



সোনালী ব্যাংক পিএলসি

বিশ্বস্ত ও স্মার্ট

নং-এইচআরডিডি/৩৯৯/২৮৯৯

তারিখ : ০৪ পৌষ, ১৪৩০
১৯ ডিসেম্বর, ২০২৩

সভার বিজ্ঞপ্তি (সংশোধিত)

আগামী ২১ ডিসেম্বর, ২০২৩ তারিখ বৃহস্পতিবার বিকাল ৩:৩০ ঘটিকায় জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা এর সম্মেলন কক্ষে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের সভা (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩ কোয়ার্টার) ও গণশুনানি অনুষ্ঠিত হবে।

২.০০: উক্ত সভায় প্রধান কার্যালয় হতে নিম্নোক্ত নির্বাহীবৃন্দ অংশগ্রহণ করবেন :

- ১। জনাব মীর মোফাজ্জল হোসেন, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর-২, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। জনাব মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী, জেনারেল ম্যানেজার (এইচআর) ও শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট।
- ৩। জনাব বীথি আক্তার, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (এইচআরডিডি) ও বিকল্প শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট।

৩.০০: সভার আলোচ্যসূচি :

- ১। ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ে পর্যালোচনা।
- ২। অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে গণশুনানি।
- ৩। বিবিধ।

৪.০০: উক্ত সভায় জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা এর আওতাধীন বিভিন্ন শাখার ঋণ সুবিধাভোগী, আমানতকারী ও অন্যান্য সুবিধাভোগী কমপক্ষে ১৫ জন অংশীজন এবং সংশ্লিষ্ট শাখার ম্যানেজারের উপস্থিতি নিশ্চিতকরণসহ সভার প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি গ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

(মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী)

জেনারেল ম্যানেজার

ও শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট, প্রধান কার্যালয়

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১। জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা।
- ২। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রিন্সিপাল অফিস, মীরপুর, ঢাকা/ গাজীপুর/ মানিকগঞ্জ/ টাঙ্গাইল।
- ৩। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, উত্তরা মডেল টাউন কর্পোরেট শাখা, ঢাকা।
- ৪। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, পাবলিক রিলেশনস ডিভিশন, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা [উক্ত সভা আয়োজনের প্রমাণক হিসেবে ছবি তোলায় জন্য একজন কর্মকর্তাকে প্রেরণের অনুরোধসহ]।
- ৫। পিএস-টু-ডিএমডি-২, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৬। অফিস কপি।

জেনারেল ম্যানেজার

www.sonalibank.com.bd	হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়: ৩৫-৪২, ৪৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ডিজিএম: ০২২২-৩৩৮৮১৭৫, পিএবিএক্স: ৯৫৫০৪২৬-৩১, ৩৩, ৩৪, এক্সটেনশন: ২০২৫, ৩২৪৬, ৩২৫১, ৩২৫২ ইমেইল: dgmhrdd@sonalibank.com.bd	ফটলাইন: ১৬৬৩৯, +৮৮০৯৬১০০১৬৬৩৯
-----------------------	--	----------------------------------

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) কর্মপরিকল্পনা এর অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩ ত্রৈমাসিকের কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে ২য় সভা ও গণশুনানীর কার্যবিবরণী।

- প্রধান অতিথি : জনাব মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী, জেনারেল ম্যানেজার (এইচআর), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- বিশেষ অতিথি : জনাব বীথি আক্তার, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (এইচআরডিডি) ও বিকল্প শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট।
- সভাপতি : জনাব মোঃ আরশাদ হোসেন, জেনারেল ম্যানেজার, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা।
- তারিখ : ২১.১২.২০২৩, বৃহস্পতিবার।
- আয়োজনে : সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা।
- উপস্থিতি : সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা ও এর আওতাধীন প্রিন্সিপাল অফিস, মিরপুর, ঢাকা, প্রিন্সিপাল অফিস, গাজীপুর ও প্রিন্সিপাল অফিস, টাঙ্গাইল এর আওতাধীন বিভিন্ন শাখার গ্রাহকসহ প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন পর্যায়ের নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দ (সংলগ্নী- 'ক')।

সভার প্রারম্ভে সভাপতি জনাব মোঃ আরশাদ হোসেন, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ, ঢাকা উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার শুরুতে তিনি উপস্থিত প্রধান অতিথি, বিশেষ অতিথি, প্রধান কার্যালয় ও তার কার্যালয়ের উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানানোসহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রণাধীন শাখার সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দকে অংশীজন হিসেবে গণশুনানীতে উপস্থিত হওয়ার জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।

তিনি বলেন, আজকে সারাদেশে ২০টি মডেল শাখা উদ্বোধন করা উপলক্ষ্যে আজকের প্রধান অতিথি জনাব মীর মোফাজ্জল হোসেন, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর সভায় উপস্থিত হতে পারেননি। জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-নর্থ এর আয়োজনে জাতীয় শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অংশীজনের অংশগ্রহণে গণশুনানী অনুষ্ঠান প্রিন্সিপাল অফিস, গাজীপুর ও প্রিন্সিপাল অফিস, মিরপুরের আওতাধীন শাখাসমূহের গ্রাহকগণের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত হচ্ছে। সোনালী ব্যাংক দেশের সর্ববৃহৎ বাণিজ্যিক ব্যাংক। এ ব্যাংকের গ্রাহক সংখ্যা, আমানতের পরিমাণ ও ব্যবসায়িক পরিধি অন্যান্য অনেক ব্যাংকের চেয়ে অনেক বেশি। তিনি উল্লেখ করেন যে, গ্রাহকগণ ব্যাংকের মূল চালিকাশক্তি। আমরা গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী শাখায় সেবার মান বৃদ্ধি ও পরিবেশ উন্নত করা ব্যবস্থা গ্রহণ করেছি। প্রতিনিয়ত অন্যান্য ব্যাংকের প্রদত্ত সেবার মানের সাথে প্রতিযোগিতা করে গ্রাহকগণকে উন্নত সেবা প্রদান করার জন্য আমরা চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছি। আমাদের বিশ্বাস গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি পেলে ব্যাংকের উন্নতিসহ দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন সাধিত হবে। তিনি আবারও গণশুনানীতে অংশগ্রহণকারীদের ধন্যবাদ জানিয়ে তার বক্তব্য শেষ করেন।

২.০০: সভায় প্রধান কার্যালয়ের হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট বীথি আক্তার উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও কৃতজ্ঞতা জানিয়ে আলোচনা শুরু করেন। তিনি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর প্রেক্ষাপট ও কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত আকারে সভায় উপস্থাপন করেন। “সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল” শিরোনামে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ২০১২ সালে অনুমোদিত হয়। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ‘সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা’ এবং অভিলক্ষ্য ‘রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা’। APA - Annual Performance Agreement বাস্তবায়নের একটি সূচক



হচ্ছে এই জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন। প্রধান কার্যালয়ে ৫টি কমিটির মাধ্যমে APA তে উল্লেখিত আবশ্যিক কর্ম-পরিকল্পনাসমূহ বাস্তবায়ন করা হয়ে থাকে। এর মধ্যে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ক একটি কমিটির দায়িত্ব হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ওপর ন্যস্ত। এই পরিকল্পনার একটি অংশ হচ্ছে সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের অংশগ্রহণে মতবিনিময় বা আলোচনা সভার আয়োজন করা। তিনি উল্লেখ করেন যে, এ সভায় সিটিজেন চার্টার, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং তথ্য অধিকার আইন সম্পর্কে আলোচনা করা হবে। তিনি উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকদেরকে বর্তমানে সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে কোনো সমস্যা, অভিযোগ বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা উপস্থাপন করার জন্য অনুরোধ জানান। আজকের এ সভায় সকলের উপর অর্পিত দায়িত্ব সঠিকভাবে পালন করছে কিনা, সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী গ্রাহকরা সকল সেবা সঠিকভাবে পাচ্ছে কিনা বা সেবা গ্রহণে কোনো সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে কিনা এবং বর্তমানে সার্ভিস আরও উন্নত ও গতিশীল করা যায় কিনা তা নিয়ে সম্মানিত গ্রাহকদের সাথে আলোচনা করা হবে। অংশীজনের পরামর্শ নিয়ে ব্যাংকিং সকল কার্যক্রম (আমানত সংগ্রহ, ঋণ প্রদান, অন্যান্য সেবা) কিভাবে গ্রাহক বান্ধব করা যায় তা নিয়ে আলোচনা করাসহ সমস্যা সমাধানে অংশীজনের মূল্যবান মতামত সাদরে গ্রহণ করা হবে।

৩.০০: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের নিমিত্তে অংশীজনের অংশগ্রহণে আয়োজিত সভায় গ্রাহকদের বক্তব্য নিম্নরূপ:

৩.১। সোনালী ব্যাংক পিএলসি, মিরপুর শিল্প এলাকা শাখা, ঢাকা এর ঋণগ্রহীতা গ্রাহক ও অনন্যা শাড়ী কর্ণার এর প্রোপ্রাইটর জনাব আমির হোসেন বলেন যে, তিনি মনে করেন বছরে এক বা দুই বার গ্রাহকদের সাথে মতবিনিময় করা হলে গ্রাহকরা তাদের সুবিধা-অসুবিধার বিষয়গুলো নিয়ে ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করতে পারবেন। মিরপুর মোহাম্মাদীয়া মার্কেটের সেক্রেটারি হিসেবে তিনি অনেককে সোনালী ব্যাংক পিএলসি এর মিরপুর শিল্প এলাকা শাখায় গ্রাহক হতে উদ্বুদ্ধ করেছেন। তিনি শাখার কর্মকর্তাদের ব্যবহারে সন্তুষ্ট। তিনি মার্কেটের একটা ফান্ড এর এফডিআর করেছেন। তবে তিনি একটা সমস্যা উল্লেখ করে বলেন যে, তার কারেন্ট অ্যাকাউন্টে (লোন অ্যাকাউন্টে) লেনদেনের এসএমএস আসে না। এসএমএস অ্যালাট সেবা আরও ভালো হলে গ্রাহকের সুবিধা হতো। তিনি ব্যাংকের আরও উন্নতি কামনা করেন।

তার বক্তব্যের প্রেক্ষিতে জেনারেল ম্যানেজার, জিএম অফিস, ঢাকা-নর্থ জনাব মোঃ আরশাদ হোসেন প্রধান কার্যালয়ের আইটি ডিভিশনের সাথে সমস্যার বিষয়টি উল্লেখ করে সমাধানের ব্যবস্থা নিবেন মর্মে গ্রাহককে আশ্বস্ত করেন।

৩.২। সোনালী ব্যাংক পিএলসি, মিরপুর সেকশন-১ শাখা, ঢাকার ঋণগ্রহীতা গ্রাহক তাওসিফ বেনারশির প্রোপ্রাইটর এবং মিরপুর বেনারশি পল্লীর সভাপতি জনাব কলিম উদ্দিন বলেন যে, তিনি ৮ বছর ধরে এ শাখার গ্রাহক। তার সিসি (হাইপো) ঋণের পরিমাণ ১.০০ কোটি টাকা। তিনি শাখার সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং শাখার ম্যানেজার গ্রাহকের সকল বিষয়ে আন্তরিক মর্মে উল্লেখ করেন। তিনি শাখার ইন্টেরিয়র ডিজাইন, লাইটিং ব্যবস্থা খুব একটা ভালো না এবং বিশেষ করে এসি না থাকায় গরমের দিনে খুব কষ্ট হয় মর্মে উল্লেখ করে শাখার সাজসজ্জায় পরিবর্তন করাসহ লাইটিং ও এসির ব্যবস্থা করার অনুরোধ জানান। শাখার পরিবেশ উন্নত হলে আরও স্বস্তিতে তারা ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারবেন মর্মে মত প্রকাশ করেন।

তার বক্তব্যের প্রেক্ষিতে সভাপতি মহোদয় বিষয়টি কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করবেন মর্মে আশ্বাস দেন। শাখায় এসি লাগানোর বিষয়ে ম্যানেজার বলেন-রাশিয়া-ইউক্রেন যুদ্ধের কারণে কৃচ্ছতা সাধনের জন্য এসি লাগাতে বিলম্ব হচ্ছে। তবে খুব অল্প সময়ের মধ্যে এসি লাগানোসহ পরিবেশ আরও উন্নত করা হবে মর্মে আশ্বাস দেন।

- ৩.৩। মিরপুর সেকশন-১ শাখা, ঢাকার গ্রাহক এবং যমুনা হোটেল এন্ড রেস্টুরেন্ট এর প্রোপ্রাইটর জনাব কাজী রায়হান তপন বলেন যে, তিনি ২০২১ সালে এ শাখায় কারেন্ট অ্যাকাউন্ট ওপেন করেন। তিনি শাখায় কিউ-ম্যানেজমেন্ট চালু করার এবং শাখার অভ্যন্তরীণ পরিবেশ উন্নত করার পরামর্শ দেন।
- ৩.৪। মিরপুর সেকশন-১ শাখা, ঢাকা'র গ্রাহক এবং টোকিও ট্রাভেলস ইন্টারন্যাশনাল এর প্রোপ্রাইটর জনাব মোঃ আঃ সান্তার খোকন বলেন যে, এ শাখার গ্রাহকের সংখ্যা অনেক হওয়ায় বেশি ভিড়ের কারণে সেবা পাওয়া কষ্টকর হয়। পরিচিত কাস্টমার হলে লাইন ছাড়া দ্রুত সেবা নিয়ে চলে যায়। এক্ষেত্রে কিউ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম হলে সব কাস্টমার সমান সেবা পেত এবং সেবা প্রদানে শৃংখলা আসতো। অনেক ব্যবসায়ী সোনালী ব্যাংক হতে লোন সুবিধা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক। কিন্তু লোন প্রসেসিং ব্যবস্থা কিছুটা সময়সাপেক্ষ এবং জটিল হওয়ায় গ্রাহকরা এ ব্যাংক থেকে লোন নিতে অনীহা প্রকাশ করেন। লোন প্রসেসিং ব্যবস্থা আরও দ্রুত এবং সহজ করার জন্য তিনি অনুরোধ জানান।
- ৩.৫। মিরপুর সেকশন-১ শাখার গ্রাহক জনাব আশিকুর পলাশ একজন গার্মেন্টস ব্যবসায়ী। তিনি বলেন যে, মিরপুরে কোনো এডি শাখা নেই। তাই তিনি ফরেন এক্সচেঞ্জ ব্যবসা বিশেষ করে কোনো এলসি খুলতে পারেন না। তিনি গোপালগঞ্জ ও পাচুরিয়া শাখার সেবা গ্রহণ করতে গিয়ে লাঞ্চ টাইমে ক্যাশ কাউন্টার বন্ধ পেয়েছিলেন মর্মে তার অভিজ্ঞতা বর্ণনা করেন। সেখানে দুপুর ১টা বাজলেই শাখার ক্যাশ কাউন্টার বন্ধ থাকে। তিনি বলেন গ্রাহকরা নিরবচ্ছিন্ন সেবা চান। বিশেষ করে ঢাকার বাইরে থেকে অন-লাইনে টাকা আনতে গেলে লাঞ্চ টাইমে সেবা পাওয়া যায় না। এ বিষয়ে তিনি প্রধান কার্যালয়ের কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন।
- ৩.৬। পল্লবী শাখার গ্রাহক জনাব জাহাঙ্গীর হোসেন, প্যারামাউন্ট ট্রেড কর্পোরেশন উল্লেখ করেন যে, তিনি অনলাইন ব্যাংকিং এ অভ্যস্ত। ই-ওয়ালেটে কারেন্ট একাউন্টে (লোন অ্যাকাউন্ট) লেনদেন করা যায় না। লোন ও কারেন্ট একাউন্টে লেনদেনে মাঝে মাঝে এসএমএস আসে না মর্মে উল্লেখ করেন। শাখাটি ৩য় তলায় অবস্থিত বিধায় বয়স্ক গ্রাহকদের শাখায় হেটে উঠতে কষ্ট হয়। তাই বয়স্ক গ্রাহকদের উঠা-নামার স্বার্থে তিনি শাখায় লিফট লাগানোর পরামর্শ দেন।
তার বক্তব্যের প্রেক্ষিতে জিএম, ঢাকা-নর্থ লিফটের সমস্যা দ্রুততম সময়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশ প্রদান করেন।
- ৩.৭। মিরপুর সেকশন-১ শাখার রেমিট্যান্স গ্রাহক জনাব তানজিলা আক্তার রুনা বলেন যে, আগে সরকারি ব্যাংক সম্পর্কে বিরূপ ধারণা ছিল। বর্তমানে তিনি নিজে সোনালী ব্যাংক থেকে ফরেন রেমিট্যান্স নিচ্ছেন। অন্যান্য পরিচিতজনদেরও এ ব্যাংকের সেবা গ্রহণ করার জন্য উদ্বুদ্ধ করছেন মর্মে তিনি উল্লেখ করেন।
- ৩.৮। জনাব খসরুল আলম প্রিন্স, এ ব্যাংকের পল্লবী শাখা, ঢাকা'র গ্রাহক। তিনি বলেন, ১৯৯২ সাল হতে এ শাখার গ্রাহক। শাখার প্রথম আরটিজিএস তিনিই করেন। তিনি পাট ও পাটজাত দ্রব্যের ব্যবসা করেন। তিনি প্রায় ১০০ জন গ্রাহককে এ শাখায় নিয়ে এসেছেন। কিন্তু মফস্বল এর বিভিন্ন শাখা হতে অনলাইনে টাকা নিয়ে আসতে সমস্যা হয়। অনলাইনে টাকা পাঠানোর পর জমা (নগদ/ট্রান্সফার) ভাউচারের অথরাইজেশনে বিলম্ব হয় মর্মে উল্লেখ করেন। তিনি ক্যাশ কাউন্টারে টোকেন সিস্টেম চালুর পরামর্শ দেন। এবিবি কমিশন এর প্রক্রিয়া সহজ করার পরামর্শ প্রদান করে তিনি বলেন যে, অনলাইনে কমিশন রেট কম হলে ভালো হয়। আর মিরপুরে একটা এডি শাখা খোলা খুব জরুরি। সোনালী ব্যাংকের কোনো এডি শাখা না থাকায় ফরেন এক্সচেঞ্জ ব্যবসা করতে সমস্যা হয় বিধায় তাদের প্রাইভেট ব্যাংকে যেতে হয়। এ এলাকায় এডি শাখা থাকলে তারা সকল ব্যবসা সোনালী ব্যাংকে করতে পারতেন মর্মে উল্লেখ করেন।

- ৩.৯। জনাব মুজাহিদুল ইসলাম, মুহিব কর্পোরেশন এ ব্যাংকের বেগম রোকেয়া সরণি শাখার গ্রাহক। তিনি উল্লেখ করেন যে, ২০১১ সালে দিনাজপুরে নিজ এলাকায় ব্যবসার জন্য ঋণ নেওয়ার চেষ্টা করেছেন। কিন্তু এলাকা হতে ঋণ পাননি। পরবর্তীতে নিজস্ব অর্থায়নে ব্যবসা শুরু করেন। করোনা মহামারির সময়ে তিনি ৪টি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ব্যক্তিগত লোন নিয়ে ব্যবসা টিকিয়ে রেখেছেন। তিনি স্কুল ইউনিফর্ম ও ম্যাটেরিয়াল সাপ্লাই দেন। এ শাখা হতে নিজস্ব ফ্ল্যাটের বিপরীতে তিনি ৩০ লক্ষ টাকা ঋণ নিয়েছেন যা সর্বশেষ ২২.০৯.২০২২ তারিখে নবায়ন হয়েছে। বর্তমানে শাখায় ভাল সার্ভিস পান। তিনি ই-ওয়ালেট এ কারেন্ট অ্যাকাউন্টের সার্ভিস দ্রুত চালু করার পরামর্শ এবং লোন একাউন্টের চেক অন্য শাখায় ক্যাশ করার ব্যবস্থা চালু করার পরামর্শ দেন। জিএম মহোদয় বিষয়টি উর্ধ্বতন সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সাথে আলাপ করে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন মর্মে আশ্বাস দেন।
- ৩.১০। হেমায়েতপুর শাখার গ্রাহক ও মাই চয়েস দোকানের মালিক জনাব তানজিন আলম নাহিদ এ ব্যাংকের একজন ঋণগ্রহীতা গ্রাহক। তার গৃহীত সিসি (হাইপো) লোন এর পরিমাণ ৮ লক্ষ টাকা। তিনি চামড়া জাত পণ্যের ব্যবসা করেন। ব্যবসায়িক লেনদেনে তিনি সন্তুষ্ট বলে জানান। তিনি হেমায়েতপুরে এটিএম বুথ চালু করার দাবি জানান।
- ৩.১১। মিরপুর ক্যান্টনমেন্ট শাখা, ঢাকার গ্রাহক ও মেসার্স বন্ধু এন্টারপ্রাইজ এর প্রোপ্রাইটর জনাব আবু হানিফ বলেন যে, তার গৃহীত সিসি (হাইপো) ঋণসুবিধার পরিমাণ ২৫ লক্ষ টাকা। তিনি উল্লেখ করেন যে, শাখার পরিবেশ ভালো এবং কর্মকর্তাদের ব্যবহার ও সেবা সন্তোষজনক।
- ৩.১২। এ ব্যাংকের উত্তরা মডেল টাউন কর্পোরেট শাখা, ঢাকা'র গ্রাহক এবং রিয়াজ এন্টারপ্রাইজ এর মালিক জনাব মোঃ রিয়াজ উদ্দিন বলেন যে, তিনি রড-সিমেন্টের ব্যবসায় নিয়োজিত রয়েছেন। এ ব্যাংক থেকে ঋণ নিয়ে তার ব্যবসায় অনেক উন্নতি করেছেন। যার কারণে তিনি আর্থিকভাবে এখন বেশ স্বচ্ছল। তিনি লোন একাউন্টের চেক অন্য শাখায় ক্যাশ করার ব্যবস্থা চালু করার অনুরোধ জানান।
- ৩.১৩। স্টেশন রোড শাখা, টংগী, গাজীপুর এর গ্রাহক ও আখি ফ্যাশন এর প্রোপ্রাইটর জনাব আনোয়ার হোসেন তার বক্তব্যে উল্লেখ করেন যে, তিনি ২০০৭ সাল হতে শাখার গ্রাহক। তিনি এসিআই ও মোল্লা সন্ট এর ডিলার। ১২ লক্ষ টাকা থেকে শুরু করে পরবর্তীতে ২০২২ সালে ৩২ লক্ষ লোন নিয়েছেন। তিনি শাখার ম্যানেজার ও কর্মকর্তাদের নিকট থেকে ভালো সেবা পান। তবে শাখায় পর্যাপ্ত স্পেস নেই। শাখার স্পেস বৃদ্ধি করাসহ শাখায় এসি লাগানো এবং বাহ্যিক পরিবেশ উন্নত করার পরামর্শ দেন।
- ৩.১৪। জনাব মোঃ বাহাউদ্দিন এ ব্যাংকের পল্লবী শাখা, ঢাকার গ্রাহক বলেন যে, তিনি ২০০৭ সালে থেকে গ্রাহক। তার সিসি (হাইপো) ঋণসুবিধার পরিমাণ ১০ লক্ষ টাকা, মর্টগেজ প্রপার্টির মূল্য আনুমানিক ১ কোটি টাকা। তিনি ঋণ নবায়ন প্রক্রিয়া আরও সহজ করার পরামর্শ দেন।
- ৩.১৫। বেগম রোকেয়া সরণি শাখা, ঢাকা'র শাখার গ্রাহক ও অবেষা বুটিক এর প্রোপ্রাইটর জনাব শামীম আরা তার বক্তব্যে উল্লেখ করেন যে, তিনি এ ব্যাংক হতে ২ লক্ষ টাকা সিসি(হাইপো) ঋণ গ্রহণ করেছেন। বর্তমানে তার ঋণের পরিমাণ ৩ লক্ষ টাকা। তিনি নারী উদ্যোক্তাদের জন্য মর্টগেজ/গ্যারান্টর ছাড়া ঋণসুবিধা কামনা করেন। কারণ হিসেবে তিনি উল্লেখ করেন যে, নারীদের অনেকেরই নিজ নামে কোনো প্রোপার্টি থাকে না। স্বামীকে গ্যারান্টর করার বিষয়ে বাধ্যবাধকতা থাকার বিষয়টি নিয়ে তিনি অসন্তুষ্ট প্রকাশ করেন। তার মতে তিনি নিজে ব্যবসা করেন, তার ব্যবসার অবস্থা বিবেচনা করে ব্যাংক লোন দিবে। লোনের জন্য স্বামীর সম্মতি/গ্যারান্টর জন্য লোন নেয়া কেনো বাধ্যগ্রস্ত হবে।

৪.০০: সভার প্রধান অতিথি জনাব মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী, জেনারেল ম্যানেজার (এইচআর), সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ও প্রধান কার্যালয়স্থ নৈতিকতা কমিটির ফোকাল পয়েন্ট সম্মানিত গ্রাহকদের শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করেন। তিনি বিজয়ের মাসে সবাইকে বিজয় দিবসের শুভেচ্ছা জানিয়ে বলেন যে, শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার জন্য আমাদের স্বাধীনতা আন্দোলন হয়েছিল এবং বিজয় অর্জিত হয়েছিল। সরকার ২০১২ সালে সততা এবং দুর্নীতি বিরোধী সংস্কৃতি চালু করার জন্য জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। তিনি বলেন শুদ্ধাচার বলতে আর্থিক সততা (Financial Integrity) এবং পেশাগত সততা (Professional Integrity) কে বোঝায়। তিনি বলেন, শুদ্ধাচার হলো সততা ও নৈতিকতা প্রভাবিত আচরণ। একজন ভাল মানুষ অন্যায় করতে পারে না। এজন্য মনোবল দৃঢ় থাকা প্রয়োজন। মানুষকে সঠিক পথে নিয়ে আসার জন্য সকল ধর্মে ভালো কথা ভালো আচরণের কথা বলা হয়েছে। পৃথিবীর শুরু থেকে মানুষকে সত্য করার জন্য ধর্ম এসেছে। মানুষ সত্য হয়ে সত্যতাকে এগিয়ে নেবে। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে আর্থিকভাবে সং থাকার পাশাপাশি সঠিক সময়ে অফিসে আসা, অর্পিত অফিসিয়াল দায়িত্ব সঠিকভাবে পালন করা, কোনো কাজ পেন্ডিং না রাখা, সহকর্মী ও গ্রাহকগণের সাথে সহযোগিতামূলক ও ভালো ব্যবহার করা সবকিছুই নৈতিকতার মধ্যে পড়ে। তিনি বলেন যে, পোশাকে স্মার্ট এর পাশাপাশি সেবা প্রদানেও আন্তরিক ও দায়িত্ববান হতে হবে।

তিনি আরও বলেন স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে অংশীদার হিসেবে সোনালী ব্যাংকও বসে নেই। সোনালী ব্যাংক এখন অতীতের যে কোনো সময়ের চেয়ে অনেক বেশি স্মার্ট। এজন্য আমাদের স্লোগান পরিবর্তন করে “বিশ্বস্ত ও স্মার্ট” করা হয়েছে। সোনালী ব্যাংক ইতোমধ্যে ই-সেবা, ই-ওয়ালেট, কিউআর কোড (QR Code), কল সেন্টার ইত্যাদি ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা চালু করেছে, যার ফলে সোনালী ব্যাংকের গ্রাহকগণ ঘরে বসেই বিভিন্ন ধরনের ব্যাংকিং সেবা নিতে পারেন। এছাড়াও সুদূর আমেরিকা থেকে ঘরে বসে রেমিট্যান্স প্রেরণের জন্য ‘সোনালী এক্সচেঞ্জ মোবাইল অ্যাপ’ চালুসহ সোনালী ব্যাংক Taka Pay কার্ড চালু করেছে; যার ফলে আমাদের বিদেশি কার্ডের নির্ভরতা হ্রাস পাবে এবং বৈদেশিক মুদ্রার সাশ্রয় হবে। তিনি উপস্থিত গ্রাহকদেরকে সোনালী ব্যাংকের Brand Ambassador অর্থাৎ শুভেচ্ছা দূত হিসেবে আখ্যায়িত করে তাদের বন্ধু-বান্ধব, পরিবার-পরিজন ও আত্মীয়-স্বজনদের মাঝে সোনালী ব্যাংকের বিভিন্ন ধরনের ডিজিটাল সেবা সম্পর্কে প্রচার করার জন্য আহ্বান জানান।

পরিশেষে গণশুনানীতে স্বতস্কৃত অংশগ্রহণের জন্য সম্মানিত গ্রাহকদেরকে ধন্যবাদ জানান এবং জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা-নর্থ, ঢাকাসহ উপস্থিত সকল নির্বাহী ও কর্মকর্তাকে সুন্দর আয়োজনের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে গ্রাহকদের ব্যবসায়িক সমৃদ্ধি ও ভবিষ্যতে ব্যাংকের পূর্ণ সহযোগিতা অব্যাহত রাখার প্রত্যয় ব্যক্ত করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী)

জেনারেল ম্যানেজার

ও

ফোকাল পয়েন্ট, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



