

# বাংলাদেশ ন্যাশনাল ইন্স্যুরেন্স কোঃ লিঃ

প্রধান কার্যালয়(রশিদ টাওয়ার), বাড়ী নং-১১,রোড নং-১৮,  
গুলশান-০১, ঢাকা-১২১২।  
www.bnici.net

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১) ভিশন ও মিশন :

ভিশন : বীমা খাতে বাংলাদেশের সবচেয়ে নির্ভরযোগ্য ও পছন্দসই প্রতিষ্ঠানে পরিণত হওয়া এবং গ্রাহকের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে উন্নত বীমা সেবা প্রদানে প্রশংসিত একটি বিশ্বস্থ ব্র্যান্ডে পরিণত হওয়া।

মিশন : বীমা খাতে আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত আইন-কানুন এবং নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের বিধিবিধান মেনে উচ্চ প্রণোদিত দক্ষ কর্মীদের সমন্বয়ে বীমা গ্রহীতার স্বার্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে উন্নত বীমা সেবা প্রদান এবং কোম্পানীর শেয়ারহোল্ডারদের স্বার্থ সংরক্ষণে কার্যকর প্রতিষ্ঠান হিসাবে অবদান রাখা।

### মূল্যবোধঃ

- গ্রাহকের চাহিদার সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার বজায় রাখা।
- কার্যক্রমে স্বচ্ছতার সর্বোচ্চ মান বজায় রাখা।
- পেশাদারীতে নৈতিক সততার উচ্চমান বজায় রাখা।

### অঙ্গীকারঃ

- গ্রাহকদের সাথে আমাদের সকল কার্যক্রম মার্জিত, ন্যায়সঙ্গত এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে সমাধান করা।
- আমাদের সেবা সম্পর্কে আমাদের সকল পলিসি ডকুমেন্টসমূহ এবং দাবী প্রক্রিয়াসমূহ স্বচ্ছ ও সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান নিশ্চিত করা।
- বানিজ্যিকভাবে কার্যকর বীমা চাহিদার নতুন পলিসি/কভারেজ প্রদানে সাড়া প্রদান এবং আর্থিকভাবে অস্বচ্ছল শ্রেণীর চাহিদা উপযোগী বীমা সেবা নিয়মিত প্রদান করা।
- সেবা উন্নত করার পদ্ধতি প্রক্রিয়ার জন্য গ্রাহকদের mail@bnici.net এ নিবেদিত ই-মেইল সুবিধার মাধ্যমে সেবা উন্নতির জন্য উপযুক্ত সুপারিশ/পরামর্শ গ্রহণ করা।
- পর্যায়ক্রমিক মান উন্নত করার জন্য yearly সেবার মান পর্যালোচনা করা এবং সর্বশেষ প্রযুক্তি, প্রক্রিয়া সহজীকরণ ও পদ্ধতি পর্যালোচনা গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি উন্নত করা।
- কোম্পানীর হটলাইন নম্বর ০৯৬১৩১১২২৩৩ এর মাধ্যমে সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান করা।

### সেবার মানঃ

- নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বীমা সেবা গ্রহীতার নির্ধারিত মানদণ্ড যথাযথ পরিপালনে আশ্রয় চেষ্টা করা।
- গ্রাহকদের দাবী বা অন্য কোন সেবার চাহিদা নিষ্পত্তির জন্য স্পষ্টভাবে ও স্বচ্ছতার সহিত সম্পন্ন করা।
- অভিযোগ মীমাংসার লক্ষ্যে শাখা/বিভাগ/আঞ্চলিক কর্মকর্তার সাথে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত পারস্পরিক যোগাযোগে উভয়ের জন্য সময় নির্ধারিত করা।

**স্বচ্ছতার ও অপকটতার মানঃ**

- সেবা উন্নতি করার পদ্ধতি প্রতিক্রিয়ার জন্য গ্রাহকদের উন্নত সুপারিশ গ্রহণের মাধ্যমে নাগরিক সুযোগ mail@bnicl.net এ নিবেদিত ই-মেইল সুবিধার মাধ্যমে সেবা উন্নতির জন্য উপযুক্ত পরামর্শ প্রদান করার জন্য আমন্ত্রণ জানানো।
- কার্যক্রম এলাকায় সর্বশেষ প্রযুক্তি, প্রক্রিয়া সহজীকরণ, সিস্টেম ও পদ্ধতি পর্যালোচনা গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি উন্নত করা।
- পর্যায়ক্রমিক মান উন্নত করার জন্য বার্ষিকভাবে সেবার মান পর্যালোচনা করা।

**সেবার মানের বেঞ্চমার্ক/মাপকাঠিঃ**

**প্রস্তাব গ্রহণের সিদ্ধান্ত**

- অগ্নি, নৌ, মোটর এবং বিবিধ বীমা চাহিদাপত্র জমাদানের ১ কার্যদিবসের মধ্যে।
- প্রিমিয়াম প্রাপ্তির ১ কার্যদিবসের মধ্যে পলিসি ইস্যু সম্পন্ন।
- পলিসির মেয়াদ শেষ হওয়ার ১৫ কার্যদিবস আগে পূর্ণনবীকরণ নোটিশ জারী।
- দাবীর অনুবেদন প্রাপ্তির ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভেয়ার/তদন্তকারী নিয়োগ প্রদান।
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ব্যখ্যা প্রাপ্তির ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে বীমা দাবীর সিদ্ধান্ত গ্রহণ।
- বীমা দাবী সংক্রান্ত প্রদেয় ভাউচার প্রাপ্তির ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে দাবীর অর্থ প্রদান।
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে দাবী গ্রহণযোগ্য না হলে গ্রাহককে অবহিত করণ।
- গ্রাহক অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার ৩ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করণ।

বাংলাদেশ ন্যাশনাল ইন্স্যুরেন্স কোঃ লিঃ যে সেবাগুলো দিয়ে থাকে তার সারাংশই হলো এই সনদ। গ্রাহক সেবার এই সনদের সুবিধাদি নির্দিষ্ট সময় পর পর মূল্যায়ন করা হবে এবং যেখানেই প্রয়োজনীয় উপযুক্ত বিধান প্রবর্তনের অভিপ্রায় পাওয়া যাবে, তা পরখ করে প্রযোজ্য হলে নাগরিক সেবার অর্ন্তভুক্ত করা হবে।

**২) প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা :**

ক্রমিক নং	বিষয়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ ফ্যাক্স/ডাকযোগ/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক/৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ মাসুদ রানা, সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও কোম্পানী সচিব (ভারপ্রাপ্ত) ফোনঃ ০১৭১১৫৮২৫৬০ ইমেইলঃ masud.rana@bnicl.net
০২	বীমা পলিসি/কভারনো ট/ সার্টিফিকেট ইস্যু সংক্রান্ত	হার্ড কপি ও ই-মেইল মাধ্যমে কপি	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দায়গ্রহণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিধি মোতাবেক নির্ধারিতমূল্যে	তাৎক্ষনিক/০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শফিউল্লাহ, সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অবলিখন ও শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ) ফোনঃ ০১৭১৪০৭১৫০১ ইমেইলঃ shafi@bnicl.net
০৩	বীমা দাবী উত্থাপন/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত	হার্ড কপি ও ই-মেইল মাধ্যম কপি	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাবী বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব এ.টি.এম. মালেকুজ্জামান, সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক (দাবী ও পুনঃবীমা বিভাগ) ফোনঃ ০১৭৪২-৯৮৩৪৬৯ ইমেইলঃ claim@bnicl.net
০৪	অর্থ ও হিসাব উত্থাপন/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত	লিখিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দায় গ্রহন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষনিক/৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ ফিরোজুল ইসলাম, সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট (অর্থ ও হিসাব) ফোনঃ ০১৭১৫০৩২৩১৪ ইমেইলঃ ferozul.islam@bnicl.net

০৫	বীমা পলিসি/কভারনো ট/ সার্টিফিকেট প্রদান করা	লিখিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দায় গ্রহন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে চেক/ পে- অর্ডার/ বিধি মোতাবেক মাধ্যমে পরিশোধ	তাৎক্ষনিক	জনাব মোহাম্মদ জসিম উদ্দিন, সিনিয়র ম্যানেজার (শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ) ফোনঃ ০১৯২১০৭৩০২২ মেইলঃ bcd@bnicl.net
০৬	শেয়ার/ পোর্টফলিও সংক্রান্ত	লিখিত	লিখিত/সরাসরি আবেদন শেয়ার বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক/৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ তালহা ইসলাম ডেপুটি ম্যানেজার (শেয়ার বিভাগ) ফোনঃ ০১৯৫২৮৭০৯৩৪ মেইলঃ share@bnicl.net
০৭	অন্যান্য/বিবিধ	লিখিত	লিখিত/সরাসরি আবেদন প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক/৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব খন্দকার রেজাউর রহমান এ্যাসিস্ট্যান্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট (প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগ) ফোনঃ ০১৭১১০৬৭৯৫৩ মেইলঃ admin@bnicl.net

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্রমিক নং	যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব মোঃ ফিরোজুল ইসলাম, সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট (অর্থ ও হিসাব) ফোনঃ ০১৭১৫০৩২৩১৪ ইমেইলঃ ferozul.islam@bnicl.net	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস
০২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব এস. এম. সফিউল্লাহ, সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অবলিখন ও শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ) ফোনঃ ০১৭১৪০৭১৫০১ ইমেইলঃ shafi@bnicl.net	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা বাংলাদেশ ন্যাশনাল ইস্যুরেন্স কোঃ লিঃ	৯০(নব্বই) কার্যদিবস