বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর।

সূত্র নং-বিকাঢাউ/জোঅকর্পোশা/২০২৪/১৯ তারিখঃ ২৫/০৪/২০২৪

জোনাল ম্যানেজার/শাখা প্রধান
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
জোনাল অফিস,ঢাকা উত্তর ও
পুরানা পল্টন কর্পোরেট শাখা, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিতব্য সভায় অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের ১৮/০১/২০২৪ তারিখের স্মারক নং-৫৩.০৮.০০০০.১০৭.৩৭.০০২.২২.৭ এর নির্দেশনার প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে আগামী ৩০/০৪/২০২৪ তারিখে অত্র কার্যালয়ের আয়োজনে নিম্নোক্ত স্থান ও সময় অনুযায়ী অনুষ্ঠিতব্য **"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিতব্য সভায়"-** আপনিসহ আপনার আওতাধীন শাখার ব্যবস্থাপকবৃন্দকে ০১ (এক) জন করে গ্রাহকসহ উপস্থিত থাকার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রণের জন্য নির্দেশ দেয়া হলো।

স্থানঃ বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর।
তারিখ ও সময়ঃ ৩০/০৪/২০২৪, মঙ্গলবার, দুপুর- ২.০০ ঘটিকা।

আপনার বিশ্বস্ত,

মোঃ নোমান মিয়া
মহাব্যবস্থাপক

রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর কর্তৃক আয়োজিত ৩০/০৪/২০২৪ তারিখে অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা" এর কার্যবিবরণী।

সময়ঃ বিকাল ০৩.০০ ঘটিকা।
উপস্থিতঃ বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তরের নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দ, জোনাল অফিস, ঢাকা উত্তরের জোনাল ম্যানেজার, ঢাকা শহরে অবস্থিত শাখা সমূহের ব্যবস্থাপকবৃন্দ এবং কয়েকটি শাখার গ্রাহকবৃন্দ সহ পুরানা পল্টন কর্পোরেট শাখার শাখা প্রধান ও গ্রাহকবৃন্দ।

সভাপতির বক্তব্যঃ

সভার শুরুতে সভার সভাপতি জনাব মনোয়ারা পারভীন, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তরে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। তিনি তার সূচনা বক্তব্যে প্রত্যেক শাখায় টাঙানো সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি / সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করেন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহনের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। তিনি তার বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিষয়ে একটি সম্যক ধারণা প্রদানপূর্বক অত্র কার্যালয় এবং অধীনস্ত কার্যালয়/শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সফল ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য সকলের প্রতি আহ্বান জানান।

সভায় উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণের মধ্যে হতে গ্রাহকদের মন্তব্যঃ

১) সভায় অত্র বিভাগীয় কার্যালয়াধীন মহিলা শাখা মোহাম্মদপুরের গ্রাহক জনাব আকমল হোসেন, প্রিন্সিপাল, লালমাটিয়া হাউজিং সোসাইটি স্কুল অ্যান্ড কলেজ, রূপালী ব্যাংকের শাখা পর্যায়ের সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং শর্তসাপেক্ষে হলেও ভোগ্যলোন এর পরিমান বৃদ্ধি করার আহ্বান জানান ।

২) সভায় অত্র বিভাগীয় কার্যালয়াধীন আদাবর কর্পোরেট শাখার গ্রাহক আলমগীর হোসেন বর্তমান সময়ে এক্সপোর্ট ইমপোর্টের কতিপয় সমস্যা সম্পর্কে আলোচনা করেন।

৩) অত্র বিভাগীয় কার্যালয়াধীন আদাবর কর্পোরেট শাখার গ্রাহক রনি মল্লিক অত্র ব্যাংকের এটিএম বুথ সেবার মান বৃদ্ধি ও স্থান বৃদ্ধির জন্য পরামর্শ প্রদান করেন।

৪) সভায় অত্র বিভাগীয় কার্যালয়াধীন ইন্দিরা রোড শাখার গ্রাহক জনাব আক্তার হোসেন বেসরকারী ব্যাংকে ইন্টারেস্ট রেট বেশী এবং রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন রূপালী ব্যাংকে ইন্টারেস্ট রেট কম হওয়ায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন।

বিশেষ অতিথিবৃন্দের বক্তব্যঃ

১) পুরানা পল্টন কর্পোরেট শাখার উপ-মহাব্যবস্থাপক উপস্থিত সকল শাখা ব্যবস্থাপকবৃন্দ ও কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক সতর্কতার সাথে এক্সপোর্ট ইমপোর্ট সেবা প্রদান করতে পরামর্শ প্রদান করেন। এটিএম মেশিনের সমস্যায় পরিবর্তনের জন্য প্রধান কার্যালয়ে পত্র প্রেরণের জন্য শাখা ব্যবস্থাপকদের পরামর্শ প্রদান করেন।

২) জোনাল অফিস ঢাকা উত্তর এর উপ-মহাব্যবস্থাপক জনাব সালাহ উদ্দিন আহমেদ উপস্থিত সকলকে গ্রাহকদের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রেখে গ্রাহকদের মতামত ও অভিযোগ শোনার প্রতি গুরুত্ব প্রদান করেন।

৩) বিভাগীয় কার্যালয় ঢাকা উত্তর এর উপ-মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ মাকছুদুর রহমান ডিউ ডিলিজেন্স অনুযায়ী কর্ম সম্পাদনের পাশাপাশি এমন ব্যবহার না করতে নির্দেষণা প্রদান করেন যাতে গ্রাহক পর্যায়ে কোন ক্ষত সৃষ্টি হয়।

প্রধান অতিথির বক্তব্যঃ

সভায় সভার প্রধান অতিথি হিসাবে বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তরের বিভাগীয় প্রধান ও মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ নোমান মিয়া বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহনের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপনপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপর বিষদ আলোচনা করেন। উপস্থিত সকল গ্রাহকদের উদ্দেশ্যে তিনি রূপালী ব্যাংকের সেবা সম্পর্কে কোন অভিযোগ বা পরামর্শ থাকলে তা অবহিত করার আহ্বান জানান। সকলকে সরকার ও নিয়ন্ত্রণাধীন সকল সংস্থার গাইডলাইন মেনে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার নির্দেশনা প্রদান করেন। রূপালী ব্যাংকের গ্রাহক ও সেবার মান প্রতিনিয়ত বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং বর্তমান সময়ে ব্যাংকিং সমস্যা কাটিয়ে রূপালী ব্যাংক দুর্বার গতিতে এগিয়ে যাবে বলে আশাবাদ ব্যক্ত করেন।

পরিশেষে, সভার সভাপতি উপস্থিত সকলকে পুনরায় ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মোঃ নোমান মিয়া
মহাব্যবস্থাপক
রূপালী ব্যাংক পিএলসি
বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর।

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর

বিষয়	রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।
তারিখ	৩০/০৪/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ
সময়	বিকাল ০৩.০০ ঘটিকা

উপস্থিতির তালিকা

ক্র.নং	নাম/ পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১.	মো: সোহান মিয়া	বিভাগীয় কার্যালয় ঢাকা উত্তর	[signature]
২.	আকমল হোসেন	লালমাটিয়া [illegible]	[signature]
৩.	মো: সাহেদ আলী	এজি.এম উত্তরা মডেল টাউন	[signature]
৪.	সালাহ উদ্দিন আহমেদ	DGM, ZODN	[signature]
৫.	শায়লা কবির	AGM, ZODN	[signature]
৬.	[illegible]	[illegible]	[signature]
৭.	মো: মোস্তাফিজুর রহমান	ব্যাংকপাড়া ইন্দিরা রোড	[signature]
৮.	জেসমিন আক্তার [illegible]	মোহাম্মদপুর মহিলা শাখা	[signature]
৯.	মো: আতাউর রহ	মোহাম্মদপুর শাখা	[signature] ৩০/০৪/২৪
১০.	মো: মফিজুল ইসলাম	উত্তরখান শাখা	[signature] 30.04.24
১১.	মো: আক্তার হোসেন	শ্যামলী শাখা	[signature] ৩০/০৪/২৪
১২.	মোছা: শামসুন নাহার (ক্যাশ)	উত্তরা মডেল টাউন [illegible] শাখা	[signature]
১৩.	মো: মাহফুজুর রহমান	AGM- ZODN	[signature]

বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর
মনি সিংহ ফরহাদ স্মৃতি ট্রাস্ট ভবন (৪র্থ তলা)
২১/২, পুরানা পল্টন, ঢাকা - ১০০০।

টেলিফান ঃ ৯৫৮৮০৯৩, ৯৫৬৮০২৮, ৯৫৬৫৪৮৫
ইমইল ঃ do-dhaka-north@rupalibank.org
ওয়বসাইট ঃ www.rupalibank.org

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর

ক্র.নং	নাম/ পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১৪.	Rony Mallik	MD. Falcon Group	[signature]
১৫.	MD-SHAMSUL ALAM	GM ADIL APPARELS LTD	[signature]
১৬.	Md. Alamgir Hossen	Halal Food Enterprise Taltala Agargaon	[signature]
১৭.	Shamima Akter	Nikunja Br.	[signature]
১৮.	Md. Samsuddoha	Division office Dhaka uttar	[signature]
১৯.	MD. Arifur Rahman.	Divisional office Dhaka north	[signature]
২০.	MD. SOHEL RANA	DIVISIONAL OFFICE DHAKA NORTH	[signature]
২১.	ছামিনা আক্তার	প্রাইভেট বেগম রোকেয়া সরণী শাখা.	[signature]
২২.	মোঃ [illegible]	বিভাগীয় কার্যালয় ঢাকা উত্তর	[signature]
২৩.	[illegible]	বিভাগীয় কার্যালয়	[signature]
২৪.	মুকরামিন বেগম	পুরানা পল্টন কর্পোরেট শাখা	[signature]
২৫.	[illegible]	বিভাগীয় কার্যালয়	[signature]
২৬.	আব্দুর রউফ	DODN	[signature]
২৭.	Helal Uddin	"	[signature]
২৮.	Lutfunnesa	Mirpur Corp. Branch	[signature]
২৯.	Md. Saddam Hossen	ZODN	[signature]
৩০.	Gita Rani Rao	ZODN	[signature]

বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর
মনি সিংহ ফরহাদ স্মৃতি ট্রাস্ট ভবন (৪র্থ তলা)
২১/২, পুরানা পল্টন, ঢাকা - ১০০০।

টেলিফান ঃ ৯৫৮৮০৯৩, ৯৫৬৮০২৮, ৯৫৬৫৪৮৫
ইমইল ঃ do-dhaka-north@rupalibank.org
ওয়বসাইট ঃ www.rupalibank.org

রূপালী ব্যাংক পিএলসি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে
অবহিতকরণ সভা

রূপালী ব্যাংক পিএলসি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে

রূপালী ব্যাংক পিএলসি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে