



# বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা  
আইন/বিধি/প্রবিধান প্রণয়ন শাখা  
আইন অনুবিভাগ  
[www.idra.org.bd](http://www.idra.org.bd)

স্মারক নং- ৫৩.০৩.০০০০.০৭৫.২২.০০৭.২০২৩.২৭৩

তারিখঃ ১৫ বৈশাখ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
২৮ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিঃ

## বিষয়: 'বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন, ২০২৪' জারি।

বীমা গ্রাহকদের স্বার্থ সুরক্ষা সংরক্ষণের নিমিত্ত বীমাকারীর কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকল্পে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক "বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন, ২০২৪" জারি করা হলো। গাইডলাইনটি আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: "বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন, ২০২৪" (৫ পাতা)।



২৮.৪.২৪

মোহাঃ আব্দুল মজিদ, উপসচিব  
পরিচালক (আইন)  
ফোন: ০২- ৪১০৫১৩৭৯

ই-মেইল: [directorlaw@idra.org.bd](mailto:directorlaw@idra.org.bd)

## বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক
২. চেয়ারম্যান, পরিচালনা পর্ষদ, সকল বীমা কোম্পানি
৩. প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স এসোসিয়েশন
৪. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন ও সাধারণ বীমা কর্পোরেশন
৫. মাননীয় অর্থমন্ত্রীর একান্ত সচিব, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (মাননীয় অর্থমন্ত্রীর সদয় অবগতির জন্য)
৬. সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৭. প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স ফোরাম
৮. মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা, সকল বীমা কোম্পানি

## অনুলিপি (সদয় অবগতি):

১. পরিচালক (নন-লাইফ) ও মুখপাত্র, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক্স মিডিয়ায় প্রচারের অনুরোধসহ)
২. সহকারী পরিচালক (নেটওয়ার্ক), বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)
৩. চেয়ারম্যান মহোদয়ের স্টাফ অফিসার, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৪. সদস্যগণের সহকারী, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ
৫. অফিস কপি

## বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন

বীমা দাবী নিষ্পত্তি প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ এবং বীমা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহী নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে একটি সুসংহত গাইডলাইন থাকা প্রয়োজন। এর পরিপ্রেক্ষিতে বীমা আইন, ২০১০; বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন ২০১০ এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, বীমা প্রতিষ্ঠানে বীমা দাবী প্রাপ্তির দীর্ঘসূত্রিতা ও ভোগান্তি হ্রাস করে যতদূত সম্ভব বীমা দাবী প্রাপ্তিসহ বীমা গ্রাহকগণের স্বার্থ নিশ্চিতের লক্ষ্যে বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি গাইডলাইন প্রণয়ন করা হলো।

১. **শিরোনাম:** এ গাইডলাইনটি 'বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা গাইডলাইন, ২০২৪' নামে অভিহিত হবে।

২. **প্রবর্তন:** এ গাইডলাইনটি জারির তারিখ থেকে কার্যকর হবে।

৩. **সংজ্ঞা:**

(ক) "আইন" অর্থ বীমা আইন, ২০১০;

(খ) "কর্তৃপক্ষ" অর্থ বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১০ এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ;

(গ) এ গাইডলাইনে ব্যবহৃত যে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তির সংজ্ঞা প্রদান করা হয়নি, তা বীমা আইন, ২০১০ এবং বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১০ এবং এর অধীন প্রণীত বিধি কিংবা প্রবিধানমালায় যে অর্থে ব্যবহৃত, এ গাইডলাইনেও উক্ত অর্থে প্রযোজ্য হবে।

৪. **নির্দেশিকার প্রযোজ্যতা:** এ গাইডলাইনটি নিম্নলিখিত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রযোজ্য হইবে-

(ক) বীমাকারী;

(খ) পুনঃবীমাকারী;

(গ) জরিপকারী বা বীমা এজেন্ট বা বীমা মধ্যস্থতাকারী বা বীমা পরিষেবা প্রদানকারী;

(ঘ) বীমা গ্রাহক;

(ঙ) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান।

৫. **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 ধাপে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং কার্যক্রম পদ্ধতির সুস্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;

(গ) বীমা শ্রেণী ও উপ-শ্রেণী অনুযায়ী বীমা পলিসি/পরিকল্পের ভিত্তিতে দ্রুত ও সর্বনিম্ন সময়ে বীমা দাবী নিষ্পত্তি নিশ্চিতের লক্ষ্যে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার অনুসরণীয় পদক্ষেপ;

(ঘ) বীমা দাবী নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষমতা (Financial delegation) অর্পণ কার্যক্রমের স্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;

(ঙ) বীমা দাবী পরিশোধের বিষয়ে প্রচলিত ও অনলাইনে প্রেরণ পদ্ধতির স্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা;

(চ) সহজ ও স্পষ্টভাবে প্রতিটি পলিসির দাবী নিষ্পত্তির ফরম বা ফরমসমূহ বা টেমপ্লেটসমূহ;

(ছ) বীমা দাবীর নিষ্পত্তির যেসব ক্ষেত্রে জরিপকারী নিয়োগ করা প্রয়োজন, সেসব ক্ষেত্রে দ্রুত জরিপকারী নিয়োগ ও তদন্ত পদ্ধতি;

(জ) কোনো পর্যায়ে আপীল বা পুনঃবিবেচনার সুযোগ থাকলে, সে বিষয়ে বীমাগ্রহীতাকে অবহিতকরণের পদ্ধতি;

(ঝ) পুনঃবীমা (re-insurance) বা প্রত্যর্পণ বীমার (retrocession) অর্থ যতদূত সম্ভব সংগ্রহ করতঃ বীমা দাবী পরিশোধের ব্যবস্থা নিশ্চিত 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 ব্যতিত অন্য কোনো দলিলাদি বীমা গ্রাহকের নিকট চাওয়া যাবে না। কোনো কারণে অতিরিক্ত কাগজপত্র প্রয়োজন পড়লে তার যৌক্তিক কারণ থাকতে হবে।
- (৫) বীমাগ্রাহকের নিকট বার বার দলিলাদি চাওয়া যাবে না, আবেদনের শুরুতে যেসকল দলিলাদি বীমা গ্রাহক কর্তৃক প্রদান করা হয়নি, সেসকল দলিলাদি একত্রে দ্রুত প্রদানের জন্য বীমা গ্রাহককে যথাশীঘ্রসম্ভব লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে।
- (৬) যেসব ক্ষেত্রে জরিপকারী নিয়োগের বা তদন্তের প্রয়োজন নেই, সেক্ষেত্রে অনতিবিলম্বে স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে বীমা দাবী পরিশোধ পদ্ধতি ম্যানুয়ালে উল্লেখ ও সে অনুযায়ী কার্যক্রম নিশ্চিত করতে হবে।
- (৭) বীমা দাবী পরিশোধের সময় কোনো ছাড় (discount), কমিশন, সার্ভিস চার্জ, ফি প্রভৃতি যে নামে অভিহিত করা হোক না কেন, তা নেয়া 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 হলে তাৎক্ষণিকভাবে বীমা গ্রাহকের মোবাইলে বীমা দাবীতে প্রাপ্য অর্থের পরিমাণসহ মেসেজ প্রদান 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 ডেক্স ও অভিযোগ বক্স স্থাপনসহ গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটিতে বীমাকারী বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক দক্ষ কর্মী নিয়োগ 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 সরাসরি তা অনলাইনে দেখতে পারে, বীমাকারী সে সংক্রান্ত ট্র্যাকিং সিস্টেম চালুর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- (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 দায় বীমাকারীর এবং এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকলের বিরুদ্ধে কর্তৃপক্ষ আইনানুগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।
- (১৫) ছোট করণিক ভুল যার কারণে চুক্তির মৌলিক শর্তাদিতে কোনরূপ বাস্তব পরিবর্তন হয়নি, সেক্ষেত্রে বীমা দাবী ব্যবস্থাপনায় কোন ধাপ অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না বা কোনরূপ পরিবর্তন করা যাবে না।
- (১৬) কোন বীমা দাবীর প্রাপ্যতা যদি না থাকে, তবে দ্রুত সেটা সুস্পষ্ট ভাষায় কারণ উল্লেখপূর্বক লিখিত আকারে আবশ্যিকভাবে বীমা গ্রহীতাকে জানাতে হবে।
- (১৭) কর্তৃপক্ষ পরবর্তীতে এ্যাপসের মাধ্যমে বীমা দাবী নিষ্পত্তি পদ্ধতি চালু করলে সেখানে আবশ্যিকভাবে সকল বীমা দাবী আপলোডের ব্যবস্থা করতে হবে।

**৬. বীমা গ্রাহকের করণীয়:** (১) বীমা গ্রাহক কর্তৃক ক্ষতি/দুর্ঘটনা হওয়ার 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 সকল দলিলাদির স্বপক্ষে প্রাপ্তি স্বীকার নিবেন এবং তার নিকট 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 ক্ষেত্রমত 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 উত্থাপন হলে বীমা দাবী নিষ্পত্তির পূর্বে বীমা গ্রাহক বীমাকারী বা ক্ষেত্রমত জরিপকারীকে প্রয়োজনীয় পরিদর্শন পরিচালনা ও ক্ষয়ক্ষতি মূল্যায়নের সুযোগ ও সহযোগিতা প্রদান করবে।




(৫) দাবী নিষ্পত্তির পর ক্ষতিপূরণ অপরিপূর্ণ হওয়া বা অন্য উপযুক্ত কারণে বীমা গ্রাহক প্রয়োজনে আইন অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত আদালতের শরণাপন্ন হতে পারবে।

৭. **পুনঃবীমাকারীর দায়িত্ব:** (১) পুনঃবীমা চুক্তি সম্পাদনের পূর্বেই বীমাকারী কর্তৃক প্রদত্ত সকল ডকুমেন্টস বা দলিলাদি পুনঃবীমাকারী যাচাই-বাছাই করবে।

(২) পুনঃবীমাকারী কর্তৃক পুনঃবীমা চুক্তিতে উল্লেখিত কাগজাদি ব্যতিত অন্য কোনো দলিলাদি বীমাকারীর নিকট চাওয়া যাবে না। কোনো কারণে অতিরিক্ত কাগজপত্র প্রয়োজন পড়লে তার যৌক্তিক কারণ থাকতে হবে।

(৩) বীমাকারী কর্তৃক পুনঃবীমা দাবী করার সাথে সাথেই যথাসম্ভব কম সময়ের মধ্যে পুনঃবীমাকারী উক্ত দলিলাদি যাচাই-বাছাই করে প্রাপ্য পুনঃবীমার অর্থ প্রদান নিশ্চিত করবে, তবে সর্বোচ্চ ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে।

(৪) পুনঃবীমাকারী কর্তৃক কোনো পুনঃবীমা দাবীর অর্থ সময়মতো প্রদানে ব্যর্থ হইলে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।

(৫) পুনঃবীমা দাবীর অর্থ নাকচের ক্ষেত্রে স্পষ্ট ভাষায় কারণ উল্লেখপূর্বক নথিতে অন্তর্ভুক্ত এবং সংরক্ষণ করতে হবে এবং বীমাকারীকে অবহিত করতে হবে।

(৬) কর্তৃপক্ষ যে কোনো সময় পুনঃবীমা সংক্রান্ত যে কোনো তথ্য যাচাই ও প্রয়োজনে নির্দেশনা প্রদান করতে পারবে।

(৭) দুর্ঘটনার ক্ষেত্রে পুনঃবীমাকারী প্রয়োজন মনে করলে জরিপ করতে পারবে, তবে সেক্ষেত্রে কালক্ষেপন করা যাবেনা বা দাবী উত্থাপনের সাথে সাথেই জরিপ কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।

৮. **জরিপকারীর দায়িত্ব:** (১) জরিপকারী আইন ও বিধি-বিধান দ্বারা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা দ্রুততার সাথে নিরপেক্ষভাবে যথাযথ ক্ষতির পরিমাণ নির্ধারণ করে জরিপ প্রতিবেদন দাখিল করতে সচেষ্ট থাকবে।

(২) জরিপকারীর সাথে বীমাকারী বা বীমাগ্রহীতার কোনো ধরনের সম্পর্ক বা স্বার্থ সংশ্লিষ্টতা (Related party transactions) থাকলে জরিপকারী জরিপ প্রতিবেদনে তা প্রকাশ করবে।

(৩) বীমাকারীর দায় এবং বীমাগ্রহীতার দাবির বিষয়ে গোপনীয়তা এবং নিরপেক্ষতা বজায় রাখবে।

(৪) বীমাকৃত সম্পত্তির ক্ষতি নিরূপনে কোনো ধরনের প্রশ্ন বা সন্দেহের উদ্বেক হলে তাহা সমাধানের লক্ষ্যে জরিপকারী সরেজমিনে সম্পত্তি পরিদর্শন করবে।

(৫) চুক্তিতে উল্লেখ নাই এমন কোনো দলিলাদি বীমা গ্রাহকের নিকট চাইতে পারবে না।

(৬) ক্ষতি নিরূপণের ক্ষেত্রে জরিপকারী প্রদত্ত রিপোর্টে ক্ষতিপূরণের অর্থ (পরিমাণ) সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।

৯. **বীমা দাবী ব্যবস্থাপনায় আবশ্যিক পালনীয় বিষয়:** (১) বীমাকারী বা তার মনোনীত ব্যক্তি বা বীমা দাবী নিষ্পত্তি বিভাগের সাথে কার্যকরী এবং সহজে ব্যবহারযোগ্য যোগাযোগের মাধ্যম নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে স্থাপন করতে পারেন, যাতে ক্ষতি হওয়া মাত্রই তাৎক্ষণিকভাবে বীমা গ্রাহক সহজে অবহিত করতে পারেন:

(ক) সরাসরি

(খ) টেলিফোন বা মোবাইলের মাধ্যমে

(গ) ই-মেইল

(ঘ) ফ্যাক্স

(ঙ) পত্র

(চ) ওয়েবসাইটে বীমা দাবী সংক্রান্ত ফরম

(ছ) অন্য কোনো নিরাপদ অ্যাপসের মাধ্যমে (যদি বীমাকারী চালু করতে পারে)

(ঝ) প্রযুক্তিতে স্বীকৃত ও সহজলভ্য নিরাপদ অন্য কোনো মাধ্যম।

(২) ক্রমিক ৯(১) উল্লিখিত পদ্ধতিতে কার্যক্রম গ্রহণের ক্ষেত্রে শর্ত থাকে যে, যেখানে লিখিত প্রমাণের প্রয়োজন, সেক্ষেত্রে যে পদ্ধতি যোগাযোগের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত হয়ে থাকুক না কেন, বীমাকারী বীমা গ্রাহককে একটি পত্র বা পলিসি সংক্রান্ত বীমা দাবী ফর্ম বা টেমপ্লেট পূরণ করে তার নিকট প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

(৩) বীমাকারীকে এটি নিশ্চিত করতে হবে যে, বীমাকারী কর্তৃক উপরোক্ত যে কোন পদ্ধতি বীমা গ্রাহকের জন্য নিরাপদ এবং এতে তথ্য সুরক্ষিত ও কোনভাবেই বীমা গ্রাহকের গোপনীয়তা ক্ষতিগ্রস্ত হবে না।

(৪) যদি কোনো বীমা দাবী গ্রহণযোগ্য হয় এবং কোনো প্রকার মূল্যায়ন ব্যতিরেকে তা অবিলম্বে নিষ্পত্তি করা যায়, সেক্ষেত্রে বীমাকারী স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থার মাধ্যমে দ্রুত বীমা দাবী নিষ্পত্তি করবে।

(৫) এমন কোনো কাগজপত্র চাওয়া যাবেনা যা নিজ অফিসে বিদ্যমান আছে এবং ইতোপূর্বে বীমা গ্রাহকের নিকট থেকে নেয়া হয়েছে।

(৬) কোনো বীমাকারী নিম্নোক্ত কারণে দাবী প্রত্যাখ্যান করতে পারবে না:

(ক) অপ্রকাশিত তথ্য যা একজন বীমা গ্রাহকের থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে জানার আশা করা যায় না;

(খ) এমন কোনো দলিলপত্র যা তার নিয়ন্ত্রণাধীন নয় বা তার পক্ষে সংগ্রহ করা সম্ভবপর নয়;

(গ) তুচ্ছ বা অসৎ উদ্দেশ্যে নয় এমন কোনো ভুলের কারণে;

(ঘ) ক্ষতির উপর প্রভাব নেই, এ ধরনের শর্তের লঙ্ঘন;

(ঙ) কারণ ব্যতিরেকে নির্ধারিত সময়ের পর বীমা দাবী রিপোর্ট বা উত্থাপন করা;

(৭) প্রতারণামূলক বীমা দাবীর বৃদ্ধি রোধের জন্য বীমাকারী নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করবে—

(ক) জালিয়াতি সনাক্তের 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 ক্ষেত্রে পরিণতি সম্পর্কিত একটি বার্তা/মন্তব্য রাখা;

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

**১০. কলসেন্টারসহ সাহায্যকারী ডেস্ক:** (১) গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চিতের লক্ষ্যে প্রতিটি বীমাকারীকে বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন রেগুলেটরি কমিশন (বিটিআরসি) হতে হটলাইন নম্বর সংগ্রহপূর্বক স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানে কল সেন্টার স্থাপন করতে হবে। এছাড়াও সকল কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে একটি সাহায্যকারী ডেস্ক থাকবে, উক্ত ডেস্কের দৃশ্যমান স্থানে একটি অভিযোগ বক্স স্থাপন করতে হবে।

(২) সাহায্যকারী ডেস্ক বীমা গ্রাহকের যে কোনো প্রশ্ন এবং অভিযোগ গ্রহণ করে তা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা সংশ্লিষ্ট বিভাগে দ্রুততার সাথে প্রেরণ করবে।

(৩) কল সেন্টারে প্রাপ্ত অভিযোগ ও তথ্যসমূহ যথাযথভাবে সর্বোচ্চ গুরুত্ব সহকারে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(৪) 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।

**১১. পরিচালনা পর্ষদ ও এর কমিটি:** (১) 'বীমাকারীর কর্পোরেট গভর্ন্যান্স গাইডলাইন, ২০২৩' অনুযায়ী বীমা দাবি সংক্রান্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ও গ্রাহকের স্বার্থ সুরক্ষার জন্য উপযুক্ত প্রক্রিয়া ও কার্যকর ব্যবস্থা নিশ্চিতের লক্ষ্যে পরিচালনা পর্ষদের একটি গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটি থাকবে। উক্ত কমিটি সকল দাবী নিষ্পত্তির কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও তদারকি করে এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদকে অবহিত করবে।

(২) বীমা দাবী আইন অনুযায়ী যথাসময়ে পরিশোধের বিষয়ে পরিচালনা পর্ষদের সভায় আলোচনা ও লিপিবদ্ধ করতে হবে। এক্ষেত্রে যেসকল বীমা দাবী অগ্রাহ্য করা হয়েছে, সে বিষয়টিও আলাদাভাবে পরিচালনা পর্ষদের সভায় উপস্থাপন, আলোচনা ও লিপিবদ্ধ করতে হবে।



মোহাম্মদ জয়নুল বারী  
চেয়ারম্যান

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

