



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
মতিঝিল, ঢাকা।

মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
(মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট)

প্রধান কার্যালয়/ গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩/ইন্ডেহার নং- ১৪২

তারিখঃ ২০ মে, ২০১৩

জেনারেল ম্যানেজার/ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার/
এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার/ম্যানেজার
সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/স্থানীয় কার্যালয়/
প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/
কর্পোরেট শাখা/ষ্টাফ কলেজ/ট্রেনিং ইনস্টিটিউট/সোনালী ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড/
সকল শাখা/প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
বাংলাদেশ।

বিষয় ঃ নতুন গ্রাহক সংগ্রহের মাধ্যমে ব্যাংকের সামগ্রিক ব্যবসা উন্নয়নের লক্ষ্যে
০৯ জুন হতে ২৩ জুন পর্যন্ত “ গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩ ” পালন প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, দেশের বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে দেশে ও বিদেশে বিস্তৃত নেটওয়ার্কের মাধ্যমে দীর্ঘদিন ধরে আস্থা এবং বিশ্বস্ততার সাথে তার অগনিত গ্রাহকদের ব্যাংকিং সেবা প্রদানে অঙ্গীকারাবদ্ধ। বর্তমানে বিশ্বায়নের প্রভাব এবং বেসরকারী খাতের ব্যাংক গুলোর সাথে তীব্র প্রতিযোগিতার মুখোমুখি হয়ে সেবা প্রদানের নতুন ধারনার যুগ সন্ধিক্ষনে আমরা দাঁড়িয়েছি। সনাতনী পদ্ধতির জায়গায় ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা ক্রমশ: জায়গা করে নিচ্ছে। বর্ণিত পরিস্থিতিতে নিজেদের অস্তিত্ব টিকিয়ে রেখে সামনের দিকে এগিয়ে যাওয়ার লক্ষ্যে আমাদেরকে নতুন চেতনায় উজ্জীবিত হতে হবে।

এ প্রেক্ষাপটে গ্রাহকদের অধিকতর উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান নিশ্চিত করণসহ নতুন গ্রাহক সংগ্রহের অভিপ্রায়ে আগামী ০৯ জুন হতে ২৩ জুন পর্যন্ত “ গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩ ” পালনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ পালনের উদ্দেশ্য হলো সম্মানিত গ্রাহকদের দ্রুততম সময়ের মধ্যে উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি নতুন নতুন গ্রাহককে আমাদের বিভিন্ন স্কীম জনমুখী করে তোলার কর্মসূচী বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের সর্বস্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে একটি উদ্দীপনা (Spirit) তৈরী করা, যাতে করে সেই উদ্দীপনার আলোকে সারা বছর ধরে ধারাবাহিকভাবে গ্রাহকদের সংখ্যা বৃদ্ধি এবং এর মাধ্যমে ব্যাংকের ব্যবসা বৃদ্ধি করা যায়।

আসন্ন গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ কয়েকটি লক্ষ্য সামনে রেখে পরিচালনা করতে হবেঃ

- দ্রুততা ও আন্তরিকতার সাথে সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জন রেমিট্যান্স ব্যবসা বৃদ্ধি, ঋণের প্রসার, ঋণ আদায় ইত্যাদি সহ গৃহিত কার্যক্রমের মাধ্যমে ব্যাংকিং শ্রেষ্ঠত্ব বজায় রাখা।
- সামাজিক সম্পর্ক উন্নয়নের মাধ্যমে অধিকহারে আমানত সংগ্রহ এবং প্রত্যেক কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে হিসাব খোলার ব্যক্তিগত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা।
- বেনিফিসিয়ারীদের মাধ্যমে বৈদেশিক রেমিটেন্স প্রেরণকারী সম্মানিত রেমিটারদের সাথে যোগাযোগ স্থাপনের মাধ্যমে ব্যাংকের বৈদেশিক রেমিটেন্স ব্যবসা বৃদ্ধির কার্যকর উদ্যোগ গ্রহন করা ও দ্রুততার সাথে রেমিট্যান্স প্রাপকের কাছে পৌঁছানো।

“গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩” সফলভাবে সম্পন্ন করার লক্ষ্যে নিম্নোক্ত নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালন করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলোঃ

- ০১। ‘Courtesy costs nothing but gains a lot’ এর মর্মবানী সংশ্লিষ্ট সকলকে আত্মস্থ করে গ্রাহকের সাথে ভাল আচরণের মাধ্যমে বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে। কোন গ্রাহক শাখায় আসার সাথে সাথে তাঁকে ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে গ্রহন করতে হবে যাতে করে তাঁর মনে এ ধারণার সৃষ্টি হয় যে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী তাঁকে সহযোগিতা করতে আন্তরিক।
- ০২। প্রত্যেক শাখার প্রবেশ মুখেই Help Desk- এ একজন চৌকষ/উপযুক্ত কর্মকর্তা সার্বক্ষণিক থাকবেন যিনি গ্রাহকের সকল প্রকার সেবা দ্রুত পেতে পরামর্শ/সহায়তা দিতে পারেন।
- ০৩। ব্যাংকিং পরিসেবায় গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জনের সবচেয়ে কার্যকর পদ্ধতি হচ্ছে দ্রুত কাউন্টার সার্ভিস প্রদান, বিশেষ করে দ্রুত টাকা উত্তোলন ও জমা দান, পাস বইয়ে লেন-দেন এর তথ্য হালনাগাদ করে দেয়া, হিসাব বিবরণী যথাসময়ে সরবরাহ করা, সকল প্রকার ইউটিলিটি বিল দ্রুত জমা নেয়া, রেমিটেন্স কার্যাবলী স্বল্পতম সময়ের মধ্যে সম্পাদন করে গ্রাহকের হিসাবে জমা করে সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে তা অবহিত করা ইত্যাদি।
- ০৪। গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ চলাকালীন কাউন্টারে চেক, ডিডি, টিটি, পে-অর্ডার ইত্যাদির মূল্য যথাবিধি এবং নিয়মাচার পরিপালন করে দ্রুততার সাথে পরিশোধ করতে হবে।

(অঃ পৃঃ দ্রঃ)

- ০৫। রেমিটেন্সের ক্ষেত্রে অর্থাৎ ডিডি/টিটি/এমটি/পিও/টিআরএ ইত্যাদি ইস্যুর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টে সকল তথ্যের সঠিকতা সহ নির্ভুল টেস্ট নাশ্বার দিতে হবে। যাতে করে ব্যাংকের তথ্যগত ভুলের কারণে গ্রাহকগন হয়রানীর শিকার না হন। তাছাড়া স্বল্পতম সময়ের মধ্যে ডাক/টেলিফোনযোগে ডকুমেন্ট প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।
- ০৬। হিসাব খোলা, চেক বই ইস্যু ইত্যাদি কাজ দ্রুততার সাথে এবং আন্তরিকভাবে সম্পন্ন করতে হবে। যাতে কোনভাবেই গ্রাহক হয়রানীর সম্মুখীন না হন সে ব্যাপারে অত্যন্ত সতর্ক থাকতে হবে।
- ০৭। প্রবাসীদের প্রেরিত রেমিটেন্স এর বিষয়টি সাথে সাথে বেনিফিশিয়ারীকে অবহিত করতে হবে।
- ০৮। শাখা কর্তৃক প্রতিটি গ্রাহকের নিকট হতে ৩ (তিন) মাস অন্তর তাঁর হিসাবের Balance Confirmation (BC) গ্রহন এবং চলতি হিসাবের বিবরণী প্রতি মাসে সংশ্লিষ্ট গ্রাহকদের প্রদানের বিদ্যমান নির্দেশ কঠোরভাবে পরিপালন করতে হবে।
- ০৯। বিলম্ব না করে গ্রাহকদের চিঠিপত্রের জবাব প্রদান করতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত করে অতি দ্রুততার সাথে সিদ্ধান্ত গ্রহণ/নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নিতে হবে। অভিযোগ নিষ্পন্ন হওয়ার পর সিদ্ধান্ত সাথে সাথে অভিযোগ-কারীকে অবহিত করতে হবে।
- ১০। গ্রাহকদের আকর্ষণ করার লক্ষ্যে শাখা/অফিস ভবন পরিচ্ছন্ন রাখতে হবে। আসবাব পত্র সুন্দরভাবে সাজাতে হবে। লে-আউট প্লান এমনভাবে করতে হবে যাতে করে গ্রাহক সেবা দ্রুত প্রদানে তা সহায়ক হয়। প্রতিটি শাখা/অন্যান্য কার্যালয়ে অভিযোগ বাস্তব উপযুক্ত স্থানে স্থাপন করতে হবে যাতে তা সহজেই জনসাধারণের দৃষ্টি গোচর হয়। রেজিস্টার, ভাউচার, ফাইলসহ অন্যান্য কাগজপত্র সুন্দর করে গুছিয়ে রাখতে হবে যাতে শাখার পরিবেশ আকর্ষণীয় ও পরিপাটি দেখায়।
- ১১। উর্দ্ধতন কর্মকর্তাদের আকস্মিকভাবে শাখা পরিদর্শন করতে হবে। পরিদর্শনকালে গ্রাহক সেবার মান সম্পর্কে প্রশ্ন দেখা দিলে তাৎক্ষণিকভাবেই প্রশাসনিক ব্যবস্থা নিতে হবে।
- ১২। শাখা ব্যবস্থাপকগন এলাকার বিশিষ্ট গ্রাহক/ব্যক্তির সাথে সৌজন্য সাক্ষাতে মিলিত হয়ে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক উন্নয়নের প্রয়াস নেবেন। গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩ আনুষ্ঠানিকভাবে শুরু করতে হবে। এতে শাখার বিশিষ্ট গ্রাহক এবং স্থানীয় গন্যমান্য ব্যক্তিদের আমন্ত্রন করা যেতে পারে।
- ১৩। সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক অফিস ও অধীনস্থ শাখা সমূহে এবং কর্পোরেট শাখা সমূহে যথাযথভাবে 'গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩' পালন করতে হবে। সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় হতে অফিস প্রধানগন শাখা পরিদর্শন করে উপরোক্ত নির্দেশনা সমূহ পরিপালনে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও দিক নির্দেশনা প্রদান করবেন। "গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩" সফল করার ব্যাপারে প্রধান কার্যালয় হতেও প্রয়োজনীয় সকল প্রকার সহযোগীতা প্রদানের আশ্বাস দেয়া যাচ্ছে।

গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩ পালন উপলক্ষে প্রত্যেক শাখা নিম্নে প্রদত্ত নমুনা অনুযায়ী ব্যানার তৈরী করে শাখার সম্মুখে এমন জায়গায় স্থাপন করবে যাতে সকলের দৃষ্টি গোচর হয়। শাখার আয়তন বিবেচনায় উপযুক্ত সাইজের নেভি ব্লু কালারের কাপড়ের উপর সাদা রং দিয়ে ব্যানার লিখতে হবে। পিও/আরও নমুনা মোতাবেক ব্যানার/ফেস্টুন তৈরী করে আগামী ০৫-০৬-২০১৩ তারিখের মধ্যে তাদের আওতাধীন শাখা সমূহে সরবরাহের ব্যবস্থা নিবেন। কর্পোরেট শাখা সমূহ নিজেসই নমুনা মোতাবেক ব্যানার/ফেস্টুন তৈরী করে প্রদর্শনের ব্যবস্থা নিবেন।

ঃ ব্যানারের নমুনাঃ

“গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩”
(০৯ জুন হতে ২৩ জুন পর্যন্ত)
(মনোগ্রাম) সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
উত্তাবনী ব্যাংকিং এ আপনার বিশ্বস্ত সঙ্গী

উপরে উল্লিখিত নির্দেশাবলী পরিপালনের মাধ্যমে “ গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩” সফল করা এবং উন্নততর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমে গ্রাহকের সন্তুষ্টি অর্জনে সকলে আন্তরিকভাবে সচেষ্ট হবেন মর্মে কর্তৃপক্ষ দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ মোরশেদ আলম খন্দকার)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

(হাসান ইকবাল)
জেনারেল ম্যানেজার

গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩ এ করণীয়

শাখা/কর্পোরেট শাখা/পিও/আরও পর্যায়েঃ

- ০১। শাখার ভিতর ও বাহিরের পরিবেশ পরিচ্ছন্ন থাকতে হবে/রাখতে হবে। শাখাকে আকর্ষণীয়ভাবে সজ্জিত করতে হবে।
- ০২। প্রতিটি শাখায় প্রবেশ মুখেই Help Desk-এ একজন চৌকস/উপযুক্ত কর্মকর্তা সার্বক্ষণিক দায়িত্বরত থাকবেন যিনি গ্রাহকের সকল প্রকার সেবা দ্রুত পেতে পরামর্শ/সহায়তা দিতে পারেন। ব্যাংকের সকল প্রকার আমানত ও ঋণ সুবিধা এবং সুদ মওকুফ সংক্রান্ত সর্বশেষ নীতিমালা/নির্দেশনা সম্পর্কে তঁর ধারণা থাকতে হবে। তিনি যেন গ্রাহকগণের চাহিদা অনুযায়ী কমপক্ষে প্রাথমিক ধারণা দিতে পারেন। তাঁকে অবশ্যই সদালাপী/বিনয়ী হতে হবে। তাৎক্ষণিকভাবে পরিলক্ষিত গ্রাহকদের অসুবিধাসমূহ শাখা ব্যবস্থাপক বা সংশ্লিষ্ট ডেস্ক এর কর্মকর্তা/কর্মচারীকে তিনি অবহিত করার ক্ষেত্রে যথেষ্ট আন্তরিকভাবে সহযোগিতা করবেন।
- ০৩। হিসাব খোলা,টোকেন প্রদান হতে শুরু করে টাকা প্রদান,বিল গ্রহণ/প্রদান,চেক ইস্যু, রেমিট্যান্স গ্রহণ,ইত্যাদি কাউন্টার সার্ভিস প্রদানের ক্ষেত্রে দ্রুততম সেবা নিশ্চিত করতে হবে।
- ০৪। শাখা ব্যবস্থাপককে শাখার লে আউট/আসনবিন্যাস (Interior decoration/Sitting arrangement) এমনভাবে করতে হবে যেন Customer Service দ্রুত দেয়া যায়।
- ০৫। আমানত বৃদ্ধির উদ্যোগ নিতে হবে। বিশেষত: Low cost আমানত মোট আমানতের কমপক্ষে ৭৫% এ উন্নীত করার জন্য সর্বাঙ্গিক উদ্যোগী হতে হবে। আমানত বৃদ্ধির সাথে সাথে ঋণ প্রবাহ বৃদ্ধির জন্য জোর প্রচেষ্টা নিতে হবে। উদাহরণ স্বরূপ স্থায়ী আমানত/বিভিন্ন স্কীম এর বিপরীতে ঋণ সুবিধা সম্পর্কে হিসাব খোলার সময়েই গ্রাহককে অবহিত করতে হবে।
- ০৬। ব্যাংক কর্তৃক প্রবর্তিত বিভিন্ন ঋণ ও আমানত স্কীমের বিষয়ে জনসাধারণকে অবহিত করতে শাখায় ফেস্টুন/ব্যানার ইত্যাদি প্রদর্শন করতে হবে।
- ০৭। দ্রুত সেবা প্রদানের মাধ্যমেই রেমিট্যান্স ব্যবসা,ফিস কমিশন এক্সচেঞ্জ আয় অর্থাৎ ননফান্ডেড আয় বৃদ্ধি সম্ভব বিধায় এ ক্ষেত্রে বিশেষ গুরুত্ব দিতে হবে।
- ০৮। বিগত বছরে যে সকল শাখা আমানতের বিশেষত Low cost /No cost deposit এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে ব্যর্থ হয়েছে সে সকল শাখার জন্য ২০১৩ সালের আমানত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে বিশেষ উদ্যোগ নিতে হবে এবং একশ ভাগ সাফল্য নিশ্চিত করতে হবে।
- ০৯। অন্যান্য সকল শাখাকেও ২০১৩ সালের জন্য বেধে দেয়া লক্ষ্যমাত্রাসমূহ অর্জনে একইরূপ কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে শতভাগ সাফল্য অর্জন করতে হবে।
- ১০। MDS,EDS,SDS,RDS,MSS,MES,DBS,SBDP,TBS,SBMS,NRDS,RSS,SBS,SBRSS ইত্যাদি ডিপোজিট প্রডাক্ট মার্কেটিং করার ক্ষেত্রে শাখাগুলোর মধ্যে উদ্যোগের অভাব পরিলক্ষিত হচ্ছে। এ সকল প্রডাক্ট মার্কেটিং করার ক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট উদ্যোগ নিতে হবে। শাখায় কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রত্যেককে এ মাসের জন্য প্রতি প্রোডাক্ট এর অন্ততঃ ২টি করে হিসাব খোলার ব্যাপারে বিশেষ টার্গেট দিতে হবে এবং তা শাখা পিও,আরও কর্তৃক নিশ্চিত করতে হবে। এ টার্গেট শতভাগ পূরণ নিশ্চিত করতে হবে।
- ১১। শাখার নিকটস্থ শহর/বাজারে গ্রাহক-ব্যাংকার সমন্বয়ে একটি র্যালি বের করতে হবে এবং শাখায় র্যালি শেষে সমাবেশ করতে হবে। উক্ত র্যালি ও সমাবেশে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহক ও শ্রমিকদের সম্পৃক্ত করতে হবে। এ উপলক্ষে প্রয়োজনীয় ব্যানার/ফেস্টুন পিও/আরও থেকে সরবরাহ করতে হবে। র্যালি ও সমাবেশের মাধ্যমে ব্যাংকের সেবাসুবিধা পরিবর্তিত মনোভাবের ব্যাপারে জনসাধারণের মধ্যে সাদা জাগাতে হবে।
- ১২। অঞ্চল ও শাখার ঋণ ও অগ্রিম বৃদ্ধির লক্ষ্য নতুন নতুন গ্রাহক খুঁজে আনতে হবে। এ ব্যাংক থেকে অন্য ব্যাংকে চলে যাওয়া গ্রাহকদের ফিরিয়ে আনতে বিশেষ টার্গেট দিতে হবে। অঞ্চল ও শাখায় প্রত্যেক কর্মকর্তা কর্মচারীকে এ মাসে একজন করে ঋণ গ্রহীতাকে শাখার সাথে সম্পৃক্ত করার লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করতে হবে। ঋণ গ্রহীতা নির্বাচনে পিও/আরও থেকে আলোচনার মাধ্যমে একটি গাইড লাইন দিতে হবে।

- ১৩। বৈদেশিক বাণিজ্য আরো সম্প্রসারণের লক্ষ্যে অঞ্চল ও শাখাগুলো নতুন নতুন আমদানীকারক/রপ্তানীকারকদেরকে ব্যাংকে সম্পৃক্ত করবে। এ লক্ষ্যে শাখা পর্যায়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এ মাসের জন্য আলাদা টার্গেট নির্ধারণ করে দিতে হবে এবং অবশ্যই টার্গেট পূরণ করতে হবে।
- ১৪। ঋণ প্রডাক্ট বিশেষভাবে বিশেষ ক্ষুদ্র ঋণ, ক্ষুদ্র ব্যবসা ঋণ এবং কৃষি ও কৃষিসহায়ক সহ এসএমই খাতের ঋণ প্রডাক্টসমূহের মার্কেটিং সহজ করার ক্ষেত্রে বিশেষ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে এবং টার্গেটের শতভাগ বাস্তবায়ন করতে হবে।
- ১৫। জুন মাসের ০৯ তারিখের পূর্বেই পোষ্টারিং ও নিমন্ত্রণ পত্রের মাধ্যমে প্রচার/ প্রচারণার ব্যবস্থা নিতে হবে।
- ১৬। কৃষকের হিসাব খোলার ক্ষেত্রে যেন কোন প্রকার হয়রানী না করা হয়, সে বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে।
- ১৭। শাখাসমূহে সহজেই গোচরে পরে এমন স্থানে গ্রাহকদের মতামত/অভিযোগ সংগ্রহের জন্য একটি মতামত/অভিযোগ বই রাখতে হবে। যাতে করে গ্রাহক ও শূভার্থীগণ তাদের মতামত, পরামর্শ, অভিযোগ, প্রভৃতি তাতে স্বচ্ছন্দে লিখতে পারবেন। এরূপ মতামত/পরামর্শ প্রতিদিন শেষে শাখাপ্রধান শাখার সকলকে অবহিত করে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং প্রতি সপ্তাহান্তে পিও/আরও তে প্রেরণ করবেন। পিও/আরও তা যথাযথভাবে পরিধারণ করবে এবং তাদের মতামতসহ তা জিএমও তে প্রেরণ করবেন।

জিএমও পর্যায়েঃ

- ১৮। প্রতিটি জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসের একজন কর্মকর্তাকে “গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ-২০১৩” উপলক্ষে এলাকাভিত্তিক শাখাসমূহের তদারকীর জন্য দায়িত্ব নিতে হবে। তাঁর সাথে যোগাযোগের জন্য টেলিফোন/মোবাইল নম্বর দিয়ে সকল শাখাকে অবহিত করতে হবে। গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষ উদ্যোগে কোন শাখায় কর্মকর্তা/কর্মচারী পর্যায়ে কোন শৈথিল্য/ গাফিলতি বিষয়ে যে কোন অভিযোগ তাঁর নিকট জানাতে হবে। উক্ত কর্মকর্তাগণ প্রাপ্ত অভিযোগ সরাসরি মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার জনাব মোঃ মোরশেদ আলম খন্দকারকে টেলিফোনে/মোবাইল (নং-৯৫৫০৮৫৯,০১৭১-৩০৪৬২০৫) এর মাধ্যমে অবহিত করণের ব্যবস্থা নিবেন।
- ১৯। পিও/আরও হতে প্রাপ্ত গ্রাহক/শুভার্থীদের মতামত/পরামর্শ/অভিযোগের বিষয়ে জিএম অফিস প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তাদের মতামতসহ প্রধান কার্যালয়ের মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনে প্রেরণ করবেন।
- ২০। কর্মসূচীর পূর্বদিন হতেই উর্দ্ধতন কর্মকর্তাদের আকস্মিকভাবে শাখা পরিদর্শন করতে হবে এবং পরিদর্শনকালে গ্রাহক সংগ্রহ বিষয়ে কোন প্রকার শৈথিল্য বা প্রশ্ন দেখা দিলেই তাৎক্ষণিকভাবে প্রশাসনিক ব্যবস্থা নিতে হবে।
- ২১। গ্রাহক সংগ্রহ পক্ষকালীন সময়ে অর্থাৎ ০৯ জুন হতে ২৩ জুন, ২০১৩ পর্যন্ত সংগৃহীত আমানত ও নতুন হিসাব খোলার বিবরণী সংযোজনী ‘খ’ মোতাবেক জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসসমূহ প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা থেকে সংগ্রহপূর্বক একীভূত করে পক্ষকাল শেষ হওয়ার ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা প্রেরণ করবেন।
- ২২। শাখা/আঞ্চলিক কার্যালয়/পিও/জিএমও সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে রুচিসম্মত পোষাকে সকাল ৯:৪৫ এর আগেই শাখা/কার্যালয়ে যার যার আসনে উপস্থিত থাকতে হবে।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

পঞ্চকালীন সময়ে (০৯ জুন থেকে ২৩ জুন, ২০১৩ পর্যন্ত)

পদবী ভিত্তিক নতুন হিসাব খোলার লক্ষ্যমাত্রা

জিএমও / স্থাঃ কাঃ / প্রধান কার্যালয়	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার	এক্সিকিউটিভ অফিসার/ সিঃ অফিসার/অফিসার ও অন্যান্য
	চলতি /এসএনডি/ সঞ্চয়ী/স্থায়ী/অন্যান্য আমানত স্কীম	চলতি /এসএনডি/ সঞ্চয়ী/স্থায়ী/অন্যান্য আমানত স্কীম	চলতি /এসএনডি/ সঞ্চয়ী/স্থায়ী/অন্যান্য আমানত স্কীম	চলতি /এসএনডি/ সঞ্চয়ী/স্থায়ী/অন্যান্য আমানত স্কীম
জিএমও, ঢাকা।	৭	৬	৫	৪
জিএমও, চট্টগ্রাম।	৬	৬	৫	৪
জিএমও, রাজশাহী।	৫	৫	৪	৩
জিএমও, খুলনা।	৫	৬	৫	৪
জিএমও, সিলেট।	৫	৬	৫	৪
জিএমও, বরিশাল।	৪	৫	৪	৩
জিএমও, রংপুর।	৪	৫	৪	৩
জিএমও, ময়মনসিংহ।	৪	৫	৪	৩
জিএমও, কুমিল্লা।	৪	৫	৪	৩
জিএমও, ফরিদপুর।	৪	৫	৪	৩
স্থানীয় কার্যালয়	৭	৬	৫	৪

(মোঃ মোরশেদ আলম
খন্দকার)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

(হাসান ইকবাল)

জেনারেল ম্যানেজার

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস.....

সংযোজনী-‘খ’

বিষয়ঃ-আমানত সংগ্রহ ও নতুন হিসাব খোলার প্রতিবেদন।
(০৯ জুন হতে ২৩ জুন, ২০১৩)

ক্রঃ নং	পদবী	পদবী ভিত্তিক লোকবল	নতুন হিসাব খোলা				নতুন হিসাবের বিপরীতে আমানত সংগ্রহের পরিমাণ (লক্ষ টাকায়)	মন্তব্য
			লক্ষ্যমাত্রা	মোট লক্ষ্যমাত্রা	অর্জন			
					অর্জন	হার		
১	২	৩	৪	৫= ৩X ৪	৬	৭	৮	৯
০১.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার							
০২.	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার							
০৩.	সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার							
০৪.	এক্সিকিউটিভ অফিসার							
০৫.	সিনিয়র অফিসার ও সমমান							
০৬.	সিনিয়র অফিসার (ক্যাশ)							
০৭.	অফিসার ও সমমান							
০৮.	অফিসার (ক্যাশ)							
০৯.	স্টাফ							
	মোট=							

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার