

सिटीजन लाईफ इन्स्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड

नागरिक वडापत्र

क्र. सं.	सेवा/सुविधाको प्रकार	आवश्यक कागजात	शुल्क र दस्तुर	लाग्ने समय	जिम्मेवार अधिकारी		
					प्रथम	द्वितीय	तृतीय
१	जीवन बीमा सम्बन्धी जानकारी लिने	सीधा वा टेलिफोन सम्पर्क	नलाग्ने	तुरुन्तै	कम्पनीका सबै कार्यालय तथा आधिकारिक अभिकर्ता	पायक पर्ने शाखा/उपशाखा प्रमुख	क्षेत्रिय प्रबन्धक
२	बीमालेख खरीद गर्न	१) बीमा प्रस्ताव फारम २) व्यक्तिगत स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण ३) जन्म मिति खुलेको कागजात (नागरिकता/ पासपोर्ट/शैक्षिक प्रमाणपत्र/जन्मदर्ता आदी) ४) बीमित/प्रस्तावकको फोटो ५) ग्राहक परिचय विवरण ६) अभिकर्ता प्रतिवेदन (अभिकर्ता संलग्न भए) ७) चिकित्सक प्रतिवेदन (आवश्यकता अनुसार), स्वस्थ परिक्षणको प्रतिवेदन	बीमाङ्क तथा जाखिम वहने बमोजिम प्रिमियम निर्धारण हुने	निर्धारित प्रिमियमको भुक्तान भए पश्चात	पायक पर्ने शाखा/उपशाखा प्रमुख	क्षेत्रिय प्रबन्धक	जोखिमाङ्कन विभाग प्रमुख
३	बीमालेख संसोधन	संसोधनको औचित्य पुष्टि गर्ने प्रमाण कागजात संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने ।	नलाग्ने	सोहि दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	क्षेत्रिय प्रबन्धक	दावी विभाग प्रमुख
४	बीमालेख हराए/नासिएमा	निवेदन दिनुपर्ने ।	सूचना प्रकाशन खर्च, बीमालेख खर्च रु २००। र नियमानुसार हुलाक टिकट	सूचना बहाल रहने अन्तिम मितिको भोलीपल्ट	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	क्षेत्रिय प्रबन्धक	दावी विभाग प्रमुख
५	बीमालेख पुनर्जागरण	निरन्तर स्वास्थ्य रहेको उद्घोषण फारम तथा स्वास्थ्य परिक्षण प्रतिवेदन (आवश्यकता अनुसार) संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने	नियमानुसार	निवेदन प्राप्त भएको ७ दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	क्षेत्रिय प्रबन्धक	दावी विभाग प्रमुख
६	दावी भुक्तानी सम्बन्धमा	आवश्यक कागजातहरू: १) अवधि दावी भुक्तानी सकल बीमालेख, दावी पछ्यौट पुर्जा, नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने २) मृत्यु दावी भुक्तानी इच्छाएको व्यक्तिले भरेको दावी विवरण, परिचय प्रमाणपत्र, अस्पतालमा मृत्यु भएमा मृत्यु प्रमाण पत्र, नाता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी, गा. पा. /न.पा.बाट जारी मृत्यु दर्ताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी, बीमित तथा इच्छाईएको व्यक्तिको नागरिकताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी, संरक्षक प्रमाणित गरिएको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी (इच्छाएको व्यक्ति नाबालक भएको अवस्थामा)	नियमानुसार हुलाक टिकट	बीमा ऐन/नियमावली/निर्देशिका बमोजिम	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग प्रमुख	प्रमुख संचालन अधिकारी

		३) दुर्घटनाबाट मृत्यु भएको अवस्थामा माथी क. सं. ६ (२) मा उल्लेख भएको कागजातको अतिरिक्त शव परिक्षण प्रतिवेदन, प्रहरी प्रतिवेदन तथा सर्जमिन मुचुल्का (सम्भव भए सम्म) संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने ।					
७	बीमालेख धितोमा कर्जा	सककल बीमालेख संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने	नियमानुसार हुलाक टिकट	निवेदन प्राप्त भएको ७ दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग प्रमुख	प्रमुख संचालन अधिकारी
८	बीमालेख समर्पण/चुक्ता मूल्य भुक्तानी	माथी ६ (१) बमोजीमको कागजात संलग्न गरी निवेदन दिनुपर्ने ।	नियमानुसार हुलाक टिकट	निवेदन प्राप्त भएको ७ दिन भित्र	सम्बन्धीत शाखा/उपशाखा प्रमुख	दावी विभाग प्रमुख	प्रमुख संचालन अधिकारी
९	गोपनियताको हनन तथा कम्पनीको Whistleblowing Policy बमोजीमको उजुरी	ई-मेल तथा पत्र मार्फत उल्लेखित विनियम बमोजीम पत्राचार गर्ने	नलाग्ने	उजुरीको गम्भीर्यताको आधारमा	परिपालन अधिकृत	परिपालन अधिकृत	परिपालन अधिकृत

Citizen Life Insurance Company Ltd.

Citizen Charter

SN	Service	Required Documents	Charges	Timeframe	Responsible Officers		
					Primary	Secondary	Tertiary
1.	Inquiry about insurance products	Telephone/ face to face conversation	None	Immediately	Authorized agents of the company or any office of the company	Branch Manager of the nearest branch	Regional Manager
2.	Issuance of Insurance Policy	Submission of following documents: 1. Proposal Form 2. Health Details form 3. Valid Identification Document issued by government authority 4. Photograph of the proposer & nominee 5. Customer Due Diligence form 6. Agent's report 7. Medical checkup report (as required)	Defined Insurance Premium	Upon receipt of premium against accepted proposals	BOA/ concerned BM	Regional Manager	Head of Underwriting Department
3.	Amendment of issued policy	Submit application along with the document justifying reason of amendment	None	Within the day of application	BOA/ concerned BM	Regional Manager	Head of Underwriting Department
4.	Request of a copy of policy	Submit application	Notice Publishing Cost (Actual) + NRs. 200 for administrative cost	If no claim is filed within the timeframe provided in the notice, within 1 day of the last date of notice	BOA/ concerned BM	Regional Manager	Head of Claims Department
5.	Revival of Policy	Application along with health declaration form & medical examination report (as required)	As applicable	7 days	BOA/ concerned BM	Regional Manager	Head of Claims Department
6.	Claim Payment	1. Maturity Claim Application along with original policy document, discharge voucher and certified copy of identification document (issued by government authority) 2. Death Claim Claim form filled up by nominee, identification document of the nominee (of	Postal Stamp as required	1 day Within the timeframe specified in Insurance Act/Rules from the date of submission of all the required documents	BOA/ concerned BM	Head of Claim Department	Chief Operating Officer

SN	Service	Required Documents	Charges	Timeframe	Responsible Officers		
					Primary	Secondary	Tertiary
		<p>the legal guardian in case nominee is a minor), death certificate, relationship certificate, death registration certificate.</p> <p>3. Accident Claim Following documents in addition to those under (2) above: Police report, post mortem report & Spot accident report.</p> <p>(Additional documents maybe asked to be submitted if required under the company's claim handling procedure)</p>					
7.	Loan against policy	Application along with original policy document	Postal Stamp as required	7 days	BOA/ concerned BM	Head of Claim Department	Chief Operating Officer
8.	Payment of Surrender/Paidup value	Application along with documents as per 6(1) above	Postal Stamp as required	7 days	BOA/ concerned BM	Head of Claim Department	Chief Operating Officer
9.	Action against breach of privacy and as per company's whistleblowing policy (hyperlink)	Written application/e-mail as per company's Privacy Policy (hyperlink)	None	Dependent upon severity of the Case	Regional/Branch manager	Chief Operating Officer	Compliance Officer