

# জীবন বীমা কর্পোরেশন

( একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান )

[www.jbc.gov.bd](http://www.jbc.gov.bd)

## সিটিজেন চার্টার

### ১.১ কর্পোরেশনের রূপকল্প (Vision)

সকল শ্রেণি পেশার মানুষের জীবনের ঝুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে তাদের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

### ১.২ কর্পোরেশনের অভিলক্ষ্য (Mission)

জনগণকে সঞ্চয়মুখী করে তাদের জীবন যাত্রার মান উন্নয়ন এবং পুঁজি গঠনের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(১)	ব্যক্তি জীবনের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্পোরেশনে বিদ্যমান ৩১টি বীমা স্কিম (একক, দ্বৈত ও গুপ) হতে বীমাযোগ্য জীবন-এর জন্য ঝুঁকি গ্রহণ।	বীমা গ্রাহক নিজের পছন্দ অনুযায়ী কর্পোরেশনের চালু বীমা স্কিম হতে তার পছন্দের বীমা স্কিম গ্রহণের জন্য কর্পোরেশনের নির্ধারিত প্রস্তাবপত্রের মাধ্যমে আবেদন করবেন।  প্রস্তাবপত্র যথাযথভাবে পূরণ ও স্বাক্ষর করে যে কোন রিজিওনাল/সেলস অফিসে জমা দিতে হবে।  প্রস্তাবপত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তির পর উক্ত প্রস্তাবপত্রের গ্রহণযোগ্যতা সাপেক্ষে যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রিমিয়াম হার নির্ধারণ করে প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে এফ.পি.আর ইস্যু করা হয়।	কর্পোরেশনের সকল দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	ক) বীমাপত্রটি যদি নন-মেডিক্যাল স্কিমের আওতায় হয় এবং বীমা অংক ৫,০০,০০০/- (পাঁচ লক্ষ) টাকা পর্যন্ত হয় সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট রিজিওন ও সেলস অফিস বীমা গ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদানের মাধ্যমে পরবর্তী ২৪ ঘন্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান ও এফ.পি.আর ইস্যু করবে। খ) যদি বীমা অংক ৫,০০,০০০/- (পাঁচ লক্ষ) টাকার উর্ধ্বে এবং মেডিক্যাল স্কিমের আওতায় হয় তা হলে প্রধান কার্যালয়ের অবলিখন বিভাগ হতে উক্ত বীমাপত্রের সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়। সে ক্ষেত্রে ৭ দিনের মধ্যে অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদানের মাধ্যমে বীমা পত্রটি সংশ্লিষ্ট	(১) ঢাকা রিজিওনাল অফিস, ৭ বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৫৫৭৩৫ ০২-৯৫৫৩৩১১-১৬ ইমেইল: dro@jbc.gov.bd  (২) চট্টগ্রাম রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা ভবন ১০৫৩, শেখমুজিব রোড আগ্রাবাদ বা/এ চট্টগ্রাম ফোন: ০৩১-৭২১০৯৫ ০৩১-৭২৮৩২৭ ইমেইল: cro@jbc.gov.bd (৩) রাজশাহী রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা ভবন, কাজীহাটা, রাজশাহী ফোন: ০৭২১-৭৭২২৪৪ ০৭২১-৭৭৫০০৬ ইমেইল: rro@jbc.gov.bd (৪) খুলনা রিজিওনাল অফিস,

					রিজিওনাল/ সেলস অফিসে প্রেরণ করা হয়। সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল/সেলস অফিস বীমা গ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরবর্তী ২৪ ঘণ্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান করে। গ) বীমা অংক ১৫,০০,০০০/- (পনের লক্ষ) টাকার উর্ধ্বে হলে অবলিখন সিদ্ধান্ত পুনর্বীমা কোম্পানির নিকট প্রেরণ করা হয়। সে ক্ষেত্রে এক থেকে দুই মাসের সময় প্রয়োজন হয়। পুনর্বীমা কোম্পানির নিকট হতে সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল/ সেলস অফিস বীমা গ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরবর্তী ২৪ ঘণ্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান ও এফ.পি.আর ইস্যু করে।	জীবন বীমা ভবন, কেডিএ, এভিনিউ, খুলনা ফোন:০৪১-৭২২৯৫৭ ০৪১-৭২০৯৫৩ ইমেইল: kro@jbc.gov.bd  (৫)বরিশাল রিজিওনাল অফিস সাজরিনী সুপার মার্কেট, ১২১/১২২, ইস্ট বগুড়া রোড, বরিশাল ফোন:০৪৩১-৬৪৯০১ ০৪৩১-৭৭২৬৬ ইমেইল: bro@jbc.gov.bd
(২)	দাবি পরিশোধ: জীবন বীমা কর্পোরেশন হতে নিম্নোক্ত ৩(তিন) ভাবে দাবি পরিশোধ করা হয়:  ক) সমর্পণ মূল্য খ) মেয়াদান্তর দাবি গ) মরণোত্তর দাবি।	সমর্পণ মূল্য: যে কোন বীমা পলিসি দুই বছর চালু থাকলে পরিশোধিত মূল্য অর্জন করে। বীমা গ্রহীতা পলিসি সমর্পণ করতে চাইলে তার আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিস প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে এ বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।  মেয়াদান্তর দাবি: যে কোন বীমা পলিসি মেয়াদ পূর্তি হলে বয়স প্রমাণ, স্বত্বের প্রমাণ, বীমা দলিল ও শর্ত আরোপের দলিল (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) জমা সাপেক্ষে বীমা গ্রহীতাকে নির্বাহী রশিদ প্রেরণ করা হয়। নির্বাহী রশিদ যথাযথভাবে পূরণ করতঃ কর্পোরেশনে জমা দেওয়া হলে বীমার অর্থ প্রদান করা	কর্পোরেশনের সকল রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট সেবা দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ দিনের মধ্যে সমর্পণ মূল্য প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।  মেয়াদান্তর দাবির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে বীমা দাবী এক মাসের মধ্যে পরিশোধের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	(৬)সিলেট রিজিওনাল অফিস, সামস সুপার মার্কেট (৩য় তলা) এয়ার পোর্টরোড, সিলেট ফোন:০৮২১-৬৫৪৫ ০৮২১-৭১১০২২৭ ইমেইল: sro@jbc.gov.bd  (৭) রংপুর রিজিওনাল অফিস, জীবন বীমা ভবন স্টেশন রোড, রংপুর ফোন :০৫২১-৬২০৬৬ ইমেইল: rra@jbc.gov.bd

		হয়। মরণোত্তর দাবি: বীমা পলিসি চালু থাকা অবস্থায় বীমা গ্রহীতা মৃত্যুবরণ করলে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে নমিনিকে মরণোত্তর বীমা দাবির অর্থ পরিশোধ করা হয়।			মরণোত্তর দাবি নিষ্পত্তিতে প্রথম ও দ্বিতীয় বর্ষ বীমা দাবীর ক্ষেত্রে ছয় মাস এবং তৃতীয় ও তদূর্ধ্ব বছর বীমা দাবীর ক্ষেত্রে তিন মাসের মধ্যে (এ্যাক্ট অনুযায়ী) বীমা দাবি নিষ্পত্তি করা হয়।
(৩)	তামাদি পলিসি পুনরুজ্জীবন (সাধারণ ও বিশেষ)ঃঃ তামাদি পলিসি অথবা পরিশোধিত বীমায় রূপান্তরিত পলিসি পরবর্তী যে কোন সময় (৫ বছরের অধিক নয়) কর্পোরেশনের ধার্যকৃত সুদসহ বকেয়া প্রিমিয়াম প্রদান এবং প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্য সংক্রান্ত প্রমাণাদি দিয়ে চালু করা যায়।	বর্ণিত বিষয়ে সেবা প্রাপ্তির জন্য বীমা গ্রহীতার আবেদন পাওয়ার পর প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে রিজিওনাল অফিসে অবস্থিত সেবা বিভাগ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে।	কর্পোরেশনের সকল রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট সেবা দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিস বীমাগ্রহীতার নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ১৫ দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করবে। যদি প্রধান কার্যালয়ের সিদ্ধান্তের প্রয়োজন হয় সে ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে বীমা গ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হবে।
(৪)	আয়কর রেয়াত।	বীমা গ্রহীতার পলিসি চালু থাকা সাপেক্ষে তার আবেদনের ভিত্তিতে প্রতি অর্থবছরে আয়কর রেয়াতের জন্য সাটিফিকেট প্রদান করা হয়।	কর্পোরেশনের সকল দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিষয়টি সর্বোচ্চ এক দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসের সেবা বিভাগ হতে নিষ্পত্তি করা হয়।
(৫)	ঋণ প্রদান।	প্রতিটি বীমা পলিসি চালু থাকা সাপেক্ষে বীমা গ্রহীতার আবেদনের প্রেক্ষিতে সমর্পণ মূল্যের সর্বোচ্চ ৯০% পর্যন্ত ঋণ প্রদান করা হয়। তবে শিশু নিরাপত্তা বীমা ও ছেলে-মেয়েদের শিক্ষা ও বিবাহ বীমার জন্য ঋণ দেয়া হয় না।	কর্পোরেশনের সকল রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট সেবা দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বীমা গ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২০ দিনের মধ্যে ঋণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।
(৬)	বিলম্ব ফি মওকুফ।	তামাদি পলিসি পুনরুজ্জীবনের ক্ষেত্রে বীমা গ্রহীতার আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে নির্ধারিত বিলম্ব ফি'র সর্বোচ্চ ৭০% ম্যানেজিং ডাইরেক্টর-এর অনুমোদনক্রমে মওকুফ করা হয়। এ ক্ষেত্রে পূর্বানুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শ্রেণীর কর্মকর্তা বিভিন্ন হারে বিলম্ব	প্রধান কার্যালয় ও রিজিওনাল অফিসসমূহ	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বীমা গ্রহীতার আবেদন অনুযায়ী ম্যানেজিং ডাইরেক্টর-এর অনুমোদনক্রমে স্বল্পতম সময়ে বিলম্ব ফি মওকুফের ব্যবস্থা করা হয়।

		ফি মওকুফ করতে পারেন।				
(৭)	পলিসি সমর্পণ।	বীমা গ্রহীতার আবেদন অনুযায়ী বীমা চুক্তি সম্পাদনের তিন বছর পরে যে কোন সময় বীমাপত্র সমর্পণ করা যায়।	কর্পোরেশনের সকল রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট সেবা দপ্তর	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বীমা গ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষ ১৫ দিনের মধ্যে সমর্পণ মূল্য প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	
(৮)	মনোনীতক পরিবর্তন: বীমাচুক্তি সম্পাদনের সময় যে ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গকে মনোনীতক (Nominee) নিয়োগ করা হয় পরবর্তীতে বীমা গ্রহণকারী ইচ্ছা করলে মনোনীতক পরিবর্তন করতে পারবেন।	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে বীমা গ্রহীতার আবেদন প্রাপ্তির পর পৃষ্ঠাঙ্কন (Endorsement) দ্বারা মনোনীতক পরিবর্তন করা যায়।	সকল রিজিওনাল অফিস	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বীমা গ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষ ২০ দিনের মধ্যে মনোনীতক পরিবর্তনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	
(৯)	অনুগ্রহকাল: প্রতিটি বীমা পলিসির ক্ষেত্রে প্রিমিয়াম দেয় তারিখ হতে ৩০ দিনের মধ্যে প্রিমিয়াম জমা দিলে কোন অতিরিক্ত মাসুল দিতে হয় না। এই অতিরিক্ত ৩০ দিনকে অনুগ্রহকাল বলে ধরা হয়।	অনুগ্রহকালের শেষ দিন যদি সরকারী ছুটির দিন হয় তবে পরবর্তী খোলার তারিখে বীমাগ্রাহক অতিরিক্ত মাসুল ছাড়া প্রিমিয়াম জমা দিতে পারবেন। অনুগ্রহকালের মধ্যে যদি কোন বীমা গ্রাহকের মৃত্যু হয় তবে দেয় প্রিমিয়াম কর্তন সাপেক্ষে দাবির টাকা পরিশোধ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	প্রযোজ্য নয়।	

## ২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পলিসি ডকুমেন্ট, পলিসি লেজারশিট ও অফিস কপি তৈরী করে বীমা গ্রহীতাকে প্রেরণ করার নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসে প্রেরণ করা হয়।	রিজিওনাল অফিস চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রধান কার্যালয় হতে প্রেরণ নিশ্চিত করা হয়।	বীমা গ্রহীতার নাম ও পলিসি নম্বরের তালিকা সংশ্লিষ্ট সেলস অফিস হতে রিজিওনাল অফিসে পেয়ে থাকে।	প্রযোজ্য নয়	প্রতি মাসে ১ ও ১৬ তারিখ	ফোন: ইমেইল
২	ডিমান্ড নোটিশ , ল্যাপস নোটিশ ও বোনাস সার্টিফিকেট তৈরী করে বীমাগ্রহীতাকে প্রদান করার নিমিত্ত প্রধান কার্যালয় হতে রিজিওনাল অফিসে প্রেরণ করা হয়।	বৎসরে নির্ধারিত সময়ে ডাক/কুরিয়ার সার্ভিস/মোবাইল মেসেজের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়ে থাকে।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	
৩	এফপিআর ইস্যুর পর স্বল্পতম সময়ের মধ্যে পলিসি ডকুমেন্ট ইস্যুর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	কর্পোরেশনের রিজিওনাল/কর্পোরেট সেবা দপ্তর/সেলস অফিস হতে সেবা নিশ্চিত করা হয়।	সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম জমা হওয়ার স্বপক্ষে প্রমাণক।	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	
৪	কর্পোরেশনের মালিকানাধীন ভবনসমূহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে বিধি মোতাবেক ভাড়া দেয়া হয়।	ভবনের অবস্থান অনুযায়ী ভাড়াটিয়া প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদনের মাধ্যমে।	কর্পোরেশনের প্রকৌশল ও সম্পত্তি বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখার সাথে যোগাযোগ করতে হবে।	চুক্তিপত্র সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় খরচ।	চাহিদা অনুযায়ী	ফোন: ই-মেইল

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সংগ্রহ করা	প্রশাসন বিভাগের মাধ্যমে বিভিন্ন বিভাগ/দপ্তর/রিজিওন হতে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	ফোন: ইমেইল
২	বীমা উন্নয়ন উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সংগ্রহ করা।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সংগ্রহ করা হয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	
৩	দাবী নিষ্পত্তির জন্য রিজিওনাল অফিসের চাহিদা অনুযায়ী তহবিল (fund) সরবরাহ।	রিজিওনাল অফিস হতে প্রাপ্ত চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে প্রধান কার্যালয়েল হিসাব বিভাগ পরীক্ষা-নিরীক্ষা করত তহবিল (fund) ট্রান্সফার-এর ব্যবস্থা করে থাকে।	প্রয়োজনীয় তহবিল-এর চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	
৪	বিভিন্ন বিভাগ/দপ্তর/শাখার মধ্যে তথ্য আদান-প্রদান	ফোন, ইমেইল, ফ্যাক্স, অন-লাইন ইত্যাদি	প্রয়োজনীয় তহবিল-এর চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী	ফোন: ইমেইল

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে :

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন জীবন বীমা কর্পোরেশন প্রধান কার্যালয় (ফ্লোর-০৭) ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। টেলিফোন-৯৫৫০৩৮১	৩০ কার্যদিবস
			ম্যানেজার-প্রশাসন জীবন বীমা কর্পোরেশন প্রধান কার্যালয় (ফ্লোর-০৭) ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। টেলিফোন-৯৫৮৯৪৮৭	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ম্যানেজিং ডাইরেক্টর জীবন বীমা কর্পোরেশন প্রধান কার্যালয় (ফ্লোর-০২) ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক পর্ষদ	-	৯০ কার্যদিবস

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GSR ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	নাম ও পদবি: ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন: ৯৫৫০৩৮১ ইমেইল : @jbc.gov.bd	২০(বিশ)দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন: ৯৫৫০৩৮১ ইমেইল : @jbc.gov.bd	
২	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ম্যানেজিং ডাইরেক্টর	জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন ফোন : ৯৫৫১০৯৬ মোবাইল : ০১৭১৩-০০৮২০৭ ইমেইল : mds@jbc.gov.bd	

#### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়।
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।