

सानिमा लाइफ इन्स्योरेन्स लिमिटेड
कमलादी, काठमाण्डौं
नागरिक बडापत्र - Citizen Charter

क्र.सं	कार्य विवरण	आवश्यक प्रकृत्या तथा कागजात	शुल्क र दस्तुर	कार्य सम्पादन अवधि	सम्बन्धित विभाग कर्मचारी	उजुरी गुनासो सुन्ने अधिकारी
१.	बीमा सम्बन्धी जानकारी	कम्पनीका विभिन्न शाखा तथा उप-शाखा कार्यालयहरुमा सम्पर्क गर्न सकिने	नलाग्ने	तत्काल	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा प्रमुखहरु तथा कम्पनीका अभिकर्ताहरु	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
२.	बीमालेख खरिद गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरु	१.जीवन बीमा प्रस्ताव फारम २.व्यक्तिगत स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण, बच्चाको बीमाको हकमा प्रस्तावक र बीमित (बच्चा) दुवैको अनिवार्य ३.अभिकर्ता प्रतिवेदन ४.ग्राहक पहिचान फारम ५.स्वास्थ्य परिक्षण रिपोर्ट (आवश्यक भएमा) ६.नैतिक जोखिम प्रतिवेदन (आवश्यक भएमा) ७.नागरिकता प्रमाणपत्र वा सवारी चालक प्रमाणपत्र (Driving License) वा अन्य कुनै फोटो भएको सरकारी मान्यता प्राप्त उमेर सम्बन्धी कागजातको प्रमाणीत प्रति ८.बीमा प्रस्तावकको हालसालको फोटो १ प्रति (PP Size) ९.आयको प्रमाण (आवश्यक भएमा)	बीमाइक तथा जोखिम बहनका आधारमा बीमाशुल्क लाग्ने	आवश्यक कागजात पुरा भए सोहि दिन	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा प्रमुखहरु तथा कम्पनीका अभिकर्ताहरु	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक

		१०.अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार) उपरोक्त बमोजिमको कागजात प्राप्त भए पश्चात बीमाशुल्क गणना गरिने र प्रथम बीमाशुल्क प्राप्त भए पश्चात बीमालेख जारी गरी बीमित स्वयम् उपस्थित भएमा बीमितलाई नभएमा अभिकर्ता वा सम्बन्धित शाखा तथा उपशाखा मार्फत पठाईनेछ ।				
३.	बीमालेख अन्तर्गत ऋण / समर्पण का लागि आवश्यक कागजातहरू	१. बीमितको निवेदन २. सक्कल बीमालेख ३. अन्तिम पटक बीमाशुल्क तिरेको रसिद ४. बीमितको नागरिकता	रु. १० को टिकट आवश्यक हुने	आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा प्रमुखहरू तथा कम्पनीका अभिकर्ताहरू	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रवन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रवन्धक तेश्रो: विभागिय प्रवन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
४.	बीमालेख हराएमा / नासिएमा नया बीमालेख जारी गर्नको लागि आवश्यक कागजातहरू	१. बीमितको निवेदन २. बीमितको नागरिकता ३. अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)	सूचना प्रकाशन खर्च, टिकट खर्च, बीमालेख बनाउन लाग्ने खर्च	बीमा ऐन / नियमावली अनुसार	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रवन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रवन्धक तेश्रो: विभागिय प्रवन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
५.	पुनर्जागरण गर्नका लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरू	१. बीमितको निवेदन २. सक्कल बीमालेख ३. बीमितको नागरिकता ४.स्वास्थ्य परिक्षण रिपोर्ट (आवश्यक भएमा) ५. Medical Requirement Chart अनुसार स्वास्थ्य परिक्षणहरू (आवश्यक भएमा) ६. अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)	आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।		बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रवन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रवन्धक तेश्रो: विभागिय प्रवन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक

६.	नविकरण बीमा शुल्क भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरु	१. कम्पनीबाट बीमितको नाममा जारी भएको बीमालेख नम्बर २. पछिल्लो बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको रसिद	बीमालेख अनुसारको नवीकरण बीमाशुल्क लाग्ने	आवश्यक कागजात तथा नवीकरण बीमाशुल्क प्राप्त भए पछि तत्काल जारी हुने	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
७.	आंशीक तथा पूर्ण अवधि भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरु	१. बीमितको निवेदन २. सक्कल बीमालेख ३. बीमितको नागरिकता ४. पछिल्लो बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको रसिद ५. ग्राहक पहिचान फारम ६. अन्य कागजातहरु (आवश्यकता अनुसार)		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
८.	मृत्यु दावी भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरु	१. मृत्युको जानकारी (मृत्यु भएको स्थान, समय र मृत्युको कारण खुलेको हकवालाको निवेदनपत्र) २. दावीकर्ताले भर्ने दावी विवरण ३. मृत्यु दर्ता प्रमाण पत्र ४. नाता प्रमाणित प्रमाण पत्र ५. सक्कल बीमालेख ६. पछिल्लो बीमाशुल्क भुक्तान गरेको रसिद ७. ग्राहक पहिचान फारम ८. दावीकर्ता तथा बीमितको नागरिकताको प्रतिलिपी ९. अन्य कागजातहरु (आवश्यकता अनुसार)		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक अन्तिम: नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
९.	बीमालेखमा कुनै संसोधनको लागि (Policy Endorsement)	१. बीमितको निवेदन २. बीमितको नागरिकता ३. अन्य कागजातहरु (आवश्यकता अनुसार)		आवश्यक कागजात पुरा भए सोहि दिन	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलो: शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रो: क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रो: विभागिय प्रबन्धक

						अन्तिमः नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
१०.	बिरामीको कारणले भएको मृत्यु दावी भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरू	१. प्रकरण ७ मा उल्लेखित सम्पूर्ण कागजातहरू २. अस्पतालको अभिलेख / औषधोपचार गराएको दस्तावेजहरू (Medical Attendant's Report)		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलोः शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रोः क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रोः विभागिय प्रबन्धक अन्तिमः नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
११.	दुर्घटनाको कारणले भएको मृत्यु दावी भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरू	१. प्रकरण ७ मा उल्लेखित सम्पूर्ण कागजातहरू २. शव परीक्षण प्रतिवेदन - (Post Mortem Report) वा लास जाचँ प्रकृती मुचुल्का सहित घटनास्थलको प्रहरी प्रतिवेदन		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलोः शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रोः क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रोः विभागिय प्रबन्धक अन्तिमः नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक
१२.	घातक रोगको दावी भुक्तानी गर्नका लागि आवश्यक कागजातहरू	१. बीमितको निवेदन २. सक्कल बीमालेख ३. बीमितको नागरिकता ४. पछिल्लो बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको रसिद ५. औषधोपचार गराएको दस्तावेजहरूः Medical Attendant's Report ६. सम्बन्धित रोगको चिकित्सकद्वारा Diagnosis Report ७. अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पछि हप्ता दिन भित्र ।	बजार विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा	पहिलोः शाखा तथा उपशाखा प्रबन्धक दोश्रोः क्षेत्रिय प्रबन्धक तेश्रोः विभागिय प्रबन्धक अन्तिमः नायब महा-प्रबन्धक / महा-प्रबन्धक