NCC Bank
with you always

ন্যাশনাল ক্রেডিট এন্ড কমার্স ব্যাংক পিএলসি.
NATIONAL CREDIT AND COMMERCE BANK PLC.

কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সেল

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর,২০২৫) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমানক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্য মাত্রা (২০২৫-২০২৬)	বাস্তবায়ন অগ্রগতি				বাৎসরিক অর্জন ২০২৫-২০২৬	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমানক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২৫)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২৫)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী-মার্চ,২০২৬)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন,২০২৬)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮(৭+৬+৫+৪)=	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরন	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা	হালনাগাদ করা হয়েছে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে	কাস্টমার সারভিস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সেল	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে	
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষন কর্মসূচি খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪ টি প্রশিক্ষন/ কর্মশালা আয়োজন করা	১ টি প্রশিক্ষন/ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ টি প্রশিক্ষন/ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে	মানব সম্পদ বিভাগ	সংযুক্তি প্রদান করা হয়েছে	
সেবা প্রদান বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২ টি সভা আয়োজন করা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কোন সভা আয়োজন করা হয়নি	সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিম	প্রযোজ্য নয়	

National Credit and Commerce Bank Ltd. ★ Customer Service and Complaint Management Cell ★

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমুহ	বাৎসরিক লক্ষ্য মাত্রা (২০২৫-২০২৬)	বাস্তবায়ন অগ্রগতি				বাৎসরিক অর্জন ২০২৫-২০২৬	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমানক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২৫)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২৫)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী-মার্চ,২০২৬)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন,২০২৬)				
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট চূড়ান্ত করে ওয়েবসাইটে দেয়া হল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ বার রিপোর্ট চূড়ান্ত করে ওয়েবসাইটে দেয়া হল	এনসিসি ব্যাংক পিএলসি	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে	

30.10.2025
SHUBHANKAR ROY
Assistant Officer
Customer Service and Complaint Management
NCC Bank PLC.
Head Office, Dhaka.

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার সাক্ষর ও সিল

ZARIN SULTANA
FAVP, ID-1380
Head of CSCM
NCC Bank PLC.
Head Office, Dhaka.

ফোকাল পয়েন্ট- সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নকারী
প্রতিষ্ঠানঃ ন্যাশনাল ক্রেডিট অ্যান্ড কমার্স ব্যাংক পিএলসি

National Credit and Commerce Bank Ltd.
Customer Service and Complaint Management Cell