

नेपाल लाईफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड

प्रधान कार्यालय: हेरिटेज प्लाजा-१, दोस्रो तल्ला, कमलादी, काठमाण्डौ

नागरीक बडापत्र (Citizen Charter)

क्र.सं.	विषय	आवश्यक प्रक्रिया तथा कागजात	सम्पर्क गर्नुपर्ने व्यक्ति तथा स्थान	कार्य सम्पादन अवधि	उजुरी/गुनासो सुन्ने अधिकारी	कैफियत
१	जीवन बीमालेख खरिद गर्ने सम्बन्धी ।	<p>क) कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ता वा शाखा/उपशाखा कार्यालयहरुमा परामर्शको लागि सम्पर्क गर्ने ।</p> <p>ख) कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ता वा कर्मचारीको सहयोगवाट आवश्यक फारामहरु भर्ने ।</p> <p>ग) कार्यालयमा पेश गर्नुपर्ने कागजातहरु :</p> <p>i) बीमा प्रस्ताव फारामहरु (फाराम नं.००१)</p> <p>ii) व्यक्तिगत स्वस्थ सम्बन्धी (फाराम नं. ००२)</p> <p>iii) अभिकर्ता प्रतिवेदन (फाराम नं. ००४)</p> <p>iv) चिकित्सको प्रतिवेदन (स्वास्थ्य परिक्षण गर्नु पर्ने अवस्थामा मात्र (फाराम नं. ००३)</p> <p>v) स्वस्थ परिक्षण गरिएको भएमा स्वस्थ परिक्षण शुल्क भुक्तानी रसिद</p> <p>vi) जन्म मिति खुलेको कागजात (जस्तै: नागरिकता, पासपोर्ट, शैक्षिक प्रमाणपत्र, जन्मदर्ता आदि)</p> <p>vii) बीमित/प्रस्तावकको फोटो</p>	कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ता वा शाखा कार्यालय	रित पुर्वक भरिएका फारामहरु तथा अन्य आवश्यक कागजातहरु सहित प्रथम बीमा शुल्क प्राप्त भएमा सोहि दिन ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत	दरखास्त फारामहरु कम्पनिका अभिकर्ता वा शाखा/उपशाखा कार्यालयहरुमा निशुल्क पाईने छ ।

		घ) कार्यालयले प्राप्त हुन आएको प्रस्ताव फारामहरु अध्ययन गरी प्रस्ताव फाराम उपर जोखिम मुल्याङ्कन गरी बीमा शुल्क तय गर्दछ, र अभिकर्ता मार्फत बीमा प्रस्तावकलाई जानकारी गराउँदछ, र प्रथम बीमा शुल्क प्राप्त गरी सकेपछि, बीमालेख जारी गर्दछ ।				
		ड) जारी बीमालेख कम्पनीको अभिकर्ता मार्फत बीमितलाई उपलब्ध गराइनेछ, वा बीमित स्वयं उपस्थित भएमा बीमितलाई उपलब्ध गराइनेछ ।				
		च) प्राप्त बीमालेखहरु सुरक्षित साथ राख्न बीमितलाई अनुरोध गरिन्छ ।				
२.	बीमालेख कर्जा/समर्पण सम्बन्धी ।	क) बीमितको निवेदन । ख) सक्कल बीमालेख । ग) अन्तिम पटक बीमा शुल्क भुक्तानी गरेको रसिद । घ) बीमितको नागरिकताको प्रतिलिपी ।	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ३ दिन भित्र ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत	
३.	बीमालेख पूनर्जागरण सम्बन्धी ।	क) बीमालेख पूनर्जागरणको लागि बीमित/प्रस्तावकको । ख) व्यक्तिगत स्वस्थ सम्बन्धी विवरण । ग) स्वास्थ्य परिक्षण प्रतिवेदन आवश्यक परेमा (कम्पनीको अण्डराइटिङ्ग नियमानुसार)।	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ३ दिन भित्र ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत	पूर्णबीमाको को पूर्व स्वीकृती आवश्यक भएमा पूर्णबीमाको को स्वीकृती पश्चात् बीमालेख पूनर्जागरण गरिनेछ ।
४.	दावी भुक्तानी सम्बन्धी ।				पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक	

					चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
४.१	अवधि दावी भुक्तानी सम्बन्धी ।	क) बीमितको निवेदन । ख) सक्कल बीमालेख । ग) अन्तिम बीमा शुल्क भुक्तानी गरेको रसिद । घ) नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी वा परिचय पत्र	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्रधान कार्यालयमा प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिन भित्र ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
४.२	मृत्यु दावी भुक्तानी सम्बन्धी ।	क) ईच्छाईएको व्यक्ति वा हकवालाको तर्फबाट बीमितको मृत्युको जानकारी (मृत्यु भएको मिति, स्थान, समय र मृत्यु हुनुको कारण खुलेको सहितको निवेदन) । ख) सक्कल बीमालेख । ग) अन्तिम बीमा शुल्क भुक्तानी गरेको रसिद । घ) दावीकर्ताको विवरण । ङ) दावीकर्ताको परिचय प्रमाण पत्र । च) मृत्यु दर्ता प्रमाण पत्र । छ) नाताप्रमाण पत्र । दुर्घटनाबाट बीमितको मृत्यु भएमा क) शव परिक्षण प्रतिवेदन (Post Mortem Report) ख) लास जाँच प्रकृति मुचुल्का सहितको प्रहरी प्रतिवेदन उपचारको क्रममा बीमितको मृत्यु भएमा चाहिने थप कागजातहरु	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्रधान कार्यालयमा प्राप्त भएको मितिले बढीमा १५ दिन भित्र ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत

		क) अस्पतालको अभिलेख/औषधोपचारको दस्तावेजहरु । ख) कम्पनीबाट माग हुने अन्य आवश्यक कागजात ।				
५.	अभिकर्ता भई काम गर्ने सम्बन्धी ।	बीमा अभिकर्ता भई काम गर्न निम्न शर्तहरु पुरा गरेको हुनुपर्नेछ : क) नेपाली नागरिकता प्रमाणपत्र प्राप्त गरेको हुनुपर्ने । ख) एस.एल.सी वा सो भन्दा माथिल्लो स्तरको अध्ययन गरेको प्रमाणपत्र र चारित्रिक प्रमाण पत्र नोटरीबाट प्रमाणित गरि पेश गर्नुपर्ने । ग) पासपोर्ट साइजको फोटो २ प्रति । घ) बीमा समितिले बीमा अभिकर्ता तालिम दिएको वा यस कम्पनीबाट दिइने तालिममा सहभागी भई तालिम प्रमाण पत्र प्राप्त गरेको हुनुपर्ने । सहभागीलाई यस कम्पनीबाट दिइने बीमा अभिकर्ता तालिम चार दिनको हुने र तालिम दस्तुर रु. १,०००/- लाग्ने)	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	शाखा कार्यालयहरुले समय समयमा तालिम कार्यक्रम आयोजना गर्ने हुनाले शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत	
		ङ) बीमा समितिबाट अभिकर्ताको रुपमा काम गर्न जारी गरेको अभिकर्ता लाइसेन्स प्राप्त हुनुपर्ने ।				
६.	अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण सम्बन्धी ।	क) अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण प्रत्येक वर्षको चैत्रमसान्त सम्म गर्दा रु. २००/- नविकरण दस्तुर लाग्नेछ । ख) चैत्र महिनापछि अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण गर्दा २ महिना सम्मको लागि थप रु. १००/- नविकरण दस्तुर लाग्नेछ ।	अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण निवेदन सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	शाखा कार्यालयहरुले प्राप्त निवेदन प्रधान कार्यालय मार्फत बीमा समिति पठाउनेछ, र प्रधान कार्यालयले समितिबाट प्राप्त भए पछि शाखा कार्यालय मार्फत अभिकर्ताहरुलाई	पहिलो- शाखा प्रमुख दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक तेस्रो - सहायक महाप्रबन्धक चौथो - वरिष्ठ नायव महाप्रबन्धक अन्तिम - प्रमुख कार्यकारी अधिकृत	

ग) माथि उल्लेख गरेको दस्तुर सहित २ महिना देखि
४ महिना सम्म अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण
गर्दा प्रतिदिन रु. ५१- का दरले थप दस्तुर लाग्नेछ ।

उपलब्ध गराउनेछ ।