



**SUNLIFE**

सबैका लागि सुरक्षा, शिक्षा र समृद्धि



# SUNLIFE NEWSLETTER

# WHAT'S NEW ??

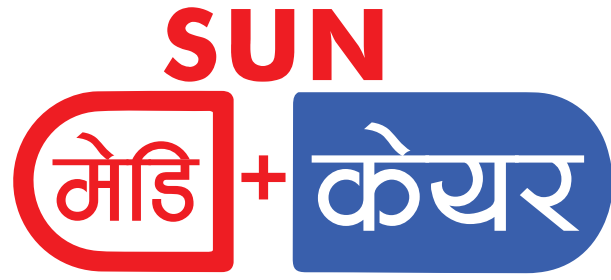
## Major News:

१. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्सको नयाँ “सन मेडिकेयर” बीमा सुविधा: आकस्मिक स्वास्थ्य समस्यामा आर्थिक राहत
२. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स द्वारा बिजनेस स्ट्रटेजी कन्फ्रेन्स आयोजना भव्य रूपमा सम्पन्न, उत्कृष्ट म्यानेजरहरु सम्मानित
३. सन नेपाल लाइफ द्वारा सन लाइफ हिरोज कार्यक्रम सम्पन्न
४. मिषण आगलागीबाट घर जोठ जलेर पूर्ण रूपमा क्षति भएका १७ घर परिवारहरुका लागि सहयोग प्रदान
५. आधारभूत विद्यालयमा विद्यार्थीहरुलाई पोशाक वितरण
६. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स द्वारा देशको सातै प्रदेशमा कर्मचारी तालिम सम्पन्न

## १. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्सको नयाँ “सन मेडिकेयर” बीमा सुविधा:

### आकस्मिक स्वास्थ्य समस्यामा आर्थिक राहत

सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेडले सन मेडिकेयर नामक नयाँ बीमा सुविधा प्रस्तुत गरेको छ, जसले आकस्मिक स्वास्थ्य समस्याहरूमा तत्काल आर्थिक राहत प्रदान गर्ने उद्देश्य राखेको छ। यो सुविधा विशेष गरी दुर्घटना तथा अन्य गम्भीर रोगहरूको लागि डिजाइन गरिएको छ, जसले सरल र कम समय लाग्ने दाबी प्रक्रियासँगै सबैका लागि प्रभावकारी विकल्पको रूपमा प्रस्तुत भएको छ।



### प्रमुख विशेषताहरू:

- **कभरेज:** वार्षिक शुल्क रु. १३९३ मा रु. १००,०००/- सम्मको।
- **प्रवेश उमेर:** ५ देखि ६९ वर्षसम्म।
- **एड-अन सुविधा:** हाम्रा अन्य बीमा सुविधाहरूमा सजिलै एड-अन गर्न सकिने।
- **उपचार सुविधा:** नेपालभित्र कुनै पनि अस्पतालमा उपचार गराउन सकिने।

### आपतकालीन अवस्थामा उपलब्ध सुविधाहरू:

- **शाल्यक्रिया सहित अस्पतालमा रहँदा:**  
पहिलो २ दिनको लागि प्रत्येक दिन बिमाङ्क रकमको २५%, तत्पश्चात थप ५ दिनसम्म प्रत्येक दिन बिमाङ्क रकमको १०%।
- **शाल्यक्रिया बिना अस्पतालमा रहँदा:**  
१० दिनसम्म प्रत्येक दिन बिमाङ्क रकमको १०%।

### मुख्य फाइदाहरू:

- **तत्काल आर्थिक राहत:** दाबी पेश गर्दा तत्काल राहत प्राप्त गर्न सकिने।
- **व्यापक कवरेज:** आकस्मिक स्वास्थ्य समस्याहरूको विस्तृत दायरा विरुद्ध सुरक्षा।
- **किफायती प्रीमियम:** अधिकतम रु. १३९३।  
**सजिलो दाबी प्रक्रिया:** सरल कागजात र छिटो स्वीकृति।

### निष्कर्ष:

सन मेडिकेयरले आकस्मिक स्वास्थ्य सुरक्षाका लागि किफायती र व्यापक विकल्पको रूपमा महत्वपूर्ण स्थान ओगटेको छ। सरल दाबी प्रक्रिया, सुलभ प्रीमियम, र विस्तृत कवरेजको कारण यो योजना हरेक नेपालीका लागि उपयुक्त रहेको छ। थप जानकारीका लागि, कृपया हाम्रो वेबसाइटमा जानुहोस् अथवा Viber/WhatsApp (९७७ - ९८०९२३४४४४) मा सम्पर्क गर्नुहोस्।

### कवरेज प्रदान गरिने प्रमुख स्वास्थ्य अवस्थाहरू:

सन मेडिकेयरले निम्न प्रमुख स्वास्थ्य अवस्थाहरूमा राहत प्रदान गर्दछ:

१. सडक, घर वा कार्यस्थलमा हुने दुर्घटना (All Accident: Accident at Road, Workplace or Home)
२. एपेन्डिसाइटिस (Appendicitis)
३. प्यान्क्रियाटाइटिस (Acute Pancreatitis)
४. हृदयाघात (Myocardial Infarction)
५. मस्तिष्कघात (Stroke)
६. विद्युतीय तथा अन्य जलन (Electrical and Other Burns)
७. डुबान (Drowning)
८. खाद्य विषाक्तता वा विषाधिबाट हुने संक्रमण (Poisoning)
९. आन्त्रात्मक रगत बग्ने (Gastrointestinal Bleeding)
१०. कीरा/सर्प टोकाइ (Insect/Snake Bite)
११. तापघात (Heat Stroke)
१२. मस्तिष्कमा चोट (Traumatic Brain Injury)
१३. गर्भाशय बाहिरको गर्भ (Ectopic Pregnancy)
१४. मानसिक स्वास्थ्य संकट (Mental Health Emergencies)
१५. घाउमा संक्रमण (Wound Infection)



## २. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स द्वारा बिजनेस स्ट्राटेजी कन्फ्रेंस आयोजना भव्य रुपमा सम्पन्न, उत्कृष्ट म्यानेजरहरु सम्मानित

सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्सले आर्थिक बर्ष २०८१/८२ लाई लक्षित गरी कम्पनी का प्रमुख कार्यकारी अधिकृत श्री राज कुमार अर्याल ज्यू को अध्यक्षता मा बिजनेस स्ट्राटेजी कन्फ्रेंस र इनोवेट लिड सक्विडू श्रावण १७ देखि श्रावण १९ सम्म होटल सेभेन स्टार, सौराहा, चितवन मा आयोजना गरिएको थियो। यस कार्यक्रमका मुख्य अतिथि का रुपमा नेपाल बीमा प्राधिकरण का पूर्व कार्यकारी निर्देशक श्री राजु रमण पौडेल ज्यू को उपस्थिती रहेको थियो।

कार्यक्रममा देश भरि कै उत्कृष्ट शाखा तथा उप शाखा का कर्मचारी को बाक्लो उपस्थिति रहेको थियो जसमा आगामी आर्थिक बर्ष २०८१/८२ को ब्यवसाय रणनीति तयार गरी सो रणनीतिलाई कार्य योजना बनाइ लक्ष्य कसरी हासिल गर्ने भन्ने पनि छलफल भएको थियो।

त्यसै गरी कार्यक्रम मा आर्थिक बर्ष २०८०/८१ मा सर्वाधिक व्यवसाय गर्न सफल शाखा बिर्तामोड शाखा लाई नगद रु एक लाख तथा चाँदी जडित ट्रोफि बाट सम्मानित पनि गरिएको छ। साथै उत्कृष्ट १० शाखा उत्कृष्ट १० उप शाखालाई पनि ट्रोफि प्रदान गरी सम्मानित गरिएको छ। त्यस्तै कम्पनी ले संचालन गरेकौ म्यानेजर अफ द सिजन विधा मा अर्घारिवाँची शाखा प्रमुख श्री मीना बस्न्याल ज्यू लाई पनि सम्मानित गरिएको थियो।



## ३. सन नेपाल लाइफ द्वारा सन लाइफ हिरोज कार्यक्रम सम्पन्न



सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स ले २०८१, श्रावण १९ गते कम्पनी का प्रमुख कार्यकारी अधिकृत श्री राज कुमार अर्याल ज्यू को अध्यक्षतामा सन लाइफ हिरोज नामक कार्यक्रम सौराहा स्थित होटल सेभेन स्टार मा सम्पन्न गरेको छ। यस कार्यक्रमका मुख्य अतिथिका रुपमा नेपाल बीमा प्राधिकरण का पूर्व कार्यकारी निर्देशक श्री राजु रमण पौडेल ज्यू को उपस्थिती रहेको थियो। कार्यक्रम मा देश भरि का उत्कृष्ट व्यवसाय गरेका अभिकर्ताहरुको उपस्थिति रहेको थियो। कार्यक्रमको मुख्य उद्देश्य भने देशभरिका टप पर्फोर्मरलाई ट्रफी, व्याग र डायरी प्रदान गरि सम्मान गरिएको थियो।

साथै यस कार्यक्रममा विशेष अतिथि नेपाल बीमा प्राधिकरणका उप निर्देशक श्री शम्भु राज लामिछानेद्वारा अभिकर्ताहरुलाई “एन्टी मनि लोडिंग” सम्बन्धि तालिम पनि प्रदान गरिएको थियो। साथै सोही कार्यक्रममा प्रमुख अतिथि श्री राजु रमण पौडेल ज्यू द्वारा पनि अभिकर्ताहरुलाई आगामी दिनहरुमा अझै उत्कृष्ट प्रदर्शन गर्न मार्ग दर्शन गर्नु भएको थियो।

## ४. भिषण आगलागीबाट घर जोठ जलेर पूर्ण रुपमा क्षति भएका १७ घर परिवारहरुका लागि सहयोग प्रदान



सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेडले जुल्मी जिल्लाको इस्मा गाउँपालिका वार्ड नं.२, सिर्दुामा २०८१ वैशाख ९ र १० गारे भएको भिषण आगलागीबाट घर जोठ जलेर पूर्ण रुपमा क्षति भएका १७ घर परिवारहरुका लागि लगाउने लुगा, हात धुने साबुन र हाते लाइट राहात स्वरुप प्रदान गरेको हो।

कम्पनीले उक्त क्षेत्रमा आगलागीका कारण घर पूर्ण रुपमा जलेर सम्पूर्ण सामानहरुको क्षति भएको जानकारी पाएपछि सामाजिक सेवा उत्तरदायित्व अन्तर्गत १७ घरपरिवारका करिब ६६ जना सदस्यहरुलाई एक कार्यक्रमका बीच एक एक जोडी लगाउने कपडा प्रदान गरेको हो। कार्यक्रममा बोल्दै सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्सका बुटवल क्लस्टर प्रमुख सन्तोष कुँवर क्षेत्रीले सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स सुख वा दुख हरेक परिस्थितिमा सदैव जनताको साथमा रहेको र जोखिम तथा विपदमा आर्थिक सुरक्षा पाउनको लागि सबैले बीमा गर्नुपर्ने बारे बताएका थिए।

सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स कम्पनीले उक्त क्षेत्रमा करिब ७० हजार रुपैयाँ बराबरको राहात सामाग्री वितरण गरिएको कम्पनीका जुल्मी शाखा प्रमुख नवीन अर्यालले जानकारी दिए।

उक्त राहात सामाग्री वितरण कार्यक्रममा सन नेपाल लाइफको प्रतिनिधिको रुपमा बुटवल क्लस्टर प्रमुख, जुल्मी शाखा प्रमुख, अभिकर्ता, विपद व्यवस्थापन समितिका पदाधिकारी तथा विभिन्न सरोकारवाला व्यक्तित्वहरुको उपस्थिति रहेको थियो।

## ५. आधारभूत विद्यालयमा विद्यार्थीहरुलाई पोशाक वितरण



सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स कं.लि. ले मधेश प्रदेश कार्यालयले बर्दिवस नगरपालिका महोत्तरीमा नगर उप प्रमुख श्री तारा देवी महतोको आतिथ्यतामा संस्थागत सामाजिक उत्तरदायित्व कार्यक्रम गरेको थियो।

सो कार्यक्रममा विद्यार्थी, अभिभावक, शिक्षक, पत्रकार र कम्पनीमा कार्यरत कर्मचारीहरुको सहभागिता रहनुका साथै सोही कार्यक्रम मार्फत आधारभूत विद्यालयमा विद्यार्थीहरुलाई पोशाकको आवश्यकता रहेको हुदाँ शिक्षणमा सहयोग पुग्ने उद्देश्यका साथ श्री रामजानकी आधारभूत विद्यालय अकुवानटोल, बर्दिवस नगरपालिका - १२, महोत्तरीमा साना विद्यार्थीहरुलाई ६० थान पोशाक कम्पनीका प्रदेश प्रमुख श्री नबराज चौधरी, नगर उप प्रमुख श्री तारा देवी महतो लगायत उपस्थित सम्पूर्ण अभिभावक, शिक्षक, कर्मचारी मार्फत विद्यार्थीहरुलाई हस्तान्तरण गरिएको थियो।

## ६. सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्स द्वारा देशको सातै प्रदेशमा कर्मचारी तालिम सम्पन्न



सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्सले २०८१ जेष्ठ ४ र ५ एकै दिन देशभरि का ७ प्रदेशमै कर्मचारी तालिम सम्पन्न गरेको छ।

सुरक्षा र बचत गर्ने, दुइटै काम गर्छ बिमा ।।  
बिपत्तिमा देउता बनी, दुःख सबै हर्छ बिमा ।।

घटना र दुर्घटना, घट्ने कुनै तिथी हुन्न,  
धनी होस कि गरिब नै, सबले गर्न पर्छ बिमा ।।

घटना घटे जोखिम लिने, नत्र बचत हुने गर्छ,  
फाइदा बुझ्ने मानिसले समयमै गर्छ बिमा ।।

आज यो छ भोलि केछ, थाहा छैन जिन्दगीको,  
अध्यारोमा उज्यालो बीउ, क्या मजाले छर्छ बिमा ।।



मनिराम साउद  
शाखा प्रमुख  
डडेलधुरा

# बीमा

तिमीले चाहे दुनिया सामु, भनिदिन सक्थे  
तिम्रो लागि लाखौंको बीमा, गरिदिन सक्थे

मेरो जीवनको किताब राम्रो संग पल्टाएर, हेरेकी भए  
म त तिमीले चाहे जस्तै इन्स्योरेन्स को मालिक, बनिदिन सक्थे

हक जमाउने अधिकार नै, थिएन म मा  
तिमी ले हात थामेको भए, जीवन सुन्दर बनाइदिन सक्थे

विश्वास बिना सम्बन्ध अगाडि बढ्नु उचित हुन्न  
तिमीले चाहेजति साथ अनि माया, म पनि दिन सक्थे

तिमीले चाहे दुनिया सामु, भनिदिन सक्थे  
तिम्रो लागि लाखौंको बीमा, गरिदिन सक्थे



कमल कुँवर क्षेत्री  
लेखा विभाग  
कर्पोरेट कार्यालय

# बीमा

नियमित बचतको बाटो हो बिमा ।  
भविष्यको सहाराको पाटो हो बिमा ।

धन सम्पत्ति,  
उद्योग धन्दा,  
कल कारखाना,  
सबैको बिमा ।

हर चिजको जोखिम  
उठाउछ यसले,  
यो धर्तीमा ।

जन्म देखि मरण सम्म,  
बिमा मेरो साथी ।  
कृया खर्च जुटाइ छोड्छ,  
गए स्वर्ग माथि ।

हरेक यात्राको सहारा,  
हरेक पाटोको अभिभारा,

मान्छेको बिमा  
ऋणको बिमा  
सम्पत्तिको बिमा  
यात्रामा बिमा  
व्यापारमा बिमा  
पसुको बिमा  
कृषिको बिमा

गाडीमा गुड्दा बिमा  
जहाजमा उड्दा बिमा

जागिर गरे जागिर मै बिमा  
उद्योग गरे,  
उद्योग कै बिमा  
बिरामी परे स्वास्थ्य बिमा

मानिसको एउटा साथी हो बिमा ।  
सबै भन्दा माथि हो बिमा ।

थोरै थोरै बचत,  
बुढेसकालको सहारा ।  
बालबालिकाको भविष्यको  
लिन्छ अभिभारा,

बोनस दिने,  
ऋण पनि दिने,

जीवन बिमा नै हो,  
हरेक जिम्मेवारी लिने ।  
जोखिम बेहोर्नु पर्ने चिन्ता हराउने,  
फजुल खर्च कटौती गरि बचत गराउने ।

जीवन बिमा नै हो  
हर क्षणको साथी  
बिस्वास गरौँ हजुर,  
सन नेपाल लाइफ माथि ।

हरेक क्षेत्रमा जोखिमको भागेदार,  
ढुककसंग जीवन जिउने,  
बिमा नै हो आधार ।

धेरै थरी पलान लिइ  
जीवन बिमा आछ नानी ।

हरेक मान्छेले अब  
सोच्नुपर्ने हुन्छ ।  
आषनो कमाइको  
आधारमा बिमा गर्नुपर्दछ ।

मानव भई टेके पछि यो धर्तीमा ।  
गराउनु आवश्यक छ,

हामीले जीवन बिमा ।  
जिन्दगीका खुशीहरु भित्रीने छन बबाल ।  
धेरै प्रकारका बिमा योजना लिई  
आयो सन नेपाल ।

आ-आषनो लगानी सुरक्षित गरौँ ।  
सन नेपाल लाइफमा नै जीवन बिमा भरौँ ।



योजेन्द्र बिक्रम अधिकारी  
शाखा प्रमुख  
धनगढी

## सरीताको जीवन परीवर्तनको कथा

ठाउँ जितपुर सिमरा-१९, बारा स्थित गाँउ ईनर्वा भएको एउटा सुन्दर र हराभरा गाँउमा एउटा कृषि पेशा गरेर सरीता आफ्नो परिवार सहज रुपले चलाउँथिन् । त्यसमा उनको पतिको मेहनत र योगदान ठूलो थियो । सरीताको परिवारमा सरीता, उनको पति राम र एक पाँच बर्षको छोरा रोहन थिए ।

सरीताकै गाँउघरको भाइ रोहित, एक जीवन बीमा संस्थामा अभिकर्ताको पेशामा कार्यरत छन् । उनले एकदिन सरीतालाई भेटेर तपाईंको छोरा त निकै ज्ञानी र मेहनती छन्, उसलाई भविष्यमा के बनाउने सोच राख्नु भएको छ भनि सोधे । सरीताले मेरो बाबुलाई जे बन्ने इच्छा लाग्छ त्यहि बनाउने बिचार छ भनिन् । अनि अभिकर्ता भाइले उसको भविष्यको लागि तपाईंले आजै देखि नै सोच्नु पर्ने र उपयुक्त बचत गर्नु पर्ने बारे बताए । अभिकर्ता भाइको कुरा सरीतालाई सही लाग्यो । अभिकर्ता भाइले सरीतालाई उनको छोराको लागि बाल बिमाको बारेमा जानकारी गराउँदै बाल बिमा गराउन सल्लाह सुभाष दिए । अनि सरीताले पनि आफ्नो छोरा रोहनको सन नेपाल लाइफ इन्स्योरेन्समा एउटा सुनौलो बाल समृद्ध बीमा रु ५,००,००० (पाँच लाख) बिमांकको गराईन र प्रस्तावकमा आफ्नो पति रामलाई राखिन् ।

सरीताको परिवारको दिनचर्या र समय एकदम सुखमय बित्दै थियो । तर एक दिन उनीहरुको जीवनमा एउटा ठूलो विपद् र दुर्घटना घट्यो जसमा सरीताको पति रामको आकस्मिक निधन भयो । घटना दुखद् थियो र अभिकर्ता रोहितले सरीताको घरमा गइ आफ्नो गहिरो समवेदना प्रकट गरे र साथ-साथै बिमा बापत पाउने आर्थिक सेवा सुविधा पाउनलाई सरीतालाई प्रक्रिया बारे जानकारी गराए । केहि दिन पछि नै सरीताले आफ्नो दाबी भुक्तानी पाउँछिन् जसमा तत्काल उनले रु १०,००,००० (दश लाख) पाउँछिन् र त्यस रकमले आफ्नो कृषि पेशालाई जारी राखिन्छ । साथ साथै उनको छोरालाई बिमांकको २% को दरले मासिक पालनपोषण रचर्च पाउँदा उनलाई जिवन चलाउन एकदमै सहज हुन्छ । अन्तिममा बीमालेख समाप्त हुने बेलामा बिमांक रकम र आर्जित बोनस पाउने भएकोले सरीताले आफ्नो छोराको भविष्य सुरक्षित महसुस गरिन् । जीवन बीमा गरेको कारणले सरीताको जीवनमा विपद् आउँदा पनि उनको जीवन केहि हदसम्म सहज भयो र उनको जीवनमा सकारात्मक परिवर्तनहरु आयो ।

कथाको तातपर्यः- जीवन बिमाले जीवन सहज र भविष्यमा आईपर्ने जोखिमको बहन गर्छ ।



रोहित क्षेत्री  
मार्केटिङ  
कलैया उपशाखा

### 5. Maximizing Customer Value: A Guide for Life Insurance Professionals

In the world of life insurance, delivering Customer Value is key to building strong, lasting relationships with clients. As a marketing personnel, the role is crucial in helping clients see the value in the products & services we offer.

Here's how you can guide your clients to understand and appreciate the value they receive from life insurance.

#### What is Customer Value?

Customer Value is the difference between the benefits a customer receives and the costs they incur.

#### In life insurance, these benefits can be categorized into three main types:

- 1. Functional Benefits:** These relate to the core purpose of life insurance—financial protection, risk management, and future planning. When you explain how a policy can safeguard a client's family or ensure their children's education, you're highlighting the functional value.
- 2. Emotional Benefits:** Life insurance provides peace of mind. Emphasize how a policy can offer a sense of security, knowing that their loved ones will be financially protected in the event of an unexpected tragedy.
- 3. Social Benefits:** Owning life insurance is often seen as a sign of responsible financial planning. Help your clients see how having a policy reflects their commitment to their family's well-being & enhances their standing in the community.



## What Are the Costs?

On the flip side, Cost includes:

1. **Time:** The time your clients spend understanding and choosing the right policy.
2. **Money:** The premiums they pay for their coverage.
3. **Effort:** The energy spent evaluating different options and managing their policy.

## How to Enhance Customer Value

There are two ways you can help increase Customer Value for your clients:

**Increase Benefits:** Ensure that the policies you recommend offer substantial functional, emotional, and social benefits. Tailor your advice to meet the unique needs and priorities of each client.

**Decrease Costs:** Simplify the decision-making process for your clients. Be transparent about costs, help them understand the value of their investment, and make the process as smooth as possible.

## The Challenge of Perception

Remember, Customer Value is subjective and varies from person to person. What might be a significant benefit for one client might not hold the same value for another. For example, one client may prioritize emotional security, while another might focus on the functional benefits of a policy.

Your goal is to understand each client's unique needs and priorities, helping them see the true value in the policies they choose. By doing so, you can build stronger, more trusting relationships that ultimately lead to greater satisfaction and loyalty.

As you continue to support our clients, keep these principles in mind to ensure they always feel they are receiving the maximum value from their life insurance policies.



Somesh Lal Joshi  
Head: Brand and Corporate Communication  
Corporate Office

## 6. From Tradition to Technology: Digitalization's Impact on Life Insurance

The digital revolution is reshaping industries worldwide, and life insurance is no exception. Valued at around \$6.8 trillion globally in 2022, the life insurance industry plays a crucial role in financial planning, making the need for innovation more significant than ever. Digitalization is fundamentally changing how life insurance is marketed, sold, and managed, leading to enhanced convenience, accessibility, and transparency for policyholders.

Traditionally, life insurance relied heavily on face-to-face interactions, with agents building trust and explaining complex policies. While effective, this model was time-consuming and often cumbersome. However, the rise of digital technology is merging traditional practices with modern advancements. The shift from paper-based processes to digital platforms is making life insurance transactions more efficient and customer-centric.

In Nepal, the digitalization of life insurance is still in its early stages but is gaining traction. As the industry embraces modern technology, the benefits for both insurers and policyholders are becoming increasingly apparent. Online platforms and mobile apps are making it easier for customers to purchase policies, file claims, and manage their accounts, signaling a significant transformation in the sector.

## Key Facts related to Insurance & Digitalization

- 96% of insurance CEOs reported that the pandemic accelerated digitalization.
- 59% of European insurance companies were already advancing their digital transformation efforts.
- By 2024, the InsurTech market is expected to reach \$10.14 billion.
- 83% of insurers agree that technology is redefining the industry and altering customer expectations.
- 82% of Americans overestimate life insurance costs, highlighting the need for better digital tools.
- About 50% of U.S. adults owned life insurance in 2023.
- 65% of insurance companies assume that there will be a major online platform combining large market shares.
- 52% of insurers believe it is likely that many traditional insurance companies will have disappeared from the market by 2030.
- 53% assume that globally active digital companies such as Amazon, Apple & Google will play a significant role in the insurance market.

## Digitalization in Nepal's Life Insurance Sector

In Nepal, the adoption of digital tools in life insurance is on the rise, though still in its early stages. The Nepal Insurance Authority is actively promoting digital transformation to enhance transparency & accessibility. One notable development is the sale of Foreign Employment Insurance exclusively through digital platforms, making it more accessible to policyholders. Additionally, insurers are encouraging premium payments via digital wallets & mobile banking, further integrating digital practices into the industry. The Nepal Insurance Authority is actively promoting digital transformation to boost transparency and accessibility in the sector. Recently Nepal Insurance Authority has published the guidelines related to Digital Insurance Policy.

## The Future of Insurance Technology

The future of life insurance is set to be shaped by several key technological trends, including artificial intelligence (AI), blockchain, the Internet of Things (IoT), big data analytics, and cloud computing. These innovations promise to enhance operational efficiency, security, and customer satisfaction, both globally and in Nepal. As digitalization progresses, life insurance will continue to evolve, becoming more accessible, personalized, and focused on the needs of the modern consumer.

This ongoing transformation from tradition to technology marks a significant milestone in the life insurance industry, offering new opportunities for growth and improvement in the years to come.

## The Benefits of Digital Insurance

**Cost Savings:** Digitalization significantly reduces marketing and operational costs by minimizing the need for agents, brokers, and physical infrastructure. This allows insurers to offer more competitive premiums to customers.

**Improved Security:** Digital insurance policies are securely stored and can be accessed from anywhere, minimizing risks associated with paper documents and reducing fraud through increased transaction transparency.

**Convenience & Accessibility:** Customers can buy, renew, & manage policies online at any time, from anywhere. Digital claims management also offers a faster and more straightforward experience for customers.

**Regulatory Compliance & Transparency:** Digital records ensure that all transactions are documented & verifiable, enhancing compliance with regulatory requirements. This transparency helps customers make more informed decisions, reducing the risk of mis-selling.

**Increased Brand Awareness:** Digital marketing allows insurers to build brand awareness through websites, social media, apps, & email campaigns. Engaging content and interactive features help insurance companies reach a broader audience in a competitive market.

**Enhanced Post-Sales Service:** Digital platforms offer seamless, paperless processes for raising claims and managing policies. Insurers are increasingly using social media to receive feedback and address complaints in real-time, improving overall customer satisfaction.



**Deependra Joshi**  
Digital Insurance Department  
Corporate office

## जीवन बीमा दाबी प्रक्रिया प्रति ग्राहकको सन्तुष्टि

जीवन बीमामा सबै भन्दा महत्वपूर्ण कुरा भनेको दाबीनै हो। जीवन बीमा दाबी प्रक्रियामा ग्राहकको सन्तुष्टि भनेको बीमित वा बीमा धारकको दाबी अनुभव सँग कतिको सन्तुष्टि छ भन्ने कुरा हो। यो सन्तुष्टि बीमा कम्पनीको सेवा, दाबी प्रक्रिया, दाबी भुक्तानीको समयसीमा र ग्राहक सँगको व्यवहार आदी कुरामा निर्भर पर्दछ।

### दाबीका प्रकारहरू

- मृत्यु दाबी (Death Claim)
- परिपक्वता दाबी (Maturity Claim)
- आंशिक वा पूर्ण विवलाङ्गता (Partial/ Total disability Claim)
- घातक रोग दाबी (Critical illness Claim)
- अस्पताल खर्च दाबी (Hospitalization Claim)

यी बाहेक अन्य अरु पनि दाबीहरू पर्न सक्छन्। जीवन बीमा दाबी प्रक्रियामा ग्राहकको सन्तुष्टिका केही मानकहरू (Parameters) निम्न अनुसार हुन्छन्।

### दाबी प्रक्रियाको सरलता (Simplicity of claim process)

नेपालमा धेरै व्यवस्थाहरू खास गरी मधेश प्रदेशमा अझै पनि शिक्षाको पहुचबाट भएको हुनाले, धेरै समय वहाँहरू कागजी प्रक्रियामै अडिक्ने गर्नुहुन्छ, त्यसैले दाबी प्रक्रिया सके सक्न सरल, सजिलो र स्पष्ट हुने हो भने ग्राहकहरूले सजिला रूपमै दाबी प्रस्तुत गर्न सक्नेछन्।

### दाबी प्रक्रियाको अबधी (Claim processing time)

बीमा कम्पनीहरूले समयमै दाबी प्रक्रिया सम्पन्न गरेको खण्डमा ग्राहकहरू सन्तुष्टि हुनका साथै वहाँहरू को विश्वास पनि जित्न सकिन्छ। समयमै दाबी भुक्तानी नहुनाले कम्पनीहरू प्रति बजारमा नकारात्मक असर पर्छ।

### ग्राहक सेवा (Customer service)

कुनै पनि व्यवसायलाई चलायमान बनाउनुमा सबै भन्दा ठूलो कुरा नै ग्राहक हो। ग्राहकहरू प्रति मिठो बोलि र सम्मानजनक तरिकाले कुरा गर्दा वहाँले सन्तुष्टि महसुस गर्नु हुनेछ। ग्राहक सेवा लाई अझ राम्रो बनाउनका लागि बीमकहरूले ग्राहक सेवा केन्द्र स्थापना गर्दा राम्रो हुन्छ।

### सही परामर्श (Proper guidance)

बीमकहरूले बीमा पोलिसी ग्राहकहरू लाई बेचने बेला मै अविश्रयमा आईपर्ने दाबी प्रक्रियाबारे जानकारी दिनाले धेरै समस्याहरू हुने छ। त्यसका लागि बीमकहरूले कर्मचारी हरु लाई विईश तालिम दिनुपर्छ र कर्मचारी हरुले आफुले निर्माण गरेका अभिकर्ता साथिहरू लाई बेला-बेलामा दाबी प्रक्रियाको बारेमा तालिम दिनुपर्छ।



### डिजिटल समाधान (Digital Solutions)

डिजिटल माध्यम फेसबुक, मोबाइल एप वा अन्य अनलाईन माध्यम मार्फत दाबी प्रस्तुत गर्ने सुबिधा भएमा ग्राहकहरू धेरै समय र पैसा बचत हुन्छ। छिमेकी मुलुक भारतमा यस्तो सुबिधा धेरै हद सम्म लागू भएता पनि नेपालमा यस्तो सुबिधा अझै प्रभावकारी भईसकेको छैन, ग्राहकहरू पनि यस बारेमा अझै अनबिचर छन्। भोलिको युग डिजिटल हुने भएकोले, बीमकहरूले यस बारेमा प्रचार गर्न जरुरी छ।

### ग्राहक प्रतिक्रिया (Customer feedback)

बीमकहरू ले दाबी प्रक्रिया पूरा गरी सकेपछि, ग्राहकहरू बाट प्रतिक्रिया लिनुपर्दछ, यस्तो प्रतिक्रिया लिन ग्राहकहरू बाट सानो प्रतिक्रिया फारम भराउनु पर्छ, यसले आगामी दिनहरूमा धेरै सुधारहरू ल्याउन मद्दत गर्ने छ र ग्राहकहरू लाई महत्त्व दिइएको अनुभूती गराउँछ।

### निष्कर्ष

कुनै पनि व्यवसायलाई लामो समय सम्म चलायमान बनाउनमा ग्राहक सन्तुष्टि एकदमै महत्त्वपूर्ण कुरा हुन्छ र जीवन बीमा क्षेत्रमा यो अझै धेरै ठूलो कुरा हो। नेपालमा जीवन बीमा प्रति जनमानस मा निकै नकारात्मक दृष्टीकोण अहिले पनि छ। त्यसैले जीवन बीमा कम्पनीहरू ले बजार तथा समाजमा आफ्नो विश्वास थप बलियो बनाउनको लागि, दाबी प्रक्रिया सहज, सरल, छिटो साथै ग्राहक को संतुष्टिलाई पनि मध्यनजर गरी अगाडी बढ्नु पर्छ।



सुर्यदेव चौधरी  
मार्केटिङ

राजबिराज उपशाखा



हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस्

कर्पोरेट कार्यालय

☎ : ०१ ४५३६९२६ 📞 : ९८०९२३४४४४

✉ : [info@snlic.com](mailto:info@snlic.com) 🌐 : [sunlife.com.np](http://sunlife.com.np)

📍 : सिम्खडा प्लाजा, पुतलीसडक, काठमाडौं

फेसबुकमा जोडिनुहोस्

