

নাগরিক সনদ(CITIZEN CHARTER)

গ্রাহকদের পরিষেবা প্রতিশ্রুতির একটি ঘোষণাপত্র (A declaration of customer service commitment)

সূচনা (Introduction)

সিটিজেন চার্টার সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের এমন একটি লিখিত এবং ঐচ্ছিক দলিল যা গ্রাহকদের চাহিদা পূরণের প্রতি তাদের প্রতিশ্রুতির উপর আলোকপাত করে। (The Citizen Charter is a voluntary and written document that spells out the service provider's efforts taken to focus on their commitment towards fulfilling the needs of the citizens/customers.)

এতে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (It includes)

- গ্রাহকগণ পরিষেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে যা আশা করতে পারে তা অন্তর্ভুক্ত করে।
(What the citizens can expect out of the service provider.)
- চার্টার পরিষেবা প্রদানকারী এবং নাগরিক/ব্যবহারকারীদের মধ্যে আস্থা রক্ষা করে।
(The concept is that the charter preserves the trust between the service provider and the citizens/users.)

নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য (Objective of Citizen Charter)

- নাগরিক সনদের মূল উদ্দেশ্য হল সেবা প্রদানের মাধ্যমে নাগরিক/গ্রাহকদের ক্ষমতায়ন করা এবং সেবার মান উন্নত করা।
(The basic objective of Citizen Charter is to empower citizens/ Customers through the delivery of services and improve the quality of services)
- স্বচ্ছতা এবং তথ্যের অধিকার নিশ্চিত করা।
(Ensuring transparency and right of information)
- গ্রাহক এবং পরিষেবা প্রদানকারী উভয়ের সময় বাঁচানো।
(Save the time of both the customer and the service provider)

আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি-এর সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/ চার্টার:

(Promise/Charter of Akij Takaful Life Insurance PLC)

অবলিখন (Underwriting)		
সেবার বিস্তারিত (Details of services)	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services)	মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments/Conditions (if any)
প্রস্তাবপত্র বাতিল/স্থগিত হলে সে তথ্য গ্রাহকদের অবহিতকরণ। (Informing the customers if the proposal is rejected / suspended.)	০৩ কর্ম দিবস (03 working days)	গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সচল থাকার সাপেক্ষে (Subject to the customer's mobile number being active)
বীমা দলিল ইস্যু (Issuance of Policy Documents)	১৪ কর্ম দিবস (14 working days)	মেডিকেল বা অন্য কোন চাহিদা সম্পন্ন পলিসির জন্য ক্ষেত্রবিশেষে বেশী সময় প্রয়োজন হতে পারে। (If further medical and/or other requirements are awaited, it may take longer period of time.)
বাতিলকৃত প্রস্তাবপত্রের বিপরীতে জমাকৃত প্রিমিয়াম ফেরত প্রদান (Refund of declined policy's deposited premium)	০৩ কর্ম দিবস (03working days)	সকল নথিপত্র সঠিকভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে। (All documents are subject to receipt properly at due time.)



আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি
Akij Takaful Life Insurance PLC

আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি

নিলাকাব্য (১১ ভলা), ২২৭/এ, বীর উত্তম মীর শওকত সড়ক, গুলশান লিংক রোড,
তেজগাঁও, ঢাকা-1208

পলিসি সার্ভিসিং (Policy Servicing)		
সেবার বিস্তারিত (Details of services)	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services)	মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments/Conditions (if any)
আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়। (Maximum time to accept receipt of application.)	০১ কর্ম দিবস (01 working day)	গ্রাহকের যোগাযোগের নম্বর সঠিক থাকা এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগে সফল হওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to the customer's contact number being correct and successful communication with the customer.)
প্রয়োজনীয় নথিপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting for required documents or information)	০১ কর্ম দিবস (01 working day)	গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সঠিক থাকা এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগে সফল হওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to the customer's mobile number being correct and successful communication with the customer.)
পলিসিতে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সাধন যেমনঃ যোগাযোগের নম্বর, ঠিকানা, ইমেইল আইডি, নাম সংশোধন করা, নমিনীর নাম পরিবর্তন করা (Make necessary changes/Alterations in the policy. Such as Contact number, Address, Email Id, Name correction, Nominee Alteration/update.)	০৩ কর্ম দিবস (03 working days)	সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে। (কোন অবলিখন চাহিদা থাকলে বেশী সময়ের প্রয়োজন হতে পারে) {All documents are subject to proper and timely receipt. (If there is any Underwriting requirement, more time may be required)}
ডুপ্লিকেট দলিল ইস্যু করা (Issuing Duplicate policy documents)	০৭ কর্ম দিবস (07 working days)	সঠিকভাবে এবং যথাসময়ে সমস্ত নথিপত্র প্রাপ্তির সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly at due time.)
গ্রাহক সেবা (Customer Service)		
পলিসি স্টেটমেন্ট ইস্যু (Issuing policy statement)	০১ কর্ম দিবস (01 working day)	বছরে সর্বোচ্চ দুই বার (Maximum twice in a year)
পলিসি সম্পর্কিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান (Provide answers about policy related questions)	০১ কর্ম দিবস (01 working day)	পলিসি নম্বর/মেম্বার আইডি সহ প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহের সাপেক্ষে। (Subject to providing necessary information including policy number/Member ID)
পলিসির প্রদেয় প্রিমিয়াম সম্পর্কিত তথ্যাবলী জানানো (Provide information about due premiums.)	প্রদেয় তারিখের ০৭ দিন আগে (07 days before the due date)	প্রস্তাবপত্রে উল্লেখিত গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সচল থাকার সাপেক্ষে



আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি
Akij Takaful Life Insurance PLC

আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি

নিনাকাব্য (১১ ভলা), ২২৭/এ, বীর উত্তম মীর শওকত সড়ক, গুলশান লিংক রোড,
তেজগাঁও, ঢাকা-1208

সেবার বিস্তারিত (Details of service)	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services)	মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) (Comments / Conditions (if any))
তামাদি হয়ে যাওয়া পলিসি সম্পর্কে সংবাদ প্রদান (provide information about lapse/ Paid up policies)	মাসে একবার (once in a month)	প্রস্তাবপত্রে উল্লেখিত গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সচল থাকার সাপেক্ষে (The mobile number of the customer mentioned in the proposal form is subject to being active)
গ্রাহকের অভিযোগ/ অনুযোগের সমাধান করা (Solving the Complaints and queries of customers)	১০ কর্মদিবস (10 working days)	সঠিকভাবে এবং যথাসময়ে সমস্ত নথিপত্র প্রাপ্তির সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly at the due time.)
বীমা দাবী (Claims)		
ক) একক বীমা দাবী (স্বাস্থ্য দাবী, মৃত্যু দাবী) {Individual Insurance Claim (Health claim, Death claim)}		
নথি প্রাপ্তি স্বীকার (Inform the clients about Document Receipt)	০৩ কর্ম দিবস (03 working days)	প্রস্তাবপত্রে উল্লেখিত মোবাইল নম্বর সচল থাকার সাপেক্ষে। (Subject to the mobile number mentioned in the proposal form is being active)
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting for required documents or information)	৭ কর্ম দিবস (07 working days)	প্রস্তাবপত্রে উল্লেখিত মোবাইল নম্বর সচল থাকার সাপেক্ষে। (Subject to the mobile number mentioned in the proposal form is being active)
দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement)	১০ কর্ম দিবস(স্বাস্থ্য দাবীর ক্ষেত্রে) ১৪ কর্ম দিবস(মৃত্যু দাবীর ক্ষেত্রে) {10 working days (in case of health claim)} 14 working days (in case of death claim)}	প্রয়োজনীয় নথিপত্র ও তদন্ত রিপোর্ট পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of required documents and investigation report.)
খ) গোষ্ঠী বীমা দাবী নিষ্পত্তি(স্বাস্থ্য দাবী, মৃত্যু দাবী) Group Insurance Claim (Health Claim, Death Claim)		
নথি প্রাপ্তি স্বীকার (Inform the clients about Document Receipt)	০৩ কর্ম দিবস (03 working days)	প্রযোজ্য নয় (Not applicable)
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting required documents or information)	০৫ কর্ম দিবস (05 working days)	প্রযোজ্য নয় (Not applicable)
দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement)	০৭কর্ম দিবস (07 working days)	তদন্ত রিপোর্ট, পুনঃবীমা এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্র পাওয়া সাপেক্ষে। (Subject to receipt of Investigation report, Reinsurance and other required documents.)

অর্থ ও হিসাব বিভাগ (Finance and Accounts)		
সেবার বিস্তারিত (Details of services)	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services)	মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments / Conditions (if any)
সকল অনুমোদিত কমিশন, দাবীর টাকা এবং অনুমোদিত বিলসমূহ প্রদান করা। (Paying all approved commissions, claim amount and approved bills)	৩ কর্ম দিবস (3 working days)	প্রয়োজনীয় নথিপত্র সঠিকভাবে পাওয়ার শর্ত সাপেক্ষে। (Subject to the condition of getting the required documents correctly.)
প্রিমিয়ামের প্রাপ্তি স্বীকার করা (Acceptance of premium receipt)	২ কর্ম দিবস (2 working days)	প্রিমিয়াম প্রদানকালে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সঠিক ভাবে প্রদানের এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সঠিক ও সচল থাকার সাপেক্ষে। (Subject to providing all the required information properly while paying the premium and keeping the mobile number of the customer valid and active)

উপরোক্ত সেবা প্রদানের সাথে আকিজ তাকাফুল লাইফ ইন্স্যুরেন্স পিএলসি-এর নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রয়েছেন:

(The following personnel of Akij Takaful Life Insurance PLC are involved in providing the above services)

- ১) মোহাম্মদ আলমগীর চৌধুরী; মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব)
- ২) মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান খান; ডিএমডি ও চীফ অপারেটিং অফিসার
- ৩) মোঃ মহীউদ্দিন; বিভাগীয় প্রধান; অবলিখন, দাবী ও পুনঃবীমা বিভাগ
- ৪) মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মামুন; সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট, অর্থ ও হিসাব বিভাগ
- ৫) খালেদা ইয়াসমিন; বিভাগীয় প্রধান, গ্রাহকসেবা বিভাগ

যেকোন অভিযোগ/অনুসন্ধানের জন্য গ্রাহক সেবা (যেকোন কর্ম দিবসে সকাল ১০ ঘটিকা থেকে বিকাল ৬ ঘটিকা পর্যন্ত) নম্বরঃ +৮৮০১৮৯৪৯৫২৬৯৯

ওয়েবসাইট (Website): www.akijtakafullife.com.bd

ইমেইল (Email): info@akijtakafullife.com.bd