

সিটি ব্যাংক পিএলসি

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন, স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগে: কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

বিষয়: "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা" সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (শেখর মাস-শেষের মাস, সাল) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বায়িক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়নকা রী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক(অ ক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক(জানু য়ারি-মার্চ, ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক(এ প্রিল-জুন, ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮ (৭+৬+৫ +৪)=	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা? করা	৪ বার হালনাগাদ করা	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	৪	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য করা	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	৮টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৬২২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও ৪৫টি	৮টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৬২২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও ২৫টি	৪ টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ২৩৯ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	৮ টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৫৪৪ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	২৯	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		



সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সময়সময়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১ টি এবং বাস্তবায়ন টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	এছাড়াও সিটিজেন চাটারের উপর আয়োজিত কুইজে ১৮৪৪ জন সক্রিয় অংশগ্রহন করেছেন।	৩	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিব্রজন কমিটি সিনাক্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা য. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে।	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে।	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে।	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে।	৪র্থ ত্রৈমাসিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
প্রতিষ্ঠান: সিটি ব্যাংক লিমিটেড



Mohammed Nadeem
Sr. Manager
ICC Division, Monitoring Unit
City Bank PLC

ফোকাল পয়েন্ট-সিটিজেন'স চাটার বাস্তবায়নকারী



Sayeeda Saif
Senior Executive Vice President
Head of Customer Experience
City Bank PLC
Head Office, Dhaka