# পলিসি ব্রিফ

## বীমা খাতে সুশাসনের লক্ষ্যে সুপারিশ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

৪৭

জানুয়ারি ২০১৭

# প্রেক্ষাপট

বাংলাদেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসারে বীমা খাত গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। বাংলাদেশে সরকারি ও বেসরকারি পর্যায়ে মোট ৭৭টি বীমা কোম্পানি কাজ করছে। এই বীমা কোম্পানিগুলো মোট ৭,৫৪৮টি (জীবন বীমা ৬,৩১১টি এবং সাধারণ বীমা ১,২৩৭টি) শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে সারাদেশে বীমা সেবা প্রদান করছে।[১] ২০১৪ সালে বীমা কোম্পানিগুলোর বাৎসরিক মোট প্রিমিয়াম আয় ছিল ১০,১০৮.৩২ কোটি টাকা এবং মোট সম্পদের পরিমাণ ৪০,০২৬.২৫ কোটি টাকা।[২] সম্ভাবনাময় বীমা শিল্পকে এগিয়ে নিয়ে যেতে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার 'বীমা আইন, ২০১০' এবং 'বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১০' প্রণয়ন করে। এছাড়াও বীমা খাতকে সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা ও কর্মপরিকল্পনা নির্ধারণে 'জাতীয় বীমা নীতি, ২০১৪' গৃহীত হয়েছে।

বীমা খাতের সার্বিক উন্নয়ন ও এ খাতকে যুগোপযোগী করার লক্ষ্যে 'বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ' সাম্প্রতিক সময়ে কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে, এর মধ্যে রয়েছে বীমা দাবি দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ কমিটি গঠন, বীমা খাতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে কর্ম পরিকল্পনা গ্রহণ, বীমাসেবার সর্বস্তরে বাংলা ভাষা প্রচলন, জাতীয় ও বিভাগীয় পর্যায়ে বীমা মেলার আয়োজন, এজেন্টদের প্রশিক্ষণ বাধ্যতামূলক করা, বীমা একাডেমীকে ট্রেনিং ইন্সটিটিউটে পরিণত করার কর্ম পরিকল্পনা গ্রহণ, প্রিমিয়াম জমা ও বীমা দাবি গ্রহণসহ ৫,০০০ টাকার অধিক সকল লেনদেন ব্যাংকের মাধ্যমে বাধ্যতামূলক করা, অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন বন্ধে উদ্যোগ গ্রহণ এবং বীমা আইন লঙ্ঘনকারী কোম্পানিকে শুনানীর মাধ্যমে শাস্তির বিধান করা। ফলে বীমা খাতে ইতিবাচক পরিবর্তন এসেছে এবং বীমা খাতকে আগের চেয়ে বেশি কার্যকর হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দেশব্যাপী সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সহায়ক পরিবেশ ও দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দীর্ঘদিন ধরে বিভিন্ন পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান ও খাত নিয়ে গবেষণা ও তার ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই ধারাবাহিকতায় ২০১৫ সালে ১৫টি প্রধান সেবাখাতে দুর্নীতির ওপর জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে। যার মধ্যে অন্যতম একটি খাত ছিল বীমা খাত। জরিপে সরকারি, বেসরকারি ও বহুজাতিক বীমা কোম্পানিসমূহের জীবন বীমা, স্বাস্থ্য বীমা, শিক্ষা বীমা, আগুন এবং দুর্ঘটনা বীমা, অবসর বীমা, মোটরযান বীমা, ইত্যাদি সেবা অর্ন্তভুক্ত ছিল।

২৯ জুন ২০১৬ তারিখে প্রকাশিত উপরোক্ত জাতীয় খানা জরিপের প্রাপ্ত ফলাফলের ওপর গত ২১ নভেম্বর ২০১৬ তারিখ বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের সাথে টিআইবি'র একটি মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়। জরিপের প্রাপ্ত ফলাফল ও উক্ত সভায় অনুষ্ঠিত আলোচনার প্রেক্ষিতে বীমা খাতে বিদ্যমান সুশাসনের চ্যালেঞ্জ উত্তরণে নিম্নলিখিত সুপারিশসমূহ সরকার ও সংশ্লিষ্ট সকলের বিবেচনার জন্য পেশ করা হলো।

# সুপারিশ

## ক. তথ্যের উন্মুক্ততা

১. বীমা খাতে তথ্য অধিকার আইনের কার্যকর বাস্তবায়ন করতে হবে। বিশেষ করে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষসহ সকল বীমা কোম্পানিকে নিজস্ব তথ্য অবমুক্তকরণ নীতিমালা প্রণয়ন এবং তার ভিত্তিতে স্বপ্রণোদিতভাবে জনগণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য উন্মুক্ত করতে হবে। এছাড়া স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশকৃত তথ্যের বাইরে সেবাগ্রহীতা কর্তৃক উক্ত আইন অনুসারে তথ্য প্রাপ্তির আবেদনের ওপর ভিত্তি করে তথ্য সরবরাহ করার জন্য প্রতিটি বীমা প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রকাশে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে একজনকে নিযুক্ত করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম নিজস্ব ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

২. তথ্য প্রকাশে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জন্য প্রয়োজনে পর্যায়ক্রমে যথাযোগ্য ওরিয়েন্টেশন/প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে।

৩. তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রকাশের সাথে

১. বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ কতৃক সরবরাহকৃত ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে বীমা প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যক্রম সংক্রান্ত অপ্রকাশিত প্রতিবেদন।
২. প্রাগুক্ত

প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টিকারীর বিরুদ্ধে যথা নিয়মে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণে পর্যাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক পদ্ধতি নিশ্চিত করতে হবে।

৪. সকল বীমা কোম্পানির কেন্দ্রিয় ও শাখা কার্যালয়ে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও তা কার্যকর করতে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষকে উদ্যোগ নিতে হবে। নাগরিক সনদ নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে। নাগরিক সনদ দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রকাশ করতে হবে এবং এর প্রচারণার ব্যবস্থা করতে হবে। সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে অভিযোগ ও তার নিরসন পদ্ধতির উল্লেখ থাকতে হবে।

৫. বীমা সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোকে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় গ্রাহক তথ্য স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করতে হবে। বীমা সেবার বিভিন্ন নিয়ম-কানুন, বিশেষ করে কিস্তি, প্রাপ্য লাভ, ঝুঁকি, বীমা অব্যাহত না রাখলে সম্ভাব্য ক্ষতি ইত্যাদি তথ্য প্রতিটি গ্রাহককে লিফলেট বা ছোট পুস্তিকার মাধ্যমে প্রদান করতে হবে। বিশেষ করে বীমা গ্রাহকদের বীমা স্কীম গ্রহণের প্রস্তাব পর্যায়ে বীমা অব্যাহত না রাখলে সম্ভাব্য ঝুঁকি সহ অন্যান্য উল্লিখিত বিষয় সম্পর্কে সম্যক ধারণা দেয়া হচ্ছে কিনা তা নিশ্চিত ও পরিবীক্ষণ করতে হবে।

## খ. বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

৬. বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের মর্যাদা অন্যান্য কমিশনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে চেয়ারম্যান ও সদস্যদের কার্যকালের মেয়াদ, পদমর্যাদা ও সুযোগ সুবিধা নির্ধারণ করতে হবে।

৭. বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োগ দিতে হবে।

৮. নির্দিষ্ট বিরতিতে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে বীমা সেবার ওপর গণশুনানীর আয়োজন করতে হবে এবং গণশুনানীর প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৯. কার্যকর অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা ও সকল ক্ষেত্রে এর সুষ্ঠু প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে। বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠান এবং বীমা কোম্পানিগুলোর কেন্দ্রিয় কার্যালয়সহ শাখা অফিসে দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন করতে হবে এবং নির্দিষ্ট বিরতিতে অভিযোগ বক্স খুলে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করার জন্য পদক্ষেপ নিতে হবে।

১০. 'জীবন বীমা গ্রাহক নিরাপত্তা তহবিল ২০১৬' দ্রুত বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১১. বীমা সেবার মানোন্নয়ন এবং স্থানীয় পর্যায়ে বীমা সেবা কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ ও তদারকি বৃদ্ধির জন্য বিভাগ ও জেলা পর্যায়ে প্রয়োজনীয় জনবলসহ বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের শাখা কার্যালয় স্থাপন করতে হবে।

১২. বীমা খাতে ডিজিটালাইজেশন প্রক্রিয়াকে তরান্বিত করতে হবে। আধুনিক যোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহকেরা যাতে বীমা সংক্রান্ত সকল তথ্য মুঠোফোন ও অনলাইনে পেতে পারে তার ব্যবস্থা করতে হবে। প্রিমিয়াম জমা ও বীমা দাবির আবেদন অনলাইন বা মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে সম্পন্ন করার প্রক্রিয়া চালু করতে হবে।

১৩. জনগণের মধ্যে বীমা সম্পর্কে আগ্রহ, সচেতনতা ও আস্থা তৈরির লক্ষ্যে বিভাগীয় পর্যায় থেকে ক্রমান্বয়ে জেলা পর্যায়ে বীমা মেলার আয়োজন করতে হবে। প্রতিটি মেলায় গ্রাহক-বান্ধব অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করতে হবে। এছাড়া জাতীয় বীমা সপ্তাহ ও জাতীয় বীমা দিবস পালনের উদ্যোগ নিতে হবে।

## গ. এজেন্ট ও ব্রোকার

১৪. এজেন্ট ও ব্রোকারদের বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে বাধ্যতামূলকভাবে পরিচিতি নম্বর গ্রহণ করতে হবে এবং এজেন্ট ও ব্রোকারদের জন্য কেন্দ্রিয়ভাবে একটি তথ্য ভান্ডার প্রস্তুত ও পরিচালনা করতে হবে।

১৫. বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের উদ্যোগে বীমা এজেন্ট এবং ব্রোকার হওয়ার প্রাথমিক যোগ্যতা অর্জনের জন্য আগ্রহী ব্যক্তিদেরকে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সনদ গ্রহণ বাধ্যতামূলক করতে হবে। প্রতিটি বীমা প্রতিষ্ঠানকে তাদের এজেন্ট ও ব্রোকারদের বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

## ঘ. শুদ্ধাচার চর্চা

১৬. বীমা খাতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সুষ্ঠু বাস্তবায়ন করতে হবে, বিশেষ করে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ এবং প্রতিটি বীমা প্রতিষ্ঠানে নৈতিকতা ইউনিট গঠন ও কর্মকতা-কর্মচারী, এজেন্ট ও ব্রোকারদের জন্য নৈতিক আচরণবিধি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে।

১৭. বীমা সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিদ্যমান অনিয়ম ও দুর্নীতি দূরীকরণে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণসহ কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে। যে কোনো প্রকার স্খলন ও অনিয়মের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পদ্ধতিতে প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে। সেবাদানের সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের কর্মকাণ্ডের মূল্যায়নের ভিত্তিতে পুরস্কার ও তিরস্কার এবং প্রযোজ্য শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

# পলিসি ব্রিফ প্রসঙ্গে

জাতীয় ও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিকদের দুর্নীতির বিরুদ্ধে সচেতন ও সক্রিয় করা এবং দেশে দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা সৃষ্টির লক্ষ্যে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ১৯৯৬ সাল থেকে বহুবিধ গবেষণা, প্রচারণা, অ্যাডভোকেসি ও জনসম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। জাতীয় পর্যায়ে নিবিড় অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম গ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিস্তৃত নাগরিক সম্পৃক্ততার মাধ্যমে 'বিল্ডিং ইন্টেগ্রিটি ব্লকস ফর ইফেক্টিভ চেইঞ্জ' প্রকল্পটি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান নীতি, আইন ও নিয়ম-কানুন কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

টিআইবি এমন এক বাংলাদেশ দেখতে চায় যেখানে সরকার, রাজনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য, নাগরিক সমাজ ও সাধারণ মানুষের জীবন হবে দুর্নীতির প্রভাব থেকে মুক্ত। এ লক্ষ্যে নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার অনুঘটনে টিআইবি গবেষণা কার্যক্রম ও তার ভিত্তিতে কার্যকর নীতি প্রণয়নে অ্যাডভোকেসি ও নাগরিক সম্পৃক্তামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই অংশ হিসেবে ধারাবাহিক ও সমসাময়িক বিভিন্ন বিষয়ের ওপর টিআইবি পলিসি ব্রিফ প্রণয়ন করে থাকে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
*দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন*

**ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)**
মাইডাস সেন্টার ( লেভেল ৪ ও ৫)
বাড়ি ০৫, সড়ক ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন)
ধানমণ্ডি, ঢাকা ১২০৯
টেলিফোন: +৮৮০ ২ ৯১২৪৭৮৮-৮৯, ৯১২৪৭৯২
ফ্যাক্স: +৮৮০ ২ ৯১২৪৯১৫
ইমেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: www. ti-bangladesh.org
ফেসবুক: www. facebook.com/TIBangladesh