

বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গাইডলাইন

বীমা গ্রাহক সুরক্ষা গ্রাহকের সচেতনতার সাথে সাথে বীমাকারীর আচরণের উপর অনেকাংশে নির্ভরশীল। গ্রাহককে অবশ্যই বীমা পলিসি ডকুমেন্টে উল্লিখিত বিষয়সমূহ যথাযথ অনুধাবন ও অনুসরণের মাধ্যমে সঠিক তথ্য প্রদান করতঃ পলিসি করা উচিত যাতে পলিসি পরবর্তী কোন জটিলতা না থাকে। গ্রাহকের সম্ভাব্য ক্ষতি এড়াতে প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বীমা পলিসিতে সুবিধাটি বিদ্যমান তা যাচাই করার লক্ষ্যে অর্থাৎ জীবন ও সম্পদের যেসমস্ত বিষয়ে তিনি ঝুঁকি হ্রাস করতে চান সেসকল বিষয়াদি প্রস্তাবিত বীমা পলিসির আওতাভুক্ত কিনা সে বিষয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য একজন গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে:

বীমা পরিকল্পনা বা পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে গ্রাহক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ পদ্ধতি:

- বীমা পলিসিতে বীমাকারীর নাম সঠিক আছে কিনা
- বীমাকারীর রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট নম্বর আছে কিনা
- বীমাকারীর যোগাযোগের বিবরণ এবং প্রকৃত ঠিকানা
- পলিসির নাম, শ্রেণী, প্রকার প্রভৃতির বর্ণনা
- বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের নাম ও ঠিকানা
- বীমা পলিসি বিক্রয় পর্যায়ে প্রস্তাবিত পণ্যের প্রকৃত সুবিধা ও শর্তাদি সুস্পষ্টভাবে সহজবোধ্য ভাষায় মুদ্রিত কিনা
- পলিসি মেয়াদপূর্তি বা প্রত্যাহারের ক্ষেত্রে কোনো বিধিনিষেধ অথবা জরিমানা থাকলে তা পলিসিতে মুদ্রিত আছে কিনা
- বিনিয়োগ বা বীমা পলিসির সাথে সম্পর্কিত সম্ভাব্য সকল ঝুঁকি পলিসিতে মুদ্রিত কিনা
- বীমাকারী এবং বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ উভয়ের কাছে বীমা দাবীসহ বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি বিস্তারিত উল্লেখ আছে কিনা
- আবশ্যিকীয় সকল তথ্যাদি পাঠযোগ্য, সহজবোধ্য ভাষায় একই ফন্টে মুদ্রিত কিনা

বীমাকারী বা এজেন্ট বা ব্রোকার বা জরিপকারী বা এজেন্ট নিয়োগকারী কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

- গ্রাহককে পরিষ্কার, সুস্পষ্ট, পঠনযোগ্য, মুদ্রিত বুকলেট, বীমা পরিকল্পনা বিপণন প্রস্তাব পত্র, প্রসপেক্টাস ও বুকলেট প্রদান করে কিনা
- প্রস্তাবিত বীমার আওতাভুক্ত সুবিধার (coverage) ও পরিমাণ, ওয়ারেন্টি, সীমাবদ্ধতা, অস্বীকৃতি ও ব্যাখ্যাসহ বীমার আওতাভুক্ত সুবিধা (coverage) সংক্রান্ত অন্য সকল প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সঠিক ও সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ আছে কিনা



বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০
ফোন নম্বর : +০২ ৪১০৫১৩৮১-৮৪ (PABX); ফ্যাক্স : +০২ ৪১০৫১৩৯০
ই-মেইল : idra.bd@gmail.com; ওয়েবসাইট: www.idra.org.bd
হটলাইন নম্বর: ১৬১৩০

- বীমা চুক্তি অনুযায়ী বীমাগ্রহীতার পরিপালনীয় বিষয় পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে উল্লেখ আছে কিনা
- পলিসি সংক্রান্ত কোন অভিযোগ বা অসদাচরণে তদন্তের ক্ষেত্রে গ্রাহকসহ সংশ্লিষ্ট সকলের আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ নিশ্চিত করা হয়েছে কিনা
- গ্রাহককে কোনোরূপ হয়রানি বা বীমা দাবী পরিশোধে অহেতুক সময়ক্ষেপন করা হয়েছে কিনা।

বীমা গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা:

- গ্রাহকের সকল তথ্য সংরক্ষণে উপযুক্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হয় কিনা।

বীমা গ্রাহকের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

- বীমা পলিসি সংক্রান্ত রশিদসহ (receipt) অন্যান্য আনুষঙ্গিক দলিলাদি আবশ্যিকভাবে বুঝে নিতে হবে এবং তা সংরক্ষণ করতে হবে।

বীমা গ্রাহক সুরক্ষা নিশ্চিতকল্পে গ্রাহকের সচেতনতা বৃদ্ধিতে করণীয়:

- বীমা পলিসি ক্রয়ের পূর্বে বীমা গ্রাহকের উচিত বীমাকারীর সকল পরিকল্পনা/পলিসির হালনাগাদ তালিকা বীমাকারীর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয় কিনা এবং ইলেক্ট্রনিক/সোশ্যাল মিডিয়াতে বীমা বিষয়ক তথ্য সম্পর্কে অবহিত হওয়ার চেষ্টা করা।

অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা:

- অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য বীমাকারী কর্তৃক গঠিত ৩ সদস্য বিশিষ্ট কমিটির কাছে বীমা গ্রাহকের যেকোন অভিযোগ সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা রয়েছে।

অভিযোগ/সংক্ষুব্ধির অবসান:

- অভিযোগকারীকে লিখিত প্রত্যুত্তর প্রেরণের পর ৮ (আট) সপ্তাহ সময়ের মধ্যে বীমাকারী উক্ত অভিযোগকারীর নিকট থেকে কোন প্রত্যুত্তর প্রাপ্ত না হলে অভিযোগ/সংক্ষুব্ধির অবসান হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বীমাকারীর ব্যর্থতা ও আইনী ব্যবস্থা:

- বীমাকারী কোনো বীমা গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ব্যর্থ হলে, সংশ্লিষ্ট অভিযোগটি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বীমা আইন, ২০১০ মোতাবেক কর্তৃপক্ষ বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গঠিত বিরোধ নিষ্পত্তি কমিটির নিকট বীমাগ্রাহক আবেদন/অভিযোগ করতে পারবে।

প্রকাশকাল : নভেম্বর ২০২৪



বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৩৭/এ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), দিলকুশা বা/এ, ঢাকা-১০০০
 ফোন নম্বর : +০২ ৪১০৫১৩৮১-৮৪ (PABX); ফ্যাক্স : +০২ ৪১০৫১৩৯০
 ই-মেইল : idra.bd@gmail.com; ওয়েবসাইট: www.idra.org.bd
 হটলাইন নম্বর: ১৬১৩০