

মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লি: এর
সিটিজেন'স চার্টার
(Citizen's Charter)

E-mail: info @ meghnalife.com , Web: www.meghnalife.com

ভিশন ও মিশন :

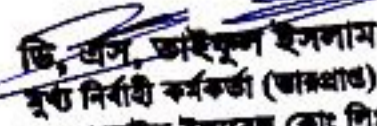
ভিশন : বীমা সেবা প্রদানের মাধ্যমে কোম্পানীকে লাভজনক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে পরিণত করা ও বিধি মোতাবেক মানসম্পন্ন সেবা প্রদান করা ।

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

সেবা ও প্রতিশ্রুতি সমূহ :

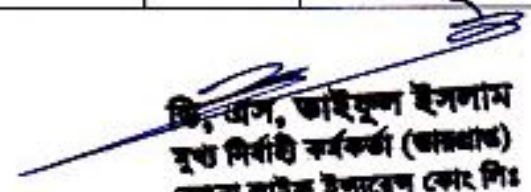
২.১) নাগরিক সেবা :						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা	চাহিদামাফিক তথ্য প্রদান (হার্ড/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ ভাকযোগে/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/ বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	৫(পাঁচ) কর্মদিবস	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
২	বীমা পলিসি/FPR/পলিসি ডকুমেন্ট প্রদান করা	হার্ড কপি ও ই-মেইল এর মাধ্যমে কপি ।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র PHS বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা ।	বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩(তিন) দিন	জনাব মোঃ আব্দুর রাক্কাক সিঃ নির্বাহী পরিচালক(পি.এইচ.এস) মোবাইল: ০১৭১১-৮৪১৫৮৬ E-mail: info @ meghnalife.com ,
৩	স্টকএক্সচেঞ্জ (শেয়ার ক্রয়-বিক্রয়)	হার্ডকপি ও ই-মেইল এর মাধ্যমে কপি ।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র শেয়ার বিভাগ প্রধান কার্যালয় ঢাকা	বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব আজিজ আহমেদ যুগ্ম নির্বাহী পরিচালক ও কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৮১৯-২১৫১২৯ E-mail: info @ meghnalife.com ,
২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা :						
১	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন দেয়া	প্রতিনিধি মনোনয়ন পত্র	কমিটি গঠনের সিদ্ধান্ত সম্বলিত অনুমোদিত টোকপত্র/ কার্যবিবরণীপত্র । প্র:কা:ঢাকা ।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	জনাব আজিজ আহমেদ যুগ্ম নির্বাহী পরিচালক ও কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৮১৯-২১৫১২৯ E-mail: info @ meghnalife.com ,
২	মার্কেটিং/ ব্যবসা উন্নয়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	টেলিফোন/ ফ্যাক্স/ইমেইল এবং লিখিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র হেড অব মার্কেটিং প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক/ নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০২(দুই) কর্মদিবস	জনাব এম. সামসুদ্দিন আহমেদ পরিচালক (মার্কেটিং এন্ড ডেভ) মোবাইল: ০১৭১৩-০১৭৮৬২ E-mail: info @ meghnalife.com ,
৩	আর্থিক সহায়তা প্রদান	চাহিদা পত্র প্রেরণ	কোম্পানী সচিব প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে	জনাব আজিজ আহমেদ যুগ্ম নির্বাহী পরিচালক ও কোম্পানী সচিব মোবাইল: ০১৮১৯-২১৫১২৯ E-mail: info @ meghnalife.com ,
৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে কর্মকর্তা মনোনয়ন পত্র	প্রশিক্ষণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় ঢাকা	বিধিমোতাবেক	০১(এক) দিন	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
৫	বীমা পলিসি/ FPR /পলিসি ডকুমেন্ট প্রদান করা	লিখিত	PHS বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আব্দুর রাক্কাক সিঃ নির্বাহী পরিচালক(পি.এইচ.এস) মোবাইল: ০১৭১১-৮৪১৫৮৬ E-mail: info @ meghnalife.com ,
৬	পুন:বীমা কার্যক্রম গ্রহণ	লিখিত	পুন:বীমা বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	০৫(পাঁচ) দিন	জনাব মোঃ আব্দুর রাক্কাক সিঃ নির্বাহী পরিচালক(পি.এইচ.এস) মোবাইল: ০১৭১১-৮৪১৫৮৬ E-mail: info @ meghnalife.com ,


প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন
পরিচালক (প্রশা: ও মানব সম্পদ)
মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ।


ডি. এস. আশিকুল ইসলাম
যুগ্ম নির্বাহী কর্মকর্তা (আরপ্রাঃ)
মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ

৭	দাবী নিষ্পত্তি	লিখিত	দাবী বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়ার পর ৯০(নব্বই) দিন	জনাব মোঃ আব্দুর রাহ্মাক সিঃ নির্বাহী পরিচালক(পি.এইচ.এস) মোবাসঃ ০১৭১১-৮৪১৫৮৬ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৮	সরকারকে ভ্যাট, ট্যাক্স ও লভাংশ প্রদান	লিখিত	কেন্দ্রীয় হিসাব রক্ষণ বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	চেক ও পিও এর মাধ্যমে	মাসিক ভিত্তিতে	জনাব মোহাম্মদ তারেক এফ.সি.এ সি.এফ.ও মোবাসঃ ০১৭১৩-১৯৬১২৭ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৯	অফিসের জন্য বেসরকারী বাড়ী ভাড়া করণ	চাহিদা পত্র প্রেরণ	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	এস.এম শাহাদত হোসেন জি.এম-প্রশাসন মোবাসঃ ০১৭১৫-৮৪০৪০১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাসঃ ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
(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/প দোল্লভি/দাবী পরিশোধ ইত্যাদি বিষয়ে সিদ্ধান্ত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাখিল বোর্ড বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে/ বিধিমোতাবেক	০৭(সাত) দিনের নোটিশ প্রদান ব্যপেক্ষে	জনাব আজিজ আহমেদ যুগ্ম নির্বাহী পরিচালক ও কোম্পানী সচিব মোবাসঃ ০১৮১৯-২১৫১২৯ E-mail:info @ meghnalife.com ,
২	বিভিন্ন কমিটির সভা করা	সভার কার্যবিবরণী বাস্তবায়ন	সভার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) দিনের নোটিশপ্রদান ব্যপেক্ষে	জনাব আজিজ আহমেদ যুগ্ম নির্বাহী পরিচালক ও কোম্পানী সচিব মোবাসঃ ০১৮১৯-২১৫১২৯ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৩	তত্ত্বাচার ও নৈতিকতা কমিটি	বিধিমোতাবেক	সংশ্লিষ্ট নথি ও কাগজপত্রাদি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০২(দুই) দিন	এস.এম শাহাদত হোসেন জি.এম-প্রশাসন মোবাসঃ ০১৭১৫-৮৪০৪০১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৪	প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ ও শাখা অফিস অডিট করা	প্রধান কার্যালয় এর অডিট এন্ড ইন্সপেকশন বিভাগের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল নথি ও কাগজপত্রাদি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক/ ছান্মাসিক/ বাৎসরিক/ তাৎক্ষণিক	জনাব ফুরাদুজ্জামান সিঃ ম্যানেজার-অডিট মোবাসঃ ০১৯১৩-৮৯৯৮৫২ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বদলী ও পদায়ন করা	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০২/৩ বছর/ তাৎক্ষণিক	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাসঃ ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর করা	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	আবেদনের ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাসঃ ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৭	প্রচার ও বিজ্ঞাপন এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা	প্রিণ্টিং এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া	ম্যাটার সরবরাহ, জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	নির্ধারিত মূল্যে	আবেদনের ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাসঃ ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail:info @ meghnalife.com ,
৮	ভবিষ্যৎ তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ	আবেদন পত্র এবং সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী (কেন্দ্রীয় হিসাব রক্ষণ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত), অর্থ হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিনামূল্যে	আবেদনের ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	জনাব পানা উল্লাহ ডি.জি.এম এন্ড সেক্রেটারী পি.এফ কমিটি মোবাসঃ ০১৮১৯-৪৩৮৬২১ E-mail:info @ meghnalife.com ,

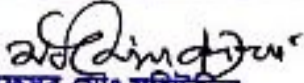

প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন
পরিচালক (প্রশাঃ ও মানব সম্পদ)
মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

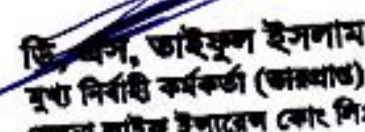

ডি.এস. জাইনুল ইসলাম
যুগ্ম নির্বাহী কর্মকর্তা (আর্থ/প্রশাঃ)
মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	
৯	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গ্রাচুইটি মঞ্জুর করা	গ্রাচুইটি মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	আবেদন পত্র এবং মঞ্জুরী আদেশ, প্রশাসন বিভাগ প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	আবেদনের ৭ (সাত) দিনের মধ্যে	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১০	বিনিয়োগ করা	মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের ০৫(পাঁচ) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ তারেক এফ.সি.এ সি.এফ.ও মোবাইল: ০১৭১৩-১৯৬১২৭ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১১	বার্ষিক ছুড়াক্ত হিসাব নিরূপণ	মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	বার্ষিক ছুড়াক্ত হিসাব নিরূপণ করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং গত বছরের হিসাব, কেন্দ্রীয় হিসাব রক্ষণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	জনাব মোঃ তারেক এফ.সি.এ সি.এফ.ও মোবাইল: ০১৭১৩-১৯৬১২৭ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১২	আউটসোর্সিং নীতিমালায় জনবল নিয়োগ	বোর্ড অনুমোদন	নিয়োগ কমিটির সিদ্ধান্ত ও নিয়োগের নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্যাদি, প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৩	বার্ষিক পুরস্কার বিতরণী	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	কমিটির সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্যাদি, প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	জনাব এম. সামসুদ্দিন আহমেদ পরিচালক (মার্কেটিং এন্ড ডেভ) মোবাইল: ০১৭১৩-০১৭৮৬২ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জ্যেষ্ঠতা নির্ধারণ	বিধিমোতাবেক	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	বোর্ড সভার তারিখ হতে ০৫(পাঁচ) দিন	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৫	সকল ধরনের টেশনারী ও অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রেরণ	সকল ফর্ম প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	আবেদনের ০১(এক) মাসের মধ্যে	এস.এম শাহাদত হোসেন জি.এম-প্রশাসন মোবাইল: ০১৭১৫-৮৪০৪০১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য গাড়ী বরাদ্দ	চাহিদাপত্র প্রেরণ	ব্যক্তিগত নথি	নির্ধারিত ফিস	আবেদনের ০৫(পাঁচ) দিনের মধ্যে	এস.এম শাহাদত হোসেন জি.এম-প্রশাসন মোবাইল: ০১৭১৫-৮৪০৪০১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৭	দাপ্তরিক ও আবাসিক টেলিফোন মঞ্জুরী	চাহিদাপত্র প্রেরণ	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	আবেদনের ০৫(পাঁচ) দিনের মধ্যে	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: info @ meghnalife.com ,
১৮	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, সেমিনার, ওয়ার্কশপ ইত্যাদিতে অংশগ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনয়ন	বিধিমোতাবেক	ব্যক্তিগত নথি	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) দিন	প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন পরিচালক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১১-১৩৭৩৭১ E-mail: mlicoltd@ citecheo.net,

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিঃ বিমান ভবন(৩য় তলা), ১০০ মতিঝিল-৯, ঢাকা-১০০০


 প্রফেসর মোঃ মহিউদ্দিন
 পরিচালক (প্রশা: ও মানব সম্পদ)
 মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ
 প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


 ডি.এস. তাইফুল ইসলাম
 মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (অপরাধ)
 মেঘনা লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিঃ