

बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०८१

प्रस्तावना: बीमा दाबी भुक्तानी प्रक्रियालाई छिटो, छरितो, पारदर्शी तथा व्यवस्थित बनाई बीमितको हित रक्षा गर्न वाञ्छनीय भएकोले

बीमा ऐन, २०७९ को दफा ५ को खण्ड (घ) तथा दफा १६६ बमोजिमको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल बीमा प्राधिकरणले बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०८१ लागु गरेको छ।

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस मार्गदर्शनको नाम “बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०८१” रहेको छ।

(२) यो मार्गदर्शन तुरुन्त लागु हुनेछ।

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

(क) “ऐन” भन्नाले बीमा ऐन, २०७९ सम्झनु पर्छ ।

(ख) “दाबी” भन्नाले दाबीकर्ताले बीमालेख बमोजिम दाबी गर्ने रकम वा अधिकारलाई सम्झनु पर्छ।

(ग) “दाबीकर्ता” भन्नाले बीमित तथा बीमा करार बमोजिम दाबी गर्न अधिकार प्राप्त व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ ।

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

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

(च) “परिपक्व भएको बीमालेख” भन्नाले बीमालेखमा बीमा बहाल रहने भनी उल्लेख भएको अवधि समाप्त भएको बीमालेख सम्झनुपर्छ ।

(छ) “मार्गदर्शन” भन्नाले बीमकको बीमा दाबी भुक्तानी मार्गदर्शन, २०८१ सम्झनु पर्छ ।

(ज) “विभाग” भन्नाले बीमकको दाबी विभाग सम्झनु पर्छ ।

(झ) “सहबीमा” 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 आफ्नो 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 दाबीकर्ताले यथासम्भव छिटो बीमकलाई लिखित रूपमा जानकारी गराउनु पर्नेछ र यसरी जानकारी गराएको मितिलाई दाबी मिति मानिनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम लिखित रूपमा जानकारी गराउन नसक्ने अवस्था भएमा दाबीकर्ताद्वारा मौखिक, टेलिफोन, इमेल वा अन्य कुनै माध्यमबाट समेत सूचना दिन सकिनेछ र त्यस्तो सूचना दिएको मितिलाई समेत बीमा दाबी मिति मानिनेछ। बीमकलाई त्यसरी सूचना दिएको आधार पुष्टी गर्ने जिम्मेवारी दाबीकर्ताको हुनेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम बीमकलाई मौखिक, टेलिफोन, इमेल वा अन्य कुनै माध्यमबाट सूचना दिएपश्चात यथासम्भव छिटो 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 बीमालेखको हकमा यो उपदफा लागु हुनेछैन।

(५) यस दफा बमोजिम दाबी सम्बन्धी सूचना प्राप्त भएपछि दाबीकर्ताले आवश्यक कागजात पेश गरे नगरेको जाचबुझ गरी पेश नगरेको अवस्थामा कागजात तथा विवरण लिखित रूपमा माग गरी सोको लिखित अभिलेख राखी प्रक्रिया अघि बढाउनु पर्नेछ।

(६) दाबीकर्ताले उपदफा (१) वा (२) बमोजिमको निवेदन दर्ता गरेमा वा बीमकलाई सूचना गरेमा बीमकले क्रमानुसार दाबी दर्ता कित्ताबमा अभिलेख गरी दाबीकर्तालाई सोको जानकारी दिनु पर्नेछ। साथै बीमकले विद्युतीय माध्यममा समेत दाबीको अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

(७) उपदफा (६) बमोजिमको दर्ता कित्ताबमा कम्तीमा देहायका बिषयहरू समावेश हुनु पर्नेछ:

(क) दाबी परेको मिति,

- (ख) दाबीकर्ताको नाम, ठेगाना तथा सम्पर्क नम्बर,
- (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

(द) 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 सकल 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 दिनु पर्नेछ ।

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 १२७ को उपदफा (२) तथा (३) मा उल्लिखित व्यक्तिहरूमध्ये सबैभन्दा नजिकको हकवाला वा अख्तियारप्राप्त व्यक्तिले त्यस्तो बीमा रकम लिनको लागि देहायका विवरणहरू खुलाई दाबी भुक्तानीको लागि निवेदन दिनु पर्नेछ:-

- (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 पूर्जा (डिस्चार्ज भौचर) जारी गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम जारी गरेको दाबी फछ्यौट पूर्जामा निवेदकले सहीछाप गरी प्राप्त भएको मितिले पन्ध्र (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 दिनुपर्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम निवेदकलाई जानकारी दिदा सो निर्णय उपर चित्त नबुझेमा नेपाल बीमा प्राधिकरणमा उजुरी दिन सकिनेछ ।

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 गर्नु पर्नेछ ।

(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 प्राधिकरणबाट सर्भेयर इजाजतपत्र प्राप्त गरी इजाजतपत्र बहाल रहेको व्यक्ति वा संस्थालाई मात्र नियुक्त गर्नु पर्नेछ ।

(५) सर्भेयरले गरेको काम प्रति चित्त नबुझी अर्को सर्भेयर खटाउनु पर्ने भएमा बीमकले सोको कारण खोली प्राधिकरण समक्ष स्वीकृतिको लागि निवेदन पेश गर्नु पर्नेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिमको निवेदनमा उल्लेखित कारण मनासिब भएमा प्राधिकरणले 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 प्राधिकरणको स्वीकृति लिनु पर्नेछ ।

(८) प्राधिकरणबाट सर्भेयरको इजाजतपत्र बाहाल रहेको कुनै पनि व्यक्ति वा संस्थाले कुनै

एक बीमकमा व्यक्तिगत सर्भेयरले बढीमा पाँचवटा र संस्थागत सर्भेयरले दशवटा सम्म सर्भेको प्रारम्भिक प्रतिवेदन बुझाउन बाँकी रहेको अवस्थामा पुनः सोही व्यक्ति वा संस्थालाई 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 (९) बमोजिम सर्भे प्रतिवेदन तयार गरी बीमकको दायित्व निर्धारण गर्न आवश्यक कागजात अपुग भएमा सर्भेयरले बीमितबाट आवश्यक कागजात तथा जानकारी लिखित रुपमा माग गर्नु पर्नेछ र बीमितले पत्र बुझेको भर्पाई प्रतिवेदन साथ पेश गर्नु पर्नेछ।

(११) उपदफा (१०) बमोजिम बीमितले माग गरेको कागजात पेश नगरेमा वा अन्य कुनै कारणले बीमकको दायित्व निर्धारण गरी अन्तिम सर्भे प्रतिवेदन पेश गर्न नसक्ने अवस्था भएमा सर्भेयरले सर्भे कार्यको लागि नियुक्त भएको मितिले पन्ध्र दिन भित्र प्रतिवेदन ढिला पेश हुनुको कारण सहित उपलब्ध कागजातहरूको आधारमा संक्षिप्त प्रतिवेदन अनिवार्य रुपमा बीमक समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र सोको बोधार्थ बीमितलाई समेत उपलब्ध गराउन पर्नेछ।

(१२) उपदफा (९) र (११) बमोजिमको अवधिमा सर्भेयरले सर्भे प्रतिवेदन वा संक्षिप्त प्रतिवेदन बीमकलाई उपलब्ध नगराएमा बीमकले उक्त प्रतिवेदनहरू पेश गर्न नसक्नुको कारण सहित लिखित जवाफ माग गर्नु पर्नेछ।

(१३) उपदफा (९) बमोजिम सर्भेयरले सर्भे प्रतिवेदन बीमक समक्ष पेश गरेको साधारणतया एक्काइस दिनभित्र बीमकले दायित्व ठहर गरी बीमितलाई निर्जीवन बीमाको दाबी भुक्तानी गर्नु पर्नेछ।

(१४) उपदफा (१३) बमोजिमको अवधि भित्र बीमकले दाबी भुक्तानी गर्न नसकेमा वा गर्नु नपर्ने भएमा सोको कारण सहितको लिखित जानकारी र सो विरुद्ध नेपाल बीमा प्राधिकरणमा उजुरी गर्न सकिने व्यवस्थाको बारेमा समेत बीमितलाई लिखित जानकारी गराउनु पर्नेछ।

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

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

(३) उपदफा (२) बमोजिमको कार्यविधिमा साना दाबी फछ्यौटका सम्बन्धमा देहायको

व्यवस्था गर्नु पर्नेछः-

- (क) जीवन तथा निर्जीवन बीमातर्फ दुई लाख रूपैयाँसम्मको दाबीलाई सानो दाबी मानी यथाशीघ्र फछ्यौट गर्नु पर्ने,
- (ख) बाली, पशुपन्छी, कृषि तथा लघु बीमा तर्फ पचास हजार रूपैयाँसम्मको दाबीलाई सानो दाबी मानी यथाशीघ्र फछ्यौट गर्नु पर्ने,
- (ग) खण्ड (क) र खण्ड (ख) मा उल्लेख भएको अंक सम्मको दाबी भुक्तानीको लागि न्यूनतम प्रमाणहरू प्राप्त भएको मितिले पन्ध्र (१५) दिनभित्र फछ्यौट गरि सक्नु पर्ने,
- (घ) बीमकले प्रमाणहरू संकलन गर्न वा बीमितलाई सम्पर्क गर्न गरेको पत्राचारको प्रमाण अभिलेख गरी राख्नु पर्ने।

९. **दाबी सम्बन्धी कागजात:** (१) बीमाको 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 दाबीकर्तासँग दाबी भुक्तानी सम्बन्धी कागजात माग गर्दा सम्भव भएसम्म एकै पटक 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 दाबीकर्तालाई दिनु पर्नेछ ।

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

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

(ख) न्यूनतम दायित्व बीमालेख अन्तर्गतको दाबीबाट सृजना हुन्छ भन्ने यकिन भएमा,

तर, आंशिक दाबी भुक्तानी गर्दा बीमालेखमा उल्लेख भएकोमा सोही बमोजिम र सो बाहेक अन्यको हकमा अनुमानित दायित्वको बढीमा पचास प्रतिशत सम्म भुक्तानी गर्न मिल्नेछ ।

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 दिनु पर्नेछ ।

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

परिच्छेद-५ विविध

१२. दाबी भुक्तानी गर्ने अधिकार: (१) दाबी भुक्तानी गर्ने अधिकार बीमकको सञ्चालक समितिले तोकिएका बमोजिम हुनेछ ।

(२) बीमकले गर्ने दाबी भुक्तानी सम्बन्धी काम कारवाहीलाई प्रभावकारी रूपमा संचालन गर्न सञ्चालक समितिबाट दाबी भुक्तानी उपसमिति गठन गर्नु पर्नेछ ।

(३) बीमकले दाबी भुक्तानी सम्बन्धी अधिकार आवश्यकता अनुसार प्रादेशिक, शाखा तथा उपशाखा कार्यालयहरुलाई प्रत्यायोजन गर्नु पर्नेछ ।

१३. दाबी फछ्यौट पुर्जा जारी गर्नु पर्ने: (१) बीमा दाबी भुक्तानी गरिने रकम उल्लेख गरी बीमा दाबी प्राप्त गर्ने व्यक्तिको नाममा दाबी फछ्यौट पुर्जा (डिस्चार्ज भौचर) जारी गर्नु पर्नेछ ।

(२) बीमकले दाबी रकम भुक्तानी गर्नु अघि बीमित वा दाबीकर्ताबाट आवश्यकतानुसार पूर्ण तथा अन्तिम दायित्व भुक्तानी गरेको भर्षाई (दाबी फछ्यौट पुर्जा) लिनुपर्नेछ ।

(३) दाबी बापत अग्रिम भुक्तानी गर्दा समेत सोही व्यहोरा खुलाई दाबी फछ्यौट पुर्जा जारी गर्नु पर्नेछ ।

१४. अख्तियारनामा लिनु पर्ने: नोकसानीको 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 (Subrogation) 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. प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने: बीमकले दाबी भुक्तानीको त्रैमासिक विवरण प्रत्येक तीन महिना समाप्त भएको

मितिले पन्ध्र दिन भित्र अनुसूची बमोजिमको ढाँचामा प्राधिकरण समक्ष प्रतिवेदन बुझाउनु पर्नेछ ।

१८. प्रचलित कानून बमोजिम हुने: यस मार्गदर्शनमा नसमेटिएका कुराका हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ ।



म्यादी जीवन बीमा										
क)सामान्य म्यादी (वैदेशीक रोजगारी) जीवन बीमा										
अन्य म्यादी जीवन बीमा										
अन्य जीवन बीमा भएमा....										
जम्मा										
कुल जम्मा										

