



দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন,স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

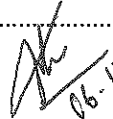
বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (শুরুর মাস-শেষের মাস, সাল) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বাষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-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?	৪ বার হালনাগাদ করা	হালনাগাদ করা হয়েছে।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

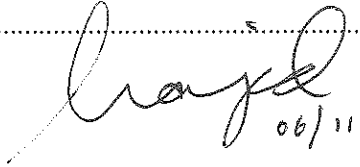
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	৯টি প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার আয়োজন করা হয়েছে। মোট ১৩৩২ জন ব্যাংক কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও, ৪৫ টি ব্রাঞ্চ পরিদর্শন কালে সিটিজেন চার্টারের ব্যাপারে বিশদ আলোচনা করা হয়েছে।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	৯	কাস্টমার এক্সপেরি য়েন্স		
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	পরিবীক্ষণ টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১	কাস্টমার এক্সপেরি য়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে। ওয়েবসাইটে আপলোড করা প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১ম ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কাস্টমার এক্সপেরি য়েন্স		

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল


06-11-2023
Mohammed Nadeem
Manager
ICC Division, Monitoring Unit
The City Bank Limited

ফোকাল পয়েন্ট

সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান: দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড


06/11/23
Sayeeda Sajed
Executive Vice President
Head of Customer Experience
The City Bank Limited
Head Office, Dhaka.