গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

এবং

সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ - জুন ৩০, ২০২২

সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ৩

প্রস্তাবনা ৪

সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ৫

সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ৬

সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ৭

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ১৪

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১৫

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৭

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৮

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Department/Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

বিগত তিন বছরে ব্যাংকের আমানতের পরিমাণ ১২১১৪.৬৩ কোটি টাকা, ঋণ ও অগ্রীমের পরিমাণ ৮৮৯৭.৭১ কোটি টাকা এবং বৈদেশিক রেমিট্যান্স ৪৭৮৭.৭০ কোটি টাকা বৃদ্ধি পেয়েছে । ব্যাংকের পরিধি বৃদ্ধির সাথে সাথে এ সময়ে ১৫টি নতুন শাখা এবং ২টি উপশাখা খোলা হয়েছে যার ফলে ব্যাংকের মোট হিসাব সংখ্যা ১১২.৪৬ বৃদ্ধি পেয়েছে। শাখাসমূহ অটোমেশন সুবিধায় গ্রাহকদের অনলাইন সেবা প্রদান করছে এবং ব্যাংকের সকল শাখা সিবিএস এর আওতায় এসেছে । এ সময়ে নিজস্ব ব্র্যান্ডের ATM সুবিধা চালু করা হয়েছে। হিসাবধারীদের জন্য এসএমএস অ্যালার্ট সার্ভিস চালু করা হয়েছে। কোভিড -১৯ মহামারীর ফলে সৃষ্ট ও চলমান বৈশ্বিক দুর্যোগের মধ্যে দেশের কৃষিখাতকে সচল রাখার স্বার্থে রূপালী ব্যাংক লিমিটেড কৃষকদেরকে শূন্য সুদে কৃষি ঋণ প্রদানসহ আদা, হলুদ, আখ, ফুল চাষী এবং পনির, ঘি প্রস্তুতকারীদের মধ্যে ঋণ বিতরণ ব্যবস্থা চালু করেছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

বাংলাদেশ ব্যাংকের Basel II গাইডলাইন অনুসারে মূলধন সংগ্রহ করা। ব্যাংকের শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস করে যথাযথ প্রভিশন সংরক্ষণ করা। অটোমেশনের ফলে হ্যাকিংসহ অন্যান্য প্রযুক্তিগত ঝুঁকিসমূহ উদ্ভব হয়েছে। এ সকল ঝুঁকিসমূহ মোকাবেলার জন্য ব্যাংকটিকে উন্নততর প্রযুক্তিগত অবকাঠামোর আওতায় এনে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ। দেশের বৃহৎ জনগোষ্ঠি এখনও ব্যাংকিং সেবার আওতার বাইরে রয়েছেন। এক্ষেত্রে ব্যাংকের শাখা/ উপশাখা বৃদ্ধিকরণ ও মোবাইল ব্যাংকিং সম্প্রসারণের মাধ্যমে তাদেরকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রত্যাশিত মাত্রায় গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন। সর্বোপরি সরকারের নির্দেশনার আলোকে আমানত সংগ্রহ এবং বিনিয়োগের সুদের হার নির্ধারণ করে ব্যাংকের মুনাফার প্রবৃদ্ধি অক্ষুন্ন রাখা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

SDG বাস্তবায়নে বিদ্যমান কার্যক্রমের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নতুন কার্যক্রম নির্ধারণ ও পরিচালনাসহ ব্যাংকের শ্রেণীকৃত ঋণ হ্রাস করে ব্যাংকের আয় বৃদ্ধির মাধ্যমে যথাযথ প্রভিশন ও মূলধন সংরক্ষণ করে ব্যাংকটিকে আর্ন্তজাতিক মানসম্পন্ন ব্যাংকে রূপান্তর করা । এছাড়াও কৃষি এবং এসএমই ঋণ বিতরণের মাধ্যমে দেশের কর্মসংস্থানে ভূমিকা রাখা এবং দেশের প্রান্তিক জনগোষ্ঠির কাছে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান করা। ব্যাংকিং সেবা বঞ্চিত বৃহৎ জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় আনা। সকল আধুনিক ব্যাংকিং সেবা যথা- ক্রেডিট কার্ড, আমানত ও ঋণের নতুন সেবা চালু, এজেন্ট ব্যাংকিং চালু এবং মোবাইল ব্যাংকিং সম্প্রসারণের মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান প্রত্যাশিত মাত্রায় বৃদ্ধি করা।

২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- কৃষি, এসএমই ও বিনিয়োগসহ সহ অন্যান্য খাতে ৮৭০০ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- শ্রেণীকৃত ঋণের পরিমান ৪০০০ কোটি টাকার মধ্যে রাখা;
- শ্রেণীকৃত ঋণ হতে নগদ ১৪০ কোটি টাকা ও অবলোপনকৃত ঋণ হতে ৩৫ কোটি টাকা আদায়;
- স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার ৪৮% এ উন্নীতকরণ;
- মূলধন সংরক্ষণের হার ৮.৯৫% এ উন্নীতকরণ এবং প্রভিশন সংরক্ষণের হার ১০০% বজায় রাখা;
- নীট মুনাফা ৬০ কোটি টাকা অর্জন;
- লোকসানী শাখার সংখ্যা ৫০ টিতে নামিয়ে আনা;
- নতুন নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে ৫০ কোটি টাকার এসএমই ঋণ বিতরণ।

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

এবং

সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ৩০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমে বিশ্বস্ত গ্রাহক পরিমন্ডল সম্প্রসারণ করা এবং গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণকল্পে সেবার মান বৃদ্ধি করা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

ক) গ্রাহকের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন করা যাতে করে গ্রাহক আর্থিক সফলতা অর্জন করতে পারে।

খ) ফলপ্রসু কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা এবং কর্মচারীদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে সচেষ্ট থাকা।

গ) নৈতিক মূল্যবোধকে সমুন্নত রেখে উচ্চতর মানসম্পন্ন উদ্ভাবনী ব্যাংকিং সেবা, সমকালীন উন্নত প্রযুক্তিগত ও অবকাঠামোগত সুবিধা, উন্নত সেবা প্যাকেজ ও সেবার দ্রুতিকরণ এবং জনসম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক চাহিদাপূরণ।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. ঋণ ও অগ্রিম বিতরণ এবং অন্যান্য বিনিয়োগের মাধ্যমে ব্যাংকের আয় বৃদ্ধিকরণ;

২. ব্যাংকের নন-পারফর্মিং ঋণ সন্তোষজনক পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন

৩. ঝুঁকি হ্রাস ও আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ও প্রশাসনিক শৃঙ্খলা সুসংহতকরণ;

৪. ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং আইসিটি ব্যবহারের মাধ্যমে কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি ও গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন এবং সার্বিক নিরাপত্তা জোরদার;

৫. নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদানের মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন এবং সামাজিক নিরাপত্তা বৃদ্ধিকরণ

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. চলতি, সঞ্চয়ী, স্বল্পমেয়াদী, মেয়াদী ও আমানত স্কিমের মাধ্যমে আমানত সংগ্রহ করা;

২. কৃষি, পল্লী, এসএমই, গৃহনির্মান, শিল্প ও ব্যবসায়িক ঋণ প্রদান;

৩. বৈদেশিক বানিজ্য সংক্রান্ত সেবা প্রদান যথা- আমদানি, রপ্তানী ও বৈদেশিক রেমিটেন্স;

৪. বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস, টেলিফোন বিল, হজ্জের টাকা গ্রহণ, রেমিটেন্স, লকার সার্ভিস এবং সরকারের আর্থিক অর্ন্তভূক্তি সম্পর্কিত বিভিন্ন সেবা প্রদান এবং

৫. মোবাইল ব্যাংকিং ও এটিএম সার্ভিসের মাধ্যমে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালন।

সেকশন ২
বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২২-২০২৩	২০২৩-২০২৪		
ব্যাংকের আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন	নীট মুনাফা	কোটি টাকা	৬১.৫৮	৪৫.০০	৬০.০০	৭০.০০	৮০.০০	সকল শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহ	বার্ষিক প্রতিবেদন (Annual Report)
ব্যাংকিং খাতে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি	গ্রাহকের সংখ্যা (ক্রমপুঞ্জিভুত)	লক্ষ	২৩১.৮৯	২৬৭.৭৬	২৭০.০০	২৮০.০০	২৯০.০০	মার্কেটিংবিভাগ, আইসিটি অপারেশন্স বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বার্ষিক প্রতিবেদন (Annual Report)
ব্যাংকের ঋণের মান উন্নয়ন	শ্রেণীকৃত ঋণের হার	%	১৪.৬১	১২.১৫	১২.০০	১১.৫০	১১.০০	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বার্ষিক প্রতিবেদন (Annual Report)

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] ঋণ ও অগ্রিম বিতরণ এবং অন্যান্য বিনিয়োগের মাধ্যমে ব্যাংকের আয় বৃদ্ধিকরণ;	১৮	[১.১] কৃষিঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.১.১] বিতরণকৃত কৃষিঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৩৮১.৭১	৯৫.৮০	৪০০	৩৬০	৩২০	২৮০	২৪০	৪৫০	৫০০
			[১.১.২] আদায়কৃত কৃষিঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৪৫৬.১৩	১৪৭.৪৯	৪০০	৩৬০	৩২০	২৮০	২৪০	৪২০	৪৫০
		[১.২] এসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.২.১] বিতরণকৃত এসএমই ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	১০০৯.৪৭	৩৪৪.২৩	১৫০০	১৪৫০	১৪০০	১৩৫০	১৩০০	১৬০০	১৭০০
			[১.২.২] আদায়কৃত এসএমই ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	২৭৮.৭৬	২৭৫.৯৯	৬৫০	৬০০	৫৫০	৫০০	৪৫০	৮০০	৯০০
		[১.৩] শিল্প ও সার্ভিস সেক্টরে বিশেষ চলতি মূলধন ঋণ বিতরণ [নভেল করোনা ভাইরাস (COVID-19)- এ ক্ষতিগ্রস্ত শিল্প ও সার্ভিস সেক্টরের প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য]	[১.৩.১] বিতরণকৃত চলতি মূলধন ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩		৮৩৯	৭৫০	৭২০	৬৮০	৬৪০	৬০০	১১০০	১২০০
		[১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ (কৃষি, এসএমই, শিল্প, গৃহনির্মাণ এবং বিশেষ চলতি মূলধন ঋণ ব্যাতীত সকল ঋণ ও ট্রেজারি বন্ডে মোট বিনিয়োগ)	[১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃতঅর্থ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৬৬৪৯.৬৬	৫৯৭৩.০৯	৫৮০০	৫৪০০	৫১০০	৪৯০০	৪৬০০	৬০০০	৬২০০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[২] ব্যাংকের নন-পারফর্মিং ঋণ সন্তোষজনক পর্যায়ে রাখা এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থার সার্বিক উন্নয়ন	১৬	[২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস ও নগদ আদায়	[২.১.১] শ্রেণিকৃত ঋণের স্থিতি	ক্রমপুঞ্জিভূত	কোটি টাকা	২	৪১৬০.৮৪	৩৯৩৬.২১	৪০০০	৪১০০	৪২০০	৪৩০০	৪৪০০	৩৮০০	৩৭০০
			[২.১.২] অদায়কৃত অর্থ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২	১৫০	৬৭.২৯	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	২০০	২৫০
		[২.২] অবলোপনকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস ও নগদ আদায়	[২.২.১] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি	ক্রমপুঞ্জিভূত	কোটি টাকা	২	৬০১.৭৯	৫৯৫.১৬	৫৯০	৫৯২.৫	৫৯৫	৫৯৭.২৫	৬০০	৪৭৫	৪৫০
			[২.২.২] অদায়কৃত অর্থ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২	৫.৫৯	৩.৫২	১৫	১১	৯	৬	৩	২০	৩০
		[২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন	[২.৩.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	২	৪৮.০২	৪৬.৭৭	৪৮	৪৬.০০	৪৪	৪২	৪০	৪৯	৪৯.৫০
			[২.৩.২] অর্জনকৃত পরিচালন মুনাফা	ক্রমপুঞ্জিভূত	কোটি টাকা	২	২৬৮.৬৪	১০৯.২৩	৩০০	২৫০	২০০	১৭৫	১৫০	৩৫০	৪০০
		[২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	[২.৪.১] সমন্বয়কৃত এন্ট্রি	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	২	৯৫.৩৮	৯৫	৯৮	৯৬	৯৪	৯২	৯০	৯৮	৯৮
			[২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা	২	১৫	৩৬	৫০	৫৫	৫৮	৬০	৬২	২৫	২০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[৩] ঝুঁকি হ্রাস ও আর্থিক ভিত্তি শক্তিশালীকরণসহ প্রতিষ্ঠানের আর্থিক ও প্রশাসনিক শৃঙ্খলা সুসংহতকরণ;	১৪	[৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ	[৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	৩	১০.৩২	৭.৬১	৮.৯৫	৮.৮৫	৮.৭৫	৮.৬৫	৮.৫৫	১০.৩০	১০.৩০
			[৩.১.২] সংরক্ষিত প্রভিশন	ক্রমপুঞ্জিভূত	%	৩	১০০	১০০	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		[৩.২] মামলা নিষ্পত্তিকরণ	[৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	১২	২১	৩৫	৩১	২৭	২৫	২৩	৪০	৪৫
			[৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত অর্থঋণ মামলার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	১৫০	২০৩	২৯২	২১০	১৮০	১৪০	১২০	৩০০	৩৩০
			[৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও আন্যান্য মামলার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	২	১১০	৫৬	১৩০	১২৭	১২৫	১২০	১০০	১৪০	১৬০
[৪] ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে ডিজিটাল ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্প্রসারণ এবং আইসিটি ব্যবহারের মাধ্যমে কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি ও গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন এবং সার্বিক নিরাপত্তা জোরদার;	১২	[৪.১] ক্যাশলেস ট্রানজেকশন বৃদ্ধিকরণ	[৪.১.১] RTGS এ লেনদেনের সংখ্যা	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা (হাজার)	১	১৫৮.৮৯	৩৪৮.৬৯	৫০০	৪৫০	৪০০	৩৫০	৩০০	৬০০	৭০০
			[৪.১.২] BEFTN এ লেনদেনের সংখ্যা	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা (লক্ষ)	১	২১৭৯	৩৬.৬৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৭০	৮০
			[৪.১.৩] ATM ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা (হাজার)	১	১৫.২৭	১৭.১৯	২০	১৮	১৬	১৪	১২	২৫	৩০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
		[৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ (মোবাইল ব্যাংকিং অথবা ইন্টারনেট ব্যাংকিং)	[৪.২.১] পুঞ্জিভূত মোবাইল ব্যাংক হিসাবের সংখ্যা	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা (লক্ষ)	৩	১৮৮	২৯.৭২	৩.০০	২.৫০	২.০০	১.৫০	১.০০	৫	৬
		[৪.৩] এজেন্ট ব্যাংকিং/ উপশাখা স্থাপন	[৪.৩.১] নতুন উপশাখা স্থাপনের সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৩		২	১০	৮	৬	৪	২	১৫	২০
		[৪.৪] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবাপ্রার্থী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	[৪.৪.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	সমষ্টি	সংখ্যা	৩		৩৮	৫০	৪৭	৪৫	৪৩	৪০	৬০	৭০
[৫] নারী উদ্যোক্তাদের ঋণ সুবিধা প্রদানের মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন এবং সামাজিক নিরাপত্তা বৃদ্ধিকরণ	১০	[৫.১] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে এসএম ঋণ বিতরণ	[৫.১.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৪	৬০৮	১১১	৫০০	৪৬৫	৪১৫	৪০৫	৩৫৫	৫৫০	৬০০
			[৫.১.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৬০.৪৭	১৬.৯৯	৫০	৪৮	৪৭	৪৬	৪০	৬০	৭০
			[৫.১.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	২৯৯.৮২	১২২.১২	৫	৪	৩	২	১	৭	১০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	৩০.০৬.২০২১ তারিখ
সিনিয়র সচিব আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	৩০/৬/২০২১ তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	ATM	Automated Teller Machine
২	BACH	Bangladesh Automated Clearing House
৩	BASEL-III	International regulatory framework for Banks (Third Basel Accord), developed by the Basel Committee on Banks' Supervision (BCBS).
৪	BEFTN	Bangladesh Electronic Fund Transfer Network
৫	CAMELS	Capital adequecy, Asset quality, Management, Earnings, Liquidity position, Sensitivity to risks.
৬	CBS	Core Banking Solution
৭	COVID-19	Coronavirus disease 2019 (COVID-19) is an infectious disease caused by severe acute respiratory syndrome
৮	MOU	Memorandum of Understanding
৯	OSS	One Stop Service
১০	ROA	Return on Assets
১১	RTGS	Real Time Gross Settlement

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] কৃষিঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.১.১] বিতরণকৃত কৃষিঋণ	কৃষি, পল্লী ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	কৃষি, পল্লী ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
	[১.১.২] আদায়কৃত কৃষিঋণ	কৃষি, পল্লী ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	কৃষি, পল্লী ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
[১.২] এসএমই ঋণ বিতরণ ও আদায়	[১.২.১] বিতরণকৃত এসএমই ঋণ	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
	[১.২.২] আদায়কৃত এসএমই ঋণ	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
[১.৩] শিল্প ও সার্ভিস সেক্টরে বিশেষ চলতি মূলধন ঋণ বিতরণ [নভেল করোনা ভাইরাস (COVID-19)- এ ক্ষতিগ্রস্ত শিল্প ও সার্ভিস সেক্টরের প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য]	[১.৩.১] বিতরণকৃত চলতি মূলধন ঋণ	শিল্পঋণ বিভাগ, সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	শিল্পঋণ বিভাগ, সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
[১.৪] অন্যান্য বিনিয়োগ (কৃষি, এসএমই, শিল্প, গৃহনির্মাণ এবং বিশেষ চলতি মূলধন ঋণ ব্যাতীত সকল ঋণ ও ট্রেজারি বন্ডে মোট বিনিয়োগ)	[১.৪.১] অন্যান্য বিনিয়োগকৃত অর্থ	শিল্পঋণ, বৈদেশিক বানিজ্য ঋণ ও আর্ন্তজাতিক বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	শিল্পঋণ, বৈদেশিক বানিজ্য ঋণ ও আর্ন্তজাতিক বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় বাজেট
[২.১] শ্রেণিকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস ও নগদ আদায়	[২.১.১] শ্রেণিকৃত ঋণের স্থিতি	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[২.১.২] অদায়কৃত অর্থ	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[২.২] অবলোপনকৃত ঋণের পরিমাণ হ্রাস ও নগদ আদায়	[২.২.১] অবলোপনকৃত ঋণের স্থিতি	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[২.২.২] অদায়কৃত অর্থ	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	আদায় বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন	[২.৩.১] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার	ট্রেজারী , মার্কেটিং বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	ট্রেজারী , মার্কেটিং বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[২.৩] স্বল্পব্যয়ী আমানতের হার বৃদ্ধি ও পরিচালন মুনাফা অর্জন	[২.৩.২] অর্জনকৃত পরিচালন মুনাফা	ট্রেজারী বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	ট্রেজারী বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[২.৪] আন্তঃশাখা লেনদেন সমন্বয়করণ ও লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	[২.৪.১] সমন্বয়কৃত এন্ট্রি	সমন্বয় সাধন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সমন্বয় সাধন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[২.৪.২] লোকসানী শাখার সংখ্যা হ্রাস	বিভাগীয় কার্যালয় , জোনাল অফিস ও সংশ্লিষ্ট শাখা	বিভাগীয় কার্যালয় , জোনাল অফিস ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[৩.১] মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ	[৩.১.১] সংরক্ষিত মূলধন	রিস্ক ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ও প্রধান কার্যালয় সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ	রিস্ক ম্যানেজমেন্ট বিভাগ ও প্রধান কার্যালয় সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৩.১.২] সংরক্ষিত প্রভিশন	অর্থ প্রশাসন বিভাগ ও আদায় বিভাগ	অর্থ প্রশাসন বিভাগ ও আদায় বিভাগকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[৩.২] মামলা নিষ্পত্তিকরণ	[৩.২.১] নিষ্পত্তিকৃত রিট মামলার সংখ্যা	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ও আদায় বিভাগ	কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ ও আদায় বিভাগকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৩.২.২] নিষ্পত্তিকৃত অর্থঋণ মামলার সংখ্যা	আইন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	আইন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৩.২.৩] নিষ্পত্তিকৃত বিভাগীয় ও আন্যান্য মামলার সংখ্যা	শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগ	শৃঙ্খলা ও আপীল বিভাগকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[৪.১] ক্যাশলেস ট্রানজেকশন বৃদ্ধিকরণ	[৪.১.১] RTGS এ লেনদেনের সংখ্যা	ট্রেজারী বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	ট্রেজারী বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৪.১.২] BEFTN এ লেনদেনের সংখ্যা	স্থানীয় কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	স্থানীয় কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহকে প্রদেয় লক্ষ্যমাত্রা
	[৪.১.৩] ATM ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ডের নতুন গ্রাহক সংখ্যা	আইসিটি অপারেশন্স বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	আইসিটি অপারেশন্স বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহকে প্রদত্ত লক্ষ্যমাত্রা
[৪.২] মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস চালুকরণ (মোবাইল ব্যাংকিং অথবা ইন্টারনেট ব্যাংকিং)	[৪.২.১] পুঞ্জিভূত মোবাইল ব্যাংক হিসাবের সংখ্যা	মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
[৪.৩] এজেন্ট ব্যাংকিং/ উপশাখা স্থাপন	[৪.৩.১] নতুন উপশাখা স্থাপনের সংখ্যা	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগকে প্রদেয় লক্ষ্যমাত্রা
[৪.৪] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবাপ্রার্থী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	[৪.৪.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) চালুকৃত শাখা/অফিস	প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ, জোনাল অফিসসমূহ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহ	প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়সমূহ, জোনাল অফিসসমূহ ও সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহকে প্রদেয় লক্ষ্যমাত্রা
[৫.১] নারী উদ্যোক্তাদের মধ্যে এসএম ঋণ বিতরণ	[৫.১.১] নতুন উদ্যোক্তার সংখ্যা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৫.১.২] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা
	[৫.১.৩] আদায়কৃত ঋণের পরিমাণ	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখা	সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট শাখাগুলিকে প্রদেয় লক্ষমাত্রা

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
মূলধন সংরক্ষণের হার বৃদ্ধিকরণ ও প্রভিশন সংরক্ষণ	সংরক্ষিত মূলধন	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	মূলধন পুনর্ভরণ। সরকার কর্তৃক রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর অনুকূলে গ্যারান্টিপত্র ইস্যু করা এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তাকে মূলধনের মর্যাদা প্রদান। রাইট শেয়ার ইস্যুর অনুমোদন।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ