कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालय, सिंहदरबार
प्रत्यायोजित विधायनको प्रकृति : कार्यविधि
दर्ता नं: ८४/०८२
दर्ता मिति: २०८२/१२/२

# मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१

प्रस्तावना: नेपाल बीमा प्राधिकरणबाट मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको प्रक्रियाको माध्यमद्वारा विवादको निरूपण गर्ने समबन्धमा कार्यविधिगत व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

बीमा ऐन, २०७९ को दफा १७० ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल बीमा प्राधिकरणले देहायको कार्यविधि बनाई लागू गरेको छ।

## परिच्छेद-१
## प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस कार्यविधिको नाम "मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१" रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,-

(क) "उजुरी" भन्नाले प्राधिकरणमा विचाराधीन रहेको विवाद सम्झनु पर्छ।

(ख) "ऐन" भन्नाले बीमा ऐन, २०७९ सम्झनु पर्छ।

(ग) "पक्ष" भन्नाले विवादको पक्ष सम्झनु पर्छ र सो शब्दले उजुरीको सन्दर्भमा बीमित र बीमकलाई समेत जनाउँछ।

(घ) "प्राधिकरण" भन्नाले ऐनको दफा ३ बमोजिम स्थापना भएको नेपाल बीमा प्राधिकरण सम्झनु पर्छ।

(ङ) "मध्यस्थता" भन्नाले प्राधिकरणमा दर्ता भएका विवाद वा उजुरीको निरुपण गर्न प्राधिकरणले मध्यस्थता गरी विवादको निरूपण गर्ने प्रक्रिया सम्झनु पर्छ।

(च) "मेलमिलाप" भन्नाले प्राधिकरणमा दर्ता भएका विवाद वा उजुरीको निरुपण गर्न प्राधिकरणले मेलमिलाप गराई विवादको निरूपण गर्ने प्रक्रिया सम्झनु पर्छ।

(छ) "मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समिति" भन्नाले दफा ४ बमोजिमको मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समिति सम्झनु पर्छ।

(ज) "बीमक" भन्नाले ऐन बमोजिम बीमा व्यवसाय गर्न इजाजतपत्र प्राप्त बीमा कम्पनी सम्झनु पर्छ।

(झ) "सञ्चालक समिति" भन्नाले प्राधिकरणको सञ्चालक समिति सम्झनु पर्छ।

## परिच्छेद-२

## मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्धारा विवादको निरूपण

३. मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्धारा विवाद निरूपण गर्न सकिने: प्राधिकरणमा दर्ता भएको कुनै उजुरीमा वा बीमक, बिमित वा बीमाका कुनै पक्षले मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट विवादको निरूपण

गर्न प्राधिकरणमा निवेदन गरेमा सञ्चालक समिति आफैले वा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समिति मार्फत यस कार्यविधि बमोजिमको प्रक्रिया पूरा गरी विवादको निरूपण गराउन सकिनेछ।

४. <u>मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समिति</u>: विवादहरूको निरूपण मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट गर्नको लागि प्राधिकरणमा देहाय बमोजिमको मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिको गठन गर्न सकिनेछ:-

(क) प्राधिकरणको अध्यक्ष -संयोजक

(ख) प्राधिकरणको कार्यकारी निर्देशक -सदस्य

(ग) प्राधिकरणको कानून तथा नियमन महाशाखा प्रमुख -सदस्य

(घ) प्राधिकरणको उजुरी शाखाको प्रमुख -सदस्य

(ङ) अध्यक्षले तोकेको उजुरी शाखाको एकजना अधिकृत -सदस्य सचिव

५. <u>मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले निरूपण गर्न सक्ने विवादहरू</u>: देहाय बमोजिमका विवादहरू यस कार्यविधि बमोजिम मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट निरूपण गर्न सक्नेछ:-

(क) ऐनको दफा १३ को खण्ड (च) बमोजिम अध्यक्षले बीमक र बीमितबीचको विवादमा मध्यस्थता गर्नको लागि मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमा पठाएका विवादहरू,

(ख) बीमकले बीमालेखमा उल्लिखित अवधिभित्र बीमितलाई बीमा दाबी भुक्तानी नगरेको, दायित्व निर्धारण नगरेको वा बीमितलाई मर्का पर्ने गरी दायित्व निर्धारण गरेको भनी बीमितले प्राधिकरणसमक्ष उजुरी गरेकोमा त्यस्ता विवादमा ऐनको दफा १२८ को उपदफा (३) को खण्ड (क) बमोजिम उजुरवाला र बीमकबीच मिलापत्र गराउनको लागि सञ्चालक समितिले मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमा पठाएका विवादहरू,

(ग) कुनै बीमक वा निजको कुनै सञ्चालक वा पदाधिकारी वा कर्मचारीले वा बीमा मध्यस्थकर्ता वा अन्य बीमा सेवा प्रदायकले कुनै बीमितको हक हित विरुद्ध कुनै कार्य गरी निजलाई हानि नोक्सानी पुऱ्याएको भनि प्राधिकरणमा उजुरी प्राप्त भएकोमा ऐनको दफा १२९ को उपदफा (४) बमोजिम उजुरीकर्ता र बीमकबीच मिलापत्र गराउन प्राधिकरणले मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमा पठाएका विवादहरू,

(घ) ऐनको दफा १३० बमोजिम इजाजतपत्रप्राप्त बीमकहरूबीचमा वा बीमा मध्यस्थकर्ताहरू बीचमा वा बीमक, मध्यस्थकर्ता वा बीमाका अन्य पक्षहरूका बीचमा कुनै विवाद उत्पन्न भई आपसी समझदारीमा निरूपण हुन नसकेको खण्डमा विवादमा संलग्न पक्षहरूमध्ये कुनै एक पक्षले प्राधिकरणमा मेलमिलाप वा मध्यस्थताको लागि अनुरोध गरेकोमा सञ्चालक समितिले मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमार्फत विवाद निरूपणको लागि पठाएका विवादहरू,

(ङ) प्राधिकरणमा दर्ता भएको कुनै उजुरीको सम्बन्धमा सञ्चालक समितिले मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमार्फत मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट विवाद निरूपण गर्न उपयुक्त देखेका विवादहरू,



नेपाल बीमा प्राधिकरण NEPAL INSURANCE AUTHORITY

(च) प्राधिकरणको उजुरी शाखामा प्राप्त विवादहरूमध्ये मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट विवाद समाधन गर्न सकिने प्रकृतिका विवादहरू।

६. <u>पक्षले निवेदन दिनु पर्ने:</u> (१) उजुरी वा विवादका पक्षहरुले दफा ५ को खण्ड (घ) बमोजिम मेलमिलाप वा मध्यस्थतामध्ये कुनै एक प्रक्रियाद्वारा विवादको निरूपण गर्न चाहेमा सोही व्यहोरा उल्लेख गरी प्राधिकरण समक्ष निवेदन दिनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम निवेदन प्राप्त हुन आएमा उजुरी जुनसुकै प्रक्रियामा रहेको भए तापनि मेलमिलाप वा मध्यस्थताको माध्यमबाट विवादको निरुपण गर्नको लागि मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमा पठाउन सकिनेछ।

(३) यस दफामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि सञ्चालक समिति, अध्यक्ष तथा उजुरी शाखाले मेलमिलाप वा मध्यस्थताबाट विवादको निरूपण गर्नको लागि मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिमा पठाएकोमा पक्षहरूबाट निवेदन आवश्यक पर्ने छैन।

७. <u>मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिको काम र कर्तव्य:</u> मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिको काम र कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) प्राधिकरणमा दायर भएका उजुरी वा विवादको मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्वारा निरूपण गर्ने,

(ख) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको प्रक्रिया सञ्चालन गर्ने,

(ग) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको प्रक्रियाका बारेमा आधारभूत जानकारी प्रदान गरी उक्त प्रक्रियामा सहभागिताका लागि पक्षहरुलाई उत्प्रेरित गर्ने,

(घ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता प्रक्रिया सञ्चालनका सम्बन्धमा सञ्चालक समिति समक्ष प्रतिवेदन पेश गर्ने,

(ङ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको लागि आदेश भई आएका उजुरीका पक्षहरु उपस्थित नभए वा प्रक्रिया अगाडि बढ्न नसकेमा सञ्चालक समितिमा नियमित सुनुवाईको लागि पेश गर्ने,

(च) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताका लागि प्राप्त उजुरी तथा निवेदनहरूको अभिलेख अद्यावधिक गर्ने,

(छ) विववादका पक्षहरूको उपस्थितिको अभिलेख अद्यावधिक राख्ने,

(ज) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताबाट निरूपण गरिएका विवादको अभिलेख अद्यावधिक राख्ने,

(झ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी मासिक तथा वार्षिक प्रतिवेदन तयार गर्ने,

(ञ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता प्रक्रियामा उत्प्रेरणा जगाउने खालका प्रवर्द्धनात्मक सामग्रीहरूको विकास र व्यवस्था गर्ने,

(ट) प्राधिकरणमा मेलमिलाप वा मध्यस्थताबाट भएका उजुरी फर्छ्यौट सम्बन्धी विवरण राख्ने,

(ठ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको कार्य सम्पादन गर्दा पालना गर्नु पर्ने आचार संहिता बनाई लागू गर्ने,



नेपाल बीमा प्राधिकरण
NEPAL INSURANCE AUTHORITY

(ङ) मेलमिलाप वा मध्यस्थताबाट भएका निर्णय कार्यान्वयन गर्ने।

८. <u>मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले पालना गर्नु पर्ने कुराहरु:</u> मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले आफ्नो काम कारबाहीको सिलसिलामा देहायका कुराहरुको पालना गर्नु पर्नेछ:-

(क) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी काम कारबाही निष्पक्ष रुपले गर्नु पर्ने,

(ख) कुनै पक्षप्रति झुकाव, आग्रह, पूर्वाग्रह वा सो देखिने कुनै व्यवहार गर्न नहुने,

(ग) कुनै पक्षलाई डर, त्रास, झुक्यान वा प्रलोभनमा पारी मेलमिलाप वा मध्यस्थता गराउन नहुने,

(घ) विवादका कुनै पक्षसँग विवाद कायम रहेको बखत आर्थिक लेनदेन भएको हुन नहुने,

(ङ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता गराउने सम्बन्धमा कानून विपरीत कुनै काम गर्न नहुने,

(च) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी काम कारबाहीको सिलसिलामा पक्षसँग आर्थिक तथा अन्य स्वार्थजन्य कुनै काम कारवाही वा लेनदेन गर्न नहुने,

(छ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको कार्य सम्पादन गर्दा पालना गर्नु पर्ने आचार संहिताको पालना गर्ने।

## परिच्छेद-३

## <u>मेलमिलाप वा मध्यस्थता सम्बन्धी कार्यविधि</u>

९. <u>कार्यविधि प्रारम्भ हुने</u>: (१) दफा ५ बमोजिम मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्वारा विवाद निरूपणको लागि आदेश प्राप्त भए पछि मेलमिलाप वा मध्यस्थताको कार्यविधि प्रारम्भ हुनेछ।

(२) मेलमिलाप वा मध्यस्थताको कार्यविधि प्रारम्भ भएपछि त्यसको अन्त्य नभएसम्म त्यस्तो विवादका सम्बन्धमा प्राधिकरणमा उजुरी दर्ता गर्न पाइने छैन।

१०. <u>विवाद निरूपण सम्बन्धी कार्यविधि</u>: (१) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिलेले मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्वारा विवादको निरूपण गर्दा यस कार्यविधि बमोजिम गर्नेछ।

(२) यस कार्यविधिमा व्यवस्था नभएकोमा विषयमा विवादको प्रकृति हेरी पक्षहरुको सहमतिमा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी प्रचलित कानून बमोजिम मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले कामकारबाही गर्न सक्नेछ।

(३) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्वारा विवादको निरूपण गर्दा अन्य कुराको अतिरिक्त देहाय बमोजिमको कार्यविधि तय गर्नु पर्नेछ:-

(क) पक्षहरुलाई आ-आफ्नो दावी तथा जिकिर आफू समक्ष राख लगाउन,

(ख) पक्षसँग छुट्टाछुटै वा सामूहिक रुपमा भेटघाट गर्न,

(ग) पक्षहरुसँग कुनै सूचना, प्रमाण वा कागजात माग गर्न,

(घ) खण्ड (ग) बमोजिम माग गरेको सूचना, प्रमाण वा कागजात अर्को पक्षलाई हेर्न दिन,

(ङ) पक्षहरुलाई निजहरुविच रहेको मतभेव हटाई मेलमिलाप वा मध्यस्थता गराउन सक्ने वैकल्पिक आधार पेश गर्न लगाउन।

११. <u>पक्षहरुको उपस्थितिको अभिलेख राख्ने</u>: मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले मेलमिलापका लागि प्राप्त उजुरी वा विवादका पक्षहरुको तारिख मिति तोकि तारिखको दिन उपस्थिति भए नभएको सम्बन्धमा अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

१२. <u>विवादको निरुपण</u>: (१) दफा १० बमोजिमको कार्यविधि अपनाउँदा पक्षहरु विवादको मेलमिलाप वा मध्यस्थता गर्न सहमत भएमा मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिले सो व्यहोरा उल्लेख गरी मेलमिलाप वा मध्यस्थताको लिखत खडा गरी सो कागजमा पक्षहरुको सहीछाप गर्न लगाई आफ्नो समेत सही गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको लिखत प्रत्येक पक्षलाई एक एकप्रति उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम मेलमिलाप वा मध्यस्थताको लिखत भएकोमा विवादको निरुपण भएको मानिनेछ।

(४) दफा ५ बमोजिम मेलमिलाप वा मध्यस्थताद्वारा विवादको निरूपण गर्न तोकिएको विवादमा पक्षहरु सहमत भएमा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले उजुरीका पक्षहरुलाई मिलापत्रको कागज गराउनु पर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम मिलापत्रको लिखत प्राप्त भएपछि सम्बन्धित बीमकमा कार्यान्वयनका लागि पठाउनु पर्नेछ।

१३. <u>मेलमिलाप वा मध्यस्थताको कार्यविधि अन्त्य हुने</u>: देहायको अवस्थामा मेलमिलाप वा मध्यस्थताको कार्यविधि अन्त्य हुनेछ:-

(क) दफा ११ बमोजिम मेलमिलाप वा मध्यस्थता सम्बन्धी कार्यविधि अपनाउँदा पक्षहरु मिलापत्र गर्न मञ्जुर नभएमा,

(ख) पक्षहरु तोकेको मितिमा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समिति समक्ष उपस्थित नभएमा,

(ग) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले छलफलको लागि तोकेको मितिमा कुनै पक्ष उपस्थित नभई मेलमिलाप वा मध्यस्थताको कार्य अघि बढन नसकेमा,

(घ) मिलापत्रमा भएका शर्तसँग पक्षहरु मञ्जुर भई लिखत खडा भएमा।

## परिच्छेद-४
## <u>विविध</u>

१४. <u>प्रतिवेदन दिनु पर्ने</u>: दफा १३ को खण्ड (क), (ख) वा (ग) को अवस्थामा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिको प्रतिवेदन सञ्चालक समिति समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ।

१५. <u>बेग्लै कक्षको व्यवस्था गर्नु पर्ने</u>: (१) प्राधिकरणमा सम्भव भएसम्म मेलमिलाप वा मध्यस्थता सम्बन्धी कार्यको लागि मेलमिलाप मा मध्यस्थता सञ्चालन कक्ष र एकान्तवार्ता कक्षको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कक्ष सञ्चालनको लागि अधिकृतस्तरको कर्मचारी सहित आवश्यक संख्यामा कर्मचारीको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।



नेपाल बीमा प्राधिकरण
NEPAL INSURANCE AUTHORITY

१६. विवाद हेर्न नहुने: कुनै उजुरी वा विवादमा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिका कुनै सदस्यको स्वार्थ बाझिएको भए त्यस्तो सदस्य मेलमिलाप तथा मध्यस्थता गर्ने सम्बन्धी विवाद हेर्नु हुँदैन।

१७. पक्षको कर्तव्य: मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिको आदेश बमोजिम तोकिएको मिति र समयमा मेलमिलाप वा मध्यस्थता समिति समक्ष उपस्थित हुनु तथा मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी कारबाहीको सिलसिलामा सो समितिले उपस्थित हुन तोकेको स्थान र मितिमा उपस्थित भई मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको कारबाहीमा भाग लिनु पक्षको कर्तव्य हुनेछ।

१८. मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी प्रक्रिया गोप्य राख्नु पर्ने: प्रचलित कानूनमा अन्यथा व्यवस्था भएकोमा बाहेक मेलमिलाप तथा मध्यस्थता समितिले गरेको मेलमिलाप सम्बन्धी सबै प्रक्रिया गोप्य राख्नु पर्नेछ।

१९. सहजकर्ताको भूमिका निर्वाह गर्नु पर्ने: (१) मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिले विवादको निरूपण गर्दा मैत्रीपूर्ण तवरबाट विवाद निरूपण गर्न पक्षहरुलाई स्वतन्त्र तथा निष्पक्ष तरिकाले सहयोग गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सहयोग गर्दा समिति सदैव पक्षहरुको हक तथा दायित्वलाई ध्यान दिई निष्पक्षता, वस्तुनिष्ठता, स्वच्छता र न्यायका सिद्धान्तबाट सदैव निर्देशित हुनु पर्नेछ।

२०. पक्षलाई जानकारी गराउनु पर्ने: मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिले मुद्दाको विषयवस्तुमा छलफल गर्नु अघि देहायका विषयहरुमा पक्षहरुलाई जानकारी गराउनु पर्नेछः-

(क) मेलमिलाप वा मध्यस्थताको प्रक्रियामा अपनाइने कार्यविधि,

(ख) सहमति र निष्कर्षमा पुग्ने काम पक्षहरुको भएको र मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिको भूमिका सहजकर्ताको मात्र भएको कुरा,

(घ) मुद्दाको वास्तविक विषयवस्तु बुझ्न पक्षहरुले सबै तथ्यहरु इमान्दारीपूर्वक प्रकट गर्नु पर्ने आवश्यकता,

(ङ) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको प्रक्रियामा भए गरेका कार्य गोप्य रहने तथा आफू र पक्षले पनि गोप्य राख्नु पर्ने विषय,

(च) मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको प्रक्रियाबाट पक्षहरु कुनै पनि समयमा अलग हुन पाउने विषय,

(छ) अन्य आवश्यक कुराहरु।

२१. मेलमिलाप तथा मध्यस्थताको समयावधि: यस कार्यविधि बमोजिम मेलमिलाप तथा मध्यस्थताद्वारा विवाद निरूपण गर्दा मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिले कार्य प्रारम्भ गरेको मितिले साठी दिनभित्र विवादको निरूपण गरिसक्नु पर्नेछ।

नेपाल बीमा प्राधिकरण
NEPAL INSURANCE AUTHORITY

२२. <u>समयावधि थप्न सक्ने:</u> (१) मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी कारवाही गर्दै जाँदा प्राधिकरणले तोकेको समयावधिभित्र मेलमिलाप तथा मध्यस्थता सम्बन्धी काम सम्पन्न हुन नसकेमा र पक्षहरुबिच मेलमिलाप हुने पर्याप्त सम्भावना रहेको देखिएमा मेलमिलाप वा मध्यस्थता समितिले पक्षहरुको सहमति लिई सञ्चाक समिति समक्ष मेलमिलाप तथा मध्यस्थता गराउन समयावधि थप गर्न अनुरोध गर्न सक्नेछ।

(२) उपनियम (१) बमोजिम अनुरोध भइ आएमा सञ्चालक समितिले मनासिब समय थप गरी दिन सक्नेछ।

नेपाल बीमा प्राधिकरण
NEPAL INSURANCE AUTHORITY