



বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা
আইন/বিধি/প্রবিধান প্রণয়ন শাখা
আইন অনুবিভাগ
www.idra.org.bd

স্মারক নং- ৫৩.০৩.০০০০.০৭৫.২২.০০৭.২০২৩.২৫৭

তারিখঃ ০৬ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৯ ফেব্রুয়ারি ২০২৪

বিষয়: বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক 'বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গাইডলাইন' জারি।

বীমা গ্রাহকদের স্বার্থ সুরক্ষা সংরক্ষণের নিমিত্তে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক 'বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গাইডলাইন, ২০২৪' জারি করা হলো। গাইডলাইনটি আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: **বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গাইডলাইন ২০২৪ -২** ফর্দ।


০২.২.২০২৪

মোহাঃ আব্দুল মজিদ, উপসচিব
পরিচালক (আইন)

ফোন: ০২- ৪১০৫১৩৮৫

ই-মেইল: 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 অবগতির জন্য:

- ১) পরিচালক (নন-লাইফ) ও মুখপাত্র, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক্স মিডিয়ায় প্রচারের অনুরোধসহ);
- ২) সহকারী পরিচালক (নেটওয়ার্ক), (কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ);
- ৩) চেয়ারম্যান মহোদয়ের স্টাফ অফিসার, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ;
- ৪) সদস্য মহোদয়গণের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ;
- ৫) অফিস কপি।

বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গাইডলাইন

বীমা আইন, ২০১০; বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন ২০১০ এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে বীমা গ্রাহকদের স্বার্থ সুরক্ষা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিম্নবর্ণিত গাইডলাইন প্রণয়ন করা হলো।

১. **শিরোনাম:** এ গাইডলাইনটি ‘বীমা গ্রাহক সুরক্ষা 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 (২০১০ সনের ১২ নং আইন) এর অধীন প্রতিষ্ঠিত বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ;

(গ) এ গাইডলাইনে যে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তি ব্যবহার করা হয়েছে কিন্তু সংজ্ঞা বা ব্যাখ্যা প্রদান করা হয়নি, সে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তি বীমা আইন, ২০১০ এবং বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১০ এবং এর অধীনে প্রণীত বিধি ও প্রবিধানে যে অর্থে ব্যবহৃত হয়েছে এই গাইডলাইনে উক্ত অর্থে প্রযোজ্য হবে।

৪. **প্রযোজ্যতা:** এ গাইডলাইনটি নিম্নলিখিত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে:

(ক) বীমাকারী,

(খ) বীমা এজেন্ট বা ব্রোকার অথবা এজেন্ট নিয়োগকারী বা জরিপকারী বা বীমা গ্রাহক,

(গ) একজন বীমাকারী বা ব্রোকার বা এজেন্ট নিয়োগকারী বা পরিষেবা প্রদানকারী অথবা বীমা পলিসির আবেদন, বিক্রয় বা প্রশাসনের সাথে জড়িত কোনো ব্যক্তি,

(ঘ) কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত অন্য কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান।

৫. **গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটি:** ‘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 ‘বীমাকারীর কর্পোরেট গভর্ন্যান্স গাইডলাইন, ২০২৩’ এ উল্লেখিত কমিটির ভূমিকা পালন করবে যাতে গ্রাহকের সুরক্ষা নিশ্চিত ও অভিযোগ দ্রুত প্রতিকার সম্ভব হয়। এছাড়া, বীমা আইনসহ বাংলাদেশের প্রচলিত অন্যান্য আইনে উল্লেখিত গ্রাহকের সুরক্ষা নিশ্চিত করণে উক্ত কমিটি প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করবে। পরিচালনা পর্ষদ এ বিষয়ে সার্বক্ষণিক তদারকি নিশ্চিত করবে।

৬. **বীমা দাবি পরিশোধ সংক্রান্ত নীতিমালা:** ‘বীমাকারীর কর্পোরেট গভর্ন্যান্স গাইডলাইন, ২০২৩’ অনুযায়ী গ্রাহক সুরক্ষা ও অভিযোগ প্রতিকার কমিটি গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে নীতিমালা প্রণয়ন করবে।

৭. **বীমা পরিকল্প বা পণ্য বিক্রয়ের ক্ষেত্রে গ্রাহক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ পদ্ধতি:** (ক) বীমা পরিকল্প/পলিসি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে এবং বিক্রির ক্ষেত্রে অনুমোদিত পরিকল্প/পলিসির কোনোরূপ ব্যত্যয় করা যাবে না;

(খ) বীমা পরিকল্প বা পলিসির দলিলে বীমাকারীর নাম এবং রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট নম্বর, বীমাকারীর যোগাযোগের বিবরণ এবং প্রকৃত ঠিকানা, পলিসির নাম, শ্রেণী এবং প্রকার প্রভৃতির বর্ণনা এবং কর্তৃপক্ষের নাম ও ঠিকানা থাকতে হবে;

(গ) বীমা পরিকল্প/পলিসি বিক্রয় পর্যায়ে প্রস্তাবিত পণ্যের গ্রাহক কর্তৃক প্রাপ্য পরিকল্প/পলিসির প্রকৃত সুবিধা ও শর্তাদি সুস্পষ্টভাবে গ্রাহককে বোধগম্য ও সহজ ভাষায় অবহিত করতে হবে;

(ঘ) গ্রাহককে এরূপ কোনো ধারণা বা আশ্বাস মৌখিক বা লিখিত বা অন্য কোনোভাবে প্রদান করা যাবে না যা বীমা পরিকল্পে নেই;

(ঙ) গ্রাহকের প্রয়োজন বা চাহিদার প্রেক্ষিতে উপযুক্ত (suitable) বীমা পরিকল্প/পলিসি গ্রাহকের নিকট উপস্থাপন করবেন। গ্রাহকের নিকট কোনো বীমা পরিকল্প/পলিসি প্রস্তাবিত বা প্ররোচিত করে বিক্রি করা যাবে না;

(চ) কোনো বীমা পরিকল্প/পলিসি বিনিয়োগের ভিত্তিতে রিটার্ন প্রাপ্তি থাকলে, রিটার্ন প্রাপ্তির কোনোরূপ নিশ্চয়তা প্রদান করা যাবে না;

(ছ) বীমা পরিকল্প/পলিসি অন্য কোনো নাম বা অন্য কোনো পণ্য হিসেবে বিক্রি করা যাবেনা, বীমা পরিকল্প/পলিসি হিসেবে বিক্রি করতে হবে;

(জ) কোনো অবস্থায় মিথ্যা বা জাল তথ্যাদি বা দলিলাদি উপস্থাপন করা যাবে না;

(ঝ) পলিসি মেয়াদপূর্তি বা প্রত্যাহারের ক্ষেত্রে কোনো বিধিনিষেধ বা জরিমানা অথবা কোনো বিনিয়োগ বা বীমা পলিসির সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য ঝুঁকি থাকলে তা বীমা গ্রাহককে বীমা পরিকল্প বিক্রয়ের পূর্বে অবহিত করতে হবে;

(ঞ) বীমাগ্রাহকের লিখিত সম্মতি ব্যতিরেকে বীমা চুক্তিতে কোনোরূপ পরিবর্তন করা যাবেনা;

(ট) বীমাকারী এবং বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ উভয়ের কাছে বীমা দাবিসহ বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে।

৮. বীমাকারী বা এজেন্ট বা ব্রোকার বা জরিপকারী বা এজেন্ট নিয়োগকারীর দায়িত্ব ও কর্মপরিধি: (ক) সর্বদা সততা, ন্যায্যতা, যথাযথ দক্ষতা, পেশাদারিত্ব, যত্ন এবং পরিশ্রমের সাথে পরিশেষা প্রদান করবে;

(খ) সম্ভাব্য গ্রাহক বা বীমা গ্রহীতার সাথে কোনোরূপ প্রতারণা বা জালিয়াতির আশ্রয় গ্রহণ করবে না;

(গ) সম্ভাব্য গ্রাহককে প্রস্তাবিত বা বিদ্যমান বীমা পলিসি সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য প্রদান করবে;

(ঘ) সম্ভাব্য গ্রাহককে পরিষ্কার, সুস্পষ্ট, পঠনযোগ্য, মুদ্রিত বুকলেট, বীমা পরিকল্প বিপণন প্রস্তাবনা পত্র, প্রসপেক্টাস ও বুকলেট প্রদান করবে, যেখানে প্রস্তাবিত বীমার আওতাভুক্ত সুবিধার (coverage) পরিমাণ, ওয়ারেন্টি, সীমাবদ্ধতা, অস্বীকৃতি ও ব্যাখ্যাসহ বীমার আওতাভুক্ত সুবিধা (coverage) সংক্রান্ত অন্য সকল প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সঠিক ও স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে

(ঙ) বীমা চুক্তি অনুযায়ী বীমাগ্রহীতার পরিপালনীয় বিষয় পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে অবহিত করতে হবে;

(চ) বীমাকারী বীমাগ্রাহকের সকল তথ্যের ডাটাবেজ তৈরি ও সংরক্ষণ করবেন। পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক কোনো তথ্য লিখিতভাবে চাইলে চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করবে;

(ছ) বীমাগ্রহীতার সাথে সহজবোধ্য ভাষা ব্যবহারের পাশাপাশি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতিতে যোগাযোগ ও লেনদেন করতে হবে;

(জ) বিপণন সামগ্রী, পলিসি চুক্তি এবং প্রশংসাপত্র, ফর্ম, বিবৃতিসহ একজন গ্রাহককে বীমাকারী কর্তৃক প্রদত্ত লিখিত তথ্য বাংলা অথবা বাংলা ও ইংরেজি উভয় ভাষায় হতে হবে;

(ঝ) পলিসি বাবদ গৃহীত ও প্রদেয় আর্থিক সুবিধা, যেকোনো ফি ও চার্জ বা সুনির্দিষ্ট শর্ত বা আরোপ অথবা নির্দিষ্ট আর্থিক শর্তাবলী সুস্পষ্ট ও সঠিকভাবে বর্ণনা করতে হবে;

(ঞ) একজন বীমা গ্রাহককে বীমা পলিসিতে পরিবর্তন, সংযোজন বা বাতিল করতে প্ররোচিত করা যাবে না;

(ট) কোনো ব্যক্তি কোনো পলিসির আবেদন করার ক্ষেত্রে বা লেনদেন কার্যকর করার উদ্দেশ্যে ফাঁকা বা আংশিক-পূর্ণ ফর্মে স্বাক্ষর নেয়া যাবে না;

(ঠ) কর্মীদের দক্ষভাবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে যথাযথ প্রশিক্ষণ, তত্ত্বাবধান এবং তদারকি করতে হবে;

(ড) পলিসি সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ বা অসদাচরণ বা আইনি প্রক্রিয়ায় তদন্তের ক্ষেত্রে গ্রাহকসহ সংশ্লিষ্ট সকলের আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ নিশ্চিত করতে হবে। এক্ষেত্রে গ্রাহককে কোনোরূপ হয়রানি বা বীমা দাবি পরিশোধে অহেতুক সময়ক্ষেপন করা যাবে না।

(ঢ) ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে বীমা পরিকল্প বিক্রির ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে ইলেকট্রনিক বা ডিজিটাল পদ্ধতিতে উক্ত বিক্রিত পলিসির মানিরিসিট বীমাকারী কর্তৃক ইস্যু ও সংরক্ষণ করতে হবে এবং উক্ত ইলেকট্রনিক বা ডিজিটাল পদ্ধতিতে ইস্যুকৃত মানিরিসিট বীমাগ্রাহককে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে;

তবে শর্ত থাকে যে, বীমাকারী ব্যতিত অন্য কেউ ইলেকট্রনিক বা ডিজিটাল পদ্ধতিতে মানিরিসিট ইস্যু করতে পারবে না।

৯. বীমা গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা: (ক) একজন বীমাকারী অথবা এজেন্ট বা ব্রোকার বা এজেন্ট নিয়োগকারী বা জরিপকারী গ্রাহকের সকল তথ্য সংরক্ষণে উপযুক্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন;

(খ) আদালতের আদেশ বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের আইনানুগ চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা যাবে।

১০. বীমা গ্রাহকের দায়িত্ব ও কর্তব্য: (ক) বীমা গ্রাহক কর্তৃক বীমা চুক্তিতে বর্ণিত কোনো বিষয়ের ব্যত্যয় ঘটলে বীমা গ্রাহক উক্ত ব্যত্যয় ব্যতিত বাকী অংশের ক্ষেত্রে এ গাইডলাইনের আওতায় সুরক্ষা পাওয়ার অধিকারী হবেন;

তবে শর্ত থাকে যে, ছোট করণিক ভুল যার কারণে চুক্তির মৌলিক শর্তাদিতে কোনোরূপ বাস্তব পরিবর্তন না হলে, সেক্ষেত্রে বীমা গ্রাহক এ সুরক্ষা পাওয়ার অধিকারী হবেন।

(খ) বীমাগ্রহীতা বীমা চুক্তি সম্পন্ন হওয়ার পর পরবর্তীতে কোনো তথ্য পরিবর্তন বা তথ্য প্রকাশ করা প্রয়োজন বা বাধ্যবাধকতা থাকলে তা আবশ্যিকভাবে বীমাকারীকে লিখিতভাবে অবহিত করবেন।

(গ) বীমা পরিকল্প/পলিসি সংক্রান্ত রশিদসহ (receipt) অন্যান্য আনুষঙ্গিক দলিলাদি আবশ্যিকভাবে বুঝে নিবেন এবং সংরক্ষণ করবেন।

১১. গ্রাহক সুরক্ষা নিশ্চিতকল্পে গ্রাহকের সচেতনতা বৃদ্ধিতে করণীয়: (ক) বীমাকারী বীমা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় বুকলেট, ম্লায়ার প্রভৃতি প্রকাশ ও ইলেকট্রনিক মিডিয়াতে প্রচার করবে;

(খ) দেশের সর্বত্র প্রচারের লক্ষ্যে সেমিনার, কনফারেন্স, ওয়ার্কশপ প্রভৃতি আয়োজন করবে;

(গ) সকল প্রস্তাবিত পরিকল্প/পলিসির হালনাগাদ তালিকা স্ব স্ব ওয়েবসাইটে প্রদর্শন নিশ্চিত করবে এবং সোশ্যাল মিডিয়াতে প্রচার করবে।

১২. অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা: এ নীতিমালার ৫ নম্বর অনুচ্ছেদে বর্ণিত উপ-কমিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের আওতায় ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ৩ সদস্য বিশিষ্ট কমিটি গঠন করে অভিযোগ নিষ্পত্তি/সমাধান করবে এবং নিম্নলিখিত কার্যক্রমসমূহসহ প্রয়োজনীয় অন্যান্য পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:

(ক) বীমাকারীর প্রধান কার্যালয়ে তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক ব্যবস্থাসহ অভিযোগ গ্রহণ, নথিভুক্তি এবং নিষ্পত্তির কার্যকর ব্যবস্থা ও প্রক্রিয়া বিদ্যমান থাকবে;

(খ) সকল বীমাকারী তার নিজ নিজ অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া এবং এ সংক্রান্ত গৃহীত কার্যক্রম বীমা গ্রাহকসহ জনসাধারণের অবগতির জন্য পঠনযোগ্য মুদ্রিত বুকলেটে বা গ্রহণযোগ্য মাধ্যমে প্রচার করবে এবং ওয়েবসাইটে বিশেষভাবে প্রদর্শন নিশ্চিত করবে;

(গ) বর্তমানে বীমা গ্রাহকসহ সংশ্লিষ্ট সকলের অভিযোগ সংক্রান্ত ফোন কল, ই-মেইল বা অন্য কোনো মাধ্যমে সহদ্যতার সাথে গ্রহণ ও নিষ্পন্ন প্রক্রিয়া নিশ্চিত করতে হবে;

(ঘ) যেকোনো অভিযোগ সর্বোচ্চ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে;

১৩. অভিযোগ/সংকূকির অবসান: বীমা সংক্রান্ত কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি বা অবসান হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হবে যখন-

(১) বীমাকারী অভিযোগকারীর সকল অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে;

(২) অভিযোগকারীকে লিখিত প্রত্যুত্তর প্রেরণের পর আট (৮) সপ্তাহ সময়ের মধ্যে বীমাকারী উক্ত অভিযোগকারীর নিকট থেকে কোনো প্রত্যুত্তর প্রাপ্ত হয় নি।

১৪. অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বীমাকারীর ব্যর্থতা: বীমাকারী কোনো বীমা গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ব্যর্থ হলে, সংশ্লিষ্ট বীমা গ্রাহক অভিযোগটি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে আইন মোতাবেক কর্তৃপক্ষ বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গঠিত বিরোধ নিষ্পত্তি কমিটির নিকট আবেদন/অভিযোগ করতে পারবে।

১৫. বীমা দাবী নিষ্পত্তি বিষয়ে আইনী ব্যবস্থা: এ গাইডলাইন্সের কোনো কিছুই একজন গ্রাহককে বীমা দাবী বিষয়ে আইনের বিধানমতে কর্তৃপক্ষ বা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিটির নিকট আবেদন করা থেকে বাধাগ্রস্ত করবে না।



মোহাম্মদ জয়নুল বারী

চেয়ারম্যান

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

মোহাম্মদ জয়নুল বারী

চেয়ারম্যান

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ