



ইষ্টাৰ্ণ ইন্স্যূৰেন্স কোঃ লিঃ

EASTERN INSURANCE CO. LTD.

(The Symbol of Comprehensive Security)



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN CHARTER)

সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি এবং সেবাদান সময়সীমা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা
দায়গ্রহন			
১	নৌ, ওভারসীস মেডিক্লেইম, মটর, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা এবং অন্যান্য ব্যক্তিগত পর্যায়ের বীমা কভার নোট/সার্টিফিকেট/পলিসি	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রস্তাব গৃহিত হলে প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিকভাবে/সর্বোচ্চ ১ (এক) কার্য দিবসের মধ্যে ইস্যু করা হয়।
২	অগ্নি, প্রকৌশলী, এভিয়েশন এবং অন্যান্য বানিজ্যিক বীমা কভার নোট/পলিসি	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রস্তাব গৃহিত হলে প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিকভাবে অথবা অনধিক ৩ (তিন) কার্য দিবসের মধ্যে ইস্যু করা হয়।
৩	নবায়ন নোটশ (বীমা কভার নোট/সার্টিফিকেট/পলিসি)	বিনা মূল্যে	পলিসি মেয়াদ উত্তীর্ণ হবার ন্যূনতম ৩০ (ত্রিশ) দিন পূর্বে প্রদান।
দাবী নিষ্পত্তি			
১	সার্ভেয়ার নিয়োগ	বিনা মূল্যে	দাবী অবহিতকরণের সাথে সাথে বা ১ (এক) কার্য দিবসের মধ্যে।
২	দাবী নিষ্পত্তি	ক্রসড চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র এবং জরিপ প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে।

বীমা সেবা সম্পর্কিত আরো বিস্তারিত তথ্য জানার জন্য প্রতিষ্ঠানের শাখা কার্যালয় অথবা প্রধান কার্যালয়ের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে।

বীমা সেবা সম্পর্কিত কোন অভিযোগ কিংবা সুপারিশ থাকলে স্থানীয় শাখা প্রধানগণ অথবা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা যেতে পারে। এ ছাড়াও এতদবিষয়ে নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করা যেতে পারে।

১ম পর্যায়ঃ

- (ক) সহকারী ভাইস প্রেসিডেন্ট
শাখা নিয়ন্ত্রন বিভাগ
ইষ্টাণ ইন্স্যূরেন্স কোঃ লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০
ফোন : ০২২২ ৩৩ ৮৪২৪৬-৮
- (খ) ডেপুটি ভাইস প্রেসিডেন্ট
দায় গ্রহন ও দাবী বিভাগ
ইষ্টাণ ইন্স্যূরেন্স কোঃ লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০
ফোন : ০২২২ ৩৩ ৮৪২৪৬-৮

২য় পর্যায়ঃ

- মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
ইষ্টাণ ইন্স্যূরেন্স কোঃ লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০
ফোন : ০২২২ ৩৩ ৮৪২৪৬-৮

৩য় পর্যায়ঃ

- চেয়ারম্যান
ইষ্টাণ ইন্স্যূরেন্স কোঃ লিঃ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০
ফোন : ০২২২ ৩৩ ৮৪২৪৬-৮