



প্রেস বিজ্ঞপ্তি

বিএইচবিএফসি'র 'ঋণ সেবা মাস' এর শুভ উদ্বোধন



মুজিববর্ষ উপলক্ষে ১৪.০২.২০২১ তারিখ রোজ রবিবার সকাল ১০.৩০ ঘটিকায় বিএইচবিএফসি'র বোর্ড রুমে সাশ্রয়ী, পরিকল্পিত ও পরিবেশবান্ধব আবাসন নির্মাণে সচেতনতা বৃদ্ধি ও ঋণসেবা মাস (১৪ ফেব্রুয়ারী হতে ১৪ মার্চ ২০২১ পর্যন্ত), গ্রাহক পরিচিতি কার্ড বিতরণ কর্মসূচি এবং জেনারেল একাউন্টিং সফটওয়্যার সংক্রান্ত উদ্বোধনী অনুষ্ঠানের আয়োজন করা হয়। উক্ত অনুষ্ঠানে ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিঃ দায়িত্ব) জনাব অরুন কুমার চৌধুরী এর সভাপতিত্বে বিএইচবিএফসির চেয়ারম্যান প্রফেসর ড. মোঃ সেলিম উদ্দিন, এফসিএ, এফসিএমএ প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত থেকে একযোগে সকল কর্মসূচির শুভ উদ্বোধন করেন। এছাড়া অনুষ্ঠানটিতে সরাসরি অংশগ্রহণ করেন সদর দফতরের মহাব্যবস্থাপকবৃন্দ, উপ-মহাব্যবস্থাপকবৃন্দ এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ এবং অন্যান্য অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ ভার্চুয়াল প্ল্যাটফর্মে সংযুক্ত ছিলেন। সঞ্চালক হিসেবে সভাটি পরিচালনা করেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম ও সিনিয়র অফিসার ফাইজা নোশিন।

প্রধান অতিথি তাঁর বক্তব্যের শুরুতে জাতির জনক বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানকে সশ্রদ্ধচিত্তে স্মরণ করেন। মহান একুশের মাসে ভাষা শহীদের প্রতিও বিনম্র শ্রদ্ধা জানান। তিনি বলেন বর্তমানে জাতির পিতার খ্যান ধারণার উপর ভিত্তি করেই দেশ পরিচালিত হচ্ছে। জাতির পিতার আদর্শ বাস্তবায়নে প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছেন। মুজিববর্ষ উপলক্ষে বিএইচবিএফসি কর্তৃক গৃহীত কর্মসূচীগুলি যেন সফল বাস্তবায়ন হয় সে বিষয়ে সকলকে একযোগে কাজ করার আহ্বান জানান। তিনি পূর্ববর্তী বক্তাদের বক্তব্য পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে বিশ্লেষণ করেন এবং বলেন ঋণ সেবা মাস অন্যান্য মাস থেকে আলাদা এবং এই সেবা মাস বাস্তবায়ন করতে হলে সকলকে কঠোরভাবে পরিশ্রম করতে হবে। এই সেবা মাসে মাঠ পর্যায়ে কর্মরত সকলের পারফরম্যান্স ইভ্যালুয়েশনের ভিত্তিতে পুরস্কার ও তিরস্কার ব্যবস্থা রাখার বিষয়টি সমর্থন করেন। তিনি গ্রাহকের সাথে আত্মীয়তার মত সম্পর্ক গড়ে তোলার উপর জোর দেন। যেন গ্রাহকগণ প্রজন্ম থেকে প্রজন্ম পর্যন্ত বিএইচবিএফসির সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখে। তিনি সকল প্রকার অজুহাতকে পিছে

ফেলে নিজস্ব জ্ঞান, দক্ষতা এবং সততার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানে সচেষ্ট হবার আহ্বান জানান। সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে কোন প্রকার প্রতিবন্ধকতা থাকলে তা সমাধানেরও প্রতিশ্রুতি দেন। তিনি বলেন ব্যক্তিগত সমস্যার কারণে মাঠ পর্যায় থেকে কোন নথি রিফিউজ বা বাতিল না হয় সে জন্য প্রতিটি নথি সদর দফতরের নজরদারিতে আনার সুপারিশ করেন। তিনি সকল ম্যানেজারকে স্ব-স্ব ক্ষেত্রে এম,ডি'র ভূমিকায় অবতীর্ণ হবার আহ্বান জানান। তিনি SMART এর পূর্ণাঙ্গ রূপ বিশ্লেষণ করেন (S=Specific M=Measurable, A=Attainable R=Reliable T= Time bound) এবং একজন SMART অফিসার সদিচ্ছার মাধ্যমে বিরাজমান ৭০% সমস্যার সমাধান করতে সক্ষম হবে বলে তিনি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করেন। তিনি Customer Service Excellency achieve করার জন্য দুইটি মডেল উল্লেখ করেন ১টি কাস্টমার ডিলাইটেড মডেল, আরেকটি সিক্স পিলার মডেল। এই দুইটি মডেল অনুসরণ করলে গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধানের মাধ্যমে শাখা ম্যানেজারগণ অনেক সমস্যা সমাধান করতে সক্ষম হবেন। তিনি কাস্টমার ডিলাইটেড মডেলকে প্রার্থনার সাথে তুলনা করেন। তিনি পাওয়ার অব দ্যা ডিলাইটেড কাস্টমার মডেল অর্জন করার ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ডাইমেনশনগুলি অনুসরণ করার জন্য বলেন এবং প্রতিটি ডাইমেনশন সহজ ও প্রাঞ্জল ভাষায় বিশ্লেষণ করে খুব সুন্দরভাবে উপস্থাপন করেন। ডাইমেনশনগুলি নিম্নরূপঃ (ক) Designing Dimension (খ) Strategic Dimension (গ) Cultural Dimension (ঘ) innovational Dimension (ঙ) Operational Dimension। সাথে সাথে তিনি গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধানের লক্ষ্যে ওয়ান স্টপ সার্ভিসের ০৬টি স্তরের বিষয় মনে রাখতে সকলে পরামর্শ প্রদান করেন। সেগুলো হলো Attitude, Interest, Action, Verbal Language, Body Language and Tone of the Voice। তিনি উদ্বোধনী অনুষ্ঠানের এই মুহূর্তকে অসাধারণ এবং খুব অবিস্মরণীয় বলে আখ্যা করে মুজিব বর্ষ উপলক্ষ্যে ঋণ সেবা মাস, গ্রাহক পরিচিতি কার্ড এবং জেনারেল একাউন্টিং সফটওয়্যার এর শুভ উদ্বোধন করেন।

ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব অরুন কুমার চৌধুরী বলেন মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ঘোষনা অনুযায়ী সবার জন্য আবাসন নিশ্চিত করতে আমাদেরও দায়বদ্ধতা রয়েছে। সে দায়বদ্ধতা থেকে ঋণ সেবা মাসে গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধানের মাধ্যমে ঋণ মঞ্জুরীর টার্গেট শতভাগ পূরণের বিষয়ে আশাবাদ ব্যক্ত করেন। তিনি বলেন প্রতি বছর ঋণ সেবা মাস পালন করা হলেও এ বছর এর মাল্টি পারপাস এক্টিভিটিস রয়েছে। ঋণ সেবা মাসের মাধ্যমে যাদের দক্ষতার ঘাটতি রয়েছে তাদের চিহ্নিত করে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ হিসাবে গড়ে তোলা হবে। কুইক রেসপন্স টিমের মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ে সার্বক্ষিক সহযোগিতা প্রদান করা হবে। তিনি গর্ব করে বলেন বিএইচবিএফসি'র চাকুরীকে তিনি আত্মমর্যাদাপূর্ণ চাকুরী হিসেবে আখ্যা করেন। কেননা এ প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে অনেক মানুষের মৌলিক চাহিদার অন্যতম বাসস্থানের ব্যবস্থা করার সুযোগ রয়েছে। তিনি মাঠ পর্যায়ের ৮৫টি অফিসে যোগ্য ও মেধাবী কর্মকর্তাগণ দায়িত্ব পালন করছেন। দুই একজন কর্মকর্তার অবহেলা এবং দায়িত্বহীনতার কারণে বিএইচবিএফসি'র অর্জন ম্লান হতে দেয়া যাবে না। এ সেবা মাসের মাধ্যমে কেউ যদি প্রতিষ্ঠানের জন্য ক্ষতিকর হয়ে থাকে তাদেরকে চিহ্নিত করা হবে। এবং যারা ভালো করবে তাদের পুরস্কারের ব্যবস্থা রাখার জন্য সুপারিশ করেন। তিনি সকলকে গ্রাহক সেবার মান ঈর্ষনীয় পর্যায়ে রাখতে এবং টার্গেট অর্জনে শতভাগ প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখতে আহ্বান জানান।

অনুষ্ঠানের প্রথম পর্যায়ে মহাব্যবস্থাপক জনাব চানু গোপাল ঘোষ, জনাব মোঃ আতিকুল ইসলাম, জনাব মোঃ জসীম উদ্দীন, জনাব মোঃ নাজমুল হোসেন সেবা মাস উপলক্ষ্যে গুরুত্বপূর্ণ বক্তব্য রাখেন। বক্তব্যে তাঁরা সেবা মাসের ধরণ, গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে আলোকপাত করে সেবা মাস যেন কাগজে কলমে সীমাবদ্ধ না থেকে সে বিষয়ে সকলকে সচেষ্ট থাকার আহ্বান জানান। এছাড়া সর্বোচ্চ গ্রাহক সন্তুষ্টি বিধানের মাধ্যমে কর্পোরেশনের ইমেজ তৈরি এবং ঋণ প্রবাহ বৃদ্ধির মাধ্যমে টার্গেট পূরণ করে সেবা মাসের স্বার্থকতা অর্জনের আনার জন্য সকলকে অনুরোধ জানান।