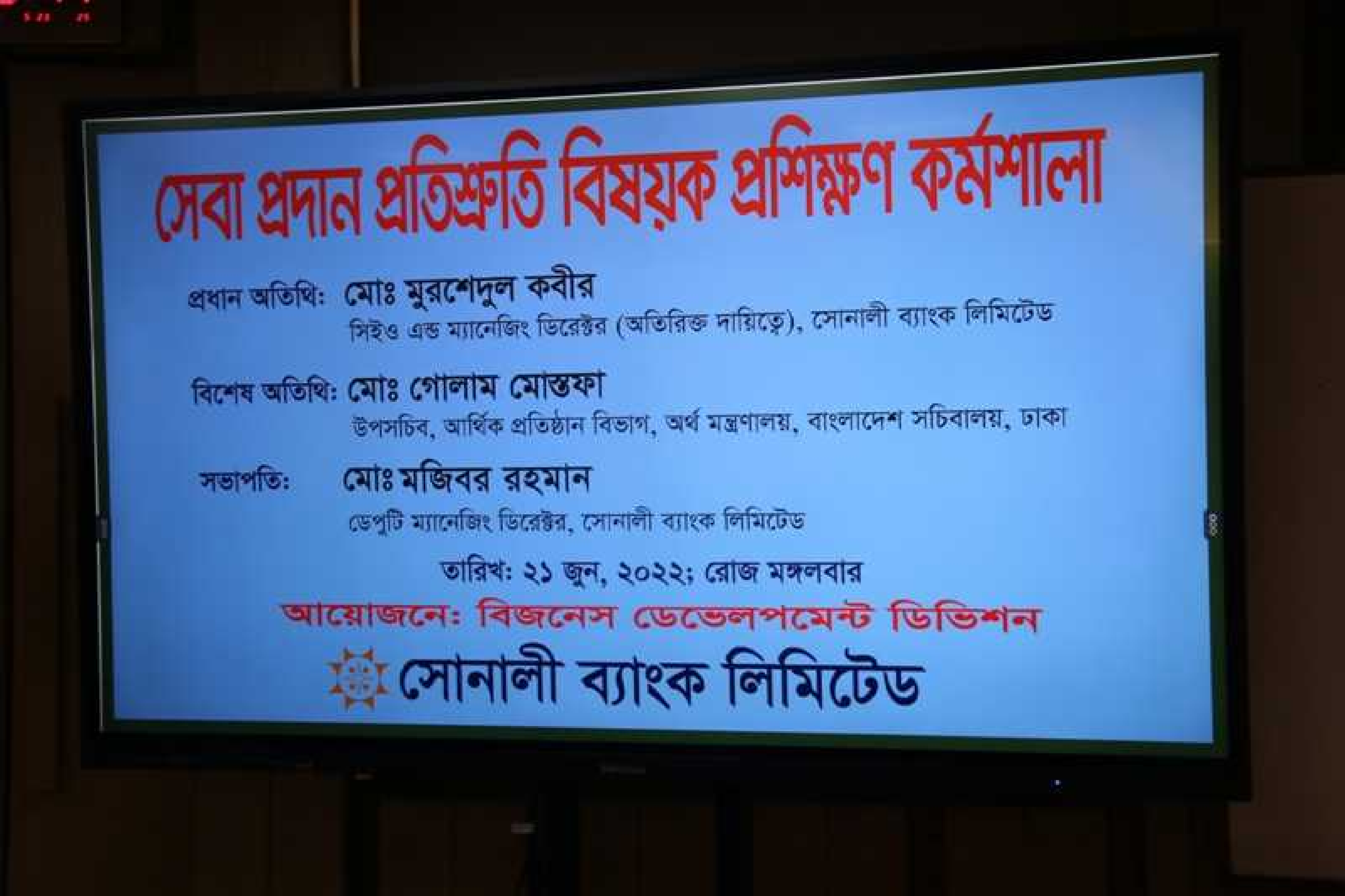
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালা
প্রধান অতিথি: মোঃ মুরশেদুল কবীর
সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর (অতিরিক্ত দায়িত্বে), সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
বিশেষ অতিথি: মোঃ গোলাম মোস্তফা
উপসচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
সভাপতি: মোঃ মজিবর রহমান
ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
তারিখ: ২১ জুন, ২০২২; রোজ মঙ্গলবার
আয়োজনে: বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Presentation on

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

সূচক ঃ ২.২

সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
আগারগাঁও শাখা, ঢাকা।

দৃপ্ত শপথ মুজিব বর্ষে
আমরা যাবো সবার শীর্ষে

নং-এসবিএল/আগা/সংস্থাপন/৪৩৮ (১)

তারিখঃ ১৬/০৬/২০২২

-ঃদপ্তর নির্দেশঃ-

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এর ০৮ মে, ২০২২ তারিখের ৩০০ সংখ্যক পত্রের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে অত্র শাখার ৪র্থ ত্রৈমাসিকে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ২০২১-২০২২ এর কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের লক্ষে "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কার্যক্রম" পরিচালনার নিমিত্ত ব্যাংকার ও গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আগামী ১৮-০৬-২০২২ তারিখ সকাল ১০.০০ ঘটিকায় এক অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে। উক্ত সভায় শাখার সকল কর্মকর্তা ও সংশ্লিষ্ট গ্রাহকগণকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

(মোঃ মাসুদ কামাল)
এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
আগারগাঁও শাখা, ঢাকা।

দৃপ্ত শপথ মুজিব বর্ষে
আমরা যাবো সবার শীর্ষে

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ২০২১-২০২২ মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণসভা

অনুষ্ঠানসুচিঃ

তারিখ ঃ ১৮/০৬/২০২২
সময় ঃ সকাল ১০:০০- দুপুর ৪:০০

সকাল ১০:০০	ঃ সভায় উপস্থিত গ্রাহকদের রেজিস্ট্রেশন
সকাল ১০:২০	ঃ পবিত্র কোরআন হতে তেলাওয়াত
সকাল ১০:৫০	ঃ অতিথিবৃন্দের আসনগ্রহণ
সকাল ১১:০০	ঃ স্বাগত বক্তব্য মোঃ মাসুদ কামাল, শাখা প্রধান ও এজিএম
সকাল ১১:০০	ঃ প্রিন্সিপাল অফিস হতে আগত অতিথিদের বক্তব্য
দুপুর ১২.১৫	ঃ বিশেষ অতিথির বক্তব্য মাননীয় ডিজিএম মোঃ মনিরুজ্জামান
দুপুর ১২:৩৫	ঃ খেলাপী ঋণ গ্রহীতাদের থেকে আদায়
দুপুর ০১:৩০	ঃ গ্রাহকদের সাথে বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত আলোচনা
দুপুর ০২:০০	ঃ লাঞ্চ বিরতি
দুপুর ০২:৩০	ঃ প্রশ্ন ও উত্তর প্রদান পর্ব
দুপুর ০৩:৩০	ঃ হালকা নাস্তা পর্ব
দুপুর ০৩:৪৫	ঃ সভার সমাপ্তি পর্ব

Sonali Bank Limited
Agargaon Branch, Dhaka

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
আগারগাঁও শাখা, ঢাকা।

দৃপ্ত শপথ মুজিব বর্ষে
আমরা যাবো সবার শীর্ষে

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ২০২১-২০২২ মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণসভা

১. ত্রৈমাসিক সময়কাল ঃ এপ্রিল-জুন, ২০২২

২. গ্রাহক সমাবেশের তারিখ ঃ ১৮/০৬/২০২২

৩. গ্রাহক সমাবেশের স্থান ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, আগারগাঁও শাখা, ঢাকা

৪. আলোচ্যসূচি ঃ

১. অত্র শাখার কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণের নিমিত্ত সেবা প্রদান বিষয়ক কর্মশালার উদ্দেশ্য সম্পর্কে ধারণা প্রদান।

২. সেবা সপ্তাহ ও অগ্রীম ঋণ আদায় সপ্তাহ পরিপালনের নিমিত্ত সেবাগ্রহণ ও প্রদান ত্বরিতকরণ।

৩. ঋণ ও অগ্রীম হতে আদায়ের লক্ষ্যে গঠিত টাস্কফোর্সের টিম লিডারদের আদায়ের পূর্ববর্তী চিত্রের সাথে বর্তমান অবস্থার তুলনামূলক পর্যবেক্ষণ।

৪. শাখার নতুন সেবাসমূহ যেমন: সোনালী ই-সেবা সফট্ওয়্যারের মাধ্যমে ফরেন রেমিটেন্স এর তথ্য সার্চকরণ, ট্রাভেল ট্যাক্স, এ-চালানের টাকা প্রদান, ই-ওয়ালেট কার্যক্রম, একাউন্ট হিসাবের সাথে বিকাশ, নগদ ও রকেট এর সংযোজন, বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফিন্যান্স কর্পোরেশনের ঋণ গ্রহিতাদের ঋণের টাকা গ্রহণ সংক্রান্ত সেবাসমূহ সকলের নিকট তুলে ধরা।

৫. অত্র কর্মশালায় আগত গ্রাহক ও ঋণ গ্রহীতাদের মধ্য থেকে পটেনশিয়াল ঋণগ্রহীতা নির্বাচন ও খেলাপী ঋণ গ্রহীতাদের থেকে সরাসরি আদায় কার্যক্রম পরিচালনা।

৬. শাখায় দ্রুত ও ওয়ান স্টপ সার্ভিসের মাধ্যমে নগদ গ্রহণ প্রদান ও ফরেন রেমিটেন্সের টাকা উত্তোলন বৃদ্ধিকরণ।

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ২০২১-২০২২ মোতাবেক অত্র শাখার ত্রৈমাসিক ভিত্তিক কাঙ্খিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষে অত্র অঞ্চলের নিয়ন্ত্রণকারী প্রিন্সিপাল অফিসের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার মহোদয় জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান এর উপস্থিতিতে শাখা প্রধান জনাব মোঃ মাসুদ কামাল অদ্য ১৮-০৬-২০২২ইং তারিখে শাখার বিভিন্ন পর্যায়ের গ্রাহকদের সাথে সেবা কার্যক্রম অবহিতকরণ সভার আয়োজন করেন। এ সভায় উপস্থিত ছিলেন শাখার সকল কর্মকর্তাবৃন্দ, নিয়মিত ও অনিয়মিত গ্রাহকবৃন্দ, বিভিন্ন শ্রেণীর চলমান ঋণ গ্রহীতা, খেলাপী ঋণ গ্রহীতা, সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা ও সঞ্চয়পত্র ও পাসপোর্টের গ্রাহকবৃন্দ।

চিত্রঃ গ্রাহক সমাবেশের একাংশ

Sonali Bank Limited Agargaon Branch, Dhaka

শাখা পর্যায়ের এ গ্রাহক সমাবেশের শুরুতেই শাখা প্রধান শাখার বর্তমান কর্মপরিবেশ, গ্রাহকসন্তুষ্টি, গ্রাহকদের সেবার মান বৃদ্ধিতে গ্রহণীয় পদক্ষেপ, শ্রেনীকৃত ঋণ আদায়, ফরেন রেমিটেন্স ইত্যাদি ব্যবসায়িক দিক তুলে ধরেন। এ সময় ডিজিএম মহোদয় অত্র শাখার গুনগত মানসম্পন্ন নতুন ঋণ বিতরন বিষয়ক আলোচনা ছাড়াও শাখার ঋণ ও অগ্রীম বৃদ্ধি, আমানত বৃদ্ধিসহ সরকারী চালান সংগ্রহ, গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং ননফান্ডেড আয় বাড়ানোর লক্ষ্যে শাখার পার্শ্ববর্তী এলাকার বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী ও স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাথে যোগাযোগপূর্বক সোনালী ব্যাংকের বিভিন্ন সুবিধাদির বিষয়ে সকলকে অবগত করানোর জন্য শাখার কর্মকর্তাদের নির্দেশনা প্রদান করেন। ডিজিএম মহোদয় ও অত্র শাখার শাখা প্রধান এর তাৎক্ষনিক প্রচেষ্টায় শাখায় আগত ঋণ গ্রহীতাদের মধ্যে যারা খেলাপী হিসেবে চিহ্নিত তারা সকলেই ঋণের বকেয়া টাকা কিছু কিছু পরিশোধ করেন। এতে করে উক্ত সভায় প্রায় ২৫,০০০/- টাকা নগদ আদায় হয়।

চিত্রঃ গ্রাহক সমাবেশ থেকে ঋণের বকেয়া আদায়ের খন্ড চিত্র

উক্ত তারিখে শাখার মূল্যবান গ্রাহকদের উপস্থিতিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে জনাব মোঃ মাসুদ কামাল, এজিএম মহোদয়ের বিশদ আলোচনা নিম্নে উপস্থাপন করা হলো।

৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণসভার কার্যবিবরনী ঃ

ক্রঃ নং	আলোচ্যসুচি	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম
০১.	নন ফান্ডেড আয় বৃদ্ধি	শাখার নন ফান্ডেড আয় বৃদ্ধির লক্ষে সরকারী চালান, সঞ্চয়পত্র, ই-পাসপোর্ট, এ-চালানসহ অন্যান্য নন ফান্ডেড আয়ের বিষয়ে উপস্থিত গ্রাহকদেরকে অবগত করা হয় এবং তাঁদেরকে অতি দ্রুততার সাথে নিখুত সুবিধা প্রদানের বিষয়টি ভবিষ্যতেও বজায় থাকবে বলে শাখার পক্ষ থেকে অঙ্গীকার করা হয়।

Sonali Bank Limited Agargaon Branch, Dhaka

		হিসাবের মাধ্যমে ব্যবসায়িক সকল লেনদেন করার বিষয়ে জোর আহ্বান জানান যাতে শাখার আমানত আরো মজবুত হয়।
০৩.	শ্রেনীকৃত ঋণ আদায় ও নতুন ঋণ বিতরণ বৃদ্ধি	উপস্থিত গ্রাহকদের স্ব স্ব শ্রেণীকৃত ঋণ সমন্বয় করে নতুন ঋণ গ্রহণ করার বিষয়ে উৎসাহ প্রদান করা হয় এবং নতুন SME, MCD,RCD ঋণ গ্রহণ করার জন্য আহবান জানান।
০৪.	ফরেন রেমিটেন্স গ্রহণ	শাখার সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দকে তাদের আত্মীয় স্বজন প্রেরিত কষ্টার্জিত ফরেন রেমিটেন্স অত্র শাখার মাধ্যমে গ্রহণ করে প্রেরিত রেমিটেন্স এর উপর সরকারের ২.৫% প্রনোদনা প্যাকেজ গ্রহণ করার জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ করা হয়। এছাড়াও এখন সোনালী ই-সেবার মাধ্যমে ঘওে বসেই বিদেশ থেকে প্রেরিত রেমিটেন্স সম্পর্কে গ্রাহকগন দ্রুততম সময়ে জানতে পারবেন বলে জানানো হয়।
০৫.	ব্যাংকের নতুন নতুন সেবা গ্রহণ	উপস্থিত গ্রাহকদেরকে সোনালী ব্যাংকের নতুন সংযোজিত সেবা যেমন সোনালী ই-সেবা সফটওয়্যারের মাধ্যমে ফরেন রেমিটেন্স এর তথ্য সার্চকরন, ট্রাভেল ট্যাক্স, এ-চালানের টাকা প্রদান, ই-ওয়ালেট, এ চালান, ই-পাসপোর্ট, অনলাইনে একাউন্ট খোলা ইত্যাদি ঘরে বসে এসব ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। এতে করে পেপারলেস ব্যাংকিং কার্যক্রম বাড়বে বলে আশা করা যাচ্ছে।

পরিশেষে, উপস্থিত গ্রাহকদের হালকা আপ্যায়ন শেষে বিশেষ ধন্যবাদ জানিয়ে শাখা প্রধান উক্ত গ্রাহক সমাবেশের পরিসমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত গ্রাহকবৃন্দের তালিকাঃ

ক্রমিক নং	উপস্থিত গ্রাহকবৃন্দ	পেশা
০১.	কাজী সারোয়ার জাহান	ব্যবসা
০২.	সাইদুর রহমান	ব্যবসা
০৩.	মুজিবুর রহমান	ব্যবসা
০৪.	লোকমান	চাকুরী
০৫.	আলী আকবর	ব্যবসা
০৬.	সোলাইমান হেসেন	ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী
০৭.	তারা বেগম	চাকুরী
০৮.	আসমা আক্তার	নারী উদ্যোক্তা
০৯.	সুরত বেপারী	ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী
১০.	জাহানারা বেগম	নারী উদ্যোক্তা

Sonali Bank Limited
Agargaon Branch, Dhaka

৬. গ্রাহক সমাবেশের কিছু স্থিরচিত্রঃ

Sonali Bank Limited
Agargaon Branch, Dhaka

৭. গ্রাহক সমাবেশের খন্ড চিত্র

এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

Sonali Bank Limited

আগারগাঁও শাখা, ঢাকা।

দৃপ্ত শপথ মুজিব বর্ষে
আমরা যাবো সবার শীর্ষে

৭. গ্রাহক সমাবেশের খন্ড চিত্র

এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

Sonali Bank Limited, Agargaon Branch, Dhaka

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
SONALI BANK LTD
মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ।

ফোন: ০৭৪২৯৫০০৫৬,
মোবাইলঃ০১৭০৮১৫৯৩৩৬
E-mail: brmahadebpur@sonalibank.com.bd

মুজিব শতবর্ষ

নং-মহা/নও/সেবা/APA/ P-১৬৬ তারিখঃ ২৩/০৬/২০২২ ইং

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (ইনচার্জ)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রিন্সিপাল অফিস,নওগাঁ।

বিষয়ঃ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার,অর্থ মন্ত্রনালয়,আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সাথে সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের ২০২১-২০২২ অর্থবৎসরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি(APA) স্বাক্ষর এবং স্বাক্ষরিত চুক্তি অনুযায়ী কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ'র ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা" বাস্তবায়ন বিষয়ক সভার প্রয়োজনীয় প্রমানক প্রেরন প্রসংগে।

মহোদয়,

শিরোনামোক্ত বিষয়ে বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন,সোনালী ব্যাংক লিমিটেড,প্রধান কার্যালয়,ঢাকার ০৮ মে,২০২২ এর প্রকা/বিডিডি/বার্ষিককর্মসম্পাদন/৩০০ সংখ্যক পত্রের নির্দেশনায় গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার,অর্থ মন্ত্রনালয়,আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সাথে সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের ২০২১-২০২২ অর্থবৎসরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি(APA) স্বাক্ষর এবং স্বাক্ষরিত চুক্তি অনুযায়ী কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের জন্য "*সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা*" বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড,মহাদেবপুর শাখা,নওগাঁয় অনুষ্ঠিত "*সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা*" বিষয়ক সভায় অংশগ্রহনকারীগণের তালিকা ও প্রাসংগিক তথ্যাদি/প্রমাণক আপনাদের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের নিমিত্ত এতদসঙ্গে প্রেরন করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক

আপনাদের বিশ্বস্ত

মোঃ মিজানুর রহমান
ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল অফিসার)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ।

সোনালী ব্যাংক লিঃ
রাজশাহী বিভাগ
জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
সম্মানিত গ্রাহক/স্টেক হোল্ডারগণের
সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভা
আয়োজনে: সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
SONALI BANK LTD
মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ।
ফোন: ০৭৪২৯৫০০৫৬,
মোবাইলঃ০১৭০৮১৫৯৩৩৬
E-mail: brmahadebpur@sonalibank.com.bd

দৃপ্ত শপথ মুজিব বর্ষে
আমরা যাবো সবার শীর্ষে

P-৭৬৯

তারিখঃ ২৩/০/২০২২

"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি" বিষয়ে সম্মানিত গ্রাহক/স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণীঃ

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড,প্রধান কার্যালয়,ঢাকার ০৮ মে,২০২২ এর প্রকা/ বিডিডি/ বার্ষিক কর্মসম্পাদন /৩০০ সংখ্যক পত্রের নির্দেশনায় গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রনালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সাথে সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের ২০২১-২০২২ অর্থবৎসরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) অনুযায়ী কর্মসম্পাদন সূচক সমূহের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে এ কার্যালয়ের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৩ জুন,২০২২ তারিখে বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় সভার আয়োজন করা হয়। সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁর কর্মকর্তা/কর্মচারী ও গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণের উপস্থিতিতে সভাটি অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভার সভাপতি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন অত্র শাখার ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল অফিসার) জনাব মোঃ মিজানুর রহমান । সভাটি শাখা প্রাঙ্গনে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় উপস্থিত সদস্য/গ্রাহকদের তালিকা নিম্নরুপঃ

ক্রঃনঃ	নাম	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
১।	মোঃ মিজানুর রহমান	ম্যানেজার, কমিটি প্রধান	[signature]
২।	আব্দুল জলিল	প্রিন্সিপাল অফিসার, সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট)	[signature]
৩।	সুব্রত কুমার রায়	সিনিয়র অফিসার, সদস্য সচিব	[signature]
৪।	শরিফুল ইসলাম	অফিসার, সদস্য	[signature]
৫।	মোঃ মেহেদী হাসান	সাংবাদিক, গ্রাহক	MHsan
৬।	মোঃ আশরাফুল ইসলাম	গ্রাহক	Ashraful
৭।	শেখ আমিনুল ইসলাম	গ্রাহক	আমিনুল
৮।	মোঃ পলাশ	গ্রাহক	পলাশ
৯।	মোঃ খাইরুল ইসলাম	গ্রাহক	খাইরুল
১০।	মোঃ নজরুল ইসলাম	গ্রাহক	নজরুল

শুরুতে সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকদের সভায় উপস্থিত হওয়ার জন্য ধন্যবাদ ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উক্ত সভায় মন্ত্রি পরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ে বিশদ আলোচনা করা হয়। পাশাপাশি সোনালী ব্যাংকের বিদ্যমান বিভিন্ন সেবা ও প্রোডাক্ট সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা হয় এবং সোনালী ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা গ্রহন অব্যাহত রাখার ব্যাপারে ও উৎসাহিত করা হয়। উপস্থিত গ্রাহকদের নিকট হতে বিভিন্ন মূল্যবান পরামর্শ ও গ্রহন করা হয়। আলোচনার পর উল্লেখিত সভায় গ্রাহকদের উন্নত সেবার মানসে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হয়ঃ

১) উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানে সকল স্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সচেতন থাকার পরামর্শ প্রদান করা হয়।
২) কর্পোরেট ও প্রাইম কাষ্টমারদের জন্য আপ্যায়নের পাশাপাশি দ্রুত সেবা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য সিদ্ধান্ত গ্রহন।
৩) ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালু করার ব্যাপারে পরিকল্পনা গ্রহন করা হয়।
৪) হেল্প ডেস্ক এ তরুন,উদ্যেমী,স্মার্ট কর্মকর্তাকে পদায়ন করতে হবে যেন তিনি গ্রাহকদের সহিত হাসিমুখে কথা বলেন এবং গ্রাহকদের সহিত মানবিক ও ব্যাংকার সুলভ আচরন অব্যাহত রাখার জন্য সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হয়।
৫) সিটিজেন চার্টার, বিভিন্ন মুনাফার হার, সিডিউল অব চার্জেস সহ অন্যান্য পিস সমূহ শাখার দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহন করতে হবে।
৬) ব্যাংকের বিভিন্ন ডিজিটাল সেবা সমূহ সম্পর্কে সকল গ্রাহককে অবহিত করা এবং ডিজিটাল সেবা গ্রহনের জন্য উদ্বুদ্ধ করা।
৭) সেবার ধরন অনুযায়ী বিভিন্ন ডেস্ক ও কাউন্টার সমূহ সঠিকভাবে চিহ্নিত করার ব্যবস্থা গ্রহন করা।

অবশেষে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সাথে সম্পাদিত(APA) চুক্তি বাস্তবায়নে এ বছর রাষ্ট্রায়াত্ব ব্যাংকসমূহের মধ্যে আমাদের সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর অবস্থান সমুন্নত রাখার প্রত্যয় ব্যক্ত করে সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে আপ্যায়ন সমাপনান্তে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করা হয়।

আপনাদের বিশ্বস্ত

[signature]

মোঃ মিজানুর রহমান
ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল অফিসার)
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
মহাদেবপুর শাখা, নওগাঁ।