

বীমা দাবী ব্যবস্থাপনায় আবশ্যিক পালনীয় বিষয়:

- (১) বীমাকারী বা তার মনোনীত ব্যক্তি বা বীমা দাবী নিষ্পত্তি বিভাগের সাথে ফলপ্রসূ যোগাযোগের জন্য সরাসরি, টেলিফোনে বা মোবাইলের মাধ্যমে, ই-মেইল, ফ্যাক্স, পত্র, ওয়েবসাইটে বীমা দাবী সংক্রান্ত ফর্ম, অন্য কোনো নিরাপদ অ্যাপসের মাধ্যমে (যদি বীমাকারী চালু করতে পারে), প্রযুক্তিতে স্বীকৃত ও সহজলভ্য নিরাপদ অন্য কোনো মাধ্যম, ইত্যাদি পদ্ধতি স্থাপন করতে পারেন, যাতে দুর্ঘটনা ঘটা মাত্রই তাৎক্ষণিকভাবে বীমা গ্রাহক বীমাকারীকে অবহিত করতে পারেন।
- (২) উল্লিখিত পদ্ধতিতে কার্যক্রম গ্রহণের ক্ষেত্রে শর্ত থাকে যে, যেক্ষেত্রে লিখিত প্রমাণের প্রয়োজন, সেক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য যে পদ্ধতিই ব্যবহৃত হয়ে থাকুক না কেন, বীমাকারী বীমা গ্রাহককে একটি পত্র বা পলিসি সংক্রান্ত বীমা দাবী ফর্ম বা টেমপ্লেট পূরণ করে বীমাকারীর নিকট প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
- (৩) বীমাকারীকে এটি নিশ্চিত করতে হবে যে, বীমাকারী কর্তৃক উপরোক্ত যে কোন পদ্ধতিই বীমা গ্রাহকের জন্য নিরাপদ এবং এতে তথ্য সুরক্ষিত থাকবে এবং কোনভাবেই বীমা গ্রাহকের গোপনীয়তা নষ্ট হবে না।
- (৪) কোনো বীমা দাবী গ্রহণযোগ্য হলে এবং কোনো প্রকার মূল্যায়ন ব্যতিরেকে নিষ্পত্তিযোগ্য হলে, সেক্ষেত্রে বীমাকারী স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থার মাধ্যমে দ্রুত বীমা দাবী নিষ্পত্তি করবে।
- (৫) এমন কোন কাগজপত্র চাওয়া যাবে না, যা ইতোপূর্বে বীমা গ্রাহকের নিকট থেকে গ্রহণ করা এবং নিজ দপ্তরে জমা আছে।
- (৬) কোনো বীমাকারী নিম্নোক্ত কারণে দাবী প্রত্যাখ্যান করতে পারবে না:
 - (ক) অপ্রকাশিত তথ্য, যা একজন বীমা গ্রাহকের নিকট থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে জানার আশা করা যায় না;
 - (খ) এমন কোন দলিলপত্র, যা তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন নয় বা তাঁর পক্ষে সংগ্রহ করা সম্ভব নয়;
 - (গ) তুচ্ছ ঘটনা বা অসৎ উদ্দেশ্যে নয়, এমন কোনো ভুলের কারণে;
 - (ঘ) ক্ষতির উপর প্রভাব পড়েনি, এ ধরনের শর্তের লঙ্ঘন;
 - (ঙ) কারণ ব্যতীরেকে নির্ধারিত সময়ের পর বীমা দাবী উত্থাপন করা;
- (৭) প্রতারণামূলক বীমা দাবীর বৃদ্ধি রোধের জন্য বীমাকারী নিম্নলিখিত পদক্ষেপসমূহ গ্রহণ করবে-
 - (ক) জালিয়াতি সনাক্তকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠা করা;
 - (খ) বীমা দাবী উত্থাপনের ক্ষেত্রে মিথ্যা বা অসত্য তথ্য বা প্রতারণামূলক কার্যক্রমকে নিরুৎসাহিত করা;
 - (গ) বীমা দাবীর ফর্ম বা টেমপ্লেটসমূহে মিথ্যা বা অসত্য বা প্রতারণামূলক কার্যক্রমের পরিণতি সম্পর্কিত একটি বার্তা/মন্তব্য সংযুক্ত করা;

- (ঘ) মিথ্যা এবং সম্ভাব্য জালিয়াতি শনাক্ত ও প্রতিহত করে বীমা দাবীর নথি যাচাই ও নিষ্পত্তির পদ্ধতি সম্পর্কে কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।

কলসেন্টারসহ সাহায্যকারী ডেস্ক

- গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চিতের লক্ষ্যে প্রত্যেক বীমাকারীকে বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন রেগুলেটরি কমিশন (বিটিআরসি) হতে হটলাইন নম্বর সংগ্রহপূর্বক স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানে কল সেন্টার স্থাপন করতে হবে। এছাড়াও, সকল প্রধান কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে একটি সাহায্যকারী ডেস্ক থাকবে, উক্ত ডেস্কের দৃশ্যমান স্থানে একটি অভিযোগ বক্স স্থাপন করতে হবে।
- সাহায্যকারী ডেস্ক বীমা গ্রাহকের যে কোনো প্রশ্ন এবং অভিযোগ গ্রহণ করে তা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগে দ্রুততার সাথে প্রেরণ করবে।
- কল সেন্টারে প্রাপ্ত অভিযোগ ও তথ্যসমূহের বিষয়ে সর্বোচ্চ গুরুত্ব সহকারে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- বীমাকারী কল সেন্টারের মাধ্যমে বীমা প্রস্তাবনা চূড়ান্তকরণের পূর্বে বীমা গ্রহীতার প্রদত্ত জন্ম তারিখ, মেডিকেল রিপোর্টে প্রদত্ত তথ্যাদি, প্রিমিয়াম হার, কিস্তি সংখ্যা ও অন্যান্য অপরিহার্য তথ্যাদি সম্পর্কে নিশ্চিত হবে।

পরিচালনা পর্ষদ ও এর কমিটি

- 'বীমাকারীর কর্পোরেট গভর্ন্যান্স গাইডলাইন, ২০২৩' অনুযায়ী বীমা দাবী সংক্রান্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ও গ্রাহকের স্বার্থ সুরক্ষার জন্য উপযুক্ত প্রক্রিয়া ও কার্যকর ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে পরিচালনা পর্ষদের একটি গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটি থাকবে। উক্ত কমিটি সকল দাবী নিষ্পত্তির কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও তদারকি করে পরিচালনা পর্ষদকে এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রদান করবে।
- আইন অনুযায়ী যথাসময়ে বীমা দাবী পরিশোধের বিষয়ে পরিচালনা পর্ষদের সভায় আলোচনা ও লিপিবদ্ধ করতে হবে। যেসকল বীমা দাবী অগ্রাহ্য করা হয়েছে, তাও আলাদাভাবে পরিচালনা পর্ষদের সভায় উপস্থাপন, আলোচনা ও লিপিবদ্ধ করতে হবে।

প্রকাশকাল : নভেম্বর ২০২৪



বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০
ফোন নম্বর : +০২ ৪১০৫১৩৮১-৮৪ (PABX); ফ্যাক্স : +০২ ৪১০৫১৩৯০
ই-মেইল : idra.bd@gmail.com; ওয়েবসাইট: www.idra.org.bd
হটলাইন নম্বর: ১৬১৩০

বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন



বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০
ফোন নম্বর : +০২ ৪১০৫১৩৮১-৮৪ (PABX); ফ্যাক্স : +০২ ৪১০৫১৩৯০
ই-মেইল : idra.bd@gmail.com; ওয়েবসাইট: www.idra.org.bd
হটলাইন নম্বর: ১৬১৩০

বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন

প্রয়োজ্যতা:

এ গাইডলাইনটি বীমাকারী, পুনঃবীমাকারী, জরিপকারী বা বীমা এজেন্ট বা বীমা মধ্যস্থতাকারী বা বীমা পরিষেবা প্রদানকারী, বীমা গ্রাহক এবং কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য হবে।

বীমাকারীর করণীয়:

- (১) বীমাকারী বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত করে একটি ম্যানুয়াল তৈরি করবে এবং তা বীমাকারীর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে।
- (২) বীমাকারী বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা ম্যানুয়ালে আইন ও বিধি-বিধান এবং কর্তৃপক্ষের নির্দেশনার আলোকে বীমা দাবী পরিশোধের আনুষঙ্গিক বিষয়াদিসহ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ আবশ্যিকভাবে অন্তর্ভুক্ত করবে:
 - (ক) বীমা দাবী উত্থাপন থেকে নিষ্পত্তি পর্যন্ত প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও প্রতিটি ধাপের সময়সীমা;
 - (খ) প্রতিটি ধাপের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং কর্ম পদ্ধতির সুস্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;
 - (গ) বীমা শ্রেণী ও উপ-শ্রেণী অনুযায়ী বীমা পলিসি/পরিকল্পের ভিত্তিতে দ্রুততম সময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার অনুসরণীয় পদক্ষেপ;
 - (ঘ) বীমা দাবী নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষমতা (Financial delegation) অর্পণ সংক্রান্ত কার্যক্রমের স্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;
 - (ঙ) বীমা দাবী পরিশোধের বিষয়ে প্রচলিত ও অনলাইনে প্রেরণ পদ্ধতির স্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;
 - (চ) সহজবোধ্য ও স্পষ্টভাবে প্রতিটি দাবী নিষ্পত্তির ফরম বা ফরমসমূহ বা টেমপেটসমূহ;
 - (ছ) বীমা দাবী নিষ্পত্তির যেসব ক্ষেত্রে জরিপকারী নিয়োগ করা প্রয়োজন, সেসব ক্ষেত্রে দ্রুত জরিপকারী নিয়োগ ও তদন্ত পদ্ধতি;
 - (জ) কোন পর্যায়ে আপীল বা পুনঃবিবেচনার সুযোগ থাকলে, সে বিষয়ে বীমাগ্রহীতাকে অবহিতকরণের পদ্ধতি;
 - (ঝ) পুনঃবীমা (re-insurance) বা প্রত্যর্পণ বীমার (retrocession) অর্থ যতদ্রুত সম্ভব সংগ্রহ করতঃ বীমা দাবী পরিশোধের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণের কার্যক্রম।
- (৩) বীমাকারীর রেজিস্টার (পলিসি ও দাবী) সংরক্ষণ প্রবিধানমালা, ২০১৭ অনুযায়ী বীমাকারী পলিসি ও দাবী বিষয়ক রেজিস্টার সংরক্ষণ করবে।

- (৪) বীমাকারী কর্তৃক বীমা চুক্তিতে উল্লেখিত কাগজাদি ব্যতীত অন্য কোনো দলিলাদি বীমা গ্রাহকের নিকট চাওয়া যাবে না। কোনো কারণে অতিরিক্ত কাগজপত্র প্রয়োজন হলে তার যৌক্তিক কারণ থাকতে হবে।
- (৫) বীমাগ্রাহকের নিকট বার বার দলিলাদি চাওয়া যাবে না। আবেদনের শুরুতে যেসকল দলিল প্রদান করা হয়নি, সেসকল দলিলাদি একত্রে দ্রুত প্রদানের জন্য বীমা গ্রাহককে যথাশীঘ্র সম্ভব লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে।
- (৬) যেসব ক্ষেত্রে জরিপকারী নিয়োগের বা তদন্তের প্রয়োজন নেই, সেসবক্ষেত্রে অনতিবিলম্বে স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে বীমা দাবী পরিশোধ পদ্ধতি ম্যানুয়ালে উল্লেখ করতে হবে এবং সে অনুযায়ী কার্যক্রম নিশ্চিত করতে হবে।
- (৭) বীমা দাবী পরিশোধের সময় কোনো ছাড় (discount), কমিশন, সার্ভিস চার্জ, ফি প্রভৃতি যে নামেই অভিহিত করা হোক না কেন, তা নেওয়া যাবে না।
- (৮) বীমা গ্রাহক কর্তৃক সর্বশেষ দলিলাদি দাখিলের পর আইন অনুযায়ী ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে বীমা দাবী পরিশোধ করতে হবে।
- (৯) বীমা দাবী পরিশোধ করা হলে তাৎক্ষণিকভাবে বীমা গ্রাহকের মোবাইলে প্রাপ্য অর্থের পরিমাণসহ মেসেজ প্রদানের বিষয়টি বীমাকারী কর্তৃক নিশ্চিত করতে হবে।
- (১০) বীমাকারীকে বীমা দাবী নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সবসময় আর্থিক সঙ্গতি বা আর্থিক তারল্য (liquid asset) বজায় রাখতে হবে।
- (১১) বীমা দাবী নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সাহায্যকারী ডেক ও অভিযোগ বন্ধ স্থাপন করতে হবে। গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটিতে বীমাকারী বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক দক্ষ কর্মী নিয়োগ করতে হবে এবং অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম জোরদার করতে হবে।
- (১২) বীমাকারী এবং পরিচালনা পর্ষদকে বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে যথাসম্ভব কম ধাপ ব্যবহার করে বীমা দাবী পরিশোধ নিশ্চিত করতে হবে।
- (১৩) বীমা দাবী নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া কোন পর্যায়ে আছে, বীমা গ্রাহক যাতে তা সরাসরি অনলাইনে দেখতে পারে, বীমাকারী কর্তৃক সে সংক্রান্ত ট্যাকিং সিস্টেম চালুর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- (১৪) বীমাকারী কর্তৃক বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের জন্য সুনির্দিষ্টভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগ নির্ধারণ করতে হবে। বীমা দাবী পরিশোধে কোনরূপ বিচ্যুতি বা ব্যর্থতার দায়ে বীমাকারীর এবং সংশ্লিষ্ট সকলের বিরুদ্ধে কর্তৃপক্ষ আইনানুগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।
- (১৫) ছোট ছোট করণিক ভুলের কারণে (চুক্তির মৌলিক শর্তাদিতে কোনোরূপ বাস্তব পরিবর্তন না হলে) বীমা দাবী ব্যবস্থাপনায় নতুন কোন ধাপ অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না বা কোনরূপ পরিবর্তন আনা যাবে না।
- (১৬) কোন বীমা দাবীর প্রাপ্যতা না থাকলে দ্রুত তা কারণ উল্লেখপূর্বক স্পষ্ট ভাষায় লিখিত আকারে আবশ্যিকভাবে বীমা গ্রহীতাকে জানাতে হবে।

- (১৭) কর্তৃপক্ষ পরবর্তীতে গ্র্যাপসের মাধ্যমে বীমা দাবী নিষ্পত্তির পদ্ধতি চালু করলে সেখানে আবশ্যিকভাবে সকল বীমা দাবী আপলোডের ব্যবস্থা করতে হবে।

বীমা গ্রাহকের করণীয়:

- (১) বীমা গ্রাহক কর্তৃক ক্ষতি/দুর্ঘটনা ঘটানোর সাথে সাথেই বীমা চুক্তিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে দ্রুত বীমাকারীকে অবহিত করার পাশাপাশি বীমা দাবী সংশ্লিষ্ট কাগজাদি বীমাকারীর নিকট দাখিল করবেন। বীমাকারী বা জরিপকারীকে বীমা গ্রাহক কর্তৃক দাখিলকৃত দলিলাদির স্বপক্ষে প্রাপ্তি স্বীকার পত্র নিবেন এবং তা প্রমাণক হিসেবে সংরক্ষণ করবেন।
- (২) বীমা গ্রাহক বীমার ক্ষেত্রে ক্ষতি এবং দাবীর পরিমাণ নির্ধারণের লক্ষ্যে যথাযথভাবে প্রমাণক সংরক্ষণ করতে সচেষ্ট থাকবেন।
- (৩) বীমা গ্রাহক প্রকৃত ঘটনার সঠিক বর্ণনা ও সংশ্লিষ্ট সকল তথ্য, বিশেষতঃ বীমা দাবী সংশ্লিষ্ট সকল দলিলাদি, বীমাকারী বা ক্ষেত্রমতে জরিপকারীকে প্রদানের মাধ্যমে বীমা দাবী তদন্ত ও নিষ্পত্তিতে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা করবেন। এক্ষেত্রে মিথ্যা ও প্রতারণার আশ্রয় গ্রহণ বা ভুয়া দলিলাদি প্রদান থেকে বিরত থাকবেন।
- (৪) বীমা দাবী উত্থাপিত হলে বীমা দাবী নিষ্পত্তির পূর্বে বীমা গ্রাহক বীমাকারী বা ক্ষেত্রমতে জরিপকারীকে প্রয়োজনীয় পরিদর্শন পরিচালনা ও ক্ষয়ক্ষতি মূল্যায়নের সুযোগ ও সহযোগিতা প্রদান করবেন।
- (৫) দাবী নিষ্পত্তির পর ক্ষতিপূরণ অপরিাপ্ত বা যথাযথ মনে না করলে বীমা গ্রাহক প্রয়োজনে আইন অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ বা ক্ষেত্রমতে আদালতের শরণাপন্ন হতে পারবেন।

পুনঃবীমাকারীর দায়িত্ব:

- পুনঃবীমা চুক্তি সম্পাদনের পূর্বেই বীমাকারী কর্তৃক প্রদত্ত সকল ডকুমেন্টস বা দলিলাদি পুনঃবীমাকারী যাচাই-বাছাই করবে।
- বীমাকারী কর্তৃক পুনঃবীমা দাবী করার সাথে সাথেই যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ের মধ্যে পুনঃবীমাকারী উক্ত দলিলাদি যাচাই-বাছাই করে প্রাপ্য পুনঃবীমার অর্থ প্রদান নিশ্চিত করবে, তবে সর্বোচ্চ ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে করতে হবে।

জরিপকারীর দায়িত্ব:

জরিপকারী আইন ও বিধি-বিধান দ্বারা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা দ্রুততার সাথে নিরপেক্ষভাবে যথাযথ ক্ষতির পরিমাণ নির্ধারণ করে জরিপ প্রতিবেদন দাখিল করতে সচেষ্ট থাকবে।