পলিসি ব্রিফ
#১৩৩/২০২৩
সেপ্টেম্বর ২০২৩

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

বীমা সেবা কার্যক্রমে সুশাসন বাস্তবতা ও সুপারিশ

বাংলাদেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসারে বিমাখাত গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। বিমাখাতের সার্বিক উন্নয়ন ও এ খাতকে যুগোপযোগী করার লক্ষে "বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ" সম্প্রতি কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে, যার মধ্যে রয়েছে বিমা দাবি দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ কমিটি গঠন, বিমাখাতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ, বিমাসেবার সর্বস্তরে বাংলা ভাষা প্রচলন, জাতীয় ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিমা মেলার আয়োজন, এজেন্টদের প্রশিক্ষণ বাধ্যতামূলক করা, বিমা একাডেমীকে ট্রেনিং ইনস্টিটিউটে পরিণত করার কর্মপরিকল্পনা 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 বিমা আইন লঙ্ঘনকারী কোম্পানিকে শুনানির মাধ্যমে শাস্তির বিধান করা। এতদসত্ত্বেও বিমাখাতে বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ রয়েছে।

"সেবাখাতে দুর্নীতি : জাতীয় খানা জরিপ" টিআইবির একটি অন্যতম প্রধান গবেষণা কার্যক্রম। ১৯৯৭ সাল থেকে টিআইবি এই জরিপ ধারাবাহিকভাবে পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের খানাগুলোর অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা এবং জরিপের প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দিক-নির্দেশনামূলক সুপারিশ প্রদান করা। ২০২১ সালের জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলো ২০২০ সালের ডিসেম্বর থেকে ২০২১ সালের নভেম্বর পর্যন্ত সময়ে বিভিন্ন সেবাখাতে সেবা গ্রহণের সময় যেসব দুর্নীতি ও হয়রানির সম্মুখীন হয়েছে তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়। জরিপের প্রতিবেদনে বিমাখাতসহ মোট ১৭টি খাতের ওপর বিশ্লেষণধর্মী ফলাফল উপস্থাপন করা হয়, যা ৩১ আগস্ট ২০২২ তারিখে প্রকাশিত হয়। মূল প্রতিবেদনটি টিআইবির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে।[১]

জরিপে অংশ নেওয়া খানার মধ্যে যেসব খানার কোনো না কোনো সদস্য বিমাখাত হতে সেবা গ্রহণ করেছে, তাদের ২২ দশমিক ২ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যেখানে গ্রামাঞ্চল (১১.৮ শতাংশ) অপেক্ষা শহরাঞ্চলের (২৬.৯ শতাংশ) সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলকভাবে বেশি। অপরদিকে বিমাখাত হতে সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে সরকারি বিমা কোম্পানি (১৫.৯ শতাংশ) অপেক্ষা বেসরকারি বিমা কোম্পানি (২৩.৫ শতাংশ) থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার বেশি। উল্লেখ্য যে, সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে ৮৪ দশমিক ২ শতাংশ খানা বেসরকারি বিমা কোম্পানি হতে এবং ১৫ দশমিক ৬ শতাংশ খানা সরকারি বিমা কোম্পানি হতে সেবা গ্রহণ করেছে। বিমাখাত হতে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে ঘুষের শিকার, সময়ক্ষেপণ, প্রতারণা, অসদাচরণ বা দুর্ব্যবহার উল্লেখযোগ্য। যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ২১ হাজার ৭৬৫ টাকা দিতে হয়েছে। যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছেন তাদের ৪০ দশমিক ৪ শতাংশ খানা 'নিয়মকানুন সম্পর্কে জানা না থাকার' কারণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বলে উল্লেখ করেছে। বিষয় অনুযায়ী বিমাখাতের বিভিন্ন সেবার অনিয়ম ও দুর্নীতির সার্বিক চিত্র নিচের সারণিতে উপস্থাপন করা হলো:

সারণি : বীমা হতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি সম্পর্কিত উল্লেখযোগ্য তথ্য

বিষয়	দুর্নীতির শিকার (%)	ঘুষের শিকার (%)	ঘুষের পরিমাণ (গড় টাকা)
সার্বিক	**২২.২**	**৫.৫**	**২১,৭৬৫**
সেবার ধরন			
জীবন বীমা	২৯.৭	৭.০	২১,১৩৩
সঞ্চয় বীমা	৯.৬	২.৯	৪১,৭২৩
শিক্ষা বীমা	২৩.৩	১.৬	-
মোটরযান বীমা	৩.০	৩.০	-
প্রতিষ্ঠানের ধরন			
বেসরকারি	২৩.৫	৫.৬	৩০,৫০২
সরকারি	১৫.৯	৪.৩	৭,৩৪০

[১] বিস্তারিত দেখুন https://www.ti-bangladesh.org/images/2022/nhs/2021/full-report.pdf

বিষয়	দুর্নীতির শিকার (%)	ঘুষের শিকার (%)	ঘুষের পরিমাণ (গড় টাকা)
দুর্নীতির ধরন			
ঘুষ	৫.৫	-	-
সময়ক্ষেপণ	৫.১	-	-
তথ্য গোপন	৩.৩	-	-
বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি দিলেও পরবর্তীতে সেসব না দেওয়া	২.৭	-	-
অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা দলিল জমা দিতে চাপ প্রদান	০.৭	-	-

বিমাখাত হতে বিভিন্ন ধরনের সেবা নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে "জীবন বীমা" সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে। "সঞ্চয় বীমা" সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে যারা ঘুষের শিকার হয়েছে তাদের গড়ে ৪১ হাজার ৭২৩ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে অন্যদিকে "জীবন বীমা" সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে গড়ে ২১ হাজার ১৩৩ টাকা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সুপারিশমালা

খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষনের ভিত্তিতে এবং ইতোপূর্বে সম্পাদিত টিআইবির বিভিন্ন গবেষণা[২] ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ওপর ভিত্তি করে বিমা সেবায় উৎকর্ষ বৃদ্ধি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস, সর্বোপরি দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবা কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতে সহায়ক হিসেবে এ পলিসি ব্রিফটি বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, অর্থ মন্ত্রনালয় , বিমা কোম্পানি ও অন্যান্য অংশীজনের বিবেচনার জন্য উপস্থাপন করা হলো।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা

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

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

৩. "জীবন বীমা গ্রাহক নিরাপত্তা তহবিল ২০১৬" দ্রুত বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।[৩]

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

৫. বিমা খাতে ডিজিটালাইজেশন প্রক্রিয়াকে তরান্বিত করতে হবে। আধুনিক যোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহকেরা যাতে বিমাসংক্রান্ত সকল তথ্য মুঠোফোন ও অনলাইনে পেতে পারেতার ব্যবস্থা করতে হবে। প্রিমিয়াম জমা ও বিমা দাবির আবেদন অনলাইন বা মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে সম্পন্ন করার প্রক্রিয়া সহজতর করতে হবে।

৬. জনগণের মধ্যে বিমা সম্পর্কে আগ্রহ, সচেতনতা ও আস্থা তৈরির লক্ষে বিভাগীয় পর্যায় থেকে ক্রমান্বয়ে জেলা পর্যায়ে বিমা মেলার আয়োজন করতে হবে। প্রতিটি মেলায় গ্রাহক-বান্ধব অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করতে হবে। এ ছাড়া জাতীয় বিমা সপ্তাহ ও জাতীয় বিমা দিবস পালনের উদ্যোগ নিতে হবে।

৭. এজেন্ট ও ব্রোকারদের বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে বাধ্যতামূলকভাবে পরিচিতি নম্বর গ্রহণ করতে হবে এবং এজেন্ট ও ব্রোকারদের জন্য কেন্দ্রিয়ভাবে একটি তথ্য ভাণ্ডার প্রস্তুত ও তদারকির জন্য ব্যবহার করতে হবে।

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

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি

৯. বিমাখাতে তথ্য অধিকার আইনের কার্যকর বাস্তবায়ন করতে হবে। বিশেষ করে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষসহ সকল বিমা কোম্পানিকে নিজস্ব তথ্য অবমুক্তকরণ নীতিমালা প্রণয়ন এবং তার ভিত্তিতে স্বপ্রণোদিতভাবে জনগণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য উন্মুক্ত করতে হবে।

১০. স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশকৃত তথ্যের বাইরে সেবাগ্রহীতা কর্তৃক তথ্য অধিকার আইন অনুসারে তথ্য প্রাপ্তির আবেদনের ওপর ভিত্তি করে তথ্য সরবরাহ করার জন্য প্রতিটি বিমা প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রকাশে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ডিও) নিযুক্ত করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম নিজস্ব ওয়েবসাইটে ও সংশ্লিষ্ট কর্যালয়ে দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রকাশ করতে হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জন্য প্রয়োজনে পর্যায়ক্রমে যথাযোগ্য ওরিয়েন্টেশন/প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে।

১১. তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রকাশে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টিকারীর বিরুদ্ধে যথানিয়মে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

[২] 'সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ' এর সবগুলো প্রতিবেদন দেখুন, https://www.ti-bangladesh.org/articles/household-survey/all

[৩] https://shorturl.at/afsY7

১২. সকল বিমা কোম্পানির কেন্দ্রীয় 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 প্রদর্শন করতে হবে এবং এর প্রচারণার ব্যবস্থা করতে হবে। সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে অভিযোগ ও তার নিরসন-পদ্ধতির উল্লেখ থাকতে হবে।

১৩. বিমা সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোকে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সেবাসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য গ্রাহকদের কাছে স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করতে হবে। বিমা সেবার বিভিন্ন নিয়ম-কানুন, বিশেষ করে কিস্তি, প্রাপ্য লাভ, ঝুঁকি, বিমা অব্যাহত না রাখলে সম্ভাব্য ক্ষতি ইত্যাদি তথ্য প্রতিটি গ্রাহককে মৌখিকভাবে/লিফলেট বা ছোট পুস্তিকার মাধ্যমে বুঝিয়ে দিতে হবে। বিশেষ করে বিমা গ্রাহকদের বিমা স্কিম গ্রহণের প্রস্তাব পর্যায়ে বিমা অব্যাহত না রাখলে সম্ভাব্য ঝুঁকিসহ অন্যান্য উল্লিখিত বিষয় প্রস্তাবপত্রে উল্লেখ করতে হবে এবং তা সঠিকভাবে উল্লেখ আছে কি-না তা নিশ্চিত ও পরিবীক্ষণ করতে হবে।

১৪. নির্দিষ্ট বিরতিতে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে বিমা সেবার ওপর গণশুনানির আয়োজন করতে হবে এবং প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

১৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-কে সহজ ও কার্যকর করার জন্য নিম্নোক্ত ব্যবস্থাসমূহ গ্রহণ করতে হবে—

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদেরকে অবহিত করা এবং সকল প্রকার সমস্যার বিষয়ে নির্দ্বিধায় অভিযোগ জানাতে উৎসাহিত করতে হবে।
- অভিযোগ বক্স, ইমেইল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা করতে হবে।
- সেবাগ্রহীতাদের আস্থা অর্জনের জন্য দাখিলকৃত অভিযোগের বিষয়ে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে, তা নিয়মিত (প্রতি মাসে) ওয়েবসাইটে/নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতে হবে।

দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার

১৬. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে দুর্নীতির সাথে জড়িত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিহ্নিত করে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী জবাবদিহি নিশ্চিত করতে হবে। এ ক্ষেত্রে বিভাগীয় পদক্ষেপের পাশাপাশি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক)-কে অধিকতর সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে।

১৭. কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কর্মকাণ্ডের মূল্যায়নের ভিত্তিতে পুরস্কার বা শাস্তির ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে। দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্ত ব্যক্তিদের কোনো প্রকার পুরস্কার, প্রণোদনা ও পদোন্নতি দেওয়াসহ বিভিন্নভাবে সুরক্ষা দেওয়া হতে বিরত থাকতে হবে।

১৮. বিমা সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিদ্যমান অনিয়ম ও দুর্নীতি দূরীকরণে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি ব্যবস্থা শক্তিশালী করতে হবে।

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

২০. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও দুর্নীতির বিরুদ্ধে শূন্য সহনশীলতার অঙ্গীকারের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে বিমা সেবাসংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য আচরণগত নীতিমালা প্রণয়ন ও কার্যকর করতে হবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি-০৫, সড়ক-১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমণ্ডি, ঢাকা ১২০৯।
ফোন: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৬৭-৭০ । ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৭২

info@ti-bangladesh.org www.ti-bangladesh.org TIBangladesh