



**সোনালী ব্যাংক লিমিটেড**  
**SONALI BANK LIMITED**  
 প্রধান কার্যালয়  
 মতিঝিল  
 ঢাকা।

হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন  
 অফিসার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (শাখা-১)  
 ই-মেইলঃ dgmhrmd@sonalibank.com.bd  
 ☎ : ৯৫৫০৪২৬-৩৪

নং-এইচআরএমডি-ওএমডি/শাখা-১/১৪৭২৬

তারিখঃ ১৮ নভেম্বর, ২০১৮

**বিষয় : এ ব্যাংকের কর্পোরেট সংস্কৃতি।**

আমরা সকলেই কর্পোরেট সংস্কৃতি এর বিষয়ে অবগত আছি। প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের একটি নিজস্ব কর্পোরেট সংস্কৃতি থাকে যা সেই প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, সাংগঠনিক কাঠামো, কর্ম পরিবেশ, মূল্যবোধ, সামষ্টিক আচরণ ইত্যাদির প্রতিনিধিত্ব করে। একটি অসাধারণ কর্পোরেট সংস্কৃতি এর গুরুত্বপূর্ণ উপাদানসমূহের মধ্যে রয়েছে প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য (Vision & Mission) এবং এ সম্পর্কে সম্যক ধারণা, মানবসম্পদ, মূল্যবোধ (Values), অভ্যন্তর (Practices) এবং কর্মস্থল (Place)। প্রতিষ্ঠান তার ভিশন ও মিশন নির্দিষ্ট করতঃ তা অর্জনের নিমিত্ত নিজস্ব মূল্যবোধ নির্ধারণ করে মানব সম্পদকে অবহিত করে। মানব সম্পদ সে সকল মূল্যবোধকে ধারণ করে কর্মস্থলে তার যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে একটি অসাধারণ কর্পোরেট সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠা করতে পারেন।

দেশের বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংক সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর ভিশন হল দক্ষ, অজুর্জিতমূলক, প্রযুক্তি নির্ভর, সৃষ্টিশীল এবং জবাবদিহিমূলক ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রত্যয়ে নিবেদিত নেতৃত্ব প্রদানকারী ব্যাংক হিসেবে প্রতিষ্ঠা পাওয়া। এ ক্ষেত্রে আমাদের মিশন হল প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা; শুদ্ধাচার নীতির বাস্তবায়ন, সুশাসন সুসংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নের পাশাপাশি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন প্রচেষ্টায় অবদান রাখা। প্রতিষ্ঠানের কর্মী হিসেবে এ বিষয়ে আমরা সকলেই অবহিত আছি। এ ব্যাংক তার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে নৈতিকতা, বহুনিষ্ঠতা, ন্যায়পরায়নতা, উৎকর্ষতা, অঙ্গীকার, জবাবদিহিতা, স্বচ্ছতা, দলবদ্ধভাবে কার্য সম্পাদন, স্বনির্ভরতা এবং উদ্ভাবন ক্ষমতার প্রয়োগকে নিজস্ব মূল্যবোধ হিসেবে ধারণ করেছে। ব্যাংকের মিশন অর্জন করতে হলে আমাদের সকলকে বর্ণিত মূল্যবোধ ধারণ করে কাজে কর্মে তার প্রয়োগ করতে হবে। উল্লেখ্য, এ এখন আর শুধুমাত্র কাগজে কলমেই সীমাবদ্ধ নেই কর্মক্ষেত্রেও তার প্রয়োগ ইতোমধ্যে শুরু হয়েছে।

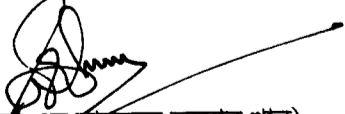
দেশের ব্যাংকিং সেক্টরে শীর্ষ স্থান অর্জনের নিমিত্ত দ্রুত গতিতে অগ্রসরমান এ ব্যাংকের অগ্রগতির ধারা অব্যাহত রাখার স্বার্থে আমাদের সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর মহোদয় নিরলস ভাবে কাজ করে যাচ্ছেন। একটি মান সম্মত কর্পোরেট সংস্কৃতি গড়ে তোলার লক্ষ্যে তাঁর গৃহীত পদক্ষেপসমূহের কয়েকটি নিম্নে উল্লেখ করা হলঃ

- বছরের শুরুতেই পদোন্নতি কার্যক্রম শুরুর মাধ্যমে পদোন্নতি কার্যক্রমে গতিশীলতা নিশ্চিতকরণ। পদোন্নতির জন্য প্রাথমিকভাবে যোগ্যতা অর্জনকারী প্রার্থীদের অন লাইন-এ মাধ্যমে তাদের সার্ভিস রেকর্ড দেখার সুযোগ প্রদান।
- দেশে-বিদেশে উচ্চতর প্রশিক্ষণ/কর্মশালায় অংশগ্রহণের জন্য মাঠ পর্যায়ে উচ্চ মাত্রায় সাফল্য অর্জনকারীদের নির্বাচন। কর্মক্ষেত্রে উচ্চ মাত্রায় সাফল্য অর্জনকারীদের প্রশংসাপত্র প্রদান।
- যুগের সাথে তাল মিলিয়ে প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহের Area of Operation পুনঃবিন্যাসসহ নতুনভাবে নামকরণ।
- নারী বান্ধব কর্মপরিবেশ সৃষ্টির লক্ষ্যে “সোনালী ছাতা” কর্মসূচীর প্রবর্তন। Golden Bail of Justice এর আওতায় ব্যাংকে সুবিচার প্রার্থী সকলের জন্য সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর এর সচিবালয়কে উন্মুক্তকরণ।
- ব্যাংকের মুখপাত্র হিসেবে বিভিন্ন ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর মহোদয়ের নিয়মিত উপস্থিতি।
- বিভিন্ন উৎসব ও পার্বণে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহক ও শুভানুধ্যায়ীদের মাঝে উপহার সামগ্রী ও মিষ্টি বিতরণ।
- ব্যাংকের কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objective) বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে ঋণ বিতরণ ও আদায়ে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় সংস্কারের মাধ্যমে প্রশাসনকে জবাবদিহিতার আওতায় আনয়ন। ঋণ মঞ্জুরি ও বিতরণে অনৈতিক চাপ দূরীকরণ।
- পদোন্নতি, বদলী ও নিয়োগের ক্ষেত্রে যোগ্য প্রার্থীগণকে পদোন্নতির জন্য বিবেচনা করার পাশাপাশি দক্ষতা ও মেধার ভিত্তিতে বদলী ও পদায়ন কার্যক্রম পরিচালন। HRM Automation কার্যক্রম শুরুকরণ।
- প্রযুক্তি নির্ভর আধুনিক মানসম্পন্ন গ্রাহক সেবা প্রদানের নিমিত্ত ব্যাংকের সকল শাখায় CBS পদ্ধতির বাস্তবায়ন।

এ ব্যাংকের মিশন ও ভিশন অর্জনের নিমিত্ত একটি উপযুক্ত কর্পোরেট সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠার জন্য নিজস্ব মূল্যবোধসমূহ বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছেন বিধায় ব্যাংকে ইতিবাচক পরিবর্তনের ধারা সর্বত্র দৃশ্যমান হয়েছে। এক্ষেত্রে সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারীর সক্রিয় অংশগ্রহণ অত্যন্ত জরুরী। আমরা সকলেই সোনালী পরিবারের গর্বিত অংশীদার। আমাদের ব্যক্তিগত অর্জন এবং সামাজিক অবস্থান এ প্রতিষ্ঠানের সফলতার সাথে ওতপ্রোতভাবে জড়িত। সকলের সম্মিলিত প্রয়াসের মাধ্যমে এ ব্যাংকে একটি মহান কর্পোরেট সংস্কৃতি গড়ে তোলা সম্ভব হলে তা নিশ্চিতভাবে ব্যাংকের ভিশন ও মিশন অর্জনে সহায়ক হবে।

এমতাবস্থায়, এ ব্যাংকে একটি মানসম্মত কর্পোরেট সংস্কৃতি গড়ে তোলার লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষীয় প্রচেষ্টায় নিজ নিজ অবস্থান থেকে সার্বিক সহযোগিতা প্রদানের নিমিত্ত সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে বর্ণিত মূল্যবোধ ধারণ করে কর্মক্ষেত্রে যথাযথভাবে দায়িত্ব পালনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হল। এ ক্ষেত্রে সংযুক্ত পরিশিষ্টে উল্লেখিত করণীসমূহ পরিপালনের জন্য সকলকে অনুরোধ করা হল।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

  
 (এ.কে.এম.সাজেদুর রহমান খান)  
 ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর

সংযুক্তি : পরিশিষ্ট ০১ পাতা।

**সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে অবহিতকরণের নির্দেশনাসহ বিতরণঃ**

জেনারেল ম্যানেজার/ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার/এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার/শাখা প্রধান  
 প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ/সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/স্থানীয় কার্যালয়, ঢাকা/বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট  
 শাখা, ঢাকা/রমনা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, বাংলাদেশ।



**সোনালী ব্যাংক লিমিটেড**  
**SONALI BANK LIMITED**  
প্রধান কার্যালয়  
মতিঝিল  
ঢাকা।

হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন  
অফিসার ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট (শাখা-১)  
ই-মেইলঃ dgmhrmd@sonalibank.com.bd  
☎ : ৯৫৫০৪২৬-৩৪

## পরিশিষ্ট

### কর্পোরেট সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠায় করণীয়সমূহ :

- ১) সময়মত অফিসে উপস্থিত হওয়া।
- ২) নিরবিচ্ছিন্ন গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকল্পে যথাসময়ে দুপুরের খাবার ও প্রার্থনা সম্পন্ন করা।
- ৩) কর্মস্থলে শিষ্টাচার বজায় রাখা।
- ৪) সার্ভিস রুল মেনে চলা।
- ৫) সততা, নিষ্ঠা, দক্ষতা ও কর্তব্য পরায়ণতার সহিত দায়িত্ব পালন করা।
- ৬) ভাল, সহযোগিতাপূর্ণ এবং পেশাদারী আচরণ করা।
- ৭) সেবার মনোভাব হৃদয়ে ধারণ পূর্বক হাসিমুখে গ্রাহক সেবা প্রদান করা।
- ৮) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে Thank You, Sorry এবং Please বলা।
- ৯) কাজ কর্মে ভুল হলে তা স্বীকার করা।
- ১০) তর্ক-বিতর্ক পরিহার করা ( তর্কে কেউ জেতে না)।
- ১১) ব্যাংক প্রাঙ্গণ পরিচ্ছন্ন রাখা।
- ১২) অন্যের আবেগ অনুভূতির সাথে একাত্ম হওয়ার চেষ্টা করা (Empathy)।
- ১৩) সক্রিয় শ্রবণ এর অভ্যাস করা (Active Listening)।
- ১৪) কেউ অভিযোগ করলে তাকে প্রথমেই বিষয়টি জানানোর জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে বাধা না দিয়ে মনোযোগের সাথে অভিযোগ শোনা।
- ১৫) গ্রাহক ও ব্যাংকের তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা।
- ১৬) ব্যাংকের উর্ধ্বতন, সমপর্যায়ের এবং অধঃস্তন সহকর্মীদের যথাযথভাবে সম্বোধন এবং তাদের সাথে যথাযথ আচরণ করা।
- ১৭) কার্য সম্পাদনে অহেতুক বিলম্ব পরিহার করা।
- ১৮) ভাল কাজের জন্য উৎসাহ ও সহযোগিতা প্রদান করা।
- ১৯) Team Sprit বজায় রাখার লক্ষ্যে Team Man হিসেবে কাজ করা।
- ২০) নিরাপত্তার বিষয়ে সচেতন থাকা।
- ২১) যথাযথ পোষাক (Formal Dress) পরিধান করা।
- ২২) সমাজে চলাফেরার ক্ষেত্রে ব্যাংকের সূনামের বিষয়ে সতর্ক থাকা।
- ২৩) গ্রাহকদের Sir হিসেবে সম্বোধন করার অভ্যাস করা।
- ২৪) গ্রাহকগণ আমাদের বেতন ভাতার যোগানদাতা। আমরা গ্রাহকের জন্য গ্রাহক আমাদের জন্য নয় এ রকম বোধ তৈরী করা।
- ২৫) অনিবার্য ক্ষেত্রে বিনীতভাবে দৃঢ়তার সাথে অপারগতা প্রকাশ করা।
- ২৬) স্বাস্থ্য সচেতনতা।

একটি প্রত্যাশিত কর্পোরেট সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠা শুধুমাত্র উপরোক্ত করণীয়সমূহের মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়। এ ক্ষেত্রে যুক্তি সংগতভাবে গ্রহণযোগ্য ও গঠনমূলক এবং শিষ্টাচার পরিপন্থী নয় এমন সকল বিষয়সমূহকে অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

