



**জীবন বীমা কর্পোরেশন**  
**প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।**

জীবন বীমা কর্পোরেশনের মেয়াদোত্তর বীমা দাবী পরিশোধ সংক্রান্ত সেবা সহজিকরণ

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: জীবন বীমা কর্পোরেশন, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	জীবন বীমা কর্পোরেশন		
	ইংরেজি	Jiban Bima Corporation		
	সংক্ষিপ্ত	JBC		
অফিস প্রধানের পদবি	ম্যানেজিং ডাইরেক্টর	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (FID)।	
অফিসের সংখ্যা	মোট ৫৫৭ টি, রিজিওনাল অফিস ০৮টি, কর্পোরেট অফিস ১২টি, সেলস অফিস ৮১টি, শাখা ৪৪৫ টি			
জনবল	বর্তমানে কর্মরত জনবল ১০৩০ জন (অনুমোদিত জনবল ২০৭০ জন)			
অফিসের ঠিকানা	জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয় ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০			
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ই-মেইল: <a href="mailto:info@jbc.gov.bd">info@jbc.gov.bd</a> , ফোন: 9551414, 02-223383063, 02-223382049, 02-223382047, 02-223383887, 02-223381423 ফ্যাক্স: 02-223381825, 9550796			
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	<a href="http://www.jbc.gov.bd">www.jbc.gov.bd</a>			
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)				

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

**ভিশন:**

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

**মিশন:**

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

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ)

স্বাধীনতার পর জীবন বীমার সুফল দেশের সাধারণ মানুষের কাছে পৌঁছে দেয়ার উদ্দেশ্যে ১৯৭২ সনে রাষ্ট্রপতির ৯৫নং আদেশ বলে বাংলাদেশের বীমা শিল্প জাতীয়করণ করা হয়। বীমা শিল্প জাতীয়করণ করার পর জীবন বীমা ব্যবসায় নিয়োজিত ৩৭(সাঁইত্রিশ)টি কোম্পানীর সম্পদ ও দায়-দেনা নিয়ে প্রথমে সুরমা ও রূপসা নামে ২(দুই)টি কর্পোরেশন এবং পরবর্তীতে উল্লিখিত কর্পোরেশনদ্বয়ের সমন্বয়ে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান ১৯৭৩ সালে ৬নং আইন বলে জীবন বীমা কর্পোরেশন প্রতিষ্ঠা করেন। 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। প্রতিষ্ঠালগ্নে জীবন বীমা 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 সমসাময়িককালে ২০২১ সালের শেষে লাইফ ফান্ড ২,৩০৪.৮৮ কোটি টাকায় উন্নীত করতে সক্ষম হয়েছে। সারা দেশে মোট ৮ টি রিজিওনাল, ১২ টি কর্পোরেট, ৮১ টি সেলস এবং ৪৫৬ টি শাখা অফিস নিয়ে জেবিসির সর্ববৃহৎ নেটওয়ার্ক গড়ে উঠেছে।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

জম

জম



৩) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)
০১.	চালু পলিসির সার্ভাইভাল সুবিধার দাবী পরিশোধ	রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট অফিস
০২.	পেনশন বীমার মাসিক পেসশন সুবিধা পরিশোধ	ঐ
০৩.	মেয়াদোত্তীর্ণ বীমার মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ	ঐ
০৪.	বিশেষ সুবিধা প্রাপ্ত বীমার এ্যানুয়িটি (বার্ষিক) দাবী পরিশোধ	ঐ
০৫.	সমর্পণ মূল্যের দাবী পরিশোধ	ঐ
০৬.	মৃত্যুজনিত/মরণোত্তর দাবী পরিশোধ	রিজিওনাল অফিস
০৭.	বার্ষিক প্রিমিয়াম পরিশোধের জন্য ট্যাক্স রিবেট সনদ প্রদান।	রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট অফিস

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

ক্রম	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	রিজিওনাল অফিস ও কর্পোরেট অফিস
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	বিভিন্ন প্রকার বীমাপত্রের নির্ধারিত মেয়াদকাল উত্তীর্ণের পর বীমাগ্রাহকের বরাবরে মেয়াদোত্তর দাবী পরিশোধ
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	২০২১ সালে মেয়াদোত্তর দাবী সেবা গ্রহণকারী = ৩০,৯৫৫ জন
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	ন্যূনতম পরিশোধিত মূল্য (পেইড-আপ ভ্যালু) অর্জন
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	ম্যানেজার/ডেপুটি ম্যানেজার, ডেস্ক অফিসার এবং অফিস সহকারী
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	বর্তমানে সকাল ১০.০০টা থেকে বিকেল ৫.০০টা
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	মূল বীমা দলিল, বীমাগ্রাহকের NID ও ব্যাংক একাউন্ট চেক (MICR)-এর ফটোকপি এবং এক কপি ছবি
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	৪০০-৬০০ টাকা (নাগরিক), ২৫ টাকা
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	২ থেকে ৩ বার
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	(ক) ৮ রিজিওনাল অফিসের ইনচার্জ বৃন্দ (খ) কর্পোরেশনের এমডি/ প্রধান কার্যালয়ের জিএম-টিএ <a href="mailto:mds@jbc.gov.bd">mds@jbc.gov.bd</a> / <a href="mailto:shohelkamal@yahoo.com">shohelkamal@yahoo.com</a> 02223381825 / 02223380894
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	(ক) বর্তমানে বিভিন্ন রিজিওনাল ও কর্পোরেট অফিসের রেকর্ডরুমে In force এবং ল্যাপস বীমা পলিসির কয়েক লক্ষ নথি ম্যানুয়াল অবস্থায় সংরক্ষিত থাকায় সহজে নথি/তথ্যাদি সংগ্রহ করা সম্ভব নয়। (খ) বীমাগ্রাহক কর্তৃক চাহিদাকৃত তথ্য দাখিলে বিলম্ব/যথাযথভাবে দাখিল না করা, (গ) সকল প্রকার দাবী পরিশোধে EFT চালু না থাকা। (ঘ) সকল কার্যালয়ে ই-নথি চালু না থাকা। (ঙ) নতুন/ পরিবর্তিত পদ্ধতি গ্রহণের আগ্রহ
১৩	অন্যান্য	

ক্র

শেখ



ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	Online-এ সংরক্ষিত মেয়াদোত্তর দাবীর Payable Policy List ডাউনলোড করণ।	১ দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-২	Payable Policy List অনুযায়ী মেয়াদোত্তর দাবী প্রাপ্য গ্রাহকগণের বরাবরে SMS প্রেরণ।	একই দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-৩	গ্রাহক কর্তৃক বীমা দলিল সহ আবেদন পত্র দাখিল (পেনশন বীমা দাবী প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের Option থাকায় আবেদন পত্র দাখিল আবশ্যিক )	২ দিন	বীমা গ্রাহক
ধাপ-৪	দাবি বিভাগের একজন সহকারী/ডেস্ক অফিসার কর্তৃক চাহিদা কার্ড পূরণ করে রেকর্ডরুম হতে সংশ্লিষ্ট বীমা গ্রাহকের মূল নথি সংগ্রহপূর্বক দাবী ইন্টিমেশন রেজিস্টারে এন্ট্রি নম্বরসহ তথ্য লিপিবদ্ধকরণ।	২ দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-৫	দাবি বিভাগ কর্তৃক যাচাই-বাছাই এর পর গ্রাহকের বরাবর নির্বাহী রশিদ ইস্যু।	২ দিন	হিসাব বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-৬	গ্রাহক কর্তৃক তাঁর ব্যাংক চেকের একটি কপি, এনআইডির কপি, গ্রাহকের এক কপি ছবি, বীমার মূল দলিলসহ (পূর্বে দাখিল করা না থাকলে) একজন সাক্ষী এবং একজন প্রত্যয়নকারীর প্রত্যয়ন সহ পূরণকৃত নির্বাহী রশিদ কর্পোরেশনের দাবি বিভাগে দাখিল।	১-৪ দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-৭	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার/সহকারী কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্রাদিসহ সঠিকতা যাচাই-এর জন্য নথি দাবি বিভাগের পরীক্ষাকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন।	২ দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-৮	দাবি বিভাগের পরীক্ষাকারী কর্মকর্তা কার্য সম্পাদন শেষে চূড়ান্ত অনুমোদনকারী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ।	১ দিন	ডেপুটি ম্যানেজার/ ম্যানেজার
ধাপ-৯	দাবি বিভাগের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদন অথবা কর্মকর্তার ক্ষমতার (আর্থিক) আওতা বহির্ভূত নথি সমূহ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ।	১ দিন	ম্যানেজার
ধাপ-১০	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদন এবং নথি দাবি বিভাগে প্রেরণ	১ দিন	এজিএম/ডিজিএম/ জিএম
ধাপ-১১	দাবি বিভাগ কর্তৃক (Online-এ অনুমোদন সম্পাদনের পর) আন্তঃ -দপ্তর রেজিস্টারের মাধ্যমে নথি অর্থ ও হিসাব বিভাগে	১ দিন	সংশ্লিষ্ট বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী

কম

	প্রেরণ।		
ধাপ-১২	হিসাব বিভাগের সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার/সহকারী কর্তৃক চেক প্রস্তুতকরে (Online-এ চেক রাইটিং ও প্রিন্টিং) স্বাক্ষরকারী কর্মকর্তাদের নিকট প্রেরণ।	১ দিন	হিসাব বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৩	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ (দুই জন) কর্তৃক স্বাক্ষর করে চেক হিসাব বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী-এর নিকট প্রেরণ।	একই দিন	ডেপুটি ম্যানেজার/ ম্যানেজার
ধাপ-১৪	স্বাক্ষরকৃত চেক সহ নথি দাবি বিভাগে ফেরত প্রদান।	একই দিন	হিসাব বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৫	দাবি বিভাগ কর্তৃক On-line-এ চেক Disbursement সম্পন্ন করে উপস্থিত গ্রাহকগণকে বা গ্রাহক কর্তৃক অথোরাইজড করা ব্যক্তির বরাবরে সরাসরি চেক হস্তান্তর করা হয়।	২-৩ দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৬	অনুপস্থিত গ্রাহকগণের ক্ষেত্রে : (ক) পেনশন পলিসির চেক সরাসরি EFTN-এর মাধ্যমে গ্রাহকের ব্যাংক একাউন্টে প্রেরণের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ এবং (খ) অন্যান্য পলিসির চেক ফরওয়ার্ডিং লেটার সহ চেক গ্রাহকের উল্লেখিত ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় রেজিস্ট্রি ডাক যোগে প্রেরণের জন্য সংস্থাপন বিভাগে প্রেরণ।	১ দিন	(ক) দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৭	সংস্থাপন বিভাগ কর্তৃক গ্রাহকের উল্লেখিত ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় কুরিয়ার সার্ভিস/রেজিস্ট্রি ডাক যোগে প্রেরণ।	১ দিন	(খ) সংস্থাপন বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৮	ব্যাংকে চেক প্রেরণের ফরওয়ার্ডিং লেটারের প্রতিলিপি গ্রাহকের অবগতির জন্য তাঁর বরাবরে প্রেরণ।	১ দিন	(খ) সংস্থাপন বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী
ধাপ-১৯	পরিশোধকৃত দাবির নথি নিরীক্ষাকার্যসহ অন্যান্য প্রয়োজনে সর্বোচ্চ নিরাপত্তার সাথে দাবি বিভাগে সংরক্ষণ করা হয়।	একই দিন	দাবি বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী

১২



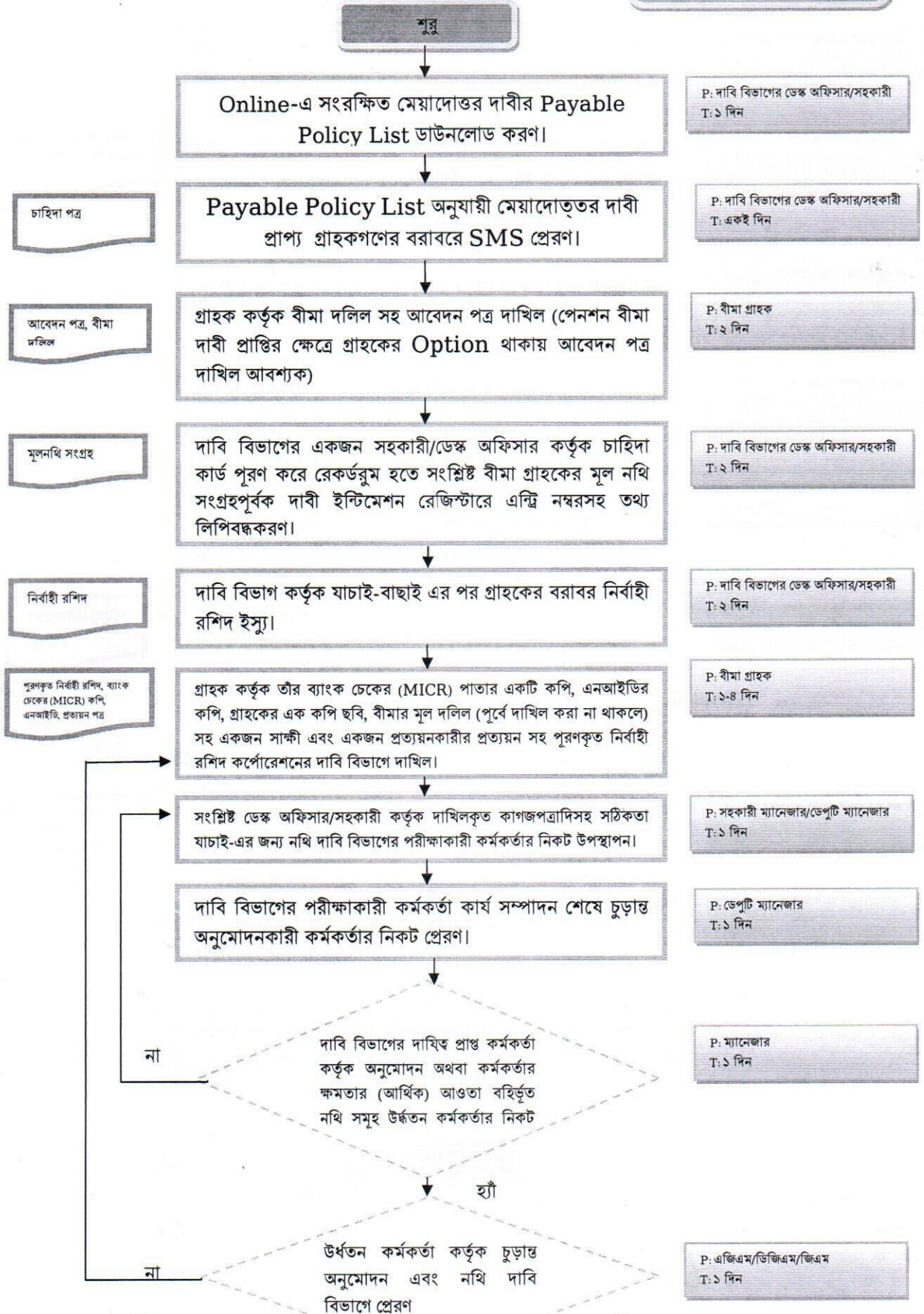


৬) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

মোট ধাপঃ ১৯ টি

মোট সময়ঃ ১৯-২৩ দিন

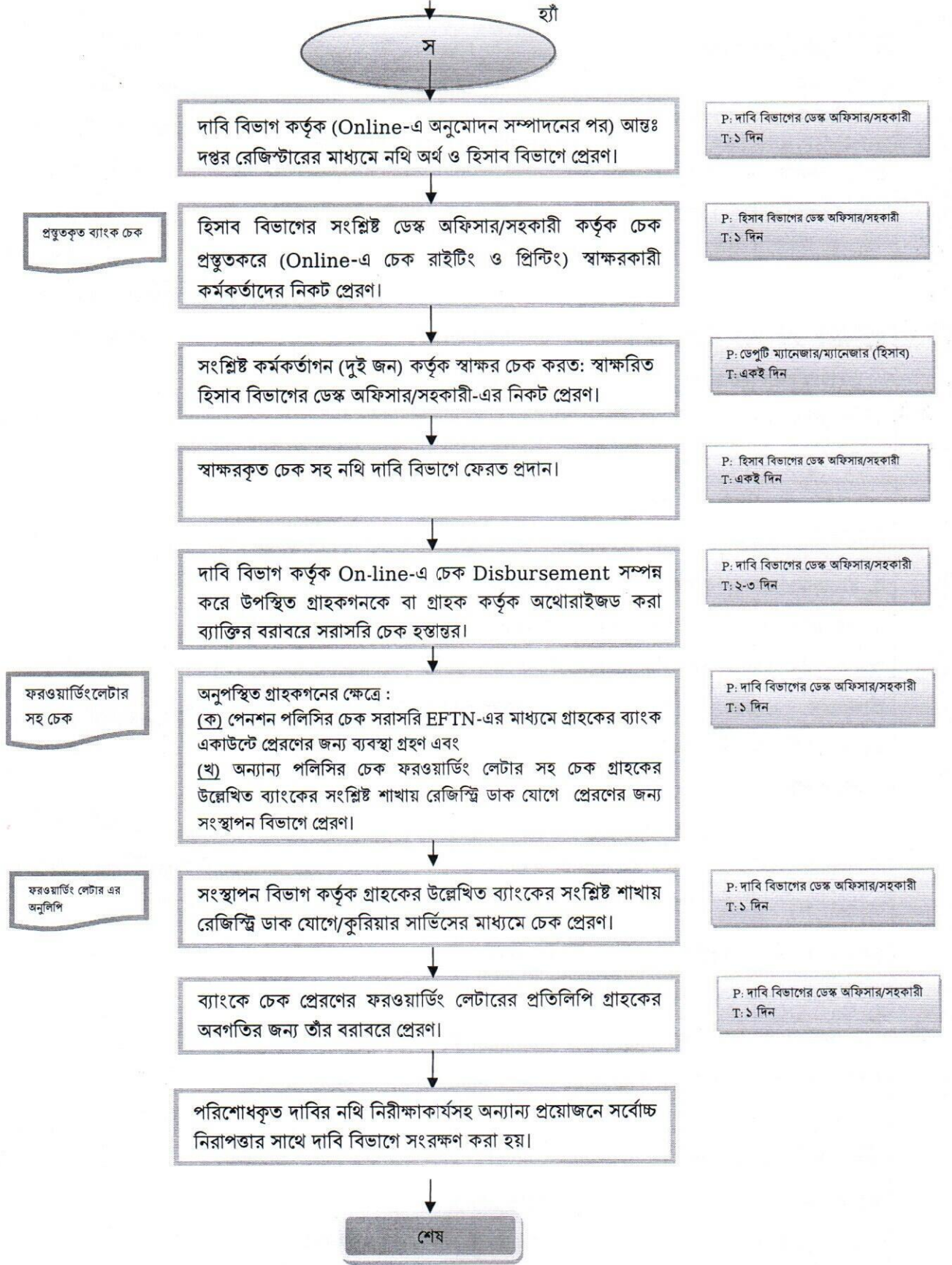
মোট জনবলঃ ২০ জন



স্বাক্ষর

স্বাক্ষর





ক

চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ ফরম্যাট/ প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট রেজিস্টার	পেনশন বীমা দাবী প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের Option থাকায় আবেদন পত্র দাখিল আবশ্যিক; নির্ধারিত কোন আবেদন ফর্ম নেই।	সুনির্দিষ্ট ও সংক্ষিপ্ত তথ্য সম্বলিত আবেদন পত্রের ফরম্যাট তৈরি।
২। আবেদন দাখিল/গ্রহণ	ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে	On-line-এ আবেদন পত্র দাখিলের Option/ব্যবস্থা তৈরি।
৩। সেবার ধাপ	১৯ টি	
৪। সম্পূর্ণ জনবল স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী	২০ জন	
৫। সেবা সহজিকরণের বুকি	মাঠ পর্যায়ের ইন্টারেস্ট গুপ	ডিজিটাইজ হলে স্বচ্ছ ভাবে দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।
৬। মধ্যস্বত্বভোগী	অনেক সময় তৃতীয় পক্ষের সাহায্য নেয়া হয়।	ডিজিটাইজ হলে তৃতীয় পক্ষের সম্পূর্ণতা ছাড়াই সেবা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।
৭। একাধিক সংস্থার সংশ্লিষ্টতা	মরণোত্তর দাবীর সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে কিছু প্রতিষ্ঠান থেকে তথ্য সংগ্রহ অত্যাবশ্যিক হয়ে পড়ে। অনেক সময় যথাযথভাবে ও সময়মত তথ্য পাওয়া যায়না। এমনকি কিছু কিছু ক্ষেত্রে তথ্য পাওয়া সম্ভব হয়না।	সংশ্লিষ্ট সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বরাবরে মোলায়েম ও সৌহার্দপূর্ণ ভাষায় কর্পোরেশনের চাহিদাপত্র প্রেরণ/হস্তান্তর করতে হবে। তথ্য সংগ্রহকারী কর্মকর্তা/তদন্ত কর্মকর্তার উপস্থিত বুদ্ধি ও ব্যক্তিগত কৌশল প্রয়োগ করতে হবে।
৮। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৯। অবকাঠামো		
১০। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	বীমা গ্রহণকালে প্রদত্ত তথ্যসহ সকল তথ্য সম্বলিত প্রত্যেক গ্রাহকের পৃথক নথি রেকর্ড রুম-এ সংরক্ষিত থাকে।	ডিজিটাইজ হলে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট স্কেন করে সার্ভারে গ্রাহক ভিত্তিক রেকর্ড রাখা সম্ভব হবে এবং দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।
১১। অন্যান্য	রেকর্ড রুম এবং দাবি বিভাগ অনেক ক্ষেত্রে একই ফ্লোরে না থাকা, সংশ্লিষ্ট বীমার ডকুমেন্টস হারিয়ে যাওয়া, নষ্ট হওয়ার ঝুঁকি।	দাবি বিভাগের নিকটবর্তী স্থানে রেকর্ড রুম স্থাপন এবং ফাইল মুভমেন্ট রেজিস্টারে তথ্য লিপিবদ্ধকরে নিরাপত্তা নিশ্চিত করা যেতে পারে।







ছ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	Online-এ সংরক্ষিত মেয়াদোত্তর দাবীর Payable Policy List ডাউনলোড করণ।	ধাপ-১	বিদ্যমান ধাপের অনুরূপ
ধাপ-২	Payable Policy List অনুযায়ী মেয়াদোত্তর দাবী প্রাপ্য গ্রাহকগণের বরাবরে SMS প্রেরণ।	ধাপ-২	দাবী পরিশোধের জন্য কর্পোরেশনের আবশ্যিক বিভিন্ন চাহিদা ব্যক্ত করে SMS প্রেরণ।
ধাপ-৩	গ্রাহক কর্তৃক বীমা দলিল সহ আবেদন পত্র দাখিল (পেনশন বীমা দাবী প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের Option থাকায় আবেদন পত্র দাখিল আবশ্যিক)	প্রয়োজন নেই	পেনশন বীমা দাবী ব্যতিরেকে অন্য দাবী গ্রাহকের আবেদন পত্র দাখিলের প্রয়োজন নেই।
ধাপ-৪	দাবি বিভাগের একজন সহকারী/ডেস্ক অফিসার কর্তৃক চাহিদা কার্ড পূরণ করে রেকর্ডরুম হতে সংশ্লিষ্ট বীমা গ্রাহকের মূল নথি সংগ্রহপূর্বক দাবী ইন্টিমেশন রেজিস্টারে এন্ট্রি নম্বরসহ তথ্য লিপিবদ্ধকরণ।	ধাপ-৩	বিদ্যমান ধাপের অনুরূপ
ধাপ-৫	দাবি বিভাগ কর্তৃক যাচাই-বাছাই এর পর গ্রাহকের বরাবর নির্বাহী রশিদ ইস্যু।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৬	গ্রাহক কর্তৃক তীর ব্যাংক চেকের (MICR) পাতার একটি কপি, এনআইডির কপি, গ্রাহকের এক কপি ছবি, বীমার মূল দলিল (পূর্বে দাখিল করা না থাকলে) সহ একজন সাক্ষী এবং একজন প্রত্যয়নকারীর প্রত্যয়ন সহ পূরণকৃত নির্বাহী রশিদ কর্পোরেশনের দাবি বিভাগে দাখিল।	ধাপ-৪	গ্রাহকগণের বরাবরে ইতোপূর্বে প্রেরণকৃত SMS-এর চাহিদা মোতাবেক ডকুমেন্ট/ কাগজপত্রাদি গ্রাহক কর্তৃক দাখিল করে নির্বাহী রশিদ সংগ্রহ; পূরণকৃত ও স্বাক্ষরিত নির্বাহী রশিদ দাবি বিভাগে (সরবরাহকারী ডেস্ক অফিসার বরাবরে) দাখিল।
ধাপ-৭	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার/সহকারী কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্রাদিসহ সঠিকতা যাচাই-এর জন্য নথি দাবি বিভাগের পরীক্ষাকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৮	দাবি বিভাগের পরীক্ষাকারী কর্মকর্তা কার্য সম্পাদন শেষে চূড়ান্ত অনুমোদনকারী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ।	ধাপ-৫	দাবি বিভাগের পরীক্ষাকারী কর্মকর্তা (ডেস্ক অফিসার/ডেপুটি ম্যানেজার) কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্রাদিসহ সঠিকতা যাচাই শেষে সরাসরি চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিকট দাখিল।
ধাপ-৯	দাবি বিভাগের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদন অথবা কর্মকর্তার ক্ষমতার (আর্থিক) আওতা বহির্ভূত নথি সমূহ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১০	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদন এবং নথি দাবি বিভাগে প্রেরণ	ধাপ-৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদন প্রদান করে নথি দাবি বিভাগে প্রেরণ
		ধাপ-৭	দাবি বিভাগ কর্তৃক অনুমোদনপ্রাপ্ত দাবী সমূহের বিভিন্ন তথ্য এক্সেল ডাটাশীটে লিপিবদ্ধ করে উক্ত লিষ্ট আইসিটি বিভাগে প্রেরণ।
		ধাপ-৮	আইসিটি বিভাগের সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক এক্সেল শীট যাচাই-বাছাই করে উক্ত লিষ্ট

কম

কম



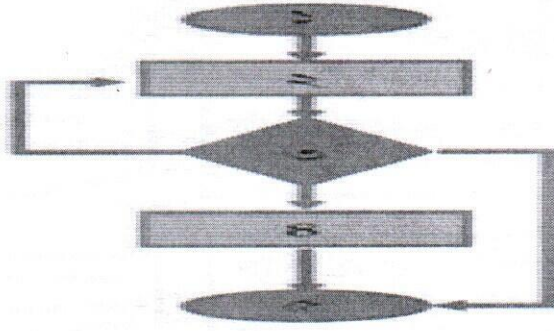
			দাবী বিভাগে ফেরত প্রেরণ।
ধাপ-১১	দাবি বিভাগ কর্তৃক (Online-এ অনুমোদন সম্পাদনের পর) আন্তঃ দপ্তর রেজিস্টারের মাধ্যমে নথি অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	ধাপ-৯	দাবি বিভাগ কর্তৃক এক্সেল ডাটাশীটের তথ্যানুযায়ী এডভাইজ লিষ্ট প্রস্তুত করে উক্ত লিষ্টসহ দাবীর নথি হিসাব বিভাগে প্রেরণ।
ধাপ-১২	হিসাব বিভাগের সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার/সহকারী কর্তৃক চেক প্রস্তুতকরে (Online-এ চেক রাইটিং ও প্রিন্টিং) স্বাক্ষরকারী কর্মকর্তাদের নিকট প্রেরণ।	ধাপ-১০	Online-এ এডভাইজ লিষ্টের প্রতিটি দাবীর Disbursement সম্পন্ন করে এডভাইজ লিষ্টটি চূড়ান্তভাবে অনুমোদনের জন্য (গ্রাহকের হিসাবে EFTN-এর মাধ্যমে টাকা প্রদান অনুমোদন) হিসাব বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন।
ধাপ-১৩	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ (দুই জন) কর্তৃক স্বাক্ষর চেক করত: স্বাক্ষরিত হিসাব বিভাগের ডেস্ক অফিসার/সহকারী-এর নিকট প্রেরণ।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৪	স্বাক্ষরকৃত চেক সহ নথি দাবি বিভাগে ফেরত প্রদান।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৫	দাবি বিভাগ কর্তৃক On-line-এ চেক Disbursement সম্পন্ন করে উপস্থিত গ্রাহকগনকে বা গ্রাহক কর্তৃক অথোরাইজড করা ব্যক্তির বরাবরে সরাসরি চেক হস্তান্তর।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৬	অনুপস্থিত গ্রাহকগনের ক্ষেত্রে : (ক) পেনশন পলিসির চেক সরাসরি EFTN-এর মাধ্যমে গ্রাহকের ব্যাংক একাউন্টে প্রেরণের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ এবং (খ) অন্যান্য পলিসির চেক ফরওয়ার্ডিং লেটার সহ চেক গ্রাহকের উল্লেখিত ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় রেজিস্ট্রি ডাক যোগে প্রেরণের জন্য সংস্থাপন বিভাগে প্রেরণ।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৭	সংস্থাপন বিভাগ কর্তৃক গ্রাহকের উল্লেখিত ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় রেজিস্ট্রি ডাক যোগে/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে চেক প্রেরণ।	প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৮	ব্যাংকে চেক প্রেরণের ফরওয়ার্ডিং লেটারের প্রতিলিপি গ্রাহকের অবগতির জন্য তীর বরাবরে প্রেরণ।	ধাপ-১১	হিসাব বিভাগ কর্তৃক চূড়ান্তভাবে অনুমোদিত এডভাইজ লিষ্ট ফরওয়ার্ডিং লেটারের মাধ্যমে (লিষ্ট অনুযায়ী গ্রাহকের উল্লেখিত ব্যাংক হিসাবে EFT-এর মাধ্যমে জমা করার জন্য) কর্পোরেশনের হিসাবধারী ব্যাংকে প্রেরণ এবং প্রেরণকৃত লিষ্ট-এর প্রতিলিপি দাবী বিভাগে প্রেরণ।
ধাপ-১৯	পরিশোধকৃত দাবির নথি নিরীক্ষাকার্যসহ অন্যান্য প্রয়োজনে সর্বোচ্চ নিরাপত্তার সাথে দাবি বিভাগে সংরক্ষণ করা হয়।	ধাপ-১২	পরিশোধকৃত দাবির নথি নিরীক্ষাকার্যসহ অন্যান্য প্রয়োজনে সর্বোচ্চ নিরাপত্তার সাথে দাবি বিভাগে সংরক্ষণ করা হয়।

ক

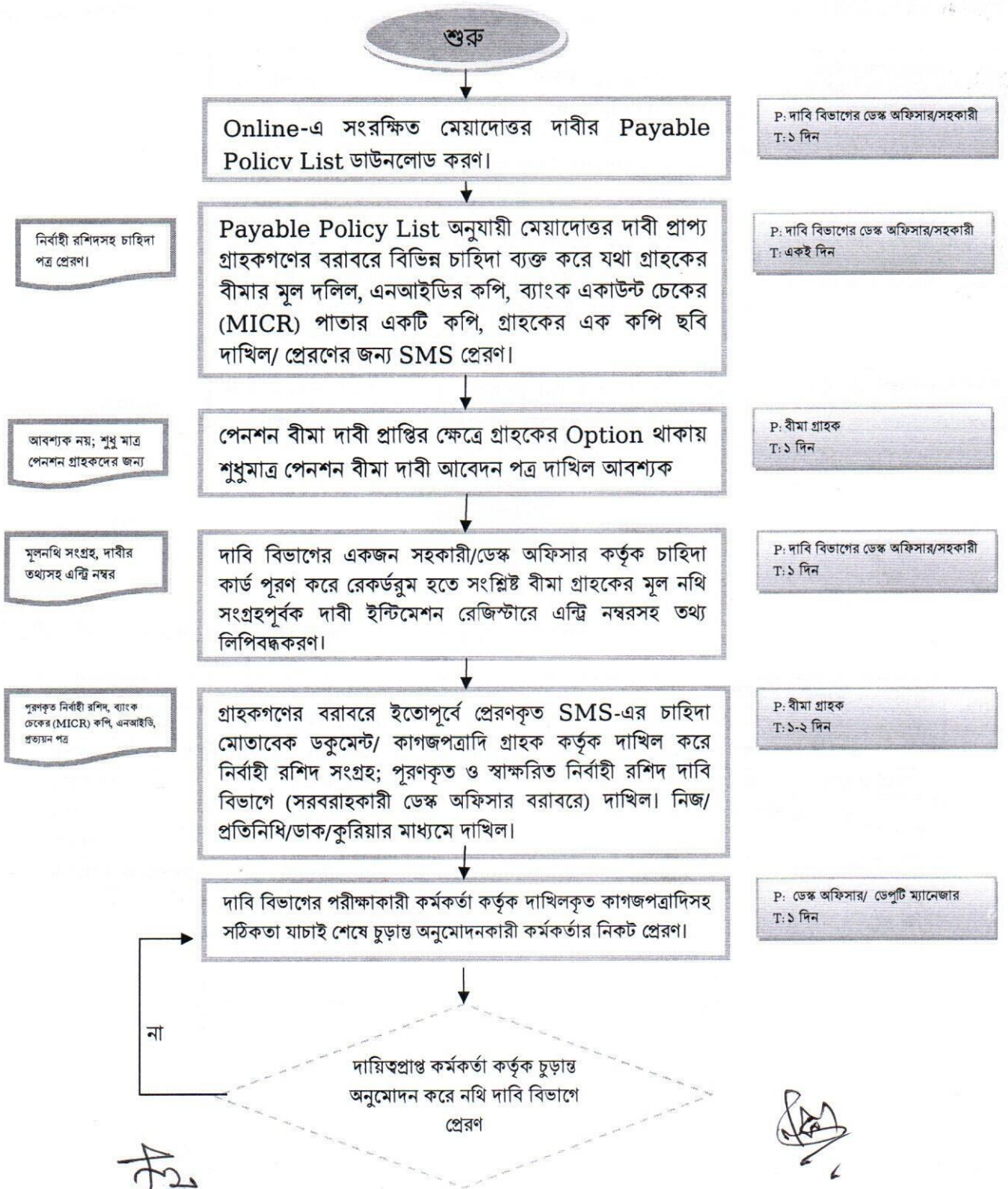
ক



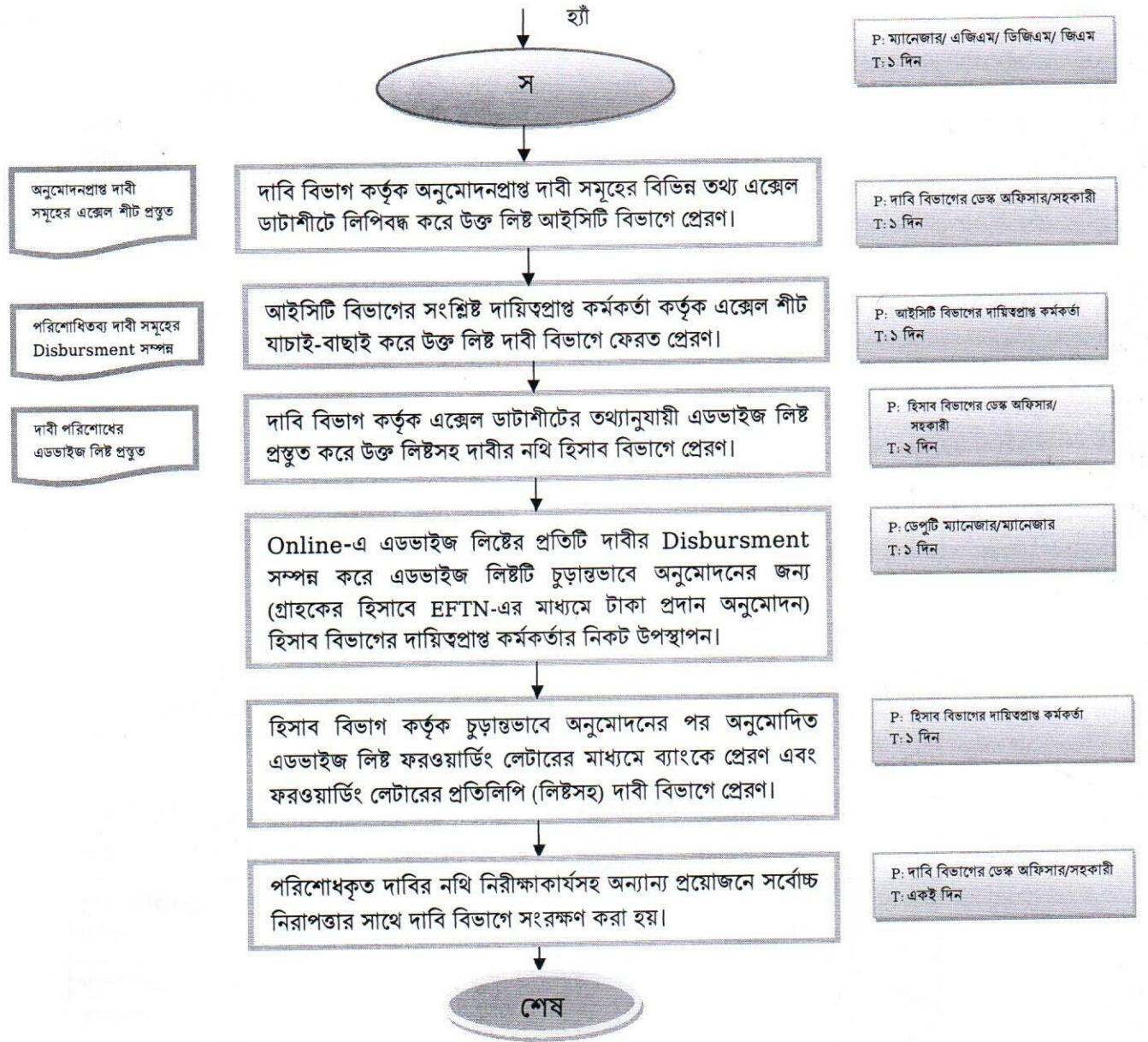
জ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ নিম্নের ছকে উপস্থাপন করা হলো:-







৩। TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	১৯-২৩ দিন	১২-১৩ দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	৪০০-৬০০ টাকা (নাগরিক), ২৫ টাকা	২০০ টাকা (নাগরিক), ১ টাকা
যাতায়াত	২-৩ বার	১ বার (বা ডাক বা কুরিয়ারে দাখিল)
ধাপ	১৯ টি	১২ টি (গ্রাহক পর্যন্ত ১১ ধাপ)
জনবল	২১ জন	১২ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৪ টি	৪ টি

ক

ক



লেখচিত্র:

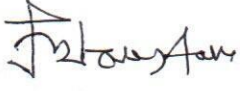
	বিদ্যমান	প্রস্তাবিত
সময়	4.3	2.4
খরচ	6	4.4
যাতায়াত	3.5	1.8
কাগজপত্রাদি	4.5	2.8
ধাপ	7	4

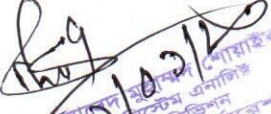
৪। বাস্তবায়ন

ক)

কার্যক্রম	২০২৩ জানু	২০২৩ ফেব্রু	২০২৩ মার্চ	২০২৩ এপ্রিল	২০২৩ মে	২০২৩ জুন
পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি						
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণের তারিখসমূহ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ						

- খ) বাস্তবায়নের জন্য ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ  
গ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ  
ঘ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থা  
চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ  
ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থা  
জ) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ছবি ও ভিডিও (লিংক)  
ঝ) বাস্তবায়ন টিম: নাম, পদবি, ছবি  
ঞ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা

  
মোঃ ফেরদৌস আলম খান  
ম্যানেজার-হিসাব  
জীবন বীমা কর্পোরেশন  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০।

  
মোঃ ফেরদৌস আলম খান  
সিনিয়র হিসাব এনালিস্ট  
জীবন বীমা কর্পোরেশন  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা