



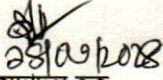
সাধারণ বীমা কর্পোরেশন  
প্রধান কার্যালয়, ৩৩, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০  
www.sbc.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৩.০৭.০০০০.১১১.৫৫.০০১.২৪.৫৪(১)

তারিখ: ১৪ মার্চ, ২০২৪ খ্রি.

**প্রত্যয়ন**

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)-এর ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে কর্মসম্পাদন সূচক ১.১-এর অন্তর্ভুক্ত সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা “অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি” ওয়েবভিত্তিক সফটওয়্যারের মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা হয়েছে। সফটওয়্যারটির সেবা কার্যক্রম <http://114.130.144.74:19090/> লিঙ্কে চলমান রয়েছে। সেবাগ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছেন এবং উক্ত সেবাসমূহের সুফল ভোগ করছেন।



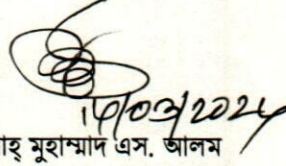
এমদাদুল হক

সিনিয়র প্রোগ্রামার,

আইটি বিভাগ ও

ফোকাল পয়েন্ট, ইনোভেশন টিম

সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

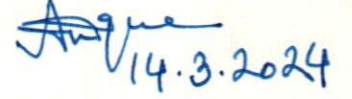


শাহ্ মুহাম্মাদ এস. আলম

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার,

আইটি বিভাগ

সাধারণ বীমা কর্পোরেশন



মোঃ আমিনুল হক ভূঁইয়া

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার,

পুনঃবীমা (নৌ) বিভাগ ও

ইনোভেশন অফিসার, ইনোভেশন টিম

সাধারণ বীমা কর্পোরেশন



সাধারণ বীমা কর্পোরেশন  
৩৩, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।  
www.sbc.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৩.০৭.০০০০.১১১.৬১.০০১.২৩.৪৮

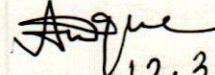
তারিখ: ১২ মার্চ, ২০২৪ খ্রি.

**বিষয়: সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা হিসেবে “অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি সহজীকরণ” সেবা নির্ধারণ সংক্রান্ত।**

সংস্থার ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর [১.১] সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের জন্য “অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি সহজীকরণ” ধারণাটি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হয়েছে। বর্ণিত উদ্ভাবনী ধারণাটি বাস্তবায়নের নিমিত্ত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তিঃ

১। উদ্ভাবনী ধারণা (অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি সহজীকরণ) - ১৬ পাতা

  
12.3.2024

(মোঃ আমিনুল হক ডুইয়া)  
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার  
পুনঃবীমা (অ-নৌ) বিভাগ ও  
ইনোভেশন অফিসার, সাবীক

জেনারেল ম্যানেজার  
ঢাকা জোনাল অফিস, ঢাকা

অনুলিপি (সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)):

- ১। পিএস টু এমডি, এমডি সচিবালয়, সাবীক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। জেনারেল ম্যানেজার, মানব সম্পদ বিভাগ, দাবী বিভাগ ও বিপণন, ব্যবসা উন্নয়ন ও দায়গ্রহণ বিভাগ, সাবীক, প্র.কা., ঢাকা।
- ৩। জেনারেল ম্যানেজার, অর্থ ও হিসাব বিভাগ, আইটি বিভাগ, সাবীক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, আইটি বিভাগ, সাবীক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা'কে ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি / মাস্টার নথি।

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নামঃ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	সাধারণ বীমা কর্পোরেশন		
	ইংরেজি	Sadharan Bima Corporation		
	সংক্ষিপ্ত	SBC		
অফিস প্রধানের পদবি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	
অফিসের সংখ্যা	মোটঃ ৯২; বিভাগীয় অফিসঃ ০৮; জেলা/উপজেলা অফিসঃ ৮৪			
জনবল	অনুমোদিত- ২০১০; কর্মরত- ১১৯৭			
অফিসের ঠিকানা	প্রধান কার্যালয়, ৩৩, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।			
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ফোন: ৪১০৫১৪৮০ ই-মেইলঃ info@sbc.gov.bd			
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	www.sbc.gov.bd			
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)	<a href="https://goo.gl/maps/DG8JpjrQGNFmd9Q87">https://goo.gl/maps/DG8JpjrQGNFmd9Q87</a>			

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

**ভিশন** : বীমা ও পুনঃবীমা সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন নিশ্চিত করা।

**মিশন** : সর্বোচ্চ নিরাপত্তা, মানসম্পন্ন সেবা এবং ব্যবসায়ের পেশাদারি পরিচালক হিসেবে বাংলাদেশের প্রথম পছন্দের বীমা ও পুনঃবীমা প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ)

স্বাধীনতা উত্তরকালে বীমা সেক্টরকে একটি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দেওয়ার লক্ষ্যে বঙ্গবন্ধুর আন্তরিক প্রচেষ্টায় ১৯৭৩ সালের ১৪মে অ্যাক্ট-VI এর মাধ্যমে ৪৯টি বীমা কোম্পানীকে একীভূত করে প্রতিষ্ঠা করা হয় সাধারণ বীমা কর্পোরেশন ও জীবন বীমা কর্পোরেশন। নন-লাইফ বীমা খাতে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন দেশের একমাত্র রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বীমা ও পুনঃবীমাকারী প্রতিষ্ঠান, যা সরাসরি প্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের অর্থমন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের প্রত্যক্ষ নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হচ্ছে। বর্তমানে “বীমা কর্পোরেশন আইন, ২০১৯” এর মাধ্যমে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন পরিচালিত হয়। প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে দেশের শিল্প ও ব্যবসা-বাণিজ্যের চাকা সচল রাখার জন্য সকল ধরনের আর্থিক ও ব্যবসায়িক ঝুঁকি কীধে নিয়ে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন দেশের বীমা ও পুনঃবীমা ব্যবসার দায়িত্ব সুষ্ঠুভাবে পালন করে আসছে। সম্ভাব্য যে কোন অংকের আর্থিক ঝুঁকির বিপরীতে বীমাসেবা প্রদান করার পাশাপাশি দেশের নন-লাইফ বীমাখাতে বিদ্যমান ৪৫টি বীমা কোম্পানির পুনঃবীমা ঝুঁকি গ্রহণের মাধ্যমে বিপুল পরিমাণ বৈদেশিক মুদ্রার বহির্গমন হ্রাসেও ভূমিকা পালন করছে। সামগ্রিকভাবে দেশের বীমা সেক্টরকে শক্তিশালী করতে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন বেসরকারি বীমা খাতকেও সক্রিয়ভাবে পৃষ্ঠপোষকতা দিয়ে আসছে। সাধারণ বীমা কর্পোরেশন সময়ের সাথে সাথে প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধির পাশাপাশি বীমা ব্যবসা বৃদ্ধি করতে যথেষ্ট সক্ষমতা অর্জন করেছে। বর্তমানে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন-এর অনুমোদিত মূলধন ১০০০ কোটি টাকা এবং পরিশোধিত মূলধন ৫০০ কোটি টাকা। ২০২১-২০২২ অর্থবছরে এর সরাসরি প্রিমিয়াম আয় ৪৬৪.৮ কোটি টাকা এবং পুনঃবীমা প্রিমিয়াম আয় ১১৪৬.৩ কোটিসহ সর্বমোট প্রিমিয়াম আয় ১৬১১.১০ কোটি টাকা। সরকারের আর্থিক নীতি বাস্তবায়নের নিমিত্তে সাধারণ বীমা কর্পোরেশন সরকারের অন্যতম মুনাফা অর্জনকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে নিয়মিত লভ্যাংশ, আয়কর, ও ভ্যাট বাবদ বিপুল অংক রাষ্ট্রীয় কোষাগারে প্রদান করছে।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

ঙ) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)
০১	অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি সহজীকরণ	সকল অফিস
০২	ডিজিটাল হাজিরা চালুকরণ	প্রধান কার্যালয়

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: **অগ্নিবীমা দাবী নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সহজীকরণ ও গ্রাহককে অবহিতকরণ**

খ) দেশের রাষ্ট্রীয়খাতে একমাত্র নন-লাইফ বীমা প্রতিষ্ঠান হিসাবে সকল সরকারি প্রতিষ্ঠানের বীমাযোগ্য সম্পদ ও অনেক বেসরকারি বীমাগ্রহকের বীমাযোগ্য সম্পদের অনুকূলে পলিসি ইস্যু করে আসছে। সাধারণ বীমা কর্পোরেশনের অগ্নি বীমাগ্রহকগণ ও তাদের বীমাকৃত সম্পদ দেশের বিভিন্ন বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ে অবস্থিত। কোন অনাকাঙ্ক্ষিত দুর্ঘটনায় বীমাকৃত সম্পদের ক্ষয়ক্ষতি হলে বীমাগ্রহীতাকে কর্পোরেশনের জোনাল অফিসে স্বশরীরে এসে ক্ষয়ক্ষতির জন্য দাবীর আবেদন করতে হয় এবং বিভিন্ন সময়ে উপস্থিত হয়ে প্রয়োজনীয় দলিলাদি দাখিল করতে হয়। এছাড়াও অফিসের কর্মকর্তা কর্তৃপক্ষ/সার্ভেয়ার কর্তৃক সরেজমিনে পরিদর্শনপূর্বক প্রতিবেদন দাখিল করতে হয়। ফলে গ্রাহক ও কর্তৃপক্ষ/সার্ভেয়ার এর অতিরিক্ত জনবল, অধিক সময় ও অর্থ ব্যয় হয়।

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

ক্র.সং.	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	প্রধান কার্যালয় এবং জোনাল অফিস ঢাকা, চট্টগ্রাম, নারায়ণগঞ্জ, রাজশাহী, খুলনা, সিলেট, ময়মনসিংহ ও কুমিল্লা
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	গ্রাহকের অনুকূলে ইস্যুকৃত অগ্নিবীমা পলিসির ঝুঁকির বিপরীতে সংঘটিত ক্ষয়ক্ষতিতে দাবী সেবা প্রদান
৩	বার্ষিক বীমা সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	২১০০০ (প্রায়)
৪	বার্ষিক অগ্নি বীমা দাবী সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	১০০ (প্রায়)
৫	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	বীমাযোগ্য সম্পদের/ বিষয়বস্তুর অনুকূলে গ্রাহকের অগ্নি বীমা পলিসি নিতে হবে এবং সংঘটিত ক্ষয়ক্ষতি বীমা ঝুঁকিদ্বারা আবর্তিত থাকতে হবে।
৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	সংশ্লিষ্ট জোন/প্রধান কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৭	সেবাপ্রাপ্তির সময়	দাবি উত্থাপনের পর থেকে নিষ্পত্তি পর্যন্ত ৬০-৯০ দিন (সকল দলিলাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে)
৮	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদি	সংঘটিত দুর্ঘটনা ও বীমার বিষয়বস্তু সংশ্লিষ্ট প্রমাণকসমূহ যেমনঃ দাবী অবহিতকরণ পত্র, এফআইআর/জিডি এন্ট্রির কপি, প্রস্তাব পত্র, পলিসি কপি, বীমাগ্রহীতা কর্তৃক পূরণকৃত সীল ও স্বাক্ষরিত দাবী ফরম, জরীপকারী নিয়োগ পত্র, প্রাথমিক জরীপ প্রতিবেদন, চূড়ান্ত জরীপ প্রতিবেদন, বিভাগীয় পরিদর্শন প্রতিবেদন, ফায়ার ব্রিগেড রিপোর্ট প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, বৈদ্যুতিক সংযোগ বৈধ ছিল কিনা তার দলিল, বৈদ্যুতিক সর্টসার্কিট নিরসনে যথাযথ নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা সম্পর্কীয় কাগজপত্র, চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কমিশনার এর সনদ, আবহাওয়া রিপোর্ট-বন্যা/সাইক্লোন এর ক্ষেত্রে, স্টক রেজিস্টার-প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ব্যাংকের সনদ-স্টক এর ক্ষেত্রে, এল.সি এবং ইনভয়েস - আমদানীকৃত মেশিনারীর ক্ষেত্রে, জাতীয় পরিচয়পত্র, অগ্নি বীমার ক্ষেত্রে পরিবেশ সনদ, ভবনের অনুমোদিত নকশা, ট্রেড লাইসেন্স, অগ্নি নির্বাপন ব্যবস্থার প্রমাণক ইত্যাদি এবং আনুষঙ্গিক অন্যান্য দলিল।
৯	অগ্নি বীমা দাবী সেবা প্রাপ্তির জন্য খরচ	সেবাগ্রহীতা= ১০০০০/- (ন্যূনতম)
১০	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	১০ বার
১১	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	বীমা সংক্রান্ত আইন ও নীতি, দাবী ম্যানুয়াল ও আন্তর্জাতিক দাবী প্রক্রিয়াকরণ রীতি-নীতি
১২	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	সংশ্লিষ্ট জোনাল প্রধান / জেনারেল ম্যানেজার (দাবী), প্রধান কার্যালয়/ ব্যবস্থাপনা পরিচালক
১৩	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	ম্যানুয়াল পদ্ধতি
১৪	অন্যান্য	

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	দাবী অবহিত করণঃ সেবা গ্রহিতার সংশ্লিষ্ট অফিসে আগমন, দৃষ্টিনাক্রান্ত বীমা পলিসির বিপরীতে দাবী উত্থাপনের আবেদন দাখিল	১দিন	শাখা অবধায়ক/ জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান
ধাপ-২	(ক) পলিসি কপি সংগ্রহ	১-২দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
	(খ) পলিসি চেক করা	১দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
	(গ) দাবী রেজিষ্টারে এন্ট্রি করা	একই দিন	সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
	(ঘ) দাবী ফরম পূরণ	একই দিন	সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৩	জরিপকারী নিয়োগঃ ➤ কমিটিতে প্রেরণ ও সুপারিশ গ্রহণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	১-২ দিন	জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৪	বিভাগীয় প্রতিনিধি মনোনয়ন	একই দিন	জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৫	সরেজমিন পরিদর্শন / জরিপ	১-৩ দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার ও জরিপকারী (আইডিআর কর্তৃক অনুমোদিত ৩য় পক্ষ)
ধাপ-৬	প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল	১-৭দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার / জরিপকারী (আইডিআর কর্তৃক অনুমোদিত ৩য় পক্ষ)
ধাপ-৭	যৌথ জরিপকারী প্রয়োজন?	১ দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার / জরিপকারী (আইডিআর কর্তৃক অনুমোদিত ৩য় পক্ষ)
ধাপ-৮	২য় জরিপকারী নিয়োগ (ক্ষতির অংকের উপর নির্ভর করে) ➤ নথি উপস্থাপন ➤ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নথি জোনে প্রেরণ ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	১-২ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার/ জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান/
ধাপ-৯	যৌথ পরিদর্শন/ জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা	১-৭ দিন	জরিপকারীদ্বয় (আইডিআর কর্তৃক অনুমোদিত ৩য় পক্ষ)
ধাপ-১০	চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল	৩০-৪৫ দিন	জরিপকারীদ্বয় (আইডিআর কর্তৃক অনুমোদিত ৩য় পক্ষ)
ধাপ-১১	চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট জোন/শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে দলিলাদি সংগ্রহ	১০-১৫ দিন	জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-১২	প্রিমিয়াম কনফার্মেশন	২-৩ দিন	ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-১৩	দাবী প্রক্রিয়াকরণের /অনুমোদনের জন্য নথি উপস্থাপন	৩-৭ দিন	জোনাল প্রধান/ দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার


ধাপ-১৪	দলিলাদি যাচাই-বাছাইঃ প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে জরীপ প্রতিবেদন বা দাখিলকৃত দলিলাদির অধিকতর যাচাই-বাছাই এর জন্য কোন ব্যাখ্যা/ দলিলাদি প্রয়োজন হলে তার জন্য অনুমোদন গ্রহণ, সংশ্লিষ্ট পক্ষকে পত্র প্রেরণ	৫-১০ দিন	জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-১৫	বিবেচনা ও সিদ্ধান্তের জন্য নথি জোনাল প্রধানের নিকট উপস্থাপন	১-৩ দিন	জোনাল প্রধান/ জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার
ধাপ-১৬	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ প্রয়োজন? (দাবীর অংক জোনাল প্রধানের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে নথি প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ)	১ দিন	জোনাল প্রধান/ জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার
ধাপ-১৭	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	১- ৪ দিন	জোনাল প্রধান/ জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার
ধাপ-১৮	প্রধান কার্যালয় দাবী বিভাগ কর্তৃক প্রক্রিয়াকরণ ও পরীক্ষা-নিরীক্ষা	৩-৭ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-১৯	তথ্য / দলিলাদির ঘাটতি হলে তা সংগ্রহকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	৩-৭ দিন	ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২০	অনুমোদন / সিদ্ধান্তের জন্য নথি এমডি মহোদয়ের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রদান	২-৫ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২১	গ্রাহকসেবা কমিটিতে প্রেরণ প্রয়োজন? (দাবীর অংক এমডি মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত নথি গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় উপস্থাপন)	১ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২২	গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় উপস্থাপন	৫-১৫ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৩	বোর্ড সভায় প্রেরণ প্রয়োজন? (দাবীর অংক গ্রাহকসেবা কমিটি আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কমিটির সিদ্ধান্ত / সুপারিশসহ পুনঃরায় কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত বোর্ড সভায় উপস্থাপন)	১ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৪	বোর্ড সভায় উপস্থাপন	১০-১৪ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৫	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত গ্রহণ, অনুমোদন?	৩-৭ দিন	চেয়ারম্যান / বোর্ড বিভাগ প্রধান
ধাপ-২৬	প্রধান কার্যালয়ের দাবী বিভাগে নথি প্রেরণ	১-৩ দিন	বোর্ড বিভাগ প্রধান / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৭	সিদ্ধান্তসহ দাবী নথি জোনাল অফিসে প্রেরণ	২-৫ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৮	বীমা দাবী অনুমোদন?	১ দিন	জেনারেল ম্যানেজার / ম্যানেজার / ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-২৯	➤ দাবী অনুমোদিত হলে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্তে লসভাউচার প্রেরণ ➤ (দাবী নাকচ হলে বীমাগ্রহীতাকে পত্র মারফত অবহিতকরণ নথি নিষ্পন্ন করণ)	১-২ দিন	জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৩০	বীমাগ্রহীতার নিকট থেকে স্বাক্ষরিত লসভাউচার সংগ্রহ	৩-৭ দিন	বীমাগ্রহীতা

ধাপ-৩১	চেক ইস্যুর জন্য হিসাব বিভাগে প্রেরণ	১ দিন	জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৩২	হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ	২-৫ দিন	জোনাল প্রধান / হিসাব বিভাগ প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৩৩	চেকসহ নথি দাবী বিভাগে গ্রহণ	১ দিন	হিসাব বিভাগ প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
ধাপ-৩৪	চেক ফরোয়ার্ডিংসহ বীমা গ্রহীতার নিকট চেক প্রেরণ এবং নথি নিষ্পন্ন	১ দিন	জোনাল দাবী বিভাগীয় প্রধান/ ম্যানেজার /ডেপুটি ম্যানেজার / সহকারী ম্যানেজার/জুনিয়র অফিসার
		ন্যূনতম ১০৩ দিন (যথাযথভাবে তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ১৯৭ দিন)	

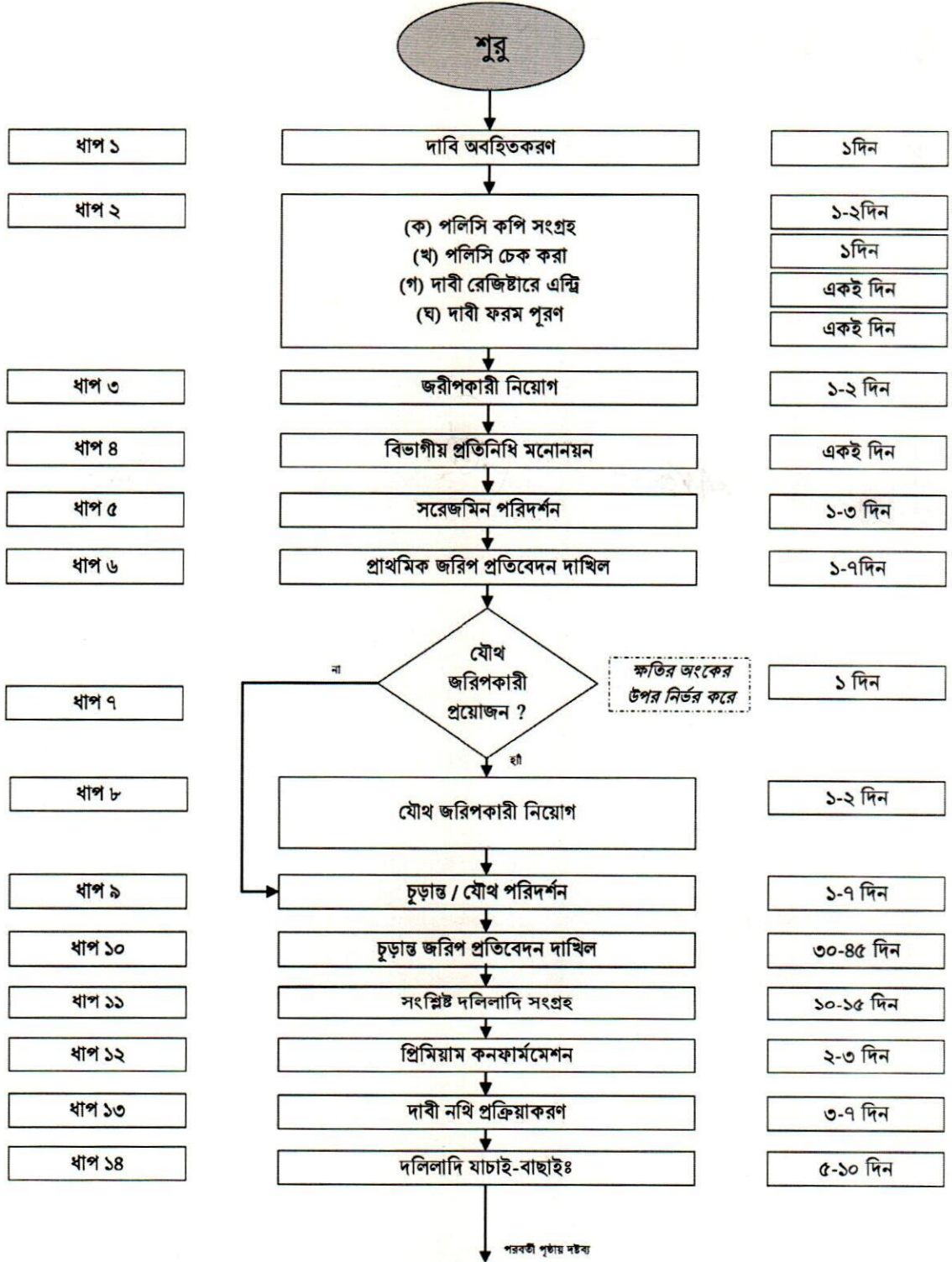








ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

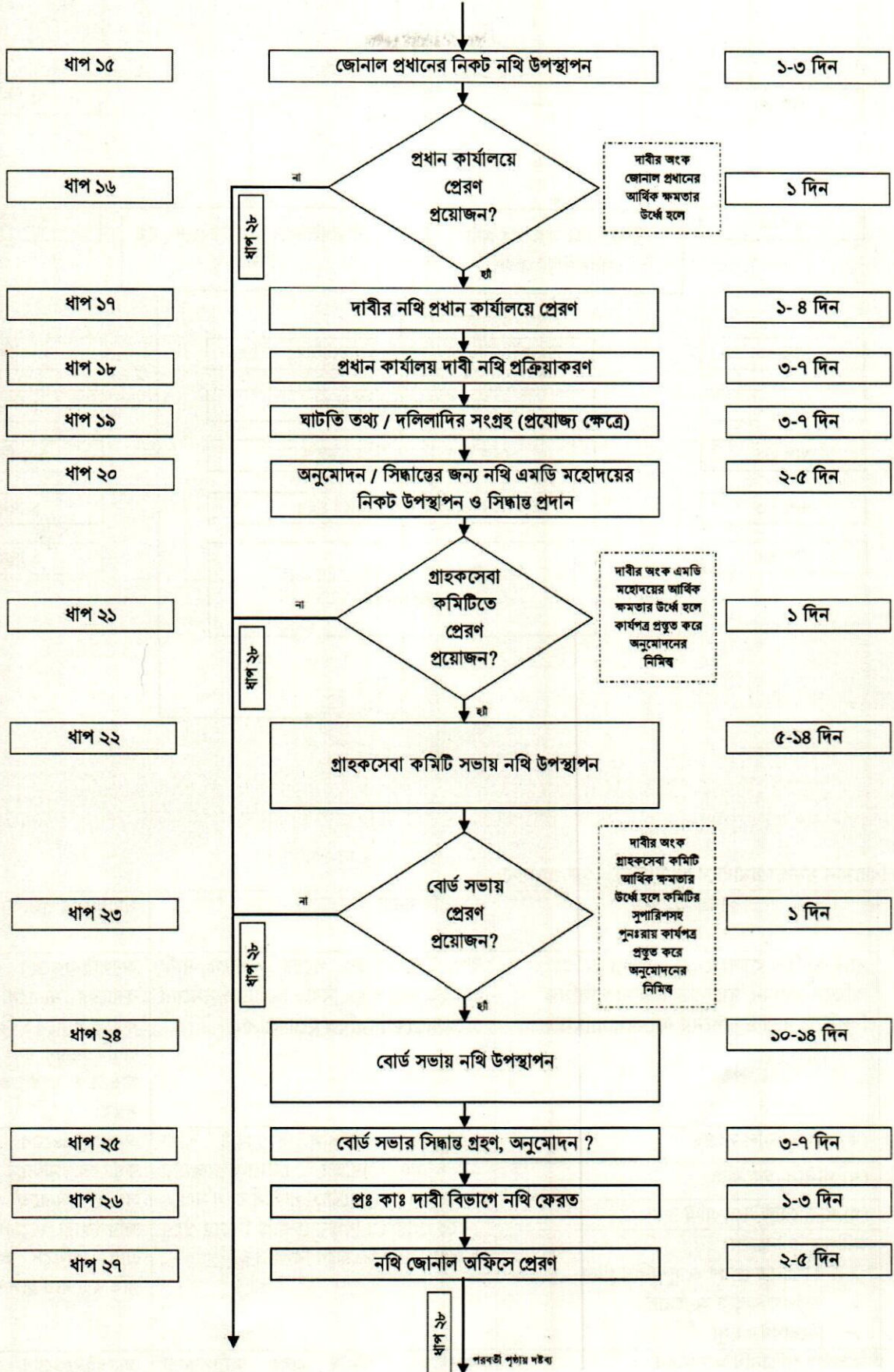


✍

AKM

✍

✍

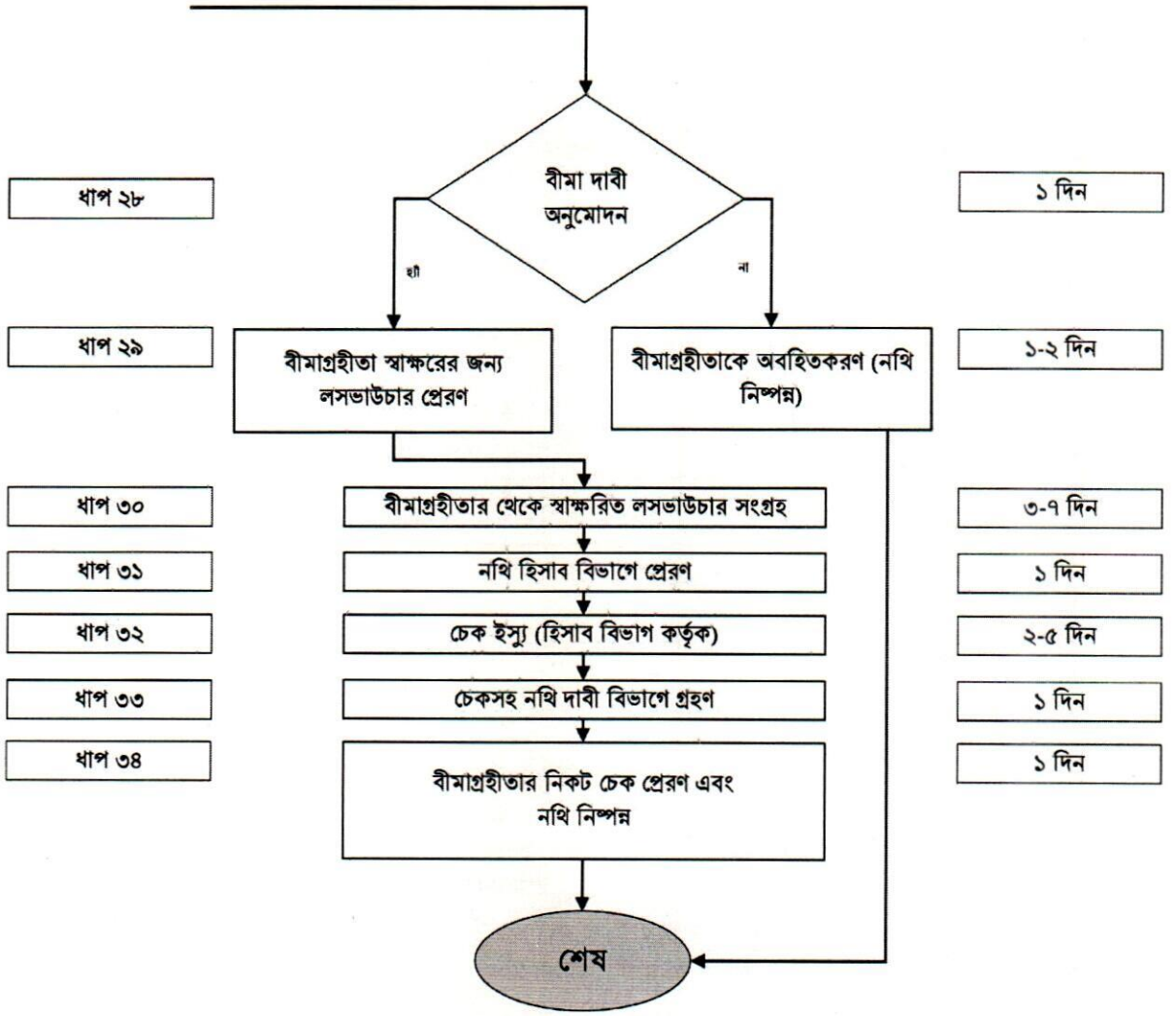


SH

Akhan

(Signature)

(Signature)



চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

নং	কার্যক্রম/ ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১।	দাবী অবহিত করণঃ সেবা গ্রহিতার সংশ্লিষ্ট অফিসে আগমন, দুর্ঘটনাক্রান্ত বীমা পলিসির বিপরীতে দাবী উত্থাপনের আবেদন দাখিল	বীমাগ্রহীতা কর্তৃক পত্রের মাধ্যমে দাবী অবহিত করতে হয় বিধায় নির্ধারিত সময়ের চেয়ে অনেক বিলম্বিত হয়ে থাকে।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালে দাবী কর্ণারের মাধ্যমে দাবী অবহিত করতে পারলে ১ দিনের মধ্যে দাবী অবহিতকরণ এবং অফিসে আসা-যাওয়া ও যাতায়ত ব্যয় হ্রাস করা সম্ভব।
২।	(ক) পলিসি কপি সংগ্রহ (খ) পলিসি চেক করা (গ) দাবী রেজিষ্টারে এন্ট্রি করা জরিপকারী নিয়োগঃ ➤ কমিটিতে প্রেরণ ও সুপারিশ গ্রহণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	কর্পোরেশনের পলিসি ইস্যুকারী শাখা অফিসসমূহ বিভিন্ন জেলা-উপজেলায় অবস্থিত বলে ডাকযোগে পলিসি কপি সংগ্রহ করতে দেরি হয় বিধায় চেক ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও জরিপকারী নিয়োগে বিলম্ব হয়।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালে দাবী কর্ণারের মাধ্যমে পলিসি কপি সংগ্রহ করতে পারলে দ্রুত জরিপকারী নিয়োগ দেয়া সম্ভব। এতে অফিসে আসা-যাওয়া ও যাতায়ত ব্যয় হ্রাস করা সম্ভব।
৩।	বিভাগীয় প্রতিনিধি মনোনয়ন সরেজমিন পরিদর্শন / জরিপ প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল	বিভাগীয় প্রতিনিধি এবং জরিপকারী লিখিতভাবে প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল করতে হয় বিধায় এক্ষেত্রে পরবর্তী সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব হয়।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালে দাবী কর্ণারের মাধ্যমে প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল করতে পারলে বিভাগীয় প্রতিনিধি ও জরিপকারীর জোনাল অফিসে আসা-যাওয়া ও

*[Signature]*

*AKain*

*[Signature]*

*[Signature]*

			যাতায়ত ব্যয়সহ আনুসঙ্গিক ব্যয় হাস করা সম্ভব।
	২য় জরিপকারী নিয়োগ (ক্ষতির অংকের উপর নির্ভর করে) ➤ নথি উপস্থাপন ➤ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নথি জোনে প্রেরণ ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	ডাকযোগে বা সশরীরে দাখিলকৃত প্রাথমিক প্রতিবেদন পাওয়ার পর ২য় জরিপকারী নিয়োগ সংক্রান্ত প্রক্রিয়া করতে হয়। ফলে এক্ষেত্রে পরবর্তী সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব হয়।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালে দাবী করণের মাধ্যমে প্রাথমিক প্রতিবেদন আপলোড করা হলে জোনাল/প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা প্রাথমিক প্রতিবেদন ডাউনলোডপূর্বক সাথে-সাথে ডি-নথি'র প্রক্রিয়া শুরু করা সম্ভব। ফলে ডিজিট ও যাতায়ত ব্যয়সহ আনুসঙ্গিক ব্যয় হাস করা পাবে।
৪।	চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল জরিপ প্রতিবেদনের উপর কোন ব্যাখ্যা প্রয়োজন হলে নথি উপস্থাপন, অনুমোদন, পত্র প্রেরণ, ব্যাখ্যা গ্রহণ	সশরীরে বা ডাক যোগে চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল করতে এবং এর উপর লিখিত কোয়ারি ও ফিডব্যাক পেতে সময় ক্ষেপন হয়।	১ দিনে চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল করা সম্ভব এবং যেকোন কোয়ারির ফিডব্যাক দ্রুত পাওয়া সম্ভব।
৫।	চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট জোন/শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে দলিলাদি সংগ্রহ দলিলাদি যাচাই-বাছাই	পত্র ইস্যু করে চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট জোন/শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে দলিলাদি সংগ্রহ করা সময়সাপেক্ষে ব্যপার।	শুরুতেই চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট জোন/শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে অনলাইন/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে সহজে দলিলাদি সংগ্রহ করে সময় ও ব্যয় সাশ্রয় করা সম্ভব।
৬।	মতামত সহ নিষ্পত্তির জন্য নথি উত্থাপন করা পরীক্ষা-নিরীক্ষার জন্য নথি অগ্রবর্তীকরণ বিবেচনা ও সিদ্ধান্তের জন্য নথি জোনাল প্রধানের নিকট উপস্থাপন দাবীর অংক জোনাল প্রধানের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে নথি প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ প্রধান কার্যালয় দাবী বিভাগ কর্তৃক প্রক্রিয়াকরণ ও পরীক্ষা-নিরীক্ষা তথ্য / দলিলাদির ঘাটতি হলে তা সংগ্রহকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) অনুমোদন / সিদ্ধান্তের জন্য নথি এমডি মহোদয়ের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রদান দাবীর অংক এমডি মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত নথি গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় উপস্থাপন দাবীর অংক গ্রাহকসেবা কমিটি আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কমিটির সিদ্ধান্ত / সুপারিশসহ পুনঃরায় কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত বোর্ড সভায় উপস্থাপন বোর্ড সভার কার্যবিবরণী স্বাক্ষর প্রধান কার্যালয়ের দাবী বিভাগে নথি প্রেরণ সিদ্ধান্তসহ দাবী নথি জোনাল অফিসে প্রেরণ	সাধারণতঃ দাবী নথি প্রক্রিয়াকরণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে বীমাগ্রহীতাকে অবহিত করা হয় না। ফলে বীমাগ্রহীতা তীর ক্ষয়ক্ষতি প্রাপ্তির বিষয়ে অগ্রগতি জানার জন্য বারবার আসা-যাওয়া কিংবা যোগাযোগ করতে থাকে।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে দাবী সংক্রান্ত সকল দলিলাদি সংগ্রহ করে ডি-নথির মাধ্যমে প্রক্রিয়া করা হবে। এতে নথি দ্রুত নথি নিষ্পত্তি করা সম্ভব। পাশাপাশি অনলাইন/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে বীমাগ্রহীতাকে নথির বর্তমান অবস্থা অবহিত করা যাবে। ফলে বীমাগ্রহীতার আসা-যাওয়া ও যাতায়ত ব্যয়সহ আনুসঙ্গিক ব্যয় অনেকাংশে হাস পাবে।
৭।	➤ দাবী অনুমোদিত হলে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্ত লসভাউচার প্রেরণ ➤ (দাবী নাকচ হলে বীমাগ্রহীতাকে পত্র মারফত অবহিতকরণ নথি নিষ্পন্ন করণ) বীমাগ্রহীতার নিকট থেকে স্বাক্ষরিত লসভাউচার সংগ্রহ চেক ইস্যুর জন্য হিসাব বিভাগে প্রেরণ	ডাকযোগে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্ত লসভাউচার প্রেরণ করে স্বাক্ষরিত লসভাউচার সংগ্রহ করা সময়সাপেক্ষ ব্যপার।	অনলাইন/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্ত লসভাউচার আপলোড করা যাবে এবং বীমাগ্রহীতা তা সংগ্রহ করে স্বাক্ষরপূর্বক স্ক্যান কপি একইভাবে আপলোড করবে,

✱

Akarin





	হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ		যা দিয়ে কার্যক্রম এগিয়ে নেয়া যাবে। লসভাউচারের মূল কপি ডাকযোগে প্রাপ্তি সাপেক্ষে দাবীর চেক হস্তান্তর করা হবে। এতে অনেক সময় সাশ্রয় করা সম্ভব।
	চেকসহ নথি দাবী বিভাগে গ্রহণ		
	চেক ফরোয়ার্ডিংসহ বীমা গ্রহীতার নিকট চেক প্রেরণ এবং নথি নিষ্পন্ন		
৮।	সেবার ধাপ	৩৪	২১
৯।	সম্পূর্ণ জনবল স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী (জেনারেল অফিস ও প্রধান কার্যালয়ভূক্ত)	৪০-৫০	২৫-৩০
১০।	সেবা সহজিকরণের বুকি	সংশ্লিষ্ট সকলে একমত নাও হতে পারে।	
১১।	মধ্যস্থতভোগী	নাই	
১২।	একাধিক বিভাগ/ সংস্থার সংশ্লিষ্টতা	একাধিক বিভাগের সংশ্লিষ্টতা আছে	একাধিক বিভাগের সংশ্লিষ্টতা হ্রাস পাবে
১৩।	আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	বিদ্যমান দায়গ্রহণ নীতিমালা	নতুন আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন এর প্রয়োজন নেই

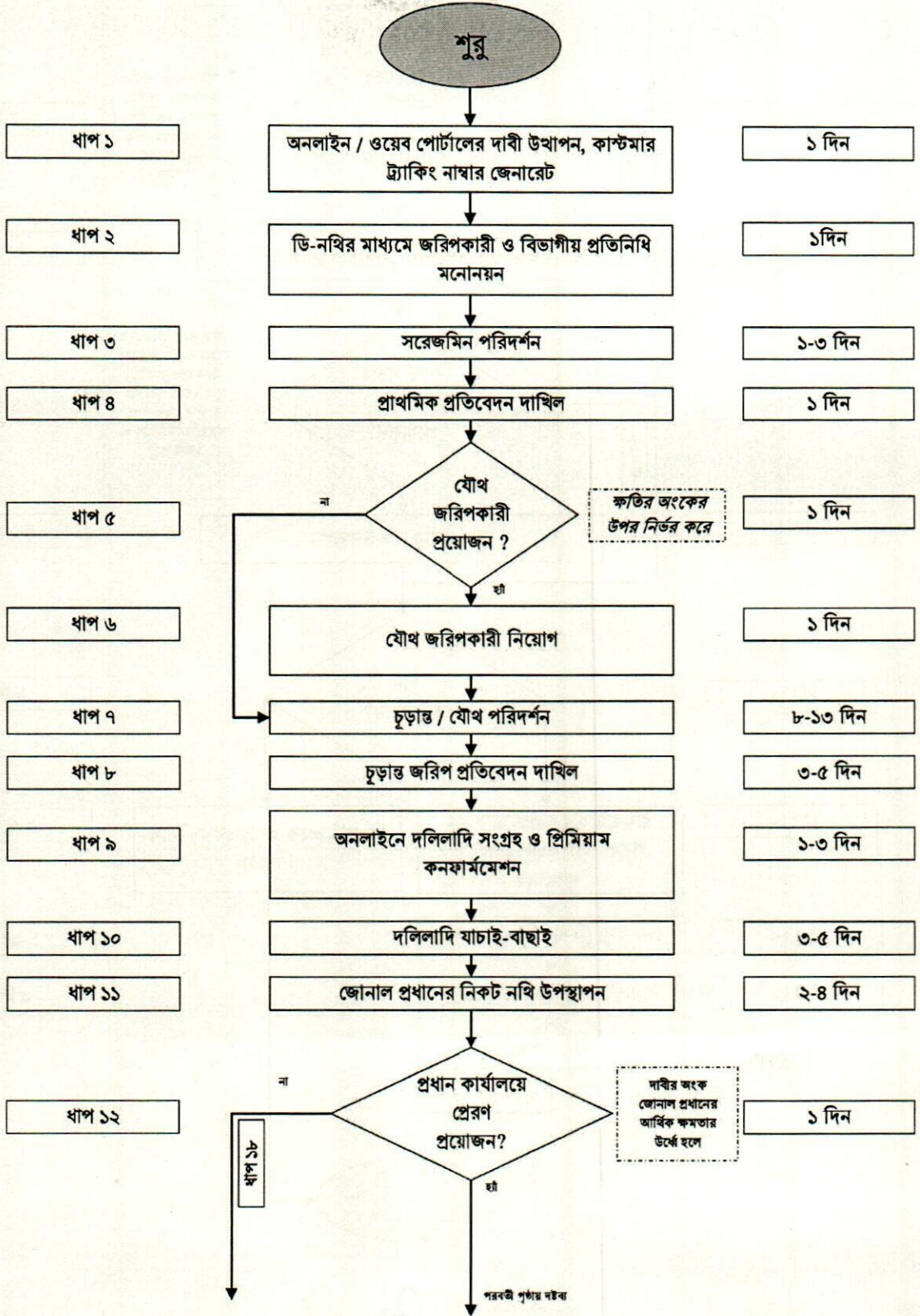
ছ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

সেবা প্রদানের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের		
		ধাপ সংখ্যা	বর্ণনা	প্রতি ধাপের সময়
ধাপ-১	দাবি অবহিত করণঃ সেবা গ্রহীতার সংশ্লিষ্ট অফিসে আগমন, দুর্ঘটনাক্রান্ত বীমা পলিসির বিপরীতে দাবী উত্থাপনের আবেদন দাখিল	ধাপ-১	অনলাইন / ওয়েব পোর্টালের নির্ধারিত ফরমে দাবী উত্থাপন, দাবী ফরম পূরণ, অটো দাবী নাম্বার জেনারেট ও পলিসি কপি দাখিল, ও কাস্টমার ট্র্যাকিং নাম্বার জেনারেট	১ দিন
ধাপ-২	(ক) পলিসি কপি সংগ্রহ (খ) পলিসি চেক করা (গ) দাবী রেজিষ্টারে এন্ট্রি করা		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৩	জরিপকারী নিয়োগঃ ➤ কমিটিতে প্রেরণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	ধাপ-২	ডি-নথির মাধ্যমে জরিপকারী ও বিভাগীয় প্রতিনিধি মনোনয়ন এবং ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে জরিপকারীর নিয়োগপত্র আপলোড	১ দিন
ধাপ-৪	বিভাগীয় প্রতিনিধি মনোনয়ন			
ধাপ-৫	সরেজমিন ঘটনাস্থল পরিদর্শন / জরিপ	ধাপ-৩	সরেজমিন ঘটনাস্থল পরিদর্শন	১-৩ দিন
ধাপ-৬	প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল	ধাপ- ৪	অনলাইনে/ওয়েব পোর্টালের নির্ধারিত ফরমে প্রাথমিক প্রতিবেদন দাখিল	১ দিন
ধাপ-৭	যৌথ জরিপকারী প্রয়োজন?	ধাপ-৫	যৌথ জরিপকারী প্রয়োজন?	১ দিন
ধাপ-৮	২য় জরিপকারী নিয়োগ (ক্ষতির অংকের উপর নির্ভর করে) ➤ নথি উপস্থাপন ➤ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ➤ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ➤ নথি জেনে প্রেরণ ➤ নিয়োগপত্র ইস্যু	ধাপ-৬	ডি-নথির মাধ্যমে ২য় জরিপকারী নিয়োগ অনুমোদন	১ দিন
ধাপ-৯	যৌথ পরিদর্শন/ জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা	ধাপ- ৭	যৌথ পরিদর্শন/ জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা	৮-১৩ দিন
ধাপ-১০	চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল	ধাপ- ৮	অনলাইনে/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে চূড়ান্ত জরিপ প্রতিবেদন দাখিল	৩-৫ দিন

ধাপ-১১	চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে দলিলাদি সংগ্রহ	ধাপ-৯	দাবী প্রক্রিয়াকরণের জন্য নথি উপস্থাপন দাবী প্রক্রিয়াকরণের পদক্ষেপ ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ (তথ্য অধিকার আইন পরিপালন)  অনলাইনে/ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে চেক লিষ্ট মোতাবেক বীমাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট শাখা/স্টেকহোল্ডার দপ্তর থেকে দলিলাদি সংগ্রহ ও প্রিমিয়াম কনফার্মেশন	১-৩ দিন
ধাপ-১২	প্রিমিয়াম কনফার্মেশন		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৩	দাবী প্রক্রিয়াকরণের জন্য নথি উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৪	দলিলাদি যাচাই-বাছাইঃ প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে জরীপ প্রতিবেদন বা দাখিলকৃত দলিলাদির অধিকতর যাচাই-বাছাই এর জন্য কোন ব্যাখ্যা/ দলিলাদি প্রয়োজন হলে তার জন্য অনুমোদন গ্রহণ, সংশ্লিষ্ট পক্ষকে পত্র প্রেরণ	ধাপ-১০	দলিলাদি যাচাই-বাছাইঃ প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে জরীপ প্রতিবেদন বা দাখিলকৃত দলিলাদির অধিকতর যাচাই-বাছাই এর জন্য কোন ব্যাখ্যা / অতিরিক্ত দলিলাদি প্রয়োজন হলে ইমেইল / ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পক্ষকে অবহিতকরণ ও তথ্যাদি সংগ্রহ	৩-৫ দিন
ধাপ-১৫	বিবেচনা ও সিদ্ধান্তের জন্য নথি জোনাল প্রধানের নিকট উপস্থাপন ও আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে অনুমোদন	ধাপ-১১	যাচাই বাছাইউত্তর দাবী নথি বিবেচনা ও অনুমোদনের জন্য নথি অগ্রবর্তীকরণ, জোনাল প্রধানের নিকট উপস্থাপন ও আর্থিক ক্ষমতার মধ্যে হলে অনুমোদন; দাবীর অংক জোনাল প্রধানের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে নথি প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।  প্রধান কার্যালয়ে নথি প্রেরণ তথ্য ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ (তথ্য অধিকার আইন পরিপালন)	২-৪ দিন
ধাপ-১৬	দাবীর অংক জোনাল প্রধানের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে নথি প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-১৭	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ প্রয়োজন?	ধাপ-১২	➤ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ প্রয়োজন?	১ দিন
ধাপ-১৮	প্রধান কার্যালয় দাবী বিভাগ কর্তৃক প্রক্রিয়াকরণ ও পরীক্ষা-নিরীক্ষা	ধাপ-১৩	➤ প্রধান কার্যালয় দাবী বিভাগ কর্তৃক প্রক্রিয়াকরণ	২-৪ দিন
ধাপ-১৯	তথ্য / দলিলাদির ঘাটতি হলে তা সংগ্রহকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)		➤ যাচাই-বাছাই কালে কোন ব্যাখ্যা / অতিরিক্ত দলিলাদি প্রয়োজন হলে ইমেইল / ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পক্ষকে অবহিতকরণ ও তথ্যাদি সংগ্রহ	
ধাপ-২০	অনুমোদন / সিদ্ধান্তের জন্য নথি এমডি মহোদয়ের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি		➤ অনুমোদন / সিদ্ধান্তের জন্য নথি এমডি মহোদয়ের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি	
ধাপ-২১	গ্রাহক সেবা কমিটিতে প্রেরণ প্রয়োজন?	ধাপ-১৪	গ্রাহক সেবা কমিটিতে প্রেরণ প্রয়োজন?	১ দিন
ধাপ-২২	দাবীর অংক এমডি মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত নথি গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি	ধাপ-১৫	দাবীর অংক এমডি মহোদয়ের আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত নথি গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি  ➤ গ্রাহকসেবা কমিটি সভায় নথি প্রেরণ তথ্য ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ (তথ্য অধিকার আইন পরিপালনপূর্বক)	৪-৬ দিন
ধাপ-২৩	বোর্ড সভায় উপস্থাপন প্রয়োজন?	ধাপ-১৬	বোর্ড সভায় উপস্থাপন প্রয়োজন?	১ দিন

ধাপ-২৪	দাবীর অংক গ্রাহকসেবা কমিটি আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কমিটির সিদ্ধান্ত / সুপারিশসহ পুনঃরায় কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত বোর্ড সভায় উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি	ধাপ-১৭	দাবীর অংক গ্রাহকসেবা কমিটি আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে হলে কমিটির সিদ্ধান্ত / সুপারিশসহ পুনঃরায় কার্যপত্র প্রস্তুত করে অনুমোদনের নিমিত্ত বোর্ড সভায় উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি ➤ বোর্ড সভায় নথি প্রেরণ তথ্য ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ (তথ্য অধিকার আইন পরিপালনপূর্বক)	৭-১০ দিন
ধাপ-২৫	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত গ্রহণ, অনুমোদন?		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-২৬	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের নির্দেশনাসহ নথি প্রধান কার্যালয়ের দাবী বিভাগে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-২৭	সিদ্ধান্তসহ দাবী নথি জোনাল অফিসে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-২৮	বীমা দাবী অনুমোদন?	ধাপ-১৮	বীমা দাবী অনুমোদন?	১ দিন
ধাপ-২৯	➤ দাবী অনুমোদিত হলে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্তে লসভাউচার প্রেরণ ➤ (দাবী নাকচ হলে বীমাগ্রহীতাকে পত্র মারফত অবহিতকরণ নথি নিষ্পন্ন করণ)	ধাপ-১৯	দাবী নাকচ / অনুমোদন সিদ্ধান্ত এবং অনুমোদিত হলে বীমাগ্রহীতা স্বাক্ষরের নিমিত্তে লসভাউচার'সহ ওয়েব পোর্টালে আপলোড	২-৬ দিন
ধাপ-৩০	বীমাগ্রহীতার নিকট থেকে স্বাক্ষরিত লসভাউচার সংগ্রহ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৩১	চেক ইস্যুর জন্য হিসাব বিভাগে প্রেরণ	ধাপ-২০	চেক ইস্যুর জন্য হিসাব বিভাগে প্রেরণ হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ ও দাবীর চেক দাবী বিভাগে প্রেরণ চেক স্বাক্ষরের তথ্য ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ (তথ্য অধিকার আইন পরিপালনপূর্বক)	১-২ দিন
ধাপ-৩২	হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৩৩	চেকসহ নথি দাবী বিভাগে গ্রহণ		প্রয়োজন নেই	
ধাপ-৩৪	চেক ফরোয়াডিংসহ বীমা গ্রহীতার নিকট চেক প্রেরণ এবং নথি নিষ্পন্ন	ধাপ-২১	চেক ফরোয়াডিংসহ বীমা গ্রহীতার নিকট চেক প্রেরণ এবং নথি নিষ্পন্ন	১ দিন
				ন্যূনতম ৪৪ দিন (যথাযথভাবে তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৭১ দিন)

জ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

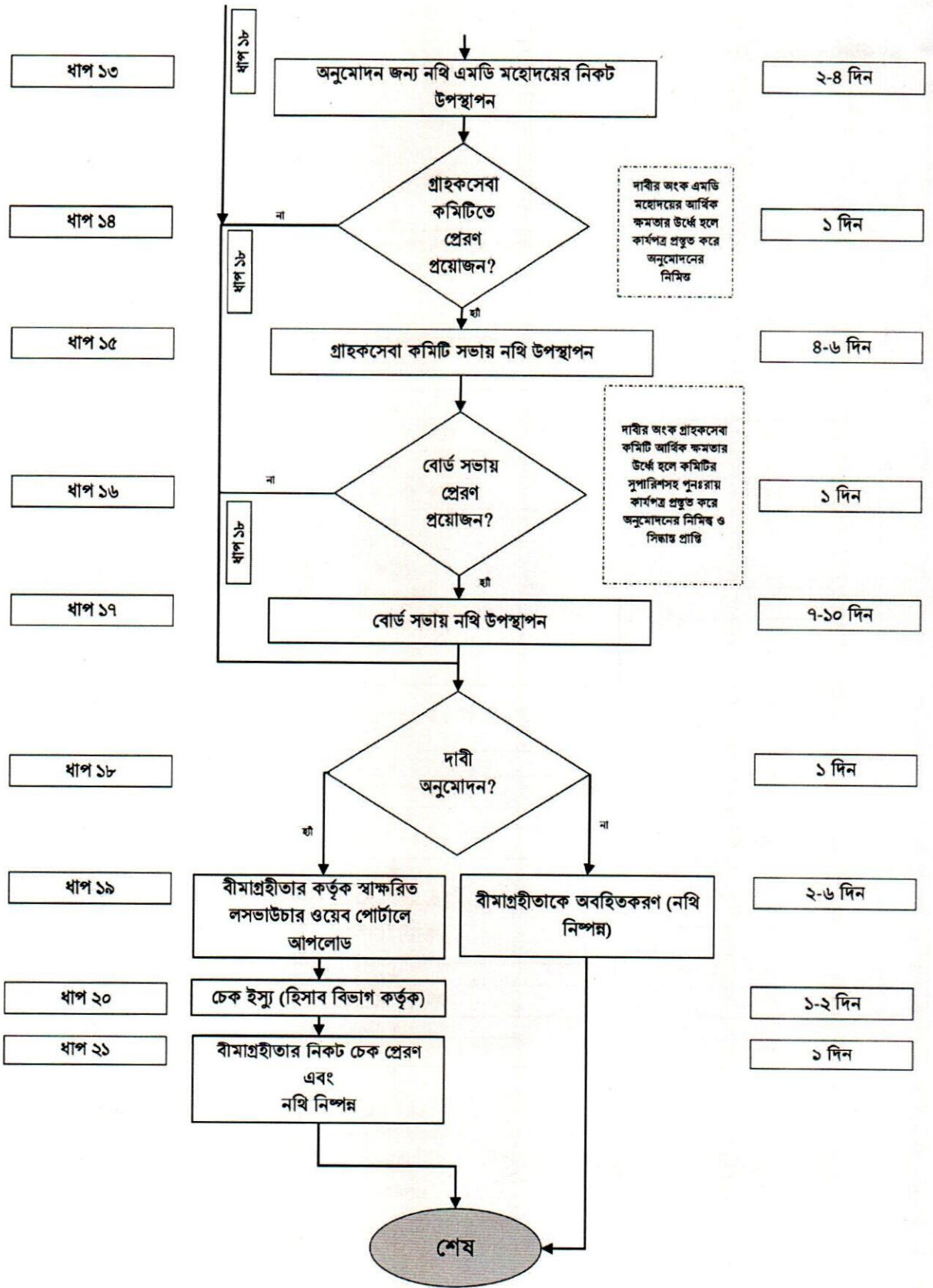


*[Signature]*

*Akoni*

*[Signature]*

*[Signature]*



*[Signature]*

*Alain*

*[Signature]*

*[Signature]*

বা) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১) দাবী অবহিতকরণ	সংশ্লিষ্ট অফিসে সেবাগ্রহণকারীর যেতে হয়। প্রস্তাবপত্রে বেশি তথ্য দিতে হয়; দলিলাদিসহ সংগ্রহ, ফটোকপি করা ও দাখিল	দাবী সংক্রান্ত ওয়েব পোর্টাল দাখিল এবং যাচাই
২) সার্ভেয়ার নিয়োগ ও সরেজমিনে পরিদর্শন	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কমিটির মাধ্যমে নিয়োগ; সময় বেশি লাগে; রিপোর্ট প্রস্তুত ও দাখিলে বেশি সময় ও জনবলের সম্পৃক্ততা	ক্ষেত্র অনুযায়ী সার্ভেয়ার তালিকাভুক্তি ও নির্বাচন
৩) সার্ভে / জরিপ প্রতিবেদন দাখিল	সশরীরে এসে অথবা ডাক যোগে প্রতিবেদন দাখিল করতে হয়। ম্যানুয়াল আন্ডার রাইটিং	দাবী সংক্রান্ত ওয়েব পোর্টাল দাখিল এবং যাচাই
৫) লসভাউচার প্রেরণ	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে লসভাউচার ইস্যুকরণ ও মেসেঞ্জার / ডাকযোগে প্রেরণ	ইমেইলে প্রেরণ এবং কাস্টমার পোর্টাল এর মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক লসভাউচার সংগ্রহ ও স্বাক্ষরপূর্বক লসভাউচারের স্ক্যান কপি আপলোড।

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
দাবী নিষ্পত্তি সময় (দিন/ঘন্টা)	১০৩-১৯৭ দিন	৪৪-৭১ দিন
খরচ (বীমাগ্রহীতার বিবেচনায়)	সেবাগ্রহীতা= ১০০০০/-	সেবাগ্রহীতা= ২০০০/-
যাতায়াত	১০ বার	১-২ বার
ধাপ	৩৪	২১
জনবল	৪০-৫০ জন	২৫-৩০ জন
দলিলাদি দাখিল	স্বশরীরে ও ডাকযোগে	অনলাইন ওয়েব পোর্টালে ও ডাকযোগে

লেখচিত্র:



*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

৪। বাস্তবায়ন

ক) সময়সীমাঃ

কার্যক্রম	২০২৪ মার্চ	২০২৪ জুন	২০২৪ সেপ্টেম্বর	২০২৪ ডিসেম্বর
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 গৃহীত ব্যবস্থা অনলাইন ওয়েব পোর্টাল প্রস্তুত

গ) বাস্তবায়নের জন্য ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ

ঘ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহঃ

✓ বর্তমানে জোনাল অফিস ও প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সার্ভেয়ার নিয়োগ করা হয়। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে জোনাল অফিস প্রধান কর্তৃক সার্ভেয়ার নিয়োগ;

ঙ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থাদি যথাযথভাবে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ জারি।

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থাদি

ওয়েবসাইট/ অফিস আদেশ জারি

জ) আইডিয়া প্রদানকারী নাম ও পদবীঃ ইনোভেশন টিম, সাবীক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

ঝ) ইনোভেশন টিম ও আইডিয়া বাস্তবায়নকারী কমিটি (নাম, পদবি, ছবি):

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	টিমে অবস্থান	যোগাযোগ
০১।	মোঃ আমিনুল হক ভূঁইয়া ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	পুণঃবীমা (অনৌ) বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	ইনোভেশন অফিসার	ফোনঃ ০১৭১৫৫২৮১১৪ ইমেইলঃ aminul.haque@sbc.gov.bd
০২।	মোঃ আবদুল মতিন সহকারী জেনারেল ম্যানেজার	মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	ফোনঃ ০১৭২০৩৫৯১২৩ ইমেইলঃ abdul.matin@sbc.gov.bd
০৩।	মোঃ আব্দুল করিম ম্যানেজার	বিপণন, ব্যবসা উন্নয়ন ও দায়গ্রহণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	ফোনঃ ০১৭১৫-০২৭৯৪০ ইমেইলঃ ma.karim@sbc.gov.bd
০৪।	এমদাদুল হক সিনিয়র প্রোগ্রামার	আইটি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য ও ফোকাল পয়েন্ট-কর্মকর্তা	ফোনঃ ০১৭১০-৫৯৬৭১৪ ইমেইলঃ a.haque@sbc.gov.bd
০৫।	মাহবুব সোবহান সুমন ডেপুটি ম্যানেজার	মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	ফোনঃ ০১৯১১৫৫৪৪৮৭ ইমেইলঃ sobhan.suman@sbc.gov.bd

ঞ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাদি

নিয়মিত সিস্টেম আপডেট এবং নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।

০২/০৩/২০২৪  
এমদাদুল হক  
সিনিয়র প্রোগ্রামার  
আইটি বিভাগ  
সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

AKarim  
12.3.2024  
Md. Abdul Karim  
Manager  
Marketing, Business Development & Underwriting Dept.  
Sadharan Bima Corporation  
Head Office, Dhaka.

০২/০৩/২৪  
মোঃ আবদুল মতিন  
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার  
মানব সম্পদ বিভাগ

12.3.24  
Md. Aminul Hoque Bhuiyan  
Deputy General Manager  
Sadharan Bima Corporation  
Re-Insurance Division  
Head Office, Dhaka.

SBC *Claims*

Home Claim Check List FAQs About EN LOGIN

# SBC Claims Management System

Robust claims management capabilities with a full range of traditional features for Sadharan Bima Corporation

APPLY FOR CLAIMS CLAIMS STATUS

The screenshot shows a dashboard with the following sections:

- Settlement Ratio:** Claim Intimation: 38.50, Claim Settled: 33.33
- Loss Ratio:** Total Claim Paid: 88.45, Earned Premium: 55.13
- Pending Claims:** Total Claims Received: 5.78, Pending Claims: 894
- Key Metrics Table:**

Key Metric	Current Month	Last Month	Number	YTD Actual	YTD Target
Claim Intimation (Count)	576	533	+24%	2400	2075
Claim Settled (Count)	494	511	-2%	2475	2575
Claim Intimation (Under 90%)	36.8	35.35	4%	213	207.47
Claim Settled (Under 90%)	21.22	21.23	0%	267.2	266.42

SBC *Claims*

Home Claim Check List FAQs About EN LOGIN

## SBC Claim Process

### The Fast, Fair & Transparent Claim procedure that will keep you in control

SBC dedicated and experienced claims team aim to deliver you a differentiated customer service of a fast, fair, convenient and transparent claims process for the management and settlement of your claim.

★ Claim Intimation    📄 Claim Application    💎 Claim Status

SBC

f t p G+ i

S.S. Islam

St

### Claim Intimation Form

Name of Insured

Telephone

Mobile

Email

Policy Name

Policy No

Remarks

 I agree to receive emails, newsletters and promotional messages

Head Office

### Sadharan Bima Corporation

33 Dilkusha, Motijheel, Dhaka-1000,  
Bangladesh  
Email: [claims@sbc.gov.bd](mailto:claims@sbc.gov.bd)

## Claim Application Form

### Insurer Information

Insured Name

Insured Name (Bangla)

NID

Email

Mobile

Telephone

Insured Address

### Policy Information

Policy Name

-- Select --

Policy No

Cert. No

Cover Note

*S. Hossain*

## Checklist

### Fire Claims

Probable Required Documentation List for Fire Claims

### Checklist for Fire Claims

Get real-time claim information with the most trusted source that ensure valid usage of your time and days you're busiest, your engagement progress and more.

[Know More →](#)



- ✓ Policy Copy
- ✓ Cover Note
- ✓ Certificate
- ✓ Addendum Copy
- ✓ Endorsement Copy
- ✓ Loss Intimation Letter
- ✓ Bill of Lading
- ✓ Bill of Entry
- ✓ Preliminary Survey Report
- ✓ Joint Inspection Report
- ✓ Final Survey Report
- ✓ Survey Bill
- ✓ Documents/ Proof of necessary Action
- ✓ Pre-shipment Inspection
- ✓ General Diary
- ✓ Police FIR Report
- ✓ Fitness Certificate of Vessel
- ✓ Statement of Master/ Crew of Vessel
- ✓ Letter of Subrogation
- ✓ Letter of Indemnity
- ✓ PRC

Probable Required Documentation List for Motor Claims

### Checklist for Motor Claims

Get real-time claim information with the most trusted source that ensure valid usage of your time and days you're busiest, your engagement progress and more.

[Know More →](#)

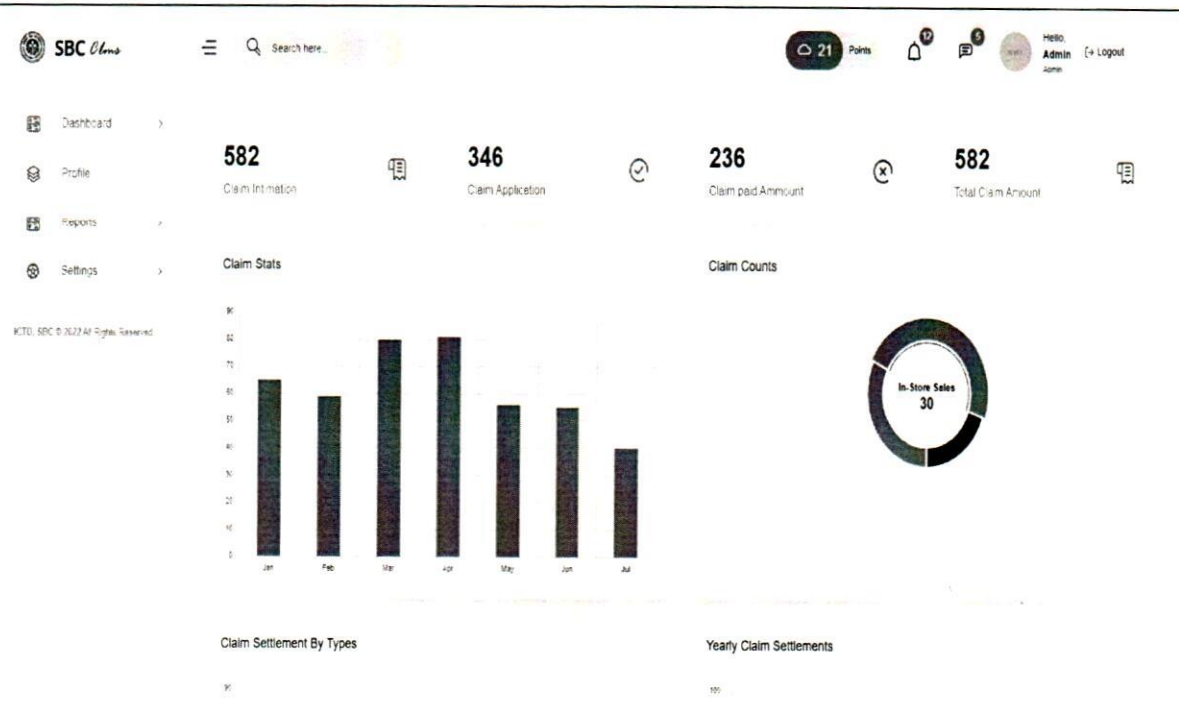
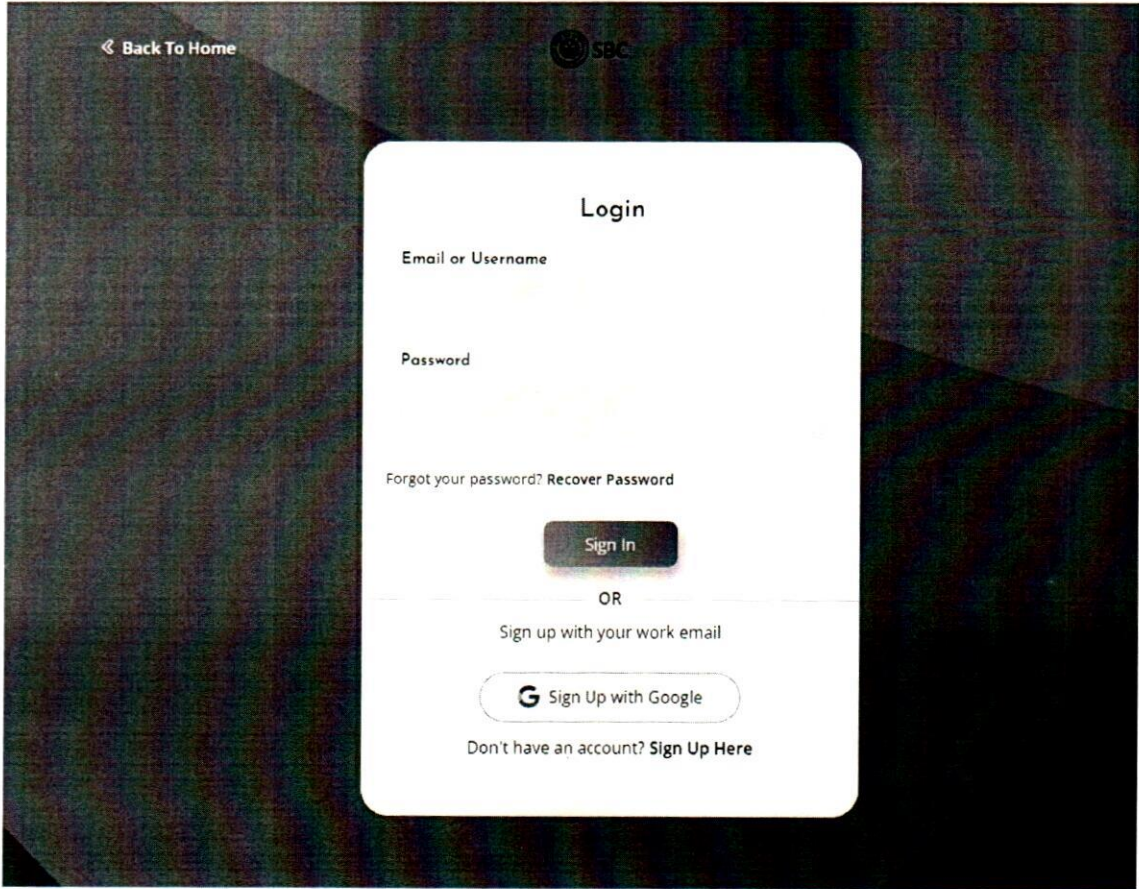


- ✓ Loss Intimation Letter
- ✓ FIR General Diary
- ✓ Proposal Form
- ✓ Policy Copy/ Endorsement
- ✓ Motor Claim form duly sealed
- ✓ Statement of Driver
- ✓ Certificate of Registration
- ✓ Attested Copy of Blue Book
- ✓ Copy of Driving Licence Attested
- ✓ Attested Copy of Route Permit
- ✓ Departmental Inspection Report
- ✓ Survey Appointment Letter
- ✓ Preliminary Survey Report
- ✓ Final Survey Report
- ✓ V.T.R
- ✓ Cash Memo
- ✓ Document of Owners Council for Commercial Vehicle
- ✓ Letter of Subrogation
- ✓ Letter of Indemnity
- ✓ Agreement/ Power of Attorney
- ✓ Ka Form
- ✓ Premium Receipt Confirmation
- ✓ Bank Statement of Premium Credit
- ✓ Joint Inspection Report

S. Hassan

SR

6



S. S. S. S. S.

**SBC Olms** | Search here | 21 Points | Hello Admin | Logout

**Dashboard**

- My Claims
- Claim Intimations
- Claim Applications
- Claim History
- Profile
- Reports
- Settings

### My Claim Information

Show 10 entries

Policy No	Policy Name	Cover Note	Sum Assured	Insured Name	Incident Date	Claim Amount	Intimation Date	Status	Action
asd	Aviation	asd	2	US Bangla Airlines Ltd	20/01/2023	22	18/01/2023	Reviewed	

Showing 1 to 1 of 1 entries

**SBC Olms** | Search here | 21 Points | Hello Admin | Logout

**Dashboard**

- My Claims
- Claim Intimations
- Claim Applications
- Claim History
- Profile
- Reports
- Settings

### Claim Intimation

[+ Claim New](#)

Show 10 entries

Name of Insured	Policy No	Policy Name	Telephone	Mobile	Email	Remarks	Active	Action
ABCD XYZ	Shighoad	Aviation	1212121	01234567890	as2x3@asd	asd	Yes	
Jagannath Dutta	564657876	Misc	86233454566	01622648915	g.jnd.c00@q@gmail.com	sggtyty757666	Yes	
Jagannath	564657876	Motor	8233454566	01723727263	gpgu@00@gmail.com	sggtyty757666ghgh	No	

Showing 1 to 3 of 3 entries

**SBC Olms** | Search here | 21 Points | Hello Admin | Logout

**Dashboard**

- My Claims
- Claim Intimations
- Claim Applications
- Claim History
- Profile
- Reports
- Settings

### Claim Application

[+ Claim New](#)

Show 10 entries

Policy No	Policy Name	Cover Note	Sum Assured	Insured Name	Incident Date	Claim Amount	Intimation Date	Status	Action
34252	Fire	23532	34343	sss	23/02/2023	32543	07/02/2023	Submitted	
asd	Aviation	asd	2	US Bangla Airlines Ltd	20/01/2023	22	18/01/2023	Reviewed	
32432432	Fire	453647	678564	dyte	06/01/2023	54	11/01/2023	Submitted	
123456	Fire		41556	test	11/12/2017	12000		Submitted	
AV18767867	Aviation	hghgh	888	Biman Bangladesh Airlines Ltd	16/01/2022	44		Reviewed	
sdf	Aviation	sdf	345	asd	10/01/2023	45	12/01/2023	Preliminary Survey Report Submitted	
6466767	Misc	9808	678768	Jagannath Dutta	03/03/2024	67567	07/12/2023	Submitted	

Showing 1 to 7 of 7 entries

S.Sithasgan

SK

SO

- Dashboard
- My Claims
- Claim Information
- Claim Application
- Claim History
- Profile
- Reports
- Settings

Claim History

Show 10 entries

Search

Inured Name	Policy No	Claim Status	Description	Remarks	Action
asd	asd	Reviewed	Edited claim data		
asd	asd	Reviewed	Uploaded Attachment Test.		
Testing	Testing	Reviewed	Deleted Attachment. Title: asdsad		
Testing	Testing	Reviewed	Uploaded Attachment Test.		
Testing	Testing	Reviewed	Downloaded Attachment Test		
Testing	Testing	Reviewed	Uploaded Attachment Document 2		
Testing	Testing	PreliminarySurveyReportSubmitted	Claim status updated to Preliminary Survey Report Submitted Surveyor Mr X submitted reports		
US Bangia Airlines Ltd	asd	Reviewed	Edited claim data		
Biman Bangladesh Airlines Ltd	AV1876767	Reviewed	Edited claim data		
asd	asd	Reviewed	Uploaded Attachment GO		

Showing 1 to 10 of 40 entries

Previous 1 2 3 4 Next

- Dashboard
- Profile
- Reports
- Settings
- Products
- Offices
- Employees
- Users

Policy List

Show 10 entries

Search

Policy Name	Category	Description	Action
Aviation	Aviation	Aviation Insurance	
Marine	Aviation	sd	
Fire	Fire	INDUSTRIAL ALL RISK	
Motor	Fire	fire	
Misc	Others	Cash in Transit Policy	

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

- Dashboard
- Profile
- Reports
- Settings
- Products
- Offices
- Employees
- Users

Office Information

Show 10 entries

Search

Incharge	Office Name	Address	Office Code	Type	E-Nothi Code	Telephone	Action
Amdadul Haque	Sadhara Bima Corporation	33 Dikusha, Dhaka-1000	07	Head Office	0000	+8802	
Jagonnath Dutta	Test	Test	Test	Head Office	111	Test	
Syed Beal Hossain	Gopalganj Sub-Branch	221, Mia Para, Gopalganj Md Rabul Hasan Molla Assistant Manager & Incharge 01515200552 02-478821537 rabulimolla@sbc.gov.bd	2600	Branch or Local Office	999	478821537	
Syed Beal Hossain	Jashore Branch	Jashore Md. Faruk Hossain Deputy Manager & Incharge 01917030880 faruk.hossain@sbc.gov.bd/77	2600	Branch or Local Office	999	1917030880	
Syed Beal Hossain	ICT Division	33 Dikusha, Dhaka-1000	111	Department	111	897857867	
Test	Test	Test	Test	Head Office	111	Test	
Syed Beal Hossain	Baneshha Branch	Baneshha Bhawan (2nd Floor) 89, Sadar Road, Baneshha Md. Elias Rahman Assistant Manager & Branch Incharge 01771080436 elias.rahman@sbc.gov.bd/77	2600	Branch or Local Office	999	1771080436	
test2@test2.com2	Test	Test	Test	Head Office	111	Test	
Syed Beal Hossain	Test	Test	Test	Head Office	111	Test	

S.S. Hossain

