




बीमा प्रवर्द्धन शाखा २५ (२०८२/०८३) च.नं. ७५४९

मिति: २०८३-०२-२२

श्री सम्पूर्ण जीवन बीमकहरू,
श्री सम्पूर्ण निर्जीवन बीमकहरू,
श्री सम्पूर्ण लघु बीमकहरू,
श्री सम्पूर्ण बीमा मध्यस्थकर्ताहरू,

विषय: बीमा साक्षरता रूपरेखा सम्बन्धमा।

बीमा विकास तथा प्रवर्द्धनका लागि अपरिहार्य रहेको बीमा साक्षरता अभियान प्राधिकरण तथा बीमक दुवैको समान जिम्मेवारी भएको हुँदा यस कार्यलाई मार्गदर्शन गरी एकरूपता प्रदान गर्ने सोचले तयार पारिएको "बीमा साक्षरता रूपरेखा, २०८३" को मस्यौदा यसैसाथ संलग्न गरी पठाइएकोमा उक्त रूपरेखा सम्बन्धमा आवश्यक राय, सुझाव तथा संलग्न गर्नुपर्ने विषयहरू समावेश गरी तीन (३) कार्यदिनभित्र लिखित रूपमा बीमा प्रवर्द्धन शाखाको ईमेल: insurance.promotion@nia.gov.np मा पेस गर्नुहुन अनुरोध गरिन्छ।

 om.adhikari@nia.gov.np

ओम बहादुर अधिकारी
उप निर्देशक

बीमा साक्षरता रूपरेखा, २०८३ (Insurance Literacy Framework, 2026)

१ पृष्ठभूमि

विश्वभरका विभिन्न अध्ययनहरूले बीमा साक्षरता र समावेशीकरणलाई आर्थिक वृद्धि तथा गरिबी निवारणको महत्त्वपूर्ण आधार मानेका छन्। बीमा साक्षरतालाई बीमा समावेशीकरणको एक अभिन्न अंगका रूपमा लिइन्छ। नेपाल सरकारले पनि आफ्ना विभिन्न नीति तथा कार्यक्रमहरूमा प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा बीमाका विषयलाई सम्बोधन गर्दै आएको छ। नेपाली बीमा क्षेत्रलाई अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डअनुरूप बनाउन दुर्गम ग्रामीण क्षेत्रलगायत समाजका सबै वर्ग र तहसम्म यसको पहुँच पुऱ्याउनु अत्यन्त आवश्यक छ।

यसै आवश्यकतालाई मध्यनजर गर्दै बीमा ऐन २०७९ को दफा ५ मा नेपाल बीमा प्राधिकरणको काम कर्तव्य र अधिकार अन्तर्गत बीमा व्यवसायको विकास तथा विस्तारको लागि अध्ययन, अनुसन्धान, तालिम, अभिमुखीकरण तथा सचेतना सम्बन्धी कार्य गर्ने वा गराउने, बीमा शिक्षाको प्रवर्द्धन सम्बन्धमा कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्ने, बीमाको पहुँच सबै जनतासम्म पुऱ्याउन बीमा व्यवसाय प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्ने, बीमा पहुँच न्यून आय भएका वर्गका जनतासम्म पुऱ्याउन लघुबीमा व्यवसाय प्रवर्द्धन गर्ने लगायतका व्यवस्था रहेको छ।

बीमा साक्षरताको अभियानमा नेपाल बीमा प्राधिकरण तथा बीमकको समेत भूमिका वृद्धि गर्नुपर्ने आवश्यकतालाई मध्यनजर गरी नेपाल बीमा प्राधिकरणले विभिन्न परिपत्रहरू जारी गर्दै आएको छ। यद्यपि, विभिन्न रूपमा छरिएर रहेका बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूलाई थप सुव्यवस्थित बनाउन यो मार्गदर्शन जारी गरिएको हो।

२ बीमा साक्षरताको अवधारणा

बीमा साक्षरता केवल बीमा ज्ञान मात्र नभई व्यक्तिमा बीमा योजना, जोखिम र वित्तीय अवसरहरू बुझ्न सक्ने क्षमता, आत्मविश्वास र चेतनाको समग्र रूप हो। यस अवधारणाले नागरिकलाई आफूले भोग्नुपर्ने दुर्घटना, सम्पत्ति, स्वास्थ्य वा जीवनसँग सम्बन्धित सम्भावित जोखिमहरू पहिचान गर्न र तिनको व्यवस्थापनका लागि सही बीमा योजना छनोट गर्न सक्षम बनाउँछ। OECD को सिद्धान्तले जोड दिएजस्तै, बीमा साक्षरताले उपभोक्तालाई बीमालेखका जटिल सर्त र सुविधाहरूको सही मूल्याङ्कन गर्ने, बीमा कम्पनीबीच तुलना गर्ने र आफ्नो आर्थिक हितअनुकूल सुझबुझपूर्ण निर्णय लिन सक्ने बनाउँछ। यसले व्यक्तिलाई भविष्यमा आइपर्ने भवितव्य र आर्थिक संकटको सामना गर्न पूर्वतयारीको सीप सिकाउँछ।

त्यस्तैगरी, बीमा साक्षरता केवल सूचना वा जानकारीमा मात्र सीमित नभई व्यक्तिको सोच र दैनिक निर्णय प्रक्रियामा समेत परिवर्तन ल्याउनुपर्छ। यस अन्तर्गत बीमासम्बन्धी सही सूचना प्राप्त गर्नु बीमा ज्ञान हो भने नीति, नियम र दावी प्रक्रिया बुझ्नु बीमा सीप हो। त्यसैगरी बीमालाई फजुल खर्च नभई सुरक्षाको साधन मात्रै

सकारात्मक सोच बीमा मनोवृत्ति हो भने सोही अनुरूप उपयुक्त बीमा योजना खरिद गर्नु र त्यसलाई निरन्तरता दिनु बीमा व्यवहार हो। यी चारवटै पक्षहरूको सन्तुलित संयोजन भएमा मात्र व्यक्ति पूर्ण रूपमा बीमा साक्षर बन्दछ। यसरी बीमा साक्षरतालाई देहाय अनुसारको समीकरणमा समेत बुझ्न सकिन्छ:

बीमा साक्षरता: बीमा ज्ञान + बीमा सिप + बीमा मनोवृत्ति + बीमा व्यवहार

क. बीमा ज्ञान

बीमा साक्षरताको पहिलो र आधारभूत स्तम्भ बीमा ज्ञान हो। यसले बीमा र जोखिम व्यवस्थापनका आधारभूत सिद्धान्त, अवधारणा र उपलब्ध योजनाहरूका बारेमा व्यक्तिको बुझाइ एवं जानकारीको स्तरलाई बुझाउँछ। यस अन्तर्गत बीमा किन गरिन्छ भन्ने उद्देश्य बुझ्नुका साथै बजारमा उपलब्ध विभिन्न बीमा योजनाहरू, बीमालेखका मुख्य सर्तहरू, बीमाशुल्क, रक्षावरण र दाबी भुक्तानी प्रक्रिया जस्ता प्राविधिक विषयहरूको सैद्धान्तिक जानकारी पर्दछन्। सरल शब्दमा, बीमा ज्ञान भन्नाले आफूलाई आवश्यक पर्ने बीमा सुविधाहरू पहिचान गर्न र वित्तीय सुरक्षाका विकल्पहरू बुझ्नका लागि उपभोक्तासँग हुनुपर्ने सूचना, सचेतना र जागरुकताको अवस्था हो।

ख. बीमा सिप

बीमा ज्ञानलाई व्यावहारिक रूपमा उतार्ने र दैनिक जीवनमा प्रयोग गर्ने क्षमता नै बीमा सीप हो। यसले उपलब्ध बीमा सम्बन्धी जानकारी वा ज्ञानको आधारमा सही मूल्याङ्कन, तुलना र निर्णय गर्न सक्ने व्यक्तिको क्षमतालाई बुझाउँछ। यस अन्तर्गत विभिन्न बीमा कम्पनीका योजनाहरूको बीमाशुल्क र सुविधाहरू बीच तुलना गर्ने, बीमालेखका सर्तहरू पढेर आफ्नो हित अनुकूल छ या छैन भनी विश्लेषण गर्ने र आफ्ना लागि उपयुक्त रक्षावरण छनोट गर्ने व्यावहारिक क्षमता पर्दछ। साथै बीमा प्रस्ताव फाराम सही रूपमा भर्नु, डिजिटल माध्यमबाट बीमाशुल्क भुक्तानी गर्नु र भवितव्य पर्दा आवश्यक कागजातहरू जुटाएर दाबी प्रक्रिया अगाडि बढाउन सक्नु बीमा सीपका व्यावहारिक उदाहरण हुन्। यसरी उपलब्ध ज्ञानलाई आफ्नो आर्थिक सुरक्षाका लागि कुशलतापूर्वक उपयोग गर्न सक्ने सीप नै बीमा सीप हो।

ग. बीमा मनोवृत्ति

बीमा, जोखिम र वित्तीय सुरक्षाप्रति व्यक्तिको दृष्टिकोण, विश्वास र सोचको अवस्थालाई बीमा मनोवृत्ति बुझिन्छ। यो ज्ञान र सीपभन्दा माथि उठेर बीमालाई हेर्ने व्यक्तिको मानसिक दृष्टिकोण हो। यस अन्तर्गत बीमालाई फजुल खर्च वा बाध्यताका रूपमा नलिएर भविष्यको अनिश्चितता र जोखिम न्यूनीकरण गर्ने सुरक्षा कवच एवम् लगानीका रूपमा स्वीकार गर्ने सकारात्मक सोच पर्दछ। बीमा कम्पनी र समग्र बीमा प्रणालीप्रति सकारात्मक धारणा राख्नु, सम्भावित जोखिमहरू प्रति सचेत रहनु र वित्तीय रूपमा सुरक्षित हुनका लागि स्वःस्फूर्त रूपमा तत्पर हुनु नै

सकारात्मक बीमा मनोवृत्ति हो। व्यक्तिको यही आन्तरिक सोच र विश्वासले नै उसलाई बीमा सम्बन्धी जानकारी लिन र अन्ततः बीमा खरिद गर्ने निर्णयमा पुग्न उत्प्रेरित गर्दछ।

घ. बीमा व्यवहार

बीमा ज्ञान, सीप र सकारात्मक मनोवृत्तिलाई वास्तविक जीवनमा उताउँ गरिने व्यावहारिक कार्य वा निर्णय नै बीमा व्यवहार हो। व्यक्ति वित्तीय रूपमा कति सुरक्षित छ भन्ने बीमा व्यवहारबाट मापन गर्न सकिन्छ। त्यसैले यो बीमा साक्षरताको सबैभन्दा दृश्य र मापनयोग्य स्तम्भ हो। यस अन्तर्गत आफ्नो र परिवारको जोखिम मूल्याङ्कन गरी उपयुक्त बीमालेख वास्तविक रूपमै खरिद गर्नु, समयमै बीमाशुल्क (किस्ता) भुक्तानी गरी बीमालेखलाई निरन्तरता दिनु र दाबी गर्नुपर्ने अवस्था आउँदा सही प्रक्रिया अवलम्बन गर्नु जस्ता व्यवहारहरू पर्दछन्। साथै, बीमा सम्बन्धी सर्तहरू र आफ्नो अधिकार तथा दायित्वप्रति सधैं सचेत रहनु र वित्तीय संकटबाट बचनका लागि बीमालाई आफ्नो दैनिक आर्थिक योजनाको हिस्सा बनाउनु नै सकारात्मक बीमा व्यवहार हो। यसरी बीमा सम्बन्धी चेतना र सोचलाई वास्तविक कार्यमा परिणत गर्नु नै बीमा व्यवहार हो।

३ बीमा साक्षरता कार्यक्रम

नेपाल बीमा प्राधिकरण र बीमकबाट बीमा ऐनको उद्देश्य प्राप्तिका लागि वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि सम्बन्धी विभिन्न प्रकारका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्ने हुन्छ। बीमा ज्ञानको अभाव भएका व्यक्तिलाई औपचारिक बीमा प्रणालीमा समेट्नुका साथै सामान्य बीमा जानकारी भएका व्यक्तिलाई नयाँ बीमा अवधारणको जानकारी गराउँदै बीमा प्रणाली प्रति अभ्यस्त बनाई धेरै भन्दा धेरै नागरिकमा बीमाको पहुँच पुर्याउने अभिप्रायले बीमा सचेतना कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने हुन्छ।

बीमा पहुँच बढाउनका लागि बीमा साक्षरता आजको आवश्यकता हो। नेपाल बीमा प्राधिकरण, बीमक लगायतबाट वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम सञ्चालन भइरहेका छन्। यो रूपरेखाले नेपालमा बीमा साक्षरताको प्रयासलाई संस्थागत गर्न महत्वपूर्ण भूमिका खेल्नेछ। यस ढाँचाका आधारमा बीमा साक्षरताका लागि नेपाल बीमा प्राधिकरणको सोच, लक्ष्य र उद्देश्य समावेश गरी विविध क्रियाकलापलाई आधार प्रदान गर्दै सञ्चालन निर्देशिका, तालिम पुस्तिका र अनुगमन तथा मूल्याङ्कन विधिहरू निर्माण गरिनेछ।

सोच

बीमाका माध्यमबाट जोखिम न्यूनिकरण र बजारको स्थिरता सुनिश्चित गर्दै, प्रभावकारी बीमा निर्णयका लागि आवश्यक ज्ञान, सीप, मनोवृत्ति र सकारात्मक व्यवहारविकास गरी बीमाको पहुँच विस्तार गर्दै एक सुरक्षित र सशक्त नेपाल निर्माण गर्ने।

लक्ष्य

नेपाली बीमा क्षेत्रलाई अन्तराष्ट्रिय मापदण्ड अनुसार स्तरोन्नति गर्न बीमकको भूमिकालाई सुदृढ बनाउने एवम् दुर्गम ग्रामीण क्षेत्रलगायत सबै वर्ग क्षेत्र र तहका नागरिकलाई बीमा प्रति सुसूचित तुल्याउनु।

उद्देश्य

- क. आधुनिक प्रविधि तथा नवप्रवर्तनका माध्यमबाट बीमा ज्ञानको परिधि बढाउँदै बीमा बजारका समग्र सरोकारवाला पक्षहरूलाई सक्षम एवं सशक्त बनाउने।
- ख. बीमा साक्षरताका कार्यक्रमहरूलाई व्यवस्थित रूपमा सञ्चालन गर्न समग्र बीमा क्षेत्रमा बीमा साक्षरताको सुदृढ संयन्त्र विकास गर्ने।
- ग. बीमा पहुँच तथा साक्षरताका प्रयासहरूबाट बीमा समावेशीकरणलाई बढावा दिने।
- घ. बीमाको दायरा फराकिलो बनाउँदै कुल गार्हस्थ्य उत्पादनमा बीमा क्षेत्रको योगदान अभिवृद्धि गर्ने।
- ङ. बीमाका माध्यमबाट नागरिकमा दीर्घकालीन बचत गर्ने बानीको विकास गर्ने र यसरी संकलित राष्ट्रिय पूँजीलाई मुलुकको उत्पादनशील क्षेत्रमा उचित लगानी सुनिश्चित गर्न सहयोग पुऱ्याउने।

४ बीमा साक्षरताको वितरण

४.१ साक्षरता कार्यक्रमको वितरण

बीमाको साक्षरता कार्यक्रम वितरणमा देहायका माध्यमहरू निर्धारण गर्न सकिनेछ।

क्र.स.	वितरण माध्यम	औचित्यता
१	औपचारिक शैक्षिक पाठ्यक्रम	विद्यालय तथा विश्वविद्यालयका विभिन्न तहका पाठ्यक्रम, पाठ्यपुस्तक र अतिरिक्त शैक्षिक क्रियाकलापहरूमा बीमा, जोखिम व्यवस्थापन र वित्तीय योजनाका विषयहरू समावेश गरी विद्यार्थीहरूलाई सुरुवाती चरणदेखि नै बीमाप्रति सचेत र जानकार बनाउन सकिन्छ। यस माध्यमले भविष्यको पुस्तामा सकारात्मक बीमा मनोवृत्ति निर्माण गर्न सहयोग गर्दछ।
२	सामाजिक सञ्जाल	डिजिटल माध्यम द्रुत वितरण हुने हुँदा नेपाल बीमा प्राधिकरण, बीमक तथा मध्यस्थकर्तामार्फत फेसबुक, टिकटक, युट्युब जस्ता सामाजिक सञ्जाल, मोबाइल

	तथा डिजिटल माध्यम	एप र अनलाइन पोर्टलहरू मार्फत नेपाली तथा स्थानीय भाषामा भिडियो, इन्फोग्राफिक्स र जनचेतनामूलक सामग्रीहरू प्रसारण गर्न सकिन्छ। यसले तीव्र रूपमा बीमा चेतना फैलाउन मद्दत गर्दछ।
३	परम्परागत तथा आमसञ्चार माध्यम	डिजिटल पहुँच कम भएका दुर्गम, ग्रामीण र पिछडिएका क्षेत्रका नागरिकहरूका लागि परम्परागत आमसञ्चार माध्यमहरू अत्यन्तै भरपर्दा च्यानल हुने गर्दछन्। राष्ट्रिय तथा स्थानीय पत्रपत्रिका, रेडियो, एफ.एम., टेलिभिजन र सडक नाटक जस्ता माध्यमहरूबाट स्थानीय भाषामा बीमाका फाइदा र दाबी प्रक्रियाबारे सचेतना कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्न सकिन्छ। यसले ग्रामीण तहमा बीमाप्रतिको जनविश्वास अभिवृद्धि गर्न सहयोग पुऱ्याउँछ।
४	संस्थागत वितरण माध्यम	बीमा क्षेत्रका संस्थागत वितरण माध्यममध्ये नेपाल बीमा प्राधिकरण, बीमक तथा अन्य बीमा क्षेत्रसँग सम्बन्धित संस्थाहरू मार्फत बीमा साक्षता कार्यक्रम परिचालन गर्न सकिन्छ। बीमकहरूले आफ्ना शाखा कार्यालयहरू मार्फत ग्राहक अन्तरक्रिया कार्यक्रम गर्ने, बीमा दाबी प्रक्रियाको जानकारी दिने र अन्य संस्थाहरूको गाउँ-गाउँमा उपस्थिति तथा बीमा साक्षरता सामग्रीहरू परिचालन गरी प्रत्यक्ष रूपमा बीमा ज्ञान वितरण गर्न सक्छन्।
५	साझेदारी वितरण माध्यम	बीमाको पहुँच तल्लो तहसम्म पुऱ्याउन र वित्तीय समावेशीकरण सुनिश्चित गर्न स्थानीय सरकार, सामुदायिक संस्थाहरूसँगको साझेदारी महत्वपूर्ण माध्यम हुन सक्छ। स्थानीय तहमार्फत अनौपचारिक क्षेत्रका श्रमिक, महिला समूह, कृषि सहकारी र जोखिममा रहेका सीमान्तकृत समुदायहरूलाई लक्षित गरी अभिमुखीकरण, अन्तर्क्रिया र तालिम कार्यक्रमहरू आयोजना गर्न सकिन्छ।

४.२ लक्षित ग्राहक

लक्षित ग्राहकहरूको वर्गीकरण देहाय अनुसार गर्नु पर्नेछ।

लक्षित वर्ग	विशेषता
नियमित आमदानी भएका ग्राहक	नियमित आमदानी वा पारिश्रमिक प्राप्त गर्ने औपचारिक क्षेत्रका रोजगार तथा पेसा कर्मीहरू, बीमाका आधारभूत अवधारणाका बारेमा सामान्य जानकारी भएका तर सही निर्णय क्षमता आवश्यक रहेका नागरिक।
ग्रामीण तथा कृषि क्षेत्रका ग्राहक	औपचारिक बीमा सेवाको पहुँच र उपलब्धता सीमित रहेका ग्रामीण बासिन्दा, कृषि, पशुपालन तथा प्राकृतिक संवेदनशीलताका कारण उच्च

	जोखिममा रहेका वर्ग, दैनिक, मौसमी वा अनौपचारिक क्षेत्रमा ज्याला मजदुरी गरी जीवनयापन गर्ने नागरिक।
लघुव्यवसायी तथा न्यून आय भएका वर्ग (लघुवित्त, सहकारी मार्फत आबद्ध भएका)	स्वरोजगारमा संलग्न रहेका र परम्परागत वा साना व्यवसाय सञ्चालन गरिरहेका व्यक्तिहरू, लघु, साना तथा मझौला उद्यमहरू सञ्चालन गरी पूँजी र व्यवसाय दुवैको सुरक्षा खोजिरहेका उद्यमीहरू, लघुवित्त वित्तीय संस्था तथा सहकारी संस्थाहरू मार्फत वित्तीय कारोबारमा जोडिएका ग्राहकहरू।
युवा तथा विद्यार्थी वर्ग	औपचारिक शैक्षिक पाठ्यक्रमहरूमा बीमाका विषयहरू पर्याप्त मात्रामा समावेश नभएका कारण बीमा चेतनाबाट विमुख रहेका युवा तथा विद्यार्थीहरू।
महिला वर्ग	घरपरिवारको आर्थिक व्यवस्थापनमा संलग्न तर औपचारिक बीमाको सुरक्षा घेरा र उपभोक्ता अधिकारबारे सचेतना आवश्यक भएका महिलाहरू, महिला स्वास्थ्य र आर्थिक सुरक्षाका आवश्यकता भएका तथा आमा समूह एवम् महिला सहकारी मार्फत वित्तीय रूपमा सञ्चालित वर्ग।

५ बीमा साक्षरताको स्तर

बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूलाई बढी प्रभावकारी र नतिजामुखी बनाउन लक्षित ग्राहकहरूको चेतनाको अवस्था र आवश्यकताका आधारमा साक्षरताको स्तरलाई देहाय बमोजिम दुई भागमा वर्गीकरण गरी सोही अनुरूपका प्रवर्द्धनात्मक कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्नुपर्नेछ:

- क) **आधारभूत स्तर (Basic Level):** यो स्तर विशेष गरी बीमा सम्बन्धी प्रारम्भिक वा सामान्य जानकारी आवश्यक भएका सर्वसाधारण नागरिक तथा सम्भावित ग्राहकहरू प्रति लक्षित हुनेछ। यस अन्तर्गत बीमा किन गर्ने र यसले जोखिम न्यूनीकरणमा कसरी मद्दत गर्दछ भन्ने विषय, बीमा व्यवसाय सञ्चालनका आधारभूत सिद्धान्तहरूको सरल बुझाइ, बीमा प्रस्ताव फाराम भर्दा ध्यान दिनुपर्ने कानुनी तथा व्यावहारिक पक्षहरू, बीमालेखले रक्षावरण गर्ने जोखिमको दायरा, सीमा र समय अवधि, भवितव्य पर्दा दावी भुक्तानी कसरी लिने र समस्या परेमा गुनासो कहाँ र कसरी गर्ने भन्ने व्यावहारिक प्रक्रिया जस्ता विषयहरूमा केन्द्रित भई चेतनामूलक कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्नुपर्नेछ।
- ख) **वृहत् स्तर (Advanced Level):** यो स्तर बीमाको आधारभूत ज्ञान भइसकेका, व्यावसायिक क्षेत्रमा आबद्ध रहेका वा आफ्नो आर्थिक पोर्टफोलियो व्यवस्थापन गर्न चाहने सचेत ग्राहकहरू प्रति लक्षित हुनेछ। यस अन्तर्गत विभिन्न जीवन, गैर-जीवन, स्वास्थ्य र वित्तीय जोखिमहरूलाई कसरी विविधीकरण गर्ने भन्ने प्राविधिक ज्ञान, बीमा कम्पनीहरूको वित्तीय सूचक, दावी भुक्तानीको इतिहास र तिनीहरूको सक्षमता

(Solvency) को ज्ञान, नेपाल बीमा प्राधिकरणको भूमिका, बीमित हित संरक्षणका नीतिहरू र कानुनी उपचारका बाटाहरू, पुनर्बीमा (Reinsurance) को अवधारणा र यसले समग्र बीमा बजारको स्थिरतामा खेल्ने भूमिका जस्ता विषयहरूमा केन्द्रित भई विस्तृत जानकारी प्रदान गर्नु पर्नेछ।

६ डिजिटल बीमा साक्षरता

सूचना प्रविधि र डिजिटल माध्यमबाट बीमाको प्रयोग तिव्र गतिमा बढिरहेको छ। परम्परागत माध्यमहरूको तुलनामा डिजिटल बीमा सेवा बढी भरपर्दा, सस्तो, सजिलो खालका हुन्छन्। त्यसैले यस्ता सेवाको प्रयोगलाई अझ बढी प्रोत्साहन गरिनुपर्छ। तथापि, डिजिटल माध्यमको बढ्दो प्रयोगसँगै साइबर ठगी, अनधिकृत कारोबार र व्यक्तिगत तथ्याङ्क दुरुपयोग जस्ता नयाँ प्रकारका जोखिम र चुनौतीहरू समेत उत्पन्न हुँदै गएका छन्। यस सन्दर्भमा बीमकले आफ्ना बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूमा डिजिटल बीमा सेवाको सुरक्षित उपयोग सम्बन्धी जानकारीलाई अनिवार्य रूपमा समावेश गर्नुपर्नेछ। यसअन्तर्गत अनलाइन बीमाशुल्क भुक्तानी, डिजिटल बीमालेख जारी, मोबाइल एपमार्फत दाबी प्रक्रिया र डिजिटल माध्यममा हुन सक्ने सम्भावित जोखिमहरूबाट सुरक्षित रहने उपायहरू सम्बन्धी सचेतना प्रदान गर्नु लगायतका कार्यहरू गर्नुपर्नेछ।

७ बीमा साक्षरता सामग्रीको निर्माण

बीमा साक्षरता सामग्रीहरू व्यावसायिक विज्ञापन वा संस्थागत ब्रान्डिङका लागि नभई प्राथमिक रूपमा आम नागरिकको बीमा सम्बन्धी ज्ञान, सीप र चेतना अभिवृद्धि गर्ने उद्देश्यले निर्माण तथा सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ। यस्ता सामग्रीहरू सरल नेपाली भाषाका साथै आवश्यकता अनुसार स्थानीय भाषाहरूमा समेत तयार गरिनुपर्नेछ। यस प्रयोजनका लागि देहाय बमोजिमका सामग्री तथा साधनहरू उपयोग गर्न सकिनेछः

क) मुद्रित सामग्रीहरू

बीमा सम्बन्धी जानकारीमूलक पुस्तिकाहरू, लिफलेट, प्याम्पलेट, बुकलेट, ब्रोसर, हाते किताब (Handbook), सर्वसाधारणले सहजै बुझ्ने गरी तयार पारिएका लघु कथा, कविता, निबन्ध, र प्रबर्द्धनात्मक लेखहरू आदी।

ख) डिजिटल तथा अनलाइन सामग्रीहरू

नेपाल बीमा प्राधिकरण तथा बीमकहरूको आधिकारिक वेबसाइटमा उपलब्ध साक्षरता सामग्रीहरू, अनलाइन ब्लग, मोबाइल एप्लिकेसनहरू, ई-बुक, डिजिटल म्यानुअल र अनलाइन कोर्सका लागि तयार पारिएका अनलाइन पाठ्य सामग्रीहरू आदी।

ग) श्रव्य, दृश्य तथा आमसञ्चार सामग्रीहरू

रेडियो कार्यक्रम, सूचनामूलक सन्देश, टेलि तथा लघु चलचित्र, भिडियो सामग्रीहरू, छोटो भिडियोहरू, जनचेतनामूलक गीत-सङ्गीत, जिङ्गल, सडक नाटकका संवादहरू, सडक/स्कूलका लागि उपयोगी दृश्य सामग्री, होर्डिङ बोर्ड, डिजिटल डिस्प्ले बोर्ड, र दूरसञ्चार प्रदायकहरूसँगको समन्वयमा प्रयोग गरिने कलर रिड ब्याक टोन आदी।

घ) अन्तर्क्रियात्मक तथा प्रशिक्षण सामग्रीहरू

विभिन्न तालिम, सेमिनार, कार्यशाला र प्रशिक्षण कार्यक्रमका लागि आवश्यक पर्ने आधिकारिक पाठ्य सामग्री, कार्यपुस्तिका, प्रस्तुतीकरण, व्यक्तिगत सञ्चार, वित्तीय परामर्श, र ग्राहक सचेतना लगायतका व्यक्तिगत परामर्श सामग्रीहरू आदी।

ङ) अन्य माध्यमहरू

माथि उल्लेखित सामग्रीका अतिरिक्त समय र प्रविधिको विकाससँगै थप हुन सक्ने अन्य नवीनतम सञ्चार सामग्री तथा माध्यमहरू।

द साक्षरता सम्बन्धी भूमिका तथा जिम्मेवारी

बीमा साक्षरता रणनीतिहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि यस क्षेत्रका बहुआयामिक सरोकारवालाहरूको सक्रिय सहभागिता, समन्वय र प्रतिबद्धता अपरिहार्य रहन्छ। यस रूपरेखाले परिकल्पना गरेका दूरगामी लक्ष्यहरू हासिल गर्न सम्बद्ध सबै पक्षहरूबीच बुझाइ र कार्यदिशामा रणनीतिक एकरूपता हुन आवश्यक छ। यसै सन्दर्भलाई मध्यनजर गर्दै बीमा साक्षरता अभियानलाई व्यवस्थित, उत्तरदायी र नतिजामुखी बनाउन प्रमुख सरोकारवाला निकायहरूको भूमिका तथा जिम्मेवारी देहाय बमोजिम स्पष्ट रूपमा निर्धारण गरिएको छः

क. नेपाल बीमा प्राधिकरणको जिम्मेवारी र भूमिका

१. समय सापेक्ष रूपमा बीमा साक्षरता सम्बन्धी निर्देशिका तथा मापदण्डहरू तर्जुमा गरी कार्यान्वयनमा ल्याउने।
२. बीमा सम्बन्धी सामान्य देखि विशिष्ट ज्ञान समेटिएका साक्षरता सामग्री तथा पाठ्यक्रमको को तयारी एवम् प्रमाणीकरण गर्ने।
३. विभिन्न सञ्चार माध्यम, प्रविधि र च्यानलहरूको उपयोग गरी देशव्यापी रूपमा बीमा साक्षरता तथा जनचेतना अभिवृद्धि सम्बन्धी प्रवर्द्धनात्मक कार्यक्रमहरू प्रत्यक्ष रूपमा सञ्चालन गर्ने।
४. बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूलाई स्थानीय र तल्लो तहसम्म पुऱ्याउन आवश्यक पर्ने दक्ष जनशक्ति तयार गर्न प्रशिक्षकहरूको प्रशिक्षण तथा अन्य क्षमता अभिवृद्धिका विशेष कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने।

५. बीमा बजारका जनशक्ति, मध्यस्थकर्ता तथा अन्य सरोकारवालाहरूको व्यावसायिक दक्षता बढाउन विभिन्न समसामयिक र प्राविधिक बीमा विषयहरूमा नियमित तालिम प्रदान गर्ने।
६. इजाजतपत्रप्राप्त बीमकले बीमा साक्षरता र प्रवर्द्धनात्मक कार्यगर्न/गराउन परिपत्र तथा निर्देशन दिने।
७. नेपाल राष्ट्र बैंक, धितोपत्र बोर्ड, नेपाल सरकारका मन्त्रालयहरू, स्थानीय सरकार, शैक्षिक संस्था र अन्य सरोकारवाला निकायहरूसँग MoU गरी वित्तीय सचेतनाका कार्यक्रमहरूमा प्रभावकारी समन्वय र रणनीतिक साझेदारी गर्ने।
८. इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरूले तर्जुमा गरेका वार्षिक साक्षरता योजनाहरूको समीक्षा गर्ने र देशैभरि सञ्चालन भएका बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूको नियमित अनुगमन, सुपरिवेक्षण एवं प्रभावकारिताको मूल्याङ्कन गरी आवश्यक निर्देशन जारी गर्ने।
९. राष्ट्रिय स्तरमा बीमा साक्षरता, जनविश्वास र बीमा पहुँचको वास्तविक अवस्था पहिचान गर्न आवधिक रूपमा अध्ययन, अनुसन्धान तथा सर्वेक्षण सञ्चालन गर्ने।

ख. बीमकको जिम्मेवारी तथा भूमिका

१. बीमा साक्षरता सम्बन्धी वार्षिक योजना तथा आवधिक कार्ययोजना तर्जुमा गर्दा अनिवार्य रूपमा नेपाल बीमा प्राधिकरणद्वारा जारी यस रूपरेखा एवं मापदण्डहरूको पूर्ण पालना गर्ने।
२. बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयन, समन्वय र निरन्तरताका लागि आफ्नो केन्द्रीय कार्यालयमा एक छुट्टै बीमा साक्षरताको कार्यान्वयन, व्यवस्थापन तथा अनुगमन हुने व्यवस्था गर्ने।
३. साक्षरता सम्बन्धी योजनाहरू तयार गर्दा प्रत्येक लक्षित वर्गको बीमा ज्ञान, सीप, मनोवृत्ति र व्यवहार (Knowledge, Skill, Attitude & Behavior) मा सकारात्मक परिवर्तन ल्याउने गरी सैद्धान्तिक एवं व्यावहारिक दुवै पक्षहरूलाई समावेश गर्ने।
४. यस रूपरेखामा आधारित भई आम नागरिकले सहजै बुझ्ने सरल नेपाली एवं स्थानीय भाषामा बीमा सम्बन्धी आधारभूतदेखि विशिष्ट ज्ञान समेटिएका अध्ययन तथा चेतनामूलक सामग्रीहरू नियमित रूपमा निर्माण एवं सम्प्रेषण गर्ने।
५. बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरू व्यापारिक मनसाय, व्यवसाय विस्तार वा ब्रान्डिङका लागि मात्र नभई प्राथमिक रूपमा संस्थागत सामाजिक उत्तरदायित्वको भावना र नागरिक सचेतना अभिवृद्धि गर्ने उद्देश्यले प्रेरित भई सञ्चालन गर्ने।
६. बीमा साक्षरता कार्यक्रमहरू सबै क्षेत्र र लक्षित समूहहरूमा न्यायोचित ढङ्गले सञ्चालन गर्ने।

७. बीमा साक्षरता र जनचेतना अभियानलाई प्रभावकारी रूपमा अगाडि बढाउन आफ्ना कर्मचारी, एजेन्ट तथा मध्यस्थकर्ताहरूका लागि नियमित रूपमा आवश्यक तालिम, प्रशिक्षण र क्षमता अभिवृद्धिका कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने ।
८. आम नागरिकले बीमा सम्बन्धी सूचना र जानकारीहरू सहजै पाउन सक्ने गरी डिजिटल प्लेटफर्म, हटलाइन र स्थानीय शाखा कार्यालयहरूमा आवश्यक सूचना संयन्त्रको विकास गर्ने ।
९. आफ्ना ग्राहक एवं सर्वसाधारणले बीमा साक्षरता कार्यक्रमका क्रममा राखेका जनगुनासो, सुझाव र पृष्ठपोषणहरूलाई संकलन गरी सोको उचित व्यवस्थापन गर्ने र मापदण्ड अनुरूप बीमा सेवाको गुणस्तरमा निरन्तर वृद्धि गर्दै लैजाने ।
१०. आफूले सञ्चालन गरेका बीमा साक्षरता सम्बन्धी सम्पूर्ण गतिविधिहरू, भौतिक तथा वित्तीय प्रगति र प्राप्त जनगुनासोहरूको एकीकृत विवरण नियमित रूपमा अनुसूची-२ को ढाँचामा रिपोर्टिङ गर्ने ।
११. नेपाल बीमा प्राधिकरणको मार्गदर्शन बमोजिम बीमा साक्षरता र प्रवर्द्धनात्मक कार्यका लागि वार्षिक बजेट विनियोजन गरी सोको पारदर्शी एवं समुचित उपयोग सुनिश्चित गर्ने ।

ग. बीमा मध्यस्थकर्ताहरूको जिम्मेवारी तथा भूमिका

१. ग्राहक वा सर्वसाधारणसँग प्रत्यक्ष अन्तरक्रिया गर्दा व्यापारिक नाफा वा कमिसनलाई मात्र प्राथमिकता नदिएर उपभोक्ता हित र बीमा सचेतनालाई केन्द्रमा राखी व्यावसायिक आचरणको पूर्ण पालना गर्ने ।
२. सम्भावित बीमितको आर्थिक अवस्था र वास्तविक जोखिमको वस्तुनिष्ठ विश्लेषण गरी उनीहरूको आवश्यकता सुहाउँदो सही बीमा योजना छनोट गर्न व्यावसायिक परामर्श प्रदान गर्ने ।
३. सम्भावित ग्राहकहरूलाई बीमालेख बिक्री गर्नु अगाडि सम्बन्धित बीमा योजनाको विशेषता, रक्षावरण (Coverage), अपवाद (Exclusions), बीमाशुल्क र दाबी प्रक्रियाका बारेमा बुझिने गरी सरल भाषामा बुझाउने र उनीहरूको बीमा ज्ञान अभिवृद्धिमा सहयोग गर्ने ।
४. नागरिकहरूमा बीमा सीपको विकास गर्न प्रस्ताव फाराम कसरी सही रूपमा भर्ने, आवश्यक कागजात कसरी सुरक्षित राख्ने र डिजिटल माध्यमबाट बीमाशुल्क कसरी भुक्तानी गर्ने भन्ने जस्ता व्यावहारिक पक्षहरू सिकाउने ।
५. समाजमा बीमाप्रति रहेका नकारात्मक भ्रम, अन्धविश्वास वा गलत धारणालाई चिर्दै बीमा फजुल खर्च नभई जोखिम व्यवस्थापनको अनिवार्य साधन हो भन्ने कुरा बुझाई नागरिकहरूमा सकारात्मक बीमा मनोवृत्तिको निर्माण गर्ने ।

६. दुर्गम, ग्रामीण, कृषि क्षेत्र र न्यून आय भएका सीमान्तकृत वर्गसम्म पुगी उनीहरूको आवश्यकता अनुरूपका लघुबीमा र कृषि बीमा योजनाहरूका बारेमा जानकारी दिँदै वित्तीय समावेशीकरणमा योगदान पुऱ्याउने।
७. नेपाल बीमा प्राधिकरण तथा बीमा कम्पनीहरूद्वारा स्वीकृत र प्रमाणित साक्षरता सामग्रीहरू मात्र ग्राहकसमक्ष वितरण गर्ने, सचेतनाका नाममा भ्रामक वा अतिरञ्जित जानकारी सम्प्रेषण नगर्ने।
८. स्थानीय तहमा हुने मेला, पर्व, हाटबजार, आमा समूह वा सहकारीका बैठकहरूमा सहभागी भई अनौपचारिक एवं समुदायमा आधारित बीमा साक्षरता र छलफल कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने।
९. बीमा दाबीका समयमा बीमितहरूलाई आवश्यक कागजातहरू जुटाउन, दाबी फाराम भर्न र बीमकसमक्ष सही समयमा दाबी प्रक्रिया अगाडि बढाउन व्यावहारिक रूपमा सहजीकरण गरी सुरक्षित र जिम्मेवार बीमा व्यवहारको विकास गराउने।
१०. नेपाल बीमा प्राधिकरणबाट जारी हुने नयाँ नीति, नियम, निर्देशिका र बजारमा आउने नवीन योजनाहरूबारे आफू सधैं पूर्ण रूपमा अद्यावधिक रही बीमितहरूलाई सही र नवीनतम जानकारी उपलब्ध गराउने।

९ निष्कर्ष

नागरिकहरूको बीमा खरिद गर्ने निर्णयमा उमेर, आम्दानी, पारिवारिक अवस्था, शिक्षा र रोजगारी जस्ता जनसांख्यिक कारकहरूका साथै बीमा साक्षरताले निर्णायक भूमिका खेल्दछ। बीमा साक्षरताले उपभोक्तालाई बीमा सम्बन्धी आधारभूत ज्ञान प्रदान गर्नुका साथै विभिन्न योजनाहरू बुझ्न र आफ्नो वास्तविक आवश्यकता अनुसार सही योजना छनोट गर्ने क्षमता प्रदान गर्दछ। व्यक्तिमा बीमा सम्बन्धी पर्याप्त ज्ञान र सचेतना भए मात्र आत्मविश्वासका साथ सही वित्तीय निर्णय लिन सक्षम हुन्छन्। यसको अभावमा उपभोक्ताले उपयुक्त योजना छनोट गर्न नसक्ने, विभिन्न सुविधाहरूको तुलना गर्न असमर्थ हुने र गलत वित्तीय निर्णयका कारण आर्थिक नोक्सानी व्यहोर्नुपर्ने जोखिम रहन्छ। अतः व्यक्तिगत तथा सामूहिक रूपमा बीमाको सही उपयोग र जोखिम हस्तान्तरण सुनिश्चित गर्न यो बीमा साक्षरता रूपरेखा, २०८३ जारी भएको हो।

अनुसूची १

बीमा साक्षरताबाट ज्ञान, सीप, मनोवृत्ति तथा व्यवहारको दक्षता खुल्ने ढाँचा

बीमाका विषयवस्तु/क्षेत्र	ज्ञान	सिप	मनोवृत्ति	व्यवहार
१ आधारभूत सैद्धान्तिक बीमा चेतना				
१.१ बीमा र जोखिमको आधारभूत परिचय	<ul style="list-style-type: none"> बीमा भनेको के हो र यसले अनिश्चिततालाई कसरी व्यवस्थापन गर्छ? 	<ul style="list-style-type: none"> आफ्नो दैनिक जीवन वा घरपरिवारमा रहेका सम्भावित जोखिमहरू पहिचान गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> बीमालाई फजुल खर्च वा अतिरिक्त भार नसोची जोखिम न्यूनीकरणको साधन मान्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> भविष्यको अनिश्चित आर्थिक संकटबाट बच्न बीमा गर्नुपर्छ भन्ने सोच्नु।
१.२ बीमाका मुख्य प्रकार (जीवन र गैर-जीवन)	<ul style="list-style-type: none"> जीवन बीमा र निर्जीवन बीमा बीचको मुख्य फरक के हो? 	<ul style="list-style-type: none"> आफूलाई आवश्यक परेको बीमा योजना जीवन वा निर्जीवन कुन अन्तर्गत पर्छ, छुट्याउन सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> जीवन र सम्पत्ति दुवैको रक्षावरण उत्तिकै महत्त्वपूर्ण छ भन्ने दृष्टिकोण राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> आफ्नो आवश्यकता अनुसार पहिलो चरणमा कुन बीमालेख खरिद गर्ने भनी निर्णय लिनु।
१.३ बीमा बीमाशुल्क (बीमाशुल्क) को अवधारणा	<ul style="list-style-type: none"> बीमाशुल्क भनेको के हो र यो किन अग्रिम भुक्तानी गर्नुपर्छ? 	<ul style="list-style-type: none"> बीमालेखमा तोकिएको बीमाशुल्क दर र आफ्नो आमदानीको अनुपात विश्लेषण गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> बीमाको सुविधा पाउनका लागि बीमाशुल्क तिर्नु बीमितको अनिवार्य दायित्व हो भन्ने बुझ्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> बीमाशुल्क भुक्तानी गर्ने समयतालिका (वार्षिक/अर्धवार्षिक) बुझेर आफ्नो बजेट व्यवस्थापन गर्नु।
१.४ कृषि र लघुबीमाको महत्त्व	<ul style="list-style-type: none"> न्यून आय भएका वर्गका लागि लघुबीमा र कृषिकार्यका लागि कृषि बीमाले कसरी काम गर्छ? 	<ul style="list-style-type: none"> कम बीमाशुल्कमा पाइने लघु-जीवन वा लघु-निर्जीवन तथा विभिन्न कृषि बीमाका योजनाहरू पहिचान गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> थोरै आमदानी हुने र सिमान्तकृत वर्ग तथा कृषि कार्यमा संलग्न व्यक्ति र संस्थाका लागि बीमा झन् बढी आवश्यक छ भन्ने सोच्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> जोखिम हस्तान्तरण गर्न तथा वित्तीय स्थायित्व कायम गर्न कृषि र लघुबीमाका फाइदाहरू बुझ्नु।

<p>१.५ दाबी प्रक्रियाको प्रारम्भिक ज्ञान</p>	<ul style="list-style-type: none"> • भवितव्य वा क्षति हुँदा दाबी भुक्तानीका लागि पहिलो सूचना कहाँ र कसरी दिनुपर्छ? 	<ul style="list-style-type: none"> • घटना घटेपछि तत्काल दाबी प्रक्रिया सुरु गर्न बीमकको सम्पर्क नम्बर वा शाखा पहिचान गर्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • दाबी पाउनु बीमितको अधिकार हो तर यसका लागि कानुनी प्रक्रिया पूरा गर्नुपर्छ भन्ने विश्वास गर्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति हुने बित्तिकै अभिकर्ता मार्फत वा कम्पनीलाई तुरुन्त खबर गर्नुपर्छ भन्ने चेतना राख्नु।
<p>२ वृहत सैद्धान्तिक बीमा चेतना</p>				
<p>२.१ परम सदविश्वासको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • परम सदविश्वासको सिद्धान्त के हो? 	<ul style="list-style-type: none"> • प्रस्ताव फाराम भर्दा कुन विवरण लुकाउँदा बीमालेख रद्द हुन सक्छ भन्ने विश्लेषण गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमकसँग आफ्नो वास्तविक जानकारी लुकाउनु हुन्न भन्ने कुरामा स्पष्ट हुनु। 	<ul style="list-style-type: none"> • सिद्धान्त पालना नगर्दा दाबी अस्वीकृत हुन सक्छ भन्ने कानुनी गम्भीरता बुझ्नु।
<p>२.२ बीमायोग्य हितको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • बीमायोग्य हित भनेको के हो र आफूसँग प्रत्यक्ष आर्थिक वा कानुनी सम्बन्ध नभएको व्यक्ति वा सम्पत्तिको बीमा किन गर्न मिल्दैन भन्ने बुझाउनु। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो पूर्ण स्वामित्वमा रहेका सम्पत्ति, एकाघरको परिवार वा व्यावसायिक साझेदारीमा कानुनी रूपमा बीमायोग्य हित कायम छ/छैन पहिचान गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालाई आफ्नो स्वामित्व र प्रत्यक्ष सरोकार रहेको क्षेत्रको सुरक्षा गर्ने साधन मात्रै दृष्टिकोण हुनु। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो वास्तविक आर्थिक एवं कानुनी स्वार्थ जोडिएको व्यक्ति, घर, गाडी, व्यवसाय वा परिवारको मात्र वास्तविक रूपमा बीमालेख खरिद गर्नु।
<p>२.३ क्षतिपूर्तिको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • निर्जीवन बीमा केवल क्षतिको आर्थिक क्षतिपूर्ति दिने साधन हो र यसबाट बीमितले नाफा कमाउन मिल्दैन भन्ने बुझाउनु। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो सम्पत्ति को वास्तविक मूल्य कति हो र सोही अनुसार कति रकमको बीमा गर्नुपर्छ भनी हिसाब गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालाई सट्टेबाजी, जुवा वा वित्तीय फाइदा लिने माध्यम नमानी केवल क्षतिपूर्ति मार्फत क्षति हुनुअघिको आर्थिक अवस्था सम्मको सुरक्षा कवच मात्रै। 	<ul style="list-style-type: none"> • सम्पत्तिको वास्तविक मूल्य लुकाएर बढी वा कम मूल्य देखाई बीमालेख लिने गल्ती नगर्नु र क्षतिको वास्तविक खर्च बराबरको क्षतिपूर्ति लिनु।

<p>२.४ निकटतम् कारणको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति हुनुमा धेरै कारणहरू जोडिएका भएपनि दाबी भुक्तानीका लागि सबैभन्दा निकटतम र मुख्य कारण हेरिन्छ भन्ने बुझाइ। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो बीमालेख अध्ययन गरेर बीमा कुन-कुन जोखिमका लागि गरेको हो भनी छुट्याउन सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • घटना जे-जसरी घटे पनि कम्पनीले पैसा दिइहाल्छ भन्ने भ्रममा नपरी क्षति हुनुको वास्तविक कारण खुलाउनु आफ्नो जिम्मेवारी हो भन्ने सोच्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति भएको अवस्थामा घटना कसरी र के कारणले घटेको हो भन्ने स्पष्ट प्रमाण, तस्विर र प्राविधिक प्रतिवेदन बीमकसमक्ष पेस गर्नु।
<p>२.५ योगदानको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • एउटै सम्पत्तिको एकभन्दा बढी बीमकमा बीमा गरिएको भएमा क्षति हुँदा सबै बीमकहरूले समानुपातिक हिस्सा मात्र योगदान गर्छन् भन्ने बुझाइ। 	<ul style="list-style-type: none"> • दोहोरो बीमा भएको अवस्थामा आफ्नो कुल नोक्सानीको रकमलाई दुवै कम्पनीले कसरी समानुपातिक रूपमा बाँडेर भुक्तानी गर्छन् भनी बुझ्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • निर्जीवन बीमामा एउटै क्षतिको दुईवटा फरक कम्पनीबाट छुट्टाछुट्टै पूर्ण दाबी लिएर दोहोरो नाफा कमाउन खोज्नु गैरकानुनी र गलत आचरण हो भन्ने दृष्टिकोण राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • एउटै सम्पत्तिको दोहोरो बीमा गरिएको भएमा दाबी गर्दा दुवै बीमकलाई अनिवार्य जानकारी दिनु र समानुपातिक आधारमा मात्र दाबी रकम बुझ्नु।
<p>२.६ प्रत्यासनको सिद्धान्त</p>	<ul style="list-style-type: none"> • बीमा गरिएको सम्पत्तिको क्षति भई बीमकले पुरा क्षतिपूर्ति गरेकोमा क्षति भएको सम्पत्तिको कानुनी अधिकार बीमकमा सर्छ भन्ने बुझाइ। 	<ul style="list-style-type: none"> • सम्पत्ति नोक्सानी हुँदा क्षतिपूर्ति प्राप्त गरिसकेपछि बीमकलाई बिग्रीएको/ क्षति भएको सम्पत्तिको कागजात बुझाउन र आफ्नो कानुनी अधिकार हस्तान्तरण गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमकबाट क्षतिपूर्ति पनि लिने र दोषी पक्षबाट पनि छुट्टै पैसा असुलेर नाफा कमाउन खोज्नु गैरकानुनी आचरण हो भन्ने दृष्टिकोण राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति पश्चात बीमकबाट दाबी भुक्तानी लिएपछि क्षति भएको सम्पत्ति वा तेस्रो पक्षबाट रकम असुली गर्न बीमकलाई आवश्यक प्रमाण दिई पूर्ण सहजीकरण गर्नु।
<p>२.७ बीमालेखका अपवादहरू</p>	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालेखमा लेखिएका 'अपवाद' (बीमालेख) र थप सुविधाहरू (Riders) भनेका के हुन्? 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालेख अध्ययन गरेर कुन जोखिम समेटिएको छैन र कुन थप सुविधा 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमाका आफ्नै सीमा र अपवाद हुन्छन् भन्ने स्वीकार्नुका साथै राइडरहरू न्यूनतम अतिरिक्त शुल्कमा 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालेख खरिद गर्नु अघि त्यसका अपवादहरू अनिवार्य रूपमा पढ्नु र आफ्नो जोखिमको आधारमा

		उपलब्ध छ भनी छुट्याउन र तुलना गर्न सक्नु।	बीमालेखको सुरक्षा बढाउने उत्तम माध्यम हुन् भन्ने सोच्नु।	उपयुक्त राइडर सुविधाहरू समावेश गर्नु।
२.८ पुनर्बीमा र वित्तीय सक्षमता सूचक (Solvency Ratio)	• पुनर्बीमा (Reinsurance) भनेको के हो र यसले बीमक दामासाही हुनबाट कसरी बचाउँछ?	• बीमकको वित्तीय प्रतिवेदन हेरी उनीहरूको सक्षमता सूचक (Solvency Ratio) बुझ्न सक्नु।	• ठूला महाविपत्तिमा दाबी भुक्तानी सुनिश्चित गर्न बीमकको पुनर्बीमा बलियो हुनुपर्छ भन्ने विश्वास राख्नु।	• बीमक छनोट गर्दा उसको चुक्ता पूँजी र दाबी फछौँटको इतिहास हेर्न आवश्यक ठान्नु।
२.९ सम्पत्ति शुद्धीकरण/आतङ्कवादमा वित्तीय लगानी निवारण र कानुनी नियमन	• बीमा क्षेत्रमा सम्पत्ति शुद्धीकरण (AML/CFT) र ग्राहक पहिचान (KYC) को व्यवस्था किन छ?	• बीमा गर्दा आफ्नो वास्तविक आम्दानीको स्रोत (Source of Funds) र प्रमाणहरू प्रमाणित गर्न सक्नु।	• अवैध वा कालो धन लुकाउन बीमा क्षेत्रको प्रयोग गरिनु हुन्न र यो राष्ट्रिय सुरक्षाको विषय हो भन्ने सोच्नु।	• ठूलो रकमको बीमा गर्दा कानुनी रूपमा स्रोत खुलाउनु बीमितको कर्तव्य हो भन्ने बुझ्नु।
३ आधारभूत व्यवहारिक बीमा चेतना				
३.१ बीमालेख खरिद तथा कार्यान्वयन	• आफ्नो उमेर, आम्दानी र पारिवारिक अवस्था अनुसार कुन बीमालेख वास्तविक रूपमै उपयोगी छ?	• बजारमा उपलब्ध विभिन्न बीमकका योजनाहरूको बीमाशुल्क र सुविधाहरू तुलना गर्न सक्नु।	• अभिकर्ताको प्रलोभन वा दबाबमा नपरी आफ्नै निर्णय र आत्मविश्वासका साथ बीमालेख रोज्नु।	• आफ्नो जोखिम मूल्याङ्कन गरी वास्तविक रूपमै जीवन, सम्पत्ति, दायित्व र स्वास्थ्यको बीमालेख खरिद गर्नु।
३.२ प्रस्ताव फाराम र विवरण प्रविष्टि	• बीमा प्रस्ताव फाराम (Proposal Form) मा मागिएका विवरणहरू किन आफैँले भर्नुपर्छ?	• प्रस्ताव फाराममा आफ्नो नाम, उमेर, स्वास्थ्य र ईच्छयाइएको व्यक्तिको विवरण सही रूपमा भर्न सक्नु।	• अभिकर्तालाई खाली फाराममा हस्ताक्षर गरेर बुझाउनु जोखिमपूर्ण र गलत व्यवहार हो भन्ने ठान्नु।	• प्रस्ताव फाराममा मागिएका आफ्ना पुराना रोगव्याधी, घटना र जोखिमका विवरणहरू पूर्ण र स्पष्ट रूपमा आफैँ भर्नु।

३.३ समयमै बीमाशुल्क भुक्तानी र नवीकरण	<ul style="list-style-type: none"> • बीमाशुल्क भुक्तानी गर्ने अन्तिम मिति र ग्रेस पिरियड (Grace Period) को व्यावहारिक महत्व के हो? 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो मासिक वा वार्षिक बजेटमा बीमा बीमाशुल्कको रकम पहिल्यै छुट्टाएर व्यवस्थापन गर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमाशुल्कलाई अनावश्यक आर्थिक भार नमानी सुरक्षित भविष्यको नियमित बचतको रूपमा आत्मसात् गर्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्रेस पिरियड समाप्त हुनुअगावै आफ्नो बीमाको बीमाशुल्क नियमित रूपमा भुक्तानी गर्नु र रसिद सुरक्षित राख्नु।
३.४ डिजिटल च्यानल र प्रविधिको प्रयोग	<ul style="list-style-type: none"> • डिजिटल माध्यमबाट अनलाइन बीमाशुल्क तिर्दा र बीमालेख ट्र्याक गर्दा के फाइदा हुन्छ? 	<ul style="list-style-type: none"> • डिजिटल वॉलेट वा मोबाइल बैंकिङ एप प्रयोग गरी अनलाइन बीमाशुल्क तिर्न सक्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • डिजिटल प्रविधिले बीमा सेवालाई पारदर्शी, सुरक्षित र छिटो बनाउँछ भन्ने सकारात्मक सोच राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो बीमालेखको विवरण डिजिटल रूपमा मोबाइलमा राख्नु र बीमाशुल्क अनलाइन भुक्तानी गर्ने व्यवहार देखाउनु।
३.५ समुदायमा आधारित बीमा व्यवहार	<ul style="list-style-type: none"> • स्थानीय स्तरमा कृषि, पशुधन र बाली बीमाको व्यावहारिक उपयोगिता के हो? 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो पशुधन वा बालीमा क्षति पुग्दा स्थानीय प्राविधिक वा वडा कार्यालयबाट तत्काल प्रमाणित गराउनु। 	<ul style="list-style-type: none"> • कृषि बीमाले व्यावसायिक कृषि र पशुपालनको लगानी सुरक्षित गर्छ भन्ने व्यावहारिक विश्वास राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो कृषि बाली वा पशुधनको मौसम सुरु हुनुअगावै बीमा गर्नु र समाजका अन्य कृषकलाई उत्प्रेरित गर्नु।
४ वृहत व्यावहारिक बीमा चेतना				
४.१ दाबी फछ्रौट र कागजात व्यवस्थापन	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति वा दुर्घटना भएको अवस्थामा कानुनी समयसीमा भित्र रीतपूर्वक दाबी प्रक्रिया कसरी सम्पन्न गर्ने? 	<ul style="list-style-type: none"> • मृत्यु, दुर्घटना वा सम्पत्ति क्षतिका आधारमा चाहिने प्रहरी प्रतिवेदन, बिल लगायतका विशिष्ट कागजात संकलन गर्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • दाबी प्रक्रियालाई झन्झटिलो नमानी आवश्यक प्रमाण पुऱ्याएमा क्षतिपूर्ति पाइन्छ भन्ने कानुनी मनोवृत्ति राख्नु। 	<ul style="list-style-type: none"> • क्षति भएको अवस्थामा तोकिएको समयभित्र आवश्यक प्रमाण र बिलहरू सहित बीमक समक्ष दाबी फाराम दर्ता गर्नु।
४.२ व्यतित र पुनर्जागरण बीमालेख	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालेख व्यतित (Lapse) हुन नदिन र व्यतित 	<ul style="list-style-type: none"> • व्यतित बीमालेखलाई स्वास्थ्य घोषणापत्र र 	<ul style="list-style-type: none"> • बीमालेख व्यतित हुन दिनु भनेको आफ्नो सुरक्षा र 	<ul style="list-style-type: none"> • आफ्नो बीमालेख व्यतित हुन लागेमा बीमकसँग

	भइसकेको बीमालेखलाई कसरी ब्युँताउने (Revival)?	तोकिएको बीमाशुल्क/ब्याज/बिलम्ब शुल्क गणना गरी पुनर्जागरण (Revival) गर्न सक्नु।	संकलित पूँजी दुवै जोखिममा पार्नु हो भन्ने सजगता राख्नु।	सम्पर्क गरी बिलम्ब शुल्क वा ब्याज बुझाई तुरुन्त पुनर्जागरण गर्नु।
४.३ समर्पण (Surrender) र बीमालेख कर्जा	• बीमालेख बीचैमा तोड्नु (Surrender) र बीमालेख धितो राखी कर्जालिनुको व्यावहारिक प्रभाव के हुन्छ?	• बीमालेख समर्पण गर्दा हुने आर्थिक नोक्सानी र बीमालेख कर्जा (Policy Loan) को ब्याजदर तुलना गर्न सक्नु।	• तत्काल पैसा आवश्यक पर्दा बीमालेख तोडेर नोक्सानी ब्यहोर्नु भन्दा कर्जा सुविधा लिनु उत्तम व्यवहार मात्र।	• आर्थिक संकट पर्दा बीमालेख समर्पण गर्नु अगाडि बीमकसँग परामर्श गरी बीमालेख कर्जाको विकल्प उपयोग गर्नु।
४.४ उपभोक्ता अधिकार र गुनासो सुनुवाइ	• बीमकले दाबी भुक्तानी दिन विनाकारण ढिला गरेमा वा अस्वीकार गरेमा कानुनी उपचार कहाँ खोज्ने?	• बीमक विरुद्ध प्रमाण र कानुनी आधारसहित नेपाल बीमा प्राधिकरणमा लिखित उजुरी तयार गर्न सक्नु।	• बीमकले अन्याय गरेमा नियामक निकायले उपभोक्ता हितको संरक्षण गर्छ भन्ने बलियो विश्वास राख्नु।	• बीमकबाट चित्तबुझ्दो सेवा वा दाबी नपाएमा नेपाल बीमा प्राधिकरणको गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रको व्यावहारिक प्रयोग गर्नु।
४.५ व्यावसायिक आचरण र ठगी नियन्त्रण	• बीमा मध्यस्थकर्ता (Agent/Broker) को छनोट र बजारमा हुने बीमा ठगी (Fraud) बाट कसरी बच्ने?	• अभिकर्ताले मौखिक रूपमा दिएको आश्वासन र बीमालेखको वास्तविक लिखित सर्त आपसमा भिडाई सत्यता जाँच्नु।	• झुटा दाबी गर्नु वा ठगी गर्न उक्साउने तत्वहरूको प्रतिवाद गर्नु कानुनी र नैतिक आचरण हो भन्ने ठान्नु।	• प्राधिकरणबाट इजाजतप्राप्त बीमक र मध्यस्थकर्तासँग मात्र कारोबार गर्नु र जालसाजी वा झुटा दाबीबाट पूर्ण टाढा रहनु।

अनुसूची २

बीमकले पेस गर्नुपर्ने बीमा साक्षरता कार्यक्रमको प्रतिवेदनको ढाँचा
(दफा ७ को (ख) को बुँदा नं. १० सँग सम्बन्धित)

क्र.सं.	सञ्चालित कार्यक्रमको नाम र विषय	प्रयोग गरिएको वितरण माध्यम (४.१ अनुसार/अन्य)	लक्षित ग्राहक वर्ग (४.२ अनुसार/अन्य)	सहभागी संख्या (कुल)	पुरुष संख्या	महिला संख्या	समेटिएका मुख्य विषयवस्तु	प्रयोग भएका सामग्री	कार्यक्रम सञ्चालन भएको जिल्ला/स्थानीय तह	पृष्ठपोषण	सिफारिस
१											
२											
३											
४											