

২. একাউন্ট খোলা প্রসঙ্গেঃ

২.১. পূরণকৃত আবেদন ফর্ম (KYC- Know Your Customer Form, TP -Transaction Profile ইত্যাদি সহ ) সংশ্লিষ্ট শাখা পাওয়া মাত্রই ১ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে উক্ত একাউন্ট খোলার যাবতীয় কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। যদি কোন কাগজপত্রে বা তথ্যে সমস্যা থাকে তাহলে উক্ত ১ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সাব-এজেন্টকে এ ব্যাপারে ইমেইলের মাধ্যমে অবগত করতে হবে এবং যে সকল কাগজাদি রয়েছে তা সংগ্রহ করে অতি দ্রুত শাখায় প্রেরণ করার নির্দেশ দিতে হবে। দুয়ার কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সাব-এজেন্টের ইমেইল এড্রেস সংগ্রহ করবেন, পাশাপাশি CC কপি দিতে হবে নিম্নোক্ত ২টি ই-মেইলে:

agentbanking@agranibank.org, support@doer.com.bd

২.২. প্রথম ধাপঃ এজেন্ট গ্রাহককে একাউন্ট খোলার ফরম সমূহ অর্থাৎ KYC, TP, SS Card ইত্যাদি পূরণ করতে সাহায্য করবেন ও ছবি সহ প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির প্রাপ্তি নিশ্চিত হবে ও গ্রাহকের ছবি সত্যায়িত করবে। সকল গ্রাহক এজেন্টের পরিচিত হতে হবে এবং প্রতিটি ফরমে এজেন্টকে Introducer হতে হবে। এজেন্ট SS Card এর একটি ফটোকপির সাথে স্বয়ংক্রিয় ছাপানো রশিদ এর একটি কপি স্ট্যাপল করে এজেন্ট বুথ/CSP তে সংরক্ষণ করে রাখবেন।

২.৩. দ্বিতীয় ধাপঃ লিংকড শাখা আবেদন ফরম এর হার্ডকপি প্রাপ্তির পর T24 এ গ্রাহকের একাউন্ট খুলবে। গ্রাহকের পক্ষে এ পর্যায়ে অগ্রণী দুয়ার কার্ড ইস্যু হবে এবং তা শাখায় প্রেরণ করা হবে। উক্ত কার্ড শাখায় প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ একটি রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে এবং এজেন্ট বুথে রেজিষ্টার খাতা সহ কার্ড বিতরণের উদ্দেশ্যে নিয়ে যেতে হবে। বিতরণের সময় এজেন্ট বুথে রক্ষিত গ্রাহকের SS Card এর অনুলিপির সাথে গ্রাহকের স্বাক্ষর/টিপসই শাখার কর্মকর্তা মিলিয়ে দেখবেন এবং যাচাইপূর্বক রেজিষ্টারে গ্রাহকের স্বাক্ষর/টিপসই প্রাপ্তিস্বীকার হিসেবে লিপিবদ্ধ করে কার্ড বিতরণ করবেন।

২.৪. তৃতীয় ধাপঃ এজেন্ট বুথে শাখার কর্মকর্তা যে সকল গ্রাহকের স্বাক্ষর ভেরিফিকেশন করবেন; পরবর্তীতে শাখায় এসে সে সব গ্রাহকের হিসাব খোলার আবেদন ফরমের পরিশিষ্ট-ক, ব্যক্তি সংক্রান্ত তথ্যাবলী, লেনদেনের অনুমিত মাত্রা (TP), FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) সহ সকল প্রয়োজ্য স্থানে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা স্বাক্ষর করবেন এবং SS Card এর স্বাক্ষর ভেরিফাই করবেন। হিসাব খোলার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ব্যতিরেকে অন্য কোন কর্মকর্তা/ শাখা মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ পরিচালন কর্মকর্তা যথানিয়মে KYC ফরমে স্বাক্ষর করবেন। হিসাব খোলার ফরমে Introducer এর স্থানে এবং অন্য কাগজপত্রাদিতে এজেন্ট এর স্বাক্ষর ও সীল ব্যবহার করতে হবে। এছাড়া হিসাব খোলার আবেদন ফরমের সকল প্রয়োজ্য স্থানে শাখা বর্তমানে ব্যবহৃত সীল ব্যবহার করবে। এজেন্ট বুথে শাখার কর্মকর্তার উপস্থিতিতে গ্রাহককে যাচাই এর মাধ্যমে হিসাব খোলার সকল কার্যাদি সম্পাদন করা হয় বিষয় হিসাবের চূড়ান্ত অনুমোদন শাখা ব্যবস্থাপকই প্রদান করবেন।

২.৫. ব্যাংকের বিদ্যমান হিসাবধারীগণকে এজেন্ট পয়েন্ট থেকে সেবা নেয়ার ব্যাপারে উৎসাহী করতে হবে এবং শাখায় ব্যবহৃত এন্ড্রোয়েড ট্যাব ও ফিঙ্গারপ্রিন্ট স্ক্যানার ব্যবহার করে বায়োমেট্রিক (Fingerprint) নিবন্ধন করতে হবে। এক্ষেত্রে গ্রাহককে জাতীয় পরিচয় পত্র/ফটোআইডি (মূল কপি) সঙ্গে আনতে হবে। ট্যাব ও ফিঙ্গারপ্রিন্ট ডিভাইস ব্যবহার করে শাখা তার ছবি, ফটোআইডির ছবি সহ আঙ্গুলের ছাপ গ্রহণ করে সার্ভারে আপলোড করবে। গ্রাহকের পক্ষে অগ্রণী দুয়ার কার্ড ইস্যু হলে যথানিয়মে শাখা কর্মকর্তা উক্ত কার্ড বিতরণ করবে। পরবর্তীতে অগ্রণী দুয়ার ব্যাংকিং চ্যানেল ব্যবহার করে উক্ত গ্রাহক এজেন্ট বুথ থেকে ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারবে।

২.৬. একাউন্ট খোলা নিয়ে গ্রাহক কোন বিড়ম্বনায় না পড়েন সে দিকে প্রখর দৃষ্টি দিতে হবে।

৩. এজেন্ট বুথে উপস্থিতি ও অবস্থান প্রসঙ্গেঃ সংশ্লিষ্ট শাখার একজন কর্মকর্তাকে এজেন্ট বুথের কার্যকলাপ, দৈনন্দিন অপারেশন ও কাস্টমার কাউন্সিলিং এর জন্য অফিস অর্ডারের মাধ্যমে নিয়োজিত করতে হবে এবং তাকে এজেন্ট ব্যাংকিং বাস্তবায়ন কর্মকর্তা হিসেবে অফিস অর্ডারের কপিসহ তার নাম, পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি এন্ড এমআইএস বরাবর অত্র সার্কুলার প্রাপ্তির ৭ (সাত) দিনের মধ্যে পাঠাতে হবে। উক্ত নির্দিষ্ট কর্মকর্তাকে পূর্বে নির্ধারিত দিন ও সময় অনুযায়ী সপ্তাহে ৩ (তিন) দিন পূর্ণ দিবস এজেন্ট বুথে/ CSP-তে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে গ্রাহক অ্যাক্টিভিশন -এর পাশাপাশি চেকবই এর আবেদন গ্রহণ, ব্যাংকের বিভিন্ন সঞ্চয়ী ও ঋণ কার্যক্রমের বিষয়ে সম্মানিত গ্রাহকগণকে অবহিত করে অধিক সংখ্যক গ্রাহক সংগ্রহ করতে হবে। শাখা কর্মকর্তার অবস্থানের দিন ও

