

দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন, স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

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

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য	
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)					
১	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮(৭+৬+৫+৪)=	৯	১০	১১
	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা?	৪ বার হালনাগাদ করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	হালনাগাদ করা হয়েছে।		৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি	৪টি প্রশিক্ষণ/কম শালা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১টি প্রশিক্ষণ/কম শালা		৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
	খ. কর্মশালা	৪টি প্রশিক্ষণ/কম শালা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১টি প্রশিক্ষণ/কম শালা		৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
	গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কম শালা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১টি প্রশিক্ষণ/কম শালা		৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমাধানে সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	স্টেকহোল্ডারগণের সমাধানে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন টিম ও পরিবীক্ষণ টিম কর্তৃক ১টি করে মোট ২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।		৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

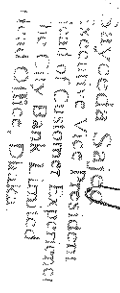
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট হুডত করা খ. হুডত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	রিপোর্ট হুডত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।	তথ্য ত্রৈমাসিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স			
--	---------------------	---	---------------	---------------	---	-------------------------------------	-------------------------	--	--	--

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল


০৫/০৫/২০২৩

Mohammed Nadeem
Manager
ICC Division, Monitoring Unit
The City Bank Limited

ফোকাল পয়েন্ট-সিটিভিভেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান: দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড


Sayeeda Sajid
Executive Vice President
Head of Customer Experience
The City Bank Limited
Head Office, Dhaka.