

বীমা দাবী ব্যবস্থাপনা ম্যানুয়াল

বীমা দাবী নিষ্পত্তি বীমাকারীর একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ। সেনাকল্যাণ ইস্যুরেন্স কোম্পানী প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকে বীমাগ্রহীতার বীমা দাবী দ্রুত নিষ্পত্তি করে বীমা শিল্পের ইমেজ সংকট দূরীকরণে ও বীমাগ্রহীতার সন্তুষ্টি অর্জনে সদা সচেষ্ট। কারণ দ্রুত দাবী নিষ্পত্তি কোম্পানীর সুনাম বৃদ্ধির পাশাপাশি কোম্পানীর বীমা ব্যবসা বৃদ্ধিতে অত্যন্ত তাৎপর্যপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বীমাগ্রহীতার সুবিধার্থে দাবির প্রক্রিয়াটি নিম্নে দেয়া হল:-

ধাপ-১: কোম্পানীকে অবহিত করা বা জানানো:

দুর্ঘটনার পর বীমাগ্রহীতাকে তাৎক্ষণিকভাবে বা ক্ষতির ২৪ ঘন্টার মধ্যে কোম্পানীকে টেলিফোন/ই-মেইল অথবা পত্রের মাধ্যমে ক্ষতির বিষয়ে অবহিত করতে হবে। তবে তা ৪৮ ঘন্টা কিংবা পলিসিতে উল্লেখিত সময়সীমার উর্ধ্ব নয়।

ই-মেইল: claimskicl@gmail.com

টেলিফোন: ৮৮-০২-৫৫০৫৮৪৫৫, ৫৫০৫৮৪৫৬, ৫৫০৫৮৪৫৭

মোবাইল: ০১৭৫৫ ৫১২ ৪৬৬

ধাপ-২: থানা অবহিত করন:

বীমাগ্রহীতাকে ক্ষতির বিষয়ে নিকটস্থ থানাতে জিডি/এফআইআর করতে হবে; যা কোম্পানীকে পরবর্তীতে সরবরাহ করতে হবে।

ধাপ-৩: জরীপকারী নিয়োগ:

বীমাগ্রহীতার নিকট হতে দুর্ঘটনার বা ক্ষতির বিষয়ে অবহিত হওয়ার পর, কোম্পানীর দাবী বিভাগ পলিসির শর্তাবলী যাচাইপূর্বক প্রয়োজন মোতাবেক ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ নির্ধারণ ও জরীপের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে বা ৭২ ঘন্টার মধ্যে কর্তৃপক্ষের লাইসেন্স প্রাপ্ত একজন জরীপকারী নিয়োগ প্রদান করবে। তাছাড়া, ৫০০০ (পাঁচ) হাজার টাকার নিচে যেকোন বীমা দাবীর ক্ষেত্রে দাবীর প্রমাণক হিসাবে দাবী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ছবি কোম্পানীকে প্রেরণ করলে ২/৩ দিনের মধ্যে দাবীটি পরিশোধ করা হবে।

ধাপ-৪: প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের জন্য অনুরোধ:

জরীপকারী নিয়োগের পাশাপাশি দাবী বিভাগ দাবীটি সংশ্লিষ্ট দাবী রেজিষ্টারে প্রয়োজনীয় তথ্য সহ এন্ট্রি করবে এবং দাবী সংশ্লিষ্ট যুক্তিসংগত কাগজপত্রাদি প্রেরণের জন্য বীমাগ্রহীতাকে পত্র প্রেরণ পূর্বক অনুরোধ করবে। তাছাড়া, পুনঃবীমা চুক্তি মোতাবেক পুনঃবীমাকারীকে দাবীর বিষয় অবহিত করবে এবং বীমাগ্রহীতা হতে প্রাপ্ত কাগজপত্রাদি সহ চূড়ান্ত জরীপ প্রতিবেদন প্রেরণ করবে।

ধাপ-৫: জরীপ প্রতিবেদন:

বীমাগ্রহীতা হতে প্রাপ্ত কাগজপত্রাদি যাচাই বাছাই পূর্বক নিয়োগ প্রাপ্ত জরীপকারী ১৫ দিনের মধ্যে প্রাথমিক জরীপ প্রতিবেদন এবং ৩০ দিনের মধ্যে চূড়ান্ত জরীপ প্রতিবেদন কোম্পানীর নিকট প্রেরণ করবেন এবং যার একটি কপি বীমা আইন মোতাবেক বীমাগ্রহীতার নিকট প্রেরণ করবেন।

ধাপ-৬: জমা দেওয়া নথির যাচাই করণ:

কোম্পানীর দাবী বিভাগ প্রাপ্ত কাগজপত্রাদি এবং জরীপ প্রতিবেদন বীমা পলিসির শর্তাবলীর সাথে যাচাই বাছাই পূর্বক অত্যন্ত দ্রুততার সাথে কোম্পানীর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করবে। কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পরপরই বীমাগ্রহীতার অনুকূলে লস ভাউচার সহ প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র সহ বীমাগ্রহীতার স্বাক্ষরের জন্য হার্ড/সফট কপি প্রেরণ করবেন। তাছাড়া, পলিসির শর্তাবলীর সাথে দাবীর অনিয়ম থাকলে দাবীটি না'কোচের কারন সহ পত্র প্রেরণ করবেন। দাবী সংশ্লিষ্ট যৌক্তিক কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর কোম্পানী অনধিক ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে বীমা গ্রহীতার অনুকূলে দাবীটি চূড়ান্ত নিষ্পত্তি করবে।

ধাপ-৭: বিরোধ নিষ্পত্তি:

কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত বীমা দাবীর অংক বীমাগ্রহীতা কর্তৃক গৃহীত না হলে অনধিক ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে পুন:বিবেচনার জন্য ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন করতে পারবে। পুন:বিবেচনার আবেদন গৃহীত না হলে বিষয়টি মীমাংসার জন্য বীমাকারী, বীমাগ্রহীতা এবং জরীপকারীর সমন্বয়ে একটি তৃপক্ষীয় সভা আয়োজন করা যেতে পারে।

ধাপ-৮: কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ:

উক্ত তৃপক্ষীয় সভার মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি না হলে বীমাগ্রহীতা উক্ত বিষয়ে প্রতিকার পাওয়ার জন্য বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রন কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন এবং প্রয়োজনবোধে প্রতিকার পাওয়ার লক্ষ্যে দেশের প্রচলিত আদালতের শরণাপন্ন হতে পারবে।

ধাপ-৯: চূড়ান্ত নিষ্পত্তি:

বীমাগ্রহীতাসহ সংশ্লিষ্ট ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে স্বাক্ষরিত লস ভাউচার পাওয়ার পর দাবী বিভাগ চেক ইস্যুর জন্য কোম্পানীর হিসাব বিভাগে যথাসময়ে প্রেরণ করবে এবং চেক প্রাপ্তির পর দ্রুত সময়ে বীমাগ্রহীতার নিকট হস্তান্তর করবেন।