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

সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার
সোনালী ব্যাংক হবে সবার

প্রকা/বিডিডি/সেবা/৩৪৫ তারিখ ঃ ১৬ মে ২০২৩

'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩' বাস্তবায়ন বিষয়ক ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) সভার কার্যবিবরণী

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সঙ্গে সম্পাদিত এপিএ চুক্তির নির্দেশনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ১৫ মে ২০২৩ তারিখ সোমবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মিনি কনফারেন্স রুমে (৩য় তলায়) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/ জিএম হেডেডে কর্পোরেট শাখা এর প্রতিনিধিদের সঙ্গে "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩" বাস্তবায়ন বিষয়ক ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) 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 সংক্রান্ত 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 ভার্চুয়ালি 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 হালনাগাদকরণ ও পরিপালনসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অন্যান্য নির্দেশনার উপর আলোকপাত করেন। এসময় তিনি কর্মপরিকল্পনাটির সকল সূচকে পূর্ণ নম্বর অর্জনের উপর গুরুত্বারোপ করেন।

৩.০০ ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ফোকাল পয়েন্ট জনাব শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার এ ব্যাংকের "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩" বাস্তবায়নে গৃহীত কার্যক্রম ও পদক্ষেপের বিষয়ে সভাকে অবহিত করেন। এরপর তিনি বিভিন্ন জিএম অফিস হতে আগত ও সংযুক্ত নির্বাহী/কর্মকর্তাদেরকে তাদের অফিস/শাখার সেবা প্রদান বিষয়ক কার্যক্রম সম্বন্ধে সভাকে অবহিত করার জন্য আহবান জানান। এ প্রেক্ষিতে জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল, ঢাকা-সাউথ, ঢাকা-নর্থ এবং স্থানীয় কার্যালয়, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা ও রমনা কর্পোরেট শাখা হতে আগত প্রতিনিধিগণ এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস হতে দৈবচয়ন ভিত্তিতে জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, চট্টগ্রাম, বরিশাল, কুমিল্লা ও সিলেট এর প্রতিনিধিগণ গ্রাহক সেবা ও সন্তুষ্টি অর্জনে তাদের স্বতঃস্ফূর্ততার বিষয় ব্যক্ত করেন। এসময় তারা সেবার মান বৃদ্ধির জন্য জনবল বৃদ্ধি এবং ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড দ্রুত সরবরাহের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য কর্তৃপক্ষকে অনুরোধ করেন।

৪.০০ ঃ বিশেষ অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা তাঁর পরামর্শমূলক বক্তব্যে ব্যাংকের বিভিন্ন ডিজিটাল সেবা যেমন- Sonali e-Wallet, Sonali e-Sheba, QR Code এর মাধ্যমে নগদে টাকা উত্তোলন এবং নতুন প্রোডাক্ট যেমন- সোনালী লাখপতি ডিপোজিট স্কিম ও অনন্যা সোনালী সঞ্চয় স্কিম ইত্যাদি বিষয়ে গ্রাহককে স্বপ্রণোদিতভাবে অবহিত করার উপর গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি বলেন, যথাযথভাবেভাবে প্রচারের মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে উদ্বুদ্ধ করা না হলে উদ্ভাবিত সেবার সুবিধা থেকে ব্যাংক এবং গ্রাহক উভয়ই বঞ্চিত হবে।

পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০২

৫.০০ ঃ 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 বিধিবদ্ধভাবে ব্যাংকিং সেবা প্রদান। এক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো উন্নত এবং দ্রুত সেবা প্রদানের মানষিকতা ধারণ করা এবং প্রদত্ত সেবায় গ্রাহক সন্তুষ্ট হচ্ছে কি-না সেদিকে লক্ষ্য রাখা। এসময় তিনি সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রায়ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে সোনালী ব্যাংকের সুনাম ও অগ্রযাত্রা অব্যাহত রাখতে কর্মকর্তাদেরকে আরও আন্তরিকভাবে সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি উন্নত গ্রাহক সেবার পাশাপাশি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে রিপোর্টিং করার উপরও গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি আরো উল্লেখ করেন যে, এপিএ তে সোনালী ব্যাংকের সর্বোচ্চ অবস্থান অক্ষুন্ন রাখতে হলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার সকল সূচক বাস্তবায়ন করে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জন করতে হবে এবং একইসাথে কর্তৃপক্ষীয় নির্দেশনা মোতাবেক যথাযথভাবে রিপোর্টিং করতে হবে।

৬.০০ ঃ আলোচনা শেষে "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩" বাস্তবায়নে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনাসমূহ পরিপালনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়-

i) সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখাসমূহকে যথাসময়ে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি' পুনর্গঠনপূর্বক বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনকে ই-মেইলে প্রেরণ করতে হবে।
ii) শাখা এবং কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার নিয়মিত আপডেট করতে হবে।
iii) আপডেটকৃত সিটিজেন চার্টারে নতুন স্কিম, কল সেন্টার নাম্বার ইত্যাদি অন্তর্ভূক্ত করতে হবে।
iv) ব্যাংকের বিভিন্ন ডিজিটাল সেবা এবং নতুন প্রোডাক্ট সম্বন্ধে গ্রাহকদের মাঝে প্রচারের কার্যকর উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

৭.০০ ঃ সবশেষে সভাপতি মহোদয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার সকল সূচকের যথাযথ বাস্তবায়ন, লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জন এবং গ্রাহকদেরকে উন্নত ও দ্রুত সেবা প্রদানের প্রত্যাশা ব্যক্ত করে ফিজিক্যালি ও ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ জসীম উদ্দিন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও
কমিটি প্রধান
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।