

**CITIZENS CHARTER OF
PROTECTIVE ISLAMI LIFE INSURANCE LIMITED**
Protect Your Future



“গ্রাহক সেবার প্রতিশ্রুতির ঘোষণাপত্র-২০১৯”

‘বিস্মিল্লাহির রহমানির রাহীম’

ভূমিকা :

“**প্রোটেক্টিভ ইসলামী লাইফ ইনস্যুরেন্স লিমিটেড**”-এর সিটিজেন চার্টার ইস্যু করার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে গ্রাহক সেবার মান উন্নত এবং প্রতিবন্ধকতামুক্ত করা। এই উদ্দেশ্য কে সফল করতে আমরা আমাদের বীমা গ্রাহকদের সর্বোচ্চ ও উন্নত সেবা প্রদানের নিমিত্তে কাজ করছি। বীমা গ্রাহকরা আমাদের সাথে কিভাবে কার সঙ্গে কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ করবে, গ্রাহকরা আমাদের থেকে কি ধরনের সেবা প্রত্যাশা করে, এবং গ্রাহকদের প্রত্যাশানুযায়ী যদি সেবা না পায় তাহলে কিভাবে তার প্রতিকার করা যায়, এই সকল প্রশ্নের উত্তর জানানোর মাধ্যমে “**প্রোটেক্টিভ ইসলামী লাইফ ইনস্যুরেন্স লিমিটেড**”- গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা প্রদানে বদ্ধপরিকর। সিটিজেন চার্টার “বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ” এর নির্দেশনা অনুসরণ করে সেবার মান, গুণগত দিক এবং সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়, অভিযোগ পরবর্তী প্রতিক্রিয়া, স্বচ্ছতা এবং দায়-দায়িত্বের একটি প্রবাহ। সিটিজেন চার্টার তৈরীর মাধ্যমে স্বচ্ছ বীমা চর্চা এবং বীমার বিভিন্ন পরিসেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করা।

সিটিজেন চার্টার এর “সিটিজেন” শব্দটি দ্বারা বোঝায় “গ্রাহকবৃন্দ” যাদের স্বার্থ এবং মান সিটিজেন চার্টারে উল্লেখ করা হয়েছে এবং এখানে শুধু গ্রাহকবৃন্দকে নয় অর্থাৎ নাগরিক, গ্রাহক, ব্যবহারকারী, সুবিধাভোগী এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থাকেও বুঝায়। তবে সিটিজেন চার্টার কোন আইনগত দলিল নয় এবং অতঃপর এর কোন আইনগত কোন বাধ্যবাধকতা নেই। তথাপিও এটি এমন একটি প্রবাহমান প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে বীমা গ্রাহকদের বীমা সংক্রান্ত সকল প্রকার সেবা দ্রুত, সঠিক এবং স্বচ্ছ তথ্য প্রদানে “**প্রোটেক্টিভ ইসলামী লাইফ ইনস্যুরেন্স লিমিটেড**” - প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

বৈশিষ্ট্য সমূহ :

১. আমাদের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য
২. আমাদের নৈতিকতা
৩. আমাদের বিশেষত্ব
৪. আমাদের সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ
৫. আমাদের গ্রাহকদের ক্ষেত্র
৬. আমাদের প্রতিশ্রুতি ও অঙ্গীকার
৭. আমাদের সেবার মান
৮. আমাদের সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়কাল

আমাদের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য :

- দৈনন্দিন কার্যক্রমে ইসলামী শরীয়াহ নীতিমালা মেনে চলা ।
- গতিশীল দক্ষ কর্মশক্তিপূর্ণ পেশাদার ও সৃষ্টি মানসম্পন্ন ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলা ।
- জীবন বীমা ব্যবস্থায় সুদ ভিত্তিক অর্থ ব্যবস্থা পরিহার করে ইসলামী অর্থ ব্যবস্থা প্রবর্তন করা ।
- কুরআন ও সুন্নাহর আলোকে যৌথ ও কল্যানমুখী জীবনবীমা ব্যবস্থা চালু করা ।
- বীমার সঞ্চিত অর্থ শরীয়াহ আইন এর আলোকে মুনাফা অর্জনের জন্য বিনিয়োগ করা ।
- বিভিন্ন প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় সামাজিক দায়িত্ব পালন করা ।
- মানব সম্পদ উন্নয়ন, কর্মমুখী মনোভাব ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে বহুমুখী শিল্প কারখানা সৃষ্টি ও জনকল্যান মূলক খাতে কর্মসংস্থান সৃষ্টি করে আর্থ মানবতার কল্যান সাধন করা ।
- বৈচিত্র্যপূর্ণ নতুন পরিকল্পনা উদ্ভাবন করা ।
- ইসলামী অর্থনীতি প্রতিষ্ঠার জন্য ইসলামী জীবন বীমাকে সহায়ক শক্তি হিসাবে ভূমিকা পালন করা ।
- সর্বপরি চূড়ান্ত সদ্‌বিশ্বাস, সদাচরণ, পারস্পরিক আস্থা, আন্তরিকতা, সততা ও ব্যক্তিগত সেবার দ্বারা অর্থনৈতিক সুবিধা ও নৈতিক উন্নয়নের মাধ্যমে ইহকাল ও পরকালের কল্যান করা ।

আমাদের নৈতিকতা :

বীমা গ্রাহকের সঞ্চিত অর্থ তথা আর্থিক সম্পর্কে পারস্পরিক অংশীদারিত্বের সম্পর্কে রূপান্তর করা ।

আমাদের বিশেষত্ব :

- সততা, নিষ্ঠা ও সচ্ছতা ।
- নম্র, ভদ্র, সদা বিনয়ী ও গ্রাহক সেবা প্রদানে তীব্র আকাঙ্ক্ষা ।

আমাদের সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ :

- ❖ একক বীমা গ্রাহক
- ❖ গোষ্ঠী বীমা গ্রাহকবৃন্দ

আমাদের বীমা গ্রাহকরা নিম্নোক্ত যে কোন মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারবেন :

কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার :

কল-সেন্টার : ০৯৬১৭০০০১৭

যোগাযোগের সময় : রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সময় সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬:০০ ঘটিকা পর্যন্ত ।

ই-মেইল: বীমা গ্রাহক আমাদের সাথে ই-মেইলের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক যোগাযোগ করতে পারবে ।

ই-মেইল : info@protectivelife.com.bd

প্রধান কার্যালয় :

১০০, এইচআর কমপ্লেক্স (৫ম ও ৬ষ্ঠ তলা)
বীর উত্তম এ কে খন্দকার রোড,
মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২
ফোন: +৮৮-০২-৯৮৪০৬১৬-৮.

প্রধান কার্যালয় (বর্ষিতাংশ) :

সালেহ সাদন (৪র্থ তলা)
১৪৫, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০ ।
মোবাইল # ০১৭০৮৫১৬৭১৯

ওয়েব সাইট :

www.protectivelife.com.bd এই ওয়েব সাইটের মাধ্যমে বীমা গ্রাহক আমাদের সকল পরিকল্পনা প্রোডাক্টস) এবং আমাদের সেবা সম্পর্কে জানতে পারবেন ।

আমাদের গ্রাহকবৃন্দের যোগাযোগের ক্ষেত্র :

সমাজের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি :

- ❖ সমাজের প্রতিটি ক্ষেত্রে জীবন বীমার পরিধিকে আমাদের পরিকল্পন সমূহের মাধ্যমে বিস্তৃত করা।
- ❖ গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী নতুন পরিকল্পনা উদ্ভাবন করা, যাতে গ্রাহক পছন্দ অনুযায়ী পরিকল্পনা বাছাই করে তাদের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে পারে।
- ❖ সমাজ এবং জাতীয় স্বার্থ রক্ষার্থে ব্যবসায়িক কর্মক্রম পরিচালনা করা।

গ্রাহকবৃন্দের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি :

- ❖ গ্রাহকরা যেখানেই সেবা চাইবে বা যেভাবেই চাইবে, তারা যাতে সর্বাত্মক এবং সহজেই সহযোগীতা পায় তা নিশ্চিত করা।
- ❖ সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের সেবা সম্পর্কে সচেতন এবং সেবার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে অবহিত করা।
- ❖ আমাদের কর্মকর্তাদেরকে দক্ষ জনসম্পদে পরিণত করা।
- ❖ আমাদের জনসম্পদকে প্রশিক্ষণ দেয়া যাতে তারা যে কোন প্রতিকূল পরিবেশে কাজ করার ক্ষমতা রাখে এবং ভবিষ্যৎ নেতা হিসেবে পরিগণিত হয়।
- ❖ এমন কাজের পরিবেশ সৃষ্টি করা যাতে কর্মকর্তা তাদের কাজে সন্তুষ্টি ও গর্ববোধ করতে পারে।

কাজের স্বচ্ছতার জন্য আমরা যা করবো :

- বীমা গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছ ও নিয়ন্ত্রিত সম্পর্ক বজায় রাখা।
- গ্রাহকদেরকে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা যে সকল সিদ্ধান্ত আমাদের ব্যবসায় নীতি অনুযায়ী গৃহীত হয়।
- আমাদের পরিকল্পনা সম্পর্কে গ্রাহকদের ক্রমাগত অবহিত করব, যাতে গ্রাহক তাদের চাহিদা অনুসারে পরিকল্পনা বাছাই করতে পারে।

আমাদের প্রতিশ্রুতি:

আমাদের সেবার মান :

গ্রাহকদের সহজে তথ্য প্রদানের ও প্রাপ্যতার নিমিত্তে আমরা যা করবো :

- গ্রাহক এবং সাধারণ জনগনকে প্রত্যেক পরিকল্পনা সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা ও প্রশিক্ষণ দেয়া।
- গ্রাহকরা যাতে সহজেই বুঝতে পারে এরূপ ভাবে পরিকল্পনা সমূহের বই মুদ্রণ করা।
- গ্রাহকদের যোগাযোগের সুবিধার্থে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যম যেমন- কল সেন্টারকে যুগোপযোগী করে গড়ে তোলা।
- গ্রাহকরা যাতে আমাদের **Web site** এ যাবতীয় পরিকল্পনা সমূহ সম্পর্কে জানতে পারে তার জন্য ভিডিও ক্লিপের মাধ্যমে ধারণা দেওয়া।
- গ্রাহকরা যাতে আমাদের প্রতিষ্ঠান এবং পরিকল্পনা সম্পর্কে ধারণা পায় সে জন্য রেডিও, টেলিভিশন, বিলবোর্ড এবং অন্যান্য ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াতে প্রচারণার ব্যবস্থা করা।
- গ্রাহকদের প্রিমিয়াম জমা দানের তারিখ মোবাইল SMS এর মাধ্যমে স্বরণ করিয়ে দেয়া, প্রিমিয়াম জমার প্রাপ্তিস্বীকার মোবাইল SMS এর মাধ্যমে নিশ্চিত করা।

কাস্টমার সার্ভিসের মান বাড়ানোর জন্য আমরা যা করবো :

- প্রতিটি শাখা অফিসে আমাদের সার্ভিস সমূহের ধরণ ও সময় উল্লেখ করে ব্যানারের মাধ্যমে প্রদর্শন করা।
- প্রতি বছর গ্রাহক সেবার মান অনুযায়ী সেবার মান ত্বরান্বিত করা।
- গ্রাহকদের সেবাদানের ক্ষেত্রে বিলম্ব না করে তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান করা।
- গ্রাহকদের কে আমাদের সেবার মানের সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা এবং যদি কোন প্রতিক্রিয়া বা চাহিদা থাকে সে অনুযায়ী গ্রাহক সেবার মান উন্নত করা।
- গ্রাহকদের যুগোপযোগী সেবা প্রদানের নিমিত্তে উন্নত টেকনোলজি ব্যবহারের মাধ্যমে যোগাযোগ ব্যবস্থাকে গ্রাহকদের চাহিদা মোতাবেক গড়ে তোলা।

বীমা দাবী প্রদানের নিমিত্তে আমাদের সেবার মান :

যে কোন ধরনের দাবী যেমন-এস.বি, মৃত্যু, মেয়াদান্তর, পিডিএবি দাবী/সমর্পণ ইত্যাদি চাহিদা প্রাপ্তি সাপেক্ষে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা তার আগে প্রদান করার আশ্রয় চেষ্টা করা।

- যে সকল মৃত্যু দাবীর ক্ষেত্রে তদন্তের প্রয়োজন নেই, সে ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য বা কাগজাদি পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে মৃত্যু দাবী প্রদান করা।

সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়

ক্রঃ নং	সেবার ধরণ	সর্বোচ্চ দিন (কর্ম দিবস)
১.	বীমা দলিল প্রদান (বীমা ঝুঁকি গ্রহণের পর) বিশেষ ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক	৩০ (ত্রিশ) দিন
২.	ডুপ্লিকেট দলিল (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	০৫ (পাঁচ) দিন
৩.	পলিসি রিভাইভাল (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	০৫ (পাঁচ) দিন
৪.	Alteration : পলিসির বীমা অংক হ্রাস/বৃদ্ধি, পরিকল্পনা-মেয়াদ পরিবর্তন, নমিনী পরিবর্তন, ঠিকানা পরিবর্তন (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	০৭ (সাত) দিন

সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়

দাবী প্রদানের এর ক্ষেত্রে :

ক্রঃ নং	সেবার ধরণ	সর্বোচ্চ দিন (কর্ম দিবস)
১.	প্রত্যাশিত সুবিধা (এসবি)/সমর্পণ (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	৩০ (ত্রিশ) দিন
২.	দাবী উত্থাপনের পর প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রেরণ	০৫ (পাঁচ) দিন
৩.	দৃষ্টিভঙ্গিত স্থায়ী অঙ্গহানী সুবিধা (PDAB) (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	৯০ (নব্বই) দিন
৪.	মৃত্যুদাবী পরিশোধ তদন্ত ছাড়া (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	৩০ (ত্রিশ) দিন
৫.	মৃত্যুদাবী পরিশোধ তদন্ত সহ (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	৯০ (নব্বই) দিন

সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়

অভিযোগ ও সমাধান এর ক্ষেত্রে :

ক্রঃ নং	সেবার ধরণ	সর্বোচ্চ দিন (কর্ম দিবস)
১.	অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার	০৩ (তিন) দিন
২.	অভিযোগের সমাধান	১৫ (পনের) দিন

সার্বিক তত্ত্বাবধানে :

❖ কাস্টমার সার্ভিস বিভাগ ❖ গ্রুপ ও ওভারসীজ বিভাগ

প্রোটেক্টিভ ইসলামী লাইফ ইনস্যুরেন্স লিমিটেড