# সোনালী ব্যাংক পিএলসি

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পোরেট শাখা

এবং

জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল

এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

# বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই ২০২৩ - ৩০ জুন ২০২৪

# সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ---------- ৩

প্রস্তাবনা ---------- ৪

সেকশন-১ঃ দপ্তর/ সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ---- ৫

সেকশন-২ঃ দপ্তর/ সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ---------- ৬

সেকশন-৩ঃ কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ---------- ৭

সংযোজনী-১ঃ শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ---------- ১৪

সংযোজনী-২ঃ কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ---------- ১৫

সংযোজনী-৩ঃ অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ---------- ১৭

সংযোজনী-৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ---------- ১৮

# সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Sonali Bank Limited)

## সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

### ● সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহঃ

সোনালী ব্যাংক পিএলসি দেশের সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রমালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে ব্যাংকিং কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং প্রযুক্তিগত সেবা নিশ্চিত করাসহ আর্থিক অন্তর্ভুক্তিমূলক কার্যপরিধি বৃদ্ধির লক্ষ্যে নিরন্তর কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ উদ্দেশ্যে বিগত তিন বছরে সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর আমানত ২৫,৩৫২ কোটি টাকা বৃদ্ধি পেয়ে ১,৪২,০২৭ কোটি টাকায় উপনীত হয়েছে। ঋণ ও অগ্রীম ৩১,৬৯৯ কোটি টাকা বৃদ্ধি পেয়ে ৮৪,৫৩৪ কোটি টাকায় দাড়িয়েছে। অন্যান্য অর্জনের মধ্যে শ্রেণীকৃত ঋণ হতে ৩,৬১৪ কোটি টাকা আদায়, গ্রামীণ ও দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে অর্থনীতির মূলধারায় আনয়ন এবং সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধকরণের অংশ হিসেবে সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতায় ১০ টাকার হিসাবসহ ভাতাভোগীদের হিসাব সংখ্যা ৬৮,৮৪,৪৮৩ টি, স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতায় হিসাব সংখ্যা ১,৬৯,০৩৯ টি এবং মুক্তিযোদ্ধার হিসাব সংখ্যা ৩,০৬,৪৩৪ টি তে উন্নীতকরণ করা হয়েছে। নারী ক্ষমতায়নের অংশ হিসেবে ৭,৯৮৯ জন নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি করা হয়েছে। ব্যাংকিং ডিজিটালাইজেশন সেবার অংশ হিসেবে সকল শাখায় on-line ব্যাংকিং সুবিধা, সোনালী পেমেন্ট গেটওয়ে চালুকরণ, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, e-Wallet ও QR code Payment চালুকরণ, ৬ লক্ষাধিক নতুন ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড বিতরণ, সকল শাখায় A-Challan চালু করাসহ বিদেশ হতে রেমিট্যান্স আনায়নের লক্ষ্যে blaze account চালু করা হয়েছে।

### ● সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহঃ

ব্যাংকের শ্রেণিকৃত ঋণের আধিক্য, গুণগত ঋণ বৃদ্ধির শ্লথগতি এবং শ্রেণিকৃত ঋণ হতে আদায়। ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা। মুনাফা অর্জনের মাধ্যমে আর্থিক ভিত শক্তিশালীকরণ। আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবার আওতা বৃদ্ধি। সকল পর্যায়ে শুদ্ধাচার নীতি পরিপালনসহ ব্যাংকের সামগ্রিক কার্যক্রমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

### ● ভবিষ্যৎ পরিকল্পনাঃ

২০৩০ সালে বাস্তবায়নতব্য SDG সমূহ অর্জনের লক্ষ্যকে সামনে রেখে সরকারের সহযোগী হিসেবে সোনালী ব্যাংক পিএলসি তার ভবিষ্যত কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করেছে। এ লক্ষ্য অর্জনে ব্যাংকের সুস্পষ্ট strategy হলো Green Banking বাস্তবায়ন, প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীরদের মধ্যে অধিকতর শুদ্ধাচার ও স্বচ্ছতা আনয়ন, তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ এবং সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনী কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অধিকতর অবদান রাখা। সর্বোপরি আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে সর্বোচ্চ গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ, উদ্ভাবনের মাধ্যমে প্রযুক্তি নির্ভর করে সরকারী লেনদেন সহজীকরণ, অধিকতর মুনাফা অর্জনের মাধ্যমে ব্যাংকের মূলধন ভিত শক্তিশালীকরণ। ২০৪১ সালের মধ্যে smart বাংলাদেশ বিনির্মাণে সরকারের সক্রিয় অংশীদার হিসেবে জনগনের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবা পৌছে দেয়ার লক্ষ্যে প্রত্যন্ত অঞ্চল পর্যন্ত শাখা উপশাখা বৃদ্ধি করা। ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের সংখ্যা বৃদ্ধি, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, এজেন্ট ব্যাংকিং এবং e-Wallet এর লেনদেন বৃদ্ধির মাধ্যমে ক্যাশলেস আর্থিক লেনদেন জনগনের দোরগোড়ায় পৌছে দেয়া।

### ● ২০২৩ - ২৪ অর্থবছরে সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহঃ

- ১০৬০ কোটি টাকার কৃষি ঋণ বিতরণ, ২৪০০ কোটি টাকার এসএমই ঋণ বিতরণ এবং ২৮,০০০ কোটি টাকার বিনিয়োগ ও অন্যান্য ঋণ বিতরণ।
- শ্রেণীকৃত এবং অবলোপনকৃত ঋণ হতে কমপক্ষে ৫৬৫ কোটি টাকা আদায় এবং শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ ১১৫০০ কোটি টাকায় নামিয়ে আনা।
- মুলধন ভিত শক্তিশালীকরণে সংরক্ষিত মূলধন ১০% এবং সংরক্ষিত প্রভিশন ১০০% নিশ্চিত করা।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল,ই-গভর্ন্যান্স, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা ১০০% বাস্তবায়ন।
- ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের সংখ্যা ১০ লক্ষে এবং QR Code Cash Withdrawal এর সংখ্যা ০৩ লক্ষে উন্নতীকরণ।

## প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরনের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে -

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পোরেট শাখা

এবং

জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি,জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল

২০২৩ সালের জুন মাসের ২৭ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেনঃ

<u>সেকশন-১</u>

## সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

### ১.১ রূপকল্প (Vision):

দক্ষ, অন্তর্ভুক্তিমূলক, আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর, সৃষ্টিশীল এবং জবাবদিহিমূলক ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রত্যয়ে নিবেদিত নেতৃত্ব প্রদানকারী ব্যাংক।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, শুদ্ধাচার নীতির বাস্তবায়ন, সুশাসন সুসংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রচেষ্টায় অবদান রাখা।

### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র :

#### ১.৩.১: সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

১. ঋণ ও অগ্রীম বিতরণসহ অন্যান্য বিনিয়োগ এবং নারীর ক্ষমতায়নে নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদান;
২. ব্যাংকের নন-পারফরমিং ঋণ সহনীয় পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন;
৩. প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ ঝুঁকিহ্রাস ও প্রশাসনিক শৃংখলা সুসংহতকরণ; এবং
৪. স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;

#### ১.৩.২: সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রঃ

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ।

### ১.৪ কার্যাবলি (Functions):

১. আমানত ব্যবস্থাপনার সুসমন্বয়করণ;
২. অধিক পরিমাণে গুনগত ঋণ ও অগ্রীম বিতরণ এবং আদায়;
৩. শ্রেণীকৃত ও অবলোপনকৃত ঋণ হতে আদায়;
৪. মামলা নিষ্পত্তির মাধ্যমে ব্যাংকের আর্থিক ও প্রশাসনিক শৃংখলা সুসংহতকরণ;
৫. প্রযুক্তি নির্ভর আধুনিক মানসম্পন্ন গ্রাহক সেবা প্রদান ;
৬. মুনাফা বৃদ্ধির দ্বারা শক্তিশালী মুলধন ভিত গঠন;
৭. প্রযুক্তিগত উন্নয়নের মাধ্যমে সরকারী লেনদেন সহজীকরণ; এবং
৮. ২০৪১ সালের মধ্যে দেশকে ডিজিটাল বাংলাদেশ থেকে স্মার্ট বাংলাদেশে রূপান্তরের লক্ষ্যে দক্ষ ও জবাবদিহি ব্যাংকিং কার্যক্রম নিশ্চিতকরণ;

## সেকশন-২

### বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

| চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ | একক | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪ | প্রক্ষেপন | | নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রনালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমুহের নাম | উপাত্তসূত্র |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | ২০২৪-২৫ | ২০২৫-২৬ | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ |
| ব্যাংকের আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন | নীট মুনাফা | কোটি টাকা | - | - | ২০ | ২২ | ২৫ | সোনালী ব্যাংক পিএলসি | সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন। |
| ব্যাংকিং খাতে আর্থিক অন্তর্ভূক্তি বৃদ্ধি | গ্রাহকের সংখ্যা | লক্ষ জন | - | - | ১০ | ১২ | ১৫ | সোনালী ব্যাংক পিএলসি | সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন। |
| ব্যাংক ঋণের মান উন্নয়ন | শ্রেণীকৃত ঋণের হার | % | - | - | ১৩ | ১১ | ৯ | সোনালী ব্যাংক পিএলসি | সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন। |
| ব্যাংক আমানতের মান উন্নয়ন | স্বল্পব্যয়ী আমানত বৃদ্ধি | % | - | - | ৭০ | ৭০.৫ | ৭১ | সোনালী ব্যাংক পিএলসি | সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন। |

## সেকশন-৩

## কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | কর্ম সম্পাদনের ক্ষেত্রের মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | গণনা পদ্ধতি | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ | | | | | প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | | | | | | | | | | | | | | | |
| [১] ঋণ ও অগ্রীম বিতরণসহ অন্যান্য বিনিয়োগ এবং নারীর ক্ষমতায়নে নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদান। | ২৮ | [১.১] কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.১.১] বিতরণকৃত কৃষি ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | | [১.১.২] আদায়কৃত কৃষি ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.২] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.২.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৭ | ৬ | ৫ | ৪ | ৩ | ১০ | ১২ |
| | | | [১.২.২] আদায়কৃত সিএমএসএমই ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৪ | ৩ | ২ | ১ | ০ | ৫ | ৬ |
| | | [১.৩] শিল্প ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.৩.১] বিতরণকৃত শিল্প ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ১২ | ১০ | ৮ | ৬ | ৫ | ১৫ | ১৮ |
| | | | [১.৩.২] আদায়কৃত শিল্প ঋণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৫ | ৪ | ৩ | ২ | ১ | ৮ | ১০ |
| | | [১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ (কৃষি, এসএমই ও শিল্প ব্যতীত) | [১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃত অর্থ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৯০ | ৮১ | ৭২ | ৬৩ | ৫৪ | ১০০ | ১১০ |
| | | [১.৫] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.৫.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা | ৩ | - | - | ১০ | ৯ | ৮ | ৭ | ৬ | ১২ | ১৫ |
| | | | [১.৫.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ২ | - | - | ০.৫০ | ০.৪৫ | ০.৪০ | ০.৩৫ | ০.৩০ | ১.০০ | ১.৫০ |
| | | | [১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ২ | - | - | ০.২৫ | ০.২৩ | ০.২০ | ০.১৮ | ০.১৫ | ০.৪০ | ০.৫০ |

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | কর্ম সম্পাদনের ক্ষেত্রের মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | গণনা পদ্ধতি | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ | | | | | প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | | | | | | | | | | | | | | | |
| [২] ব্যাংকের নন-পারফরমিং ঋণ সহনীয় পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন | ১৮ | [২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস | [২.১.১] শ্রেণীকৃত ঋণের স্থিতি | ক্রমপুঞ্জিভূত | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৯০৮ | ৯৯৯ | ১০৯০ | ১১৮০ | ১২৭১ | ৮৫০ | ৮০০ |
| | | | [২.১.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ৩ | - | - | ৬৪.০০ | ৫৭.৬০ | ৫১.২০ | ৪৪.৮০ | ৩৮.৪০ | ৭০ | ৭৫ |
| | | [২.২] অবলোপনকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস | [২.২.১] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি | ক্রমপুঞ্জিভূত | কোটি টাকা | ২ | - | - | ১১০৭ | ১২১৮ | ১৩২৮ | ১৪৩৯ | ১৫৫০ | ১০০০ | ৯৫০ |
| | | | [২.২.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ | সমষ্টি | কোটি টাকা | ২ | - | - | ১৮.৪৫ | ১৬.৬১ | ১৪.৭৬ | ১২.৯২ | ১১.০৭ | ২৫ | ৩০ |
| | | [২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন | [২.৩.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার | ক্রমপুঞ্জিভূত | % | ২ | - | - | ৭০ | ৬৯.৫০ | ৬৯.০০ | ৬৮.৫০ | ৬৮.০০ | ৭১ | ৭৫ |
| | | | [২.৩.২] অর্জনকৃত পরিচালন মুনাফা | ক্রমপুঞ্জিভূত | কোটি টাকা | ২ | - | - | ৫৫ | ৫০ | ৪৪ | ৩৯ | ৩৩ | ৬০ | ৬৫ |
| | | [২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস | [২.৪.১] সমন্বয়কৃত এন্ট্রি | ক্রমপুঞ্জিভূত | % | ২ | - | - | ১০০ | ৯৯.৮০ | ৯৯.৬০ | ৯৯.৪০ | ৯৯.২০ | ১০০ | ১০০ |
| | | | [২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা | ক্রমপুঞ্জিভূত | সংখ্যা | ২ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | কর্ম সম্পাদনের ক্ষেত্রের মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | গণনা পদ্ধতি | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ | | | | | প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | | | | | | | | | | | | | | | |
| [৩] প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ ঝুঁকিহ্রাস ও প্রশাসনিক শৃংখলা সুসংহতকরণ; | ১২ | [৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ | [৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন | ক্রমপুঞ্জিভূত | % | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | | [৩.১.২] সংরক্ষিত প্রভিশন | ক্রমপুঞ্জিভূত | % | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [৩.২] মামলা নিষ্পত্তিকরণ | [৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত অর্থঋণ মামলার সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা | ২ | - | - | ৪ | ৩ | ২ | ১ | ০ | ৮ | ১০ |
| | | | [৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা | ২ | - | - | ৫ | ৪ | ৩ | ২ | ১ | ৮ | ১০ |
| | | | [৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও অন্যান্য মামলার সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা | ২ | - | - | ৫৭ | ৫১ | ৪৬ | ৪০ | ৩৪ | ৬২ | ৬৫ |

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | কর্ম সম্পাদনের ক্ষেত্রের মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | গণনা পদ্ধতি | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪ | | | | | প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | | | | | | | | | | | | | | | |
| [৪] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন; | ১২ | [৪.১] ক্যাশলেস ট্রানজেকশন বৃদ্ধিকরণ | [৪.১.১] ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা (হাজার) | ২ | - | - | ০.১০৭ | ০.০৯৬ | ০.০৮৬ | ০.০৭৫ | ০.০৬৪ | ০.১৫০ | ০.১৭৫ |
| | | [৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ | [৪.২.১] RTGS-এ লেনদেনকৃত অর্থের পরিমাণ | সমষ্টি | হাজার কোটি টাকা | ২ | - | - | ০.১৬৬ | ০.১৪৯ | ০.১৩৩ | ০.১১৬ | ০.১০০ | ০.১৭৫ | ০.১৮৫ |
| | | | [৪.২.২] QR Code Cash Withdrawal এর সংখ্যা | সমষ্টি | সংখ্যা (হাজার) | ৩ | - | - | ০.২৫৫ | ০.২৩০ | ০.২০৪ | ০.১৭৯ | ০.১৫৩ | ০.২৭৫ | ০.৩০০ |
| | | [৪.৩] উপশাখা এর কার্যক্রম সম্প্রসারণ | [৪.৩.১] উপশাখা এর সংখ্যা | ক্রমপুঞ্জিভূত | সংখ্যা | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [৪.৪] কর্মকর্তা নিয়োগ | [৪.৪.১] কর্মকর্তা নিয়োগ | সমষ্টি | সংখ্যা | ২ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | কর্ম সম্পাদনের ক্ষেত্রের মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | গণনা পদ্ধতি | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা/নির্নায়ক ২০২৩-২৪ | | | | | প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫ | প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | |
| | | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | | | | | | | | | | | | | | | |
| [১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ | ৩০ | [১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপুঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ১০ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপুঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ১০ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.৩] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [১.৩.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপুঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.৪] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [১.৪.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপুঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৪ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.৫] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | [১.৫.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত | ক্রমপুঞ্জিভূত | প্রাপ্ত নম্বর | ৩ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

আমি মোঃ আনিসুজ্জামান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পোরেট শাখা, ঢাকা এর প্রতিনিধি হিসেবে জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি মোঃ আব্দুল কুদ্দুস, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল এর প্রতিনিধি হিসেবে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পোরেট শাখা এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা করব।

স্বাক্ষরিতঃ

..................................

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
সোনালী ব্যাংক পিএলসি
হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পোরেট শাখা, ঢাকা।

২৭.০৬.২০২৫
..................................
তারিখ

..................................

জেনারেল ম্যানেজার
সোনালী ব্যাংক পিএলসি
জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল।

২৭.০৬.২০২৫
..................................
তারিখ

শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)

| | |
|---|---|
| APA | : Annual Performance Agreement |
| BB | : Bangladesh Bank |
| BEFTN | : Bangladesh Electronic Funds Transfer Network |
| FID | : Financial Institutions Division |
| GRS | : Grievance Redress System |
| GTS | : Government Transaction System |
| MFS | : Mobile Financial Services |
| MoF | : Ministry of Finance |
| MoU | : Memorandum of Understanding |
| NIS | : National Integrity Strategy |
| RTGS | : Real Time Gross Settlement |
| RTI | : Right To Information |
| SDG | : Sustainable Development Goals |

# সংযোজনী- ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

| কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক |
|---|---|---|---|
| [১.১] কৃষি ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.১.১] বিতরণকৃত কৃষি ঋণ | রুরাল ক্রেডিট ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [১.১.২] আদায়কৃত কৃষি ঋণ | রুরাল ক্রেডিট ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [১.২] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.২.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ | এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [১.২.২] আদায়কৃত সিএমএসএমই ঋণ | এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [১.৩] শিল্প ঋণ বিতরণ ও আদায় | [১.৩.১] বিতরণকৃত শিল্প ঋণ | ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>এগ্রো-বেইজড প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [১.৩.২] আদায়কৃত শিল্প ঋণ | ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>এগ্রো-বেইজড প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্সিং ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা<br>জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ/ঋণ (কৃষি, এসএমই ও শিল্প ব্যতীত) | [১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃত অর্থ | ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-১<br>ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন -২<br>জেনারেল এ্যাডভান্সেস ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [১.৫] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ | [১.৫.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা | এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [১.৫.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ | এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [১.৫.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ | এসএমই ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস | [২.১.১] শ্রেণীকৃত ঋণের স্থিতি | লোন ক্লাসিফিকেশন ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [২.১.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ | লোন রিকভারি ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |

| কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ | বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক |
|---|---|---|---|
| [২.২] অবলোপনকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস | [২.২.১] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি | লোন রিকভারি ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [২.২.২] আদায়কৃত নগদ অর্থ | লোন রিকভারি ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন | [২.৩.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [২.৩.২] অর্জনকৃত পরিচালন মুনাফা | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস | [২.৪.১] সমন্বয়কৃত এন্ট্রি | রিকনসিলিয়েশন ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ | [৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [৩.১.২] সংরক্ষিত প্রভিশন | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) ও সংশ্লিষ্ট শাখা | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৩.২] মামলা নিষ্পত্তিকরণ | [৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত অর্থঋণ মামলার সংখ্যা | লিগ্যাল ম্যাটার্স ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা | লিগ্যাল ম্যাটার্স ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও অন্যান্য মামলার সংখ্যা | লিগ্যাল ম্যাটার্স ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৪.১] ক্যাশলেস ট্রানজেকশন বৃদ্ধিকরণ | [৪.১.১] ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা | কার্ডস ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ | [৪.২.১] RTGS-এ লেনদেনকৃত অর্থের পরিমাণ | ইনফরমেশন টেকনোলজী ডিভিশন (বিজনেস আইটি) | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| | [৪.২.২] QR Code Cash Withdrawal-এ লেনদেন সংখ্যা | ইনফরমেশন টেকনোলজী ডিভিশন (বিজনেস আইটি) | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৪.৩] উপশাখা এর কার্যক্রম সম্প্রসারণ | [৪.৩.১] উপশাখা এর সংখ্যা বৃদ্ধিকরণ | ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |
| [৪.৪] কর্মকর্তা নিয়োগ | [৪.৪.১] কর্মকর্তা নিয়োগ | হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন | বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের প্রতিবেদনের কপি |

## সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

| কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট | সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল |
|---|---|---|---|
| স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন | স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার | সিএএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় | নীতি নির্ধারণী বিষয় অনুমোদন |
| মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ | সংরক্ষিত মূলধন | সিএএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় | নীতি নির্ধারণী বিষয় অনুমোদন |
| মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ | সংরক্ষিত প্রভিশন | সিএএফও এর কার্যালয়, অর্থ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় | নীতি নির্ধারণী বিষয় অনুমোদন |