



ফিনিক্স ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেড (পি আই সি এল)

www.phoenixinsurance.com.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

বীমা উন্নয়ণ ও নিয়ন্ত্রন কর্তৃপক্ষের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টার

হালনাগাদের তারিখ : নভেম্বর ২০২৪

১. ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্প (VISION)

দ্রুত ও উন্নত সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে দক্ষ ও যোগ্য কর্মী দ্বারা সম্মানিত গ্রাহকদের উৎকর্ষা বিহীন সম্পদের প্রতিশ্রুতি। গুণগত বীমা সেবার মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অবদান রেখে ফিনিক্স ইনসিওরেন্স কোম্পানীকে একটি বিশ্বস্ত ও সর্বগ্রহণযোগ্য প্রতিষ্ঠান হিসেবে উন্নীত করা।

মিশন (MISSION)

- সততা, সত্ববিশ্বাস, সদাচরণ, পারস্পারিক আস্থা, আন্তরিকতার মাধ্যমে আর্থিক সুবিধা ও নৈতিক উন্নয়ন দ্বারা মানবতাবাদী ও কল্যানময় দেশ গঠনে অবদান রাখা।
- সম্মানিত গ্রাহকদের সার্বোচ্চ সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।
- দৈনন্দিন কার্যক্রমে নিয়ন্ত্রনকারী প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুসরণ পূর্বক কর্পোরেট সুশাসন দৃঢ়করণ।
- অংশীজনদের স্বার্থ সুরক্ষায় সন্তোষজনক মুনাফা অর্জনে অব্যাহত প্রচেষ্টা বহাল রাখা।
- কর্মশক্তিসম্পন্ন পেশাদার, গতিশীল ও সুষ্ঠু মানসম্পন্ন ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলা।
- কর্মীবান্ধব প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিটি কর্মীর সুযোগ সুবিধা বৃদ্ধিতে সুষ্ঠু, সুন্দর ও নিরাপদ কর্মপরিবেশ সৃষ্টি করা।

ফিনিক্স ইনসিওরেন্স কোম্পানী লিঃ
সিটিজেন'স চার্টার
(CITIZEN'S CHARTER)

mail@phoenixinsurance.com.bd, www.phoenixinsurance.com.bd

২) প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ :

২.১) গ্রাহক সেবা

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তিস্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যেরচাহিদা জানানো/অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
বাংলাদেশের সকল নাগরিক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদেশী নাগরিক	(১)	সকল প্রকার নৌ, ওভারসীস মেডিক্লেইম যানবাহন, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা এবং অন্যান্য সকল প্রকার বিবিধ বীমা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক ভাবে	প্রয়োজনীয় প্রমানক কাগজপত্র পাবার পর সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ শফিকুর রহমান, ডি এম ডি এন্ড ইন-চার্জ, অবলিখন ও ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল মোবাইল: ০১৭১৭৯৪৩৫৬৮ ই-মেইল: titu1975@gmail.com
	(২)	অগ্নি, প্রকৌশল, এভিয়েশন সহ অন্যান্য বানিজ্যিক বীমা কভার নোট/ পলিসি	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক ভাবে	প্রয়োজনীয় প্রমানক কাগজপত্র পাবার পর সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ শফিকুর রহমান, ডি এম ডি এন্ড ইন-চার্জ, অবলিখন ও ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল মোবাইল: ০১৭১৭৯৪৩৫৬৮ ই-মেইল: titu1975@gmail.com
	(৩)	নবায়ন নোটিশ/বীমা কভার নোট/ সার্টিফিকেট/পলি সি প্রদান করা	পলিসি মেয়াদউত্তীর্ণ হবার নূন্যতম ৩০ (ত্রিশ) দিন পূর্বে প্রদান	প্রযোজ্য নয়	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ শফিকুর রহমান, ডি এম ডি এন্ড ইন-চার্জ, অবলিখন ও ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল মোবাইল: ০১৭১৭৯৪৩৫৬৮ ই-মেইল: titu1975@gmail.com
	(৪)	পুনঃ বীমা সেবা	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজনীয় প্রমানক কাগজপত্র পাবার পর সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব সুনীল কৃষ্ণ সাহা এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, রি-ইন্স্যুরেন্স বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৭০৭৩১১৪ ই-মেইল: sunilkrishnasaha1950@gmail.com

	(৫)	বীমা দাবী পরিশোধ	তাৎক্ষনিক	৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র এবং জরিপ প্রতিবেদন পাবার পর সর্বোচ্চ ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, দাবী বিভাগ মোবাইল: ০১৭১৫০০১৩৪৯ ই-মেইল: mizan3012@gmail.com
	(৬)	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা ৩ (তিন) কার্যদিবস	৫ কার্যদিবসের মধ্যে	তথ্য মূল্য প্রাপ্তি সাপেক্ষে অনধিক ৩০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
	(৭)	স্টক এক্সচেঞ্জ (শেয়ার সংক্রান্ত)	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	তাৎক্ষনিক	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
	(৮)	অবলিখন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	তাৎক্ষনিক	জনাব মোঃ শফিকুর রহমান, ডি এম ডি এন্ড ইন-চার্জ, অবলিখন ও ব্রাঞ্চ কন্ট্রোল মোবাইল: ০১৭১৭৯৪৩৫৬৮ ই-মেইল: titu1975@gmail.com

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
প্রতিষ্ঠানিক সেবা	(১)	আয়কর কর্তৃপক্ষ, রাজস্ব বোর্ড তথা সরকারকে ভ্যাট ট্যাক্স প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	১ (এক) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান সমূহের বিধি মোতাবেক	জনাব মোঃ জহুরুল ইসলাম ভাইস প্রেসিডেন্ট গ্র্যান্ড সি এফ ও মোবাইল: ০১৭১৩২৫৫৪৩৭ ই-মেইল: acct@phoenixinsurance.com.bd
	(২)	প্রশিক্ষন প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com
	(৩)	গাড়ী মেরামত, রক্ষনাবেক্ষন	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	১৫ (পনেরো) কার্যদিবস	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquur.rahman@gmail.com
	(৪)	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি প্রেরন	০২ (দুই) কার্যদিবস	প্রয়োজ্য নয়	কমিটি সমূহের চাহিদা মোতাবেক	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquur.rahman@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
কোম্পানীর পর্ষদ, পর্ষদের কমিটি ও কর্মকর্তা কর্মচারী	(১)	পরিচালনা পর্ষদের সভা এবং পর্ষদকর্তৃক গঠিত কমিটির সভা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	নির্ধারিত সময় মোতাবেক	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
	(২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পি এফ, গ্রাচুইটির চূড়ান্ত পাওনা পরিশোধ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com
	(৩)	চিঠিপত্রাদী ডেসপাচ এর মাধ্যমে আদান প্রদান	প্রতি কার্যদিবসে	প্রতি কার্যদিবসে	প্রতি কার্যদিবসে	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
	(৪)	সকল স্থায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীর গ্রুপবীমা, স্বাস্থ্য বীমা নিশ্চিত করা	৭ (সাত) কার্যদিবস	তাৎক্ষণিক	৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com
	(৫)	সকলবিভাগ ও শাখা অফিস নিয়মিত অডিট সম্পাদন	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	নির্ধারিত তারিখ মোতাবেক	জনাব নীলিমা রানী মন্ডল ইন-চার্জ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা বিভাগ মোবাইল: ০১৭৩৫০৭০০৪০ ই-মেইল: internalaudit@phoenixinsurance.com.bd
	(৬)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com

(৭)	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পদোন্নতি, ইনক্রিমেন্ট	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	পদোন্নতি ৩ বছর, ইনক্রিমেন্ট ১ বছর	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com
(৮)	ব্যবস্থাপনা কমিটির (MANCOM) সভা, শুদ্ধাচার ও নৈতিকতা কমিটির সভা, অর্ধবার্ষিক সম্মেলন, বার্ষিক সম্মেলন, বার্ষিক সাধারণ সভা আয়োজন এবং রেজুলেশন তৈরী	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	নির্ধারিত তারিখ মোতাবেক	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
(৯)	অফিস স্টেশনারী সরবরাহ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com
(১০)	প্রিন্টিং স্টেশনারী	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
(১১)	প্রচার ও বিজ্ঞাপন	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব মোঃ রফিকুর রহমান কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com
(১২)	দেশে বিদেশে প্রশিক্ষণ, সেমিনার, ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনয়ন	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে অথবা তাৎক্ষনিক	২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব এস এম জসিম উদ্দিন আহমেদ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট এন্ড ইন-চার্জ, এইচ আর এন্ড এডমিন মোবাইল: ০১৭১১৬৩৮১৩৭ ই-মেইল: jashim.gil@gmail.com

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	প্রতিশ্রুত সেবা সমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদি সহ স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখের নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

বীমা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে অথবা কোন অভিযোগ কিংবা সুপারিশ থাকলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা/পরামর্শ অবহিত করুন :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (আপিল কর্মকর্তা)	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭১৩৪৬১০৪৪ ই-মেইল: rafiquir.rahman@gmail.com	১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মাননীয় চেয়ারম্যান	১/এ, দিলকুশা বা/এ (২য় তলা), ঢাকা-১০০০ পি এ বি এক্স: ৮৮০-২-২২৩৩৮৩৬০৯-১২ ই-মেইল: mail@phonenixinsurance.com.bd	৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে