नेशनल लाईफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड
नागरिक वडापत्र (Citizen Charter)

क्र.सं	सेवा/सुविधाको प्रकार	आवश्यक प्रकृया तथा कागजात	शुल्क र दस्तुर	लाग्ने समय	सम्पर्क स्थान/पदाधिकारी	जिम्मेवार विभाग	गुनासो सुन्ने अधिकारी
१.	जीवन बीमा सम्बन्धी जानकारी लिने	कम्पनीको केन्द्रीय/शाखा/ उपशाखा/सम्पर्क कार्यालय/आधिकारिक अभिकर्ताहरुलाई सम्पर्क गर्नु पर्ने	नलाग्ने	तुरुन्तै	कम्पनीको शाखा कार्यालय तथा आधिकारिक अभिकर्ता	बजार ब्यवस्थापन विभाग	बजार ब्यवस्थापन विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
२.	बीमालेख खरीद गर्न	क) आधिकारीक अभिकर्ता वा कर्मचारीको सहयोगबाट आवश्यक फारम भर्ने । <u>ख) पेश गर्नु पर्ने कागजातहरु</u> १) बीमा प्रस्ताव फारम २) ब्यक्तिगत स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण(जीवन बीमा प्रस्ताव फारममा नै ब्यबस्था गरिएको) ३) जन्म मिति खुलेको कागजात(नागरिकता/ पासपोर्ट/शैक्षिक प्रमाणपत्र/जन्मदर्ता आदी) ४) बीमित/प्रस्तावको फोटो ५) ग्राहक परिचय विवरण ६) अभिकर्ता प्रतिवेदन (अभिकर्ता संलग्न भए) ७) चिकित्सक प्रतिवेदन (आवश्यकता अनुसार), स्वस्थ्य परिक्षणको प्रतिवेदन र सो परिक्षण गर्दा शुल्क भुक्तानी रसिद <u>ग) प्रकृया</u> १) कार्यालयमा प्राप्त प्रस्ताव फारम अèययन पश्चात जोखिम मुल्याङ्कन गरी प्रिमियम निर्धारण हुन्छ र प्रथम बीमा शुल्क प्राप्ति पछि बीमालेख जारी गरिन्छ । २) जारी बीमालेख बीमित स्वयमलाई वा	बीमाङ्क तथा जोखिम बहन बमोजिम प्रिमियम निर्धारण हुने	सोहि दिन भित्र	पायक पर्ने शाखा/उपशाखा प्रमुख	जोखिमाङ्कन विभाग	जोखिमाङ्कन विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९

		अभिकर्ता मार्फत उपलब्ध गराइनेछ ।						
३.	बीमालेख संसोधन	<u>आवश्यक कागजातहरु:-</u> १) निवेदन २) संसोधनको औचित्य पुष्टि गर्ने प्रमाण कागजात प्रकृया प्राप्त निवेदन तथा प्रमाण कागज अध्यन गरी संसोधन गर्न सकिने अवस्था भए संसोधन गरी सम्पुष्टि जारि गर्ने ।	नलाग्ने	सोहि दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	जोखिमाङ्कन विभाग	जोखिमाङ्कन विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
४	बीमालेख हराए/नासिएमा	<u>आवश्यक कागजातहरु:-</u> क) निवेदन <u>प्रक्रिया</u> राष्ट्रिय दैनिक पत्रिकामा सूचना प्रकाशित गर्ने र सूचनाको हद म्याद भित्र कुनै दावि नपरेमा प्रतिलिपी बीमालेख जारी गर्ने	सूचना प्रकाशन खर्च, बीमालेख खर्च रु २५। र नियमानुसार हलाक टिकट खर्च लाग्ने ।	बीमा ऐन/नियमावली बमोजिम	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	पोलिसी सर्भिसिङ्ग विभाग	पोलिसी सर्भिसिङ्ग विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
५.	बीमालेख पुनर्जागरण	<u>आवश्यक कागजातहरु:-</u> १) निवेदन २) निरन्तर स्वास्थ्य रहेको उद्घोषण फारम ३) स्वास्थ्य परिक्षण प्रतिवेदन (आवश्यकता अनुसार) प्रकृया निवेदन तथा स्वास्थ्य उद्घोषण फारम अध्यन गरि सम्भव भएमा नियमानुसारको बीमा शुल्क तथा बिलम्ब शुल्क लिई बीमालेख पुनर्जागरण गर्ने	नियमानुसार	७ दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	पोलिसी सर्भिसिङ्ग विभाग	पोलिसी सर्भिसिङ्ग विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
६.	दावी भुक्तानी सम्बन्धमा	<u>आवश्यक कागजातहरु:-</u> क) अवधि दावी भुक्तानी १) सक्कल बीमालेख २) अन्तिम बीमा शुल्क भुक्तानी रसिद ३) दावी फर्छ्यौट पुर्जा ४) नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी आवश्यक थप कागजातहरु <u>ख) मृत्यु दावी भुक्तानी</u> <u>प्राकृतिक मृत्यु भएको अवस्थामा</u> १) इच्छाएको ब्यक्तिले भरेको दावी विवरण २) परिचय प्रमाणपत्र	रु १। को हलाक टिकट दावी फछ्र्यौट पूर्जामा टाँस गर्नु पर्ने	बीमा ऐन/नियमावली/निर्देशिका बमोजिम	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग	दावी विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९

		३) अस्पतालमा मृत्यु भएमा Death Certificate ४) सम्बन्धीत चिकित्सकले हस्ताक्षर गरेको Medical Attendant Certificate थ) नाता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी ६) गा.वि.स./न.पा.बाट जारी मृत्यु दर्ताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी ७) वीमित तथा इच्छाईएको ब्यक्तिको नागरिकताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी ८) अन्तिम बीमा शुल्क भुक्तानीको रसिद (सम्भव भए सम्म) ९) संरक्षक प्रमाणित गरिएको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी (इच्छाएको ब्यक्ति नाबालक भएको अवस्थामा) दुर्घटनाबाट मृत्यु भएको अवस्थामा १०) शव परिक्षण प्रतिवेदन ११) प्रहरी प्रतिवेदन १२) सर्जमिन मुचुल्का (सम्भव भए सम्म) प्रकृया बीमा दावी सम्बन्धमा प्राप्त कागजातहरुको अध्यन तथा आवश्यकता अनुसार जाँचबुझ गरि दावी पुष्टी हुने आधार भएमा नियमानुसार दावी भुक्तानी दिने					
७.	बीमालेख धितोमा कर्जा	आवश्यक कागजातहरु १) निवेदन २) सक्कल बीमालेख प्रकृया कर्जाको लागि बीमालेखमा उल्लेखित शर्त पूरा भएमा तमसुक गराई समर्पण मूल्यको ९० प्रतिशत सम्म मात्र कर्जा प्रदान गरिनेछ ।	तमसुकमा रु १०। को हुलाक टिकट टाँस गर्नु पर्ने	नियमानुसार	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग	दावी विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
८.	बीमालेख समर्पण/चुक्ता मूल्य भुक्तानी	आवश्यक कागजातहरु :- १) निवेदन २) सक्कल बीमालेख ३) अन्तिम बीमा शुल्क तिरेको रसिद ४) दावी फर्छ्यौट पूर्जा ५) नागरिकताको प्रतिलिपी प्रकृया निवेदन प्राप्ती पछि बीमालेखको शर्त पूरा	नियमानुसार तथा रु १। को हुलाक टिकट दावी फछ्यौट पूर्जामा टाँस गर्नु पर्ने	नियमानुसार	शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग	दावी विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९

		भएको खण्डमा समर्पण/चुक्ता मूल्य भुक्तानी गरिने					
९.	अभिकर्ता नियुक्त सम्बन्धमा	<u>आवश्यक कागजातहरु:-</u> ब्यक्तिगत अभिकर्ताको लागि १) निवेदन (कम्पनीबाट उपलब्ध हुने) २) नेपाली नागरिकताको प्रमाण पत्रको प्रतिलीपी २ प्रति ३) न्यूनतम एस.एल.सी. पास भएको लब्धांक पत्र र प्रमाण पत्र को प्रतिलिपी २/२ प्रति ४) पासपोर्ट साईजको फोटो ५ प्रति थ) नेपाल बीमा प्राधिकरण वा यस कम्पनीबाट अभिकर्ता तालिम लिई प्राप्त भएको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपी २ प्रति	अभिकर्ता तालिम तथा अभिकर्ता इजाजन पत्रको लागि रु. ७५०। लाग्ने	अभिकर्ता तालिम अवधि ४ दिनको हुने	पायक पर्ने शाखा/उपशाखा प्रमुख	ऐजेन्सी विभाग	ऐजेन्सी विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९
१०.	अभिकर्ता इजाजत पत्र नविकरण सम्बन्धमा	<u>आवश्यक कागजातहरु :-</u> १) निवेदन(कम्पनीबाट उपलब्ध हुने) २) सक्कल ईजाजत पत्र	चैत्र मसान्त सम्म रु २००।, बैशाख देखि जेठ मसान्त सम्म रु ३००। र आषाढ १ गते देखि असोज मसान्त सम्म रु ३००। तथा दैनिक थप रु ५।	नियमानुसार	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा /सम्पर्क कार्यालय प्रमुख	ऐजेन्सी विभाग	ऐजेन्सी विभाग प्रमुख फोन: +९७७ -०१-४५१४७९९

पूनश्च :- १) माथि उल्लेखित कागजातहरु बाहेक आवश्यकता अनुसार थप कागजात माग गर्न सकिने छ ।
२) अन्तिम गुनासो सुन्ने अधिकारी प्रमुख कार्यकारी अधिकृत हुने छ ।