

সিটিজেন চার্টার

(CITIZEN CHARTER)

পরিলেখ (PROFILE)

ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স পিএলসি (পূর্বের নাম ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড) ৫ই নভেম্বর, ১৯৮৬ তারিখে কোম্পানী আইন ১৯১৩ (বর্তমান ১৯৯৪) মূলে প্রতিষ্ঠিত বেসরকারী খাতের প্রথম প্রজন্মের একটি নন-লাইফ বা সাধারণ বীমা কোম্পানী। ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স ২২শে নভেম্বর, ১৯৮৬ তারিখে তৎকালীন প্রধান বীমা নিয়ন্ত্রক -এর নিকট থেকে বীমা ব্যবসা পরিচালনার জন্য নিবন্ধন সনদ প্রাপ্ত হয়। দেশের স্বনামধন্য, বহুমাত্রিক ব্যবসা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিত্ব ও খ্যাতিমান শিল্পপতিদের উদ্যোগে ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স ১০ কোটি টাকা অনুমোদিত মূলধনের বিপরীতে ৩ কোটি টাকা পরিশোধিত মূলধন নিয়ে বীমা ব্যবসার যাত্রা শুরু করেন। কোম্পানীর অনুমোদিত ও পরিশোধিত মূলধন ডিসেম্বর ৩১, ২০২৫ তারিখে যথাক্রমে ১০০ কোটি টাকা ও ৮৩.৮৮ কোটি টাকায় উত্তীর্ণ হয়েছে।

কোম্পানীর পরিচালনা পর্ষদের চেয়ারম্যানের দায়িত্ব পালন করছেন দেশে ও বিদেশে সুপরিচিত বিশিষ্ট ব্যবসায়ী জনাব মাহবুবুর রহমান। তিনি ইন্টারন্যাশনাল চেম্বার অব কমার্স-বাংলাদেশ (আইসিসি-বাংলাদেশ) এর প্রেসিডেন্ট এবং বাংলাদেশ ইন্টারন্যাশনাল আর্বিট্রেশন সেন্টার (BIAC) এর চেয়ারম্যান। তিনি ব্যাংককস্থ জাতিসংঘের ইকোনোমিক এন্ড সোশ্যাল কমিশন ফর এশিয়া এন্ড প্যাসিফিক (UNESCAP) এর বিজনেস এডভাইজরি কাউন্সিল (বিএসি) এর সাবেক চেয়ারম্যান এবং ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবসা প্রশাসন ইনস্টিটিউট এর বোর্ড অব গভার্নেন্স, বাংলাদেশ ওপেন ইউনিভার্সিটি এবং ঢাকা স্টক এক্সচেঞ্জ এর সাবেক সদস্য। জনাব মাহবুবুর রহমান ন্যাশনাল ব্যাংক লিমিটেড এবং ন্যাশনাল ব্যাংক ফাউন্ডেশন এর সাবেক চেয়ারম্যান। তিনি ফেডারেশন অব বাংলাদেশ চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ (এফবিসিসিআই) এবং ঢাকা চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ (ডিসিসিআই) প্রাক্তন প্রেসিডেন্টও ছিলেন। এ ছাড়াও তিনি দেশে ও বহির্বিশ্বের বিভিন্ন সামাজিক সংস্থার কার্যক্রমের সাথে সক্রিয়ভাবে সম্পৃক্ত।

কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা টীম দীর্ঘ অভিজ্ঞতা সম্পন্ন বীমা ব্যক্তিত্ব জনাব মোহাম্মদ সেলিম, মূখ্য নির্বাহী কর্মকর্তার নেতৃত্বে একদল সুদক্ষ ও অভিজ্ঞ পেশাজীবির সমন্বয়ে গঠিত।

ইস্টল্যান্ড ইহার বিপুল সংখ্যক নামকরা দেশীয় ও বহুজাতিক গ্রাহকদের সর্বোৎকৃষ্ট পেশাগত সেবা প্রদানে একনিষ্ঠ এবং দৃঢ় অঙ্গীকারবদ্ধ। ইস্টল্যান্ড গ্রাহকদের চাহিদামত সর্বোত্তম বীমা সেবা প্রদান এবং প্রতিশ্রুতি রক্ষাসহ বিশ্বস্ত ও আস্থাশীল বীমাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে সুনাম ও সুখ্যাতি প্রতিষ্ঠায় সক্ষম হয়েছে।

দীর্ঘ সময় ধরে কোম্পানী মজবুত কর্পোরেট কালচার, কর্পোরেট সুশাসন, নৈতিক মানদণ্ডসমূহ, কর্পোরেট সামাজিক দায়িত্বসমূহ, নিপুন অবলিখন দক্ষতা ও সামর্থ এবং গতিশীল বিনিয়োগ ব্যবস্থাপনা বজায় রেখেছে।

ইস্টল্যান্ড কেবলমাত্র নতুন পণ্য ও সেবার উৎকর্ষ নির্ভর নয় বরং এ যাবৎ শিল্পের যে অংশ অনুভূত তা উদ্ভাবন ও বিপন্ন করে থাকে। কোম্পানী সামাজিক দায়িত্বসমূহ এবং বীমা সেবা ও সুবিধাসমূহ গণমানুষের নিকট পৌঁছে দিতে ভবিষ্যৎ কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করে থাকে।

দর্শন (VISION)

দেশের শীর্ষস্থানীয় ও প্রথম সারির নন-লাইফ বা সাধারণ বীমা কোম্পানীতে উন্নীত হয়ে জাতীয় অর্থনীতিতে তাৎপর্যপূর্ণ অবদান রাখা।

অভিলক্ষ্য (MISSION)

অভিজ্ঞ, দক্ষ ও পেশাদার কর্মীবৃন্দ কর্তৃক আধুনিক কলাকৌশল ও নৈপুণ্যেও মাধ্যমে সর্বোচ্চ মানের বীমা সেবা প্রদান। দ্রুত গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করণ। টেকসই প্রবৃদ্ধির কৌশল প্রণয়ন। ব্যবসায় নৈতিকতা ও বুন্যাদি মানদণ্ড বজায় রেখে শেয়ারহোল্ডার সহ সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের স্বার্থ সংরক্ষণ করা। উচ্চমানের বীমা পণ্য উদ্ভাবন, দক্ষ মানবসম্পদ উন্নয়ন, মেধা ও যোগ্যতার লালন ও পরিচর্যা, কর্পোরেট সুশাসন নিশ্চিতকরণ ও সর্বোপরি কর্পোরেট সামাজিক দায়িত্বসমূহ পালনের প্রতি দৃঢ় অঙ্গীকারবদ্ধ থাকা এবং দেশের শীর্ষস্থানীয় নন-লাইফ বীমা কোম্পানীতে উন্নীত হওয়া।

মূল্যবোধ (CORE VALUES)

- গ্রাহক চাহিদা ও প্রত্যাশা পূরণে সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার
- স্বচ্ছতা
- দলীয় উদ্দীপনা, কর্মশক্তি ও প্রাণচাঞ্চল্যতা
- অঙ্গীকার ও প্রতিশ্রুতি
- উন্মুক্ত যোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার
- সততা ও ন্যায়পরায়নতা
- পেশাদারিত্ব ও শ্রেষ্ঠত্ব
- সমন্বয়, ঐক্যবদ্ধতা ও অ-বিরোধ
- ব্যবসায় নৈতিক ও মৌলিক মান বজায়

গ্রাহক প্রতিশ্রুতি (COMMITMENT TO CLIENTS)

- সর্বোচ্চ মানদণ্ডের পেশাদারিত্ব ও অত্যাধুনিক প্রযুক্তির মাধ্যমে সেবা প্রদান
- পারস্পরিক আস্থা ও বিশ্বাসের ভিত্তিতে দীর্ঘ মেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন
- স্বল্পতম সময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তি
- গ্রাহক চাহিদা মারফিক দ্রুত ও মানসম্মত সেবা দান এবং নতুন পণ্য উদ্ভাবন
- প্রতিযোগিতামূলক মূল্যে ও মানদণ্ডে সেবা প্রদান

মূল শক্তি (CORE STRENGTH)

প্রতিষ্ঠানের মূল শক্তি হচ্ছে বিচক্ষণ পরিচালনা পর্ষদ ও এর যুগোপযোগী নেতৃত্ব। পাশাপাশি একটি পেশাদার, সুদক্ষ ও অভিজ্ঞ ব্যবস্থাপনা টিম। যাতে স্বচ্ছ ও ত্বরিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ সম্ভব হয়। কোম্পানীর রয়েছে দক্ষ, কর্মঠ, সক্ষমতাপূর্ণ ও প্রশিক্ষিত বিশাল কর্মী বাহিনী। শক্তিশালী ও নিবিড় অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা রয়েছে। দেশব্যাপী বিস্তৃত কম্পিউটারাইজড আধুনিক অফিস/শাখা। চমৎকার কর্পোরেট কৃষ্টি ও সংস্কৃতির উপস্থিতি। ক্রেডিট রেটিং ইনফরমেশন সার্ভিসেস লিমিটেড (CRISL) কর্তৃক প্রদত্ত ‘ট্রিপল এ’ (AAA) রেটিং অর্জন - যা বলিষ্ঠ আর্থিক কর্মদক্ষতা, মজবুত মূলধন, স্থায়ী সম্পদ, বলিষ্ঠ রিজার্ভ ব্যবস্থাপনা, দাবী পরিশোধের উচ্চ ক্ষমতা, আর্থিক স্বচ্ছলতা, স্থানীয় ও বৈদেশিক পুনঃবীমাকারীর সাথে উত্তম পুনঃবীমা আয়োজন ইত্যাদি আর্থিক সূচকসমূহের ভিত্তিতে নির্ধারিত। ২০১২, ২০১৩, ২০১৪ ও ২০১৫ সালে দি ইনস্টিটিউট অব কষ্ট এন্ড ম্যানেজমেন্ট অব অ্যাকাউন্ট্যান্টস অব বাংলাদেশ (আইসিএমএবি) কর্তৃক সাধারণ বীমা খাতে ‘বেস্ট কর্পোরেট অ্যাওয়ার্ড’, ২০২০ সালে দি ইনস্টিটিউট অব চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট্যান্টস অব বাংলাদেশ (আইসিএবি) কর্তৃক বেস্ট প্রেজেন্টেড বার্ষিক রিপোর্ট প্রণয়নের সম্মানে ভূষিত হওয়া, ২০২০ সালে South Asian Federation of Accountants (SAFA) কর্তৃক- Best Presented Annual Report সম্মানে ভূষিত হওয়া এবং ২০২৫ সালে ‘বীমা উন্নয়ন এবং নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ’ কর্তৃক- IDRA Insurance Excellence Award, 2025’ সম্মানে ভূষিত হওয়া কোম্পানীর আর্থিক অবস্থা, সুশাসন, নিয়মকানুন ও নীতিমালা অনুসরণ, হিসাব পদ্ধতির বিষয়ে ‘বাংলাদেশ মানদণ্ড’ এর প্রতি অবিচল ও অনুগত থাকা এবং কোম্পানীর আর্থিক বিবরণীর স্বচ্ছতা ইত্যাদির সামগ্রিক বহিঃপ্রকাশ।

মৌলিক সক্ষমতা (CORE COMPETENCIES)

- দীর্ঘ পেশাগত জ্ঞান
- স্বচ্ছতা
- দ্রুত দাবী নিষ্পত্তি
- বিশ্বস্ততা ও নির্ভরতা
- * অভিজ্ঞতা ও দক্ষতা
- * কৌশলগত সক্ষমতা
- * দেশীয় ও বিদেশী পুনঃবীমাকারীর সাথে নিবিড় কার্যক্রম পরিচালনা

অফিস/শাখাসমূহঃ

ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স দেশের বিভিন্ন বানিজ্যিক স্থানে ১৬টি শাখার মাধ্যমে দক্ষতা ও সুনামের সাথে বীমা সেবা কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। শাখাসমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হল-

ঢাকা বিভাগ

১. প্রিন্সিপাল অফিস, ঢাকা
২. মতিঝিল শাখা, ঢাকা
৩. কাওরান বাজার শাখা, ঢাকা
৪. এলিফ্যান্ট রোড শাখা, ঢাকা
৫. গুলশান শাখা, ঢাকা
৬. মিরপুর শাখা, ঢাকা
৭. বনানী শাখা, ঢাকা
৮. নারায়ণগঞ্জ শাখা
৯. টাংগাইল শাখা

চট্টগ্রাম বিভাগ

১. আগ্রাবাদ শাখা, চট্টগ্রাম
২. জুবলী রোড শাখা, চট্টগ্রাম

খুলনা বিভাগ

১. খুলনা শাখা
২. যশোর শাখা
৩. কুষ্টিয়া শাখা
৪. সাতক্ষীরা শাখা

রাজশাহী বিভাগ

১. বগুড়া শাখা

অফিস সময়সূচী

রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার (সরকারী ছুটি ব্যতীত)
 প্রতিদিন সকাল ১০:০০ টা থেকে বিকেল ৫:০০ টা

বীমা পলিসি

সাধারণ বীমা সেবার শ্রেণীসমূহঃ-

১. অগ্নি বীমাঃ-

- সাধারণ অগ্নি বীমা পলিসি (Standard Fire Policy)
- অগ্নি ও সহযোগী ঝুঁকি সম্বলিত পলিসি (Fire & Allied Perils Insurance Policy)
- ইন্ডাস্ট্রিয়াল অল রিস্ক পলিসি
- থ্রোপার্টি অল রিস্ক পলিসি
- পাওয়ার প্ল্যান্ট অপারেশনাল প্যাকেজ ইন্স্যুরেন্স পলিসি
- ডিক্লারেশন পলিসি
- সিডিউল পলিসি
- কনসিকোয়েনশিয়াল লস পলিসি

২. নৌ বীমাঃ-

ক) মেরিন কার্গো বীমা

- সামুদ্রিক নৌযানে পণ্য পরিবহনের জন্য পলিসি
- অভ্যন্তরীণ নৌযানে পণ্য পরিবহনের জন্য পলিসি
- সড়ক পথে পণ্য পরিবহনের জন্য পলিসি
- আকাশ পথে পণ্য পরিবহনের জন্য পলিসি

খ) মেরিন হাল বীমা

- মেরিন হাল টোটাল লস অনলি পলিসি
- মেরিন হাল কমপ্রিহেনসিভ পলিসি
- শিপ বিল্ডার্স অল রিস্ক পলিসি
- শিপ রিপেয়ারস লাইয়্যাবিলিটি পলিসি

৩. মোটর বীমা ঃ-

- মোটর অ্যাক্ট পলিসি
- মোটর কমপ্রিহেনসিভ পলিসি
- মোটর ট্রেড পলিসি

৪. লাইয়্যাবিলিটি বীমা ঃ-

- পাবলিক লাইয়্যাবিলিটি পলিসি
- প্রোডাক্ট লাইয়্যাবিলিটি পলিসি
- পাবলিক, প্রোডাক্ট এন্ড পলুশন লাইয়্যাবিলিটি ইন্স্যুরেন্স পলিসি
- এগামপ-য়ারস লাইয়্যাবিলিটি পলিসি
- কমপ্রিহেনসিভ জেনারেল লাইয়্যাবিলিটি পলিসি
- ক্লিনিক্যাল ট্রায়াল লাইয়্যাবিলিটি ইন্স্যুরেন্স পলিসি

৫. বিবিধ বীমা ঃ-

- বার্গলারি পলিসি
- অল রিস্ক পলিসি
- এয়ার ট্রাভেল পলিসি
- ক্যাশ ইন সেইফ পলিসি
- ক্যাশ ইন ট্রানজিট পলিসি
- ক্যাশ অন কাউন্টার পলিসি
- ক্যাশ অন প্রিমিসেস পলিসি
- ওভারসীস মেডিক্রেইম পলিসি
- ফাইডেলিটি গ্যারান্টি পলিসি
- পারসোনাল এক্সিডেন্ট পলিসি
- পিপলস পারসোনাল এক্সিডেন্ট পলিসি
- ওয়ার্কম্যানস কমপেনশেশন পলিসি
- সেইফ ডিপোজিট বক্স (ব্যাংক লকার) পলিসি
- মানি ইন্স্যুরেন্স পলিসি

৬. প্রকৌশল বীমা ঃ-

- কমপ্রিহেনসিভ মেশিনারী পলিসি
- কন্ট্রাকটরস অল রিস্ক পলিসি
- ইরেকশন অল রিস্ক পলিসি
- বিল্ডার্স অল রিস্ক পলিসি
- মেশিনারী ব্রেক ডাউন পলিসি
- ডেটোরিয়রেশন অব ষ্টক পলিসি
- ইলেকট্রিক ইকুইপম্যান্ট পলিসি
- বয়লার এন্ড প্রেসার ভেসেল পলিসি
- কন্ট্রাকটরস প্ল্যান্ট এন্ড মেশিনারী পলিসি
- লিফট ইন্স্যুরেন্স পলিসি

৭. এভিয়েশন বীমা ঃ-

- এভিয়েশন পলিসি

৮. বিশেষায়িত সেবাসমূহ ঃ-

- প্রফেশনাল ইনডেমনিটি পলিসি
- হাউজ হোল্ডারস কমপ্রিহেনসিভ পলিসি
- হোটেল ওনার্স অল রিস্ক পলিসি
- ব্যাংকার্স ব্ল্যাংকেট বন্ড পলিসি

সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি এবং সেবাদানের সম্ভাব্য সময়সীমা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা
১	নৌ, ওভারসীস মেডিক্রেইম, মটর, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা এবং অন্যান্য ব্যক্তিগত পর্যায়ের বীমা কভার নোট/সার্টিফিকেট/পলিসি	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত প্রিমিয়াম হারে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে তাৎক্ষণিকভাবে ইস্যু করা হয়।
২	অগ্নি, প্রকৌশল, এভিয়েশন এবং অন্যান্য বানিজ্যিক বীমা কভার নোট/সার্টিফিকেট/পলিসি	বিধিমোতাবেক নির্ধারিত প্রিমিয়াম হারে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর তা গৃহীত হলে প্রিমিয়াম প্রাপ্তি সাপেক্ষে সাথে সাথে অথবা অনধিক ৩ (তিন) কার্য দিবসের মধ্যে ইস্যু করা হয়।
৩	নবায়ন নোটিশ		পলিসির মেয়াদ উত্তীর্ণ হবার ন্যূনতম ১৫ দিন পূর্বে প্রদান করা হয়।
৪	সার্ভেয়ার নিয়োগ		দাবী অবহিতকরনের সাথে সাথে বা ২ কার্য দিবসের মধ্যে।
৫	দাবী নিষ্পত্তি	চেক/পেঅর্ডার/ ব্যাংক এডভাইস এর মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র/জরিপ প্রতিবেদন প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে। তবে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে পূর্ণঃবীমাকারীর অনুমোদন সাপেক্ষে দ্রুততম সময়ে।

বীমা সেবা সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য জানতে প্রতিষ্ঠানের শাখা/আঞ্চলিক কার্যালয় অথবা প্রধান কার্যালয়ের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

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

১) মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা

ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়: ১৩, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০,

পিএবিএক্স : +৮৮০২২২৬৬৪৩৫০১-৬ ই-মেইল: ceo@eastlandinsurance.com

২) অতিরিক্ত-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, অবলিখন বিভাগ

ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ১৩, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০

পিএবিএক্স : +৮৮০২২২৬৬৪৩৫০১-৬ ই-মেইল: po@eastlandinsurance.com

৩) অতিরিক্ত-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, দাবী বিভাগ

ইস্টল্যান্ড ইন্স্যুরেন্স পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ১৩, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০

পিএবিএক্স : +৮৮০২২২৬৬৪৩৫০১-৬ ই-মেইল: claims@eastlandinsurance.com

কোম্পানীর শাখাসমূহে যোগাযোগের ঠিকানা পেতে আমাদের website : www.eastlandinsurance.com এ ভিজিট করুন।