

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
**CITIZEN CHARTER**

গ্লোবাল ইস্যুরেন্স লিমিটেড এর সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টারঃ

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	মন্তব্য
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
<b>ক. নাগরিক সেবা</b>						
সংশ্লিষ্ট বীমা গ্রহীতা	১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান।			৭ কর্মদিবস	
	২.	বীমাকৃত সম্পদের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।			---	
	৩.	বীমা অবলিখন তথ্য প্রদান।			চাহিদা মোতাবেক যথাসময়ে	
	৪.	অগ্নি, নৌ, মোটর, ইঞ্জিনিয়ারিং এবং বিবিধ বীমা সেবা প্রদান।				
	৫.	বীমা পলিসি প্রদান।				
	৬.	পুনঃবীমা সেবা প্রদান।				
	৭.	দ্রুত বীমা দাবি নিষ্পত্তি করন।			যথাশীঘ্র	
শেয়ারহোল্ডার	৮.	শেয়ারহোল্ডারদের বিনিয়োগের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।			---	
	৯.	লভ্যাংশ প্রদান।			নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের নির্দেশ, বিধি, প্রবিধান, আইন মোতাবেক	
	১০.	পত্রিকায় মূল্য সংবেদনশীল তথ্য, বিভিন্ন নোটিশ প্রদান।				
	১১.	ট্যাক্স সার্টিফিকেট প্রদান।			সেবা গ্রহীতার চাহিদা মোতাবেক	
<b>খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা</b>						
বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান	১.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গঠিত বিভিন্ন কমিটিতে মনোনয়নকৃত প্রতিনিধি প্রেরণ।			বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	
উন্নয়ন ও অফিসিয়াল কর্মকর্তা-কর্মচারী	২.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।			প্রশিক্ষণের নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	
সরকার	৩.	আয়কর প্রদান।			আইন ও কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতাবেক	
	৪.	ভ্যাট ও ট্যাক্স কর্তন পূর্বক যথাসময়ে সরকারী কোষাগারে জমা করন।				
	৫.	CSR এ অংশগ্রহণ।				

গ. অভ্যন্তরীণ সেবা					
পরিচালক ও কমিটির সদস্য	১.	নোটিশ প্রেরণ।			৭ দিনের নোটিশ
	২.	আলোচ্যসূচীর মেমো প্রেরণ।			সভার ২ দিন পূর্বে
	৩.	সভা সঠিকভাবে সম্পাদন।			নির্দিষ্ট তারিখে
	৪.	সভায় অনুমোদিত নীতিমালা বাস্তবায়ন।			দ্রুত বাস্তবায়ন
	৫.	সভার অনুমোদিত কার্যবিবরণীর বাস্তবায়ন।			করা হয়
প্রধান কার্যালয় ও সকল শাখা	৬.	অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষক কর্তৃক নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা।			নিয়মিত
কর্মকর্তা-কর্মচারী	৭.	নিয়মিত বেতন প্রদান।			সার্ভিস রুল ও কোম্পানির পলিসি অনুযায়ী
	৮.	বার্ষিক ইক্রিমেন্ট প্রদান।			
	৯.	বার্ষিক একান্ত প্রতিবেদন (ACR) এর ভিত্তিতে পদোন্নতি প্রদান।			
	১০.	গ্রাচুইটির সুবিধা প্রদান।			
	১১.	প্রভিডেন্ট ফান্ড এর সুবিধা প্রদান।			
	১২.	গ্রুপ ইন্স্যুরেন্সের সুবিধা প্রদান			
	১৩.	চিকিৎসা বীমা সুবিধা প্রদান			
	১৪.	যানবাহন ব্যবহারের সুবিধা প্রদান			
	১৫.	যাতায়াত ভাতা প্রদান			

উপরে উল্লেখিত সেবা প্রদানের সহিত নিম্ন বর্ণিতগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেনঃ

১ম পর্যায়ে অভিযোগঃ				
ক্রমিক	নাম	পদবী	বিভাগ	মোবাইল
১.	জনাব এস এম সাজ্জাদ হোসেন	ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর	ইনচার্জ, অডিট বিভাগ	০১৭১১৪০৩২৫২
২.	জনাব হাবিবুর রহমান চৌধুরী	অ্যাসিঃ ম্যানেজিং ডিরেক্টর	ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল বিভাগ	০১৭১৩৪৩১৩৭৩
৩.	জনাব মোঃ ওমর ফারুক	কোম্পানি সচিব	বোর্ড ও শেয়ার বিভাগ	০১৭১১৬৭৭২১৫
৪.	জনাব সৈয়দ মাহমুদুল হক	এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট	পুনঃবীমা ও দাবী বিভাগ	০১৭১৫০০০৫৫৮
৫.	জনাব মোঃ আশরাফুল আলম	চীফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার (চলতি দায়িত্ব)	অর্থ ও হিসাব বিভাগ	০১৭১৬০১৬৯৩৭
৬.	জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম খান	ভাইস প্রেসিডেন্ট	অবলিখন বিভাগ	০১৬৭০১০২৮৬৭
৭.	জনাব মোঃ সোহেল রানা সিদ্দিক	ডেপুটি ভাইস প্রেসিডেন্ট	প্রশাসন বিভাগ	০১৬৭১৩২২২২২
৮.	জনাব মোঃ সোহরাব হোসেন	অ্যাসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট	বোর্ড এন্ড শেয়ার	০১৭১২২২১৩৪৭
৯.	জনাব মোঃ কামরুজ্জামান	সিনিঃ ম্যানেজার	এইচআর বিভাগ	০১৯১৩৪৮৪০৩৩
১০.	জনাব মাহবুবুল আলম	সিনিঃ প্রোগ্রামার ও ইনচার্জ (চলতি দায়িত্ব)	আইটি বিভাগ	০১৭১৭৮২৭৪৮৯

#### ২য় পর্যায়ে অভিযোগঃ

ক্রমিক	নাম	পদবী	মোবাইল
১.	জনাব মোঃ জামিরুল ইসলাম	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা	০১৭১১৫২৪২৩০

#### ৩য় পর্যায়ে অভিযোগঃ

ক্রমিক	নাম	পদবী	মোবাইল
১.	জনাব সাঈদ আহমেদ	চেয়ারম্যান	০১৭১১৫২২৯৩০

□ এই সেবা যথাসময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবেঃ জনাব মোঃ ওমর ফারুক, কোম্পানি সচিব, বোর্ড এন্ড শেয়ার, ফোন- ০১৭১১৬৭৭২১৫ এর নিকট। প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবেঃ জনাব মোঃ জামিরুল ইসলাম, মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা, ফোন -০১৭১১৫২৪২৩০ এর নিকট। দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবেঃ জনাব মোঃ সাঈদ আহমেদ, চেয়ারম্যান, গ্লোবাল ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড, ফোন-০১৭১১৫২২৯৩০ এর নিকট।

গ্লোবাল ইন্স্যুরেন্স লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN CHARTER) এর আওতায়

**Internal Audit Team**

১)	জনাব এস এম সাজ্জাদ হোসেন	ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর	ইনচার্জ, অডিট বিভাগ	সভাপতি
২)	জনাব মোঃ ওমর ফারুক	কোম্পানি সচিব	বোর্ড এবং শেয়ার	সদস্য সচিব
৩)	জনাব সৈয়দ মাহমুদুল হক	এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট	পুনঃবীমা ও দাবী বিভাগ	সদস্য
৪)	জনাব মোঃ আশরাফুল আলম	সিএফও (চলতি দায়িত্ব)	অর্থ ও হিসাব	সদস্য