

প্রথেসিভ লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানি লিমিটেড

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টারঃ

জীবন বীমা কোম্পানি মূলতঃ একটি সেবা মূলক প্রতিষ্ঠান, তাই পলিসি বিক্রয় থেকে আরম্ভ করে বীমার মেয়াদ শেষ না হওয়া পর্যন্ত বিভিন্ন সেবা প্রদান করে গ্রাহকের আস্থা অর্জন করতে হয়। বীমা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ এবং বীমা সেবার মান যত উন্নত হবে জীবন বীমা ব্যবসার প্রচার ও প্রসার ততই বৃদ্ধি পাবে।

উদ্দেশ্য (মিশন)ঃ সৎ, দক্ষ ও অভিজ্ঞ নির্বাহীদের দ্বারা সর্বোচ্চ গ্রাহক সেবার উদ্দেশ্যে সঠিক ভাবে কার্যক্রম বাস্তবায়ন এবং গ্রাহকদের আস্থা সৃষ্টি আনয়নের লক্ষ্যে জীবন বীমার মাধ্যমে একটি লাভজনক বীমা কোম্পানিতে পরিণত করে সুশৃঙ্খল বীমা ব্যবসা পরিচালনা করা এবং তা অব্যাহত রাখা। সর্বোপরি স্বচ্ছতা ও জবাবদিহীতা নিশ্চিত করা।

লক্ষ্য (ভিশন)ঃ প্রথেসিভ লাইফ ইনসিওরেন্স কোম্পানি লিমিটেড সকল স্তরের মানুষের জীবনের আর্থিক ঝুঁকি গ্রহণ করে গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও পেশাদারী সেবার মাধ্যমে দ্রুত দাবী নিষ্পত্তিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। পলিসিহোল্ডার ও শেয়ারহোল্ডারদের লভ্যাংশ প্রদান করে বীমা সেবার মাধ্যমে সামাজিক ও আর্থিক উন্নয়নে বিশেষ অবদান রেখে আদর্শ বীমা প্রতিষ্ঠানে পরিণত করে কাজিহিত অবস্থায় পৌছানই কোম্পানির একমাত্র লক্ষ্য।

১. নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবা গ্রহীতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বীমা গ্রাহক	এফপিআর, দলিল সহ পলিসি সংক্রান্ত যাবতীয় ডকুমেন্ট প্রদান	৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে নন-মেডিকেল গ্রাহক এর ক্ষেত্রে ৫(পাঁচ) কর্ম দিবস, মেডিকেল গ্রাহক এর ক্ষেত্রে ৭(সাত) কর্ম দিবস এবং পুনঃবীমার ক্ষেত্রে পুনঃবীমাকারী কর্তৃক নির্ধারিত সময় সাপেক্ষে	বিভাগীয় প্রধান (অবলিখন বিভাগ)	নন-মেডিকেল প্রস্তাব পত্রের অবলিখন সিদ্ধান্ত বিভিন্ন সার্ভিসিং সেল থেকেও দেওয়া হয়ে থাকে।
২	বীমা গ্রাহক	পলিসি সার্ভিসিং-ক) অন্ত্যরেশন খ) পলিসি ঋণ ইত্যাদি গ) প্রিমিয়াম নোটিশ ভামাদি নোটিশ	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবসের মধ্যে	৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	৪৫(পঁয়তাল্লিশ) কর্ম দিবস /বীমা আইনের বিধান মোতাবেক। *প্রিমিয়াম/ভামাদি নোটিশের ক্ষেত্রে ৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস।	বিভাগীয় প্রধান (পলিসি সার্ভিস)	
৩	বীমা গ্রাহক বা মনোনীতক	দাবী নিষ্পত্তিঃ- (মেয়াদোত্তর, মৃত্যু, এসবি, সমর্পণ, সহযোগী বীমা ও অন্যান্য দাবী)	৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পরবর্তী ৯০ (নব্বই) দিন এবং সমর্পণ মূল্যের ক্ষেত্রে ৪৫ দিনের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান (দাবী বিভাগ)	সহযোগী বীমার ক্ষেত্রে কোন কোন সময় ৯০ দিন পর্যন্ত অপেক্ষা করতে হয় এবং উক্ত সময় অতিবাহিত হওয়ার পর দাবী সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

(Handwritten signatures and dates)
০৬/০৭/১৭
০৬/০৭/১৭
০৬/০৭/১৭

২. বিনিয়োগকারী সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	উদ্যোক্তা/ উদ্যোক্তা পরিচালক/শেয়ার হোল্ডারপরিচালক /সাধারণ শেয়ারহোল্ডার/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক শেয়ার ধারণ	প্রার্থিত সেবা বার্ষিক সাধারণ সভা (এক্সিএম), অতিরিক্ত- সাধারণ সভা (ইক্সিএম) আহবানের নোটিশ প্রদান, ডিভিডেন্ড প্রদান, ও অন্যান্য সেবা	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	কোম্পানি আইন, ১৯৯৪ এবং সিকিউরিটিজ আইন, বিধি ও প্রবিধানমালার আরোপিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	কোম্পানি সচিব	
৫	উদ্যোক্তা/ উদ্যোক্তা পরিচালক/শেয়ার হোল্ডারপরিচালক /সাধারণ শেয়ারহোল্ডার/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক শেয়ার ধারণ	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা।	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	৭ (সাত) কর্মদিবস অথবা সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি ও প্রবিধানমালা মোতাবেক।	কোম্পানি সচিব	

৩. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থা)ঃ

৬	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড (এনবিআর)	ড্যাট, উৎস কর, কর্পোরেট ট্যাক্স ও প্রযোজ্য অন্যান্য কর সরকারী কোষাগারে জমা করা	০২ (দুই) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রযোজ্য নয়	আইন, বিধি ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক	প্রধান আর্থিক কর্মকর্তা	
৭	আইডিআরএ, বিএসইসি, ডিএসই, সিএসই, আরজেএসসি, বাংলাদেশ ব্যাংক, বিএফআইইউ, দুদক, বিআইএ, শ্রম আদালত (আপীল ডিভিশন) বাংলাদেশ শ্রমিক কল্যাণ অধিদপ্তর ইত্যাদি।	চাহিদা মোতাবেক নিয়মিত রিপোর্ট প্রদান ও অন্যান্য সেবা প্রদান।	০২ (দুই) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রযোজ্য নয়	আইন, বিধি ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক।	কোম্পানি সচিব	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
০৬/০৭/১৭

[Handwritten signature]
০৬/০৭/১৭

[Handwritten signature]
০৬/০৭/১৭

৪. অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ	নিয়োগ, পদোন্নতি, বদলী, অব্যাহতি, মাড়কালীন ছুটিসহ বেতন-ভাতাদি ও অন্যান্য সেবা ইত্যাদি।	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবসের মধ্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	কোম্পানির চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি এবং কোম্পানির কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ও অন্যান্য শর্তাবলীর নির্ধারিত সময় সাপেক্ষে।	বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ এবং ব্যবসায় উন্নয়ন বিভাগ)	
৯	বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ	প্রভিডেন্ট ফান্ড, এ্যাচুইটি, গ্রুপ, স্বাস্থ্য বীমা ইত্যাদি।	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবসের মধ্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	কোম্পানির চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি এবং কোম্পানির কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ও অন্যান্য শর্তাবলীর নির্ধারিত সময় সাপেক্ষে	বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ, উন্নয়ন প্রশাসন বিভাগ এবং গ্রুপ ও স্বাস্থ্য বীমা বিভাগ)	
১০	বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ	প্রশিক্ষণ (অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক)	০২ (দুই) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন কর্তৃপক্ষের প্রোগ্রাম ও সিডিউল অনুযায়ী এবং ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের চাহিদার ভিত্তিতে	বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ এবং উন্নয়ন প্রশাসন বিভাগ)	

বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ মানি লভারিং এবং সন্মানে অর্থায়ন প্রতিরোধসহ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আইন ও বিধি পরিপালন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা ও চাহিদা মোতাবেক প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ ও ব্যবস্থা করা।

এই সেবা প্রদানের সহিত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেনঃ

০১। হাফেজ আহম্মেদ (পলিন), অফিসার- কর্মকর্তা (১ম পর্যায়ের অভিযোগ) ফোনঃ ০২-৯৩৪১২৭৭, ৯৩৫০৩০১ (১২১), ০১৯২৮ ১৪৮৩৫০

০২। মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা- সিইও/সদস্য (২য় পর্যায়ের অভিযোগ) ফোনঃ ০২-৪৮৩১৫৪৩৭

০৩। চেয়ারম্যান, পরিচালনা পর্ষদ (৩য় পর্যায়ের অভিযোগ) ফোনঃ ০২-৮৩১৫৩৭৪

[Handwritten signature]
০৬/০৭/১৭

[Handwritten signature]
০৬/০৭/১৭