

**CITIZENS CHARTER OF MERCANTILE ISLAMI
LIFE INSURANCE LIMITED**

“গ্রাহকদের সেবাদান প্রতিশ্রুতির একটি ঘোষণাপত্র”

২০১৬ সাল



CITIZEN CHARTER

ভূমিকাঃ

“মার্কেন্টাইল ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড”-এর সিটিজেন চার্টার ইস্যু করার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে দেয় পরিসেবার মান উন্নয়ন এবং নিয়ন্ত্রণ করা। এই উদ্দেশ্য কে সফল করতে আমরা আমাদের গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা প্রদানের নিমিত্তে কিভাবে গ্রাহকরা আমাদের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ সম্পন্ন 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 জানার মাধ্যমে “মার্কেন্টাইল ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড”- গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা প্রদানে বদ্ব অঙ্গিকার।

সিটিজেন চার্টার “বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ” অনুসারে সেবার মান, গুণগত দিক এবং সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়, অভিযোগ পরবর্তী প্রতিক্রিয়া, স্বচ্ছতা এবং দায়-দায়িত্বের একটি প্রবাহ। সিটিজেন চার্টার তৈরি করা হয় স্বচ্ছ বীমা চর্চা এবং বিভিন্ন সেবা 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, ষ্টেকহোল্ডারবৃন্দ অর্থাৎ নাগরিক, গ্রাহক, ব্যবহারকারী, সুবিধাভোগী এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থাকেও বুঝায়।

সিটিজেন চার্টার কোন আইনগত দলিল নয় এবং অতঃপর এর কোন আইনগত কোন বৈধতা নেই। তথাপি এটি এমন একটি প্রবাহমান ক্রিয়া যার মাধ্যমে গ্রাহকদের সকল প্রকার সেবা দ্রুত, সঠিক এবং স্বচ্ছ তথ্য প্রদানে “মার্কেন্টাইল ইসলামী লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড”- প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

উপাদান সমূহঃ

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

আমাদের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যঃ

- ❖ বীমা ব্যবস্থায় সুদভিত্তিক অর্থব্যবস্থা পরিহার করে ইসলামী অর্থব্যবস্থা দেশ ব্যাপী প্রবর্তন করা।
- ❖ যৌথ ও কল্যাণমুখী জীবন বীমা কুরআন ও সুন্নাহর আলোকে দেশ ব্যাপী চালু করা।
- ❖ সঞ্চিত অর্থ শরী'আহ আইন এর আলোকে মুনাফা অর্জনের জন্য বিনিয়োগ করা।
- ❖ মানব সম্পদ উন্নয়ন, কর্মমুখী মনোভাব ও প্রশিক্ষনের মাধ্যমে বহুমুখী শিল্প কারখানা সৃষ্টি ও জনকল্যাণ মূলক খাতে কর্মসংস্থান সৃষ্টি করে আর্থ মানবতার কল্যাণ সাধন করা।
- ❖ বিভিন্ন প্রাকৃতিক দুর্ভোগের সময় সামাজিক দায়িত্ব পালন করা।
- ❖ ইসলামী অর্থনীতি প্রতিষ্ঠার জন্য ইসলামী জীবন বীমাকে সহায়ক শক্তি হিসেবে ভূমিকা পালন করা।
- ❖ সর্বোপরি সারাজীবন বিশ্বস্ত বীমাকারী হিসেবে গ্রাহকদের সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।

আমাদের নৈতিকতাঃ

- ❖ গ্রাহকের আর্থিক সম্পর্ককে পারস্পরিক অংশীদারিত্বের সম্পর্কে রূপান্তর করা।

আমাদের বিশেষত্বঃ

- ❖ সততা, সহজতা এবং স্বচ্ছতা।
- ❖ কাজ করার তীব্র আকাঙ্ক্ষা, বিনয়ি এবং নব্যতাপ্রবর্তক।

আমাদের গ্রাহকবৃন্দঃ

- ❖ একক বীমা গ্রাহক
- ❖ গোষ্ঠী বীমা গ্রাহকবৃন্দ



আমাদের গ্রাহকবৃন্দের যোগাযোগের ক্ষেত্রঃ

আমাদের বীমা গ্রাহক নিশ্চিন্ত যে কোন মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারবেনঃ

কাষ্টমার সার্ভিস সেন্টারঃ

বীমা গ্রাহক কাষ্টমার সার্ভিস ০১৭৪৩-৮০৯৯১৯, এই নম্বরে যোগাযোগ করতে পারবে। যোগাযোগের সময় রবিবার হতে বৃহস্পতিবার সময় সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬:০০ ঘটিকা পর্যন্ত।

ই-মেইলঃ

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

ই-মেইল: moheuddin@mercantile-islamifile.com

প্রধান কার্যালয়ঃ

আল-রাজী কমপ্লেক্স, ১৬৬-১৬৭, সৈয়দ নজরুল ইসলাম স্মরণী, ১৫ তলা, বিজয় নগর, পুরানা পল্টন, ঢাকা।
ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৮০৫৫৩-৪.

চট্টগ্রাম বিভাগীয় কার্যালয়ঃ

জি.ই.সি মোড়, ১১৪৭/এ, সি.ডি.এ এভিনিউ, ইফকো কমপ্লেক্স, ৬ তলা, পূর্ব নাসিরাবাদ, চট্টগ্রাম। ফোনঃ
+৮৮-০৩১-২৫৫০১৩০

খুলনা বিভাগীয় কার্যালয়ঃ

৭৩, কে.ডি.এ এভিনিউ, রূপসা প্লাজা, মার্কেটাইল ব্যাংক ভবন, ৬ তলা, শিব বাড়ি মোড়, খুলনা। ফোনঃ

ওয়েব সাইটঃ

বীমা গ্রাহক আমাদের কোম্পানির ওয়েব সাইট ভিজিট করতে পারবে। www.mercantile-islamifile.com এই ওয়েব সাইটের মাধ্যমে বীমা গ্রাহক আমাদের পরিকল্প (প্রোডাক্ট) এবং আমাদের সেবা সম্পর্কে জানতে পারবে।

আমাদের প্রতিশ্রুতিঃ

সমাজের প্রতিঃ আমাদের প্রতিশ্রুতি

- ❖ সমাজের প্রত্যেক ক্ষেত্রে জীবন বীমার আওতা ও পরিধিকে আমাদের পরিকল্পন সমূহের মাধ্যমে বিস্তৃত করা।
- ❖ পরিবর্তনশীল অর্থনৈতিক পরিবেশ এবং গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পরিকল্পন সমূহকে উন্নত করা যাতে গ্রাহক তার চাহিদানুযায়ী পরিকল্পন বাছাই করে তাদের সঞ্চয়ের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে পারে।
- ❖ সমাজ এবং জাতীয় স্বার্থ রক্ষার্থে ব্যবসা পরিচালনা করা।

আমাদের গ্রাহকবৃন্দের প্রতিঃ আমাদের প্রতিশ্রুতি

- ❖ গ্রাহকরা যেখানেই সেবা চাচ্ছে বা যেভাবেই চাচ্ছে, তারা যাতে সর্বাত্মক এবং সহজেই সহযোগিতা পায় তা নিশ্চিত করা।
- ❖ সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের সেবা সম্পর্কে সচেতন এবং সেবার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে অবহিত করা।

আমাদের অভ্যন্তরীণ গ্রাহকদের প্রতিঃ আমাদের প্রতিশ্রুতি

- ❖ আমাদের কর্মকর্তাদেরকে দক্ষ জনসম্পদে পরিনত 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।

আমাদের সেবার মানঃ

কাজের স্বচ্ছতার জন্য আমরা যা করবোঃ

- 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 পরিকল্পন সম্পর্কে গ্রাহকদের ক্রমাগত অবহিত করা যাতে গ্রাহক তাদের চাহিদা অনুসারে পরিকল্পন বাছাই করতে পারে।

গ্রাহকদের সহজে তথ্য প্রদানের ও প্রাপ্যতার নিমিত্তে আমরা যা করবোঃ

- গ্রাহক এবং সাধারণ জনগনকে প্রত্যেক পরিকল্পন সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা ও প্রশিক্ষণ দেয়া।
- গ্রাহকরা যাতে সহজেই বুঝতে পারে এরূপ ভাবে পরিকল্পন সমূহের বই মুদ্রণ করা।
- গ্রাহকদের যোগাযোগের সুবিধার্থে বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যম যেমন- কল সেন্টারকে যুগোপযোগী করে গড়ে তোলা।
- গ্রাহকরা যাতে আমাদের Web site এ যাবতীয় পরিকল্পন সমূহ সম্পর্কে ধারণা পায় সে ব্যবস্থা করা।
- গ্রাহকরা যাতে আমাদের প্রতিষ্ঠান এবং পরিকল্পনা সম্পর্কে ধারণা পায় সে জন্য রেডিও, টেলিভিশন, বিলবোর্ড এবং অন্যান্য ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াতে প্রচারনা করা।

পলিসি সার্ভিসিং এর মান বাড়ানোর জন্য আমরা যা করবোঃ

- প্রতিটি শাখা অফিসে আমাদের সার্ভিস সমূহের ধরন ও সময় উল্লেখ করে ব্যানারের মাধ্যমে প্রদর্শন করা।
- প্রতি বছর গ্রাহক সেবার মান অনুযায়ী সেবার মান তুরান্বিত করা।
- গ্রাহকদের সেবাদানের ক্ষেত্রে বিলম্ব না করে আঞ্চলিক 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 টেকনোলোজি ব্যবহারের মাধ্যমে যোগাযোগ ব্যবস্থাকে গ্রাহকদের চাহিদা মোতাবেক গড়ে তোলা।

বীমা দাবী প্রদানের নিমিত্তে আমাদের সেবার মানঃ

- যে কোন ধরনের দাবী যেমন-এস.বি, মৃত্যু, মেয়াদান্তর, পিডিএবি দাবী/সমর্পন 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 নির্দিষ্ট সময়

পলিসি সার্ভিসিং এর ক্ষেত্রেঃ		
১.	বীমা দলিল প্রদান (বীমা ঝুঁকি গ্রহণের পর) ক্ষেত্র বিশেষে বা গ্রাহকদের চাহিদার ভিত্তিতে বীমা দলিল প্রদান করা হয়।	৩০ দিন
২.	ডুপ্লিকেট দলিল (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	১০ দিন
৩.	পলিসি রিভাইভাল (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	১০ দিন
৪.	পলিসির বীমা অংক, পরিকল্পনা, মেয়াদ, নমিনী পরিবর্তন (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	১০ দিন
৫.	ঠিকানা পরিবর্তন (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	১০ দিন

বীমা দাবী প্রদানের সময়ঃ

১.	এস.বি, মেয়াদান্তর, পিডিএবি দাবী/সম্পর্কিত মূল্য প্রদান (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	১৫ দিন
২.	দাবী উত্থাপনের পর প্রয়োজনীয় কাগজাদি প্রেরণ	৭ দিন
৩.	মৃত্যু দাবী পরিশোধ, তদন্ত ছাড়া (প্রয়োজনীয় চাহিদা প্রাপ্তির পর)	৩০ দিন
৪.	মৃত্যু দাবী তদন্ত সহ	৯০ দিন

অভিযোগ প্রাপ্তি এবং তার সমাধানের সময়ঃ

১.	অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার পত্র	৩ দিন
২.	অভিযোগ সমাধান	১৫ দিন

সার্বিক তত্ত্বাবধানেঃ

মোঃ মহিউদ্দিন

ব্যবস্থাপক ও ইনচার্জ

অবলিখন, পুনঃবীমা, পলিসি সার্ভিসিং, দাবী ও গ্রুপ ইনসিওরেন্স বিভাগ

মোবাইলঃ ০১৭৪৮-২৫২-০০০

ই-মেইলঃ moheuddin @mercantile-islamifile.com