



সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
www.sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

নভেম্বর ২৯, ২০১৫

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সামাজিক দায়বদ্ধতায় প্রতিশ্রুতিশীল বিশ্বব্যাপ্ত পথিকৃত ব্যাংক।

(Socially committed leading banking institution with global presence.)

মিশন : সর্বস্তরের মানুষের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নে বহুবিধ পণ্য উদ্ভাবন ও প্রচলনপূর্বক উপকারভোগীদের সন্তুষ্টি

অর্জনসহ দেশের আর্থসামাজিক উন্নয়নে নিবেদিত।

(Dedicated to extend a whole range of quality products that support divergent needs of people aiming at enriching their lives, creating value for the stakeholders and contributing towards socio-economic development of the country.)

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মোঃ মোফাজ্জল হোসেন জেনারেল ম্যানেজার ফোনঃ ৯৫৭৭১৯০ ই-মেইল : mofazzalff@yahoo.com
০২	নিয়োগ	প্রিন্ট মিডিয়া ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি	১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ ২) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র ৩) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	কমপক্ষে ১২ (বার) মাস	মোহাম্মদ আশরাফ উল্লাহ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৬৫৩ ই-মেইল : dgmhrdd@sonalibank.com.bd
০৩	মুক্তিযোদ্ধা নিয়োগ (স্পেশাল)	প্রিন্ট মিডিয়া ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় বিজ্ঞপ্তি	১) অনলাইনে আবেদন পত্রের ফরমেট পূরণ ২) জাতীয় পরিচয়পত্র ও মুক্তিযোদ্ধা সনদপত্র ৩) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য	কমপক্ষে ১২ (বার) মাস	মোহাম্মদ আশরাফ উল্লাহ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৬৫৩ ই-মেইল : dgmhrdd@sonalibank.com.bd
০৪	নতুন নতুন আমানত স্কীম চালুকরণ	অনুমোদিত শর্ত ও নিয়মাবলী সকল শাখায় প্রেরণ ও শাখা কর্তৃক তদানুযায়ী গ্রাহকগণের হিসাব খোলা	জাতীয় পরিচয়পত্র ও হিসাব খোলার ফরমে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শ্যামল কান্তি নাথ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৮৫৯ ই-মেইল : dgmdd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৫	ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড হিসাব খোলা	এই ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও দেশের সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠিত ব্যবসায়ীদের অনুকূলে এই সুবিধা প্রদান করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২। চাকুরীদাতা কর্তৃপক্ষের চাকুরী ও বেতন সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল জলিল ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৮৬৩৭৫ ই-মেইলঃ dgmcard@sonalibank.com.bd
০৬	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ঋণ (মাইক্রো ক্রেডিট) মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	ওয়াহিদা খাতুন ডিজিএম ফোনঃ ০৪৪৭৮৯৯৯২০১ ই-মেইলঃ dgmccd@sonalibank.com.bd
০৭	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় সাধারণ ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	মোঃ মতিউর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৪৮৩ ই-মেইলঃ dgm gad@sonalibank.com.bd
০৮	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় কৃষি ঋণ/কৃষি ভিত্তিক প্রকল্প ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	মোঃ ওবায়দুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ০৪৪৭৮৯৯৯২১২ ই-মেইলঃ dgmccd@sonalibank.com.bd মোঃ সাহিদুল ইসলাম ডিজিএম ফোন : ৯৫৫১৫০৯ ফোনঃ ০৪৪৭৮৯৯৯২০১ ই-মেইলঃ dgmmapfd@sonalibank.com.bd
০৯	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ও মাঝারী ঋণ (এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	সাহেদা মিলকী ডিজিএম ফোন : ৯৫৬২৯৯২ ই-মেইলঃ dgm sme@sonalibank.com.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় পল্লী ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	মোঃ ওবায়দুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ০৪৪৭৮৯৯৯২১২ ই-মেইলঃ dgmcd@sonalibank.com.bd
১১	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৩(তিন) মাস	আবদুস সালাম ডিজিএম ফোন : ৯৫৫০২০১ ইমেইল : dgmipfd1@sonalibank.com.bd
১২	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	৬(ছয়) মাস	সমরেন্দ্র নাথ চক্রবর্তী ডিজিএম ফোন : ৯৫৬৮৫৬২ ই-মেইলঃ dgmipfd2@sonalibank.com.bd
১৩	প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন	প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগের জিএম এবং তদুর্ধ্ব কর্তৃপক্ষ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদ) এর অনুমোদনক্রমে অনুমোদিত (এডি) শাখা পর্যায়ে বিতরণ করা হয়।	১। ঋণগ্রহীতার আবেদন ২। সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ ৩। ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র	প্রচলিত সুদ হার	১(এক) মাস থেকে ৩ (তিন) মাস	মেজবাহ উদ্দিন আহমেদ ডিজিএম ফোন : ৯৫৭১০৬১ ই-মেইলঃ dgmiftd@sonalibank.com.bd

১.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	বাংলাদেশ ব্যাংকের পক্ষে সরকারী লেনদেন (বাংলাদেশ ব্যাংকের সংগে সম্পাদিত এজেন্সী চুক্তির আওতায়)	সরকারের বিভিন্ন হিসাব খাতে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে অর্থ গ্রহণ ও সরকারী চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা। এই কার্যক্রমে ৫৮টি চেস্ট ও ৮টি সাব-চেস্ট ৪১৬টি নন-চেস্ট ট্রেজারী ও ১১৪টি শাখা আদান গ্রহণকারী শাখা রয়েছে।	অর্থ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি পত্র।	০.২০% কমিশন	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com. bd
০২	ড্রাফট ড্রয়িং এগ্রিমেন্ট উইথ এইচএসবিসি	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর এইচএসবিসি কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায়।	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সম্বলিত চুক্তিপত্র।	প্রচলিত হারে ডিডি কমিশন এবং প্রকৃত ডাক খরচ (ন্যূনতম ৩০/-)	তাৎক্ষণিক	শ্যামল কান্তি নাথ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৮৫৯ ই-মেইলঃ dgmdd@sonalibank.com. bd
০৩	ড্রাফট ড্রয়িং এগ্রিমেন্ট উইথ সিটিএনএ	ব্যাংকের অনুমোদিত শাখাসমূহের উপর সিটিএনএ কর্তৃক ইস্যুকৃত ড্রাফট অগ্রিম পরিশোধ করে পুনর্ভরণ আদায়।	ব্যাংকের আবেদন এবং অনুমোদিত শর্তাবলী সম্বলিত চুক্তিপত্র।	প্রচলিত হারে ডিডি কমিশন এবং প্রকৃত ডাক খরচ (ন্যূনতম ৩০/-)	তাৎক্ষণিক	শ্যামল কান্তি নাথ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৮৫৯ ই-মেইলঃ dgmdd@sonalibank.com. bd
০৪	পিআইএস (পে-ইন-স্লিপ) পদ্ধতির হিসাব ও যমুনা অয়েল কোম্পানী	কোম্পানীর অনুমোদিত ডিলারগণ পিআইএস অনুমোদিত শাখায় টাকা জমা দিয়ে ডিপো থেকে তেল সংগ্রহ করে। উক্ত সংগৃহীত টাকা আগ্রাবাদ কর্পোরেট শাখায় স্থানান্তর।	১। কোম্পানীর আবেদন, ২। অনুমোদিত ডিলারের লাইসেন্স ৩। কোম্পানীর নামাংকিত পে-ইন-স্লিপ (আগ্রাবাদ কর্পোঃ শাখা, চট্টগ্রাম থেকে সরবরাহকৃত)	২০/- টাকা ন্যূনতম ডাক খরচ (ডিলারের কাছ থেকে সরাসরি আদায়যোগ্য)	তাৎক্ষণিক	শ্যামল কান্তি নাথ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৮৫৯ ই-মেইলঃ dgmdd@sonalibank.com. bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৫	হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর অর্থ কালেকশন	নির্দিষ্ট শাখায় সংগ্রহ হিসাব খোলা এবং উক্ত হিসাবে জমাকৃত অর্থ নির্দিষ্ট অঞ্চলের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্ত র করা হয়।	১। প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র ২। এজেন্সী এ্যারেঞ্জমেন্ট (চুকি সম্পাদন)	১। মেট্রোপলিটন এলাকায় তহবিল স্থানান্তরে কোন চার্জ নেই। ২। অন্যত্র @ ১২% (ন্যূনতম ৫/-টাকা)	৩ (তিন) কর্মদিবস	শ্যামল কান্তি নাথ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৮৫৯ ই-মেইলঃ dgmdd@sonalibank.com.bd
০৬	সরকারী পেনশন প্রদান	অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
০৭	সামরিক পেনশন প্রদান	প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
০৮	বাংলাদেশ ব্যাংকের অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৯	বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশনের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশনের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
১০	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমীর সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
১১	পানি উন্নয়ন বোর্ডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান	পানি উন্নয়ন বোর্ডের সাথে এই ব্যাংকের সমঝোতা স্মারক মোতাবেক পেনশন গ্রহীতার প্রাপ্য পেনশন অগ্রীম প্রদানপূর্বক পুনর্ভরণ আদায়	১। পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারী আদেশনামা (পেনশন বুক) ২। পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
১২	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের ROSC (বিশ্ব ব্যাংকের প্রকল্প) আওতাভুক্ত স্কুল শিক্ষার্থীদের ভাতা/অনুদান প্রদান	প্রকল্পের নির্দেশনা মোতাবেক মূল শাখা (ফরেন একচেঞ্জ কর্পোঃ শাখা, ঢাকা) হতে ডিডি/এমটি'র মাধ্যমে অনুমোদিত শাখা সমূহে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর উক্ত টাকা শাখা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট স্কুল সমূহে বিতরণ করা হয়।	১। বিশ্ব ব্যাংকের ROSC প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালকের সাথে সম্পাদিত সমঝোতা স্মারক ২। প্রকল্পের নির্দেশনা পত্র ৩। প্রকল্পের হিসাবে প্রয়োজনীয় তহবিল বরাদ্দ	১। শিক্ষা ভাতা বিতরণের মোট টাকার উপর ১.৫% এবং শিক্ষা অনুদান বিতরণের মোট টাকার উপর ২.৫% সার্ভিস চার্জ ২। ফরেন একচেঞ্জ কর্পোরেট শাখা, ঢাকার ডিসবার্সমেন্ট সেলে নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সার্ভিস চার্জ মাসিক ২.০০ লক্ষ টাকা।	১৫(পনের) কর্মদিবস	মোঃ ফজলুল হক এজিএম ফোনঃ ৯৫৬৭৫৪০ ই-মেইল : dgmdd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৩	পিডিবি, পল্লী বিদ্যুৎ, ডিপিডিসি, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াশা, বিটিসিএল, সিটি কর্পোরেশন এর বিল/ট্যাক্স গ্রহণ	বিল/ট্যাক্স এর টাকা গ্রহণ করে তা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অফিস হিসাবে (বিবরণীসহ) স্বহানান্তর করা হয়।	১। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে সম্পাদিত সমঝোতা স্মারক/আবেদন ২। বিলের টাকা গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয়ের অনুমতি পত্র ৩। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নামে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) দিন থেকে ১(এক) মাস	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd
১৪	বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা, এসিড দম্বা মহিলাদের পুনর্বাসন ভাতা, দরিদ্র মায়েদের মাতৃভূকাল ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা, কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের ডিডিপি ভাতা প্রদান	সরকারী/সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের অফিস আদেশ জারী	১। ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপ সহ সম্বলিত আদেশনামার বই ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ হাফিজুর রহমান ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৮৫৬০ ই-মেইল : dgmgsd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী	সরকারী চাকুরী বিধি অনুসরণ করে এমডি এন্ড সিইও এর অনুমোদন প্রদান	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র ২। এসএসসি এর সনদপত্র ৩। ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৪। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়ন ৫। যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনা মূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইলঃ dgmppmd@sonalibank.com.bd
০২	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১। ডিজিএম- পরিচালনা পর্যদের অনুমোদন প্রদান ২। এজিএম পর্যন্ত -এমডি এন্ড সিইও এর অনুমোদন প্রদান	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। পূরণকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম ৩। বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী ৪। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি (যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত	বিনা মূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইলঃ dgmppmd@sonalibank.com.bd
০৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	মানব সম্পদ উন্নয় বিভাগের ২৮-১০-২০১৪ তারিখের ৬২১ সংখ্যক সার্কুলারের নীতিমালা অনুসরণ করে বিভাগীয় প্রধান/নিয়ন্ত্রণকারী প্রধান/শাখা প্রধান কর্তৃক শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতার মঞ্জুরী আদেশ জারী	১। আবেদনপত্র ২। সেলারী শীট ৩। সার্ভিস শীট ৪। সর্বশেষ ভোগকৃত শ্রান্তি বিনোদন ছুটি - মঞ্জুরী আদেশের অনুলিপি	বিনা মূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোহাম্মদ আশরাফ উল্লাহ ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৫০৬৫৩ ই-মেইলঃ dgmhrdd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রীম মঞ্জুর	অগ্রীম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ জারী	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২। ভবিষ্য তহবিল- শিহতির বিবরণী ও প্রত্যয়ন প্রাপ্তি স্থান : সিএডি-২ প্রঃকাঃ ঢাকা।	বিনা মূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ কামাল পাশা ডিজিএম ফোন : ৯৫৮৬৩৭৩ ই-মেইলঃ dgmcd@sonalibank.com.bd
০৫	এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডিজিএম পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরী	পেনশন মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। চাকুরীকৃত সকল কর্মস্বহল থেকে অনাপত্তি সনদ ৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনপত্তিপত্র	বিনা মূল্যে	২ (দুই) মাস	মোঃ কামাল পাশা ডিজিএম ফোন : ৯৫৮৬৩৭৩ ই-মেইলঃ dgmcd@sonalibank.com.bd
০৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মটর সাইকেল/পার্সোনাল/ বাইসাইকেল ঋণ মঞ্জুর	অগ্রীম মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৩। গৃহীত ঋণ ও পিআরএল-এ গমনের তাং সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনা মূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	মোঃ শাহেদ আলী ডিজিএম ফোন : ৯৫৫১৫২৬ ই-মেইলঃ dgmewtd@sonalibank.com.bd
০৭	অর্জিত ছুটি ও অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) মঞ্জুর	ছুটি মঞ্জুরের আদেশ জারী	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। পূরণকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম ৩। ভোগকৃত ছুটির বিবরণী ৪। বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী ৫। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি (যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত	বিনা মূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কর্মদিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন ডিজিএম ফোনঃ ৯৫৬৪৫১৫ ই-মেইলঃ dgmcmd@sonalibank.com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০৮	বাজেট বরাদ্দ	প্রধান কার্যালয়ের কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের আদেশ জারী	১। শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলন পত্র। ২। তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন ৩। পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন	বিনা মূল্যে	বছরের প্রথম ০৩ (তিন) মাস	সুভাষ চন্দ্র দাস সিএফ ও ফোন : ৯৫৬৫৩৬৪ ই-মেইলঃ cfo@sonalibank.com. bd
০৯	ব্যাংকের নতুন শাখা ও বুথ স্থাপন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে লাইসেন্স প্রদান	১। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার প্রস্তাব ২। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিবিলিটি রিপোর্ট ৩। নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া ব/সুপারিশ ৪। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) মাস	সেলিনা আহমেদ ডিজিএম ফোন : ৭১১৭২২৭ ই-মেইলঃ dgmecd@sonalibank. com.bd
১০	ভল্ট/আয়রণ সেফ/ আসবাব পত্র নির্মাণ, তৈরী ও সরবরাহ	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে নির্মাণ/সরবরাহ আদেশ জারী করা	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	ডঃ রশিদ আহমেদ ডিজিএম ফোন : ৯৫৫২৯০৫ ই-মেইলঃ dgmcsd@sonalibank. com.bd
১১	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও সংস্থাপন	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে ক্রয়/ সরবরাহ আদেশ জারী করা	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	মোঃ মোজাম্মেল হক খান ডিজিএম ফোন : ৯৫৫০৬৫৫ ই-মেইলঃ dgmitd@sonalibank.c om.bd
১২	নিজস্ব ভবন ও ভাড়া ভবনের বৈদ্যুতিক লাইন ও সরঞ্জাম ক্রয় ও সরবরাহ	বাজেট বরাদ্দ/ বাজেট অনুমোদন সাপেক্ষে ক্রয়/সরবরাহ আদেশ জারী করা	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ ২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল ৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	মোঃ এনামুল হক ডিজিএম ফোন : ৯৫৫৫১৩৯ ই-মেইলঃ dgmeed@sonalibank. com.bd

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

১। আওতাধীন অফিস/শাখা থেকে প্রদত্ত সেবার বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত হালনাগাদ সেবার বিবরণী এই ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সেপ্টেম্বর-২০১৫ মাসে প্রকাশ করা হয়েছে।

২। এই ব্যাংকের আওতাধীন শাখা/অফিস/সাবসিডিয়ারী অফিস-এর তালিকা ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

২.১. দেশের অভ্যন্তরীণ শাখাসমূহ (http://www.sonalibank.com.bd/inland_branch.php

http://www.sonalibank.com.bd/corp_branch.php

http://www.sonalibank.com.bd/ad_branch.php)

২.২. বৈদেশিক শাখাসমূহ (http://www.sonalibank.com.bd/overseas_branch.php)

২.৩. এক্সচেঞ্জ কোম্পানী যুক্তরাষ্ট্র (http://www.sonalibank.com.bd/rem_usa.php)

২.৪. সাবসিডিয়ারী কোম্পানী যুক্তরাজ্য (http://www.sonalibank.com.bd/rem_uk.php)

২.৫. রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিসসমূহ (<http://www.sonalibank.com.bd/representative.php>)

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অস্পষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	এস এইচ এস আবু জাফর ডিজিএম ফোন : ৯৫৫১০৯৪ মোবাইলঃ ০১৭৩০৩৫১৪৪৯ ই-মেইল : dgmvc@sonalibank.com.bd	২০ (বিশ) দিন
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ মোফাজ্জল হোসেন জেনারেল ম্যানেজার ফোন : ৯৫৭৭১৯০ ই-মেইল : mofazzalff@yahoo.com	৩০ (ত্রিশ) দিন
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মোঃ ওবায়দ উল্লাহ আল মাসুদ সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর	সৈয়দ আশরাফ উল আলম জেনারেল ম্যানেজার ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয় ফোন : ৯৫৬৪৯৮১, ৯৫৫১১৪৯, ৯৫৬৫৯৪৪ মোবাইল : ০১৭১৩-০৩৮৪৩৭ ই-মেইল : dgmmds@sonalibank.com.bd ওয়েব : www.sonalibank.com.bd	৯০ (নব্বই) দিন

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	
৫)	