



আজীবন বিশ্বস্ত

প্রগতি লাইফ
ইস্যুরেন্স লিমিটেড

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen Charter)

জুলাই, ২০২৪

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প : বাংলাদেশে সব জীবন বীমা কোম্পানীর মধ্যে প্রথম সারির কোম্পানী হিসেবে স্বীকৃতি লাভ করা।

অভিলক্ষ্য : বিধি মোতাবেক মানসম্পন্ন সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা প্রদান ও পেশাদারীত্বের মাধ্যমে উৎকর্ষতা অর্জনকরে পুঁজি গঠনের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অংশগ্রহণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১ | অবলিখন সিদ্ধান্ত | অটোমেশন/ মেনুয়্যাল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : প্রস্তাবপত্র-সংশ্লিষ্ট অফিস বা উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট হতে গ্রাহক সংগ্রহ করবেন। প্রস্তাবক ও মনোনীতকের পরিচিতিপত্র (এনআইডি/জন্ম সনদ/পাসপোর্ট) ছবি ও পলিসি সংক্রান্ত অন্যান্য কাগজপত্র- বীমাগ্রাহকের নিজ থেকে দাখিল করবেন। সেবা প্রাপ্তিস্থান : সার্ভিসিং সেল/সেন্টার বা প্রধান কার্যালয়। | প্রযোজ্য নহে | ০১ (এক) দিন | মমতাজ আরা দীপা এভিপি ০১৯২৬৬৯৯২৭০ dipa@pragatilife.com |
| ২ | এফ.পি.আর ইস্যু | মেনুয়্যাল | সেবা প্রাপ্তিস্থান : সার্ভিসিং সেল/সেন্টার বা প্রধান কার্যালয়। | প্রযোজ্য নহে | ০১দিন | |
| ৩ | পলিসি ডকুমেন্ট ইস্যু | মেনুয়্যাল | সেবা প্রাপ্তিস্থান : সার্ভিসিং সেল/সেন্টার বা প্রধান কার্যালয়। | প্রযোজ্য নহে | ০৭ থেকে ৩০ দিন | |
| ৪ | পলিসি লোন | | ১। ঋণের আবেদন ২। পূরণকৃত নির্বাহী রসিদ ৩। চুক্তিপত্র ৪। জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৫। ব্যাংক স্টেটমেন্ট/চেকের ফটোকপি ৬। মূল দলিল পলিসি গ্রাহক কর্তৃক সরাসরি। | সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক বড ফি | প্রয়োজনীয় নথিপত্র প্রাপ্তির তারিখ হইতে ৫ কর্মদিবস। | মোঃ শামীম হাওলাদার সিনিয়র ম্যানেজার, ঋণ বিভাগ, এ্যাংকর টাওয়ার (৩য় তলা), ঢাকা। মোবাইল : ০১৯২৬৬৯৯২২০ ইমেইলঃ s.howlader@pragatilife.com |

Md. Sharadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.

শেখর দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড

Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.


| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৫ | সমর্পণ | | ১। আবেদন ২। পূরণকৃত নির্বাহী রসিদ ৩। ব্যাংক স্টেটমেন্ট/চেকের ফটোকপি ৪। মূল দলিল। পলিসি গ্রাহক কর্তৃক সরাসরি। | বিনামূল্য | প্রয়োজনীয় নথিপত্র প্রাপ্তির তারিখ ইইতে ৭ কর্মদিবস। | মোঃ আশরাফুল হক ডেপুটি ম্যানেজার, সমর্পণ বিভাগ, এ্যাংকর টাওয়ার (৩য় তলা), ঢাকা। মোবাইল : ০১৩৩২৫৫১৫০৫ ইমেইল: ashraful.haque @pragatilife.com |
| ৬ | পরিবর্তন | [ক] সরাসরি গ্রাহক উপস্থিতিতে পলিসি সেবা প্রদান করা হয়। [খ] আবেদন [ডাকযোগে / ই-মেইল] প্রাপ্তিতে কোম্পানীর নীতিমালা অনুযায়ী চাহিদা সমূহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরবর্তী কার্য সম্পন্ন করা হয়। [গ] মোবাইল / ম্যাসেঞ্জার / ইমু / হোয়াটস আপ প্রযুক্তি ব্যবহারে গ্রাহকের জিজ্ঞাসু প্রশ্ন সমূহ নীতিমালা অনুযায়ী সমাধান প্রদান করা হয়। | [ক] প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস, সার্ভিস চার্জ, [নির্ধারিত] মূল বীমা দলিল, সংগঠক / গ্রাহক কর্তৃক গ্রহন সাপেক্ষে পরবর্তী কার্য সম্পন্ন করা হয়। | [ক] কোম্পানী কর্তৃক নির্ধারিত ফি কোম্পানীর রসিদ এর মাধ্যমে আদায় করে পরবর্তী কার্য সম্পন্ন করা হয়। | [ক] ৫ কার্য দিবস | এ,এস,এম সাইফুল হুদা ডি,এম ইমেইল: ০১৭১১৯০৬৩২৩ ০১৯১৭৭০১১৫০ saifulhuda_ps@pragatilife. com |
| ৭ | মেয়াদোত্তর | ম্যানুয়ালি | ১. গ্রাহক কর্তৃক স্বাক্ষরিত নির্বাহী রসিদ ২. ব্যাংক বিবরণী সত্যায়িত কপি/চেকের পাতার ফটোকপি ৩. মূল বীমা দলিল/পাশ বই ৪. রেভেনিউ স্ট্যাম্প গ্রাহকের কাছ থেকে। | বিনামূল্যে | সকল কাগজপত্র প্রাপ্তির সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কার্য দিবস। | নামঃ মোহাম্মদ জোনায়েদ পদবীঃ এ.ভি.পি, মোবাইল : ০১৭১৬৬৪০৯৬৩ ই-মেলঃ zonayed@pragatilife.com |


Md. Shahadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.


চন্দ্র কান্ত দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড

Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|----------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৮ | মৃত্যু দাবী | ম্যানুয়াল / অটোমেশন | ১। একক আবেদনপত্র বা কোম্পানি কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনপত্র ২। মৃত্যু সনদ ৩। পলিসির মূল দলিল ৪। সকল চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৫। নমিনীর জাতীয় পরিচয় পত্র ৬। উত্তরাধিকার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৭। এক্সিডেন্ট বা অপমৃত্যুর ক্ষেত্রে এফ আই আর, পোস্টমর্টেম ইত্যাদি কাগজপত্র ৮। বিদেশে মৃত্যুর ক্ষেত্রে উক্ত দেশের মৃত্যু সনদ, উক্ত দেশে বাংলাদেশ দূতাবাস কর্তৃক প্রদত্ত সনদ, পাসপোর্ট এর ফটোকপি, মরদেহ দেশে আনা সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র (এয়ারওয়ে বিল ইত্যাদি) প্রয়োজনীয় ফর্ম বা নমুনা কোম্পানির ওয়েবসাইট বা অফিস এ পাওয়া যাবে | বিনামূল্যে, দাখিলকৃত পরিশোধযোগ্য দাবী বি এফ টি এন, বা একাউন্টস প্যায়ী চেক এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়ে থাকে। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৯০ কর্মদিবস | মোহাম্মদ ইউনুস ডি ডি পি ০১৮১৯৮২২৫৬১ ০১৯১৭৭০০৮৪৭ md.younus@pragatilife.com |
| ৯ | স্বাস্থ্য দাবী | ম্যানুয়াল / অটোমেশন | ১। একক আবেদনপত্র বা কোম্পানি কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনপত্র ২। পলিসির মূল দলিল ৩। সকল চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র প্রয়োজনীয় ফর্ম বা নমুনা কোম্পানির ওয়েবসাইট বা অফিস এ পাওয়া যাবে | বিনামূল্যে, দাখিলকৃত পরিশোধযোগ্য দাবী বি এফ টি এন, বা একাউন্টস প্যায়ী চেক এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়ে থাকে। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৯০ কর্মদিবস অথবা চুক্তি পত্র অনুযায়ী | জুবায়ের খান সিনিয়র ম্যানেজার, স্বাস্থ্যবীমা ০১৮৪৭১৮২৪৬৫ zobair.khan@pragatilife.com |


Md. Shahadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.


চন্দ্র শেখর দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড


Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০১ | ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক বিনিয়োগ প্রতিবেদন দাখিল | লাইফ বীমাকারীর সম্পদ বিনিয়োগ প্রবিধানমালা ২০১৯ অনুযায়ী বিভিন্ন রিটার্ন | ১) ত্রৈমাসিক রিটার্ন তফসিল “ঘ” অনুযায়ী। ২) বার্ষিক নিরীক্ষিত রিটার্ন তফসিল “খ” অনুযায়ী। | বিনামূল্যে | ১) মার্চ জুন ও সেপ্টেম্বর মাসের শেষ কার্য দিবস থেকে ২১ দিনের মধ্যে ২) নিরীক্ষা শেষ হইবার ৩০ দিনের মধ্যে পূর্ববর্তী বছরের বিনিয়োগ রিটার্ন দাখিল করতে হবে। | আবদুল্লাহ সাদী সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 307 Mobile: 01755690080 E-mail: abdullah.saadi@pragatilife.com |
| ০২ | নিবন্ধন সনদের নবায়ন | কোন বছরের নিবন্ধন নবায়নের দরখাস্ত পূর্ববর্তী বছরে ৩০ শে নভেম্বর এর পূর্বে IDRA - তে দাখিল করা হয়। | ১) আবেদন পত্র ২) ফি এর অর্থবাবদ ব্যাংক ড্রাফট | পূর্ববর্তী বছরের মোট প্রিমিয়ামের উপর ১.০ শতাংশ হারে ফি। | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক। | চন্দ্র শেখর দাস অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 605 E-mail: chandrashekhar_cfo@pragatilife.com |
| ০৩ | নিরীক্ষিত হিসাব বিবরণী দাখিল | হিসাব বর্ষ শেষ হইবার ছয় মাসের মধ্যে হিসাব বিবরণী দাখিল করা হবে। | নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী | বিনামূল্যে | ৩০ জুনের মধ্যে | চন্দ্র শেখর দাস অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 605 E-mail: chandrashekhar_cfo@pragatilife.com |
| ০৪ | দায় মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল | হিসাব বর্ষ শেষ হইবার ৯ মাসের মধ্যে প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে। | দায় মূল্যায়ন প্রতিবেদন | বিনামূল্যে | ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে | চন্দ্র শেখর দাস অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 605 E-mail: chandrashekhar_cfo@pragatilife.com |

Md. Shanadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.

চন্দ্র শেখর দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড

Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০৫ | আয়কর রিটার্ন দাখিল | নির্দুষ্ট ফরমেটে কোম্পানির বার্ষিক আয়কর রিটার্ন দাখিল। | ১) নিরীক্ষিত আর্থিক প্রতিবেদন ২) এ্যাকচুয়ারী কর্তৃক প্রণীত দায় মূল্যায়ন প্রতিবেদন ৩) NBR- এর নির্ধারিত রিটার্ন ফরমেট | বিনামূল্যে | ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে | এরশাদ আলী হিরো সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 304 Mobile: 01755690077 E-mail: ershad.ali@pragatilife.com |
| ০৬ | পি. এফ ফান্ডের বার্ষিক নিরীক্ষিত প্রতিবেদন | জনস্বার্থ সংস্থা হিসেবে নিরীক্ষিত বার্ষিক হিসাব বিবরণী প্রস্তুত ও দাখিল করা। | নিরীক্ষিত আর্থিক প্রতিবেদন | বিনামূল্যে | FRC তে রিটার্ন জমা প্রদানের শেষ তারিখ NBR- এর রিটার্ন জমা প্রদানের শেষ তারিখ ৩০ নভেম্বর | মেজবা উদ্দিন সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 330 Mobile: 01812255974 E-mail: mezba@pragatilife.com |
| ০৭ | BSEC/DSE/CSE তে বিভিন্ন প্রতিবেদন দাখিল | Listed Company হিসাবে BSEC/DSE/CSE - এর নির্দেশনা মোতাবেক বিভিন্ন প্রতিবেদন দাখিল | BSEC/DSE/CSE - এর নির্ধারিত ফর্ম | বিনামূল্যে | BSEC/DSE/CSE - এর নির্ধারিত সময়সীমা | মোহাম্মদ জাহিদুল আলম ইও, বোর্ড অ্যাফেয়ার্স Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 622 Mobile: 01755690060 E-mail: cs@pragatilife.com |



Md. Shahadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.



চন্দ্র শেখর দাস, এফ.সি.এ
আর্টারিস্ট ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইস্যুরেন্স লিমিটেড



Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা


| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০১ | কোম্পানীর কর্মকর্তা কর্মচারীর প্রাপ্যতা অনুযায়ী বিভিন্ন ভাতা প্রদান | প্রস্তাব প্রাপ্তির পর কোম্পানীর বিধানের আলোকে প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অর্পন নীতিমালা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে প্রদান | ক. কর্মকর্তার আবেদন পত্র খ. সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত নোট ও আর্থিক ক্ষমতা অর্পন নীতিমালা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে। | বিনামূল্যে | ৩০ | নামঃ ফয়জুল্লাহর শাহীন পদবীঃ এডিপি, বিভাগঃ মানব সম্পদ মোবাইলঃ ০১৯৫২২২০৩৭৭ ই-মেলঃ f.shaheen@pragatilife.com |
| ০২ | কর্মকর্তাদের ভবিষ্যৎ তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরী | আবেদন পত্র প্রাপ্তি এবং Trustee Board এর অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান | ক. আবেদন পত্র খ. Trustee Board এর জন্য working paper প্রস্তুতকরণ | বিনামূল্যে | ৩০ | নামঃ সাজেদুল হক পদবীঃ এসইডিপি, বিভাগঃ এডিসি মোবাইলঃ ১৮১৪৬৫০৭২১ ই-মেলঃ s.haque@pragatilife.com |
| ০৩ | কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি (দেশে ও বিদেশে) | আবেদন পাওয়ার পর ছুটি নীতিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর | ক. যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন খ. অসুস্থতা জনিত ছুটির জন্য ডাক্তারী সনদপত্র প্রয়োজন | বিনামূল্যে | ৭ | নামঃ ফয়জুল্লাহর শাহীন পদবীঃ এডিপি, বিভাগঃ মানব সম্পদ মোবাইলঃ ০১৯৫২২২০৩৭৭ ই-মেলঃ f.shaheen@pragatilife.com |
| ০৪ | দাপ্তরিক টেলিফোন মঞ্জুরী | কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে | চাহিদা পত্র প্রাপ্তির পর ক্রয় শাখা, প্রশাসন বিভাগ। | বিনামূল্যে | ১৫ | নামঃ মিজা মুরাদ বেগ পদবীঃ উপ-ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ প্রকিউরমেন্ট মোবাইলঃ ০১৯১৫৮২০৮৪৩ ই-মেলঃ murad@pragatilife.com |
| ০৫ | টেলিফোন, ফটোকপি ও ফ্যাক্স মেশিন মেরামত | চাহিদাপত্র পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহন | চাহিদা পত্র প্রাপ্তি স্থান। ক্রয় শাখা ও প্রশাসন অনুবিভাগ। | বিনামূল্যে | ১৫ | নামঃ মিজা মুরাদ বেগ পদবীঃ উপ-ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ প্রকিউরমেন্ট মোবাইলঃ ০১৯১৫৮২০৮৪৩ ই-মেলঃ murad@pragatilife.com নামঃ শফিকুল ইসলাম (হাবিব) পদবীঃ আরকে (ইলেকট্রিসিয়ান), বিভাগঃ প্রশাসন মোবাইলঃ ০১৭১৪৭৭৭৪২২ |


Md. Shaukat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.

শফিকুল ইসলাম, এফ.সি.এ
আইসিআর ও বৈশিষ্ট্য পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইস্যুরেন্স লিমিটেড

Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০৬ | সভা, সেমিনার আয়োজন ও আপ্যায়ন | নির্দেশনা মোতাবেক | চাহিদাপত্র | হিসাব শাখা, কর্তৃক বিলের অর্থ প্রদান | ২ | নামঃ এ. কে. এম. সামিনুল ইসলাম পদবীঃ ভিপি, বিভাগঃ উন্নয়ন প্রশাসন মোবাইলঃ ০১৩২২৮৭৭৩০৮ ইমেইলঃ shaminul.islam@pragatilife.com নামঃ হোসনে আরা (পিংকী) পদবীঃ ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ মানব সম্পদ মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭৪০৪৭৪ ইমেইলঃ pinky@pragatilife.com |
| ০৭ | বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, সেমিনার, ওয়ার্কসপ ইত্যাদিতে অংশ গ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনায়ন | আয়োজক সংস্থা হতে পত্র পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে | আমন্ত্রনপত্র ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন | বিনামূল্যে | ৩০ | নামঃ এ. কে. এম. সামিনুল ইসলাম পদবীঃ ভিপি, বিভাগঃ উন্নয়ন প্রশাসন মোবাইলঃ ০১৩২২৮৭৭৩০৮ ইমেইলঃ shaminul.islam@pragatilife.com নামঃ হোসনে আরা (পিংকী) পদবীঃ ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ মানব সম্পদ মোবাইলঃ ০১৭৭৭৭৪০৪৭৪ ই-মেলঃ pinky@pragatilife.com |
| ০৮ | হার্ডওয়ার, সফটওয়ার এবং নেটওয়ার্ক সমস্যা | সরাসরি | চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ৭ | নামঃ সুলতান মাহমুদ পদবীঃ ইভিপি, বিভাগঃ আইটি মোবাইলঃ ০১৭২০৩৯৭১৯৭ ই-মেলঃ sultan.mahmud@pragatilife.com |
| ৯ | ইন্টারনেট সংযোগ এবং ওয়াইফাই সমস্যা | সরাসরি | চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ৩ | নামঃ মোঃ সাগর হোসেন পদবীঃ ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ আইটি মোবাইলঃ ০১৭১৬৭২১৬৮৩ ই-মেলঃ sagar_it@pragatilife.com |
| ১০ | ভাইরাস/এন্টি- ভাইরাস সফটওয়্যার সমস্যা | সরাসরি | চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ৭ | নামঃ মোঃ সাগর হোসেন পদবীঃ ব্যবস্থাপক, বিভাগঃ আইটি মোবাইলঃ ০১৭১৬৭২১৬৮৩ ই-মেলঃ sagar_it@pragatilife.com |


Md. Shahadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.


চন্দ্র শেখর দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইস্যুরেন্স লিমিটেড


Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.

৩. আপনাদের (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:


| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪ | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫ | অनावश्यक ফোন/তদবির না করা |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা | চন্দ্র শেখর দাস অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 605 E-mail: chandrashekhar_cfo@pragatilife.com | ৩০ কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে। | আপিল কর্মকর্তা | মোঃ জালালুল আজিম মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 602 E-mail: ceo@pragatilife.com | ২০ কর্মদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে। | গ্রাহক সুরক্ষা, অভিযোগ ও দাবী পরিশোধ কমিটি | কোম্পানি সচিব Telephone : + 88 02-55014395-9 PABX Ext: 606 E-mail: cs@pragatilife.com | ৬০ কর্মদিবস |


Md. Shahadat Hussain Bhuiyan
Senior Manager
Public Relations Dept.
Pragati Life Insurance Ltd.


চন্দ্র শেখর দাস, এফ.সি.এ
অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক
প্রগতি লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড


Md. Jalalul Azim
Managing Director & CEO
Pragati Life Insurance Ltd.