

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

CITIZEN CHARTER

সিটিজেন চার্টার “বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (IDRA)” অনুসারে সেবার গুণগত দিক এবং সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়, অভিযোগ পরবর্তী প্রতিক্রিয়া, স্বচ্ছতা, এবং দায়-দায়িত্বের একটি প্রবাহ। সিটিজেন চার্টার তৈরী করা হয় স্বচ্ছ বীমা চর্চা এবং বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে গ্রাহকগণকে তথ্য প্রদান করার জন্য। এটি কোন আইনগত দলিল নয়। তার পরেও এটি একটি প্রবাহমান প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে সকল প্রকার সেবা দ্রুত, সঠিক সময়ে গ্রাহকের দোড় গোড়ায় পৌঁছানো এবং স্বচ্ছ তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সর্বোচ্চ গ্রাহক সেবা প্রদানে গার্ডিয়ান লাইফ ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড বদ্ধপরিকর।

(According to "Insurance Development and Regulatory Authority (IDRA)" Citizen Charter is the quality of service and the estimated time of service delivery, post-complaint response, transparency, and a flow of accountability. The Citizen Charter is designed to provide customers with information about transparent insurance practices and various services. This is not a legal document. Even then, it is a streamlined process through which Guardian Life Insurance Limited is committed to deliver the highest level of customer services by delivering all types of services quickly, at the right time to the customer's doorstep and providing transparent information.)

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/ চার্টার:

Promise/Charter of Insurance Development and Regulatory Authority to provide services:

| অবলিখন (Underwriting) | | |
|--|--|--|
| সেবার বিবরণ (Description of service) | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services) | মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) (Comments/Conditions (if any)) |
| বাতিল/স্বগিত প্রস্তাবপত্রের তথ্য গ্রাহকদের অবহিতকরণ। (Informing the customers about the postponed/declined proposal.) | ০৫ কর্ম দিবস (05 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| বীমা দলিল ইস্যু (Issuance of Policy Documents) | ১৪ কর্ম দিবস (14 working days) | মেডিকেল বা অন্য কোন চাহিদা সম্পন্ন পলিসির জন্য ক্ষেত্রবিশেষে বেশী সময় প্রয়োজন হতে পারে। (If further medical and/or other requirements are awaited, it may take longer.) |
| বাতিলকৃত প্রস্তাবপত্রের বিপরীতে জমাকৃত প্রিমিয়াম ফেরত প্রদান (Refund of declined policy's deposited premium) | ০৫ কর্ম দিবস (05 working days) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে। (All documents are subject to receipt properly at the due time.) |
| পলিসি সার্ভিসিং (Policy Servicing) | | |
| সেবার বিবরণ (Description of service) | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services) | মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) (Comments/Conditions (if any)) |
| আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time to accept receipt of application.) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | গ্রাহকের যোগাযোগের নম্বর সঠিক থাকা এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগে সফল হওয়ার সাপেক্ষে। |

| | | |
|---|---|--|
| | | (Subject to the customer's contact number being correct and successful communication with the customer.) |
| প্রয়োজনীয় নথিপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting for required documents or information) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সঠিক থাকা এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগে সফল হওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to the customer's mobile number being correct and successful communication with the customer.) |
| পলিসি পরিবর্তন (Policy Alteration): যেমনঃ যোগাযোগের নম্বর, ঠিকানা, ইমেইল আইডি, নাম সংশোধন করা, নমিনীর নাম পরিবর্তন করা, বীমার মেয়াদ/বীমার পরিকল্পনা /বীমা অংক পরিবর্তন, সহযোগী বীমা সংযোজন/বিয়োজন করা। (E.g: Contact number, address, email ID, name correction, nominee alteration. Alteration of policy Term/Plan/Sum Assured /Rider addition or deletion.) | ০৬ কর্ম দিবস (06 working days) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে।(কোন অবলিখন চাহিদা থাকলে বেশী সময়ের প্রয়োজন হতে পারে) (All documents are subject to receipt properly at due time. In case of any Underwriting requirement the field may require longer time.) |
| তামাদি পলিসি পুনরায় চালু করা (policy reviving) ১) সাধারণ পুনর্বহাল (Ordinary Revival) ২) বিশেষ পুনর্বহাল (Special Revival) | ০৪ কর্ম দিবস (04 working days) ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে।(কোন অবলিখন চাহিদা থাকলে বেশী সময়ের প্রয়োজন হতে পারে) (All documents are subject to receipt properly at due time. In case of any Underwriting requirement the field may require longer time.) |
| সমর্পণ মূল্য প্রদান (Providing Surrender Value) | ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং যথাসময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে। (All documents are subject to receipt properly at due time.) |
| প্রত্যাশিত সুবিধা/আংশিক মেয়াদ পূর্তির দাবী প্রদান (Providing Survival Benefit/ Partial Maturity) | প্রদেয় দাবী প্রাপ্তির তারিখে (Date on which the claim is due) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং দাবী প্রদেয় তারিখের কমপক্ষে ০৩ কর্মদিবস আগে পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly and at least 03 working days before the due date.) |
| কর রেয়াত সার্টিফিকেট ইস্যু (Issuing Tax Rebate Certificate) | ০১ কর্ম দিবস (গ্রাহক মাইগার্ডিয়ান অ্যাপ থেকেও এই সার্টিফিকেট ডাউনলোড করতে পারেন) {01 working day (Customer can also download this certificate from MyGuardian app)} | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| পলিসি স্টেটমেন্ট ইস্যু (Issuing policy statement) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | বছরে সর্বোচ্চ দুই বার (Maximum twice in a year) |
| পলিসির বিপরীতে ঋণ প্রদান (Loan against policy) | ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | গ্রাহকের সাক্ষরকৃত ঋণ চুক্তিনামা (স্ট্যাম্প পেপার- এ) সঠিক সময়ে পাওয়ার সাপেক্ষে। |

| | | |
|--|---|--|
| | | {{Subject to receive the Loan Agreement (in stamp paper) duly signed by the customer at the due time.}} |
| সম্পাদিত বীমা সুবিধা প্রদান (Providing Paid Up Claim) | প্রদেয় দাবী প্রাপ্তির তারিখে (Date on which the claim is due) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং দাবী প্রদেয় তারিখের কমপক্ষে ০৭ কর্মদিবস আগে পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly and at least 07 working days before the due date.) |
| মেয়াদোত্তীর্ণ বীমা সুবিধা প্রদান (providing Maturity Claim) | প্রদেয় দাবী প্রাপ্তির তারিখ (Date on which the claim is due) | সকল নথিপত্র সঠিক ভাবে এবং দাবী প্রদেয় তারিখের কমপক্ষে ০৭ কর্মদিবস আগে পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly and at least 07 working days before the due date.) |
| ডুপ্লিকেট দলিল ইস্যু করা (issuing Duplicate policy documents) | ০৭ কর্মদিবস (07 working days) | সঠিকভাবে এবং যথাসময়ে সমস্ত নথিপত্র প্রাপ্তির সাপেক্ষে। (Subject to receipt of all the documents properly at the due time.) |

গ্রাহক সেবা (Customer Services)

| সেবার বিবরণ (Description of service) | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services) | মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments / Conditions (if any) |
|--|---|--|
| জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান (Provide answers to the questions asked by the customers) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | অন্য বিভাগের সম্পৃক্ততা থাকলে সময় বেশী লাগতে পারে। সেক্ষেত্রে গ্রাহকগণকে প্রদেয়সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়সীমা জানিয়ে দিতে হবে। (If there is any involvement of other departments, it may take longer time. In that case, it is necessary to inform the customers about the estimated time of delivering of the services.) |
| গ্রাহক সেবা সম্মন্ধীয় সেবা প্রদান (Provide customer support related services.) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | অন্য বিভাগের সম্পৃক্ততা থাকলে সময় বেশী লাগতে পারে। সেক্ষেত্রে গ্রাহকগণকে প্রদেয় সেবা প্রদানের আনুমানিক সময়সীমা জানিয়ে দিতে হবে। (If there is any involvement of other departments, it may take longer time. In that case, it is necessary to inform the customers about the |

| | | |
|--|--|--|
| | | estimated time of delivering of the services.) |
| গৃহীত পলিসির প্রদেয় প্রিমিয়াম সম্পর্কিত তথ্যাবলী জানানো (Provide information about due premiums.) | প্রদেয় তারিখের ০৭ দিন আগে (07 days before the due date) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| তামাদি হয়ে যাওয়া পলিসি সম্পর্কে সংবাদ প্রদান (provide information about lapse/ Paid up policies) | মাসে একবার (once in a month) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| গ্রাহকের অভিযোগ/ অনুযোগের সমাধান করা (Complaints handling of the customers) | ১৫ কর্মদিবস (15 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |

বীমা দাবী (Insurance claim)

| সেবার বিবরণ (Description of service) | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services) | মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments / Conditions (if any) |
|--------------------------------------|---|---|
|--------------------------------------|---|---|

| ক) একক বীমা দাবী (স্বাস্থ্য দাবী, মৃত্যু দাবী) {Individual Insurance Claim (Health claim, Death claim)} | | |
|---|--|---|
| নথি প্রাপ্তি সীকার (Inform the clients about Document Receipt) | ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting for required documents or information) | ১০ কর্ম দিবস (10 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement) | ১৪ কর্ম দিবস(স্বাস্থ্য দাবীর ক্ষেত্রে) ২১ কর্ম দিবস(মৃত্যু দাবীর ক্ষেত্রে) {14 working days (in case of health claim) 21 working days (in case of death claim)} | প্রয়োজনীয় নথিপত্র ও তদন্ত রিপোর্ট পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of required documents and investigation report.) |

| খ) ব্যাংক বীমা দাবী (মৃত্যু দাবী) {Bank Insurance Claim (Death Claim)} | | |
|--|--------------------------------|---|
| নথি প্রাপ্তি সীকার (Inform the clients about Document Receipt) | ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting for required documents or information) | ১০ কর্ম দিবস (10 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement) | ২১ কর্ম দিবস (21 working days) | প্রয়োজনীয় নথিপত্র ও তদন্ত রিপোর্ট পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of required documents and investigation report.) |

| গ) ক্ষুদ্র বীমা দাবী (মৃত্যু দাবী) {(Micro Insurance (Death Claim)} | | |
|---|--------------------------------|----------------------------------|
| নথি প্রাপ্তি সীকার (Inform the clients about Document Receipt) | ০১ কর্ম দিবস (01 working day) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো | ০৩ কর্ম দিবস (03 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |

| | | |
|---|---|--|
| (Requesting for required documents or information) | | |
| দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement) | ০৫ কর্ম দিবস (05 working days) | প্রয়োজনীয় নথিপত্র ও তদন্ত রিপোর্ট পাওয়ার সাপেক্ষে। (Subject to receipt of required documents and investigation report.) |
| ঘ) গোষ্ঠী বীমা দাবী নিষ্পত্তি(স্বাস্থ্য দাবী, মৃত্যু দাবী) Group Insurance Claim (Health Claim, Death Claim) | | |
| নথি প্রাপ্তি সীকার (Inform the clients about Document Receipt) | ০৩ কর্ম দিবস (03 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অথবা তথ্যের চাহিদা জানানো (Requesting required documents or information) | ০৫ কর্ম দিবস (05 working days) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement) | ০৭ কর্ম দিবস (07 working days) | পুনঃবীমা (Reinsurance)এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্র পাওয়া সাপেক্ষে। (Reinsurance & subject to receipt of required documents.) |
| ঙ) বীমা দাবী (ক্যাশলেস সুবিধা) Insurance Claim (Cashless Facility) | | |
| গ্রাহকের ইমেইল/ ফোন কল পাওয়ার পর প্রয়োজনীয় নথিপত্রের চাহিদা জানানো (Request for the required documents after receiving the customer's email / phone call.) | ২৪ ঘন্টা (24 hours) | প্রযোজ্য নয় (Not applicable) |
| দাবী নিষ্পত্তি (Claim settlement) | ১০ কর্ম দিবস (চুক্তি অনুযায়ী) {10 working days (as per schedule)} | প্রয়োজনীয় নথিপত্র গ্রহণ করার পর (After receiving all the required documents) |
| অর্থ ও হিসাব বিভাগ (Finance and Accounts) | | |
| সেবার বিবরণ (Description of service) | প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (Maximum time of delivering of requested services) | মন্তব্য/শর্ত (যদি থাকে) Comments / Conditions (if any) |
| সকল অনুমোদিত কমিশন, দাবীর টাকা এবং অনুমোদিত বিলসমূহ একাউন্ট পেয়ী চেক/বিকাশ/বি ই এফ টি এন এর মাধ্যমে প্রদান করা। (Payment of all approved commissions, claim amount and approved bills through account payee cheque / bKash / BEFTN) | ৩ কর্ম দিবস (3 working days) | প্রয়োজনীয় নথিপত্র সঠিকভাবে পাওয়ার শর্ত সাপেক্ষে। (Subject to the condition of getting the required documents correctly.) |
| প্রিমিয়ামের প্রাপ্তি সীকার করা (Accept receipt of premium) | ২ কর্ম দিবস (2 working days) | প্রিমিয়াম প্রদানকালে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সঠিক ভাবে প্রদানের শর্ত সাপেক্ষে। (Subject to the condition of providing all the required information correctly while paying the premium.) |

উপোরোক্ত সেবা প্রদানের সহিত গার্ডিয়ান লাইফ ইন্স্যুরেন্স ইন্স্যুরেন্স লিমিটেড-এর নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রয়েছেন:

(The following officers of Guardian Life Insurance Limited are involved in providing the above services:)

- ১) শেখ রাকিবুল করিম, এফসিএ (সিএফও, ডিএমডি এবং ভারপ্রাপ্ত সিইও) Phone: +8809612-016622
{Sheikh Rakibul Karim, FCA (CFO, DMD & Acting CEO)} ফোনঃ +৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ১০০১
- ২) শামীম আহমেদ (মুখ্য পরিচালন কর্মকর্তা) ফোনঃ +৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ১৮০১
{Shamim Ahmed (Chief Operating Officer) Phone: +8809612-016622-1601}
- ৩) মাহমুদুর রহমান খান (বিভাগীয় প্রধান, একক বীমা) ফোনঃ+৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ১৯০১
{Mahmudur Rahman Khan (Head of Retail Business) Phone: +8809612-016622- 1901}
- ৪) মাজেদুর রশিদ চৌধুরী (বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ) ফোনঃ+৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ১৬০২
{Majedur Rashid Chowdhury (Head of Finance & Accounts) Phone: +8809612-016622-1602}
- ৫) মোহাম্মদ মাসুদুজ্জামান খান (বিভাগীয় প্রধান, অবলিখন ও পলিসি সার্ভিসিং) ফোনঃ +৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ২৩০১
{Mohammad Masuduzzaman Khan ((Head of Underwriting & Policy Servicing) Phone: +8809612-016622-2301}
- ৬) ডাঃ শোহান আহমেদ(বিভাগীয় প্রধান, দাবী বিভাগ) ফোনঃ+৮৮০৯৬১২-০১৬৬২২- ১৫০১
{Dr. Shohan Ahmed (Head of Claims) Phone: +8809612-016622-1501}

যেকোন অভিযোগ/অনুসন্ধানের জন্য ২৪/৭ কল সেন্টার নম্বরঃ ১৬৬২২

(24/7 Call Center Number: 16622 (for any kind of complaint /query)

ওয়েবসাইট (Website): www.guardianlife.com.bd

সার্ভিস অ্যাপ (Service App) MyGuardian {অ্যাপ লিংক (AppLink): <http://bit.ly/2zR0LqJ>}

ইমেইল (Email): info@guardianlife.com.bd ; guardiancare@guardianlife.com.bd