



# সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



প্রকা/বিডি/সেবা/ ৩ ৬৫

তারিখ : ০৬ মার্চ ২০২৩

## **‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩’ বাস্তবায়ন বিষয়ক ৩য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের নির্দেশনা বাস্তবায়নের অক্ষে ০২ মার্চ ২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মিনি কনফারেন্স রুমে (৩য় তলায়) আওতাধীন দণ্ড/সংস্থা তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/ জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখা এর প্রতিনিধিদের সঙ্গে “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩” বাস্তবায়ন বিষয়ক ৩য় ত্রৈমাসিক সভার আয়োজন করা হয়। উক্ত সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ; বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এবং সভাপতিত্ব করেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। সভাটি একইসাথে ভার্চুয়াল প্লাটফর্মেও অনুষ্ঠিত হয়। সভায় ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি’ এর সদস্যবৃন্দসহ জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল, ঢাকা-সাউথ, ঢাকা-নর্থ এবং স্থানীয় কার্যালয়, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা ও রমনা কর্পোরেট শাখার প্রতিনিধিগণ সশরীরে উপস্থিত ছিলেন। এছাড়া অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসের প্রতিনিধিগণ ভার্চুয়াল সংযুক্ত ছিলেন।

২.০০ : সভাপতি মহোদয় সবাইকে ধন্যবাদ ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উপস্থিত কর্মকর্তাদের সঙ্গে পরিচিতি পর্ব শেষে সভাপতি মহোদয় তার উদ্বোধনী সংক্ষিপ্ত বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ বাস্তবায়নে সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন ও পরিপালনসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অন্যান্য নির্দেশনার উপর আলোকপাত করেন। এসময় তিনি কর্মপরিকল্পনাটির সকল সূচকে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জনের উপর গুরুত্বারূপ করেন। এলক্ষে ১০০ ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি’ কর্তৃক ৩য় ত্রৈমাসিকে গৃহীত নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য আওতাধীন সকল কার্যালয়/শাখার প্রতি আহবান জানান :

**“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।”**

সভাপতি মহোদয় আরো উল্লেখ করেন যে, ০৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে ১১৫ সংখ্যক চিঠির মাধ্যমে সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম-হেডেড কর্পোরেট শাখাকে উক্ত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা দেয়া হয়েছে।

৩.০০ : বিশেষ অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা তাঁর পরামর্শমূলক বক্তব্যের শুরুতে দৈবচয়ন ভিত্তিতে জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস রংপুর, বরিশাল, কুমিল্লা ও সিলেট হতে ভার্চুয়াল সংযুক্ত কর্মকর্তাদেরকে চেকের বিকল্প হিসেবে QR code স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন তথা উপরোক্ত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা যথাযথভাবে অনুসরণ করা হচ্ছে কি-না তা জানতে চান। এ প্রেক্ষিতে প্রত্যেকে প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুসরণসহ নিজ নিজ কার্যালয়ের গৃহীত কার্যক্রম/অগ্রগতি সভাকে অবহিত করে। এরপর তিনি Sonali e-wallet এ্যাপস ব্যবহার করে QR code স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন প্রক্রিয়া অত্যন্ত সহজবোধ্যভাবে ব্যাখ্যা করেন এবং উপস্থিত কর্মকর্তাদের বিভিন্ন প্রশ্নেরও উত্তর দেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, MICR চেকের চাহিদা জ্যামিতিক হারে বৃক্ষি পাওয়ায় চেক সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের পক্ষে যথাসময়ে MICR চেক সরবরাহ করা সম্ভব হচ্ছে না। এক্ষেত্রে চেকের বিকল্প হিসেবে QR code স্ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন করা যাবে। এর ফলে একদিকে যেমন গ্রাহক সম্মতি বৃক্ষি পাবে অপরদিকে ব্যাংকের ব্যয়ও হ্রাস পাবে। সবশেষে তিনি উক্ত সিদ্ধান্ত

পুরবৰ্তী পাতা - ০২



# সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



মুদ্রণকর্তার অঙ্গীকার  
সোনালী ব্যাংক হ্রে স্বাক্ষর

পৃষ্ঠা - ০২

বাস্তবায়নে ব্যাংক কর্মকর্তাদেরকে স্থগিত হয়ে কর্মীয় বিষয়ক কয়েকটি শুরুত্তপূর্ণ পরামর্শ দেন-

- QR code ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলনসহ ব্যাংকের বিভিন্ন ডিজিটাল সেবা সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে অবহিত করতে হবে।
- গ্রাহকদেরকে Sonali e-wallet এ্যাপস ডাউনলোড এবং রেজিস্ট্রেশন করে দিতে হবে।
- QR code ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলনের ধাপগুলো গ্রাহককে হাতে-কলমে দেখিয়ে দিতে হবে।
- সোস্যাল মিডিয়ায় Positively প্রচার-প্রচারণা চালাতে হবে।
- QR code ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলনে সিগনেচার গ্রহণ অপশনাল বিধায় খুব প্রয়োজন না হলে গ্রাহককে সিগনেচারের জন্য বিরক্ত করা যাবে না।

**৩.০০ :** প্রধান অতিথি জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা সভায় ফিজিক্যালি এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সবাইকে শুভেচ্ছা জানিয়ে তাঁর বক্তব্য শুরু করেন। তিনি বলেন, ব্যাংক প্রতিষ্ঠা হয়েছে কিছু প্রতিশ্রুতি পূরণের অঙ্গীকার নিয়ে এবং সেই প্রতিশ্রুতি হলো যথাযথভাবে ব্যাংকিং সেবা প্রদান। এক্ষেত্রে সবচেয়ে শুরুত্তপূর্ণ হলো উন্নত এবং দ্রুত সেবা প্রদানের মানস্কিকতা ধারণ করা এবং প্রদত্ত সেবায় গ্রাহক সম্মত হচ্ছে কি-না সেদিকে লক্ষ্য রাখা। এসময় তিনি উন্নত গ্রাহক সেবার পাশাপাশি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর সময়মতো রিপোর্টিং করার উপরও শুরুত্ত আরোপ করেন। তিনি উল্লেখ করেন এপিএ তে সোনালী ব্যাংকের সর্বোচ্চ অবস্থান অঙ্কুর রাখতে হলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার সকল সূচক বাস্তবায়ন করে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জন করতে হবে এবং একইসাথে কর্তৃপক্ষীয় নির্দেশনা মোতাবেক যথাযথভাবে রিপোর্টিং করতে হবে। এরই ধারাবাহিকতায় তিনি এ ব্যাংকের ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি’ কর্তৃক গৃহীত, চেকের বিকল্প হিসেবে QR code ক্যান এর মাধ্যমে শাখা হতে নগদ টাকা উত্তোলন বিষয়ক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে যথাযথভাবে নির্দেশনা অনুসরণ, বাস্তবায়ন এবং রিপোর্টিং এর পরামর্শ প্রদান করেন।

**৪.০০ :** সভার মূল আলোচনা শেষে সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিভুক্তে ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি’ এর ফোকাল পয়েন্ট জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিত ৬টি সূচক সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের রোডম্যাপ এবং প্রতিবেদন ও প্রমাণক উপস্থাপনের বিষয়ে পুনরায় অবহিত করেন।

**৫.০০ :** সবশেষে সভাপতি মহোদয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার সকল সূচকের যথাযথ বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের সঙ্গে ব্যাংকের সাফল্য এবং সুনামের বিষয়টি পুনর্ব্যক্ত করেন। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি মহোদয় ফিজিক্যালি এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ জাসীম উদ্দিন খান)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

ও

কমিটি প্রধান

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।