গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন

এবং

সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২১ - জুন ৩০, ২০২২

সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ৩

প্রস্তাবনা ৪

সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি ৫

সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) ৬

সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা ৭

সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) ১২

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক ১৩

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ ১৪

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ ১৫

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Department/Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে জীবন বীমা কর্পোরেশন উহার ব্যবসায়িক কর্মকান্ডের মাধ্যমে দেশের উন্নয়নমূলক কার্যক্রম দ্বারা অভ্যন্তরীণ পুঁজি সংগ্রহ ও জনসাধারণের সচেতনতা বৃদ্ধিতে প্রশংসনীয় ভূমিকা পালন করে আসছে। কর্পোরেশন ১৫.৭০ কোটি টাকা ঘাটতি, ২১.৮৩ কোটি টাকা লাইফ ফান্ড এবং ৬.৪৫ কোটি টাকা প্রিমিয়াম এবং ১৭(সতের)টি বাণিজ্যিক ভবন (১০টি উত্তরাধিকার সূত্রে প্রাপ্ত) নিয়ে এর কর্মকান্ড শুরু করে। ২০২০ সালের শেষে প্রিমিয়াম আয় ৫০০ কোটি টাকা এবং লাইফ ফান্ড ২,১৮৭.৫০ কোটি টাকায় উন্নীত করতে সক্ষম হয়েছে। বীমা গ্রহীতাগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে নবগঠিত ময়মনসিংহ বিভাগের কর্পোরেট সেবা দপ্তর বিলুপ্ত করে রিজিওনাল অফিসে উন্নীত করা হয়েছে। প্রবাসী কর্মীদের জীবনের ঝুঁকি ও আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সাথে প্রবাসী কর্মী গোষ্ঠীবীমা চুক্তি সম্পাদিত হয়েছে। এছাড়াও বিদেশ ভ্রমণেচ্ছুকদের জন্য প্রয়োজনীয় বীমা স্কিমের আওতায় SCHENGEN-ভুক্ত দেশসহ বিশ্বব্যাপী বীমা সেবা প্রদান করা হচ্ছে। জাতির পিতা বঙ্গাবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্ম শতবার্ষিকী (মুজিববর্ষ) উপলক্ষে "বঙ্গাবন্ধু শিক্ষা বীমা" এর পাইলট প্রকল্প চালু হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

বীমা সম্পর্কে জনগণের সচেতনতার অভাব, সাধারণ জনগণের বীমা সম্পর্কে অজ্ঞতা এবং জনবলের অভাব। জীবন বীমা ব্যবসায় নিয়োজিত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সাথে প্রতিযোগিতা মোকাবেলা করা। প্রশাসনিক ও আর্থিক শৃংঙ্খলার মাধ্যমে জবাবদিহীতা নিশ্চিতকরণ। বীমা দাবি সম্পর্কে জনগণের অধিকতর আস্থা প্রতিষ্ঠা করা। যুগোপযোগী গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

জাতির পিতা বঙ্গাবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী (মুজিববর্ষ) উপলক্ষে "বঙ্গাবন্ধু শিক্ষা বীমা" এর পাইলট প্রকল্প চালু হয়েছে। বৃহত্তর পরিসরে দেশব্যাপী "বঙ্গাবন্ধু শিক্ষাবীমা" চালুর লক্ষ্যে কার্যক্রম চলমান রয়েছে। কর্পোরেশনের নিয়োগযোগ্য শূন্য পদ পূরণের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। অর্গানোগ্রাম যুগোপযোগী করার লক্ষ্যে প্রস্তাবিত অর্গানোগ্রাম মন্ত্রণালয়ের সক্রিয় বিবেচনাধীন আছে। দেশের সকল পেশার মানুষের উপযোগী বীমা স্কিম চালু ও বিপণনের মাধ্যমে কর্পোরেশনের প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধি করা হবে। কর্পোরেশনের সকল অফিসে সম্পাদিত আর্থিক কার্যক্রম যথাসময়ে নিরীক্ষার আওতায় আনা হবে। বীমা সর্ম্পকে জনগণের মধ্যে আস্থা সৃষ্টির লক্ষ্যে বীমা আইনের সকল বিধান যথাযথভাবে অনুসরণ ও যথাসময়ে বীমা দাবী নিষ্পিত্তিকরণ এবং কর্পোরেশনের সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনা হবে।

২০২১-২২ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ২০২১-২০২২ অর্থ বছরে কর্পোরেশনের ৫৯০ কোটি টাকা আয় অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা; কর্পোরেশনে সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ৮০টি অফিসে অডিট কার্যক্রম সম্পাদন এবং উত্থাপিত আপত্তির ৫০টি নিস্পত্তিকরণ;
- ২০২১-২০২২ অর্থবছরে উত্থাপিত মৃত্যু দাবির ৮৫% ৯০দিনের মধ্যে, মেয়াদোত্তর দাবির ৯৫% ৩০দিনের মধ্যে এবং প্রত্যাশিত সুবিধার ৮৫% ১৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকরা; বিভাগীয় পর্যায়ের ৮টি রিজিওনাল অফিসে ই-ফাইলিং কার্যক্রম চালু করা হবে;
- ২০২১-২০২২ অর্থবছরে কর্পোরেশনের বিদ্যমান অনলাইন ইন্স্যুরেন্স সিস্টেম আপগ্রেডেশন এবং নতুন ৫টি সহ মোট ২০০টি অফিস ডিজিটাল ব্যবস্থাপনার আওতায় আনয়ন।
- পাইলট প্রকল্প হিসেবে চালুকৃত "বঙ্গাবন্ধু শিক্ষা বীমা" বৃহত্তর পরিসরে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে দেশব্যাপী চালুর করা হবে।

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন

এবং

সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২১ সালের জুন মাসের ৩০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

বীমা আইনের আওতায় সকল পেশার মানুষের জীবনের ঝুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে আর্থিক নিরাপত্তা প্রদান করা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

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

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. কর্পোরেশনের আয় ও আর্থিক অন্তর্ভূক্তি বৃদ্ধিকরণ;
২. গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;
৩. জীবন বীমার সামগ্রিক কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশন;
৪. সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়ন;

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. কর্পোরেশনের সকল অফিসে সম্পাদিত আর্থিক কার্যক্রম যথাসময়ে নিরীক্ষার আওতায় আনয়ন;
২. দেশের সকল পেশার মানুষের উপযোগী বীমা স্কিম চালু ও বিপননের মাধ্যমে কর্পোরেশনের প্রিমিয়াম আয় বৃদ্ধি করণ;
৩. কর্পোরেশনের নতুন ব্যবসা বৃদ্ধির লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে বীমা প্রতিনিধি, উন্নয়ন অফিসার ও উন্নয়ন কর্মকর্তা নিয়োগ করার ক্ষেত্রে মহিলাদের অংশগ্রহণের বিষয়ে অগ্রাধিকার দেয়া ;
৪. বীমা সর্ম্পকে জনগণের মধ্যে আস্থা সৃষ্টির লক্ষ্যে বীমা আইনের সকল আইন যথাযথভাবে অনুসরণ ও যথাসময়ে বীমা দাবী নিষ্পিত্তিকরণ; এবং
৫. কর্পোরেশনের বিদ্যমান অনলাইন ইন্স্যুরেন্স সিস্টেম আপগ্রেড এবং সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনয়ন।

সেকশন ২
বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্হাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২২-২০২৩	২০২৩-২০২৪		
কর্পোরেশনের আর্থিক অন্তর্ভূক্তি বৃদ্ধিকরণ	কর্পোরেশনের লাইফ ফান্ড বৃদ্ধি	কোটি টাকা	২০৩৫	২১০০	২২০০	২৩০০	২৪০০		কর্পোরেশনের ডাটাবেজ ও বার্ষিক প্রতিবেদন।
কর্পোরেশনের ব্যবসায় সম্প্রসারণ	কর্পোরেশনের নতুন গ্রাহকসংখ্যা বৃদ্ধি	সংখ্যা	২৫৩১৭	৩০০০০	৩৩০০০	৩৫০০০	৩৭৫০০		দাখিলকৃত প্রতিবেদন রেজিস্টার

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩

কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] কর্পোরেশনের আয় ও আর্থিক অন্তর্ভূক্তি বৃদ্ধিকরণ;	২৫	[১.১] প্রিমিয়াম আয়	[১.১.১] অর্জিত প্রিমিয়াম আয়	সমষ্টি	কোটি টাকা	১০	৪৩৮	৫০০	৫১০	৫০০	৪৯০	৪৮০	৪৭০	৫২০	৫৩০
		[১.২] বিনিয়োগ হতে আয়	[১.২.১] বিনিয়োগ হতে অর্জিত আয়	সমষ্টি	কোটি টাকা	৫	৮৫	১০৫	১০৫	১০০	৯৫	৯২	৯০	১১০	১১৫
		[১.৩] কর্পোরেশনের গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি	[১.৩.১] নতুন গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২৫৩১৭	৩০০০০	৩০০০০	২৮০০০	২৬০০০	২৪০০০	২২০০০	৩২৫০০	৩৫০০০
		[১.৪] মাঠ পর্যায়ে বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি	[১.৪.১] নতুন বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	২০১৫	৩৩০০	৩৪০০	৩৩০০	৩২০০	৩০০০	২৮০০	৩৫০০	৩৬০০
[২] গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;	২০	[২.১] ৯০দিনের মধ্যে মরনোত্তর দাবি পরিশোধ	[২.১.১] ৯০ দিনের মধ্যে দাবী পরিশোধের হার	গড়	%	৬	৭৫	৭৮	৮০	৭৮	৭৬	৭৪	৭২	৮৫	৮৮
		[২.২] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়দোত্তর দাবী পরিশোধ	[২.২.১] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়দোত্তর দাবী পরিশোধের হার	গড়	%	৭	৮৭	৮৬	৮৭	৮৫	৮৩	৮০	৭৮	৮৭	৮৭
		[২.৩] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধ	[২.৩.১] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধের হার	গড়	%	৭	৯০	৯০	৯০	৮৫	৮০	৭৮	৭৬	৯০	৯০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[৩] জীবন বীমার সামগ্রিক কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশন;	১৫	[৩.১] সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনয়ন	[৩.১.১] ডিজিটাল সেবার আওতাভূক্ত অফিসের সংখ্যা (ক্রমযোজিত)	ক্রমপুঞ্জিভূত	সংখ্যা	১০	১৮৪	১৯২	২১৫	২১০	২০৫	২০০	১৯৫	২৩০	২৫০
		[৩.২] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবা প্রার্থী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	[৩.২.১] ওএসএস চালুকৃত অফিসের সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫		১০	১২	৮	৭	৬	৫	১৫	২০
[৪] সুশাসন ও আর্থিক শৃঙ্খলা বাস্তবায়ন;	১০	[৪.১] অভ্যন্তরীন অডিট কার্যক্রম	[৪.১.১] অডিট সংখ্যা বৃদ্ধি	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	৬৫	৬৮	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৮০	৮৫
		[৪.২] উত্থাপিত অডিট আপত্তি নিস্পত্তি	[৪.২.১] অডিট আপত্তি নিস্পত্তির হার	সমষ্টি	%	৫	৬২	৭৫	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৭৫	৭৫

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					প্রক্ষেপণ ২০২২-২০২৩	প্রক্ষেপণ ২০২৩-২০২৪
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন, সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সিনিয়র সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

ব্যবস্থাপনা পরিচালক জীবন বীমা কর্পোরেশন	৩০.০৬.২০২১ তারিখ
সিনিয়র সচিব আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	৩০/৬/২০২১ তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	আইডিআরএ :	ইন্স্যুরেন্স ডেভেলপমেন্ট এন্ড রেগুলেটরী অথরিটি।
২	এফ.পি.আর :	ফার্স্ট প্রিমিয়াম রিসিপ্ট
৩	জীবীক :	জীবন বীমা কর্পোরেশন

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] প্রিমিয়াম আয়	[১.১.১] অর্জিত প্রিমিয়াম আয়	উন্নয়ন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[১.২] বিনিয়োগ হতে আয়	[১.২.১] বিনিয়োগ হতে অর্জিত আয়	হিসাব একত্রীকরণ শাখা, প্রধান কার্যালয়	প্রতিবেদন
[১.৩] কর্পোরেশনের গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি	[১.৩.১] নতুন গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	প্রতিবেদন
[১.৪] মাঠ পর্যায়ে বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি	[১.৪.১] নতুন বীমা প্রতিনিধির সংখ্যা বৃদ্ধি	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[২.১] ৯০দিনের মধ্যে মরনোত্তর দাবি পরিশোধ	[২.১.১] ৯০ দিনের মধ্যে দাবী পরিশোধের হার	টি.এ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[২.২] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়দোত্তর দাবী পরিশোধ	[২.২.১] ৩০ দিনের মধ্যে মেয়দোত্তর দাবী পরিশোধের হার	টি.এ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[২.৩] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধ	[২.৩.১] ১৫ দিনের মধ্যে প্রত্যাশিত সুবিধা পরিশোধের হার	টি.এ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[৩.১] সকল অফিস ডিজিটাল সেবার আওতায় আনয়ন	[৩.১.১] ডিজিটাল সেবার আওতাভূক্ত অফিসের সংখ্যা (ক্রমযোজিত)	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
[৩.২] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবা প্রার্থী কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ	[৩.২.১] ওএসএস চালুকৃত অফিসের সংখ্যা	রিজিওনাল অফিস	প্রতিবেদন।
[৪.১] অভ্যন্তরীন অডিট কার্যক্রম	[৪.১.১] অডিট সংখ্যা বৃদ্ধি	অভ্যন্তরীণ অডিট ও পরিদর্শন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।	প্রতিবেদন
[৪.২] উত্থাপিত অডিট আপত্তি নিস্পত্তি	[৪.২.১] অডিট আপত্তি নিস্পত্তির হার	কর্মচারি প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যায়ল	প্রতিবেদন

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ