সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

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

সেবা নির্দেশিকা

ফোন	:	পিএবিএক্স : ৯৫৫০৪২৬-৩১,৩৩,৩৪ এবং ৯৫৫২৯২৪
ফ্যাক্স	:	৮৮-০২-৯৫৬১৪১০
টেলেক্স	:	৬৪২৬৪৪ এসবিডি/বিজে ৬৪২৮২৪ এসবিডি/বিজে
সুইফট	:	BSONBDDH
ই-মেইল	:	sbhoid@bdmail.net
ওয়েব সাইট	:	www.sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক প্রকাশিত :'২০০৭

সিটিজেন চার্টার

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দকে কি কি সেবা প্রদান করা হয় তা সিটিজেন চার্টারে সংক্ষেপে বর্ণনা করা হয়েছে। এছাড়াও আমানত ও ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদের হার এবং বিভিন্ন প্রকার সেবার বিপরীতে সার্ভিস চার্জ–এর হার চার্টারে উল্লেখ করা হয়েছে। গ্রাহকদের কোনো অভিযোগ থাকলে যার কাছে অভিযোগ করতে হবে তার ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর সিটিজেন চার্টারে উল্লেখ আছে। সিটিজেন চার্টার সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা, আঞ্চলিক কার্যালয়, প্রিন্সিপাল অফিস, মহাব্যবস্থাপকের কার্যালয় ও প্রধান কার্যালয়ে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। সিটিজেন চার্টার সুন্দর ও টেকসই ব্যাংকার–গ্রাহক সম্পর্ক গড়ে তুলতে সহায়ক হবে বলে আমাদের বিশ্বাস।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশের সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক। সারাদেশে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিস্তৃত নেটওয়ার্ক রয়েছে। জনসাধারণের দোরগড়ায় সব ধরনের ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার পাশাপাশি দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখা সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর লক্ষ্য। আধুনিক তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে দ্রুত ও সঠিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকবৃন্দের সন্তুষ্টি বিধানকল্পে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড অঙ্গীকারবদ্ধ।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড–এর শাখা ও অফিসসমূহ

মোট শাখার সংখ্যা	:	১১৮৪টি।
দেশের অভ্যন্তরে শাখার সংখ্যা	:	১১৮২টি।
দেশের অভ্যন্তরে শহর এলাকায় শাখার সংখ্যা	:	৩৪১টি।
দেশের অভ্যন্তরে গ্রামাঞ্চলে শাখার সংখ্যা	:	৮৪১টি।
দেশের বাইরে শাখার সংখ্যা	:	২টি।
মহাব্যবস্থাপকের কার্যালয়	:	৭টি।
প্রিন্সিপাল অফিস	:	৪২টি।
আঞ্চলিক কার্যালয়	:	১৯টি ।

রমজান মাসের সময়সূচী

অফিসের সময়সূচী	:	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ৯.৩০ মি. থেকে বিকাল ৪টা পর্যন্ত।
লেনদেনের সময়সূচী	:	রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ৯.৩০মি. থেকে দুপুর ২.৩০মি. পর্যন্ত।

ব্যাংক সুদের হার : www.sonalibank.com.bd/PDF_file/intt_rates.pdf

ব্যাংক চার্জের হার : www.sonalibank.com.bd/PDF_file/charges.pdf

গ্রাহক এবং সেবা সম্পর্কিত তথ্য

যিনি ব্যাংকে হিসাব খুলে সন্তোষজনকভাবে হিসাব পরিচালনা করেন তিনিই ব্যাংকের মূল্যবান গ্রাহক। এছাড়াও ব্যাংকের সেবা গ্রহণের জন্য যিনি ব্যাংকে পদার্পন করেন তিনিও গ্রাহক হিসাবে বিবেচ্য।

ব্যাংকের বিভিন্ন ধরণের সেবা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি জানানোর জন্য এবং নির্দিষ্ট সেবা পেতে কি পরিমাণ সময় প্রয়োজন তা গ্রাহককে অবহিত করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ শাখাসমূহে প্রথম সেবা প্রদানকারী বা ফোকাল পয়েন্ট হিসেবে 'হেলপ ডেস্ক' (Help Desk) চালু করা হয়েছে। কোনো জিজ্ঞাসা, সমস্যা বা অভিযোগের জন্য গ্রাহকবৃন্দ হেলপ ডেস্ক–এর কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড প্রদত্ত বিভিন্ন ধরণের সেবা

আমানত

০১. আমানত হিসাব :

চলতি হিসাব।

সঞ্চয়ী আমানত।

স্বল্প মেয়াদী আমানত।

স্থায়ী আমানত।

স্পেশাল ডিপোজিট পেনশন স্কীম (এসডিপিএস)।

সোনালী সঞ্চয় স্কীম (এসডিএস)।

শিক্ষা সঞ্চয় স্কীম (ইডিএস)।

চিকিৎসা সঞ্চয় স্কীম (এমডিএস)।

পল্লী সঞ্চয় স্কীম (আরডিএস)।

মাসিক উপার্জন প্রকল্প (এমইএস)।

বিবাহ সঞ্চয় স্কীম (এমএসএস)।

ডাবল বেনিফিট স্কীম (ডিবিএস)।

ঋণ ও অগ্রিম

ব্যবসা–বাণিজ্যে সহায়তা প্রদান, শিল্পায়ন, কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি ও আমাদানী রপ্তানী বাণিজ্যে অর্থায়নের জন্য সোনালী ব্যাংকে নিম্নবর্ণিত ঋণ সুবিধা চালু আছে। আগ্রহী ব্যক্তি / প্রতিষ্ঠান ঋণ সুবিধা পেতে সোনালী ব্যাংকের শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। ট্রেডিং লোন সুবিধা যে কোনো শাখা থেকে ভোগ করা যায়। পল্লী এলাকায় শাখাসমূহ পল্লী / কৃষি ঋণ বিতরণ করে থাকে। শিল্প ঋণের জন্য শহরাঞ্চলের শাখা নির্দিষ্ট করা আছে। আমদানী–রপ্তানী বাণিজ্য অর্থায়নের জন্য শহরাঞ্চলের নির্ধারিত শাখাসমূহে যোগাযোগ করতে হবে।

০২. সাধারণ ঋণ :

ব্যবসা বাণিজ্যে সহায়তা করার জন্য সাধারণ ঋণের আওতায় নিম্নোক্ত খাতে চলতি মূলধন ঋণ প্রদান করা হয় :

ট্রেডিং, ওভারড্রাফট, ইটের ভাটা, পিডিভি, ভোগ্য পণ্য, ক্ষুদ্র ঋণ, সাধারণ গৃহ নির্মাণ ইত্যাদি। এছাড়াও অভ্যন্তরীণ ব্যাংক গ্যারান্টি, ইনল্যান্ড লেটার অব ক্রেডিট ইস্যু করা হয়।

০৩. কৃষি/পল্লী ঋণ :

বিশেষ কৃষি ঋণ প্রোগ্রামের আওতায় শস্য ঋণ, ডেইরী খামার, ছাগল ও ভেড়া পালন, হাস–মুরগী খামার, মৎস্য ও চিংড়ী চাষ, হর্টিকালচার ও নার্সারী, ফার্মিং ও অফ ফার্মিং, বিশেষ বিনিয়োগ স্কীম, জমি বন্ধক, পল্লী গৃহায়ন, ইক্ষু উৎপাদন, সার ডিলার ইত্যাদি খাতে কৃষি / পল্লী ঋণ বিতরণ করা হয়।

০৪. মাইক্রো ক্রেডিট :

বিভিন্ন এনজিও লিংকেজ, ব্যক্তি পর্যায়ে ছাগল ও ভেড়া পালন, হারবাল ও ঔষধী প্লান্ট, বিআরডিবি–ইউসিসিএ–কে ও সেচ ও কৃষি যন্ত্র, পল্লী পরিবহন, ক্ষুদ্র শিল্প স্থাপন, সনাতন লবণ চাষ, শহুরে মহিলা ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা উন্নয়ন কর্মসূচী ইত্যাদি খাতে ঋণ বিতরণ করা হয়।

০৫. এসএমই (SME) ঋণ :

ক্ষুদ্র ও মাঝারী উদ্যোগকে উৎসাহিত করার জন্য উদ্যোক্তাদের এসএমই ঋণ প্রদান করা হয়।

০৬. এসএমসিএস (SMCS) ঋণ :

বিশেষ ক্ষুদ্র ঋণ প্রকল্পঃ সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা/কর্পোরেশন এর কর্মকর্তা/কর্মচারী/বেসরকারী (এমপিও ভুক্ত কলেজ, মাদ্রাসা, উচ্চ বিদ্যালয় ও প্রাথমিক বিদ্যালয়) শিক্ষক বৃন্দের জন্য এসএমসিএস ঋণ প্রদান করা হয় ।

০৭. কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ :

নিম্নবর্ণিত কৃষি ভিত্তিক শিল্প স্থাপনের জন্য প্রকল্প ও চলতি মূলধন ঋণ দেয়া হয় :

তামাক প্রক্রিয়াকরণ, পাট প্রক্রিয়াকরণ, খয়ের, পানমসলা ও আগরবাতি উৎপাদন, হিমায়িত মাছ ও চিংড়ী প্রক্রিয়াকরণ, আলু প্রক্রিয়াকরণ, ফল প্রক্রিয়াকরণ, দুগ্ধ প্রক্রিয়াকরণ, ফুড এন্ড এলাইড, এডিবেল অয়েল রিফাইনিং, সুগার এন্ড এলাইড, চা প্রক্রিয়াকরণ, লবণ প্রক্রিয়াকরণ, মাংস প্রক্রিয়াকরণ, রাবার প্রক্রিয়াকরণ, জৈব সার উৎপাদন, আলু/ফল ও সবজী হিমাগার, রেশম উৎপাদন, পশু খাদ্য মিল স্থাপন, বীজ প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ, মাশরুম চাষ, আসবাবপত্র তৈরী, ফুল উৎপাদন ও রপ্তানী, মৌমাছি চাষ ও মধু উৎপাদন, কৃষি যন্ত্র উৎপাদন ও মেরামত ইত্যাদি। এছাড়াও বিজেএমসি এবং জুট মিলসমূহে চলতি মূলধন ঋণ দেয়া হয়।

০৮. শিল্প প্রকল্প ঋণ :

নিম্নবর্ণিত শিল্প স্থাপনের জন্য প্রকল্প ও চলতি মূলধন ঋণ দেয়া হয় :

কনসোর্টিয়াম / সিন্ডিকেট এর আওতায় বিভিন্ন ধরণের প্রকল্পে অর্থায়ন, ব্রিজ ফাইন্যান্সিং, রি রোলিং মিলস, ইঞ্জিনিয়ারিং শিল্প, তৈল শোধনাগার ও নারিকেল তৈল শিল্প, স্পিনিং মিলস, কাগজ ও বোর্ড মিলস, এ্যাক্রেলিক স্পিনিং ও ডাইং শিল্প, বিদ্যুৎ ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম উৎপাদন, নীট গার্মেন্টস শিল্প, সোয়েটার শিল্প, বিশেষ বিনিয়োগ স্কীম, টাওয়েল শিল্প, পার্ক/ বিনোদন/ পর্যটন শিল্প, হোটেল/ রেস্টুরেন্ট/ ক্লিনিক/ হাসপাতাল নির্মাণ, অটোমেটিক ইট ও টাইলস তৈরী শিল্প, গ্লাস ও সিরামিক শিল্প, ওয়েভিং,সাইজিং,ডাইং প্রিন্টিং এন্ড কম্পোজিট মিলস, নীটিং, সাইজিং, ডাইং, প্রিন্টিং এন্ড কম্পোজিট মিলস, প্রিন্টিং ও প্যাকেজিং শিল্প, ঔষধ শিল্প, গার্মেন্টস এক্সেসোরিজ শিল্প, সিএনজি স্টেশন স্থাপন, চামড়া ও রাবার শিল্প, প্লাস্টিক পণ্য উৎপাদন, সিমেন্ট শিল্প, কেমিক্যাল শিল্প, তাঁত, জামদানী বুনন ও ইনফরমেশন টেকনোলজি (আই.টি) প্রজেক্ট ইত্যাদি খাতে ঋণ দেয়া হয়।

০৯. আন্তর্জাতিক বাণিজ্য ঋণ :

(১) আমদানী বাণিজ্য :

লেটার অব ক্রেডিট ইস্যু, পেমেন্ট এগেইনিস্ট ডকুমেন্টস(PAD), লোন এগেইনিস্ট ইমপোর্টেড মার্চেন্ডাইজ (LIM) লোন, ট্রাস্ট রিসিপ্ট (LTR), ব্যাংক গ্যারান্টি, বিদেশী ব্যাংক/প্রতিনিধির পক্ষে গ্যারান্টি ইস্যু ইত্যাদি।

(২) রফতানী বাণিজ্য :

ব্যাক-টু-ব্যাক লেটার অব ক্রেডিট, ফোর্সড লোন এগেইনেস্ট ব্যাক-টু-ব্যাক ক্রেডিট, প্রি শিপমেন্ট ক্রেডিট, প্যাকিং ক্যাশ ক্রেডিট, অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক বিল ক্রয় ও নেগোসিয়েশন, রফতানীকারকদের ক্যাশ ইনসেনটিভ / সাবসিডি প্রদান ইত্যাদি।

ঋণ গ্রহণের পদ্ধতি

ঋণের জন্য শাখা প্রধানের কাছে নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদনপত্রে আবেদনকারীর/ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের নাম, ঠিকানা, ব্যবসার আর্থিক অবস্থা ইত্যাদি উল্লেখ করতে হবে। এছাড়াও আবেদনপত্রে ঋণের পরিমাণ, ঋণ গ্রহণের উদ্দেশ্য, ঋণের বিপরীতে কি ধরণের জামানত দিতে ইচ্ছুক, ঋণ পরিশোধ পদ্ধতি ইত্যাদি উল্লেখ করতে হয়।

ক্যাশ ক্রেডিট ঋণের প্রাথমিক জামানত হিসেবে পণ্য সামগ্রী ব্যাংকের নিকট হাইপোথিকেশন অথবা প্লেজ রাখা হয়। সহায়ক জামানত হিসেবে স্থাবর সম্পত্তি ব্যাংকের নিকট রেজিষ্টার্ড মর্টগেজ রাখা হয়। ব্যাংকে রক্ষিত স্থায়ী আমানত অথবা বিভিন্ন সঞ্চয় স্কীমের স্থিতির বিপরীতে লিয়েন করে ওডি সুবিধা ভোগ করা যায়। স্থায়ী আমানত রশিদ ব্যাংকে প্লেজ রাখতে হয়। প্রকল্প ঋণের ক্ষেত্রে প্রকল্পের যন্ত্রপাতি ব্যাংকের নিকট হাইপোথিকেশন করা হয় এবং প্রকল্পের ভূমি, দালানকোঠা ব্যাংকের অনুকূলে মর্টগেজ রাখা হয়।

১০. রেমিট্যান্স :

(ক) অভ্যন্তরীণ

ডিডি, এমটি, টিটি ইস্যু ও পরিশোধ।
ইন্সট্যান্ট ফিনান্সিয়াল রিকনসিলিয়েশন এন্ড ম্যাসেজিং সিস্টেম (IFRMS)-এর আওতায় ডিডি এডভাইস/এমটি/টিটি/টিআরএ দ্রুত এক শাখা থেকে অন্য শাখায় প্রেরণ করা হয়।

(খ) বৈদেশিক

ফরেন ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স।

টাকা ড্রাফটের মাধ্যমে প্রবাসীদের প্রেরিত অর্থ দ্রুত উপকারভোগীর হিসাবে জমা করা হয়।
বিদেশ থেকে টিটি, ড্রাফট ও পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রা টাকায় রূপান্তর করে দ্রুত উপকারভোগীর হিসাবে জমা করা হয়।
আধুনিক তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে রেমিট্যান্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (RMS) এর আওতায় সরাসরি উপকারভোগীর হিসাবে দ্রুত অর্থ জমা করা হয়।
বিদেশী ড্রাফট পরিশোধ।

ফরেন আউটওয়ার্ড রেমিট্যান্স।

ফরেন এক্সচেঞ্জ রেগুলেশনস এ্যাক্ট-এর আওতায় অনুমোদিত উদ্দেশ্য যেমন, বিদেশ ভ্রমণ, অধ্যয়ন, চিকিৎসা, ব্যবসা প্রসার ইত্যাদি কাজে অর্থ প্রেরণ করা যায়।

১১. পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু :

ব্যাংকের সকল শাখা হতে পেমেন্ট অর্ডার ইস্যু করা হয়।

১২. সরকারী লেনদেন :

বাংলাদেশ ব্যাংকের সঙ্গে সম্পাদিত এজেন্সী চুক্তির আওতায় নির্ধারিত শাখাসমূহে সরকারের বিভিন্ন হিসাব খাতে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা গ্রহণ করা হয়। এছাড়াও নির্ধারিত শাখাসমূহে সরকারী চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা হয়। ব্যাংকের ৮টি সাবচেস্ট, ৫৭টি চেস্ট, ৪০৮টি নন-চেস্ট ট্রেজারী ও ৯৭টি শুধুমাত্র আদান গ্রহণকারী শাখা মিলিয়ে মোট ৫৭০টি শাখার মাধ্যমে সরকারী লেনদেন (আদান-প্রদান) পরিচালনা করা হয়।

১৩. অন্যান্য সেবা :

- লকার সুবিধা : সম্মানিত গ্রাহকগণ লকার ভাড়া করে তাদের মূল্যবান দ্রব্যাদি ব্যাংকের গচ্ছিত রাখতে পারেন।
- ওয়ান স্টপ সার্ভিস : ব্যাংকের নির্ধারিত ৬১টি শাখায় ওয়ান স্টপ সার্ভিস সুবিধা চালু করা হয়েছে। এই সার্ভিসের আওতায় একই কাউন্টারের মাধ্যম চেক জমা ও চেকের অর্থ উত্তোলন করা যায়।
- ওয়েজ আর্নার্স ডেভলপমেন্ট বন্ড ইস্যু : বৈদেশিক মুদ্রা অর্জনকারী ব্যক্তির নামে অথরাইজড ডিলার শাখাসমূহ হতে ওয়েজ আর্নার্স ডেভলপমেন্ট বন্ড ইস্যু করা হয়।
- সঞ্চয়পত্র ইস্যু ও নগদায়ন।
- প্রাইজবন্ড ক্রয় ও ভাঙ্গানো।
- পেনশন প্রদান।
- এটিএম সুবিধা : ব্যাংকের কতিপয় শাখায় এটিএম কার্ডের মাধ্যমে টাকা উত্তোলনের সুবিধা চালু করা হয়েছে।
- রেডি ক্যাশ : রেডি ক্যাশের মাধ্যমে নির্ধারিত শাখায় টাকা জমা প্রদান ও ব্যাংক থেকে টাকা উত্তোলন করা যায়। এছাড়াও রেডি ক্যাশের মাধ্যমে ইউটিলিটি বিল পরিশোধ করা যায়।
- ইউএস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড ইস্যু।
- ইউএস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড ইস্যু।
- ভূমি উন্নয়ন কর সংগ্রহ।
- আবগারী শুল্ক সংগ্রহ।
- মূল্য সংযোজন কর (ভ্যাট) সংগ্রহ।
- উৎসে কর সংগ্রহ।
- সিটি কর্পোরেশনের ট্যাক্স গ্রহণ।
- হজ্জের টাকা জমা গ্রহণ।
- যাকাত ফান্ডের অর্থ গ্রহণ।
- পাসপোর্ট ও ভিসা ফি জমা গ্রহণ।
- ভ্রমণ কর সংগ্রহ।
- পাবলিক সার্ভিস কমিশন-এর চাকুরীর আবেদনপত্র বিক্রয়।
- বাংলাদেশ জুডিসিয়াল সার্ভিস কমিশনের চাকুরীর আবেদনপত্র বিক্রয়।
- অভ্যন্তরীণ খাদ্য শস্য সংগ্রহের বিল প্রদান।
- লটারী টিকেট বিক্রয়।
- ছেড়া/ফাটা/ময়লাযুক্ত নোট পরিবর্তন।
- প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের ROSC প্রকল্পের (বিশ্ব ব্যাংকের প্রকল্প) আওতাভুক্ত স্কুল সমূহের শিক্ষার্থীদের ভাতা/অনুদান প্রদান।

১৪. বেতন ও ভাতা প্রদান :

- বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক ও কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রদান।
- সরকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রদান।
- সামরিক কর্মকর্তা ও সৈনিকদের বেতন ভাতা প্রদান।
- বয়স্ক ভাতা প্রদান।
- বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা ভাতা প্রদান।
- প্রাথমিক শিক্ষার উপবৃত্তি প্রদান।
- মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা প্রদান।
- এসিডদগ্ধ মহিলা ও শারীরিক প্রতিবন্ধীদের পুনর্বাসন ভাতা প্রদান।
- অক্ষম (অসচ্ছল) প্রতিবন্ধী ভাতা প্রদান।

১৫. ইউটিলিটি বিল গ্রহণ :

- পিডিবি, পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি, ডেসা, ডেসকো এবং ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড এর - বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ।
- গ্যাস বিল গ্রহণ।
- ওয়াসার পানির বিল গ্রহণ।
- বিটিটিবি–এর টেলিফোন বিল গ্রহণ।

সেবা প্রদানের সময়সীমা

ব্যাংকের বিভিন্ন ধরণের সেবা যেমন, হিসাব খোলা, গ্রাহকের হিসাবে অর্থ জমা, চেকের মাধ্যমে অর্থ উত্তোলন, ব্যাংক ড্রাফট ক্রয় ও নগদায়ন, ঋণ মঞ্জুরী, নবায়ন ও পুনঃতফসিলীকরণ ইত্যাদি কাজ নিষ্পত্তির জন্য সময়সীমা নির্দিষ্ট করা আছে।

সেবা সম্পর্কে অভিযোগ

ব্যাংকের সেবা সম্পর্কে কোন অভিযোগ থাকলে তা সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান ও নিয়ন্ত্রণকারী অফিস প্রধান-এর নিকট করা যেতে পারে। এছাড়াও প্রতিকার চেয়ে প্রধান কার্যালয়ের নিম্নবর্ণিত নির্বাহীদের বরাবরে অভিযোগপত্র প্রেরণ করা যেতে পারে :

ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবরে অভিযোগ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ১১ ৪৯

ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
মার্কেটিং এন্ড ডেভলপমেন্ট ডিভিশন
(কাস্টমার সার্ভিস সেল)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ০৮ ৫৯

ঋণ বিতরণে অনিয়ম ও দূর্নীতি সংক্রান্ত অভিযোগ

ক) উপ-মহাব্যবস্থাপক
সাধারণ ঋণ বিভাগ
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ০৪ ৮৩

খ) উপ-মহাব্যবস্থাপক
শিল্প প্রকল্প অর্থায়ন বিভাগ
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ০২ ০১

গ) উপ-মহাব্যবস্থাপক
কৃষি ভিত্তিক শিল্প প্রকল্প বিভাগ
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ১৫ ০৯

ঘ) উপ-মহাব্যবস্থাপক
আন্তর্জাতিক বাণিজ্য অর্থায়ন বিভাগ
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৭ ১০ ৬১

ঙ) উপ-মহাব্যবস্থাপক
পল্লী ঋণ বিভাগ
(কৃষি ঋণ বিতরণে অনিয়ম ও দূর্নীতি সংক্রান্ত অভিযোগ সেল)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৬ ৭৪ ৭১

ফরেন রেমিটেন্স সংক্রান্ত অভিযোগ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
ফরেন রেমিটেন্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন
(অভিযোগ সেল)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ০৫ ৮৩

সোনালী ব্যাংকের কর্মকর্তা / কর্মচারীর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ দ্রত নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অভিযোগ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
ভিজিল্যান্স ও কন্ট্রোল ডিভিশন
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
ফোন-৯৫৫ ১০ ৯৪

- সমাপ্ত -