

# প্রথম আলো

বিমা

## গ্রাহককেন্দ্রিক সেবা হবে বিমা খাতের চালিকা শক্তি

লেখা : আলা আহমদ



আলা আহমেদ

২০২০ সালের শুরুতে দেশে যখন কোভিড-১৯-এর প্রকোপ শুরু হয়, তখন এই মহামারির বিস্তার ও প্রভাব কতটা প্রকট হবে, তা চিন্তার বিষয় হয়ে দাঁড়িয়েছিল। আগের সব বৈশ্বিক মহামারির মতো কোভিডও আর্থসামাজিক ও নৈতিক—সব ক্ষেত্রেই দীর্ঘস্থায়ী প্রভাব ফেলেছে। বিমা খাতও এর বাইরে নয়।

মহামারির শুরুতেই প্রশ্ন উঠেছিল, কোভিডে আক্রান্ত হলে জীবনবিমার কভারেজ বা সুরক্ষা পাওয়া যাবে কি না। পরে দেখা গেল, বিমা খাতে সবার উদ্যোগে কোভিডের জন্য বিমা দাবি পরিশোধের বিষয়টি নিশ্চিত করা হয়েছে। একটি

By using this site, you agree to our Privacy Policy. OK

করোনা মহামারি চলাকালে স্বাস্থ্যসচেতনতা বেড়েছে। গুরুতর অসুস্থতার ক্ষেত্রে চিকিৎসা ব্যয় কতটা বেশি হতে পারে, তা ভুক্তভোগীমাত্রই জানেন। সম্প্রতি ৪৫০ জনের ওপর করা একটি জরিপে আমরা দেখতে পাই যে স্বাস্থ্যসংক্রান্ত জরুরি অর্থ জোগানের জন্য মানুষ প্রথমত বন্ধুবান্ধব বা আত্মীয়স্বজনের কাছ থেকে টাকা ধার করেন, দ্বিতীয় সঞ্চয়ে হাত দেন, তৃতীয়ত ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করেন। বিমা সুরক্ষা নেওয়ার সুবিধা রয়েছে চতুর্থ স্থানে।

#### বিজ্ঞাপন

আমরা আমাদের এজেন্ট বা ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাসোসিয়েটদের সঙ্গে কথা বলে জেনেছি যে এখন কোভিড-পূর্ববর্তী সময়ের চেয়ে বেশি মানুষ বিমা নিয়ে জানতে চান। কোভিড চলাকালে স্বাস্থ্যবিষয়ক চিন্তা থেকেই বিমা ও আর্থিক সুরক্ষা নিয়ে মানুষের জানার আগ্রহ বেড়েছে। এটি একটি ভালো লক্ষণ। অনেকেরই ধারণা, ব্যাংক আর বিমা প্রতিষ্ঠান একই ধরনের আর্থিক সেবা দেয়। এ জন্য বিমা নিয়ে অনেক ক্ষেত্রে তিক্ত অভিজ্ঞতার সৃষ্টি হয়। আমরা গ্রাহকদের বলি যে বিমার উদ্দেশ্য হলো সঞ্চয়ের পাশাপাশি আর্থিক সুরক্ষা নিশ্চিত করা, যাতে অনাকাঙ্ক্ষিত পরিস্থিতিতে নিজের জমানো টাকার ওপর পুরোপুরি নির্ভর করতে না হয়।

আর্থিক সুরক্ষা সম্পর্কে সচেতনতা বাড়াতে বিমা খাতকে গ্রাহককেন্দ্রিক কার্যক্রমের মাধ্যমে টেকসই আস্থা তৈরি করতে হবে। এ ক্ষেত্রে প্রথমেই বিমা দাবি সময়মতো ও স্বচ্ছতার সঙ্গে পরিশোধে জোর দিতে হবে। একটি প্রচলিত ধারণা হচ্ছে, বিমা দাবির প্রক্রিয়াটি জটিল এবং এ ক্ষেত্রে অনেক কাগজপত্র জমা দিতে হয়। তাই বিমা দাবি পরিশোধের প্রক্রিয়াটি দ্রুততর ও মানবিক করা প্রয়োজন।

আশার কথা হচ্ছে, বেশ কিছু জীবনবিমা প্রতিষ্ঠান মহামারি চলাকালে বিমা দাবি যথাসময়ে পরিশোধ করেছে। এ সময়ে মেটলাইফের পক্ষ থেকে আমরা চালু করেছি ‘তিন ঘণ্টায় কোভিড ফ্লেইমস ডিসিশন সার্ভিস’ শীর্ষক সেবা। সে অনুযায়ী কোভিডে মৃত্যুর মাত্র তিন ঘণ্টার মধ্যে বিমা দাবি পূরণের সিদ্ধান্ত নিয়ে তিন দিনে বিমা দাবির টাকা নমিনির ব্যাংক হিসাবে পরিশোধ করা হয়। এ রকম গ্রাহককেন্দ্রিক উদ্যোগ বাংলাদেশে বিমার ব্যাপারে মানুষের আস্থা বাড়াবে।

গ্রাহকের চাহিদা বুঝে বিভিন্ন ভ্যালু অ্যাডেড সার্ভিস বা মূল্য সংযোজিত সেবা চালু করা দরকার। বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক সময়ে নিত্যনতুন গ্রাহককেন্দ্রিক উদ্যোগ নেওয়ার ক্ষেত্রে ছাড় দেওয়ার কোনো সুযোগ নেই। এই উপলব্ধি থেকেই চলতি বছরে আমরা মেটলাইফ থ্রিসিক্সটি হেলথ নামে নতুন ধরনের একটি মোবাইল অ্যাপ চালু করেছি। অ্যাপটি ব্যবহার করে গ্রাহকেরা বিনা মূল্যে অনলাইনে ডাক্তারের পরামর্শ নেওয়ার পাশাপাশি ডায়াগনস্টিক পরীক্ষায় বিশেষ ছাড় এবং অনলাইনে কার্ডিওলজিস্ট, সাইকোলজিস্ট, নিউট্রিশনিষ্ট, গাইনোকোলজিস্ট, গ্যাস্ট্রোলজিস্টসহ বিভিন্ন বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে পারবেন

**আলা আহমদ, মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা মেটলাইফ বাংলাদেশ।**

Sign in

Newest ▼

Share



Share your thoughts...

POST

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.



সম্পাদক ও প্রকাশক : মতিউর রহমান  
স্বত্ব © ২০২২ প্রথম আলো

By using this site, you agree to our Privacy Policy. OK