

**Minutes of the Quarterly Meeting of the Committee on Moral, Ethics and Integrity**

The 1st quarterly meeting of CBL Committee on Moral, Ethics and Integrity for the Financial Year 2018-2019 was held on 26 September 2018 at 10:30 AM at CBL Head Office. The meeting was presided over by Mr. Md. Abdul Wadud, DMD, Head of Commercial & Trade Business and CAMLCO and Convener of the Committee.

The following members of the Committee on Moral, Ethics and Integrity and NIS Implementation Cell participated in the meeting:

Sl.	Name	Designation	Status in the Committee
<b>Members/Representatives of Ethics Committee [Committee on Moral, Ethics and Integrity]</b>			
1	Mr. Md. Abdul Wadud	DMD, Head of Commercial & Trade Business and CAMLCO	Convener
2	Mr. Md. Nazmul Arif Khan	DMD & Head of ICC	Member Secretary and Focal Point
3	Mr. Shafayat Ullah	EVP & Head of Legal	Member
4	Mr. Mohammad Shahnawaz	EVP & Head of HR	Member
5	Mr. Md. Safiul Amin	EVP & Head of Branches	Member
6	Mr. Pabitra Kumar Debnath	FVP & Senior Manager, IT	Representative
7	Ms. Farzana Hoque	SAVP & Unit Head, RMD	Representative
8	Mr. A K M Alamgir Hossain	SAVP & Senior Manager, Brand Communications & Marketing	Representative
<b>Members of NIS Implementation Cell</b>			
9	Mr. Shahanur Rahman	AVP & Senior Manager, Audit & Inspection-ICC	Member
10	Mr. Md. Shohel Alam	SEO & Manager, Compliance-ICC	Member
<b>Observers</b>			
11	Ms. Sayeeda Sajed	EVP & Head of Customer Experience	Observer
12	Mr. Mustafizur Rahman	SVP & Head of Alternate Delivery Channels	Observer
13	Mr. Mohammad Ahtasamul Hoque	FVP & Head of Monitoring & Compliance, ICC	Observer
14	Mr. Mohammad Borhan Uddin	FVP & Head of Procurement	Observer
15	Mr. Kazi Reshad Mahboob	VP & Head of Grievance Handling	Observer

With the permission of the Chair, Mr. Mohammad Ahtasamul Hoque started the discussion as per placed agenda of the meeting. The resolutions of the meeting are as under:

**Agenda:**

1. Review of Revised Annual Work Plan for the Financial Year 2018-2019.
2. Review of 1<sup>st</sup> Quarterly Implementation Report of Annual Work Plan for the Financial Year 2018-2019 or the period from July 2018 to September 2018.
3. Miscellaneous.

**Agenda 01: Review of Revised Annual Work Plan for the Financial Year 2018-2019.**

The committee was informed that Bangladesh Bank arranged a meeting on 27-08-2018 at their Head Office with all banks and NBFIs and provided a guideline to prepare the Annual Work Plan for implementation of National Integration Strategy (NIS) in the bank for the Financial Year 2018-2019. The BB advised all banks and NBFIs to revise and submit their Revised Work Plan within 30-09-2018.

Accordingly a Revised Annual Work Plan for implementation of National Integration Strategy (NIS) in the bank for the Financial Year 2018-2019 was prepared and presented to the Committee in the meeting. The Committee noted the key discussion points from the revised work plan and adopted the following resolutions:

- ১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন: The committee decided that 100% of the decisions taken in the committee meeting will be implemented in the financial year 2018-2019 and implementation target for each quarter will be 100%.
- ১.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার আইকন হালনাগাদকরণ: The committee decided that NIS Icon in the bank's website will be updated on regular basis, therefore, target date for quarterly implementation will be 30-09-2018, 31-12-2018, 31-03-2019 and 30-06-2019.
- ১.৪ উত্তম চর্চার (Best Practice) তালিকা প্রণয়ন করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ: will be re-written as ১.৪ উত্তম চর্চার (Best Practice) তালিকা প্রণয়ন করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ.
- ২.১ অংশীজনের (stakeholder) অংশগ্রহণে সভা: The committee decided that 4 meetings with the stakeholders will be held in the financial year 2018-2019, of which 1 meeting will be held in each quarter. The committee further advised that for stakeholders meeting, NIS issues may be discussed in Regional Conferences, Managers' Meetings etc.
- ২.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে নিয়মিত উপস্থিতি বিধিমালা ১৯৮২, সরকারি কর্মচারি আচরণ বিধিমালা ১৯৭৯ ও সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ আয়োজন। অনুরূপ অন্যান্য বিধি/বিধান সম্পর্কে আলোচনা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে): will be re-written as ২.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে HR Manual, Code of Conduct, Manners & Etiquettes, Customer Service, Codes of Business Conduct/CRP, Service Excellence ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক সভা/প্রশিক্ষণ আয়োজন. The committee further decided to train 300 employees in the financial year 2018-2019, of which 70 employees will be trained in both the 1<sup>st</sup> and the 2<sup>nd</sup> quarters and 80 employees will be trained in both the 3<sup>rd</sup> and the 4<sup>th</sup> quarters.
- ৩.১ শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক নীতিমালা প্রস্তুতকরণ: The committee decided to discard this function with the following two functions:
- ৩.১ জাতীয় দৈনিকে শুদ্ধাচার বিষয়ক ছড়া প্রচার: The committee decided to publish 4 rhymes in newspapers in the financial year 2018-2019, of which 1 rhyme will be published in each quarter.
- ৩.২ কর্মকর্তাদের শৃঙ্খলামূলক তথ্যাদির Corporate Memory Management System (CMMS)-এ এন্ট্রি প্রদান: The committee decided that entry in and verification from CMMS will be done on regular basis, therefore, target date for quarterly implementation will be 30-09-2018, 31-12-2018, 31-03-2019 and 30-06-2019.
- ৪.১ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ: The committee decided to update the rights to information page of CBL website on regular basis, therefore, target date for quarterly implementation will be 30-09-2018, 31-12-2018, 31-03-2019 and 30-06-2019.
- ৪.৪ তথ্য বাতায়নে সংযোজিত সংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ হালনাগাদকরণ: The committee advised to keep the NIS related page in CBL website updated on regular basis, therefore, target date for quarterly implementation will be 30-09-2018, 31-12-2018, 31-03-2019 and 30-06-2019.
- ৫.১ দাপ্তরিক কাজে অনলাইন রেসপন্স সিস্টেম (ই-মেইল/এসএমএস)-এর ব্যবহার: The committee was informed that all CBL employees use e-mail for official purpose, therefore, this issue is already complied, therefore, yearly target will be set as 100% for the financial year 2018-2019 and implementation target for each quarter will be 100%.

- ৫.৩ দাশরিক সকল কাজে ইউনিকোড ব্যবহার: will be re-written as ৫.৩ দাশরিক কাজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ইউনিকোড ব্যবহার. The committee decided to set target as 100% for the financial year 2018-2019 and implementation target for each quarter will be 100%.
- ৫.৪ ই-টেন্ডার/ই-জিপি-এর মাধ্যমে ক্রয় কার্য সম্পাদন: The committee was informed that signing of Service Level Agreement with Bangladesh Bank for E-Tender/E-GP is under process, therefore, decided to set target as 50% for the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 25% for both the 3<sup>rd</sup> and the 4<sup>th</sup> quarters.
- ৫.৫ আঞ্চলিক/মার্চ পর্যায়ে চালুকৃত অনলাইন/ই-সেবার ব্যবহার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ: will be re-written as ৫.৫ শাখা পর্যায়ে চালুকৃত অনলাইন/ই-সেবার ব্যবহার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ.
- ৫.৬ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে নাগরিক সমস্যার সমাধান: will be re-written as ৫.৬ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান.
- ৬.১ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন: The committee decided to formulate annual innovation plan 2018-19 within 31-12-2018.
- ৬.২ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন: The committee decided to implement 100% of annual innovation plan 2018-19 in the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 25% for both the 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> quarters and 50% for the 4<sup>th</sup> quarter.
- ৬.৩ চালুকৃত উদ্ভাবন উদ্যোগ/সহজিকৃত সেবা পরিবীক্ষণ: The committee decided to review 100% of the services implemented under annual innovation plan in the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 50% for both the 3<sup>rd</sup> and the 4<sup>th</sup> quarters.
- ৭.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ক্রয়-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন: will be re-written as ৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ক্রয়-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন. The committee decided to formulate annual purchase plan 2018-19 within 31-03-2019.
- ৭.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ: The committee advised to keep the Complaint Cell page in CBL website updated on regular basis, therefore, target date for quarterly implementation will be 30-09-2018, 31-12-2018, 31-03-2019 and 30-06-2019.
- ৭.৩ আঞ্চলিক/মার্চ পর্যায়ের কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ: will be re-written as ৭.৩ শাখা পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ.
- ৭.৪ আঞ্চলিক/মার্চ পর্যায়ের কার্যালয়ের শাখা/অধিশাখা পরিদর্শন/আকস্মিক পরিদর্শন: will be re-written as ৭.৪ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা পরিদর্শন/আকস্মিক পরিদর্শন.
- ৭.৫ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুযায়ী নথির শ্রেণি বিন্যাসকরণ: will be re-written as ৭.৫ Account Opening Form Maintenance Process 2012, Voucher Printing & Voucher Preservation Circular 2009, Card & PIN Management Process 2013, Clear Desk Policy 2013, Old Record Preservation & Destruction Policy 2012, Cheque Book Destruction Policy 2010 অনুযায়ী নথী ব্যবস্থাপনা. The committee decided that 100% of the mentioned circulars will be implemented in the financial year 2018-2019 and implementation target for each quarter will be 100%.
- ৭.৬ গণস্বনানী আয়োজন: will be re-written as ৭.৬ গ্রাহকদের সাথে সভার আয়োজন. The committee decided that 4 meetings with the customers will be held in the financial year 2018-2019, of which 1 meeting will be held in each quarter.
৮. কার্যালয়ের শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যক্রম: The committee decided to include the following three functions under this section:
- ৮.১ সেবা সপ্তাহ চালুকৃত ও প্রদত্ত সেবা কার্যক্রম মনিটরিং: The committee decided to arrange service campaign and monitor the services provided to the customers on regular basis, therefore,

target was set as 100% for the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 25% for each quarter.

- ৮.২ দপ্তরের সেবামূল্য/ফিস গ্রহণের ক্ষেত্রে গৃহীত অর্থের রশিদ প্রদান নিশ্চিতকরণ: The committee advised to provide receipt against collection of service charge/fees on regular basis, therefore, target was set as 100% for the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 25% for each quarter.
- ৮.৩ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান: The committee advised to make payment against all unpaid utility bills, if any, therefore, target was set as 100% for the financial year 2018-2019, of which implementation target will be 25% for each quarter.
- ৯.১ ‘স্বচ্ছচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা, ২০১৭’ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৩.৩.২০১৮ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮২২.১৪.০৪২.১৬.০৫৩ নম্বর স্পর্শটীকরণ পত্র অনুযায়ী স্বচ্ছচার পুরস্কার প্রদান: The committee was informed that Bangladesh Bank has issued National Integrity Award Guidelines for the banks vide its BRPD Circular No.-08 dated 08-08-2018. Therefore, this function will be re-written as ৯.১ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ব্যাংকসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জন্য প্রণীত ‘স্বচ্ছচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা, ২০১৮’ অনুযায়ী স্বচ্ছচার পুরস্কার প্রদান.
- ১১.১ জাতীয় স্বচ্ছচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৮-১৯ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল: will be re-written as ১১.১ জাতীয় স্বচ্ছচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৮-১৯ বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল. The committee decided to submit the Revised Annual Work Plan 2018-2019 for implementation of NIS in the bank to Bangladesh Bank within 30-09-2018.
- ১১.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় দাখিল: will be re-written as ১১.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল.

**Agenda 02: Review of 1<sup>st</sup> Quarterly Implementation Report of Annual Work Plan for the Financial Year 2018-2019 or the period from July 2018 to September 2018.**

The 1<sup>st</sup> Quarterly Implementation Report of Annual Work Plan for the Financial Year 2018-2019 or the period from July 2018 to September 2018 was presented to the Committee in the meeting. The Committee noted the key discussion points from the implementation status of the work plan and adopted the following resolutions:

- ২.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে HR Manual, Code of Conduct, Manners & Etiquettes, Customer Service, Codes of Business Conduct/CRP, Service Excellence ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক সভা/প্রশিক্ষণ আয়োজন: Mr. Kazi Reshad Mahboob will provide the following information for insertion into the first quarter NIS report: Number of Service Excellence Trainings and Call Centre Trainings arranged from July-2018 to September-2018.
- ৫.২ ভিডিও/অনলাইন/টেলি-কনফারেন্স আয়োজন (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ): Mr. Pabitra Kumar Debnath, FVP, IT, Division will provide the following information for insertion into the first quarter NIS report: Number of Webex sessions arranged from July-2018 to September-2018 using Webex portal and Number of Video Conference/Tele-Conference arranged from July-2018 to September-2018, if possible.
- ৫.৪ ই-টেন্ডার/ই-জিপি-এর মাধ্যমে ক্রয় কার্য সম্পাদন: Mr. Mohammad Borhan Uddin, FVP & Head of Procurement informed that Procurement Division has published 06 Tender for 10 items from July-2018 to till date and there is no further development regarding signing of SLA with Bangladesh Bank for E-Tender process.
- ৫.৫ শাখা পর্যায়ে চালুকৃত অনলাইন/ই-সেবার ব্যবহার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ: The committee advised to mention the following items in first quarter (2018-2019) NIS report as an update status of the same: City-Touch inspection, Review and SOP, IT System Audit, EQ Management etc.

- ৬.১ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন: Ms. Sayeeda Sajed, EVP & Head of Customer Experience informed that CBL has already implemented an innovative plan under name i-Care Generous. After discussion, the committee advised Mr. Kazi Reshad Mahboob for provide update information.
- ৭.৩ শাখা পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ: The committee discussed regarding displaying Citizen Charter at Branch level. After discussion, the committee advised to display Citizen Chatters in the branches as follows: Citizen Charter will be displayed centrally in the 60 branches having E-Que Management Sytem and the rest of the branches will be provided Pen Drive to display the same in their Smart TV.
- ১০.১ সুদ্বাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ: The committee decided to include Mr. Mr. Mohammad Mahbubur Rahman, DMD & CFO as a member of the CBL Committee on Moral, Ethics and Integrity.

**Agenda 03: Miscellaneous:**

At the end, Mr. Md. Abdul Wadud, DMD, Head of Commercial & Trade Business and CAMLCO and Convener of the Committee gave thanks to all members of the CBL Committee on Moral, Ethics and Integrity and NIS Implementation Cell for attending the meeting and expected their co-operation for implementing the national integrity strategy in the bank. All members expressed their satisfaction and assured that they will prove all supports.

As there were no further agenda to discuss, the meeting was concluded with vote of thanks by the Chair.



Md. Nazmul Arif Khan  
DMD & Head of ICC  
Member Secretary and Focal Point of  
Committee on Moral, Ethics and Integrity  
The City Bank Limited

