রূপালী ব্যাংক পিএলসি
RUPALI BANK PLC
উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

সূত্র নং-বিকারং/সাধা/২০২৫/৫৭

তারিখঃ ২৯/০৪/২০২৫

জোনাল ম্যানেজার/শাখা প্রধান
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
জোনাল অফিস,
রংপুর/ রংপুর কর্পোঃ শাখা, রংপুর।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোলডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিতব্য অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল বিভাগের ২৩/০৪/২০২৫ তারিখের পত্র সূত্র নং-প্রকা/বিসিডি/২০২৫/৪৩ এর নির্দেশনার প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আগামী ৩০/০৪/২০২৪ তারিখে অত্র কার্যালয়ের আয়োজনে নিম্নোক্ত স্থান ও সময় অনুযায়ী অনুষ্ঠিতব্য **"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোলডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"** - এ আপনাকে উপস্থিত থাকার জন্য অবহিত করা হলো।

স্থানঃ বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।
তারিখ ও সময়ঃ ৩০/০৪/২০২৫, বুধবার, সকাল- ১০.৩০ ঘটিকা।

আপনার বিশ্বস্ত,

(মোঃ খায়রুল হোসেন)
উপমহাব্যবস্থাপক

বিভাগীয় কার্যালয়: ১৫৯/এ (৬ষ্ঠ তলা), আইডিয়াল মোড়, আর. কে রোড, রংপুর। ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯৬১৯৭২, +৮৮০২৫৮৯৯৬১৯৭১,
ই-মেইল: do-rangpur@rupalibank.org, Website: www.rupalibank.org

বিভাগীয় কার্যালয়,রংপুর।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

আয়োজকঃ রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

স্থানঃ রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর অফিস কক্ষ।

তারিখ ও সময়ঃ ৩০/০৪/২০২৫, বুধবার, সকাল ১০.৩০ ঘটিকা।

প্রধান অতিথিঃ জনাব মোঃ মোস্তফা হামিদ, মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

বিশেষ অতিথিবৃন্দঃ (১) জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর;
(২) জনাব মোঃ আব্দুল মোতালেব হোসেন প্রমানিক, উপমহাব্যবস্থাপক ও জোনাল ম্যানেজার, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, জোনাল অফিস, রংপুর;
(৩) জনাব মোঃ কামরুল হাসান, উপমহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

সভাপতিঃ জনাব মোঃ খায়রুল হোসেন, উপমহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

অংশগ্রহণকারীঃ বিভাগীয় কার্যালয়ের নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দ এবং রংপুর কর্পোঃ শাখার সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও গ্রাহক প্রতিনিধিবৃন্দ।

সভাপতির বক্তব্যঃ

সভার শুরুতেই সভাপতি হিসেবে নিম্নস্বাক্ষরকারী উপস্থিত সবাইকে স্বাগত জানিয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে একটি সম্যক ধারণা প্রদান করেন। অতঃপর তিনি বলেন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হলো গ্রাহক ও ব্যাংকের মধ্যকার একটি আস্থার চুক্তি, যা ব্যাংকের স্বচ্ছতা, দায়িত্বশীলতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। তিনি বলেন প্রতিশ্রুত সেবা যথাসময়ে ও নির্ভরযোগ্যভাবে এবং প্রযুক্তিনির্ভর উপায়ে প্রদানের ক্ষেত্রে রূপালী ব্যাংক অগ্রণী ভূমিকা রাখছে। তিনি জানান, ব্যাংকের প্রতিটি শাখায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার এর কপি দৃশ্যমান স্থানে টাঙানো হয়েছে এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে এই বিষয়ের প্রতি তাদের সচেতনতা বৃদ্ধির পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে। এছাড়াও ব্যাংকের ওয়েবসাইটে নিয়মিতভাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক আপলোড করার বিষয়টি সকলকে অবহিত করেন। অত্র কার্যালয় এবং অধীনস্ত কার্যালয়/শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল ও কার্যকরী বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য সবাইকে আহ্বান জানিয়ে তিনি তাঁর স্বাগত বক্তব্য শেষ করেন।

গ্রাহকবৃন্দের বক্তব্যঃ

(১) সভায় অত্র বিভাগাধীন রংপুর কর্পোঃ শাখা, রংপুরের গ্রাহক প্রতিষ্ঠান আলহাজ্ব হাবিবুর রহমান এগ্রোঃ ফার্ম এর প্রোঃ মোঃ হারুন অর রশিদ নিজের পরিচিতি প্রদানপূর্বক বলেন যে, রূপালী ব্যাংক দীর্ঘদিন ধরে তার ব্যবসার নির্ভরযোগ্য অংশীদার। তিনি সময়মতো ঋণ প্রদান এবং গ্রাহকসেবার মান উন্নয়নের প্রশংসা করেন। অনলাইন ব্যাংকিং ও এসএমএস সেবা এবং মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ সেবার বিষয়ে তিনি সন্তোষ প্রকাশ করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের ফলে গ্রাহক পর্যায়ে এর সুফল ও সুবিধা নিয়ে তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন।

(২) উক্ত শাখার সম্মানিত গ্রাহক প্রতিষ্ঠান মেসার্স আব্দুল্লাহ এন্টারপ্রাইজ এর প্রোঃ মোঃ উমর ফারুক তাঁর বক্তব্যে বলেন একজন ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা হিসেবে রূপালী ব্যাংক থেকে তিনি প্রথম ব্যবসায়িক ঋণ গ্রহণ করেন প্রায় ০২ বছর আগে। রূপালী ব্যাংকের সেবার মান, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আন্তরিকতা এবং সময়মতো ঋণ বিতরণের জন্য তিনি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন। বিশেষ করে স্টার্টআপ পর্যায়ের উদ্যোক্তাদের জন্য ব্যাংক যদি আরও সহজশর্তে ঋণ সুবিধা দেয় এবং প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা দেয়, তাহলে অনেক তরুণই নিজের পায়ে দাঁড়াতে পারবে মর্মে তিনি তাঁর বক্তব্যে তুলে ধরেন। রূপালী ব্যাংক তরুণদের জন্য একটি নির্ভরযোগ্য প্রতিষ্ঠান হয়ে উঠবে বলে তিনি তার বক্তব্যের মাধ্যমে আশাবাদ ব্যক্ত করেন।

বিশেষ অতিথিবৃন্দের বক্তব্য ঃ

(১) রংপুর জোনের জোনাল ম্যানেজার ও উপ-মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ আব্দুল মোতালেব হোসেন প্রামানিক সভায় তাঁর বক্তব্যে বলেন যে, গ্রাহকের প্রত্যাশা দিন দিন বাড়ছে, তাই ব্যাংকিং সেবার মান উন্নয়ন প্রয়োজন। তিনি ব্যাংকের ফ্রন্টলাইন স্টাফদের আরও সংবেদনশীল ও আন্তরিক হবার পরামর্শ দেন এবং নারী, প্রতিবন্ধী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য বিশেষায়িত সেবা প্রদানের আহ্বান জানান। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের সেবার প্রচার-প্রচারণার পাশাপাশি গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতা এবং সুফল সর্ম্পকে আলোকপাত করেন। তিনি তার বক্তব্যে নিজ কার্যালয় এবং আওতাধীন শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শতভাগ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য সভায় উপস্থিত শাখা ব্যবস্থাপকবৃন্দকে নির্দেশনা প্রদান করেন।

(২) বিভাগীয় কার্যালয় রংপুর এর উপমহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম তাঁর বক্তব্যে বলেন যে, বর্তমান অর্থনৈতিক বাস্তবতায় ব্যাংকিং খাতে টেকসই উন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনের অন্যতম প্রধান হাতিয়ার হলো "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি"। এটি শুধু একটি ঘোষণামূলক নীতিপত্র নয় বরং ব্যাংকের নৈতিক দায়বদ্ধতার প্রতিফলন এবং একটি গ্রাহকবান্ধব প্রতিষ্ঠানের পরিচায়ক। তিনি বলেন, বাংলাদেশের সব তফসিলিভুক্ত ব্যাংকসমূহকে ইতোমধ্যেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য সুস্পষ্ট নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। এর আওতায় রূপালী ব্যাংক পিএলসিতেও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও পরিপালন করা হচ্ছে। তিনি আরও বলেন, গ্রাহক যখন ব্যাংকে প্রবেশ করেন, তখন তার প্রত্যাশা থাকে সম্মান, গতি এবং নির্ভরযোগ্যতার। এ প্রত্যাশা পূরণ করতে ব্যর্থ হলে ব্যাংকের প্রতি তার আস্থার জায়গাটি দুর্বল হয়ে পড়ে, যা দীর্ঘমেয়াদে প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তিকে ক্ষতিগ্রস্থ করে। এ প্রসঙ্গে তিনি বলেন, "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এমন একটি আয়না, যেখানে ব্যাংক নিজেই নিজের অবস্থান দেখতে পারে কতটা সে প্রতিশ্রুতি রাখতে পারছে, কতটা উন্নতি করছে এবং কোথায় ঘাটতি রয়ে গেছে।" তিনি বিশেষভাবে গ্রাহক ফিডব্যাক সংগ্রহ এবং সেই অনুযায়ী সেবার মান উন্নয়নের উপর গুরাত্বারোপ করেন। সভায় রূপালী ব্যাংকের এমন গ্রাহক পরিষেবা ভিত্তিক উদ্যোগকে সাধুবাদ জানিয়ে তিনি তার বক্তব্য সমাপ্ত করেন।

(চলমান পাতা নং-০২)

প্রধান অতিথির বক্তব্যঃ

সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে অত্র বিভাগের মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ মোস্তফা হামিদ মহোদয় তাঁর বক্তব্য প্রদান করেন। তিনি বলেন, "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করার জন্য ব্যাংকসমূহকে শুধু নিয়ম মানলেই হবে না, বরং এটি একটি চলমান সংস্কৃতির অংশ হিসেবে গড়ে তুলতে হবে। প্রতিটি কর্মকর্তা-কর্মচারীর মনোজগতে এই প্রতিশ্রুতির গুরুত্ব অনুধাবন করানো অপরিহার্য। কারণ, গ্রাহকসেবা কেবল একটি দায়িত্ব নয় বরং এটি ব্যাংকের ভাবমূর্তি ও টেকসই সম্পর্কের ভিত্তি।"
তিনি বলেন, গ্রাহকরা বর্তমানে অধিক সচেতন, প্রযুক্তি-জ্ঞানসম্পন্ন এবং তাদের প্রত্যাশা আগের তুলনায় অনেক বেশি। এই বাস্তবতায় ব্যাংকের সেবাদানের ধরন, গতি এবং আন্তরিকতা এই তিনটি উপাদানকেই গুরুত্ব দিতে হবে। তিনি আরও উল্লেখ করেন যে, প্রতিটি শাখায় "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি" যেন দৃশ্যমানভাবে উপস্থাপিত থাকে এবং এর বিষয়ে গ্রাহকদের নিয়মিত অবহিত করা হয়। এছাড়াও অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির সময়সীমা নিশ্চিত করে কার্যকর মনিটরিং ব্যবস্থা গড়ে তোলার আহ্বান জানান। তিনি ব্যাংকের নারী, প্রবীণ ও প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য পৃথক ডেস্ক ও প্রাধান্য ভিত্তিক সেবা প্রদানের নির্দেশনা দেন।
তিনি বলেন "ব্যাংকিং সেবা শুধু আর্থিক লেনদেন নয় বরং এটি মানুষের আস্থা অর্জনের একটি প্রক্রিয়া। তাই এ প্রক্রিয়ায় মানবিকতা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা থাকা অত্যন্ত জরুরি"- এমন মন্তব্যের মাধ্যমে তিনি সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে তাঁর বক্তব্য শেষ করেন।

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

(মোঃ খায়রুল হোসেন)
উপমহাব্যবস্থাপক
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
বিভাগীয় কার্যালয়,রংপুর।

রূপালী ব্যাংক পিএলসি
RUPALI BANK PLC
উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।

বিষয়	রূপালী ব্যাংক পিএলসি. বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।
তারিখ	৩০/০৪/২০২৫ খ্রিস্টাব্দ
সময়	সকাল ১০.৩০ ঘটিকা

উপস্থিতির তালিকা

ক্রঃ নং	নাম/ পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১.	জনাব মোঃ মোস্তফা হামিদ মহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।	
২.	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।	
৩.	জনাব মোঃ আব্দুল মোতালেব হোসেন প্রামানিক উপমহাব্যবস্থাপক ও জোনাল ম্যানেজার	জোনাল অফিস, রংপুর।	
৪.	জনাব মোঃ খায়রুল হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।	
৫.	জনাব কামরুল হাসান উপমহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।	
৬.	জনাব ~~মোঃ মীর মোশারফ হোসেন~~ মো: আতিকুজ্জামান সহকারী মহাব্যবস্থাপক	~~রংপুর কর্পোঃ শাখা, রংপুর।~~ মাহিগঞ্জ শাখা, রংপুর	
৭.	জনাব রেহানা বিনতে নুরাইন সহকারী মহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর।	
৮.	এ এস এম খায়রুল আলম প্রো: আলম এন্টারপ্রাইজ	গ্রাহক	Khairul Alam.
৯.	মোঃ মোখলেছুর হোসেন সরকার প্রিন্সিপাল অফিসার, রংপুর শাখা.	রংপুর কর্পো. শাখা	
১০.	মো: [illegible] মিয়া	রংপুর (গ্রাহক)	
১১.	মো: মিলন মিয়া	রংপুর (গ্রাহক)	
১২.	মোঃ হারুন অর রশিদ	রং. পুর (গ্রাহক)	
১৩.	মো: ওমর ফারুক সরকার	সেক্রেটারি আঞ্জুমান [illegible]	৩০/০৪/২৫
১৪.	মোঃ [illegible] হোসেন	রংপুর [illegible]	
১৫.	[illegible]	[illegible]	
১৬.	মো: দৌলতুজ্জামান	বিভাগীয় কার্যালয়, রংপুর	
১৭.	মো: [illegible] ইসলাম	ঐ	
১৮.	মো: আল ইমরান	"	
১৯.	মোছাঃ [illegible] নাহার তন্বী	"	

ক্রঃ নং	নাম/ পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
২০.	মো: আশরাফুল আলম	বিভাগীয় কার্যালয়	[signature]
২১.	মো: রায়হানুল কবির	"	[signature]
২২.	মো: সহিদুল ইসলাম	"	[signature]
২৩.	মুনমুন [illegible]	"	[signature]
২৪.	আসিফ মাহমুদ	"	[signature]
২৫.	মো. মিজানুর রহমান	"	[signature]
২৬.	মিসেস [illegible]	গ্রাহক	[illegible]
২৭.	মো: [illegible]	"	[signature]
২৮.	হেলাল হোসেন	সেন্ট্রাল রোড শাখা, রংপুর।	[signature]
২৯.	মো: [illegible]	বিভাগীয় কার্যালয়	[signature]
৩০.	মো: [illegible]	[illegible] DO, Rc	[signature]
৩১.	[illegible]	গ্রাহক	[signature]
৩২.	ইসমোত আরা	বিভাগীয় কার্যালয়	ইসমোত আরা
৩৩.	[illegible]	গ্রাহক	তহমিনা
৩৪.	[illegible]	বিভাগীয় কার্যালয়, [illegible]	
৩৫.	মো: [illegible]	গ্রাহক	[signature]
৩৬.			
৩৭.			
৩৮.			
৩৯.			
৪০.			

"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"
প্রধান অতিথি: জনাব মোঃ মোস্তফা হামিদ,
বিশেষ অতিথি: জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম,
জনাব মোঃ আব্দুল মোতালেব হোসেন প্রামানিক,
জনাব কামরুল হাসান,
সভাপতি: জনাব মোঃ খায়রুল হোসেন,
www.rupalibank.com.bd