गुराँस लाईफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड

प्रधान कार्यालयः श्रीराजभवन, तिनकुने, काठमाण्डौं

नागरिक बडापत्र (Citizen Charter)

क्र.सं.	विषय	आवश्यक प्रक्रिया तथा कागजात	सर्म्पक गर्नुपर्ने व्यक्ति तथा स्थान	लाग्ने समय	उजुरी/गुनासो सुन्ने अधिकारी	कैफियत
१	जीवन बीमालेख खरिद गर्ने सम्बन्धी ।	क. यस कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ता वा क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालयमा परामर्शको लागि सर्म्पक गर्ने । ख. यस कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ताको सहयोगबाट आवश्यक प्रस्ताव फारामहरु भर्ने। ग. क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालयमा पेश गर्नुपर्ने कागजातहरु : i) बीमा प्रस्तावफारामहरु (फाराम नं. १) ii) व्यक्तिगत स्वस्थ्य सम्बन्धी (फाराम नं. १) iii) अभिकर्ता प्रतिवेदन (फाराम नं. ४) iv) स्वस्थ्य परिक्षकको प्रतिवेदन -आवश्यक भएमा मात्र (फाराम नं. १९) v) स्वस्थ्य परिक्षण गरिएको भएमा स्वस्थ्य परिक्षण शुल्क भुक्तानी गरिएको रसिद vi) जन्ममितिखुलेको कागजात (जस्तैः नागरिकता, पासपोर्ट, शैक्षिक प्रमाणपत्र, जन्मदर्ता आदि) vii) बीमित/प्रस्तावकको फोटो घ. क्षेत्रिय वा शाखाकार्यालयले प्राप्त हुन आएको प्रस्तावफारामहरु अध्ययन गरी प्रस्ताव फाराम उपर जोखिमाङ्कन गरी बीमागर्न लाग्ने बीमाशुल्क तय गर्दछ र अभिकर्ता मार्फत प्रस्तावित बीमित लाई जानकारी गराउँदछ र प्रथम बीमा शुल्कप्राप्त गरी सकेपछि बीमालेख जारी गर्दछ । ङ. जारी बीमालेखहरु कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ताहरु मार्फत बीमितलाई उपलब्ध गराइनेछ वाबीमित स्वयं उपस्थित भएमा बीमितलाई उपलब्ध गराइनेछ । च. प्राप्त बीमालेखहरु सुरक्षित साथ राख्न बीमितलाई अनुरोध गरिन्छ ।	कम्पनीको आधिकारीक अभिकर्ता वा क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालय	प्रस्ताव फारामहरु तथाआवश्यक सम्पूर्ण कागजातहरु सहित प्रथम बीमा शुल्क प्राप्त भएमा सोहि दिन ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रमुख अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	
२.	बीमालेख कर्जा सम्बन्धी ।	क. सक्कलबीमालेख सहितबीमितको तर्फबाट निवेदन । ख. बीमितको नागरिकताको प्रतिलिपी वा परिचय खुल्ने	आवश्यक कागजातहरु सहित क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिनभित्र ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय	

	'	प्रमाणपत्र। ग. बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको अन्तिम रसिद ।			प्रमुख अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	
३.	बीमालेख पूनर्जागरण सम्बन्धी ।	क. बीमालेख पूनर्जागरणको लागि बीमित /प्रस्तावकको । ख. स्वस्थ्य सम्बन्धीा घोषणा (फाराम नं. १९ भर्नु पर्ने) । ग. आवश्यक परेमा स्वास्थ परिक्षण प्रतिवेदन । (कम्पनीको अण्डराइटिङ्ग नियमानुसार)	आवश्यक कागजातहरु सहित क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ३ दिनभित्र ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	पूर्नबीमाकको पूर्व स्वीकृती आवश्यक भएमा पूर्नबीमाकको स्वीकृती पश्चात् बीमालेख पूनर्जागरण गरिनेछ ।
४.	बीमालेख समर्पण सम्बन्धी ।	क. सक्कल बीमालेख सहित बीमालेख समर्पणको लागि बीमित वा प्रस्तावकको निवेदन । ख. बीमितको नागरिकताको प्रतिलिपी । ग. अन्तिम बीमा शुल्क भुक्तानी गरेको रसिद ।	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिनभित्र ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	
५.	**दावी भुक्तानी सम्बन्धी ।**					
५.१	अवधिदावी भुक्तानी सम्बन्धी ।	क. बीमितको निवेदन । ख. सक्कल बीमालेख । ग. अन्तिम बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको रसिद । घ. नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी वा परिचयपत्र	आवश्यक कागजातहरु सहित शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्रधान कार्यालयमा प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिनभित्र ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	
५.२	मृत्यु दावी भुक्तानी सम्बन्धी ।	☛ ईच्छाईएको वाहकवालाको तर्फबाट मृत्युको जानकारी (मृत्यु भएको स्थान,मिति,समय र मृत्यु हुनुको कारण ☛ सक्कल बीमालेख । ☛ अन्तिम बीमाशुल्क भुक्तानी गरेको रसिद । ☛ नाता प्रमाणित गर्ने प्रमाण पत्र वा सो को प्रतिलिपी ☛ पञ्जिकाधिकारीको मृत्यु दर्ता प्रमाण पत्र वा सो को प्रतिलिपी ☛ दावीकर्ताको नागरीकता /जन्म दर्ता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि ☛ परिचय प्रमाण पत्र (स्वर्गीय व्यक्तिलाई चिन्ने प्रबुद्य तथा प्रतिष्ठित व्यक्तिबाट भराउन हुन) ☛ दावीकर्ताले दावी बिवरण (दाबीकर्ताबाट भराई /साक्षीकर्तामा प्रबुद्य तथा प्रतिष्ठित व्यक्तिको पनि हस्ताक्षर गराई पठाउन हुन)	आवश्यक कागजातहरु सहित क्षेत्रिय वा शाखा कार्यालयमा सर्म्पक गर्ने ।	आवश्यक फाराम तथा कागजातहरु प्रधान कार्यालयमा प्राप्त भएको मितिले बढीमा १५ दिनभित्र ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक दोस्रो- प्रधानकार्यालयको विभागीय प्रमुख अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	

		☛ अभिकर्ताले भर्ने विवरण (सम्बन्धित अभिकर्ताबाट भराउन हुन) दष्टब्य्: प्रतिलिपी हरुमा पब्लिक नोटरी को प्रमाणीत सहित को छाप लगाउनु पर्ने ।				
		☛ क्षेत्र वा शाखाबाट जारी गरिएको बीमालेख भएमा सोको व्यक्तिगत फाइल (Docket)				
		दुर्घटनाको कारणबाट मृत्यु भएको अवस्थामा				
		घटनास्थल मुचुल्का सक्कल वा प्रतिलिपी				
		पोष्ट मार्टम रिपोट सक्कल वा प्रतिलिपी				
		प्रहरी रिपार्ट सक्कल वा प्रतिलिपी				
		बिरामी भई अस्पतालमा मृत्यु भएको अवस्थामा				
		सम्पुर्ण औषधि उपचारका दस्तावेजहरु (प्रेस्कीपसन, किनिकल रिपोर्ट,बिल आदि)				
		अस्पतालबाट जारी भएको मृत्यु घोषित प्रमाण पत्र वा सो को प्रमाणित				
		मेडिकल एटेन्डेन्स् सर्टिफिकेट				
		घरमा मृत्यु भएको अवस्थामा				
		मृत्यु हुनु भन्दा अगाडीको बिवरण (कसरी मृत्यु भएको हो सो को विवरण)				
		सर्जमिन मुचुल्का यथार्थ बिवरण सहित प्रहरी वा गा.बि.स सचिव बाट (पहिला कुनै रोग भए/नभएको कारण सहित)				
		अन्य : कम्पनीबाट माग हुने अन्यआवश्यक कागजातहरु ।				
६.	अभिकर्ता भई काम गर्ने सम्बन्धी ।	बीमाअभिकर्ता भई काम गर्न निम्न आवश्यकताहरु पुरा गरेको हुनुपर्नेछ :	उल्लेखित कागजातहरु नोटरीबाट प्रमाणीत गरी कम्पनीको केन्द्रीय/क्षेत्रीय/शाखा तथा उपशाखा कार्यालयहरुमा सम्पर्क गर्ने ।	केन्द्रीय/क्षेत्रीय/शाखा/उपशाखा कार्यालयहरुले समय समयमा तालिम कार्यक्रम आयोजना गर्ने हुनाले उक्त कार्यालयहरुमा सम्पर्क गर्ने ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक	
		क. नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्र लिएको ।			दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय	
		ख. बीमा समितिले अभिकर्ता आधारभूत तालिम दिएको वा यस कम्पनीबाट ४ दिने अभिकर्ता आधारभूत तालिम लिएको ।			अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	
		ग. एस.एल.सी वा सो भन्दा माथिल्लो शैक्षिक योग्यता हासिल गरेको लब्धाङ्कपत्र (Mark sheet) र चारित्रिक प्रमाण (Character Certificate) पत्र, नेपाल बाहेक अन्य मूलुकमा अध्ययन गरेको हकमा सोको समकक्षी प्रमाणपत्र (Equivalent Certificate) पेश गर्नुपर्नेछ ।			अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	

		घ. पासपोर्ट साइजको रंगीन फोटो ४ प्रति चाहिने ।				
		ग. अभिकर्ता आधारभूत तालिम दस्तुर रु. १०००।०० लाग्नेछ ।				
		ङ. बीमा समितिबाट अभिकर्ताको रुपमा काम गर्न जारी गरेको अभिकर्ता लाइसेन्स प्राप्तहुनुपर्ने ।				
७.	अभिकर्ता इजाजतपत्र नविकरण सम्बन्धी ।	क. अभिकर्ता इजाजतपत्र नविकरण प्रत्येक बर्षको चैत्र मसान्तभित्र गर्दा रु. २००।- नविकरण दस्तुर लाग्नेछ ।	अभिकर्ता इजाजतपत्र नविकरण निवेदन सहित केन्द्रीय/क्षेत्रीय/शाखा तथा उपशाखा कार्यालयमा सम्पर्क गर्ने ।	क्षेत्रीय/शाखा तथा उपशाखा कार्यालयमा शाखा कार्यालयहरुले प्राप्त निवेदन प्रधान कार्यालय मार्फत बीमा समिति पठाउनेछ र प्रधान कार्यालयले समितिबाट प्राप्त भएपछि क्षेत्रीय/शाखा तथा उपशाखा मार्फत अभिकर्ताहरुलाई उपलब्ध गराउनेछ ।	पहिलो- क्षेत्रिय/शाखा प्रबन्धक	
		ख. चैत्र महिनापछि अभिकर्ता इजाजतपत्र नविकरण गर्दा २ महिना सम्मको लागि थप रु. १००।- नविकरण दस्तुर लाग्नेछ ।			दोस्रो- प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रमुख	
		ग. माथि उल्लेख गरेको दस्तुर सहित २ महिना देखि ४ महिना सम्म अभिकर्ता इजाजतपत्र नविकरण गर्दा प्रतिदिन रु. ५।- का दरले थप दस्तुर लाग्नेछ । सो पश्चात इजाजतपत्र स्वतः खारेज हुनेछ ।			अन्तिम - कम्पनी प्रमुख	