

## সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি

### CITIZEN CHARTER

#### সিটি জেনারেল ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড এর সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চাটার

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক নং	সেবার ধরন	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়
নাগরিক সেবা : বীমাগ্রহীতা	০১	অবলিখন ও ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা	ক) গ্রাহককে প্রয়োজনীয় উপদেশ/পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে বীমা সম্পর্কে সচেতন করা খ) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে জরীপকারী কর্তৃক Physically পরিদর্শন করে ঝুঁকি চিহ্নিত করা। গ) গ্রাহক কর্তৃক প্রাপ্ত প্রস্তাব পর্যবেক্ষণ করে গ্রাহকের অনুকূলে বীমাপত্র ইস্যু করা।	সাপ্তাহিক এবং ছুটির দিন ব্যতীত সকল কার্য দিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ৬:০০ ঘটিকা। এই সময়ের মধ্যে প্রস্তাব পাওয়ার সাথে সাথে কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।
	০২	দাবী পরিশোধ	বীমাগ্রহীতার নিকট থেকে ক্ষতির সংবাদ প্রাপ্তির সাথে সাথে দ্রুত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে ন্যায়সংগত দাবী দ্রুততর সময়ে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা।	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র ও জরীপ প্রতিবেদন প্রাপ্তির স্বল্প সময়ের মধ্যে এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে পুনঃবীমাকারীর অনুমোদন স্বাপেক্ষে জরুরী প্রয়োজনে দ্রুততম সময়ে সেবা প্রদান করা।
	০৩	পুনঃবীমা করা	সঠিকভাবে পুনঃবীমা করানোর মাধ্যমে বীমাগ্রহীতার ঝুঁকি মোকাবেলায় সুসংহত অবস্থান নিশ্চিত করা।	পুনঃবীমাকারীর সাথে সম্পাদিত চুক্তিতে উল্লেখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।
	০৪	প্রিমিয়াম প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ফেরত প্রদানের ব্যবস্থাকরণ	বীমাগ্রহীতার নিকট থেকে যথাযথভাবে প্রিমিয়াম আদায় করা এবং তা কোম্পানীর হিসাবে জমা করা। এছাড়া প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে বীমাগ্রহীতাকে প্রিমিয়াম ফেরত দেয়া।	সাপ্তাহিক এবং ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০:০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ৬:০০ ঘটিকা পর্যন্ত।

সেবা গ্রহিতা	ক্রমিক নং	সেবার ধরন	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়
প্রাতিষ্ঠানিক সেবা : ক) শেয়ারহোল্ডার	০১	ডিভিডেন্ড প্রদান ও শেয়ারের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা	ক) যথাযথ সময়ে শেয়ারহোল্ডারদের ডিভিডেন্ড প্রদানসহ শেয়ারের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা। খ) কোম্পানীর আর্থিক প্রতিবেদন সমূহ যথাসময়ে শেয়ারহোল্ডারদের নিকট প্রেরণ করা। গ) ঢাকা ও চট্টগ্রাম স্টক এক্সচেঞ্জ এর মাধ্যমে শেয়ার ক্রয়-বিক্রয় করা।	সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ম অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।
খ) কর্তৃপক্ষ	০২	তথ্য প্রদান	ক) বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, বিএসইসি, ডিএসই, সিএসই, বাংলাদেশ ব্যাংক এবং সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি প্রদান এবং উক্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আয়োজিত সভা, সেমিনার এবং প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করা। খ) সরকারকে নিয়মিতভাবে আইন মোতাবেক সরকারকে রাজস্ব প্রদান করা।	সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ম অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।

সেবা গ্রহিতা	ক্রমিক নং	সেবার ধরন	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়
অভ্যন্তরীণ সেবা	০১	পরিচালক পরিষদ এবং পরিচালক পরিষদ কর্তৃক গঠিত কমিটির সভা এবং কর্মকর্তা, কর্মচারীর সুযোগ-সুবিধা নিশ্চিত করা।	ক) নিয়মিতভাবে পরিচালক পরিষদ ও অন্যান্য কমিটির সভা সঠিকভাবে সম্পাদন করা এবং সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা। খ) প্রধান কার্যালয়সহ সকল শাখা অফিস সমূহের নিরীক্ষাকার্য যথাসময়ে সম্পাদন করা। গ) কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরী বিধি অনুযায়ী সেবা প্রদান করা।	নিয়মানুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।