

জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লি:
সিটিজেন'স চার্টার
(Citizens Charter)

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন: বীমা সেবা প্রদানের মাধ্যমে কোম্পানীকে লাভজনক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে পরিণত করা ও বিধি মোতাবেক মানস্পন্ন সেবা প্রদান করা।

মিশন: সর্বোচ্চ নিশ্চয়তা প্রদানসহ উৎকর্ষ ও অদম্য পেশাদারী সেবার মাধ্যমে বাংলাদেশের অন্যতম বীমা প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা এবং জাতীয় অর্থনীতিতে বিশেষ অবদান রাখা।

২. সেবা ও প্রতিশ্রুতি সমূহ:

২.১) নাগরিক সেবাঃ

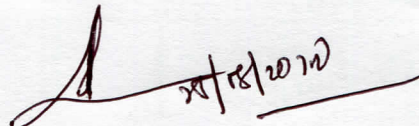
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা	চাহিদা মাফিক তথ্য প্রদান (হার্ড / সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই মেইল ডাকযোগে সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে / বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
২	বীমা পলিসি/এফ পি আর / পলিসি ডকুমেন্ট প্রদান করা	হার্ড কপি ও ইমেইল এর মাধ্যমে কপি।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র অবলিখন, দাবী ও কাস্টমার সার্ভিস বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক ও (তিন) দিন।	মিস সুমা খাতুন অফিসার গ্রেড-১ (দলিল সেকশন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৭১২৭ ই-মেইলঃ uwre.ho@zenithlifebd.com

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবাঃ

১	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন দেয়া	প্রতিনিধি মনোনয়ন পত্র	কমিটি গঠনের সিদ্ধান্ত সম্বলিত অনুমোদিত টোকপত্র/কার্যবিবরণীপত্র। প্র:কা:ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) দিন	জনাব এস এম নুরুজ্জামান মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭২৯-২০০১৩২ ই-মেইলঃ md@zenithlife bd.com
২	মার্কেটিং / ব্যবসা উন্নয়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	টেলিফোন/ফ্যাক্স, ইমেইল এবং লিখিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ইনচার্জ (উঃপ্রঃ), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষনিক ২ (দুই) কর্মদিবস।	জনাব মোহাম্মদ নিজাম উদ্দীন উপ মহা-ব্যবস্থাপক (উন্নয়ন প্রশাসন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭০৪ ই-মেইলঃ info@zenithlife bd.com
৩	আর্থিক সহায়তা প্রদান	চাহিদা পত্র প্রেরণ	কোম্পানী সচিব প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিনামূল্যে	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে।	জনাব এস এম নুরুজ্জামান মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭২৯-২০০১৩২ ই-মেইলঃ md@zenithlife bd.com
৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে কর্মকর্তা মনোনয়নপত্র।	মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিধি মোতাবেক	০৩(তিন)	জনাব মুজিবুর রহমান সহকারী মহা-ব্যবস্থাপক (অবলিখন বিভাগ) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭২২ ই-মেইলঃ uwre.ho@zenithlifebd.com
৫	বীমা পলিসি/এফপিআর / পলিসি ডকুমেন্ট প্রদান করা।	লিখিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র অবলিখন, দাবী ও কাস্টমার সার্ভিস বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	তাৎক্ষনিক	মিসেস মুক্তা খানম অফিসার গ্রেড-১ (অবলিখন বিভাগ) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৭১২৪ ই-মেইলঃ uwre.ho@zenithlifebd.com
৬	পুনঃবীমা কার্যক্রম গ্রহণ	লিখিত	পুনঃবীমা বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	৫ (পাঁচ) দিন।	জনাব মোহাম্মদ রাসেল কনিষ্ঠ নির্বাহী কর্মকর্তা (পুনঃ বীমা সেকশন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৫২১-৪৩৮৯০২ ই-মেইলঃ uwre.ho@zenithlifebd.com
৭	দাবী নিষ্পত্তি	লিখিত	দাবী বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়ার পর ৯০ (নব্বই) দিন।	জনাব মোঃ শরীফুজ্জামান অফিসার গ্রেড-১ (দাবী সেকশন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭১৮ ই-মেইলঃ uwre.ho@zenithlifebd.com



আব্দুর রহমান
মহাব্যবস্থাপক
মানব সম্পদ, প্রশাসন ও সংস্থাপন
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ



এস এম নুরুজ্জামান
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব)
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ

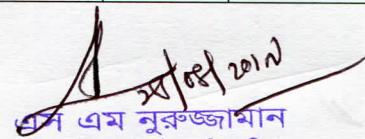
৮	সরকারকে ভাট, ট্যাক্স ও লভ্যাংশ প্রদান	বিধি মোতাবেক	কেন্দ্রীয় হিসাব রক্ষণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	সরকার নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	জনাব ফারুক আহমেদ উর্ধ্বতন উপ-মহা-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭০৩ ই-মেইলঃ cfo@zenithlife bd.com
৯	অফিসের জন্য বেসরকারী বাড়ী ভাড়া করণ।	চাহিদা পত্র প্রেরণ	উন্নয়ন প্রশাসন বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিধিমোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ নিজাম উদ্দীন উপ মহা-ব্যবস্থাপক (উন্নয়ন প্রশাসন) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৪২ ই-মেইলঃ info@zenithlife bd.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি।	সেবা প্রদানের সময়সীমা।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পরিচালনা পর্ষদের সভা এবং পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গঠিত কমিটির সভা	বোর্ড কক্ষে পরিচালনা পর্ষদের সভার মাধ্যমে বিভিন্ন নীতিমালা, নিয়োগ, পদোন্নতি, দাবী পরিশোধ ইত্যাদি বিষয়ে সিদ্ধান্ত।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাখিল বোর্ড এফেয়ার্স বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে বিধিমোতাবেক।	৭ (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান সাপেক্ষে।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
২	বিভিন্ন কমিটির সভা করা।	সভার কার্যবিবরণী বাস্তবায়ন	সভার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান সাপেক্ষে।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
৩	শুদ্ধাচার ও নৈতিকতা কমিটি।	বিধিমোতাবেক	সংশ্লিষ্ট নথি ও কাগজপত্রাদি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক ২ (দুই) দিন।	জনাব মোঃ হারুন অর রশিদ উর্ধ্বতন উপ মহা-ব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৭০২৩ ই-মেইলঃ audit.ho@zenithlife bd.com
৪	প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ ও মাঠ পর্যায়ের সকল অফিস অডিট করা	প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের অফিস এর সংশ্লিষ্ট নথিপত্রাদির মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট সকল নথিপত্রাদি, প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের অফিস।	কোম্পানীর বিধি মোতাবেক / বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ত্রৈমাসিক / ষান্মাসিক/ বাৎসরিক।	জনাব জনাব মোঃ হারুন অর রশিদ উর্ধ্বতন উপ মহা-ব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৭০২৩ ই-মেইলঃ audit.ho@zenithlife bd.com
৫	কর্মকর্তা কর্মচারীদের বদলী ও পদায়ন করা।	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
৬	কর্মকর্তা /কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর করা।	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	আবেদনের ৩ দিনের মধ্যে।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
৭	প্রচার ও বিজ্ঞাপন এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।	প্রিন্টিং এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া।	ম্যাটার সরবরাহ জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	নির্ধারিত মূল্যে	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
০৮	বিনিয়োগ করা	বিধি মোতাবেক	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের ৫ দিনের মধ্যে।	জনাব ফারুক আহমেদ উর্ধ্বতন উপ-মহা-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৬৭০৩ ই-মেইলঃ cfo@zenithlife bd.com
০৯	বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপণ	বিধি মোতাবেক	বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপণ করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং গত বছরের হিসাব কেন্দ্রীয় হিসাব রক্ষণ বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিধি মোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	জনাব ফারুক আহমেদ উর্ধ্বতন উপ-মহা-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) মোবাইল নম্বরঃ০১৭৭৭-৬৭০৩ ই-মেইলঃ cfo@zenithlife bd.com
১০	আউটসোর্সিং নীতিমালা জনবল নিয়োগ	বোর্ড অনুমোদন	নিয়োগ কমিটির সিদ্ধান্ত ও নিয়োগের নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রশাসন	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব


আব্দুর রহমান
মহা-ব্যবস্থাপক

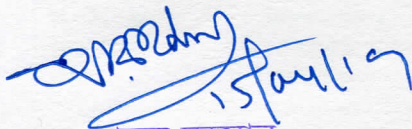
মানব সম্পদ, প্রশাসন ও সংস্থাপন
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ


এম এম নূরুজ্জামান
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব)
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ

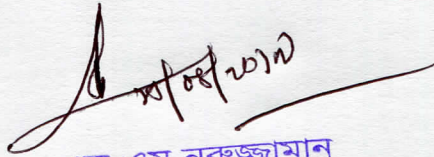
			বিভাগ প্রধান কায়লয় ঢাকা।			মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
১১	বার্ষিক পুরস্কার বিতরণী	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	কমিটির সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রশাসন বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিধি মোতাবেক মূল্যে	বার্ষিক	জনাব মোহাম্মদ নিজাম উদ্দীন উপ মহা-ব্যবস্থাপক (উন্নয়ন প্রশাসন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
১২	কর্মকর্তা কর্মচারীদের জ্যেষ্ঠতা নির্ধারণ	বিধি মোতাবেক	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	বোড সভার তারিখ হতে ৭ দিন।	জনাব আব্দুর রহমান মহা-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এবং কোম্পানী সচিব মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
১৩	সকল ধরনের স্টেশনারী ও অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রেরণ	সকল ফরম প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	আবেদনের ১ দিনের মধ্যে।	জনাব মনিরুল মোর্শেদ কনিষ্ঠ নির্বাহী কর্মকর্তা (স্টোর) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৩
১৪	কর্মকর্তা কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য গাড়ী বরাদ্দ	চাহিদাপত্র প্রেরণ	ব্যক্তি গত নথি	নির্ধারিত ফিস	আবেদনের ৫ দিনের মধ্যে	জনাব, আব্দুর রহমান জেনারেল ম্যানেজার(এইচআর ও এডমিন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
১৫	দাণ্ডুরিক ও আবাসিক টেলিফোন মঞ্জুরী	চাহিদাপত্র প্রেরণ	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	আবেদনের ৫ দিনের মধ্যে	জনাব আব্দুর রহমান জেনারেল ম্যানেজার(এইচআর ও এডমিন) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৭৭-৭৭৬৭৮৯ ই-মেইলঃ admin.ho@zenithlife bd.com
১৬	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ সেমিনার ওয়ার্কশপ ইত্যাদিতে অংশগ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনয়ন।	বিধিমোতাবেক	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	৫ দিনের	জনাব এস এম নুরুজ্জামান মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭২৯-২০০১৩২ ই-মেইলঃ md@zenithlife bd.com

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্র:নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তি সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চঃ দাঃ)	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস।	জনাব এস এম নুরুজ্জামান মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭২৯-২০০১৩২ ই-মেইলঃ md@zenithlife bd.com



আব্দুর রহমান
মহাব্যবস্থাপক
মানব সম্পদ, প্রশাসন ও সংস্থাপন
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ



এস এম নুরুজ্জামান
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (চলতি দায়িত্ব)
জেনিথ ইসলামী লাইফ ইস্যুরেন্স লিঃ