****

****

**সিটিজেন’স চার্টার**

**মালিবাগ শাখা, ঢাকা জোন-ঢাকা।**

সর্বশেষ হাল-নাগাদঃ ২৮ মার্চ, ২০২৪ খ্রি.

website: www.sbc.gov.bd

e-mail: hamidur.rahman@sbc.gov.bd

**সিটিজেন’স চার্টার**

**২.১) নাগরিক সেবাঃ**

| **ক্র. নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**  **এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(১)** | **(২)** | **(৩)** | **(৪)** | **(৫)** | **(৬)** | **(৭)** |
| ১. | **বীমা সেবা প্রদান/বীমা পলিসি ইস্যুঃ**  ক. মোটর বীমা পলিসি ইস্যু;  খ. অগ্নি বীমা পলিসি ইস্যু;  গ. নৌ বীমা পলিসি ইস্যু;  ঘ. বিবিধ বীমা পলিসি ইস্যু।  ঙ. বঙ্গবন্ধু সুরাক্ষা বীমা পলিসি ইস্যু | ম্যানুয়েল/ডিজিটাল/  অনলাইন।  (Link:- https://sbcbiz.gov.bd) | বীমা প্রস্তাবপত্র, প্রিমিয়াম বিল প্রভৃতি।  দায়গ্রহণ বিভাগ  জোনাল অফিস ও এর আওতাধীন শাখা/উপশাখা অফিসসমূহ।  কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট:  <http://sbc.gov.bd/site/view/forms/-> | বীমা ট্যারিফ, IDRA’র সার্কুলার অথবা বৈদেশিক পুনঃবীমাকারী কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে। নগদ/চেক/পে-অর্ডার/ব্যাংক ট্রান্সফার এর মাধ্যমে। | বীমা প্রিমিয়ামের অর্থ প্রাপ্তি নিশ্চিত হওয়ার পর তাৎক্ষণিক। | জনাব মোঃ রেজাউল করিম  পদবীঃ জুনিয়ার অফিসার  দায়গ্রহণ বিভাগ  জোনাল অফিস : ঢাকা জোন।  ফোন নম্বরঃ ০২-২২২২২৫৭৮৬  মোবাইলঃ ০১৬৪১০০০৫১১  ই-মেইলঃsbcbranch14@gmail.com |
| ২. | **বিশেষ ধরণের বীমা পলিসি ইস্যুঃ**  সাধারণভাবে অপ্রচলিত বা নতুন ধরণের বীমা ঝুঁকির বিপরীতে চাহিদাকৃত নিম্নোক্ত বীমাপত্র ইস্যুকরণঃ-  ক. CAR; খ. EAR;  গ. PI ইত্যাদি। | ম্যানুয়েল/ডিজিটাল/  অনলাইন।  (Link:- https://sbcbiz.gov.bd) | বীমা প্রস্তাবপত্র, প্রিমিয়াম বিল প্রভৃতি।  দায়গ্রহণ বিভাগ  জোনাল অফিস ও এর আওতাধীন শাখা/উপশাখা অফিসসমূহ।  কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট:  <http://sbc.gov.bd/site/view/forms/-> | বীমা ট্যারিফ, IDRA’র সার্কুলার অথবা বৈদেশিক পুনঃবীমাকারী কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে। নগদ/চেক/পে-অর্ডার/ব্যাংক ট্রান্সফার এর মাধ্যমে। | বীমা প্রিমিয়ামের অর্থ প্রাপ্তি নিশ্চিত হওয়ার পর তাৎক্ষণিক। | জনাব মোঃ রেজাউল করিম  পদবীঃ জুনিয়ার অফিসার  দায়গ্রহণ বিভাগ  জোনাল অফিস : ঢাকা জোন।  ফোন নম্বরঃ ০২-২২২২২৫৭৮৬  মোবাইলঃ ০১৬৪১০০০৫১১  ই-মেইলঃsbcbranch14@gmail.com |
| ৩. | **বীমা দাবী প্রক্রিয়া/নিষ্পত্তিঃ**  বীমা পলিসির বিপরীতে উত্থাপিত বীমা দাবী পরিশোধ/নিষ্পত্তিকরণ। | দাবীর অনুকূলে প্রয়োজনীয় দলিলাদি/প্রমাণাদি সংগ্রহ, নথিভুক্তকরণ, প্রক্রিয়াকরণ ও নিষ্পত্তি। | বীমা দাবী ফরম ও অন্যান্য কাগজাদি  দাবী বিভাগ  জোনাল অফিস ও এর আওতাধীন শাখা/উপশাখা অফিসসমূহ।  কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট:  <http://sbc.gov.bd/site/view/forms/-> | বিনা মূল্যে সেবা প্রদান। | প্রয়োজনীয় দলিলাদি/প্রমাণাদি প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ৯০ (নব্বই) দিন। | জনাব মোঃ হামিদুর রহমান  পদবীঃ ম্যানেজার  দাবী বিভাগ  জোনাল অফিস : ঢাকা জোন।  ফোন নম্বরঃ ০২-২২২২২৫৭৮৬  মোবাইলঃ ০১৭১১০১৭৯৪৪  ই-মেইলঃ sbcbranch14@gmail.com |
| ৪. | **অভিযোগ প্রতিকারঃ**  ইস্যুকৃত বীমা পলিসি ও বীমা দাবী সংশ্লিষ্ট সমস্যা/অভিযোগ নিরসন ও প্রতিকার সংক্রান্ত কার্যাদি। | সরাসরি/অনলাইন।  (Link:- https://www.grs.gov.bd) | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র,  দাবী বিভাগ ও  জোনাল প্রধানের অফিস কক্ষ।  জোনাল অফিস : ঢাকা জোন।  কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট:  <http://sbc.gov.bd/site/view/forms/-> | বিনা মূল্যে। | তাৎক্ষণিক | জনাব মোঃ হামিদুর রহমান  পদবীঃ ম্যানেজার  দাবী বিভাগ  জোনাল অফিস : ঢাকা জোন।  ফোন নম্বরঃ ০২-২২২২২৫৭৮৬  মোবাইলঃ ০১৭১১০১৭৯৪৪  ই-মেইলঃ sbcbranch14@gmail.com |