

ঢাকা ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড এর  
সিটিজেন'স চার্টার  
(CITIZEN'S CHARTER)

[dil.ho@hotmail.com](mailto:dil.ho@hotmail.com), [www.dhakainsurancebd.com](http://www.dhakainsurancebd.com)

সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি সমূহ :

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাগরিক সেবা	১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	২	বীমা পলিসি/কভার নোট/সার্টিফিকেট প্রদান করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ (তিন) দিন	জনাব শ্রী শান্তি নারায়ণ দাশ সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com santidhakain@gmail.com
	৩	স্টক এক্সচেঞ্জ (শেয়ার সংক্রান্ত)	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
প্রতিষ্ঠানিক সেবা	১	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন দেয়া	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	৩ (তিন) দিন	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	২	মার্কেটিং/ব্যবসা উন্নয়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ ২ (দুই) দিন	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধানগণ
	৩	আর্থিক সহায়তা প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	০১ (এক) দিন	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৫	বীমা পলিসি/কভার নোট/সার্টিফিকেট প্রদান করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	জনাব শ্রী শান্তি নারায়ণ দাশ সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com santidhakain@gmail.com

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
প্রতিষ্ঠানিক সেবা	৬	পুনঃবীমা কার্যক্রম গ্রহন	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে/ সর্বোচ্চ ২ কর্মদিবস	যৌক্তিক সময়ের মধ্যে সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবস	ট্রিটির শর্তানুযায়ী সময়ের মধ্যে	জনাব শ্রী শান্তি নারায়ণ দাশ সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com santidhakain@gmail.com
	৭	দাবী নিষ্পত্তি	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	প্রয়োজনীয় কাগ- জপত্র পাওয়ার পর (৯০) নব্বই দিন	জনাব শ্রী শান্তি নারায়ণ দাশ সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com santidhakain@gmail.com
	৮	সরকারকে ভ্যাট, ট্যাক্স ও লভ্যাংশ প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	মাসিক ভিত্তিতে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৯	অফিসের জন্য বেসরকারী বাড়ী ভাড়া করণ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	মাসিক ভিত্তিতে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com

অভ্যন্তরীণ সেবা	১	পরিচালনা পর্ষদের সভা এবং পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গঠিত কমিটির সভা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	১০ (দশ) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষ	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	২	বিভিন্ন কমিটির সভা করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	০৫ (পাঁচ) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষ	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৩	শুদ্ধাচার ও নৈতিকতা কমিটি	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৩(তিন) দিন	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৪	প্রধান কার্যালয়ে সকল বিভাগ ও শাখা অফিস অডিট করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষনিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	ত্রৈমাসিক/ ষান্মাসিক/ বাৎসরিক/ তাৎক্ষনিক	জনাব মোঃ সামছুল আরেফীন ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বদলি ও পদায়ন করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	০২/৩ বছর/ তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৭	প্রচার ও বিজ্ঞাপন এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৮	ভবিষ্যৎ তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	৯	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গ্যারান্টি মঞ্জুর করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ৭ (সাত) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১০	বিনিয়োগ করা	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১১	বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপণ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	বার্ষিক	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৯৫৭১৪৮২-৪ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১২	আউটসোর্সিং নীতিমালায় জনবল নিয়োগ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	বার্ষিক	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com

সেবা গ্রহীতা	ক্রমিক 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	১৩	কর্মকর্তা কর্মচারীদের জ্যেষ্ঠতা নির্ধারণ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	বোর্ড সভার তারিখ হতে ০৫ (পাঁচ) দিন	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১৪	সকল ধরনের স্টেশনারী ও অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ১ (এক) মাসের মধ্যে	জনাব উত্তম কুমার দে কোম্পানী সচিব ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য গাড়ী বরাদ্দ	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১৬	দাপ্তরীক ও আবাসিক টেলিফোন মঞ্জুরী	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	আবেদনের ৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com
	১৭	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, সেমিনার, ওয়ার্কশপ ইত্যাদিতে অংশগ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনয়ন	সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	তাৎক্ষণিক/ সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	জনাব মোঃ আবুল হাসিম উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৫৮৩১৬১৩৯-৪৩ ই-মেইল:dil.ho@hotmail.com

### 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 মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ঢাকা ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ইন্স্যুরেন্স ভবন ৭১, পুরানা পল্টন লাইন ঢাকা-১০০০। ceo@dhakainsurancebd.com

