

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়  
জীবন বীমা কর্পোরেশন  
আইসিটি ডিভিশন  
২৪, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৯.০০০০.৪০১.৩৬.০০১.২১.১৫৬

তারিখ: ১৫ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

৩০ নভেম্বর ২০২২

বিষয়: **অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ক মাসিক প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে জীবন বীমা কর্পোরেশনের অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ক মাসিক প্রতিবেদন আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণের নিমিত্ত নিম্নোক্ত 'ছক' মোতাবেক তথ্য প্রতি মাস অন্তে পরবর্তী ০২ তারিখের মধ্যে হার্ডকপি এবং স্বাক্ষরিত স্ক্যান কপি ই-মেইলে ([ict@jbc.gov.bd](mailto:ict@jbc.gov.bd)) পরবর্তী নির্দেশনা না দেয়া পর্যন্ত নিয়মিতভাবে প্রেরণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

মাসের নাম:.....

**অভিযোগের তথ্য:**

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

**নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:**

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫

\* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

উল্লেখ্য যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তির হার কমপক্ষে ৯০% করার নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া উপরিউক্ত ছক মোতাবেক চাহিত তথ্যাদি সঠিকভাবে পূরণে সহায়তার জন্য নমুনা সংযুক্তি আকারে এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: নমুনা ০১ (এক) ফর্দ। (2389/potrojariAttachmentRef/34336/0/9454)

*Jebrade*

১-১২-২০২২

মোঃ মেহেদী হাসান

সিস্টেম এনালিস্ট ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-অভিযোগ

প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, টেকনিক্যাল এফেয়ার্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ২) জনাব মোঃ মালেক মিয়া, ম্যানেজার, কর্মচারী প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৩) জনাব মোঃ ফজলুল ফারুক, ম্যানেজার, উন্নয়ন পরিকল্পনা, ব্যবসা এবং বৈদেশিক ব্যবসা, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৪) রিজিওনাল অফিসের আহ্বায়ক (সকল), অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি, জীবন বীমা কর্পোরেশন (কমিটির সদস্যগণকে অবহিতকরণ এবং চাহিত তথ্যাদি নিয়মিতভাবে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৯.০০০০.৪০১.৩৬.০০১.২১.১৫৬/১(১৩)

তারিখ: ১৫ অগ্রহায়ণ ১৪২৯  
৩০ নভেম্বর ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) জেনারেল ম্যানেজার, টেকনিক্যাল এফেয়ার্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ২) জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত), প্রশাসন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৩) জেনারেল ম্যানেজার (ভারপ্রাপ্ত), উন্নয়ন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৪) রিজিওনাল ইনচার্জ (সকল), জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৫) পিএস টু ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন
- ৬) জনাব মোঃ মনির হোসেন সোহাগ, ডাটা এন্ড্রি সুপারভাইজার, আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা কর্পোরেশন (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)



১-১২-২০২২

মোঃ মেহেদী হাসান

সিস্টেম এনালিস্ট ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-অভিযোগ  
প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি



# জীবন বীমা কর্পোরেশন

নমুনা

(একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান)

বরিশাল রিজিওনাল অফিস

১২১-১২২, পূর্ব বগুড়া রোড, সাজরিনী সুপার মার্কেট (৩য় তলা), বরিশাল।

ফোন : ০৪৩১-৬৪৯০১, ০৪৩১-২১৭৭২৬৬-৭, ই-মেইল : info@jbc.gov.bd, ওয়েব সাইট : www.jbc.gov.bd

স্মারক নং: ৫৩.১৯.৯০০৬.০০১.০০.০০০.২২- ২২৮

তারিখঃ ০২/১১/২০২২খ্রি.

**বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ এর মাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর, ২০২২) প্রেরণের নিমিত্ত তথ্য সরবরাহকরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ৩০/১০/২০২২খ্রি. তারিখের স্মারক নং: ৫৩.১৯.০০০০.৪০১.৩৬.০০১.২১.১৩৫ মোতাবেক বরিশাল রিজিওনাল অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ এর মাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর, ২০২২) তথ্যাবলি নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী প্রেরণ করা হলোঃ

**অক্টোবর, ২০২২**

অভিযোগের তথ্য:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ / মোট অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	১২	০২	০	১৪	১৩	০১	০	০১	৯২.৮৫%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রঃ নং	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	
০১.	প্রিমিয়াম সমন্বয় না হওয়া সংক্রান্ত	২৫/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৯৫৭৬৪-২	
০২.	প্রিমিয়াম সমন্বয় পূর্বক ঋণ প্রদান সংক্রান্ত	২৫/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৮৯৯৭২-৯	
০৩.	Policy Status পরিবর্তন সংক্রান্ত	২৪/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৪৭৪৪৮-১	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৪.	Policy Status পরিবর্তন সংক্রান্ত	২৪/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৫৩৯১২-৭	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৫.	Policy Status পরিবর্তন সংক্রান্ত	২৪/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৫৪৫৪৫-৪	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৬.	Last Paid Date সংক্রান্ত	২৬/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৫০৯৩৮-৫	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৭.	প্রিমিয়াম কম জমা এবং অসমন্বিত সংক্রান্ত	২৬/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৭১০৩৮-৯	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৮.	প্রিমিয়াম কম জমা এবং অসমন্বিত সংক্রান্ত	২৬/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৮২৮৩০-৬	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
০৯.	প্রিমিয়াম অসমন্বিত সংক্রান্ত	২৬/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৭৫৫০০-৪	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
১০.	Last Paid Date পরিবর্তন সংক্রান্ত	২৬/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৫০৯১৪-৬	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
১১.	DGH বাতিল সংক্রান্ত	১৮/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ৭৮০০৮৩১-৫	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
১২.	Policy Status পরিবর্তন সংক্রান্ত	১৮/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ২১৬১৯৮০-৪	প্রধান কার্যালয়ের ICT ডিভিশন কর্তৃক সমাধান হয়েছে
১৩.	পুরাতন পলিসি ডাটাবেজে এন্ট্রিকরণ প্রসঙ্গে	৩১/১০/২০২২	বীমাপত্র নং: ৩৪১৩৭৬৯-৫	

(গৌতম কুমার সাহা)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

জনাব মোঃ মেহেদী হাসান

সিস্টেম এনালিস্ট ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-

অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

জীবন বীমা কর্পোরেশন

প্রধান কার্যালয়

২৪, মতিঝিল বা/এ,

ঢাকা- ১০০০।