



# জীবন বীমা কর্পোরেশন

(একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান)

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

৩১ ডিসেম্বর, ২০২৩খ্রিঃ

সিলেট রিজিওনাল অফিস, সামস সুপার মার্কেট (৩য় তলা), সিলেট।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১.১ কর্পোরেশনের রূপকল্প (Vision)

সকল শ্রেণি ও 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।

### ২.০ সিলেট রিজিওনাল অফিসের প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ (Citizen's Charter):

#### ২.১ নাগরিক সেবা:

#### ২.২ সার্বিক: জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, ফোন: ২৯৯৬৬৩৫০৯০, ইমেইল: asadzamanparadise@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	এজেন্ট হতে উন্নয়ন অফিসার পদে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্নকরণ।	সরাসরি/ অনলাইন	উন্নয়ন বিভাগ	বিনামূল্য	সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ হতে ১০ দিন।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-উন্নয়ন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	বীমার প্রত্যাশিত সুবিধার দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্য	১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৩	বীমার মেয়াদান্তর দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্য	৩০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	মাসিক পেনশন বীমার দাবী পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্য	৩০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	একক বীমার মৃত্যু দাবী পরিশোধের সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	সরাসরি/ অনলাইন	দাবী বিভাগ	বিনামূল্য	৯০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	বীমার অনুকূলে ঋণ পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	ঋণ ও সমর্পন বিভাগ	বিনামূল্য	১০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-ঋণ

						ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৬	বীমার সমর্পণ মূল্য পরিশোধ।	সরাসরি/ অনলাইন	ঋণ ও সমর্পণ বিভাগ	বিনামূল্য	১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-দাবী ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৭	আয়কর রেয়াদ সাটিফিকেট প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৮	অনিয়মিত পলিসি নিয়মিত করণের জন্য ডি.জি.এইচ/ মেডিক্যাল গ্রহন ও পাকা রশিদ প্রদান।	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	২ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৯	অসম্বিত টাকা ফেরত	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	৭ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
১০	নমিনি পরিবর্তন	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	১ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
১১	পলিসির অনুকূলে জমাকৃত প্রিমিয়ামের সাটিফিকেট প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
১১	পলিসি ফাইল অন্য রিজিওনাল অফিস/ কর্পোরেট অফিসে প্রেরণ	সরাসরি/ অনলাইন	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
১২	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	এসআরও	বিনামূল্য	১ মাস	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান সহকারী জেনারেল ম্যানেজার ফোন:০১৭১৬১৩১০১৩ ইমেইল: asadzamanparadise@gmail.com
১৩	গুপ বীমার দাবী পরিশোধ।		গুপ ডিভিশন দাবী কমিটির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	বিনামূল্য	৫০ দিন	জনাব মোঃ মালেক মিয়া ম্যানেজার-গুপ ফোন:০১৯২৩-৬১৯১৯৭ ইমেইল: malekjb71@gmail.com
	প্রিমিয়াম গ্রহণ	অনলাইন /সরাসরি	প্রিমিয়াম কালেকশন বুথ, রাজশাহী রিজিওনাল অফিস	বীমার নির্ধারিত প্রিমিয়াম নগদে/চেকে গ্রহণ করা হয়	অফিস সময়ে	জনাব মোঃ মালেক মিয়া ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৯২৩-৬১৯১৯৭ ইমেইল: malekjb71@gmail.com

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রধান কার্যালয় ও জীবীক এর অন্যান্য অফিস এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	প্রশিক্ষণ প্রদান।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	প্রশিক্ষণার্থীদের বিধি মোতাবেক ভাতা প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয়ের প্রশিক্ষণ কর্মসূচী অনুযায়ী।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৩	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন দেয়া।	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্য	চাহিদা অনুযায়ী সাথে সাথে	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	জেলা সমন্বয় সভায় অংশগ্রহণ	অনলাইন / সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্য	নির্ধারিত তারিখে।	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	চাহিদা অনুযায়ী পলিসির তথ্য প্রদান করা।	অনলাইন / সরাসরি	সেবা বিভাগ	বিনামূল্য	তাৎক্ষণিক	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-সেবা ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	উন্নয়ন ম্যানেজার ও উন্নয়ন অফিসারগণের পদোন্নতি।	সরাসরি/ অনলাইন	উন্নয়ন ডিভিশন	বিনামূল্য	১ মাস	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-উন্নয়ন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০২	প্রশাসন বিভাগ (বদলী, প্রশিক্ষণ, যানবাহন, আইন, ছুটি, অবসর, প্রচার ও বিজ্ঞাপন, প্রয়োজনীয় মালামাল সরবরাহ)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	১ থেকে ১৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩	স্টেশনারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	৭ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৪	উন্নয়ন বিভাগ (ডিও, ডিএমদের কার্যাদেশ, সংযুক্তি, বিযুক্তি, পদোন্নতি)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	১০ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৫	হিসাব ও অর্থ বিভাগ (বেতন ভাতা প্রদান,বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপণ, বাজেট বাস্তবায়ন)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	১ থেকে ১৫ দিন	জনাব মোঃ মালেক মিয়া ম্যানেজার-হিসাব ফোন:০১৯২৩-৬১৯১৯৭ ইমেইল:malekjsc71@gmail.com
০৬	অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	২-৫ দিন	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-অবলিখন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com
০৬	এজেন্টের কমিশন বিল সেলস অফিসে প্রেরণ	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	৩দিন	জনাব মোঃ মালেক মিয়া ম্যানেজার-কমিশন ফোন:০১৯২৩-৬১৯১৯৭ ইমেইল:malekjsc71@gmail.com
০৭	অভ্যঃ অডিট (প্রি-অডিট ও পোস্ট অডিট)	সরাসরি/ অনলাইন	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্য	১৫ দিন	জনাব ফাহিমুল ইসলাম চৌধুরী ডেপুটি ম্যানেজার (চঃদাঃ)-অডিট ফোন:০১৭১১-৩০০৬৫৭ ইমেইল: fahimjbc75@gmail.com

## ২.৪ সিলেট রিজিওনাল অফিসের আওতাধীন সেবা অফিস সমূহ:

ক. কর্পোরেট সেবা দপ্তরের তালিকা ও অফিস প্রধানের বিবরণ:		
(১)	কর্পোরেট সেবা দপ্তর মৌলভীবাজার	জনাব মোর্শেদ আলম জেসী ম্যানেজার ফোন: ০১৭১২-৬২৮৭৮৯ ই-মেইল: morshedcro@yahoo.com
ক. সেলস অফিস অফিসসমূহের তালিকা ও অফিস প্রধানগণের বিবরণ:		
(১)	সেলস অফিস-৭৬ জিন্দাবাজার, সিলেট	জনাব মোঃ মাহবুব আলম সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭২১-৭৯০১৪৬ ই-মেইল: mahbubul097@gmail.com
(২)	সেলস অফিস-৫৮ মৌলভীবাজার	জনাব মোঃ সামছুদ্দিন সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭১১-২৬০৯২৬ ই-মেইল: mdshmsuddinharun@gmail.com

(৩)	সেলস অফিস-৫৫ হবিগঞ্জ	জনাব মোঃ হোসেন আলী সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৭১৯-৩৫৩২০২ ই-মেইল:hossainjbc@gmail.com
(৪)	সেলস অফিস-৫৭ সুনামগঞ্জ	জনাব মোঃ নূরুল ইসলাম সেলস ম্যানেজার ফোন: ০১৮১৭-৭৯০১৫৯ ই-মেইল: mdnislam@gmail.com

**আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:**

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়।
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।;
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় চার্জ (যদি থাকে) পরিশোধ করা;
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজে প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা এবং
৫	সেবা গ্রহণের জন্য প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

**অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):**

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	GRSফোকাল পয়েন্ট	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব মোঃ মালেক মিয়া ম্যানেজার-হিসাব জীবন বীমা কর্পোরেশন, সিলেট রিজিওনাল অফিস ফোন:০১৯২৩-৯১৯১৯৭ ই-মেইল: malekjbc71@gmail.com	৩০ দিন
২	GRSফোকাল পয়েন্ট	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	জনাব নরোত্তম দত্ত ম্যানেজার-প্রশাসন ফোন:০১৮৪২-১০৮৮৯১ ইমেইল: narouttamdutta@gmail.com	
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, ফোন: ০১৭১৬-১৩১০১৩ ই-মেইল: asadzamanparadise@gmail.com	২০ দিন
৪	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন জীবন বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয় (ফ্লোর-০৭) ২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন:+৮৮- ০২-২২৩৩৮০৩৮১ ই-মেইল: mirnurmohammadjbc @ gmail.com	৬০ দিন

**বিভিন্ন কর্পোরেট সেবা দপ্তর ও সেলস অফিসসমূহের সেবা কার্যক্রম ও অফিস প্রধানগণের বিবরণ:**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বিভিন্ন কর্পোরেট অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের বিবরণ: (নাম, পদবী, কর্মস্থল, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১  ০২	<b>১) নাগরিক সেবাঃ</b> ব্যক্তি জীবনের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্পোরেশনে বিদ্যমান ৩১টি বীমা স্কিম (একক, দ্বৈত ও গুপ) বিপন্নন এবং বীমাগ্রহীতাদের বীমা সংশ্লিষ্ট সকল সেবা প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বীমা পলিসি গ্রহণে বীমা অংক অনুযায়ী প্রিমিয়াম পরিশোধ	১ থেকে ১২ দিন	জনাব মোর্শেদ আলম জেসী ম্যানেজার ফোন: ০১৭১২-৬২৮৭৮৯ ই-মেইল: <a href="mailto:morshedcro@yahoo.com">morshedcro@yahoo.com</a>
০১  ০২	<b>২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:</b> সরকারের নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষে বিভাগীয়/জেলায় আয়োজিত সভায় অংশগ্রহণ। এছাড়া, প্রধান কার্যালয়ের সাথে দাপ্তরিক বিভিন্ন তথ্য আদান প্রদান	সরাসরি/ অনলাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বিনামূল্যে	১ থেকে ১২ দিন	
০১  ০২  ০৩  ০৪	<b>৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:</b> প্রশাসন (ছুটি) উন্নয়ন (ব্যবসায় পরিসংখ্যান, এজেন্ট/ডিও নিয়োগ), হিসাব (রিজিওনাল অফিসের ট্রায়াল ব্যালেন্স তৈরী), অডিট	সরাসরি/ অন-লাইন	এসআরও এর আওতাধীন ৯টি সেলস অফিস (কলাম নং ৭-এ বর্ণিত)	বিনামূল্যে	১ থেকে ১০ দিন	