্থ অনলাইন শাখা সাব-এজেন্ট এর FDR Lien মার্কসহ জামানত গ্রহণ করবে। সাব-এজেন্ট যে নামে এজেন্টশিপ নিয়েছে উক্ত নামে চলতি একাউন্ট খুলতে সহযোগিতা করবে। একাউন্টে টাকা লেনদেন ও ভেরিফিকেশন সহ তৎক্ষণাৎ যাবতীয় লেনদেন পরিচালনা করবে। সংশ্লিষ্ট শাখা সর্বদা সাব-এজেন্ট ও এজেন্টের প্রতিনিধিদেরকে সর্বোচ্চ সহযোগিতা প্রদান করবে। এছাড়াও এজেন্ট ব্যাংকিং সফলতার জন্য উদ্বুদ্ধ করে প্রয়োজনীয় জনসংযোগ চালাবে। ব্যাংকের মনোনীত ব্যক্তি নিয়মিত সংশ্লিষ্ট সেবাকেন্দ্র ভিজিট করবে এবং তদারকি করবে। বর্তমান গ্রাহকদের এজেন্ট ব্যাংকিং সেবায় enroll করবে। গ্রাহক হিসাব অনুমোদন করবে, T24 এ এন্ট্রি প্রদান করা সহ অগ্রণী দুয়ার কার্ড এক্টিভেট করবে।

১২.৪.নিম্নের ছক থেকে সকল পক্ষের ভূমিকা আরো স্পষ্ট হবে ঃ

কে করবেন	কি করবেন/ করতে পারবেন	কাকে জানাবেন
গ্রাহক	- একাউন্ট খোলার আবেদন করবেন। - লেনদেন করবেন। - স্টেটমেন্ট দেখতে চাইবেন। - বিল জমা দিবেন। - অভিযোগ ও পরামর্শ দিতে পারবেন।	কাস্টমার কেয়ার সেন্টার/ এজেন্ট
সাব-এজেন্ট	- ব্যাংকের হয়ে কাস্টমার সার্ভিস পয়েন্ট (CSP) পরিচালনা করা। - একাউন্ট খোলার আবেদনপত্র গ্রহণ করবেন। - সফটওয়ারের মাধ্যমে শর্ট KYCপূরণ করে সংশ্লিষ্ট শাখায় পাঠাবেন। - FDR জমাদানসহ প্রযোজ্য জামানত প্রদান করবেন। - সেবাকেন্দ্র পরিচালনা করবেন। - ব্যাংকের পক্ষ থেকে অনুমোদিত সকল ব্যাংকিং সেবা প্রদান করবেন। - ব্যবসা সফল করার জন্য প্রয়োজনীয় সকল কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ ও সার্বিক সহযোগিতা করবেন। - গ্রাহকের নগদ গ্রহণের জন্য চলতি একাউন্টে যথেষ্ট নগদ টাকা জমা রাখবেন। - গ্রাহকের নগদ উত্তোলনের জন্য সেবাকেন্দ্রে যথেষ্ট টাকা রাখবেন। - ব্যবসা প্রসারের পরামর্শ দেবেন। - ব্যাংক ও DOER প্রদত্ত আসবাবপত্র-সরঞ্জামদি ব্যতিত প্রয়োজনীয় সকল আসবাবপত্র-সরঞ্জামদির সংস্থাপন করবেন। - ব্যাংক ও DOER প্রদত্ত আসবাবপত্র-সরঞ্জামদি রক্ষণাবেক্ষণ করবেন।	এজেন্ট
সংশ্লিষ্ট শাখা	- সাব এজেন্টের FDR Lien মার্কসহ জামানত গ্রহণ করবে। - চলতি একাউন্ট খুলবে। - একাউন্ট টাকা লেনদেন ও ভেরিফিকেশন তৎক্ষণাৎ লেনদেন পরিচালনা করবে। - সাব-এজেন্ট ও এজেন্টের প্রতিনিধিগণকে সর্বোচ্চ সহযোগিতা প্রদান করবে। - এজেন্ট ব্যাংকিং সফলতার জন্য উদ্বুদ্ধ করে জনসংযোগ চালাবে। - নিয়মিত সংশ্লিষ্ট সেবাকেন্দ্র ভিজিট করবে এবং তদারকি করবে। - বর্তমান গ্রাহকদের এজেন্ট ব্যাংকিং সেবায় Enroll করবে। - গ্রাহক হিসাব অনুমোদন করবে, T24 এ এন্ট্রি প্রদান করবে। হিসাব এক্টিভেট করবে। - অগ্রণী দুয়ার কার্ড এক্টিভেট করবে।	ব্যাংক হেড অফিস / এজেন্ট
এজেন্ট / এজেন্ট নেটওয়ার্ক ম্যানেজমেন্ট	- সাব-এজেন্ট ও CSP পয়েন্ট নির্বাচন। - এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভাইস Pairing করা। - সাব-এজেন্ট সুপারভিশন, মনিটরিং। - কার্ড মুদ্রণ ও বিতরণ। - ব্যবসায়িক উন্নয়ন/ সম্প্রসার। - সচেতনামূলক ক্যাম্পেইন, পণ্য সম্পর্কে ধারণা প্রদান এবং এ সকল বিষয়ে শিক্ষা প্রদান।	ব্যাংক হেড অফিস
আইটি ডিভিশন/ হেড অফিস	- সফটওয়ার ও ডিভাইস এর জন্য ইউজার তৈরি করবে। - এজেন্ট ব্যাংকিং সফটওয়ার, ডাটাবেস, নেটওয়ার্ক ইত্যাদি পরিচালনা করবে। - অগ্রণী দুয়ার সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের কর্মকান্ড যথাসময়ে ও যথাযথভাবে সম্পাদন হচ্ছে কিনা তা তদারকি করবে। - কেন্দ্রীয়ভাবে ব্যবসা প্রচার, প্রসার ও এর ধরণ নিরুপণ ইত্যাদি বিভিন্ন বিষয়ে প্রত্যক্ষ ভূমিকা পালন করবে।	

১৩. **সাব-এজেন্ট ব্যবসায়িক কার্যক্রম প্রসারের লক্ষ্যে মনোনিবেশ ও তদারকি প্রসঙ্গে ঃ** সাব-এজেন্ট এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম তথা ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং ব্যবসা প্রসারের লক্ষ্যে ব্যাংকের সকল ডিভিশন, সার্কেল অঞ্চল ও শাখাকে গুরত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে হবে। এর ব্যাপ্তি ও প্রচার বাড়ানোর জন্য সব ধরণের সহযোগিতা প্রদান করতে হবে। সাব-এজেন্ট এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম তদারকির জন্য সাপ্তাহিক কিংবা মাসিক ভিত্তিতে CSP গুলোতে ভিজিট করতে হবে। কি ধরণের সেবা প্রদান করা যায় এ ব্যাপারে নজর রাখতে হবে।
যেহেতু এজেন্ট ব্যাংকিং একটু ভিন্নধর্মী এবং যে সকল এলাকাতে প্রদান করা হবে যেখানে ব্যাংকিং সেবা এখনো তেমনটি পৌঁছেনি সেহেতু আঞ্চলিক প্রধানগণ ও শাখা ব্যবস্থাপকগণ প্রয়োজন অনুসারে বিল কালেকশন, ভাতা বিতরণ ইত্যাদি অন্যান্য সম্ভাব্য সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সকল পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং প্রয়োজনে বিভিন্ন ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগযোগ করে এজেন্ট ব্যাংকিং প্রচার ও প্রসার করবে।

এমতাবস্থায়, উপরোক্ত নির্দেশনাবলী যথাযথভাবে সর্তকতার সাথে অনুসরণ ও পরিপালন করে এজেন্ট ব্যাংকিং পদ্ধতির মাধ্যমে সর্বাধিক সংখ্যক নতুন সঞ্চয়ী হিসাব ও চলতি হিসাব খোলা, দৈনন্দিন লেনদেন বাড়ানো ও গ্রাহকদেরকে এতদসংশ্লিষ্ট অন্যান্য ব্যাংকিং সেবা প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশ প্রদান করা হলো।

(কাজী আলমগীর)
মহাব্যবস্থাপক

(কাজী ছানাউল হক)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
(অতিরিক্ত দায়িত্ব)

সংযুক্তি ঃ

১) আসবাবপত্র - যন্ত্রপাতি, সরঞ্জামদি সহ নমুনা সিএসপি ডিজাইন এর ছবি।
২) অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং গ্রাহকবৃন্দের প্রদেয় বিভিন্ন ফি সমূহের তালিকা সম্পর্কিত বিজ্ঞপ্তি।

বিতরণ ঃ

১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়ের সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়- ১, ২, ৩ ও ৪, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩। সকল মহাব্যবস্থাপক, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড।
৪। সকল বিভাগীয় প্রধান, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড।
৫। পরিচালক ও মহাব্যবস্থাপক, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, এইচআর ট্রেনিং, রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট, ৩৫/সি, নয়াপল্টন, ঢাকা।
৬। সকল অঞ্চল প্রধান অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড।
৭। Doer Services Limited ।
৮। অফিস কপি।

Annexure II

of

'AGRANI- DOER' AGENT BANKING

AGENT BANKING AGREEMENT

3.3. Transaction Fees & Charges

Transaction Type	Customer Charge (incl. VAT)	Agent/Sub Agent/Retail Agent	Remarks
Withdraw	Tk. 0	-	
Deposit (Within Branch Account)	Tk. 0	-	
Foreign Remittance Disbursement	Tk. 0	Tk. 50	Be borne by Bank
Local Remittance (Other Agent/Branch/Bank Account)	0.25% (Min Tk. 10)	100%	
Utility	Tk. 15	Tk. 5	10 Tk. Stamp duty
QR Card (Yearly)	Tk. 25 + VAT	Tk. 15	Card expense-10Tk.
New Account Opening	Tk. 0	Tk. 50	Be borne by Bank
Account Maintenance Charge (Savings A/C)	As per Bank Schedule	Tk. 50	
Account Maintenance Charge (Current A/C)	As per Bank Schedule	Tk. 75	
Excise Duty	As per Govt. Rule	-	
Loan processing fee	To be decided prior to introduction of service		
Loan Installment Collection			

[Agent stake must not include VAT and Taxes, sharing policy is subject to change over time]