



রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

RUPALI BANK LIMITED



মুজিববর্ষের
প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

বন্দরবাজার শাখা, সিলেট

ফোন: ০২-৯৯৬৬৩২৪১৯, ইমেইল: br-1818@rupalibank.org

সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি: জনাব নিশি মোহন নাথ, এসপিও (ব্যবস্থাপক), রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বন্দরবাজার শাখা, সিলেট।

সভার তারিখ ও সময়: ১৬ মার্চ ২০২৩, সকাল ১২.০০ ঘটিকা।

সভার স্থান: রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বন্দরবাজার শাখা, সিলেট।

প্রধান অতিথি: জনাব মো: ফজলুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান (দায়িত্বপ্রাপ্ত), বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

বিশেষ অতিথি: জনাব মোহাম্মদ মিল্লাত হোসেন, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

জনাব মোহাম্মদ আশরাফ হোসেন, সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও জোনাল ম্যানেজার, জোনাল অফিস, সুনামগঞ্জ।

জনাব কামাল উদ্দিন আহম্মেদ, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট।

জনাব এস. এম. জোনায়েদ হাসান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, মিরাবাজার কর্পোরেট শাখা, সিলেট।


উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দ: স্টেকহোল্ডারগণ ও রূপালী ব্যাংক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ (হাজিরা সংযুক্ত)

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত ও করণীয়
০১	সঞ্চয়ী ও চলিত হিসাব, সঞ্চয়ী আমানত, মাসিক সঞ্চয়ী স্কিম, এসএনডি হিসাব খোলা প্রসঙ্গে	সভায় বিভিন্ন প্রকার হিসাবের সুবিধা নিয়ে আলোচনা করা হয় এবং গ্রাহকদের হিসাব খোলার জন্য উৎসাহিত করা হয়।	বিভিন্ন ধরনের হিসাব খোলার জন্য সার্বক্ষণিক একজন অফিসার নিয়োজিত রয়েছে।
০২	প্রবাসী রেমিট্যান্স সুবিধা বৃদ্ধি ও তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান	কিভাবে রেমিট্যান্স সুবিধা বৃদ্ধি করা যায় এবং গ্রাহক শাখায় রেমিট্যান্স সেবা গ্রহণ করতে এসে কি কি সমস্যার সম্মুখীন হন এবং কি ধরনের কৌশল গ্রহণ করলে তা উত্তরণ সম্ভব সেসব বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সার্বক্ষণিক রেমিট্যান্স সেবা প্রদানের জন্য একজন অফিসার নিয়োজিত রয়েছে।
০৩	অটোমেটেড ট্রেজারী চালান প্রসঙ্গে	সভায় সরকারী ট্রেজারী চালান বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। উল্লেখ্য বর্তমানে ট্রেজারী চালান ব্যাপক পরিসরে চালু রয়েছে।	বিভিন্ন খাতে (পাসপোর্ট ফি, আয়কর, ভ্যাট) জমা নেয়া ও চালান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় এবং চালান প্রদান করার জন্য একজন অফিসার নিয়োজিত রয়েছে।
০৪	সহায়ক জামানতবিহীন এসএমই লোন প্রদান প্রসঙ্গে	সর্বাধিক গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে Credit Guarantee Scheme এর আওতায় ন্যূনতম ৫.০০ লক্ষ টাকার সহায়ক জামানতবিহীন এসএমই লোন প্রদান বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।	সহায়ক জামানতবিহীন এসএমই লোন প্রদান করার জন্য জোনাল অফিস, সিলেট, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট ও প্রধান কার্যালয় এর সাথে প্রয়োজনীয় পত্র যোগাযোগ করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত ও করণীয়
০৫	RTGS & EFT সেবা দ্রুতকরণ প্রসঙ্গে	গ্রাহক চাহিদার প্রেক্ষিতে RTGS & EFT সেবা দ্রুততম সময়ে কিভাবে নিশ্চিতভাবে প্রদান করা যায় তা আলোচনা করা হয়েছে।	ক. শাখার সম্মানিত গ্রাহকদের চাহিদার প্রেক্ষিতে RTGS & EFT সেবা দ্রুততম সময়ে প্রদান করতে একজন অফিসার নিয়োজিত রয়েছে। খ. RTGS & EFT করতে গেলে সফটওয়্যারে প্রাপক শাখার গ্রাহকের নাম, একাউন্ট নাম্বার দেখা যায় না এক্ষেত্রে অনেকটা অনিশ্চিতভাবেই RTGS & EFT করতে হয় ফলে জটিলতা দেখা যায়। এই সমস্যা থেকে উত্তরণের জন্য কর্তৃপক্ষকে জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
০৬	ইন্টারনেট ব্যাংকিং চালু, এটিএম বুথ স্থাপন এবং Q-Pay Apps ব্যবহার প্রসঙ্গে	গ্রাহক চাহিদার প্রেক্ষিতে সভায় ইন্টারনেট ব্যাংকিং চালু, এটিএম বুথ স্থাপন এবং এটিএম কার্ড ভিত্তিক Q-Pay Apps ব্যবহার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং চালু, বন্দরবাজার শাখার এটিএম বুথ স্থাপন এবং গ্রাহকদেরকে Q-Pay Apps ব্যবহার সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
০৭	সঞ্চয় অধিদপ্তরের সঞ্চয়পত্র চালু প্রসঙ্গে	সঞ্চয় অধিদপ্তরের বিভিন্ন ধরনের সঞ্চয়পত্র কিম চালু করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	সর্বাধিক গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে সঞ্চয় অধিদপ্তরের সঞ্চয়পত্র চালু করার জন্য জোনাল অফিস, সিলেট, বিভাগীয় কার্যালয়, সিলেট ও প্রধান কার্যালয় এর সাথে প্রয়োজনীয় পত্র যোগাযোগ করা হয়েছে।
০৮	গ্রাহক অভিযোগ বক্স তত্ত্বাবধান প্রসঙ্গে	সভায় গ্রাহক অভিযোগ বক্স তদারকি বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	প্রতিমাসে অভিযোগ বক্স খোলা ও গ্রাহকদের অভিযোগ যাচাই করে শাখা প্রধান কর্তৃক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।
০৯	গ্রাহকের সর্বাধিক সুবিধা বাস্তবায়ন ও নিরাপত্তা জোরদার প্রসঙ্গে	গ্রাহকদের কম সময়ে দ্রুত সেবা নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের মত বিনিময় করা হয়।	ক. দ্রুত সেবা প্রদানে হেল্প ডেস্ক স্থাপন করা হয়েছে। খ. গার্ড ব্যবস্থা আধুনিকায়ন করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে এবং শাখা সিসি ক্যামেরার আওতায় আনা হয়েছে।
১০	স্টেকহোল্ডারদের সাথে প্রতি বছর অন্তত: ২টি মত বিনিময় সভা/ সমাবেশ আয়োজন	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণ বর্তমানে কি কি সুবিধা পান এবং কি ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন এসব বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	ক. রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বন্দরবাজার শাখা, সিলেট স্টেকহোল্ডারদের সাথে প্রতি বছর অন্তত: ২টি সভা আয়োজন করার বিষয়ে সম্মত হয়েছে। খ. সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের বর্তমান সুযোগ, সুবিধার বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে।

পরিশেষে সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

For. Rupali Bank Ltd.


Nishu Mohan Nath
Bandar Bazar Branch, Sylhet.
(নিশি মোহন নাথ)
ব্যবস্থাপক