



सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड

कर्पोरेट कार्यालय, कमलादी काठमाडौं ।

नागरिक वडापत्र (Citizen Charter)

क्र.सं	विषय	आवश्यक प्रक्रिया तथा कागजात	सम्पर्क ब्यक्ति , कार्यालय	सम्पादन अवधि	गुनासो सुन्ने अधिकारी	कैफियत
१	बीमालेख खरीद	क) कम्पनीको आधिकारिक अभिकर्ता तथा कार्यालयहरूमा सम्पर्क गरी प्रस्ताव फाराम भर्ने । उमेर खुल्ने प्रमाणपत्रहरूको प्रतिलिपि तथा फोटो संलग्न गर्नुपर्ने । आवश्यकता अनुसार थप विवरण पेश गर्नुपर्ने । ख) कार्यालयले प्राप्तहुन आएको प्रस्ताव फारामहरू अध्ययन गरी प्रस्ताव फाराम उपर जोखिम मुल्याङ्कन गरी बीमा शुल्क तय गरी अभिकर्ता मार्फत वा प्रत्यक्ष बीमा प्रस्तावकलाई जानकारी गराउने र प्रथम बीमा शुल्क प्राप्त गरी सकेपछि, बीमालेख जारी गरिने ।	कम्पनीको आधिकारिक अभिकर्ता, शाखा तथा उपशाखा कार्यालयहरू	रित पूर्वक भरिएका प्रस्ताव फाराम तथा अन्य कागजातहरू उपलब्ध भएमा सोही दिन	१. शाखा प्रमुख २. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (सुमना न्यौपाने) ३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा) ४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)	प्रस्ताव फारामहरू अभिकर्ता मार्फत वा कम्पनीको कार्यालयहरूमा तथा वेभसाइटबाट डाउनलोड गर्न सकिन्छ ।
२	बीमालेख कर्जा तथा समर्पण	क) विमितको निवेदन, सक्कल बीमालेख, बीमाशुल्क रसिद तथा विमितको नागरिकताको प्रतिलिपि । ख) बीमा समितिबाट निर्देशित नियम बमोजिम बीमालेखको समर्पण मूल्य गणना गरी हुन आउने रकमको आधारमा कर्जा प्रवाह वा समर्पण मुल्य भुक्तानी गरिने ।	कम्पनीको शाखा कार्यालयहरू	आवश्यक कागजातहरू प्राप्त मितिले बढीमा ३ दिन	१. शाखा प्रमुख २. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (पुजा धिताल) ३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा) ४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)	

					कुमार अर्याल)	
३	बीमालेख पुनर्जागरण	<p>क) विमितको निवेदन, व्यक्तिगत स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण, आवश्यक भएमा चिकित्सकको स्वास्थ्य परीक्षण प्रतिवेदन ।</p> <p>ख) प्राप्त निवेदन तथा स्वास्थ्य विवरण अनुसार उक्त अवधिसम्मको नियमानुसार लाग्ने ब्याज लिई बीमालेखको पुनर्जागरण गरिने ।</p>	कम्पनीको शाखा कार्यालयहरु	आवश्यक कागजातहरु तथा बीमाशुल्क प्राप्त भएमा सोही दिन ।	<p>१. शाखा प्रमुख</p> <p>२. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (पूजा धिताल)</p> <p>३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा)</p> <p>४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)</p>	पुनर्बीमकको परामर्श लिनुपर्ने अवस्थामा पुनर्बीमकको स्वीकृती आएपश्चात हुने
४	अवधि दाबी भुक्तानी	<p>क) विमितको निवेदन, सकल बीमालेख, अन्तिम बीमाशुल्क भुक्तानी रसिद, नागरिकता प्रमाणपत्र प्रतिलिपि</p> <p>ख) प्राप्त निवेदन तथा तथ्याङ्कको आधारमा अवधि दाबी भुक्तानी गरिने ।</p>	कम्पनीको शाखा कार्यालयहरु	आवश्यक कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिन ।	<p>१. शाखा प्रमुख</p> <p>२. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (रचना घिमिरे)</p> <p>३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा)</p> <p>४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)</p>	
५	मृत्यु दाबी भुक्तानी	<p>क) इच्छाइएको व्यक्ति वा हकवालाको तर्फबाट विमितको मृत्युको जानकारी (मृत्यु भएको मिति, स्थान, समय र कारण) सहितको निवेदन , सकल बीमालेख, अन्तिम बीमाशुल्क भुक्तानी रसिद , दाबीकर्ताको विवरण, दाबीकर्ताको परिचय प्रमाणपत्र , नाताप्रमाण पत्र, बीमितको मृत्यु दर्ता प्रमाण पत्र, नाता प्रमाणपत्र ।</p> <p>दुर्घटनाबाट मृत्यु भएमा शव परीक्षण प्रतिवेदन, लाश जाँच प्रकृती मुचुल्का सहितको प्रहरी प्रतिवेदन</p> <p>उपचारको क्रममा मृत्यु भएमा र अस्पतालको अभिलेख, औषधोपचार विवरण,</p>	कम्पनीको शाखा कार्यालयहरु	आवश्यक कागजातहरु प्राप्त भएको मितिले बढीमा १५ दिन ।	<p>१. शाखा प्रमुख</p> <p>२. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (रचना घिमिरे)</p> <p>३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा)</p> <p>४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)</p>	

		तथा आवश्यकता अनुसार थप कागजातहरु ख) कम्पनीले प्राप्त कागजातहरु अध्ययन अनुसन्धान तथा आवश्यकता अनुसार थप निरीक्षण गरी दावी भुक्तानी गरिने				
६	कम्पनीको अभिकर्ता भई काम गर्ने सम्बन्धी	क. नेपाली नागरिकताको प्रतिलिपि, एस.ई.ई वा सो भन्दा माथिल्लो स्तरको अध्ययनको प्रमाणपत्र तथा चारित्रिक प्रमाणपत्रको नोटरीबाट प्रमाणित प्रतिलिपि, पासपोर्ट साइजको फोटो २ प्रति । ख) बीमा समितिबाट वा यस कम्पनीकोबाट समय समयमा दिइने अभिकर्ता आधारभुत तालिममा सहभागी भएको प्रमाणपत्र तथा अन्य कागजात बीमा समितिमा पेश गरी बीमा अभिकर्ता इजाजत पत्र प्राप्त भएपछि यस कम्पनीबाट अभिकर्ता भई बीमा व्यवसाय गर्न सकिने ।	शाखा तथा उपशाखा कार्यालयहरु	बीमा समितिको वा कम्पनीले प्रदान गर्ने अभिकर्ता आधारभुत तालिममा सहभागी भई प्रमाणपत्र तथा अन्य कागजात प्राप्त भएको मितिले बढीमा ७ दिन ।	१. शाखा प्रमुख २. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (सुमना न्यौपाने) ३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा) ४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)	
७	अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण	क) अभिकर्ता इजाजत पत्र, तथा नविकरणको लागि अभिकर्ताको निवेदन तथा नविकरणको लागि बीमा समितिले तोके बमोजिमको दस्तुर ख) अभिकर्ता इजाजत पत्र तथा दस्तुर बीमा समितिमा पेश गरेपछि बीमा समितिबाट नविकरण भइ आएपछि इजाजत पत्र नविकरण गरिने ।	शाखा तथा उपशाखा कार्यालयहरु	बीमा समितिबाट नविकरण भएको इजाजत पत्र प्राप्त भएपछि तत्कालै हुने	१. शाखा प्रमुख २. प्रधान कार्यालयको विभागीय प्रबन्धक (सुमना न्यौपाने) ३. प्रमुख संचालन अधिकृत (बिनोद शर्मा) ४. प्रमुख कार्यकारी अधिकृत (राज कुमार अर्याल)	अभिकर्ता इजाजत पत्र हरेक वर्ष चैत्र मसान्त भित्र नविकरण गरिसक्नुपर्नेछ ।