

❖ **দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কার্যক্রম: দ্রুত বীমা দাবী নিষ্পত্তির লক্ষ্যে নিম্নে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কার্যক্রম দেয়া হল:-**

১। **জনাব শাকিল খান (জুনিয়র অফিসার) -** বীমাগ্রহীতা হতে ক্ষতির বিষয়ে অবহিত হওয়ার পরপরই সংশ্লিষ্ট পলিসি/সার্টিফিকেট যাচাই বাছাই করবে। যাচাই বাছাই পূর্বক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নজরে আনবেন ও সংশ্লিষ্ট বীমা দাবীর ফাইল খুলবেন। দাবী পরিশোধিত হলে তাৎক্ষণিকভাবে বীমাগ্রহীতার মোবাইলে বীমা দাবীতে প্রাপ্ত অর্থের পরিমাণসহ ম্যাসেজ প্রদান করবেন।

২। **জনাব মো: রাসেল হোসেন (সিনিয়র অফিসার) -** বীমা দাবীটি বীমা শ্রেণী/উপশ্রেণী অনুযায়ী রেজিস্টার ও সফটওয়্যারে নথিভুক্ত করবেন।

৩। **ফারহানা আক্তার (ডেপুটি ম্যানেজার) -** বিভাগীয় প্রধানের নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে জরীপকারী নিয়োগ করবেন এবং দাবী ফর্মসহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদির জন্য বীমাগ্রহীতাকে ই-মেইল/পত্র প্রেরণ করবেন এবং উক্ত কাগজপত্রাদিসহ চূড়ান্ত জরীপ প্রতিবেদন ৩০ দিনের মধ্যে সংগ্রহের জন্য সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের সাথে সর্বক্ষণিক যোগাযোগ করবেন। প্রাপ্ত জরীপ প্রতিবেদনসহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাই পূর্বক নথি বিভাগীয় প্রধানের নিকট উপস্থাপন করবেন। কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত দাবী সমূহের জন্য বীমাগ্রহীতার অনুকূলে লস ভাউচার ও হিসাব বিভাগের সাথে সমন্বয় পূর্বক দ্রুত দাবীর চেক প্রেরণের ব্যবস্থা করবেন। তাছাড়া, বীমা দাবী পরিশোধের সময় কোন ছাড় (Discount), কমিশন, সার্ভিস চার্জ এবং ফি ইত্যাদি কোন কিছু গ্রহণ করা হয় না, এ বিষয়টি নিশ্চিত করবেন।

৪। **জনাব মো: আতাউর রহমান (এ্যাসিস্ট্যান্ট ম্যানেজার) -** পুন:বীমা (Reinsurance) বা প্রত্যর্পন বীমার (Retrocession) অর্থ দ্রুত সংগ্রহ করার লক্ষ্যে দাবী উত্থাপন থেকে শুরু করে দাবী নিষ্পত্তির পূর্বে পুন:বীমাকারীর চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্রাদি সরবরাহ করে দেশীয় ও বৈদেশিক পুন:বীমাকারীর সাথে যোগাযোগ রেখে পুন:বীমার অংশ সংগ্রহে সচেষ্ট থাকবেন, যাতে দাবীটি আইন অনযায়ী ৯০ (নব্বই) দিনের পূর্বে নিষ্পত্তি করা যায়।

৫। **জনাব তাজুল ইসলাম (এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট) -** চূড়ান্ত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে উত্থাপিত নথিটি দাবীর প্রাপ্যতা সর্মথনে কাগজপত্রাদির উল্লেখযোগ্য অংশ পুন: যাচাই বাছাই পূর্বক ব্যবস্থাপনা পরিচালক/মুখ্য নির্বাহীর অনুমোদন নিবেন ও তাঁর আর্থিক ক্ষমতার উর্ধ্বে দাবীর অংকের জন্য তাঁর নির্দেশ মোতাবেক দাবীটি অনুমোদনের জন্য দাবী কমিটি ও চেয়ারম্যান মহোদয়ের নিকট উপস্থাপন করবেন। প্রয়োজনীয় অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট অফিসার লস ভাউচার সহ আনুষঙ্গিক কাগজপত্র বীমাগ্রহীতার অনুকূলে প্রেরণ করবেন। তাছাড়া, অ-অনুমোদিত বীমা দাবী সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট কারণসহ বীমাগ্রহীতাকে অবহিত করবেন।

❖ বীমা শ্রেণী ও উপ-শ্রেণী অনুযায়ী দাবী নিষ্পত্তির কর্মকর্তার অনুসরণীয় পদক্ষেপ:-

বিভাগীয় প্রধানের সার্বিক ও সার্বক্ষনিক তত্ত্বাবধানে দ্রুত ও সর্বনিম্ন সময়ে বীমাদাবী নিষ্পত্তি নিশ্চিতের লক্ষ্যে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের অনুসরণীয় পদক্ষেপ নিম্নে দেওয়া হল:

বীমা শ্রেণী	উপ-শ্রেণী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	অনুসরণীয় পদক্ষেপ
১। অগ্নি	১। অগ্নি	ফারহানা আক্তার এবং মো: আতাউর রহমান	বীমা দাবী দ্রুত ও সর্বনিম্ন সময়ে নিশ্চিতের লক্ষ্যে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির লক্ষ্যে বীমাগ্রহীতা ও জরীপকারীর সাথে সর্বক্ষনিক যোগাযোগের রাখবেন এবং বীমাগ্রহীতাকে update এর মাধ্যমে অবহিত করবেন। দ্রুততম সময়ে দাবীটি নিষ্পত্তির জন্য বীমাগ্রহীতাকে কাগজপত্রাদিসহ প্রয়োজনীয় বিষয়ে পরামর্শ ও সহযোগিতা করবেন। প্রয়োজন ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা online basis কাগজপত্রাদি প্রেরন এবং online থেকে সংগ্রহ করবেন।
	২। আইএআর		
	৩। পাওয়ার প্লান্ট		
২। মটর	১। প্রাইভেট ভেহিকল	ফারহানা আক্তার এবং মো: রাসেল হোসেন	
	২। কর্মসিয়ার ভেহিকল		
৩। মেরিন কার্গো	ইনল্যান্ড, এক্সপোর্ট	শাহানা সরদার	
৪। মেরিন হাল		শাহানা সরদার	
৫। এভিয়েশন		আতাউর রহমান	
৬। ইঞ্জিনিয়ারিং		শাকিল খান	
৭। বিবিধ	বার্গলারি	মো: রাসেল হোসেন এবং শাহানা সরদার	
	ক্যাস ইন সেফ		
	ক্যাস অন কাউন্টার		
	এটিএম		
	মানি ইন্স্যুরেন্স		

- বীমা দাবী নিষ্পত্তির লক্ষ্যে প্রধান কার্যালয়ের ফ্রন্ট ডেস্ক ও শাখা সমূহের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সাহায্যকারী ডেস্ক হিসাবে বীমাগ্রাহককে দাবী বিভাগের সাথে যোগাযোগ ব্যবস্থা করে দিবেন। তাছাড়া, কোম্পানীর প্রধান কার্যালয় সহ শাখাসমূহকে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হবে।
- নিয়ন্ত্রন কর্তৃপক্ষের আইন ও বিধি অনুযায়ী বীমা দাবী নিষ্পত্তির লক্ষ্যে কোম্পানী পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ প্রতি কোর্টাটোরে, আর্থিক সঙ্গতি বা আর্থিক তারল্য (Liquid Asset) বজায় রাখার জন্য বরাদ্দ রাখা হয়।
- গ্রাহকের বীমা দাবী সহজ ও দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তির জন্য এ্যাপসের মাধ্যমে বীমা দাবী নিষ্পত্তির পদ্ধতি আপলোডের ব্যবস্থা করা হবে।
- বীমা দাবী নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া কোন পর্যায়ে আছে তা বীমাগ্রাহক যেন দেখতে পারেন তার জন্য সপ্তাহের ১ম কার্যদিবসে ওয়েব সাইটে (update) দেয়া হয়ে থাকে।

❖ **দাবী নিষ্পত্তি : আর্থিক ক্ষমতা (Financial delegation):-**

১. ব্যবস্থাপনা পরিচালক/মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা:

কোম্পানীর পরিচালনা পর্ষদের ০৪/২০২২ তম সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক ব্যবস্থাপনা পরিচালক/মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ০৪ (চার) লক্ষ টাকা পর্যন্ত বীমা দাবীর অংক অনুমোদন দিতে পারবেন।

২. দাবী কমিটি:

০৪ (চার) লক্ষ টাকার উর্ধ্বে ১০ (দশ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত অনুমোদনের জন্য দাবীর ফাইল দাবী কমিটির নিকট উপস্থাপন করা হয়।

৩. চেয়ারম্যান:

১০ (দশ) লক্ষ টাকা এর উর্ধ্বে দাবী নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোম্পানীর মাননীয় চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদন আবশ্যিক।