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

সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার
সোনালী ব্যাংক হবে সবার

প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ৯৩২ তারিখ ঃ ১২ ডিসেম্বর ২০২২

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের নির্দেশনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ০৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ বৃহস্পতিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মিনি কনফারেন্স রুমে (৩য় তলায়) 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়। উক্ত সভায় প্রধান 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 শাখা হতে ২জন গ্রাহক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সশরীরে উপস্থিত ছিলেন। এছাড়া অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণও ২জন গ্রাহকসহ ভার্চুয়ালি সংযুক্ত ছিলেন।

২.০০ ঃ সভাপতি মহোদয়, সশরীরে এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সবাইকে ধন্যবাদ ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণের সঙ্গে পরিচিতি পর্ব শেষে প্রধান অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার তাঁর বক্তব্যে ব্যাংকিং পেশায় গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে যথাযথ সেবা প্রদান ও তার গুরুত্ব সম্পর্কে বিশেষভাবে আলোকপাত করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, সোনালী ব্যাংক হলো দেশের আপামর জনসাধারণের ব্যাংক এবং ব্যাংকিং সেক্টরে নেতৃত্ব প্রদানকারী ব্যাংক। বর্তমান প্রতিযোগীতামূলক ব্যাংকিং সেক্টরে সোনালী ব্যাংক দ্রুততম এবং সন্তোষজনকভাবে গ্রাহক সেবা প্রদানে বদ্ধপরিকর। ব্যাংকের সর্বস্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণও এ বিষয়ে সচেষ্ট রয়েছেন। তবে, কোন কর্মকর্তা/ কর্মচারী ন্যয়ানুগ কোন সেবা প্রদানে অবহেলা, অনিচ্ছা বা অনৈতিক দাবী করলে তা সঙ্গে সঙ্গে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার জন্য গ্রাহকদেরকে অনুরোধ করেন। তিনি গ্রাহকদের ফিজিক্যালি এবং ভার্চুয়ালি সরব উপস্থিতির জন্য আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন ; পাশাপাশি গ্রাহকদের উপস্থিতি নিশ্চিত করার জন্য ব্যাংক কর্মকর্তাদেরও প্রশংসা করেন।

৩.০০ ঃ এ পর্যায়ে সভাপতি মহোদয় সভা পরিচালনার জন্য কমিটির ফোকাল পয়েন্ট জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার কে অনুমতি প্রদান করেন এবং সোনালী ব্যাংকে গৃহীত সেবা বিষয়ে অংশগ্রহণকারী গ্রাহকদের মতামত ও পরামর্শ বিষয়ে উন্মুক্ত আলোচনার আহবান জানান।

ক) প্রথম পর্যায়ে অনলাইনে সংযুক্ত গ্রাহকদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, বরিশাল এর গ্রাহক জনাব মুহাম্মদ নুরুল হুদা ও জনাব মোঃ বজলুর রহমান জানান যে, সোনালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে এবং গৃহীত সেবায় তাঁরা অত্যন্ত সন্তুষ্ট। তাঁরা উল্লেখ করেন যে, বরিশাল কর্পোরেট শাখা থেকে তাঁরা সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ গ্রহণ করেছেন এবং ঋণটি ৬০ দিনের মধ্যেই পেয়েছেন। এ সময় ফোকাল পয়েন্ট উপস্থিত সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তা জনাব জহিরুল ইসলাম, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার কে ব্যাংকের সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাটি ২২ কর্মদিবসে প্রদানের বিষয়টি উল্লেখ করেন এবং বিলম্বিত সেবার বিষয়ে গ্রাহক ও কর্মকর্তা উভয়ের বক্তব্য জানতে চান। এ প্রেক্ষিতে গ্রাহক জানান যে, ঋণের প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রদানে তাঁদের বিলম্বের কারণেই ঋণটি পেতে দেরী হয়েছে, এখানে ব্যাংক কর্মকর্তাদের সহযোগীতার কোন ঘাটতি ছিল না।

খ) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, রংপুর এর এসএমই গ্রাহক ও নারী উদ্যোক্তা সুইট আনজুম ব্যাংকের সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করে বলেন যে, অনেক ব্যাংক-ই নারী উদ্যোক্তাদেরকে ঋণ দিতে সাহস পায়না, সেখানে সোনালী ব্যাংকের ঋণ সেবা এবং আন্তরিক সহযোগীতায় তাঁর ব্যবসার প্রসারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছে।

পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০২

গ) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, দিনাজপুর হতে অনলাইনে সংযুক্ত ঋণগ্রহীতা, দীরা রেস্টুরেন্ট এর স্বত্বাধিকারী আরমিনা হোসেন এবং মেসার্স মমিন এন্টারপ্রাইজ এর স্বত্বাধিকারী মোঃ মমিনুল ইসলাম গ্রাহকদের সঙ্গে নিয়ে এমন একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে ধন্যবাদ জানান এবং ব্যাংক কর্মকর্তাদের সেবা প্রদানের আন্তরিকতার ভূয়সী প্রশংসা করেন।

ঘ) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, নোয়াখালী হতে অনলাইনে সংযুক্ত সিসি (হাইপোঃ) ঋণগ্রহীতা মেসার্স শ্রীরাম স্টোর এর স্বত্বাধিকারী জনাব অজয় কুমার সাহা ব্যাংকের গ্রাহক সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন। তবে বৈশ্বিক করোনা অতিমারী ও যুদ্ধের কারণে সৃষ্ট ব্যবসায়িক মন্দা মোকাবেলায় ঋণের সুদের হার কমানোর জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে অনুরোধ জানান।

৪.০০ ঃ দ্বিতীয় পর্যায়ে সশরীরে উপস্থিত গ্রাহকদের মতামতের জন্য দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সাউথ এর আওতাধীন ফরেন এক্সচেঞ্জ কর্পোরেট শাখা, ঢাকা-র সম্মানিত গ্রাহক ও CIP জনাব মোহাম্মদ মনসুর গ্রাহকদের সমন্বয়ে এমন একটি সভা আয়োজনের জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান। তিনি সোনালী ব্যাংকের সঙ্গে তাঁর সুদীর্ঘ প্রায় ৩০ বছরের পথচলার সংক্ষিপ্তভাবে স্মৃতিচারণ করেন। সোনালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করে তিনি বলেন, সোনালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা সন্তোষজনক বিধায় এত বছর একত্রে পথচলা। তবে তিনি এক্সপোর্টের মাধমে যেই ফরেন রেমিটেন্স আসে তা অতি দ্রুত ঐ এক্সপোর্টারের একাউন্টে জমা করার ক্ষেত্রে প্রক্রিয়াগত বিলম্ব হ্রাস করার বিষয়ে মতামত প্রদান করেন। এ প্রসঙ্গে তিনি উল্লেখ করেন, এক্সপোর্টারদের প্রায়ই daily basis এ transaction করতে হয় এবং একটার পেমেন্ট প্রাপ্তির পর অন্য অর্ডারের বুকিং দিতে হয় ; তাই TT পাওয়ার পর যেন প্রক্রিয়াগত বিলম্ব না হয়।

ক) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ এর ঋণগ্রহীতা, মেসার্স এ.এন. জুট এন্ড টেক্সটাইল ট্রেডিং এর স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ খসরুল আলম সোনালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মানের অভূতপূর্ব উন্নয়নের ভূয়সী প্রশংসা করেন। এ প্রসঙ্গে তিনি দৃঢ়কণ্ঠে বলেন, ব্যাংকিং সেবার রোল মডেল হলো সোনালী ব্যাংকের মিরপুর শিল্প এলাকা শাখা, মিরপুর সেকশন-১ শাখা, মিরপুর সেকশন-১২ শাখা। এ সময় তিনি ব্যাংক কর্মকর্তা জনাব জাহাঙ্গীর হোসেন (সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার) এর আকুণ্ঠচিত্তে প্রশংসা করেন। সভায় উপস্থিত সকলে করতালির মাধ্যমে জনাব জাহাঙ্গীর হোসেনকে অভিনন্দিত করেন।

খ) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ এর সম্মানিত গ্রাহক মেসার্স মুহিব কর্পোরেশন এর স্বত্বাধিকারী জনাব সৈয়দ ওজায়রুল ইসলাম উল্লেখ করেন যে, ব্যাংক থেকে ঋণ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তাঁর অনেক নেতিবাচক ধারণা থাকলেও সোনালী ব্যাংকে ঋণ আবেদনের মাত্র ১৫ দিনের মধ্যেই তিনি ঋণ পেয়ে যান। তবে তিনি ঋণ হিসাবের চেক দিয়ে অন্য ব্যাংক থেকে টাকা উত্তোলন করতে না পারার সীমাবদ্ধতার বিষয়টি সভায় উল্লেখ করেন। এ প্রেক্ষিতে প্রধান অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার জানান, যেহেতু লোন একাউন্টে কিছু গোপন তথ্য থাকে যা disclose করা বিধিসম্মত নয় তাই অন্য ব্যাংকের শাখা থেকে লোন একাউন্টের চেক দিয়ে টাকা উত্তোলন করা যাচ্ছে না, তবে এ বিষয়ে সহজীকরণের কাজ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

গ) জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল এর আওতাধীন দিলকুশা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা-র সম্মানিত ঋণগ্রহীতা, মেসার্স মডার্ন স্টিল ইঞ্জিনিয়ারিং এর স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ আবুল কাশেম তাঁর বক্তব্যে সোনালী ব্যাংকের গ্রাহক সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করলেও তাঁর সম্পত্তির valuation তথা ঋণসীমা নিয়ে আক্ষেপ প্রকাশ করেন। তিনি বলেন, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখায় দীর্ঘদিন যোগাযোগ করেও তিনি ঋণ পাননি। তাঁর সম্পত্তি নিষ্কন্টক এবং রাস্তার পাশ্বে তথা মূল্যবান হওয়া সত্ত্বেও এবং শাখার ঋণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তারা সরেজমিনে ভিজিট করলেও তাঁকে ঋণ দেয়া হয়নি। পরবর্তীতে একজন কর্মকর্তার আশ্বাসে তিনি দিলকুশা কর্পোরেট শাখায় ঋণের জন্য আবেদন করেন। কিন্তু সম্পত্তির valuation এর ক্ষেত্রে ব্যাংক আইনজীবি/সার্ভেয়ারের অনৈতিক প্রভাবে তিনি ক্ষোভ প্রকাশ করেন। প্রধান অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার এরূপ পরিস্থিতির উদ্ভব

পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০৩

হলে তাৎক্ষণিক উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার পরামর্শ দেন, যাতে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ উক্ত ব্যাংক আইনজীবি/সার্ভেয়ারের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে। এছাড়া তিনি দিলকুশা কর্পোরেট শাখার কর্মকর্তাদেরকে আরো আন্তরিকতার সঙ্গে সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করেন। বক্তব্যের শেষে জনাব মোঃ আবুল কাশেম তাঁর সম্পত্তির যথাযথ মূল্যায়নপূর্বক ঋণসীমা বৃদ্ধির আবেদন জানান।

ঘ) বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখায় ঋণ আবেদনের বিষয়ে মেসার্স মডার্ন স্টিল ইঞ্জিনিয়ারিং এর স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ আবুল কাশেম এর বক্তব্যের প্রেক্ষিতে এবং আরোও কয়েকজন গ্রাহকের সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তোষ প্রকাশের বিষয়ে প্রধান অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার শাখার কর্মকর্তাদের তীব্র ভর্ৎসনা করেন এবং এ বিষয়ে শাখার কর্মকর্তাদের সঙ্গে পৃথকভাবে আলোচনা করবেন বলে উল্লেখ করেন।

ঙ) রমনা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা-র সম্মানিত ঋণগ্রহীতা, স্টেপনেট সলিউশন প্রাঃ লিঃ এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মোঃ হুমায়ুন-উর-রশিদ ব্যাংক কর্মকর্তাদের গ্রাহক সেবা প্রদানে সন্তুষ্টি প্রকাশপূর্বক উল্লেখ করেন যে, তিনি ২০০৮ সাল থেকে এই শাখার মাধ্যমে তাঁর ব্যবসা পরিচালনা করে আসছেন। তিনি ব্যাংকের প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করে বলেন, বৈদেশিক মুদ্রার এই তীব্র সংকটের মুহূর্তে একমাত্র সোনালী ব্যাংক-ই তাঁকে এলসি খুলতে দিয়েছে, অন্যথায় তাঁর ব্যবসা চরমভাবে বাঁধাগ্রস্থ হতো। তবে তিনি এলসি ওপেন করতে প্রক্রিয়াগত বিলম্ব (২-৩ দিন) হ্রাস করার বিষয়ে দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। প্রধান অতিথি জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার এ বিষয়ে গ্রাহক ও শাখার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সঙ্গে নিয়ে পৃথকভাবে আলোচনা করবেন বলে উল্লেখ করেন। শাখার অন্য একজন সম্মানিত গ্রাহক মাহিন লেবেল গ্রুপ এর প্রতিনিধি জনাব মোঃ আবু বকর তাঁদের কয়েকটি সুপারিশ উল্লেখ করতে চাইলে প্রধান অতিথি তা আমলে নিয়ে সুনির্দিষ্টভাবে লিখিত আকারে শাখার মাধ্যমে প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করেন।

৫.০০ ঃ প্রায় ৩ ঘন্টা ব্যাপি সংঘটিত সভার শেষ পর্যায়ে সভাপতি মহোদয় তাঁর সংক্ষিপ্ত বক্তব্যে উল্লেখ করেন যে, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড হলো দেশের সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রায়ত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক এবং আপামর জনসাধারণের ব্যাংক। এই ব্যাংক বৈশ্বিক করোনা অতিমারীর সময়সহ সবসময়ই ব্যাংকিং সেবা গ্রাহকের দোরগোড়ায় পৌছে দিতে সর্বোচ্চ সচেষ্ট রয়েছে। সরকারের আর্থিক নীতি ও কর্মকান্ড বাস্তবায়নে সোনালী ব্যাংক অঙ্গীকারাবদ্ধ। সরকারের বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, মুক্তিযোদ্ধা ভাতাসহ ৫১ টি সেবার মধ্যে ৩৯ টি সেবাই দেয়া হয় বিনামূল্যে। এইসব সেবাগ্রহীতাদের উপস্থিতির কারণে ব্যাংকের premises এবং জনবল উভয়ই নিয়োজিত থাকে বিধায় অনেকসময় মূল ব্যাংকিং সেবা কিছুটা বাঁধাগ্রস্থ হয়। জনসেবার এই বিষয়টি বিবেচনায় রাখার জন্যও তিনি সকল গ্রাহককে অনুরোধ জানান। এছাড়া তিনি বলেন, সেবা প্রদানের প্রতিটি বিষয় এবং কাঙ্খিত সেবা না পেলে করণীয় বিষয়ে ব্যাংকের সিটিজেন চার্টারে উল্লেখ করা হয়েছে, আর সিটিজেন চার্টার ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হচ্ছে যা প্রয়োজনে ডাউনলোডও করা যাবে।

সবশেষে সভাপতি মহোদয় সম্মানিত গ্রাহকদের ফিজিক্যালি এবং ভার্চুয়ালি সরব উপস্থিতি ও মূল্যবান মতামত প্রদান, গ্রাহকদের মূল্যায়নে ব্যাংক কর্মকর্তাদের সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ এবং সর্বোপরি সভাকে সাফল্যমন্ডিত করায় অংশগ্রহণকারী সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

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

ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩; ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd