Je, usiporidhika na uamuzi wa kampuni ya bima kuhusiana fidia, ni hatua ipi utakayochukua?

Mteja ana njia kadhaa za kufuata ikiwa hataridhika na uamuzi wa kampuni ya bima kuhusu fidia au malalamiko. Njia hizi ni pamoja na:

1. Baada ya kupokea uamuzi wa mwisho kutokubaliana na madai kutoka kampuni ya bima, mdai anaweza kuwasilisha malalamiko kwa IRA kuhusu bima yake.
2. Mdai anaweza kutafuta suluhu mbadala (ADR) kwa misingi ya kifungu mahususi kuhusiana na usuluhishaji mizozo ya bima nchini.
3. Mdai anaweza kuwasilisha malalamiko yake kortini.

“ Ili kurahihisha madai ya bima na pia kuwasilishwa kwa malalamiko, IRA ilitoa mwongozo kuhusu madai ya bima (Claims Guidelines) mwaka wa 2012.

Insurance Regulatory Authority
Bima Bora kwa Taifa
IRA

IRAKenyaPage @ira_kenya

www.ira.go.ke

Insurance Regulatory Authority
Zep-Re Place, 7th Floor
Upper Hill, Longonot Road, off Kilimanjaro Avenue

P.O. Box 43505 GPO 00100, Nairobi Kenya
Tel: +254-20-4996000
Mobile: +254 - 719 047000
Email:commins@ira.go.ke

Help Desk
Toll-free Line: +254 - 0800724499
Email: customercare@ira.go.ke
complaints@ira.go.ke
ethics@ira.go.ke

Insurance Fraud Investigation Unit
Hotline: +254 - 707598455, +254 - 786595455
Email: ifiu@ira.go.ke

Policyholders Compensation Fund
Tel: +254-20-4996238
Email: info@pcf.co.ke

Insurance Regulatory Authority
Bima Bora kwa Taifa
IRA

MWONGOZO KUHUSU MADAI YA FIDIA YA BIMA

MWONGOZO KUHUSU MADAI YA FIDIA YA BIMA

Chanzo cha madai ya bima

Madai ya bima husababishwa na kutokea kwa tukio lililowekewa bima kama moto, ajali, wizi, magonjwa n.k. Matukio kama haya husababisha hasara mbalimbali kwa mnunuzi bima au wakati mwingine kusababisha majeraha, ulemavu au kifo. Madai ya bima pia hutokea kufuatia dhima (liability). Tunaweza kusababisha hasara kwa wengine kutokana na matendo yetu kama vile katika ujenzi wa barabara, nyumba, uchimbaji migodi na kadhalika. Ikiwa hawa wengine waliopata hasara kufuatia matendo yetu watatushtaki kortini kuitisha fidia, basi madai kama haya yanaitwa madai ya dhima. Ni sharti kuwe na uhusiano baina ya tukio lililotokea na bima inayodaiwa. Kwa mfano, bima italipa tu yule aliye na mkataba na kampuni ya bima. Pia, ukiwa abiria kwenye gari la matatu na gari hili lihusike kwenye ajali, bado utalipwa na kampuni iliyotoa bima kwa mwenye matatu hiyo.

Ni nani anayeweza kutoa madai ya bima?

1. Mnunuzi wa bima mwenyewe.
2. Ikiwa bima ilinunuliwa kwa minajili yako.
3. Ikiwa hauna bima mwenyewe lakini hasara uliyopata imesababishwa na mkataba wa bima.
4. Ikiwa ulipokezwa bima ya maisha na mwenyewe kama urithi ama dhamana kwa deni.

siku

Baada ya kampuni ya bima kupokea ripoti ya uchunguzi katika muda wa siku saba (7), itatoa uamuzi wa ama kulipa au kutolipa fidia na kutoa sababu za kukataa kulipa;

Je, majukumu yako ni yapi kama mlalamishi?

Ni sharti utimize majukumu fulani kama mlalamishi ili kampuni ya bima iweze kukufidia. Yafuatayo baadhi ya majukumu haya:

1. Soma, elewa na ufuate maagizo yaliyomo kwenye hati ya bima.
2. Piga ripoti kuhusu tukio au hasara kwa kampuni ya bima, ajenti au dalali wa bima bila kuchelewa.
3. Ikiwa ni ajali, kifo, moto ama wizi, piga ripoti kwa polisi ili waweze kufanya uchunguzi.
4. Jaza fomu ya madai utakayopewa na kampuni ya bima.
5. Toa maelezo yote muhimu kwa kampuni ya bima na pia nakala za nyaraka zinazohusiana na madai hayo.
6. Toa maelezo ya kweli kwa kujaza fomu ya madai utakayopewa na kampuni ya bima.
7. Shirikiana na kampuni ya bima katika kukagua athari za hasara hiyo.
8. Ikiwa ni vigumu kupata suluhisho kati ya mdai na kampuni ya bima, basi mdai anaweza kutafuta suluhu mbadala (ADR) kwa misingi ya kifungu mahususi kuhusiana na usuluhishaji mizozo chini ya bima inayohusika.
9. Mdai pia anaweza kuelekeza malalamishi yake mahakamani kama hatua ya mwisho.

Haki za Mdai

Ili kurahihisha madai ya bima na pia kuwasilishwa kwa malalamiko, IRA ilitoa mwongozo kuhusu madai ya bima (Claims Guidelines) mwaka wa 2012. Nia ya IRA katika kutoa mwongozo huu ni kurahisisha kusuluhishwa kwa malalamiko na pia kulipwa fidia. Mwongozo huo umeangazia haki za wadai kama ifuatavyo:

1. Ni muhimu mnunuzi bima apate maelezo kamili kuhusu taratibu za kuwasilisha madai na wakati utakaochukuwa kampuni hiyo kumaliza kushughulikia madai.
2. Mdai apewe fomu za kuwasilisha madai na pia, ikiwezekana, asaidiwe ili aweze kukamilisha fomu hiyo.
3. Kampuni ya bima ikiridhika na stakabadhi zilizoorodheshwa na mdai na ikubali kulipa fidia, basi itaendelea na kulipa.
4. Iwapo uchunguzi zaidi unahitajika kuweza kuthibitisha madai haya, basi kampuni ya bima itamjulisha mdai vilivyo. Iwapo mhudumu fulani (service provider) atateuliwa kuchunguza madai hayo, ni sharti mdai ajulishwe kuhusu hatua hiyo;
5. Baada ya kampuni ya bima kupokea ripoti ya uchunguzi katika muda wa siku saba (7), itatoa uamuzi wa ama kulipa au kutolipa fidia na kutoa sababu za kukataa kulipa;
6. Ikiwa tathmini ya madai imefanywa, nakala ya ripoti ya tathmini hiyo itatolewa kwa mteja atakapoiitisha;
7. Ikithibitishwa kufuatia uchunguzi wa kampuni kuwa kampuni ya bima haina wajibu wowote kuhusu madai hayo, ni sharti mdai ajulishwe kuhusu uamuzi huo na kuelezwa sababu za kuridhisha.
8. Ikiwa kiasi cha fidia kinachopendekezwa na kampuni ya bima kinatofautiana na kile kiasi cha mdai, ni sharti kampuni ya bima ifafanue tofauti hiyo.