

## बीमा अभिकर्ताको आचार संहिता

बीमा नियमावली २०४९ को नियम २२ ख बमोजिम बीमा समितिबाट मिति २०६० साल भाद्र १५ गते देखि देहाय बमोजिमको बीमा अभिकर्ता आचार संहिता लागू गरिएको छ ।

(क) बीमा अभिकर्ताले पालना गर्नुपर्ने कुराहरु:

१. बीमा अभिकर्ताले बीमा समितिबाट प्राप्त बीमाको किसिम समेत खुलेको बीमा अभिकर्ताको इजाजत पत्र सधैं साथमा राख्नु पर्नेछ र ग्राहकले चाहेमा त्यस्तो इजाजत पत्र देखाउनु पर्नेछ ।
२. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई आफू अभिकर्ता भएको बीमक बारेको यथार्थ विवरण -पूँजीगत संरचना, लगानी नीति, आर्थिक स्थिति आदि) जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
३. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई प्रस्ताव फाराममा खुलाउनु पर्ने सम्पूर्ण विवरणहरु खुलाउन लगाई त्यससँग सम्बन्धित कागजात ग्राहकबाट लिई बीमक समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।
४. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई बीमालेखमा उल्लेखित सम्पूर्ण शर्त एवं सुविधा बारे पूर्ण जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
५. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकको पेशा, सामाजिक हैसियत र स्तर बारे बीमकलाई छुट्टै जानकारी दिनुपर्नेछ ।
६. बीमा अभिकर्ताले आवश्यकतानुसार बीमकलाई अण्डरराइटिङ्ग कार्यका लागि आवश्यक पर्ने थप विवरण उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।
७. बीमा अभिकर्ताले बीमितले अनुरोध गरेमा निर्दिष्ट समयमा बीमा शुल्क बुझाउने, बीमालेख नवीकरण गर्ने, इच्छाएको व्यक्ति परिवर्तन/चयन गर्ने, बीमालेख बापत ऋण लिने, दावी गर्ने वा आवश्यक अन्य बीमा सम्बन्धी सेवा पुऱ्याउन सहयोग गर्नु पर्नेछ ।
८. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई बीमको प्रस्ताव स्वीकृति बारे बीमकको निर्णय अविलम्ब जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
९. ग्राहकले बीमा अभिकर्ता मार्फत् बीमाशुल्क रकम बुझाएमा अविलम्ब त्यस्तो रकम बुझेको आधिकारिक भर्पाइ वा रसिद बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई दिनुपर्नेछ र त्यस्तो बीमाशुल्क काबु बाहिरको अवस्थामा बाहेक संभव भएसम्म सोही दिन र संभव नभए भोलिपल्टसम्म सम्बन्धित बीमकलाई दाखिला गर्नुपर्नेछ ।
१०. बीमा प्रस्ताव फाराम, स्वास्थ्य सम्बन्धी विवरण फारम आदि प्रस्तावकले भर्नुपर्ने फारामहरु प्रस्तावकहरु स्वयंबाटै भराउनु पर्नेछ । प्रस्तावक निरक्षर वा असमर्थ भए प्रस्तावकले विश्वास गरेको व्यक्तिबाट त्यस्ता फारामहरु भराउनु पर्नेछ ।

(ख) बीमा अभिकर्ताले गर्न नहुने कुराहरु :

१. बीमा अभिकर्ताले इजाजत पत्र नवीकरण नगरी बीमा वस्तु बिक्रि गर्न ।

२. बीमा अभिकर्ताले ग्राहक बारे आफूले थाहा पाएको कुनै पनि बीमासंग सम्बन्धित आवश्यक विवरणहरु सम्बन्धित बीमकलाई नबताई लुकाउन ।
३. बीमा अभिकर्ताले ग्राहक बारेको आफूलाई जानकारी भएको विवरणहरु सम्बन्धित बीमक बाहेकका व्यक्ति/संस्था सामु प्रकट गर्न ।
४. बीमा अभिकर्ताले ग्राहक प्रति दुर्व्यवहार गर्न ।
५. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई अनावश्यक करकाप गर्न ।
६. बीमा अभिकर्ताले ग्राहकलाई प्रलोभनमा पार्न आफूले प्राप्त गर्ने कमिशनको कुनै पनि अंश दिन वा दिन्छु भनी कवोल गर्न ।
७. बीमा अभिकर्ताले अस्वस्थ प्रतिस्पर्धा गरी अन्य बीमा अभिकर्ताको व्यवसायमा अनावश्यक दखल पुऱ्याउन ।
८. बीमा अभिकर्ताले बीमालेख बापत प्राप्त हुने रकमको कुनै पनि अंश बीमित वा बीमितको हकवालाबाट लिन ।
९. बीमा अभिकर्ताले निर्धारित बीमादर उल्लंघन गरी व्यवसाय हात पार्ने कार्य गर्न ।
१०. नियम बमोजिम अभिकर्ताको रुपमा दर्ता कायम नहुने अवस्थामा अभिकर्ताको रुपमा कार्य गर्न ।
११. बीमा अभिकर्ता (संस्थाको भए सो को संचालक) ले कुनै पनि बीमकको तलवी कर्मचारी भै काम गर्ने ।
१२. कुनै बीमकको बीमा अभिकर्ता भै व्यक्ति वा संस्था वा सो संस्थाका संचालक वा निजको नजिकको नातेदारले कुनै पनि बीमकको संस्थापक वा संचालक हुन वा कुनै पनि बीमकको १० प्रतिशत वा सो भन्दा बढी शेयर लिन ।

स्पष्टीकरण : यस व्यवस्थाको प्रयोजनको लागि “नजिकको नातेदार” भन्नाले सम्बन्धित व्यक्तिको पति, पत्नी, छोरा, बाबु, आमा, दाजु, भाइ, भाउजु, बुहारी, दिदि, बहिनी, काका, सासू, ज्वाई, भिनाजू, साला, साली, भतिजा, भतिजी, मामा, माइजू, भान्जा, भान्जी सम्भन्नु पर्छ ।

१३. बीमा अभिकर्ताले आफू अभिकर्ता नभएको कुनै पनि बीमकको बारेमा गलत प्रचार प्रसार गर्न ।
१४. बीमा अभिकर्ताले बीमा प्रस्ताव स्वीकृत नभएसम्म बीमाशल्क बापतको रकम बुझिलिन ।
१५. बीमा अभिकर्ताको आफ्नो पेशागत व्यवसाय संचालन गर्दा अन्य प्रचलित कानून उल्लंघन गरी व्यवसाय गर्न ।

(ग) दण्ड सजाय :

यस आचार संहिताको उल्लंघन गरेमा वा गर्नु पर्ने कुनै काम नगरेमा वा नगर्नु पर्ने कुनै काम गरेमा बीमा अभिकर्तालाई बीमा ऐन, २०४९ बमोजिम कारवाही तथा दण्ड सजाय हुनेछ ।

## सफल बीमा अभिकर्तामा हुनुपर्ने गुणहरू

बीमा अभिकर्ता बीमा कम्पनीका मेरुदण्ड हुन । जीवन बीमा व्यवसायमा बीमा अभिकर्ता अग्रिम पंक्तिमा कार्यरत रही सर्वसाधारणलाई बीमाको आवश्यकता तथा महत्वको विषयमा जानकारी गराउन उनीहरूको अहम भूमिका रहन्छ । बीमा अभिकर्ता पेशा सम्मानित बनाउनको लागि जीवन बीमा व्यवसायसम्बन्धी विभिन्न पक्षको ज्ञान हुनुपर्दछ । सो नभएमा विभिन्न प्रकृति र स्वभाव भएका ग्राहकहरूको चित्त बुझाई जीवन बीमा व्यवसाय प्राप्त गर्न गाह्रो हुन्छ । बीमा व्यवसाय प्राप्त गर्न सैद्धान्तिक ज्ञानको साथसाथै व्यावहारिक ज्ञान पनि अपरिहार्य हुन्छ । बीमा क्षेत्रमा अभिकर्ताको रूपमा कार्य गर्ने व्यक्तिहरू संख्यात्मक एवम् गुणात्मक रूपमा वृद्धि हुदै गइरहेको परिपेक्ष्यमा प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा गुणात्मक सेवा प्रदान गर्न सक्ने अभिकर्ता हुनको लागि निम्न गुणहरू निजमा निहित हुनुपर्दछ :

१. बीमा अभिकर्तालाई कम्पनीको सम्पूर्ण बीमालेख, आर्थिक सुरक्षा, बोनसदर, वित्तीय अवस्था आदि सबैको जानकारी हुनुपर्दछ जसको कारणले बीमा अभिकर्तामा आत्मविश्वास र ग्राहकले सन्तुष्टि प्राप्त गर्दछन् ।
२. बोलीमा आकर्षण, व्यवहारमा शिष्टता, काममा छिटो-छरितो, सरल र भरपर्दो भएमा त्यस्ता व्यक्तिले बीमा व्यवसायमा वृद्धि गर्न सक्दछ ।
३. बीमा अभिकर्ता आफ्नो पेशामा अडिग, ग्राहकको सेवामा निरन्तरता र बीमा कम्पनीको हितमा समर्पित हुनुपर्दछ ।
४. बीमा अभिकर्ताले सम्भाव्य ग्राहकको पहिचान गरि नियमित रूपमा भेटघाट गर्नुपर्दछ ।
५. एक सफल बीमा अभिकर्ता हुन अभिकर्ताले आफ्नो योजना र ग्राहकको चाहना अनुरूपको बीमा योजना प्रस्तुत गर्नु पर्दछ ।
६. बीमा अभिकर्ताले आफ्नो ग्राहकको बीमा योजना, बीमाशुल्क, बीमा नवीकरण, बीमा समाप्ति, अग्रिम भुक्तानी आदिको अभिलेख तयार गरी सुरक्षित साथ राख्नुपर्दछ ।
७. बीमा अभिकर्तामा एक उत्कृष्ट व्यापारिक शैली हुनुपर्दछ । ग्राहकहरू कतिपय कुराहरू चित्त नबुझेर रिसाउने, भर्कने, बेवास्ता गर्ने पनि गर्दछन् । यस्तो स्थितिमा एक सफल अभिकर्तामा ग्राहकलाई चित्त बुझाउन सक्ने र बीमा गर्नमा अभिप्रेरित गर्न सक्ने क्षमता हुनुपर्दछ ।
८. बीमा अभिकर्ताले बीमा कम्पनीको सम्पूर्ण कार्यक्षेत्रको जानकारी लिनुपर्दछ । जसमा जोखिम बहन, अन्डरराइटरलाई सहयोग, नयां नयां बीमा लेखको जानकारी, बीमायोग्य जीवन बीमाको जानकारी, बीमितको विश्वास र सेवाको बारेमा जानकारी हुनुपर्दछ ।
९. प्रतिस्पर्धात्मक बजारमा सफलता प्राप्त गर्नको लागि बीमा कम्पनीले नयां नयां बीमालेखहरू बजारमा ल्याएको हुन्छ सोको बारेमा बीमा अभिकर्तालाई पूर्ण जानकारी हुनुपर्दछ ।
१०. एक सफल अभिकर्तामा दिगो विश्वास हुनुका साथै दृढ अठोटको साथ ग्राहकको विश्वास जित्न सक्ने सामर्थ्य हुनुपर्दछ ।

## अभिकर्ताको लागि बिक्रयकला सम्बन्धमा आवश्यक सुभावहरु

१. जीवन बीमाको लागि सही बीमित छनौट गर्दा विशेष सावधानी अपनाउनुपर्दछ जसका लागि बीमा प्रस्तावकको स्वास्थ्य स्थिति, बानीव्यहोरा, पारिवारिक विवरण, आयको श्रोत आदिको विषयमा स्वास्थ्य परीक्षण गर्नुपूर्व पूरा जानकारी लिनु अभिकर्ताको परम कर्तव्य हो ।
२. अभिकर्ताले असंयमी, नैतिक आचरण खराब भएको र स्वास्थ्य परीक्षण गराउनुपूर्व नै स्वास्थ्य स्थिती खराब देखिने बीमा प्रस्तावकको जीवनबीमा प्रस्ताव पत्र लिनुहुदैन ।
३. कतिपय व्यवसाय जोखिमयुक्त व्यवसाय मानिन्छ । यस्तो जोखिमयुक्त व्यवसायमा लागेका प्रस्तावकको बीमामा अतिरिक्त बीमा शुल्क लिनुपर्दछ ।
४. कुनै व्यक्तिको बीमा हुनसक्छ वा सक्दैन भन्ने कुरा निश्चय गर्नको लागि प्रस्तावकको व्यक्तिगत विवरण र स्वास्थ्यको ज्यादै महत्व हुन्छ । तसर्थ अभिकर्ताले राम्ररी जानेर, बुझेर त्यस्तो व्यक्तिको प्रस्तावपत्र कम्पनीमा ल्याउनुपर्दछ जसको प्रस्ताव स्वीकृत हुने संभावना बढी हुन्छ ।
५. अभिकर्ताले बीमा गराउदा प्रस्तावित बीमितको जीवन बीमालेख जारी भैसकेपछि सो लाई निरन्तरता दिन सक्ने क्षमता समेत मूल्याङ्कन गर्नुपर्दछ जसका लागि प्रस्तावकको आर्थिक स्थितीमा समेत विशेष ध्यान दिनुपर्दछ ।
६. प्रस्तावकले आफ्नो वास्तविकता लुकाई छिपाई भूठो विवरण दिएर बीमा गराई भूठो दावी भुक्तानी समेत लिई कम्पनीलाई नोक्सानमा पुऱ्याउन सक्ने सम्भावना लाई मध्यनजर गरी अभिकर्ताले प्रस्तावकको व्यक्तिगत आचरण आदि समेतमा विशेष ध्यान दिई कम्पनीको संभावित नोक्सानी न्यूनीकरण गर्न विशेष सहयोगी भूमिका निर्वाह गर्नु पर्दछ ।
७. जीवन बीमा प्रस्ताव पत्र ल्याउदै पेश गर्दैमा जोखिम प्रारम्भ हुदैन । जोखिम प्रारम्भ हुनका लागि कम्पनीबाट जीवन बीमा प्रस्ताव स्वीकृत भई बीमा शुल्क समेत भुक्तानी गर्नुपर्दछ ।
८. जीवन बीमा प्रस्ताव पत्रको साथमा प्रस्तावकको उमेर तथा आय खुल्ने कागजातका साथै आवश्यकतानुसार स्वास्थ्य परीक्षण प्रतिवेदन लगायत कम्पनीले निर्दिष्ट गरेका अन्य कागजातहरु समेत पेश गर्नुपर्दछ ।
९. बीमा अभिकर्ताले प्रस्तावकको आर्थिक क्षमता अनुरूप उपयुक्त बीमालेख बिक्री गर्नुका साथै बीमालेख अर्न्तगतका सुविधाहरु बीमीतलाई यथासमयमा उपलब्ध गराउन सहयोग पुऱ्याउन नवीकरण बीमाशुल्क भुक्तानी लगायत बीमालेख बिक्री पश्चातका अन्य सेवामा समेत विशेष ध्यान दिनुपर्दछ ।