

क्र.सं.	कार्य विवरण	आवश्यक कागजातहरू	सम्पादन गरिने कार्य	शुल्क र दस्तुर	कार्य सम्पादन अवधि	सम्बन्धित विभाग कर्मचारी	उजुरी गुनासो सुन्ने अधिकारी
१.	जीवन बीमा सम्बन्धी जानकारी	सम्पर्क गर्नु पर्ने	जीवन बीमा सम्बन्धी जानकारी प्रदान गर्ने	नलाग्ने	तुरुन्तै	कम्पनीको केन्द्रीय / क्षेत्रीय / शाखा / उपशाखा / सम्पर्क कार्यालय आधिकारीक अभिकर्ताहरू	पहिलो : शाखा तथा उपशाखा प्रमुख दोश्रो : क्षेत्रीय प्रमुख तेस्रो : प्रादेशिक प्रमुख चौथो : विभागीय प्रमुख पाँचौ : नायब प्रमुख कार्यकारी अभिकर्ता
२.	बीमालेख खरिद गर्न	क. नागरिकता प्रमाणपत्र वा सवारी चालक प्रमाण पत्र वा जन्मदर्ता प्रमाण पत्र वा अन्य कुनै आधिकारिक मान्यता प्राप्त उमेर सम्बन्धी कागजात ख बीमित / प्रस्तावकको फोटो ग. अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)	उपरोक्त बमोजिमको कागजातहरू प्राप्त भए पश्चात बीमाशुल्क गणना गरिने र प्रथम बीमाशुल्क प्राप्त भए पश्चात Digital Platform(Online Portal)/Mobile application बाट प्रस्ताव फारम भरी बीमित स्वयमं वा अभिकर्ता वा सम्बन्धित शाखा वा उपशाखा मार्फत बीमालेख जारी गरिनेछ ।	बीमाङ्क तथा जोखिम बहनका आधारमा बीमाशुल्क लाग्ने	आवश्यक कागजात पुरा भए सोहि दिन		अन्तिम : प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
३.	बीमालेख नवीकरण	बीमितको नाममा जारी भएको बीमालेख नम्बर	बीमालेख नवीकरण गरि रसिद जारी गर्ने	ब्याज लाग्ने भए नियमानुसारको ब्याज र बीमालेख अनुसारको नवीकरण बीमाशुल्क लाग्ने	नवीकरण बीमाशुल्क प्राप्त भए पश्चात तत्काल नवीकरण हुने		
४.	बीमालेख पुर्नजागरण	क. बीमितको नाममा जारी भएको बीमालेख नम्बर ख. बीमित / प्रस्तावको निवेदन ग. व्यक्तिगत स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण फारम (आवश्यक भएमा) घ. स्वास्थ्य परीक्षण रिपोर्ट (आवश्यक भएमा) ङ. अन्य कागजातहरू -आवश्यकता अनुसार)	बीमालेख पुर्नजागरण गरि रसिद जारी गर्ने	ब्याज लाग्ने भए नियमानुसारका ब्याज र बीमालेख अनुसारको नवीकरण बीमाशुल्क लाग्ने	आवश्यक कागजात तथा नवीकरण बीमाशुल्क प्राप्त भए पश्चात तत्काल पुर्नजागरण हुने		
५.	बीमालेख संशोधन	क. बीमित / प्रस्तावको निवेदन ख. बीमितको नागरिकता वा परिचय खुल्ने आधिकारीक मान्यता प्राप्त कागजात ग. अन्य कागजातहरू -आवश्यकता अनुसार)	बीमालेखमा नियमानुसार आवश्यक संशोधन गर्ने	कुनै शुल्क नलाग्ने	आवश्यक कागजात प्राप्त भए पश्चात तुरुन्त		

६.	बीमालेख अन्तर्गत कर्जा	क. बीमित/ प्रस्तावको निवेदन ख . तमसुक	बीमालेख धितो राखि नियमानुसारको कर्जा प्रदान गर्ने	शुल्क नलाग्ने	आवश्यक कागजात प्राप्त भए पश्चात तुरुन्त		
७.	बीमालेख समर्पण	क. बीमित/ प्रस्तावको निवेदन ख. दावी फछ्यौट पूर्जा ग. अन्य कागजातहरू -आवश्यकता अनुसार)	बीमालेख समर्पण गर्ने	कुनै शुल्क नलाग्ने	आवश्यक कागजात प्राप्त भए पश्चात तुरुन्त	बीमित/प्रस्तावक स्वयं, जोखिमाङ्गन विभाग वा ग्राहक सेवा विभाग तथा कम्पनीको शाखा उपशाखा प्रमुखहरू तथा कम्पनीका अभिकर्ताहरू	
८.	मृत्यु दावी भुक्तानी	क.निवेदन ख. दावीकर्ताले भर्ने दावी फारम ग.नाता प्रमाणित प्रमाण पत्र घ. मृत्युदत्ता प्रमाण पत्र ङ.मृत्युको कारण संकास्पद लागेमा सामुहिक जमानी गरिएको कागजात ( कम्तीमा ५ जना व्यक्तिको /स्थानीय तहको सिफरीस/मुचुल्का च. अपराधिक घटना घटेको भए प्रहरी प्रतिवेदन छ. बीमित र दावीकर्ताको नागरिकता प्रमाण पत्र ज. दावी फछ्यौट पूर्जा झ. वित्तीय संस्थाबाट कर्जा लिई कर्जा रकम बराबरको बीमाकर्ताको बीमा गरेको वा संगठित संस्था अभिकर्ता ञ.भई बीमालेख जारी भएको अवस्थामा वित्तीय संस्था/संगठित संस्थाको सिफरीस पत्र ट.अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)	दावी पुष्टि हुने आधार भएमा नियमानुसार मृत्यु दावी भुक्तानी गर्ने		आवश्यक कागजात प्राप्त भए पश्चात ३ कार्य दिन भित्र	दावी विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा प्रमुखहरू तथा कम्पनीका अभिकर्ताहरू	
९.	दुर्घटनाबाट मृत्यु भएमा दुर्घटना लाभ	क.क्र.सं. १० मा उल्लेख भएको सम्पूर्ण कागजातहरू ख.जाहेरी दरखास्त, घटनास्थल तथा लास जाँच मुचुल्का ( सम्भव भए सम्म) ग. शव परिक्षण प्रतिवेदन वा प्रहरी प्रतिवेदन - अनिवार्य) घ. सवारी चालक अनुमतिपत्र (विमित/प्रस्तावक आफै चालक भई भएको दुर्घटनाको हकमा ) ङ .सवारीधनी पूर्जा (सार्वजनिक यातायात बाहेक ) च . अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)					

१०.	अंगभंग वा स्थायी अशक्तता दावी	क. दुर्घटना प्रमाणित गर्ने घटनास्थल वा मूचुल्का/प्रहरी प्रतिवेदन ख. मेडिकल चेक जाँचका सम्पूर्ण रिपोर्ट ग. अंगभंग तथा अशक्तता सम्बन्धमा विशेषज्ञ चिकित्सकको सिफारीस घ. पूर्ण अशक्तता सम्बन्धमा सम्बन्धीत निकायले दिने "क" वर्गको पूर्ण अशक्तता सम्बन्धी परिचयपत्र ड. अन्य कागजातहरू (आवश्यकता अनुसार)	दावी पुष्टि हुने आधार भएमा नियमानुसार अंगभंग तथा अशक्तता दावी भुक्तानी गर्ने				
११.	जीवन बीमा अभिकर्ता  (व्यक्तिगत तथा संस्थागत अभिकर्ता)	क. अभिकर्ता पहिचान फारम ख. बीमा नियमावली, २०४९ को अनुसूची -७ बमोजिमको निवेदन ग. कम्तीमा एस्-इ-इ प्लस २ वा सो सरहको परीक्षा उत्तिर्ण गरेको प्रमाणपत्र -लाब्धाङ्क र चारित्रिक) को प्रतिलिपि घ. नागरिकताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि, ड. पासपोर्ट साइजको फोटो च. प्यान कार्ड छ. कुनै एजेन्सीको मातहतको टिममा रही काम गर्ने भए मञ्जुरीनामा	अभिकर्ता आधारभुत तालिम दिई अभिकर्ता इजाजत पत्रको लागि परिक्षा प्रमाण पत्र प्रदान गर्ने  (व्यक्तिगत तथा संस्थागत अभिकर्ता)	रु.३०००।०० व्यक्तिगत अभिकर्ता  रु.१०,०००।०० संस्थागत अभिकर्ता	आवश्यक कागजात बीमा प्राधिकरणमा पेश गरी प्राधिकरणबाट स्वीकृत भए पश्चात	एजेन्सी विभाग तथा सो अन्तर्गतका शाखा तथा उपशाखा प्रमुखहरू	

पुनश्च : क. माथि उल्लेखित कागजातहरू बाहेक आवश्यकता अनुसार थप कागजात डिजिटल माध्यमबाट माग गर्न सकिने छ ।

ख. उपरोक्त सम्पूर्ण सेवाहरू **डिजिटल माध्यमबाट** प्रदान गरिने छ ।