

## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### ধারণা-১

#### ১. ধারণার শিরোনাম: Bank POS

২. ধারণার পরিচিতি: বর্তমান পদ্ধতিতে ব্যাংক হিসাবে রক্ষিত টাকা শাখা হতে উত্তোলনের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট হিসাবের বিপরীতে ইস্যুকৃত চেক ব্যবহার করতে হয়। শাখা কর্তৃক উক্ত অর্থ পরিশোধকালে চেক ডেবিট ও পাসিং কর্মকর্তার স্বাক্ষরপূর্বক ক্যাশ কাউন্টারে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর নির্দিষ্ট কাউন্টারে অপেক্ষা করে গ্রাহক কাঙ্ক্ষিত অর্থ উত্তোলন করতে সক্ষম হন এবং গ্রাহকের অনেক সময় ব্যয় হয়। Bank POS ব্যবহারের মাধ্যমে শাখার কর্মকর্তাগণ খুব সহজে এবং দ্রুততার সাথে গ্রাহকের চাহিদাকৃত (ব্যাংক নির্ধারিত সীমার মধ্যে) অর্থ প্রদান করতে পারবেন। এছাড়া গ্রাহকগণও স্বল্প সময়ে অর্থ উত্তোলনে সক্ষম হবেন, যা ব্যাংকিং সেবার মানোন্নয়নসহ গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

৩. উদ্দেশ্য: মূল উদ্দেশ্য, গ্রাহক হিসাবে রক্ষিত অর্থ উত্তোলন প্রক্রিয়া সহজীকরণ ও সেবার মানোন্নয়ন। Bank POS এর ব্যবহার ব্যাংক ও গ্রাহকের কর্মঘণ্টা সান্ত্বয়ের মাধ্যমে অর্থ উত্তোলন প্রক্রিয়ার নিরাপত্তা ও গতিশীলতা নিশ্চিত করার পাশাপাশি গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধিতে সহায়তা করবে।

#### ৪. কর্মপদ্ধতি: Bank POS এর মাধ্যমে প্রদানকৃত সেবার কর্মপদ্ধতি নিম্নরূপঃ

- ক) গ্রাহকগণ হিসাবের বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ডসহ শাখার নির্ধারিত কাউন্টারে গমন করবেন।
- খ) টাকা উত্তোলনের নিমিত্ত POS মেশিন এর নির্দিষ্ট Slot এ কার্ড Insert/Swipe করবেন এবং টাকার পরিমাণ উল্লেখ করবেন।
- গ) এরপর ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক নিশ্চিতকরণ সাপেক্ষে কার্ড এর PIN নম্বর অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্বাক্ষর প্রদান করবেন।
- ঘ) ব্যাংক কর্মকর্তা Confirm করলে (সঠিক PIN নম্বর প্রদান ও হিসাবে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স থাকা সাপেক্ষে) ০২ কপি Receipt (ব্যাংক কপি ও কাস্টমার কপি) প্রিন্ট হবে।
- ঙ) ব্যাংক কর্মকর্তা নির্দিষ্ট পরিমাণ (Receipt অনুযায়ী) টাকা গ্রাহককে প্রদান করবেন।

৫. শোকেসিং এ ব্যবহৃত ডিজাইন, ড্রইং: শোকেসিং এ এই প্রজেক্ট উপস্থাপিত হয় নাই।

#### ৬. উপকারিতা/সুফল:

- ক) অর্থ উত্তোলন প্রক্রিয়া সহজতর হবে, ফলে গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।
- খ) প্রচলিত পদ্ধতিতে শাখা হতে চেকের মাধ্যমে অর্থ উত্তোলনে প্রচুর সময়ের অপচয় হয়, যা Bank POS এর মাধ্যমে অনেকাংশে হ্রাস পাবে।
- গ) চেক এ ভুল-ভ্রান্তিসহ জাল-জালিয়াতি সংক্রান্ত ঝামেলা এড়ানো/দূর করা সম্ভব হবে।
- ঘ) চেক এর ব্যবহার হ্রাস পাবে, যা গ্রাহকের চেক এর খরচ কমানোসহ Green Banking বাস্তবায়নে সহায়ক হবে।
- ঙ) ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে Cashless ব্যাংকিং বাস্তবায়নে সহায়ক হবে।



৭. বাস্তবায়ন ও পরিচালন ব্যয়:

ক্রমিক	ব্যয়ের খাত	আনুমানিক ব্যয় (টাকা)
১।	POS Device (১২২২ টি শাখা X ১টি) = ১২২২ টি Device X ২২,০০০/-	২,৬৮,৮৪,০০০/-
২।	POS Paper Roll (১২২২ টি POS Device X ১টি Roll X ১২ মাস X ২০০/-)	২৯,৩২,৮০০/-
৩।	SIM Connection (১২২২ টি Device X ১টি) = ১২২২ X ২৭৬/- X ১২ মাস)	৪০,৪৭,২৬৪/-
৪।	Annual Maintenance Charge	৫০,০০,০০০/-
	মোট	৩,৮৮,৬৪,০৬৪/-

৮. বাস্তবায়ন সময়কাল: ৩০ জুন, ২০২০

৯. সুবিধাভোগীর ব্যয়: সুবিধাভোগীর কোন ব্যয় নেই।

১০. সম্প্রসারণ ও রেন্ডিকেশন: সফল পাইলটিং সম্পন্ন হলে দেশব্যাপী সকল শাখায় সম্প্রসারণ করা হবে।

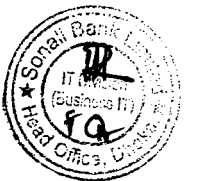
১১. সম্ভাব্য ঝুঁকি:

ক) গ্রাহকের অসচেতনতা

খ) Network/POS Device সংক্রান্ত Technical সমস্যা

১২. বাস্তবায়িত ধারণার ফলাফল: ব্যাংকের গ্রাহকগণ খুব সহজে এবং দ্রুততার সাথে তাদের হিসাবে রক্ষিত টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। চেক বাবদ গ্রাহকের খরচ হ্রাস পাবে। কেবলমাত্র গ্রাহক নিজে এই টাকা উত্তোলন করতে পারবেন বিধায় হিসাবের নিরাপত্তা বৃদ্ধি পাবে।

প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)			
বিষয়	সময় (Time)	খরচ (Cost)	যাতায়াত (Visit)
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	২০ মিনিট	১০০ টাকা	১ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	৩ মিনিট	১০০ টাকা	১ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশিত সুবিধা	১৭ মিনিট	-	-



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### ধারণা-২

#### ১. ধারণার শিরোনাম: Sonali e-Wallet

২. ধারণার পরিচিতি: ডিজিটাল ওয়ালেট বা Electronic Wallet (সংক্ষেপে e-Wallet) আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার এক অনন্য সংযোজন। বর্তমানে বিশ্বের অনেক দেশেই e-Wallet ব্যবহৃত হচ্ছে। মূলত এটি একটি পরিষেবা যা সাধারণত স্মার্টফোন অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে অনলাইন লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত হয়। e-Wallet এর মাধ্যমে একজন গ্রাহক খুব সহজেই তার ব্যাংক হিসাব ব্যবহার করে অর্থ স্থানান্তরসহ বিবিধ বিল প্রদান ও অন্যান্য লেনদেন সম্পন্ন করতে সক্ষম হন। বর্তমানে এই পরিষেবাটি নিরাপদ ব্যাংকিংয়ের একটি জনপ্রিয় সেবা হিসেবে বিবেচিত হচ্ছে।

৩. উদ্দেশ্য: মূল উদ্দেশ্য, লেনদেন প্রক্রিয়া সহজীকরণ ও গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন। Sonali e-Wallet এর ব্যবহার ব্যাংক ও গ্রাহকের কর্মঘণ্টা সশ্রয়ের মাধ্যমে লেনদেন প্রক্রিয়া গতিশীল করার পাশাপাশি গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে।

৪. কর্মপদ্ধতি: Sonali e-Wallet একটি Virtual Electronic অ্যাকাউন্ট যার মাধ্যমে গ্রাহক অনলাইন লেনদেনের জন্য e-Wallet এ অর্থ সঞ্চয় বা e-Wallet এ সঞ্চিত অর্থ ব্যবহার করে প্রয়োজনীয় লেনদেন সম্পন্ন করতে পারেন। e-Wallet সেবার কর্মপদ্ধতি নিম্নরূপঃ

- ক) সোনালী ব্যাংকের একজন গ্রাহক তাঁর ব্যক্তিগত স্মার্টফোনের সাহায্যে Google Play Store হতে Sonali e-Wallet অ্যাপ্লিকেশনটি Install করবেন।
- খ) অতঃপর রেজিস্ট্রেশনের নিমিত্ত অ্যাপ্লিকেশনে বিদ্যমান রেজিস্ট্রেশন ফরমে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য (নাম, ব্যাংক হিসাব নম্বর, মোবাইল নম্বর, জাতীয় পরিচয়পত্র, ই-মেইল ইত্যাদি) সরবরাহ করে অনলাইনে সাবমিট করবেন।
- গ) ব্যাংক কর্তৃপক্ষ গ্রাহকের অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত তথ্যের সঠিকতা যাচাইপূর্বক গ্রাহককে একটি সাময়িক পাসওয়ার্ড তার মোবাইলে এসএমএস বা ই-মেইলের মাধ্যমে সরবরাহ করবেন।
- ঘ) গ্রাহক তার রেজিস্ট্রেশনের সময় সরবরাহকৃত মোবাইল নম্বর এবং ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত সাময়িক পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে প্রথমবার Log In এর সময় পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করে নিবেন।
- ঙ) পরবর্তীতে গ্রাহক তার পরিবর্তিত পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে e-Wallet এ Log In এর মাধ্যমে বিদ্যমান সেবাসমূহ গ্রহন করতে পারবেন।

#### ৫. শোকেসিং এ ব্যবহৃত ডিজাইন, ড্রইং:

শোকেসিং এ এই প্রজেক্ট উপস্থাপিত হয় নাই।

#### ৬. উপকারিতা/সুফল:

- ক) লেনদেন প্রক্রিয়া সহজতর হবে।
- খ) ঘরে বসেই যেকোন স্থান হতে ২৪/৭ লেনদেন করা সম্ভব হবে।
- গ) লেনদেনসমূহ Biometric/Password এর মাধ্যমে নিশ্চিত করা হয় বিধায় লেনদেন অধিক সুরক্ষিত হবে।
- ঘ) লেনদেনের জন্য শাখায় গমনের প্রয়োজন হবে না, ফলে যাতায়াত খরচ হ্রাস পাবে।
- ঙ) ঘরে বসেই হিসাব সংক্রান্ত তথ্যসমূহ (Account Statement, Transaction History ইত্যাদি) জানতে পারবেন।
- চ) সহজেই অনলাইনে লেনদেন সম্ভব, ফলে সময়ের সশ্রয় হবে।
- ছ) লেনদেনের জন্য চেক ব্যবহারের প্রয়োজন নেই, ফলে জাল-জালিয়াতির সম্ভাবনা হ্রাস পাবে।



৭. বাস্তবায়ন ও পরিচালন ব্যয়:

ক্রমিক	ব্যয়ের খাত	আনুমানিক ব্যয় (টাকা)
১।	Application সার্ভার (৪ টি)	৮০,০০,০০০/-
২।	Database সার্ভার (৪ টি)	১,০০,০০,০০০/-
৩।	Load Balancer	৪,০০,০০,০০০/-
৪।	প্রচারণা	১,০০,০০০/-
৫।	অন্যান্য	২,০০,০০০/-
	মোট	৫,৮৩,০০,০০০/-

৮. বাস্তবায়ন সময়কাল: ৩০ জুন, ২০২০

৯. সুবিধাভোগীর ব্যয়: সুবিধাভোগীর কোন ব্যয় নেই।

১০. সম্প্রসারণ ও রেন্নিকেশন: সফল পাইলটিং সম্পন্ন হলে দেশব্যাপী সকল শাখায় সম্প্রসারণ করা হবে।

১১. সম্ভাব্য ঝুঁকি:

- ক) গ্রাহকের অসচেতনতা
- খ) নেটওয়ার্ক এর প্রাপ্যতা/ধীরগতি সম্পন্ন নেটওয়ার্ক
- গ) Mobile Malware

১২. বাস্তবায়িত ধারণার ফলাফল: গ্রাহকগণ খুব সহজে এবং দ্রুততার সাথে বিবিধ বিল প্রদানসহ অনলাইনে লেনদেন করতে সক্ষম হবেন যা গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)			
বিষয়	সময় (Time)	খরচ (Cost)	যাতায়াত (Visit)
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	৯০ মিনিট	১০০ টাকা	১ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	৫ মিনিট	-	-
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশিত সুবিধা	৮৫ মিনিট	১০০ টাকা	১ বার



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### ধারণা-৩

#### ১. ধারণার শিরোনাম: Queue Management System (QMS)

২. ধারণার পরিচিতি: বর্তমান পদ্ধতিতে নগদ উত্তোলন সহ বিবিধ সেবা গ্রহণের লক্ষ্যে ব্যাংকে আগত গ্রাহকগণকে কম-বেশী অপেক্ষা করতে হয়। শাখা ভেদে সার্ভিস প্রদান সংক্রান্ত ডেস্ক/কাউন্টারসমূহ ভিন্ন হওয়ায় নির্দিষ্ট ডেস্ক/কাউন্টারের পরিবর্তে অন্যত্র অপেক্ষা করা/গ্রাহকগণের অসচেতনতার কারণে অনেক ক্ষেত্রেই সেবা প্রদানে বিলম্ব/বিশৃংখলার সৃষ্টি হয়। Queue Management System (QMS) এর ব্যবহার এ ধরনের অনাকাঙ্ক্ষিত পরিস্থিতি এড়ানোর মাধ্যমে দ্রুততর ও উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করবে।

৩. উদ্দেশ্য: সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সুবিন্যস্ত ও দ্রুততর করার মাধ্যমে উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করা।

#### ৪. কর্মপদ্ধতি: QMS এর মাধ্যমে সেবা গ্রহণের কর্মপদ্ধতি নিম্নরূপঃ

- শাখায় আগত গ্রাহকগণ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে QMS এর Kiosk এ বিদ্যমান সেবা সংশ্লিষ্ট নির্দিষ্ট মডিউল ব্যবহারের মাধ্যমে একটি টোকেন প্রাপ্ত হবেন।
- সেবার ধরণ ও বিভিন্ন কাউন্টারে বিদ্যমান গ্রাহকের সংখ্যা বিবেচনা করতঃ System কর্তৃক স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহককে নির্দিষ্ট কাউন্টারে গমনের লক্ষ্যে কাউন্টারে অবস্থিত Display Board এ গ্রাহকের টোকেন নম্বরটি প্রদর্শিত হবে। একই সাথে System কর্তৃক উক্ত টোকেন নম্বরটি Announce করা হবে।
- নির্ধারিত কাউন্টারে গমন করে গ্রাহক কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্ত হবেন।

#### ৫. শোকেসিং এ ব্যবহৃত ডিজাইন, ড্রইং:

শোকেসিং এ এই প্রজেক্ট উপস্থাপিত হয় নাই।

#### ৬. উপকারিতা/সুফল:

- সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়া সহজতর হবে, ফলে গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।
- শাখার কর্মকর্তাগণের কাজের সুসম বন্টন নিশ্চিত হবে বিধায় সেবা প্রদান প্রক্রিয়া গতিশীল হবে।
- সেবা প্রদানে সম্ভাব্য বিশৃংখলা এড়ানো/দূর করা সম্ভব হবে।

#### ৭. বাস্তবায়ন ও পরিচালন ব্যয়:

ক্রমিক	ব্যয়ের খাত	আনুমানিক ব্যয় (টাকা)
১।	Kiosk Machine	১৫,২৪,০০,০০০/-
২।	License Fee	১০,৯৯,৮০,০০০/-
৩।	WiFi Counter LED Display	১৮,০০,০০,০০০/-
৪।	Smart Internet TV for Central Display	৩,৯০,০০,০০০/-
৫।	Sound System for Voice Announcement	৩১,২৫,০০০/-
৬।	UPS	৫০,৮০,০০০/-
৭।	Installation & Configuration	১২,২২,০০০/-
	মোট	৪৯,০৮,০৭,০০০/-



৮. বাস্তবায়ন সময়কাল: ৩০ জুন, ২০২০

৯. সুবিধাভোগীর ব্যয়: সুবিধাভোগীর কোন ব্যয় নেই।

১০. সম্প্রসারণ ও রেন্নিকেশন: সফল পাইলটিং সম্পন্ন হলে পর্যায়ক্রমে দেশের অন্যান্য শাখায় সম্প্রসারণ করা হবে।

১১. সম্ভাব্য ঝুঁকি:

ক) গ্রাহকের অসচেতনতা

খ) Technical/Network জনিত সমস্যা

১২. বাস্তবায়িত ধারণার ফলাফল: ব্যাংকের গ্রাহকগণ খুব সহজে এবং দ্রুততার সাথে তাদের কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রহণে সক্ষম হবেন, যা গ্রহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)			
বিষয়	সময় (Time)	খরচ (Cost)	যাতায়াত (Visit)
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	৬০ মিনিট	-	১ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	১০ মিনিট	-	১ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবাগ্রহীতার প্রত্যাশিত সুবিধা	৫০ মিনিট	-	-

