জীবন বীমা কর্পোরেশন

(একমাত্র রাষ্ট্রীয় জীবন বীমা প্রতিষ্ঠান)

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

প্রকাশের তারিখ : ৩০ ডিসেম্বর, ২০২৫ খ্রি.

ঢাকা রিজিওনাল অফিস

সিটিজেন'স চার্টার (CITIZEN'S CHARTER)

কর্পোরেশনের ভিশন : সকল শ্রেণী ও পেশার মানুষের জীবনের ঝুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে তাদের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

কর্পোরেশনের মিশন : জনগণকে সঞ্চয়মুখী করে তাদের জীবন যাত্রার মান উন্নয়ন এবং পুঁজি গঠনের মাধ্যয়ে দেশের স্বার্থ সামাজিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ।

ক্রমিক	প্রদত্ত সেবাসমূহ	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নির্দিষ্ট সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রতিকার
০১	ব্যক্তি জীবনের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্পোরেশন বিদ্যমান ৩৫টি বীমা স্কিম (একক, দ্বৈত ও গ্রুপ) হতে বীমাযোগ্য জীবন-এর জন্য ঝুঁকি গ্রহণ।	বীমা গ্রাহক কর্পোরেশনের চালু বীমা স্কিম হতে তাঁর পছন্দের বীমা স্কিম গ্রহণের জন্য কর্পোরেশন নির্ধারিত প্রস্তাবপত্রের মাধ্যমে আবেদন করবেন। প্রস্তাব পত্র যথাযথভাবে পূরণ ও স্বাক্ষর করে কর্পোরেশনের যে কোন রিজিওনাল/সেলস অফিসে জমা দিতে হবে। প্রস্তাব পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তির পর উত্তন প্রস্তাব পত্রের গ্রহণযোগ্যতা সাপেক্ষে যথাযজ্ঞ প্রক্রিয়ায় প্রিমিয়াম হার নির্ধারণ করে প্রিমিয়াম প্রাক্তি সাপেক্ষে এফ.পি.আর, ইস্যু করা হয়।	ক) প্রস্তাবপত্রটি যদি নন-মেডিক্যাল স্কিমের আওতায় হয় এবং বীমা অংক ১৫,০০,০০০/- (পনের লক্ষ) টাকা পর্যন্ত হয়, সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল সেলস অফিস বীমাগ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদানের মাধ্যমে পরবর্তী ৭২ (বাহাত্তুর) ঘন্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান করে ও এফ.পি.আর, ইস্যু করে। খ) যদি বীমা অংক ১৫,০০,০০০/- (পনের লক্ষ) টাকার উর্ধ্বে এবং মেডিক্যাল স্কিমের আওতায় হয় তা হলে প্রধান কার্যালয়ের অবলিখন বিভাগ হতে উত্ত বীমাপত্রের সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়। সেক্ষেত্রে ৭ (সাত) দিনের মধ্যে অবলিখন সিদ্ধান্ত প্রদানের মাধ্যমে বীমাপত্রটি সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল/সেলস অফিসে প্রেরণ কর হয়। সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল/সেলস অফিস বীমাগ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরবর্তী ২৪ (চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান করে ও এফ.পি.আর. ইস্যু করে। গ) বীমা অংক ২০,০০,০০০/- (বিশ লক্ষ) টাকার উর্ধ্বে হলে অবলিখন সিদ্ধান্তে-জন্য পুনর্বীমা কোম্পানির নিকট প্রেরণ করা হয়। সেক্ষেত্রে ১ (এক) থেকে ২(দুই মাসের সময় প্রয়োজন হয়। পুনবীমা কোম্পানির নিকট হতে সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল/সেলস অফিস বীমাগ্রহীতার নিকট হতে সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম প্রাতি সাপেক্ষে পরবর্তী ২৪ (চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে উক্ত প্রিমিয়াম ব্যাংকে জমা প্রদান ও এফ.পি.আর. ইস্যু করে।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।
০২	দাবী পরিশোধঃ জীবন বীমা কর্পোরেশনে দাবী নিম্নোক্ত ৩ (তিন) ভাবে পরিশোধ করা হয়। ক) সমর্পণ মূল্য	সমর্পণ মূল্যঃ যে কোন বীমা পলিসি দুই বছর চালু থাকলে পরিশোধিত মূল্য অর্জন করে। বীমাগ্রহীতা পলিসি সমর্পণ করতে চাইলে তার আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিস প্রয়োজনীয়	আবেদনপত্রসহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে বীমা গ্রহীতাকে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সমর্পণ মূল্য প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। মেয়াদোত্তর দাবীর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে বীমা দাবী ১ (এক) মাসের মধ্যে পরিশোধের ব্যবস্থা গ্রহণ করা	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।

	খ) মেয়াদোত্তর দাবী গ) মরণোত্তর দাবী। ঘ) পেনশন বীমা স্ক্যমের অর্থ EFTN এর মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাবে প্রেরণ।	তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে এ বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে। **মেয়াদোত্তর দাবীঃ** যে কোন পলিসির মেয়াদ পূর্তি হলে বয়স প্রমাণ, স্বত্বের প্রমাণ, বীমা দলিল ও শর্ত আরোপের দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) জমা সাপেক্ষে বীমাগ্রহীতাকে নির্বাহী রসিদ প্রদান করা হয়। নির্বাহী রসিদ যথাযথভাবে পূরণ করত: কর্পোরেশনে জমা দেয়া হলে বীমার মেয়াদ পূর্তির অর্থ প্রদান করা হয়। **মরণোত্তর দাবীঃ** বীমা পলিসি চালু থাকা অবস্থায় বীমা গ্রহীতা মৃত্যুবরণ করলে নমিনী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে নমিনীকে মরণোত্তর বীমা দাবীর অর্থ পরিশোধ করা হয়। **মাসিক পেনশন বীমা:** বর্তমানে মাসিক পেনশন বীমার অর্থ স্বয়ংক্রিয়ভাবে EFTN এর মাধ্যমে গ্রাহকের একাউন্টে স্থানান্তরিত হচ্ছে।	হয়। মরণোত্তর দাবী নিষ্পত্তিতে প্রথম ও দ্বিতীয় বর্ষ বীমা দাবীর ক্ষেত্রে ৬ (ছয়) মাস এবং তৃতীয় ও তদূর্ধ্ব বছর বীমা দাবীর ক্ষেত্রে ৩ (তিন) মাসের মধ্যে (অ্যাক্ট অনুযায়ী) বীমা দাবী নিষ্পত্তি করা হয়।	
০৩	তামাদি পলিসি পুনরুজ্জীবন (সাধারণ ও বিশেষ): তামাদি পলিসি অথবা পরিশোধিত বীমার রূপান্তরিত পলিসি পরবর্তী যে কোন সময় (৫) বছরের অধিক নয়) কর্পোরেশনের ধার্যকৃত বিলম্ব ফিসহ বকেয়া প্রিমিয়াম প্রদান এবং বীমা গ্রহীতার স্বাস্থ্য সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় প্রমাণাদি দিয়ে চালু করা যায়।	বর্ণিত বিষয়ে সেবা প্রাপ্তির জন্য বীমাগ্রহীতার আবেদন পাওয়ার পর প্রয়োজনীয় তথ্যাদি/ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে রিজিওনাল অফিসে অবস্থিত সেবা বিভাগ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে।	বীমা গ্রহীতার নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করবে। যদি প্রধান কার্যালয়ের সিদ্ধান্ত প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ১(এক) মাসের মধ্যে বীমা গ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি ভদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।

০৪	আয়কর রেয়াতঃ	বীমাগ্রহীতার পলিসি চালু থাকা সাপেক্ষে তার আবেদনের ভিত্তিতে প্রতি অর্থ বছরে আয়কর রেয়াতের জন্য সার্টিফিকেট প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ৩ (তিন) দিনের মধ্যে রিজিওনাল অফিসের সেবা বিভাগ হতে প্রদান করা হয়। বর্তমানে গ্রাহক নিজ উদ্যোগে পলিসি নম্বর প্রদান সাপেক্ষে অন লাইনে নিজের আয়কর রেয়াদ সার্টিফিকেট ইস্যূ করতে পারেন।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।
০৫	ঋণ প্রদান	প্রতিটি বীমা পলিসি চালু থাকা সাপেক্ষে বীমাগ্রহীতার আবেদনের প্রেক্ষিতে সমর্পণ মূল্যের সর্বোচ্চ ৯০% পর্যন্ত ঋণ প্রদান করা হয়। তবে শিশু নিরাপত্তা বীমা ও ছেলে-মেয়েদের শিক্ষা ও বিবাহ বীমা পলিসির বিপরীতে ঋণ দেয়া হয় না।	বীমাগ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি/ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে ঋণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।
০৬	পলিসি সমর্পণ	বীমা গ্রহীতার আবেদন অনুযায়ী বীমা চুক্তি সম্পাদনের ৩(তিন) বছর পরে যে কোন সময় বীমাপত্র সমর্পণ করা যায়।	বীমা গ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি/ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সমর্পণ মূল্য প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।
০৭	মনোনয়ন পরিবর্তন: বীমা চুক্তি সম্পাদনের সময় যে ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গকে মনোনীতক (Nominee) নিয়োগ করা হয়, পরবর্তীতে বীমাগ্রহীতা ইচ্ছা করলে তা পরিবর্তন করতে পারেন।	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে বীমাগ্রহীতার আবেদন প্রাপ্তির পর বীমা দলিলে যথাযথ পৃষ্ঠাঙ্কন (Endorsement) দ্বারা মনোনীতক পরিবর্তন করা হয়।	বীমা গ্রহীতার আবেদন ও প্রয়োজনীয় তথ্যাদি/ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে মনোনীতক পরিবর্তনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে বিষটি তদন্ত পূর্বক দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়।
০৮	অনুগ্রহকালঃ প্রতিটি বীমা পলিসির ক্ষেত্রে প্রিমিয়াম দেয় তারিখ হতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে প্রিমিয়াম জমা দিলে কোন বিলম্ব ফি দিতে হয় না। এ অতিরিক্ত ৩০ (ত্রিশ) দিনকে অনুগ্রহকাল বলে ধরা হয়	অনুগ্রহকালের শেষ দিন যদি সরকারি ছুটির দিন হয়, তবে পরবর্তী খোলার তারিখে বীমাগ্রহীতা বিলম্ব ফি ছাড়া প্রিমিয়াম জমা দিতে পারেন। অনুগ্রহকালের মধ্যে যদি কোন বীমাগ্রহীতার মৃত্যু হয়, তবে দেয় প্রিমিয়াম কর্তন সাপেক্ষে বীমা দাবীর টাকা নমিনীকে পরিশোধ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।