



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ২১৫

তারিখ : ৩০ মার্চ ২০২৩

৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) এর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

০১ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” কর্তৃক ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

“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।”

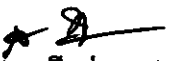
এতদবিষয়ক গৃহীত কার্যক্রম ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে অদ্য ৩০ মার্চ ২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে অনুষ্ঠিত সভায় উপস্থাপন করা হয়। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

২.০০ : সভায় উপস্থিত ফোকাল পয়েন্ট জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার এবং সদস্য সচিব জনাব হ.আ.ম. ফেরদৌস-উন-নবী, প্রিন্সিপাল অফিসার উপরোক্ত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন তথা QR code স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন বিষয়ক ডিজিটাল সেবা বিষয়ে গ্রাহককে অবহিতকরণ ও তথ্যাদি উপস্থাপন করেন -

ক) 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 বাস্তবায়নের নিমিত্ত সকল জেনারেল ম্যানেজার’স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখাসমূহকে নিম্নরূপ নির্দেশনা প্রদান করা হয় :

- ১) সহজীকৃত ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে গ্রাহকদেরকে উদ্বুদ্ধকরণের লক্ষ্যে শাখাকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা।
- ২) গ্রাহকদের জন্য দৃশ্যমান স্থানে শাখার QR code টি প্রিন্ট করে কাউন্টারের সামনে স্ট্যান্ডে প্রদর্শন করা।
- ৩) QR code স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলনের ধাপগুলি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করা।
- ৪) গ্রাহকদের মাঝে সেবাটির লিফলেট ও প্রচারপত্র বিলি করা।

খ) দৈবচয়ন ভিত্তিতে জেনারেল ম্যানেজার’স অফিস রাজশাহী এর কার্যক্রম/রিপোর্ট পর্যালোচনায় এবং স্থানীয় কার্যালয়, ধানমন্ডি কর্পোরেট শাখা, নিউমার্কেট শাখা, রমনা কর্পোরেট শাখাসহ ঢাকা-র প্রায় ১৫ টি শাখা সরেজমিন পরিদর্শন করে ও গ্রাহকের সঙ্গে কথা বলে প্রতীয়মান হয় যে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালিত হচ্ছে।


(পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০২)



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার
সোনালী ব্যাংক হবে সবার

(পৃষ্ঠা - ০২)

৩.০০ : বর্ণিত তথ্যাদি পর্যালোচনায় “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” কর্তৃক ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন বিষয়ে কমিটি নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত প্রদান করে :

গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
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।	শতভাগ বাস্তবায়িত

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
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	ভিজিল্যান্স 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)	



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



সুবর্ণ জয়ন্তীর অঙ্গীকার
সোনালী ব্যাংক হবে সবার

নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/২২১৮

তারিখ : ৩০ মার্চ ২০২৩

সভার বিজ্ঞপ্তি

এ ডিভিশনের ২৩ জানুয়ারি ২০২৩ তারিখের ৭৮ সংখ্যক দপ্তর নির্দেশ মোতাবেক গঠিত “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি” এর ২য় সভা অদ্য ৩০ মার্চ ২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি।

উক্ত সভায় “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি” এর নিম্নোক্ত সদস্যগণকে অর্জিত অগ্রগতির তথ্যসহ উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

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

আলোচ্য সূচীঃ

- ১। ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি’ কর্তৃক ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মূল্যায়ন।
- ২। সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত, মূল্যায়ন ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ জসীম উদ্দিন খান)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ও

কমিটি প্রধান

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি।

অনুলিপিঃ কমিটির সদস্যবৃন্দ



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/২১৬

তারিখ : ৩০ মার্চ ২০২৩

৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী

অদ্য ৩০ মার্চ ২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” এর ২য় সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” এর কমিটি প্রধান জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান। “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” এর সকল সদস্য সভায় উপস্থিত ছিলেন।

আলোচ্যসূচী অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) বাস্তবায়নের নিমিত্ত ০১ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন বিষয়ে বিশদ আলোচনা হয়। এছাড়া সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত বিষয়েও বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। পরিশেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

ক্রঃ নং	বিষয়	সিদ্ধান্ত
০১	৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) বাস্তবায়নের নিমিত্ত ০১ নভেম্বর, ২০২২ তারিখে গৃহীত সিদ্ধান্তের প্রস্তুতকৃত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	অনুমোদিত
০২	৩০.০৩.২০২৩ তারিখভিত্তিক প্রস্তুতকৃত সিটিজেন চার্টার অনুমোদন ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	অনুমোদিত

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
০১	জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	কমিটি প্রধান	
০২	জনাব মোঃ শামছুল্লাহমান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	
০৩	জনাব মোঃ আজাদুল হক সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	ভিজিল্যান্স এন্ড কমপ্লেন্ট 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)	



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



তারিখ : ৩০ মার্চ ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি এর ২য় সভায় উপস্থিতি/হাজিরা এর তালিকা :

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
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 কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	
০৪	জনাব মোঃ সায়েম চৌধুরী প্রিন্সিপাল অফিসার	এক্সটারনাল অডিট কমপ্লয়েন্স 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)	