



প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়: ইউনিক হাইটস্ (১০ম তলা), ১১৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।

(CITIZEN CHARTER)

Web: www.prime-insurance.net

E-mail: info@prime-insurance.net

➤ ভিশন :

- সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ও অভিজ্ঞ পেশাদার জনশক্তির মাধ্যমে সর্বোচ্চ মান বজায় রেখে উদ্ভাবনী বীমাপণ্য ও সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের বীমা শিল্পে সবচেয়ে প্রশংসিত, বিশ্বস্ত ও সকল বীমা প্রতিষ্ঠানের Top Leader হিসাবে কোম্পানীর অবস্থান তুলে ধরা।
- সর্বোচ্চ গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনের মাধ্যমে বাংলাদেশের বীমা খাতে একটি রোল মডেল হিসাবে প্রতিষ্ঠানকে প্রতিষ্ঠা করা।
- আমাদের কর্মীদের একটি নিরাপদ ও সুষ্ঠু কর্ম পরিবেশ প্রদান করা।

➤ মিশনঃ

- গ্রাহকদের সম্পূর্ণ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার সমাধান প্রদান এবং ব্যবসার কঠোর নীতিগত দিক বজায় রেখে সর্বোচ্চ নিরাপত্তা ও পরিকল্পনার সঙ্গে বিশ্বমানের সেবা প্রদান করা।
- দেশে বীমা সচেতনতা বৃদ্ধি এবং গণ মানুষের জন্য, ঐতিহ্যগত সামাজিক বীমা প্রবর্তনের মধ্য দিয়ে সামাজিক নিরাপত্তা বৃদ্ধির জন্য সবাইকে বীমা সেবার আওতায় আনা।
- আন্তর্জাতিক মান বজায় রেখে সময় উপযোগী আধুনিক বীমা পণ্যের প্রবর্তন করা।
- সকল ব্যবসায়িক লেনদেনে সর্বোচ্চ মাত্রার নৈতিক মান ও স্বচ্ছতা বজায় রাখা।
- প্রতিষ্ঠানের এবং বীমা শিল্পের জন্য একটি সুশাসন ভিত্তিক প্রশাসনিক পদ্ধতি প্রনয়ন ও বাস্তবায়ন করা।
- সামাজিক দায়বদ্ধতার অংশীদার হিসাবে সমাজ উন্নয়ন, জাতীয় অর্থনীতি এবং জাতীয় উন্নয়নে অবদান রাখা।

➤ আমাদের লক্ষ্যঃ

- দেশের সাধারণ বীমা ব্যবসার ক্ষেত্রে সেরা বীমা সেবা প্রদানকারী হিসেবে নিজেদের প্রতিষ্ঠা করা।

প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ :



ক) গ্রাহক সেবা :

ক্র. নং	সেবা গ্রহীতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০১)	সকল বীমাযোগ্য ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান	বীমা পলিসি/ কাভার নোট/ সার্টিফিকেট প্রদান করা।	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্যদিবস	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, অবলিখন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৫ ই-মেইলঃ sujit@prime-insurance.net
(০২)	সকল বীমাযোগ্য প্রতিষ্ঠান /পলিসি হোল্ডার	আবরিত ঝুঁকি হ্রাস করার জন্য বীমা গ্রহীতাকে সদুপদেশ প্রদান করা।	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, অবলিখন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৫ ই-মেইলঃ sujit@prime-insurance.net
(০৩)	পুনঃবীমাযোগ্য সকল পলিসি হোল্ডার	বীমা গ্রহীতার বীমাকৃত সম্পত্তির উপর পুনঃবীমা নিশ্চিত করা।	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, পুনঃবীমা বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৬ ই-মেইলঃ easin@prime-insurance.net
(০৪)	সকল বীমাযোগ্য ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা।	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, অবলিখন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৫ ই-মেইলঃ sujit@prime-insurance.net
(০৫)	বীমা গ্রহীতা	স্পেশাল অবলিখন।	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	তাৎক্ষণিক/৭ (সাত) কার্যদিবস	বিভাগীয় প্রধান, অবলিখন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৫ ই-মেইলঃ sujit@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০৬)	পলিসি হোল্ডার	দাবী নিষ্পত্তি।	তাৎক্ষণিক	প্রস্তাব পাওয়ার ৩-৪ (তিন-চার) কার্য দিবস	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়ার পর ২০-২৫ (বিশ-পঁচিশ) দিন	বিভাগীয় প্রধান, দাবী বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৯ ই-মেইলঃ dipa@prime-insurance.net
(০৭)	পলিসি গ্রাহক	বীমা পলিসি গ্রাহককে তাঁর বীমা দাবীর অবস্থা সম্পর্কে অবহিত করা।	তাৎক্ষণিক	প্রস্তাব পাওয়ার ৩-৪ (তিন-চার) কার্যদিবসের মধ্যে	৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, দাবী বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮২৯ ই-মেইলঃ dipa@prime-insurance.net
(০৮)	শেয়ার হোল্ডার, পলিসি হোল্ডার, রাজস্ববোর্ড, আয়কর বিভাগ এবং সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বার্ষিক চূড়ান্ত হিসাব নিরূপন।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক	বিভাগীয় প্রধান, হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০৯)	বিভিন্ন প্রকার সরবরাহকারী	ঠিকাদারী ও সরবরাহকারীদের বিল প্রদান।	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিল পাওয়ার ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(১০)	শেয়ারহোল্ডার, পরিচালনা পর্ষদ	কোম্পানীর বার্ষিক সাধারণ সভা আয়োজন করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	হিসাব বছর শেষ হওয়ার ৪-৬ মাসের মধ্যে।	কোম্পানী সচিব প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড। প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫০ ই-মেইলঃ kamal@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১১)	শেয়ার হোল্ডার	প্রক্সি ফরম সরবরাহ করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	আবেদনের সঙ্গে সঙ্গে।	কোম্পানী সচিব প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫০ ই-মেইলঃ kamal@prime-insurance.net
(১২)	বিভিন্ন প্রকার রেগুলেটরী বডি	শেয়ার সংক্রান্ত বিষয়ে এস.ই.সি, ডি.এস. ই, সি. এস.ই ও জয়েন্ট স্টক কোম্পানীর বিভিন্ন কার্যক্রম সম্পন্ন করা।	প্রযোজ্য নয়	এস.ই.সি, ডি.এস.ই এবং জয়েন্ট স্টক কোম্পানীর চাহিদা মোতাবেক বার্ষিক সভা শেষ হওয়ার পর	যথাসময়ে	বিভাগীয় প্রধান, শেয়ার বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৯ ই-মেইলঃ asad@prime-insurance.net
(১৩)	শেয়ার হোল্ডার	ডিভিডেন্ড ওয়ারেন্ট ইস্যু করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, শেয়ার বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৯ ই-মেইলঃ asad@prime-insurance.net
(১৪)	বিনিয়োগকারী, পলিসি গ্রাহকবৃন্দ	ওয়েব সাইট ডিজাইন ও প্রস্তুত, আপডেট তথ্যাবলি আপলোড করণ।	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবস	বিভাগীয় প্রধান, আইটি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৫৫-৫৯৭২১৫ ই-মেইলঃ rokan@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১৫)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	তথ্য সংরক্ষণ ও ব্রাউজিং, ই-মেইল এর তথ্যাবলি গ্রহণ-প্রেরণ।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, আই.টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৫৫-৫৯৭২১৫ ই-মেইলঃ rokan@prime-insurance.net
(১৬)	IDRA, আয়কর কর্তৃপক্ষ, রাজস্ব বোর্ড এবং সকল বীমাযোগ্য প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান করা।	১ (এক) কার্য দিবস	১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক/বিধি মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান, হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(১৭)	ছাত্র-ছাত্রী	গরীব ও মেধাবী ছাত্র-ছাত্রীদের আর্থিক সহায়তা প্রদান।	২ (দুই) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, জনসংযোগ ও গ্রাহক সঙ্লষ্টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৭৭-৩৩৯৯৫৫ ই-মেইলঃ tithia@prime-insurance.net



খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০১)	আয়কর কর্তৃপক্ষ, রাজস্ব বোর্ড	সরকারকে ভ্যাট এবং ট্যাক্স প্রদান।	১ (এক) কার্যদিবস	১ (এক) কার্যদিবস	বিধি মোতাবেক	বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০২)	রাজস্ব বোর্ড	সরকারকে স্ট্যাম্প রেভিনিউ প্রদান।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	পলিসি ইস্যু হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে	বিভাগীয় প্রধান, হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০৩)	শেয়ার হোল্ডার	কাগজের শেয়ার ইলেকট্রনিক শেয়ারে রূপান্তরিত করা।	তাৎক্ষণিক/১ (এক) কার্য দিবস	প্রস্তাব পাওয়ার ২ (দুই) কার্য দিবস	১-২ (এক-দুই) কার্য দিবস	বিভাগীয় প্রধান, শেয়ার বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৯ ই-মেইলঃ asad@prime-insurance.net
(০৪)	শেয়ার হোল্ডার	ডুপ্লিকেট শেয়ার ইস্যু করা।	তাৎক্ষণিক	২-৪ (দুই-চার) কার্য দিবসের মধ্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, শেয়ার বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৯ ই-মেইলঃ asad@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০৫)	শেয়ার হোল্ডার	শেয়ার ক্রয়-বিক্রয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, শেয়ার বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৯ ই-মেইলঃ asad@prime-insurance.net
(০৬)	কোম্পানীর গাড়ী ব্যবহারকারী সকল কর্মকর্তা	গাড়ী মেরামত সহ পরিবহন সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।	১০ (দশ) কার্য দিবস	১০ (দশ) কার্য দিবস	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, সংস্থাপন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৩১ ই-মেইলঃ shamim@prime-insurance.net
(০৭)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রভিডেন্ট /গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর করা।	৭ (সাত) কার্য দিবস	১৫ (পনের) কার্য দিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে সর্বোচ্চ ১৫ (পনের) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(০৮)	গাড়ী ব্যবহার যোগ্য সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য গাড়ী বরাদ্দ করা।	১০ (দশ) কার্য দিবস	১০ (দশ) কার্য দিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(০৯)	কোম্পানীর কর্মকর্তা	দাপ্তরিক ও আবাসিক টেলিফোন মঞ্জুর করা।	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস	১৫ (পনের) কার্য দিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১০)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কোম্পানীর সকল স্থায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারীর গ্রুপ বীমা ও স্বাস্থ্য বীমা নিশ্চিত করা।	১৫ (পনের) কার্য দিবস	৭ (সাত) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net

গ) অভ্যন্তরীণ সেবা :

(০১)	কোম্পানীর সকল স্থায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারী	পি.এফ ঋন / অগ্রিম প্রদান করা।	১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক	আবেদনের ২ (দুই) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০২)	কোম্পানীর সকল স্থায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারী	পি.এফ চূড়ান্ত পাওনা পরিশোধ করা।	১ (এক) কার্য দিবস	২-৩ (দুই) কার্য দিবস	চূড়ান্ত নিরীক্ষা প্রতিবেদনের ৩ (তিন) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০৩)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	টিএ/ডিএ ও অন্যান্য বিল প্রদান।	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	বিল পাওয়ার ৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০৪)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বেতন ভাতা প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	পরবর্তী মাসের ১ম সপ্তাহে।	বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০৫)	কোম্পানীর সকল স্থায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারী	গ্র্যাচুইটি বিল প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চূড়ান্ত নিরীক্ষা প্রতিবেদনের ৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, অর্থ ও হিসাব বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৪৫ ই-মেইলঃ lokman@prime-insurance.net
(০৬)	পরিচালনা পর্ষদ	পরিচালনা পর্ষদের সভা এবং পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গঠিত বিভিন্ন কমিটির সভা আহ্বান করা।	তাৎক্ষণিক/ ১ (এক) কার্য দিবস	পরিচালনা পর্ষদের চাহিদা অনুযায়ী	৭ (সাত) কার্য দিবসের নোটিশ প্রদান সাপেক্ষে	কোম্পানী সচিব প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫০ ই-মেইলঃ kamal@prime-insurance.net
(০৭)	কোম্পানীর উপযুক্ত কর্মকর্তা	কোম্পানীর বোর্ড সভার কার্যবিবরণী/রেজুলেশন প্রণয়ন ও ইস্যু করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সভা শেষ হওয়ার ৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে	কোম্পানী সচিব প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫০ ই-মেইলঃ kamal@prime-insurance.net
(০৮)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	চিঠি পত্রাদি কেন্দ্রীয় ডেসপাচ্ এর মাধ্যমে আদান প্রদান।	প্রতিদিন	প্রতিদিন	প্রতিদিন	অভ্যর্থনায় প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। আইপি ফোনঃ ০৯৬১৩২৬২১৮৮ ই-মেইলঃ info@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(০৯)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	প্রধান কার্যালয়ের কাষ্টমাইজড সফটওয়্যার প্যাক, যেমন ইন্ড্রিগেটেড একাউন্টস, পে-রোল, প্রভিডেন্ট ফান্ড ইত্যাদির কোড অব ল্যান্ডসুয়েজ প্রয়োজন মারফিক পরিবর্তন ও পরিবর্ধন করা।	তাৎক্ষণিক	১ (এক) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, আইটি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৫৫-৫৯৭২১৫ ই-মেইলঃ rokan@prime-insurance.net
(১০)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ অডিট করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক / ত্রৈমাসিক/ ষান্মাসিক/ বাৎসরিক	বিভাগীয় প্রধান, ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড অডিট বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫১ ই-মেইলঃ lalchand@prime-insurance.net
(১১)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কোম্পানীর সকল শাখা অফিস অডিট করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	অডিট কমিটি দ্বারা পূর্বনির্ধারিত সিডিউল অনুযায়ী।	বিভাগীয় প্রধান, ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড অডিট বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫১ ই-মেইলঃ lalchand@prime-insurance.net
(১২)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	সমস্ত বিল, ভাউচার, বেতন শীট চেক করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড অডিট বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫১ ই-মেইলঃ lalchand@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১৩)	নির্দিষ্ট শাখার কর্মকর্তা এবং কর্মচারী	বিভিন্ন শাখায় সংঘটিত সাধারণ ঘটনা কিংবা সুনির্দিষ্ট গুরুতর প্রশাসনিক ও আর্থিক অনিয়মের অভিযোগ IDRA এবং কোম্পানীর Service Rules অনুযায়ী অডিট করা।	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	বিভাগীয় প্রধান, ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড অডিট বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৫১ ই-মেইলঃ lalchand@prime-insurance.net
(১৪)	ছাত্র-ছাত্রী	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মেধাবী সন্তানদের আর্থিক পুরস্কার প্রদান।	২ (দুই) কার্য দিবস	৭ (সাত) কার্য দিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে সর্বোচ্চ ১৫ দিনের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১, ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(১৫)	সাধারণ জনগন	প্রচার ও বিজ্ঞাপনের ব্যবস্থা করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত সময়সীমা	বিভাগীয় প্রধান, জনসংযোগ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৭৭-৩৩৯৯৫৫ ই-মেইলঃ tithia@prime-insurance.net
(১৬)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	সকল ধরনের সেশনারী ও অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ করা।	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	২-৩ (দুই-তিন) কার্য দিবস	বিভাগীয় প্রধান, সংস্থাপন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৩১, ই-মেইলঃ shamim@prime-insurance.net



ক্র. নং	সেবা গ্রহিতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১৭)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	অফিস সরঞ্জাম রক্ষনাবেক্ষন ও মেরামত সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।	তাৎক্ষণিক	তাৎক্ষণিক	৭-১০ (সাত-দশ) কার্য দিবস	বিভাগীয় প্রধান, সংস্থাপন বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭১৩-৩৩১৮৩১. ই-মেইলঃ shamim@prime-insurance.net
(১৮)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	প্রশিক্ষণ প্রদান।	১০ (দশ) কার্য দিবস	৭ (সাত) কার্য দিবস	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(১৯)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বদলী / পদায়ণ করা/বার্ষিক মূল্যায়ন।	১০ (দশ) কার্য দিবস	৭ (সাত) কার্য দিবস	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(২০)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর করা।	৩ (তিন) কার্য দিবস	১ (এক) কার্য দিবস	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আবেদনের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে।	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net
(২১)	কোম্পানীর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, সেমিনার, ওয়ার্কশপ ইত্যাদিতে অংশগ্রহণের জন্য কর্মকর্তা মনোনয়ন।	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস	১৫ (পনের) কার্য দিবস	যথাযথ পদ্ধতি পরিপালন শেষে।	বিভাগীয় প্রধান, এইচ আর ডি এন্ড এডমিনিস্ট্রেশন প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৭৮৫৩২১ ই-মেইলঃ rehana@prime-insurance.net



গ্রাহক সন্তুষ্টিঃ

ক্র. নং	সেবা গ্রহীতা	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমানক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো/ অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	সকল ধরনের বীমা গ্রহীতা	নির্দিষ্ট সময়ে ও যথাযথ ভাবে গ্রাহকবৃন্দের দাবীর টাকা পরিশোধ হচ্ছে কিনা তা পরিদর্শন করা।	প্রযোজ্য নয়	২ (দুই) কার্য দিবস	তাৎক্ষণিক/ ১৫ (পনের) কার্য দিবস পর পর।	বিভাগীয় প্রধান, জনসংযোগ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৭৭-৩৩৯৯৫৫ ই-মেইলঃ tithia@prime-insurance.net
(২)	সকল বীমা গ্রহীতা	গ্রাহকবৃন্দ নির্দিষ্ট সময়ে প্রয়োজনীয় সেবা পাচ্ছে কিনা তা তদারকি করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক/ ১৫ (পনের) কার্য দিবস পর পর।	বিভাগীয় প্রধান, জনসংযোগ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৭৭-৩৩৯৯৫৫ ই-মেইলঃ tithia@prime-insurance.net
(৩)	সাধারণ জনগন	সি.এস.আর কার্যক্রমের মাধ্যমে সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, জনসংযোগ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি বিভাগ প্রাইম ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাঃ ০১৭৭৭-৩৩৯৯৫৫ ই-মেইলঃ tithia@prime-insurance.net



এই সেবা প্রদানের সহিত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণ সংশ্লিষ্ট রহিয়াছেন:

১. জনাব সুজিত কুমার ভৌমিক, এএমডি ফোন : ০১৭১৩-৩৩১৮২৫
২. জনাব সৈয়দ মনিরুল হক, ডিএমডি এন্ড হেড অব অপারেশন ফোন : ০১৭১৩-৩৩১৮২৩
১. জনাব মোহাম্মদী খানম, চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার (সিইও) ফোন : ০১৭৫৫-৫২০০৩১

এই সেবা যথা সময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে : অফিসার, ফোন ০১৭১৩-৩৩১৮২৫

এর নিকট । প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে: সদস্য ফোন: ০১৭১৩-৩৩১৮২৩

এর নিকট । দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাইলে তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাইবে, চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার, প্রাইম ইন্সুরেন্স কোম্পানী লি: ফোন : ০১৭৫৫-৫২০০৩১

নোট:

- (১) যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে নথি উপস্থাপনের ব্যর্থতার জন্য ব্যাখ্যাসহ ক্ষমা চাইবেন এবং ত্রুটি সংশোধনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন কর্মকর্তা পর্যায়ের ব্যক্তি: জনাব সৈয়দ মনিরুল হক, ডিএমডি এন্ড হেড অব অপারেশন, ফোন : ০১৭১৩-৩৩১৮২৩ এবং
- (২) সিদ্ধান্তের জন্য নথি উপস্থাপিত হওয়ার পর ১০ (দশ) কর্ম দিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত প্রদানে ব্যর্থ কর্মকর্তা ব্যাখ্যাসহ ক্ষমা চাইবেন এবং ত্রুটি সংশোধনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন ।