

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### (CITIZEN CHARTER)

মার্কেটাইল ইনস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেডের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টার :

সেবা গ্রহীতা	ক্রঃ 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
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
সংশ্লিষ্ট বীমা গ্রহীতা	১	বীমাকৃত সম্পদের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ				
	২	বীমা অবলিখন তথ্য প্রদান			চাহিদা	
	৩	বীমা পলিসি প্রদান			মোতাবেক	
	৪	পুনঃবীমা সেবা প্রদান			যথাসময়ে	
	৫	যথাসময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তি করা				
ইকুটি শেয়ারহোল্ডার	৬	ইকুটিহোল্ডারদের বিনিয়োগের পূর্ণ নিরাপত্তা প্রদান				
	৭	শেয়ার লভ্যাংশ প্রদান			সেবা গ্রহীতার	
	৮	বিনিয়োগ তথ্য প্রদান			চাহিদা	
	৯	ট্যাক্স সার্টিফিকেট প্রদান			মোতাবেক	

অঃপূঃ

পাতা-২

সরকার	১০	আয়কর প্রদান			আইন ও	
	১১	ট্যাক্স ও ভ্যাট কর্তন পূর্বক যথা- সময়ে সরকারী কোষাগারে জমা			কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মোতাবেক	
	১২	CSR এ অংশ গ্রহণ				
কর্মকর্তা কর্মচারীবৃন্দ	১৩	বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট			সার্ভিস র ল ও কোম্পানীর পলিসি অনুযায়ী	
	১৪	পদোন্নতির সুবিধা				
	১৫	গ্রাচুইটির সুবিধা প্রদান				
	১৬	প্রভিডেন্ট ফান্ড এর সুবিধা প্রদান				
	১৭	গ্রু প ইনস্যুরেন্স এর সুবিধা প্রদান				
	১৮	যানবাহন ব্যবহারের সুবিধা				

অঃপূঃ

পাতা-৩

উপরোল্লিখিত সেবাসমূহ প্রদানের সহিত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেন :-

১) ১ম পর্যায়ে অভিযোগ : -

(ক) জনাব মোঃ নজর ল ইসলাম, সিনিয়র ভাইস-প্রেসিডেন্ট, শাখা  
অবলিখন বিভাগ, মোবাইল- ০১৮১৮৯৫১০৮৮

(খ) জনাব মোঃ দোলোয়ার হোসেন, সিনিয়র ম্যানেজার  
পুনঃবীমা বিভাগ মোবাইল- ০১৮১৭০৯৮৩০০

(গ) জনাব মোঃ আবদুচ সালাম, ভাইস-প্রেসিডেন্ট, হিসাব বিভাগ, মোবাইল- ০১৭১২৫৩১৭২০

(ঘ) জনাব মোঃ জাকির হোসেন, সহকারী ব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ, মোবাইল-০১৯১৫৭২৪২৩৯

(ঙ) জনাবা জেসমিন আক্তার, উপ-ব্যবস্থাপক, শেয়ার বিভাগ, মোবাইল-০১৭১২৭২৭৩৫৮

২) ২য় পর্যায়ে অভিযোগ জনাব মোঃ আমিনুর রহমান, সিইও ফোন - ৯৫৫৭৬৬২-৫, ৯৫৬৫৩৭৪

৩) ৩য় পর্যায়ে অভিযোগ : জনাব এম কামাল উদ্দিন, চেয়ারম্যান ফোন ৯৫৫৫৪৪৪, ৯৫৫৭৭৭৭

৪) এই সেবা যথাসময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে : সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট জনাব মোঃ নজর ল ইসলাম, ফোন পিবিএক্স- ৯৫৫৭৬৬২-৫ (বর্ধিত-১২০), ০১৮১৮৯৫১০৮৮ এর নিকট। প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা জনাব মোঃ আমিনুর রহমান, ফোন - ৯৫৫৭৬৬২- (বর্ধিত -১১৩) ০১৭৮৭৬৫৮৮৩১ এর নিকট। দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে চেয়ারম্যান জনাব এম কামাল উদ্দিন, মার্কেটাইল ইনস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড, ফোন ৯৫৫৫৪৪৪, ৯৫৫৭৭৭৭ এর নিকট।

অঃপূঃ

পাতা-৪

মার্কেটাইল ইনস্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter) এর আওতায় Internal Audit Team

গঠন:-

ক্রঃ নং	নাম	পদবী
০১	জনাব মোঃ আবদুচ সালাম ভাইস প্রেসিডেন্ট	দলপতি (Time Teader, Audit Team)
০২	জনাব মোঃ সারওয়ার আলম, এসিস্ট্যান্ট ভাইস-প্রেসিডেন্ট	সদস্য
০৩	নয়ন তারা সাহা, সিনিয়র ম্যানেজার	সদস্য

