



প্রধান কার্যালয় ইস্তেহার নং-১৮২

তারিখঃ ০৮-০৪-২০১৫

জেনারেল ম্যানেজার
সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়/স্থানীয় কার্যালয়
সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস
বাংলাদেশ।

বিষয় : গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা বাস্তবায়ন প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

বাংলাদেশ ব্যাংকের ১৩.০৭.২০১৪ তারিখের ০১/২০১৪ সংখ্যক এফআইসিএসডি সার্কুলার এবং উক্ত সার্কুলার এর আওতায় প্রাপ্ত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" বিষয়ক পাইডলাইন এর ভিত্তিতে এই ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা" কর্তৃপক্ষীয় অনুমোদনক্রমে সকলের অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো।

২.০০ নীতিমালায় বর্ণিত বিষয়সমূহ যথাযথভাবে অনুধাবন করে তা পরিপালনের জন্য এ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ/স্থানীয় কার্যালয়/জিএম অফিস/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/কর্পোরেট শাখাসহ সকল শাখাকে পরামর্শ প্রদান করা হলো।

৩.০০ নীতিমালাতে বিস্তারিত বর্ণনা করা হলেও প্রধান কার্যালয়/জিএম অফিস/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/কর্পোরেট শাখাসহ সকল শাখার জন্য করণীয় কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ-

- গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সকল নির্দেশনাবলী যথাযথভাবে পরিপালন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে শাখায়/কার্যালয়ে প্রদর্শনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে।
- প্রত্যেক শাখায় একজন কর্মসূচী, স্মার্ট ও সদালাপী কর্মকর্তাকে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্কে নিয়োজিত করতে হবে। "গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক" লেখা সম্বলিত ষ্টিকার উক্ত কর্মকর্তার টেবিলে দৃশ্যমান হতে হবে।
- প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নীতিমালার সংযোজনী 'এ' অনুযায়ী শাখা/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/ জিএম অফিসে অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে।
- নীতিমালার সংযোজনী 'সি' মোতাবেক অভিযোগসমূহের মাসিক বিবরণী শাখাসমূহ পরবর্তী মাসের পাঁচ(০৫) তারিখের মধ্যে ৩ স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয় এবং প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয় তাদের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল শাখার ও নিজ কার্যালয়ের তথ্য একীভূত করে সাড়(০৭) তারিখের মধ্যে জিএম অফিসে এবং জিএম অফিসসমূহ তাদের নিয়ন্ত্রণাধীন সকল কার্যালয় ও নিজ কার্যালয়ের তথ্য একীভূত করে আট(০৮) তারিখের মধ্যে এই বিভাগে ই-মেইলের মাধ্যমে (.doc format) প্রেরণ নিশ্চিত করবে; যাতে করে এই বিভাগ কর্তৃক দশ(১০) তারিখের মধ্যে একীভূত বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকের এন্টারপ্রাইজ ডাটা ওয়ারহাউজ (ইডিডব্লিউ) পোর্টালে আপলোড করা যায়। উল্লেখ্য যে, কোন মাসে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য না থাকলেও "নীল বিবরণী" প্রেরণ করতে হবে।
- গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতিগত দুর্বলতা পর্যালোচনা এবং উক্ত দুর্বলতা নিরসনকল্পে প্রধান কার্যালয়/ জিএম অফিস/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয় পর্যায়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা সভার আয়োজন করতে হবে।

৪.০০ উক্ত নীতিমালায় বর্ণিত পরিপালনীয় বিষয়ে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত কোন ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ও সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বিষয়ে কোন ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে ডিজিটাল ডিভিশনের সাথে যোগাযোগ করার জন্য পরামর্শ প্রদান করা হলো।

৫.০০ সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস-কে তাদের নিয়ন্ত্রণাধীন বিভাগ/প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয়/কর্পোরেট শাখা/ট্রেনিং ইনস্টিটিউটসহ সকল শাখায় ইস্তেহার ও তদসংযুক্ত নীতিমালাটি প্রাপ্তি ও পরিপালন নিশ্চিত করার ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পরামর্শ প্রদান করা হলো।

আপনাদের বিশ্বস্ত

(মোঃ কাফিল উদ্দিন)
এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার

D:\HVCDIC_Cell\stehar.docx

(এস. এইচ. এস, আবু জাফর)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার