



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



সুবর্ণজয়ন্তী অসীমার
সোনালী ব্যাংক হব সবার

নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/১১৪

তারিখ : ০১ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

**“সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” কর্তৃক ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) বাস্তবায়নতব্য
সেবা প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে এ ব্যাংকের ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি’ এর একটি সভা অদ্য বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় এ ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় সভাপতিত্ব করেন ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান। এছাড়া সভায় নিম্নবর্ণিত সদস্যবৃন্দ উপস্থিত ছিলেন :

| ক্রঃ নং | নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী | বর্তমান কর্মস্থল | কমিটিতে অবস্থান |
|---------|---|--|--|
| ০১। | জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার | বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | কমিটি প্রধান |
| ০২। | জনাব মোঃ শামছুজ্জামান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) |
| ০৩। | জনাব মোঃ আজাদুল হক সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | ভিজিলাস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | সদস্য |
| ০৪। | জনাব মোঃ সায়েম চৌধুরী প্রিন্সিপাল অফিসার | এক্সটারনাল অডিট কমপ্লায়েন্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | সদস্য |
| ০৫। | জনাব হ.আ.ম. ফেরদৌস-উন-নবী প্রিন্সিপাল অফিসার | বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। | সদস্য সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) |

২.০০ : সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় ২৯ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় সকল সদস্যের প্রাণবন্ত ও ফলপ্রসূ আলোচনার মাধ্যমে ২য় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে তা শতভাগ বাস্তবায়নের জন্য কমিটির সদস্যসহ সংশ্লিষ্ট সবাইকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান। একইসাথে সাফল্যের এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রেখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর সকল সূচকে শতভাগ লক্ষ্য অর্জনের জন্যও সবাইকে অনুপ্রাণিত করেন।

৩.০০ : পরবর্তীতে সভাপতি মহোদয় চলতি ত্রৈমাসিক তথা ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) সেবা প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়নের জন্য উন্মুক্ত আলোচনার আহ্বান জানান। উপস্থিত সদস্যবৃন্দ বিভিন্ন সেবা প্রদান বিষয়ে তাদের মতামত ও বক্তব্য উপস্থাপন করেন। কমিটির ফোকাল পয়েন্ট জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার তার বক্তব্যে ডিজিটাল ব্যাংকিং-এ সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সর্বশেষ উদ্ভাবন, চেকের বিকল্প হিসেবে QR code ব্যবহার করে নগদ টাকা উত্তোলন বিষয়ে সবিস্তারে আলোচনা করেন। তিনি উল্লেখ করেন, দৈনন্দিন প্রয়োজনে গ্রাহকগণ Sonali e-wallet এ্যাপস এর QR code অপশন ব্যবহার করে খুব সহজেই নগদ টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। নতুন উদ্ভাবিত এই ডিজিটাল সেবার বিষয়টি গ্রাহক পর্যায়ে অবহিত করা হলে একদিকে যেমন গ্রাহক সন্তুষ্টিতে নতুন মাত্রা যোগ হবে তেমনি অপরদিকে ব্যাংকের শ্রম ও সময় সাশ্রয় হবে যা ভিন্নতর ক্ষেত্রে

পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০২



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



পৃষ্ঠা - ০২

নিযুক্ত করা সম্ভব হবে। সভায় সদস্যদের বিভিন্ন বিষয়ে বিশদ আলোচনা পর্যালোচনা শেষে ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান সংক্রান্ত নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়-

১। **Sonali e-wallet** এ্যাপস ব্যবহার করে চেকের বিকল্প হিসেবে **QR code** স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন বিষয়ক ডিজিটাল সেবা বিষয়ে গ্রাহককে অবহিতকরণ কার্যক্রম গ্রহণ।

সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে উপরোক্ত সিদ্ধান্ত দ্রুত বাস্তবায়নের আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ জসীম উদ্দিন খান)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ও

কমিটি প্রধান

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।