

बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०७६



फागुन, २०७६
कुपण्डोल, ललितपुर

बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०७६

प्रस्तावना: बीमा दाबी भुक्तानी प्रक्रियालाई छिटो, छरितो, पारदर्शी तथा व्यवस्थित बनाई बीमितको हित रक्षा गर्न वान्छनीय भएकोले बीमा ऐन, २०४९ को दफा ८ को खण्ड (घ२) बमोजिमको अधिकार प्रयोग गरी बीमा समितिले “बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०७६” लागु गरेको छ ।

परिच्छेद – १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस मार्गदर्शनको नाम “बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०७६” हुनेछ ।

(२) यो मार्गदर्शन तुरुन्त लागु हुनेछ ।

२. **परिभाषा:** (१) बिषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस मार्गदर्शनमा,

(क) “असाध्य रोग” भन्नाले बीमितको शारीरिक वा मानसिक क्षमतामा हास आई जीवन निर्वाह सम्बन्धी कुनै पनि गतिविधि गर्न नसक्ने प्रकारको रोग सम्झनु पर्छ ।

(ख) “ऐन” भन्नाले बीमा ऐन, २०४९ सम्झनु पर्छ ।

(ग) “दाबी फछ्यौट पुर्जा” भन्नाले बीमकबाट दाबी फछ्यौट गर्ने शिलशिलामा दाबीको भुक्तानीका लागि बीमितले बीमा वापत पाउने रकम उल्लेख गरिएको पुर्जा वा भौचर सम्झनु पर्छ ।

(घ) “दाबी फाराम” भन्नाले दाबीकर्ताद्वारा दाबी विवरण भरी पेश गरेको फाराम सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “दाबी” भन्नाले बीमितले बीमालेख बमोजिम दाबी गर्ने रकम वा अधिकारलाई सम्झनु पर्छ ।

(च) “नियमावली” भन्नाले बीमा नियमावली, २०४९ सम्झनु पर्छ ।

(छ) “प्रस्ताव फाराम” भन्नाले बीमा गर्न चाहने व्यक्ति वा संस्थाले बीमक समक्ष बुझाएको बीमा हुने जीवन वा सम्पत्ति वा दायित्वको विवरण भरिएको फाराम सम्झनुपर्छ ।

(ज) “बीमक” भन्नाले बीमा ऐन, २०४९ को दफा १० बमोजिम दर्ता भएको जीवन तथा निर्जीवन बीमा व्यवसाय गर्ने सङ्गठित संस्था सम्झनु पर्छ र सो शब्दले पुर्नबीमकलाई समेत जनाउँछ ।

(झ) “बीमा अवधि” भन्नाले बीमालेखमा बीमा बहाल रहने भनी उल्लेख भएको अवधि सम्झनुपर्छ र सो शब्दले बीमालेखको नवीकरण सम्पुष्टिमा बीमा बहाल रहने भनी उल्लेख भएको अवधिलाई समेत जनाउनेछ ।

(ञ) “बीमा सभ्येर” भन्नाले बीमा गरिएको सम्पत्ति वा दायित्वको क्षतिको आर्थिक मूल्यांकन गर्न समितिबाट ऐनको दफा ३० बमोजिम इजाजत पत्र प्राप्त व्यक्ति वा सङ्गठित संस्था सम्झनु पर्छ र सो शब्दले क्षति समायोजक र क्षति मूल्यांकनकर्तालाई समेत जनाउँछ ।

(ट) “बीमालेख” भन्नाले बीमाको करारनामा सम्बन्धी अधिकार तथा दायित्व उल्लेख भएको लिखत सम्झनु पर्छ ।

(ठ) “बीमाशुल्क” भन्नाले बीमकले बीमा व्यवसाय गरे बापत बीमितसङ्ग लिने शुल्क सम्झनु पर्छ ।

- (ड) “बीमित” भन्नाले जीवन तथा निर्जीवन बीमा गराउने व्यक्ति वा संस्था सम्झनुपर्छ ।
 (ढ) “मार्गदर्शन” भन्नाले बीमकको बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०७६ सम्झनु पर्छ ।
 (ण) “विभाग” भन्नाले बीमकको दाबी विभाग सम्झनु पर्छ ।
 (त) “समिति” भन्नाले बीमा ऐन, २०४९ को दफा ३ बमोजिम गठन भएको बीमा समिति सम्झनु पर्छ ।
 (थ) “सम्पुष्टि” भन्नाले बीमालेखमा उल्लिखित शर्त तथा सुविधामा आवश्यकता अनुसार थपघट गर्नका लागि बीमालेखको एक अङ्गको रूपमा रहने बीमालेखसङ्ग संलग्न थप लिखत सम्झनु पर्छ ।
 (द) “सह बीमा” भन्नाले दुई वा दुई भन्दा बढी बीमकले एउटै विषय वस्तुको जोखिम रक्षावरण गर्ने गरी गरिएको बीमा सम्बन्धी करार सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद – २

बीमा दाबी प्रक्रिया

३. दाबी विभाग गठन गर्नु पर्ने: (१) बीमकले सङ्गठन संरचना अन्तर्गत दाबी विभाग गठन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गठन हुने विभागमा विभागीय प्रमुख सहित आवश्यक संख्यामा कर्मचारी नियुक्त गर्नु पर्नेछ ।

४. दाबीको जानकारी दिनु पर्ने: (१) बीमालेख बमोजिम बीमा दाबी गर्नुपर्ने भएमा बीमितले यथासम्भव छिटो बीमकलाई लिखित रूपमा जानकारी गराउनु पर्नेछ र यसरी जानकारी गराएको मितिलाई दाबी मिति मानिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम लिखित सूचना पेश गर्न नसक्ने अवस्था भएमा बीमितद्वारा मौखिक, टेलिफोन, इमेल वा अन्य कुनै माध्यमबाट समेत सूचना दिन सकिनेछ र त्यस्तो सूचना दिएको मितिलाई समेत बीमा दाबी मिति मानिनेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम बीमकलाई सूचना दिनुपर्ने अवस्था उत्पन्न भएमा त्यसरी सूचना दिएपश्चात यथासम्भव छिटो बीमकलाई लिखित रूपमा समेत सूचना दिनु पर्नेछ ।

(४) यस दफामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि कुनै बीमालेखमा दाबी गर्ने हदम्याद उल्लेख भएको भए सोही बमोजिम हुनेछ ।

तर, जीवन बीमा अन्तर्गत बीमालेखको दाबी भुक्तानी परिपक्व भएको बीमा लेखको हकमा यो दफा लागु हुनेछैन ।

(५) यस दफा बमोजिम दाबी सम्बन्धी जानकारी प्राप्त भएमा बीमकले आवश्यक विवरण माग गरी सोको लिखित अभिलेख राखी प्रक्रिया अघि बढाउनु पर्नेछ ।

(६) बीमितले उपदफा (१) वा (२) बमोजिमको निवेदन दर्ता गरेमा वा बीमकलाई सूचना गरेमा बीमकले क्रमानुसार दाबी दर्ता किताबमा अभिलेख गरी दाबीकर्तालाई सोको व्यहोरा खुलाउनु पर्नेछ ।

(७) उपदफा (६) बमोजिमको दर्ता किताबमा कम्तीमा देहायका बिषयहरू समावेश हुनु पर्नेछः

- (क) दाबी परेको मिति
- (ख) दाबीकर्ताको नाम, ठेगाना तथा सम्पर्क
- (ग) दाबीकर्ताको बीमितसङ्गको सम्बन्ध
- (घ) दाबी सम्बन्धी सूचना गरेको माध्यम
- (ङ) दाबी परे पछि निवेदन दर्ता गरेको भए सोको मिति
- (च) दाबी परेको बीमाको विषय
- (छ) मृत्यु वा क्षति भएको स्थान

(८) दाबी सम्बन्धी कुनैपनि कानूनी विषयमा राय लिनु पर्ने देखिएमा बीमकले सम्बन्धित विज्ञसँग राय लिन सक्नेछ ।

परिच्छेद - ३

जीवन बीमा दाबी भुक्तानी

५. परिपक्व भएको बीमालेखको दाबी भुक्तानी: (१) बीमकले बीमालेख परिपक्व भएको मितिले पन्ध्र (१५) दिनभित्र सककल बीमालेख तथा परिचय खुल्ने कागजातहरू लिई भुक्तानी लिन आउन सूचना जारी गर्नु पर्नेछ ।

(२) बीमितले उपदफा (१) बमोजिम कागजातहरू पेश गरेमा बीमकले आवश्यक जाँचबुझ गरी निवेदन दर्ता भएको सात (७) दिनभित्र दाबी भुक्तानी दिनुपर्ने छ ।

६. मृत्यु दाबी भुक्तानी: (१) बीमालेखको अवधि समाप्त हुनु अगावै बीमितको मृत्यु भएमा निजले इच्छाएको व्यक्ति भए निजले र कसैलाई पनि इच्छाएको नभए ऐनको दफा ३८ को उपदफा (१) मा उल्लिखित व्यक्तिहरूमध्ये सबैभन्दा नजिकको हकवालाले त्यस्तो बीमा रकम लिनको लागि देहायका विवरणहरू खुलाई दाबी भुक्तानीको लागि निवेदन दिनु पर्नेछः-

(क) दाबी सम्बन्धी विवरण,

(ख) बीमितको मृत्यु प्रमाणपत्र,

(ग) दुर्घटनाबाट बीमितको मृत्यु भएको भए बीमितको मृत्युको कारणका सम्बन्धमा सरकारी चिकित्सकद्वारा गरिएको शव परीक्षणको प्रतिवेदन र सो नभए प्रहरी प्रतिवेदन,

(घ) बीमितसँगको नाता प्रमाणपत्र,

(२) उपदफा (१) बमोजिमको निवेदन प्राप्त भएपछि बीमकले आवश्यक छानवीन गरी र आवश्यक भए अन्य कुराहरू समेत बुझी त्यस्ता कागजातहरू प्राप्त भएको मितिले पन्ध्र (१५) दिनभित्र दायित्व निर्धारण गरी दाबी भुक्तानी लिन आउनको लागि निवेदकको नाममा दाबी फछ्यौट पूजा (डिस्चार्ज भौचर) जारी गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम जारी गरेको दाबी फछ्यौट पूजांमा निवेदकले सहीछाप गरी प्राप्त भएको मितिले (१५) दिनभित्र बीमकले बीमाको दाबी भुक्तानी गर्नुपर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम बीमकले विवरणहरू छानवीन गरी दायित्व निर्धारण गर्दा बीमा भुक्तानी गर्नु नपर्ने भएमा सोको कारण खोली त्यसको लिखित जानकारी निवेदकलाई दिनु पर्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम निवेदकलाई जानकारी दिदा सो निर्णय उपर चित्त नबुझेमा पैतिस (३५) दिनभित्र बीमा समितिमा निवेदन दिन सकिने व्यहोरा समेत खुलाउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ४

निर्जीवन बीमा दाबी भुक्तानी

७. निर्जीवन बीमा दाबीको जाँचबुझ: (१) निर्जीवन बीमाको दाबी भुक्तानीको लागि दफा ४ बमोजिमको निवेदन प्राप्त भएमा बीमकले आवश्यक जाँचबुझ प्रारम्भ गर्नुपर्नेछ ।

(२) बीमा दाबीका सम्बन्धमा सर्भेयर नियुक्त गर्नु पर्ने भएमा तत्काल बीमितको नाम ठेगाना र दाबीको विवरण सहित लिखित रूपमा सर्भेयर नियुक्त गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम बीमकले सर्भेयर नियुक्त गरेपछि सर्भेयरको नाम, ठेगाना, सम्पर्क समेत बीमितलाई पत्र मार्फत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम सर्भेयर नियुक्त गर्दा समितिबाट सर्भेयर इजाजतपत्र प्राप्त गरी इजाजतपत्र बहाल रहेको व्यक्ति वा संस्थालाई मात्र नियुक्त गर्नु पर्नेछ ।

(५) बीमकबाट नियुक्त सर्भेयरले गरेको काम प्रति चित्त नबुझी अर्को सर्भेयर खटाउनु पर्ने लागेमा सोको स्पष्ट कारण खोली समिति समक्ष स्वीकृतिको लागि अनुरोध गर्नु पर्नेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिमको कारण चित्त बुझ्दो नलागेमा समितिले अर्को सर्भेयर नियुक्तिका लागि स्वीकृति दिन सक्नेछ ।

(७) विदेशी पुनर्बीमकबाट अनुरोध भएमा वा सम्बन्धित विषयको अनुभवी सर्भेयरको आवश्यकता परी नेपाली र विदेशी सर्भेयर मिली संयुक्त रूपमा सर्भे गर्नुपर्ने भएमा सो सम्बन्धमा समितिको स्वीकृति लिनु पर्नेछ ।

(८) समितिबाट सर्भेयरको इजाजतपत्र बाहाल रहेको कुनै पनि व्यक्ति वा संस्थाले कुनै एक बीमकमा बढीमा पाँच वटा सम्म सर्भे प्रतिवेदन बुझाउन बाँकी रहेको अवस्थामा पुनः सर्भेयर नियुक्ति गर्न पाइने छैन ।

(९) उपदफा (२) बमोजिम खटिएको सर्भेयरले आवश्यक जाँचबुझ गरी पन्ध्र (१५) दिन भित्र बीमालेखको शर्त तथा सुविधाको अधीनमा रही बीमितले पाउन सक्ने रकम उल्लेख गरी बीमकको दायित्व निर्धारण गरी त्यसको विस्तृत विवरण सहितको प्रतिवेदन बीमक समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र सोको जानकारी बीमितलाई समेत दिनु पर्नेछ ।

(१०) उपदफा (७) बमोजिम सभैयरले सभै प्रतिवेदन बीमक समक्ष पेश गरेको साधारणतया एक्काइस (२१) दिनभित्र बीमकले दायित्व ठहर गरी बीमितलाई निर्जीवन बीमाको दाबी भुक्तानी गर्नुपर्नेछ ।

(११) उपदफा (१०) बमोजिमको अवधि भित्र बीमकले दाबी भुक्तानी गर्न नसकेमा वा गर्नु नपर्ने भएमा सोको कारण सहितको लिखित जानकारी र सो विरुद्ध समितिमा उजुरी गर्न सकिने व्यवस्थाको बारेमा समेत बीमितलाई लिखित जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

८. **क्षति सम्बन्धी विशेष व्यवस्था:** (१) बीमकले आफ्नो बीमा दाबी कार्यविधिमा स्पष्ट क्षति सम्बन्धी व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(२) बीमकले आफ्नो बीमा दाबी कार्यविधिमा स-साना दाबी रकम भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

९. **दाबी सम्बन्धी कागजात:** (१) बीमकको दाबी सम्बन्धी प्रक्रिया र सो सम्बन्धी आवश्यक कागजातको सूची बीमकले आफ्नो प्रत्येक कार्यालयको सूचना पाटीमा टाँस गर्नुका साथै वेभसाइटमा समेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

(२) बीमकले बीमितसँग दाबी भुक्तानी सम्बन्धी कागजात पटक पटक नमागी सम्भव भएसम्म एकैपल्ट माग गर्नु पर्नेछ ।

(३) दाबी सम्बन्धी कागजात माग गर्दा लिखित रूपमा मागनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम माग गरेको कागजात प्राप्त नभएको आधारमा मात्र बीमकले दाबी सम्बन्धी प्रक्रिया रोक्न पाउने छैन र कुनै कागजातको अभावमा दाबी सम्बन्धी निर्णय गर्न नसकिने भएमा सोको लिखित जानकारी निवेदक वा बीमितलाई दिनु पर्नेछ ।

१०. **आंशिक भुक्तानी दिन सकिने:** देहायका अवस्थामा क्षतिको अन्तिम मूल्याङ्कन नहुदै आंशिक रूपमा भुक्तानी प्रदान गर्न सकिने छ:-

(क) बीमालेखमा समाविष्ट जोखिमबाट हानी नोक्सानी भई दायित्व स्थापित भएकोमा,

(ख) न्यूनतम दायित्व बीमालेखबाट आउँछ भन्ने यकिन भएमा,

तर, आंशिक दाबी भुक्तानी गर्दा बीमालेखमा उल्लेख भएकोमा सोही बमोजिम र सो बाहेक अन्यको हकमा अनुमानित दायित्वको बढीमा एक तिहाई भन्दा बढी रकम प्रदान गर्न पाइने छैन

११. **सहबीमा:** (१) सहबीमा गरिएको भएमा सहबीमकहरूका तर्फबाट अगुवा बीमक मार्फत दाबीको प्रक्रिया शुरू गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम दाबी प्रक्रिया शुरू भएको जानकारी अगुवा बीमकले सहबीमकलाई दिनुपर्नेछ ।

(३) अगुवा बीमकबाट गरिएको दाबी फछ्यौँट सम्बन्धमा गरिने कार्यमा सहभागी सबै बीमकले आवश्यक सहयोग गर्नु पर्नेछ र यसरी भएको दाबी फछ्यौँट कार्य सहभागी सबै बीमकलाईलाई मान्य हुनेछ ।

परिच्छेद – ५
विविध

- १२. दाबी भुक्तानी गर्ने अधिकार:** (१) दाबी भुक्तानी गर्ने अधिकार बीमकको सञ्चालक समितिले तोकिदिए बमोजिम हुनेछ ।
- (२) बीमकले गर्ने दाबी भुक्तानी सम्बन्धी काम कारवाहीलाई प्रभावकारी रूपमा संचालन गर्न सञ्चालक समितिबाट दाबी भुक्तानी उप-समिति गठन गर्नुपर्नेछ ।
- १३. दाबी फछ्यौट पुर्जा जारी गर्नुपर्ने:** (१) बीमा दाबी भुक्तानी गरिने रकम उल्लेख गरी बीमा दाबी प्राप्त गर्ने व्यक्तिको नाममा डिस्चार्ज भौचर जारी गर्नु पर्नेछ ।
- (२) बीमकले दाबी रकम भुक्तानी गर्नु अघि बीमित वा निजको कानूनी प्रतिनिधिबाट आवश्यकतानुसार पूर्ण तथा अन्तिम दायित्व चुक्ता भएको भर्पाई (डिस्चार्ज भौचर) लिनुपर्नेछ ।
- (३) दाबी बापत अग्रिम भुक्तानी गर्दा समेत सोही व्यहोरा खुलाई दाबी फछ्यौट पुर्जा जारी गर्नु पर्नेछ ।
- १४. अख्तियारनामा लिनु पर्ने:** नोक्सानीको पूरै वा कुनै भाग तेस्रो पक्षबाट भराउनु पर्ने भएमा दाबी भुक्तानी वा फछ्यौट गर्नु अघि बीमितबाट अन्य पक्षबाट असुल उपर गरी लिन पाउने अधिकार पत्र वा कानूनी कारवाहीमा जानु पर्ने भएमा कानूनी अख्तियारनामा लिनु पर्नेछ ।
- १५. बैंक मार्फत भुक्तानी गर्नु पर्ने:** दाबी भुक्तानी गर्दा देहाय बमोजिम गर्नु पर्नेछ:-
- (क) बीमित वा हकवालाको बैंक खातामा बैंकमार्फत नै भुक्तानी गर्ने, वा
- (ख) बीमित वा हकवालाको नाममा एकाउण्ट पेयी चेक मार्फत भुक्तानी गर्ने ।
- १६. दाबी कार्यविधि बनाई लागु गर्नुपर्ने:** बीमकले यस मार्गदर्शनको अधीनमा रही दाबी फछ्यौट कार्यविधि बनाई लागु गर्नुपर्नेछ ।
- १७. कानून बमोजिम हुने:** यस मार्गदर्शनमा नसमेटिएका कुराका हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ ।
- १८. प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने:** बीमकले दाबी सम्बन्धी विवरण प्रत्येक महिना समाप्त भएको पन्ध्र दिन भित्र अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा समिति समक्ष प्रतिवेदन बुझाउनु पर्नेछ ।
- १९. व्याख्या:** यस मार्गदर्शनको प्रयोगमा कुनै दिविधा उत्पन्न भएमा आवश्यक व्याख्या गर्ने अधिकार समितिलाई हुनेछ ।

अनुसूची-१

निर्जीवन बीमाको दाबी भुक्तानीको मासिक विवरण

(दफा २० सँग सम्बन्धित)

बीमाको किसिम र प्रकार		मासिक विवरण						कूल (क्युमुलेटिभ) विवरण						कैफियत
बीमाको किसिम	बीमाको प्रकार	अघिल्लो महिनामा दाबी परेको संख्या (१)	अघिल्लो महिनामा दाबी भुक्तानी गरेको संख्या (२)	फरक संख्या (३) = (१) - (२)	अघिल्लो महिनामा दाबी परेको रकम (४)	अघिल्लो महिनामा दाबी भुक्तानी गरेको रकम (५)	फरक रकम (६)	अघिल्लो महिना सम्ममा कूल (क्युमुलेटिभ) दाबी संख्या (७)	अघिल्लो महिना सम्मको कूल (क्युमुलेटिभ) दाबी भुक्तानी संख्या (८)	फरक संख्या (९) = (७) - (८)	अघिल्लो महिना सम्ममा कूल (क्युमुलेटिभ) दाबी रकम (१०)	अघिल्लो महिना सम्मको कूल (क्युमुलेटिभ) दाबी भुक्तानी रकम (११)	फरक रकम (१२) = (१०) - (११)	
जीवन बीमा														
आजीवन जीवन बीमा	सामान्य आजीवन बीमा													
	अन्य आजीवन जीवन बीमा													
सावधिक जीवन बीमा	सामान्य सावधिक जीवन बीमा													
	अग्रिम भुक्तानी सावधिक जीवन बीमा													
	वालवच्चा सम्बन्धी सावधिक जीवन बीमा													

	माछा बीमा													
	अन्य कृषि बीमा													
स्वास्थ्य बीमा	स्वास्थ्य बीमा													
दुर्घटना बीमा	व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा													
	सामूहिक दुर्घटना बीमा													
निष्ठा जमानी तथा मौद्रिक क्षति बीमा	बैंकरको क्षतिपूर्ति बीमा													
	नगद बीमा													
लघुबीमा	लघुबीमा													
अन्य बीमा	अन्य बीमा													

समाप्त