

## সন্ধানী লাইফ ইনস্যুরেন্স কোম্পানী লিঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

সং, দক্ষ ও অভিজ্ঞ কর্মীদের দ্বারা সর্বোচ্চ গ্রাহক সেবার লক্ষ্যে জীবন বীমার মাধ্যমে একটি শীর্ষ স্থানীয় লাভজনক বীমা কোম্পানীতে পরিনত করা এবং তা ধরে রাখা।

লক্ষ্যঃ সন্ধানী লাইফ ইনস্যুরেন্স কোম্পানী লিঃ সকল স্থরের মানুষের জীবনের আর্থিক ঝুঁকি গ্রহণ করে গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও পেশাদারী সেবার মাধ্যমে দ্রুত দাবী পরিশোধে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। পলিসিহোল্ডার ও শেয়ারহোল্ডারদের সর্বোচ্চ লভ্যাংশ প্রদান করে বীমা সেবার মাধ্যমে সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে জাতীয় অর্থনীতিতে বিশেষ অবদান রেখে নেতৃস্থানায়, কল্যাণকামী আদর্শ বীমা কোম্পানীতে পরিণত করাই আমাদের অভিলক্ষ্য।

## নাগরিক সেবা

| সেবা গ্রহীতা  | ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম/বিবরণ   | প্রস্তাবের প্রাপ্তি<br>স্বীকারের সর্বোচ্চ<br>সময় | প্রদানক কাগজপত্র অথবা<br>প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা<br>জানানো/অসম্পূর্ণ তথ্য<br>সংবলিত প্রস্তাব ফেরত<br>প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়   | দায়িত্ব প্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা        | মন্তব্য |
|---|------------|---|---|---|---|--------------------------------------|---------|
| ১   | ২          | ৩   | ৪   | ৫   | ৬   | ৭                                    |         |
| বীমা গ্রাহক   | ১          | এফ.পি.আরসহ<br>পলিসি সংক্রান্ত<br>ডকুমেন্ট প্রদান  | ০৫ (পাঁচ) দিন                                     | ০৭ (সাত) দিন  | চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্র প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে নন-মেডিকেল গ্রাহক এর<br>ক্ষেত্রে ০৩ দিন, মেডিকেল গ্রাহক<br>এর ক্ষেত্রে ০৭ দিন এবং পুণঃ<br>বীমার ক্ষেত্রে পুনঃ বীমাকারী<br>কর্তৃক নির্ধারিত সময় সাপেক্ষে | বিভাগীয় প্রধান<br>(অবলিখন<br>বিভাগ) |         |
| বীমা গ্রাহক   | ২          | <u>পলিসি সার্ভিসিং</u><br>ক) অল্টারেশন<br>খ) প্রিমিয়াম নোটিশ/<br>তামাদি নোটিশ<br>গ) পলিসি ঋণ ইত্যাদি | ০৫ (পাঁচ) দিন                                     | ০৭ (সাত) দিন  | ৩০ (ত্রিশ) দিন/বীমা আইনের<br>বিধান মোতাবেক  | বিভাগীয় প্রধান<br>(পলিসি সার্ভিস)   |         |
| বীমা গ্রাহক<br>বা<br>মনোনীতক  | ৩          | দাবী নিষ্পত্তি<br>(মেয়াদোত্তর, মৃত্যু,<br>এস বি, সমর্পণ ও<br>অন্যান্য দাবী)                          | ০৫ (পাঁচ) দিন                                     | ০৭ (সাত) দিন  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির<br>পরবর্তী ৯০ (নব্ব্বই) দিন  | বিভাগীয় প্রধান<br>(দাবী বিভাগ)      |         |
| শেয়ার<br>হোল্ডার   | ৪          | প্রার্থিত সেবা,<br>ডিভিডেন্ড, বার্ষিক<br>সাধারণ সভা আহবানের<br>নোটিশ প্রদান<br>ও<br>অন্যান্য সেবা     | ০৫ (পাঁচ) দিন                                     | ০৭ (সাত) দিন  | বার্ষিক সাধারণ সভায় লভ্যাংশ<br>অনুমোদনের ৩০ (ত্রিশ) দিনের<br>মধ্যে এবং এ সংক্রান্ত অন্যান্য<br>ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক।  | কোম্পানী সচিব                        |         |
| বীমা গ্রাহক,<br>শেয়ার<br>হোল্ডার ও<br>সংশ্লিষ্ট<br>ব্যক্তিবর্গ/<br>স্টেক হোল্ডার | ৫          | তথ্য অধিকার আইন<br>মোতাবেক তথ্য প্রদান<br>করা   | ০৫ (পাঁচ) দিন                                     | ০৭ (সাত) দিন  | ৭ কর্মদিবস অথবা সংশ্লিষ্ট<br>আইনের বিধি মোতাবেক   | কোম্পানী সচিব                        |         |

## প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

|  |    |  |   |              |   |  |  |
|--|----|--|---|--------------|---|--|--|
| জাতীয় রাজস্ব বোর্ড                                    | ৬  | ভাট, উৎসে কর, কর্পোরেট ট্যাক্স ও প্রযোজ্য অন্যান্য কর সরকারী কোষাগারে জমা ও বিবরণী দাখিল | আইন, বিধি ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক  | -            | আইন, বিধি ও কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক  | প্রধান অর্থ কর্মকর্তা                  |  |
| অভ্যন্তরীণ সেবা  |    |  |   |              |   |  |  |
| বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ | ৭  | নিয়োগ, পদোন্নতি, বদলী, অব্যাহতি ও মাতৃকালীন ছুটিসহ অন্যান্য সেবা ইত্যাদি                | কোম্পানীর চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি এবং অন্যান্য শর্তাবলীর নির্ধারিত সময় সাপেক্ষে                          | ০৭ (সাত) দিন | কোম্পানীর চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি এবং অন্যান্য শর্তাবলীর নির্ধারিত সময় এবং আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন সাপেক্ষে ১৫ (পনের) দিন | বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) |  |
| বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/বৃন্দ          | ৮  | বেতন-ভাতাদি ও অন্যান্য সুবিধাদি  | চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি, অন্যান্য শর্তাবলী অনুযায়ী এবং কোম্পানীর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত সময় | -            | চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি, অন্যান্য শর্তাবলী অনুযায়ী এবং কোম্পানীর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত সময়               | বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) |  |
| বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ | ৯  | প্রভিডেন্ট ফান্ড, গ্রাটুইটি, গ্রন্থপ ও হাসপাতাল বীমা, স্টাফ ওয়েল ফেয়ার ফান্ড ইত্যাদি   | চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি, অন্যান্য শর্তাবলী অনুযায়ী এবং কোম্পানীর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত সময় | -            | চাকুরীর বিধিমালা, বীমা আইন ও বিধি, অন্যান্য শর্তাবলী অনুযায়ী এবং কোম্পানীর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নির্ধারিত সময়               | বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) |  |
| বিপন্নন (উন্নয়ন) ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ | ১০ | প্রশিক্ষণ (অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক)   | সিডিউল ও সময় সময় বিভিন্ন কর্তৃপক্ষের দেয় প্রোগ্রাম অনুযায়ী  | -            | সিডিউল মোতাবেক  | বিভাগীয় প্রধান (প্রশিক্ষণ)            |  |

বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (আইডিআরএ), বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, ঢাকা ও চট্টগ্রাম স্টক এক্সচেঞ্জ, জয়েন্ট স্টক কোম্পানীস এন্ড ফার্মস ও বাংলাদেশ ব্যাংক ও বিএফআইইউ কর্তৃক পরিচালিত মানি লভারিং এবং সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধসহ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আইন ও বিধি পরিপালন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা ও চাহিদা মোতাবেক প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ ও ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

এই সেবা প্রদানের সহিত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেনঃ

১। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রঃ শাঃ নিঃ কঃ) (১ম পর্যায়ে অভিযোগ), ফোন: ৯৬১১১৯৭

২। মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (২য় পর্যায়ে অভিযোগ), ফোন: ৯৬৬৪৯৩১

৩। চেয়ারম্যান (৩য় পর্যায়ে অভিযোগ), ফোন: ৯৬৬১২৪১