

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
CITIZEN CHARTER

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রন কর্তৃপক্ষের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি / চার্টার:

সেবা গ্রহিতা	ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমিত কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো /অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
কোম্পানীর সম্মানিত গ্রাহক ও বীমা পেশায় নিয়োজিত কোম্পানীর উন্নয়ন কর্মকর্তাগণ।	১	অবলিখনঃ এফ পি আর ইস্যু, পলিসি ইস্যু।	৩ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	৫ কর্মদিবস	}
	২	পলিসি সার্ভিসিংঃ পলিসি পরিবর্তন, পলিসি সংশোধন, কর ছাড় সার্টিফিকেট ইস্যু, তামাদি পলিসি পুনরায় চালু করা, সমর্পণ মূল্য প্রদান, সম্পাদিত বীমা সুবিধা প্রদান, প্রত্যাশিত সুবিধার দাবী পরিশোধ ও মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ।	৩ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	৫ কর্মদিবস	
	৩	গ্রাহক সেবাঃ জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান, গ্রাহক সেবা সম্বন্ধীয় সেবা প্রদান ও গৃহীত পলিসির প্রদেয় প্রিমিয়াম সম্পর্কিত তথ্যাবলী জানানো।	১ কর্মদিবস	১ কর্মদিবস	১ কর্মদিবস	}
	৪	তামাদি হয়ে যাওয়া পলিসি সম্বন্ধে সংবাদ প্রদান।	বীমা আইন অনুযায়ী।	বীমা আইন অনুযায়ী।	বীমা আইন অনুযায়ী।	
	৫	বীমা দাবী নিষ্পত্তিঃ স্বাস্থ্য বীমা দাবী, জীবন বীমা দাবী, ব্যংক বীমা দাবী, ক্ষুদ্র বীমা দাবী।	৩ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	৫ কর্মদিবস	
	৬	গোষ্ঠী বীমা দাবী নিষ্পত্তিঃ গোষ্ঠী জীবন বীমা, গোষ্ঠী চিকিৎসা বীমা।	৩ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	১০ কর্মদিবস	
	৭	বীমা দাবী নিষ্পত্তিঃ ক্ষুদ্র বীমা।	৩ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	৫ কর্মদিবস	
	৮	হিসাব বিভাগঃ সকল অনুমোদিত কমিশন, দাবীর টাকা এবং অনুমোদিত বিলসমূহ একাউন্ট পেয়ী চেক/বি কাশ/বি ই এফ টি এন এর মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	১ কর্মদিবস	১ কর্মদিবস	৩ কর্মদিবস	

৪/১/১৮

Shahed
17/2/2018

3/12/17

এই সেবা প্রদানের সহিত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেনঃ (১ম পর্যায়ে অভিযোগ)

১. ক. মোঃ হারুন-অর-রশিদ (বিভাগীয় প্রধান অবলিখন ও পলিসি সার্ভিসিং, জিএলআইএল) ফোন: ৯৮৮৮৪২২-১০৫
- খ. মাহমুদুর রহমান খান (বিভাগীয় প্রধান একক বীমা, জিএলআইএল) ফোন: ৯৮৮৮৪২২-১০৩
- গ. মাজেদুর রশিদ চৌধুরী (বিভাগীয় প্রধান হিসাব, জিএলআইএল) ফোন: ৯৮৮৮৪২২-১০৪
- ঘ. ডাঃ মোঃ আশরাফুল হক (বিভাগীয় প্রধান দাবি নিষ্পত্তি, জিএলআইএল) ফোন: ৯৮৮৮৪২২-২০১
২. এম. এম. মনিরুল আলম, (২য় পর্যায়ে অভিযোগ), ফোন ৯৮৮৮৪২২-১০১
৩. স্যামুয়েল এস. চৌধুরী (৩য় পর্যায়ে অভিযোগ), ফোন- ৮৮৩৩০৪৮-৫৬

এই সেবা যথাসময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবেঃ অফিসার, ফোন *... .. এর নিকট।
প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবেঃ সদস্য ফোন *... .. এর নিকট।
দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ
কর্তৃপক্ষ, ফোন *... .. এর নিকট।

* ফোন নাম্বারের জন্য ভিজিট করুন <http://www.idra.org.bd/contact.html>.