

# এশিয়া প্যাসিফিক জেনারেল ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড

## সিটিজেন'স চার্টার

ট-৯৯, হোমস্টিড গুলশান লিংক টাওয়ার (৭ম তলা), গুলশান-বাড্ডা লিংক রোড, ঢাকা

### ১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ নন-লাইফ বীমা ব্যবসার ক্ষেত্রে বাংলাদেশে অনুমোদিত বীমা কোম্পানী গুলোর মধ্যে ব্যতিক্রমী প্রতিষ্ঠান হিসেবে পরিচিতি করা এবং দক্ষ ও মানসম্মত বীমা সেবা প্রদান করা ।

মিশনঃ বীমাত্রাহীতার ঝুঁকির সর্বোচ্চ নিরাপত্তা, যুগপোযোগী দক্ষ ও পেশাদারী বীমা সেবা প্রদান এবং বীমা ব্যবসার ক্ষেত্রে দেশের উল্লেখযোগ্য বীমা প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলা ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক 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	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	চাহিদা মোতাবেক কোম্পানী সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্য	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব কাজী রেফায়েত রহমান, কোম্পানী সচিব, ফোন নং -০১৭-১৬২৬৯০২৮, ই-মেইল - share@apgicl.com
২	বীমা পলিসি/কভার নোট/সার্টিফিকেট প্রদান	কোম্পানী কর্তৃক মুদ্রিত নথিপত্রাদির মাধ্যমে / ই-মেইল এর মাধ্যমে প্রদান	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, দায়গ্রহণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	পি.ও / ডি.ডি / টি.টি / নগদ	তাৎক্ষণিক /সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইউনুছ, সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অবলিখন), ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - underwriting@apgicl.com
৩	কোম্পানীর শেয়ার সংক্রান্ত	শেয়ারহোল্ডারদের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সেবা/তথ্যাদি	তথ্য / সেবা প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি কোম্পানী সচিব অথবা শেয়ার বিভাগে আবেদন	বিনামূল্যে/বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্য	তথ্য / সেবা অনুসারে ১থেকে সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব কাজী রেফায়েত রহমান, কোম্পানী সচিব, ফোন নং -০১৭-১৬২৬৯০২৮, ই-মেইল -share@apgicl.com

#### ২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবাঃ

১	প্রশিক্ষণ প্রদান	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে কর্মকর্তা মনোনায়ণ পত্র	প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	বিধিমোতাবেক	সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব কাজী রেফায়েত রহমান, কোম্পানী সচিব, ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - share@apgicl.com
২	পূনঃবীমা কার্যক্রম গ্রহণ	লিখিত কাগজ, সিডি/সফট কপি	পূনঃবীমা বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	চেকের মাধ্যমে	পূনঃবীমা চুক্তিতে নির্ধারিত সর্বনিম্ন সময়ে	জনাব মোঃ জহিরুল ইসলাম, সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট (পূনঃবীমা), ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - underwriting@apgicl.com
৩	দাবী	লিখিত	দাবী বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র পাওয়ার পর সর্বোচ্চ ৯০ দিন	জনাব মোহাম্মদ ইউনুছ, সহকারী ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অবলিখন), ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - underwriting@apgicl.com
৪	সরকারকে ভ্যাট, ট্যাক্স প্রদান	লিখিত	হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	পি.ও / চেকের মাধ্যমে	মাসিক ভিত্তিতে (সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নির্দেশিত সময় সীমা মেনে চলে)	জনাব মোঃ ইফতেখার আলম, সিনিয়র ব্যবস্থাপক (হিসাব), ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - accounts@apgicl.com

#### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক 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	পরিচালনা পর্ষদের সভা এবং পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গঠিত কমিটির সভা	পরিচালনা পর্ষদের সভার মাধ্যমে বিভিন্ন নীতিমালা/নিয়োগ/পদনতি/দাবী পরিশোধ ইত্যাদি সিদ্ধান্ত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দাখিল, কোম্পানী সচিব বিভাগ, প্রঃকাঃ, ঢাকা।	বিনামূল্যে/বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্য	০৭ (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষে	জনাব কাজী রেফায়েত রহমান, কোম্পানী সচিব, ফোন নং --০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - share@apgicl.com
২	বিভিন্ন কমিটির সভা করা	সভার কার্যবিবরণী বাহুবায়ন	সভার সিদ্ধান্ত, সংশ্লিষ্ট বিভাগ।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষে	

৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বদলী ও পদায়ন করা	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র, প্রশাসন বিভাগ, প্রকোষ্ঠ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) দিন	জনাব মোঃ ইফতেখার আলম, সিনিয়র ব্যবস্থাপক (হিসাব), ফোন নং -০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১, ই-মেইল - accounts@apgcl.com
৪	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর করা	গ্র্যাচুইটি মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	আবেদন পত্র এবং মঞ্জুরী আদেশ, প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষে	
৫	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ	আবেদন পত্র এবং সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী, হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান স্বাপেক্ষে	
৬	বিনিয়োগ করা	মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিধিমোতাবেক মূল্যে	আবেদনের ০৩(তিন) দিনের মধ্যে	
৭	প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগের বাজেট বরাদ্দ	বাজেট বরাদ্দ সংক্রান্ত মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব ও নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	
৮	বার্ষিক চূড়ান্ত	মঞ্জুরী আদেশ প্রদান	বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপন করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিধিমোতাবেক মূল্যে	বাৎসরিক	

২.৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (এজব) :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময় সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম চৌধুরী, মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (সি.সি) (এজব)	৫ (দিন) কর্মদিবস	এশিয়া প্যাসিফিক জেনারেল ইন্সুরেন্স লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ট-৯৯, হোমস্টিড গুলশান লিংক টাওয়ার (৭ম তলা), গুলশান-বাড্ডা লিংক রোড, ঢাকা। ফোন-০৯৬৬৬-৭৭১৭৭১।
২	(এজব) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা (সি.সি)		