

8

ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना

अध्याय विषय वस्तु	पाठ्यक्रम शिक्षण के परिणाम
अ. आपका ग्राहक कौन है?	8.1
ब. किसी ग्राहक की विशिष्ट जीवन अवस्थाएँ	8.1
स. जीवन अवस्थाओं को प्रभावित करने वाले कारक	8.2
द. ग्राहक की जरूरतें : वास्तविक तथा अनुभव की जाने योग्य	8.3
य. सम्प्रेषण, प्रश्न पूछकर जानकारी प्राप्त करना (पूछताछ) तथा श्रवण कौशल	8.3
र. ग्राहक तथा उसके परिवार से सम्बन्धित सूचनायें एकत्र करना	8.4
ल. प्राथमिकताओं की पहचान	8.3
व. स्वीकृतियों की पुष्टि तथा उद्देश्यों पर सहमति	8.5
अध्ययन उद्देश्य	

इस अध्याय का अध्ययन करने के पश्चात् आप निम्न हेतु समर्थ होंगे:-

- सम्भावित ग्राहकों को पहचानने में;
- ग्राहक की विशिष्ट जीवन अवस्थाओं का वर्णन करने में;
- किसी ग्राहक की जीवन अवस्थाओं को प्रभावित करने वाले कारकों तथा विभिन्न जीवन अवस्थाओं में ग्राहक की जरूरतों का वर्णन करने में;
- एक ग्राहक की वास्तविक तथा अनुभव की जाने वाली जरूरतों में अन्तर की व्याख्या

करने में;

- बीमा अभिकर्ता के लिए आवश्यक सम्प्रेषण, जानकारी प्राप्त करने तथा श्रवण कौशल का वर्णन करने में;
- जरूरतों की प्राथमिकता निर्धारित करने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में;
- अल्प, मध्यम अवधि, तथा दीर्घ अवधि जरूरतों में अन्तर स्पष्ट करने में;
- स्वीकृतियों की पुष्टि तथा उद्देश्यों पर सहमति किस प्रकार की जाती है, को समझाने में।

परिचय

कोई व्यक्ति अपने जीवन काल के दौरान कई बार अपनी भूमिकाएँ बदलता है जैसे कोई पुरुष एक जिम्मेदार पुत्र, अच्छा पति तथा एक अच्छा पिता हो सकता है। किसी व्यक्ति द्वारा अपने जीवन में निभायी गई भूमिकाएँ एक जीवन चक्र के रूप में देखी जा सकती है।

प्रत्येक ग्राहक की जरूरतों का अलग-अलग समुच्चय होता है, बीमा कम्पनी तथा उद्योग विश्लेषकों ने विभिन्न जीवन अवस्थाओं के लिये कुछ मानक जरूरतों की पहचान की है तथा इस अध्याय में हम अध्ययन करेंगे कि एक बीमा अभिकर्ता इन जरूरतों को पूरा करने में किस प्रकार मदद कर सकता है।

मुख्य पद

इस अध्याय में निम्नलिखित पदों एवं बिन्दुओं की व्याख्या प्रस्तुत की जा रही है :

सम्पत्तियाँ	जीवन चक्र	जरूरतों की प्राथमिकता तय करना
सम्प्रेषण कौशल	सुनने का कौशल	जानकारी प्राप्त करने का कौशल
जरूरतों का परिमाण करना	दीर्घावधि जरूरतें	वास्तविक जरूरतें
आय	मध्यम अवधि जरूरतें	अल्प अवधि जरूरतें
दायित्व	अनुभव की गई जरूरतें	अधिशेष निधि

अ. आपका ग्राहक कौन है?

अ 1 सम्भावित ग्राहक

जैसा कि हम देख चुके हैं कि किसी बीमा अभिकर्ता का मुख्य कार्य अपने ग्राहक की जरूरतों को पहचानना तथा उपयुक्त उत्पादों की सलाह देना है। बीमा अभिकर्ता के सम्पर्क में आने वाला प्रत्येक व्यक्ति एक सम्भावित ग्राहक है जिसकी कोई वित्तीय जरूरत हो। सम्भावित ग्राहकों की कई ऐसी जरूरतें हो सकती हैं जिसके बारे में वे स्वयं भी नहीं जानते हों। ऐसे मामले में सम्भावित ग्राहक को उसकी जरूरतें महसूस कराना तथा उपयुक्त बीमा सुरक्षा तथा/या निवेश उत्पाद की सलाह

देना बीमा अभिकर्ता का कर्तव्य होता है। हमने पिछले तीन अध्यायों में यह देखा है कि बीमा कम्पनियाँ तथा अन्य वित्तीय संस्थान उत्पादों की एक श्रृंखला प्रस्तुत करते हैं जो किसी व्यक्ति की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति करती हैं। आपको याद होगा कि इनमें से कुछ सर्वाधिक महत्वपूर्ण जरूरतें निम्नानुसार हैं:-

- पारिवारिक आय प्रदाता की असमय मृत्यु की स्थिति में आश्रितों के लिए पर्याप्त धन/निधि प्राप्त करने की जरूरत;
- उत्पन्न हो सकने वाली किसी आपातकालीन स्थिति के लिए एक आकस्मिकता निधि के सृजन की जरूरत;
- बच्चों की शिक्षा, विवाह आदि के लिए धन बचाने की जरूरत;
- पारिवारिक आय प्रदाता के न रहने पर गृह ऋण तथा अन्य ऋणों के पुर्नभुगतान के दायित्वों से पारिवारिक सदस्यों को सुरक्षा प्रदान करने की जरूरत;
- सेवानिवृत्ति के बाद के जीवन के लिए धन बचाने की जरूरत;
- समय-समय पर उत्पन्न हो सकने वाली अन्य आवश्यकताओं की पूर्ति करने की जरूरत।

कोई भी व्यक्ति जिसकी उपरोक्त में से कोई भी जरूरत हो बीमा अभिकर्ता के लिए एक सम्भावित ग्राहक होता है।

अ 2 ग्राहक की जरूरतें

इस भाग में हम बीमा उत्पादों से सम्बन्धित अध्यायों में ग्राहक की जरूरतों के विषय में की गई समग्र चर्चा को सारांश रूप में रेखांकित करेंगे जिससे आपको व्यावसायिक स्तर पर सेवा प्रदान करने हेतु आवश्यक प्रक्रियाओं का ज्ञान तथा दिशानिर्देश प्राप्त होगा।

जैसा कि हम स्पष्ट कर चुके हैं बीमा अभिकर्ता का उत्तरदायित्व है कि वह अपने ग्राहक की वास्तविक (वैध) आवश्यकताओं की पहचान तथा प्राथमिकता निर्धारित कर उनके लिये उपयुक्त बीमा अथवा बचत उत्पाद क्रय करने की अनुसंशा करें। इस प्रक्रिया में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:-

जरूरतों की पहचान
करना

जरूरतों की परिमाण
करना

जरूरतों की प्राथमिकता
तय करना

1.जरूरतों की पहचान करना:- किसी बीमा अभिकर्ता को निम्नलिखित सूचनाएँ एकत्रित करने तथा उनका विश्लेषण करने की जरूरत है:-

- ग्राहक की वित्तीय सम्पतियों एवं दायित्वों के सम्बन्ध में विवरण;
- वैवाहिक स्थिति;
- अपने तथा अपने बच्चों के लिए ग्राहक के भावी वित्तीय लक्ष्य;
- आश्रितों की संख्या तथा आयु;
- रोजगार की स्थिति जैसे वर्तमान श्रेणी (पद) तथा पदोन्नति के अवसर;

- आय जिसमें वेतन, व्यवसाय तथा अन्य स्रोतों से आय तथा निवेशों से आय (यदि कोई हो) शामिल है;
- स्वास्थ्य तथा आनुवांशिक रोगों की स्थिति का विवरण; तथा
- वर्तमान सुरक्षा, बचत तथा सेवानिवृत्ति के बाद की आवश्यकताओं हेतु संचय (यदि कोई हो)।

2. जरूरतों का परिमाणन करना:— वित्तीय नियोजन प्रक्रिया में बीमा अभिकर्ता को प्रत्येक जरूरत को मौद्रिक अर्थों में परिमाणित करने तथा फिर राशि की गणना करनी होती है जिसकी किसी व्यक्ति को भविष्य हेतु बचत या निवेश करने की जरूरत होती है।

3. जरूरतों की प्राथमिकता तय करना:— निवेश के लिए उपलब्ध राशि ग्राहक की आय में से उसके जीवन यापन तथा अन्य खर्चों को घटाने के बाद मासिक अधिशेष होता है। ग्राहक की जरूरतों की प्राथमिकता तय करनी चाहिए क्योंकि उसकी निवेश क्षमता सीमित हो सकती है तथा खर्च की जाने वाली कुल राशि उपलब्ध अधिशेष निधि से अधिक हो सकती है। बीमा अभिकर्ता को सर्वोत्तम उत्पाद मिश्रण का सुझाव देना चाहिए, जिससे सीमित/उपलब्ध निधि को ग्राहक की अधिकतम जरूरतों की पूर्ति के लिए प्रयुक्त किया जा सके। इन जरूरतों की प्राथमिकता तय करने पर ग्राहक को यह निश्चित करने में सहायता मिलेगी कि किन निवेशों को टाला जा सकता है तथा किस आवश्यकता हेतु पहले निवेश किया जाये।

क्या होगा यदि ग्राहक ने पहले से ही कुछ बीमा योजनाएँ ले रखी हो?

उपरोक्त स्थिति में, बीमा अभिकर्ता को दो तथ्यों को ज्ञात करने की जरूरत है:-

क्या चालू बीमा योजना ग्राहक की जरूरतों की समुचित पूर्ति करती है या नहीं। यदि हाँ, तो क्या बीमा राशि ग्राहक के भागीदारों की पूर्ति हेतु पर्याप्त है? यदि नहीं तो किसी उपयुक्त उत्पाद (चालू उत्पाद का / विकल्प पुरक या उसी उत्पाद को उच्च कवर हेतु) का सुझाव देना चाहिए।

अभिकर्ता को ग्राहक की अन्य जरूरतों का विश्लेषण करना चाहिए जिन्हें सुरक्षा की व्यवस्था करनी होगी। यदि ग्राहक के पास पहले से ही पर्याप्त कवर की एक अवधि योजना है, तो सुरक्षा जरूरत की पूर्ति हो जाती है। लेकिन उसकी अन्य जरूरतें जैसे उसके बच्चों की शिक्षा तथा विवाह तथा उसकी स्वयं की सेवानिवृत्ति पश्चात आवश्यकताओं हेतु योजना आदि की पूर्ति बकाया हो सकती है। अतः इन बकाया जरूरतों के लिए उपयुक्त उत्पादों का सुझाव देने की जरूरत होती है। यदि ग्राहक किसी विशेष योजना में निवेश का इच्छुक है तथा जोखिम लेने की क्षमता रखता है तो अभिकर्ता को ऐसे उत्पादों के जोखिमों को पूरी तरह समझकर, उसे उपयुक्त सुझाव दे सकता है।

उदाहरण

नरेन्द्र एक 32 वर्षीय सरकारी कर्मचारी है। उसकी पत्नी ममता एक गृहिणी है। इस युगल की दो सन्तानें एक पुत्र तथा एक पुत्री हैं। नरेन्द्र की विभिन्न वित्तीय तथा सुरक्षा जरूरतें क्या हो सकती हैं?

1. उसकी असामयिक मृत्यु होने पर उसकी पत्नी तथा बच्चों को सुरक्षा प्रदान करने के लिए।
2. उसकी असामयिक मृत्यु होने पर, उसके द्वारा लिये गये गृह ऋण तथा कार ऋण के पुनर्भुगतान के लिए अपने परिवार को वित्त प्रदान करने के लिए।
3. स्वयं एवं सम्पूर्ण परिवार को मेडिकल सुरक्षा प्रदान करने के लिए।
4. बच्चों की शिक्षा तथा विवाह के लिए बचत करने के लिए।
5. अपनी सेवानिवृत्ति के बाद की जरूरतों के लिए बचत करने के लिए।

नरेन्द्र ने पहले से ही रू. 10,00,000 कवर की एक अवधि योजना ले रखी है। इस मामले में बीमा अभिकर्ता को दो तथ्यों पर विश्लेषण एवं सलाह देने की जरूरत है:-

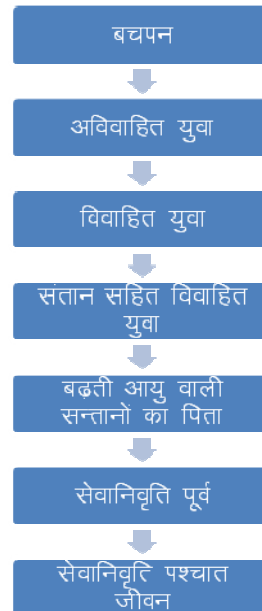
1. रू. 10,00,000 का बीमा कवर नरेन्द्र की असामयिक मृत्यु होने पर परिवार की जरूरतों तथा दायित्वों की पूर्ति हेतु पर्याप्त होता है या नहीं। यदि उत्तर “नहीं” हो, तब परिवार की जरूरतों तथा दायित्वों की पूर्ति हेतु एक अन्य अवधि योजना का सुझाव दिया जाना चाहिए यदि पहले इसकी व्यवस्था नहीं की गई हो।
2. नरेन्द्र की अन्य जरूरतों जैसे मकान खरीदना, पेंशन योजना, बाल योजना आदि के लिए उत्पादों का निर्णय ग्राहक की निवेश क्षमता तथा प्राथमिकता पर ध्यान देते हुए करना चाहिए।

नरेन्द्र अपने बच्चों को उच्च शिक्षा हेतु विदेश भेजना चाहता है अपने बच्चों की भावी सुरक्षा के लिए वह अपने खाली समय(फुरसत) में आमोद-प्रमोद तथा मनोरंजन हेतु किये जाने वाले व्ययों में पर्याप्त कटौती करने हेतु तैयार है। नरेन्द्र के लिए उसके बच्चों की शिक्षा उसकी अन्य जरूरतों पर प्राथमिकता रखती है। अतः बीमा अभिकर्ता को एक उपयुक्त बाल योजना का सुझाव देना चाहिए जिसमें उसके निवेश का एक बड़ा हिस्सा लगाया जा सकता है तथा शेष राशि अन्य जरूरतों के लिये सुरक्षित रखी जा सकती है। बाद में जब नरेन्द्र की आय बढ़ती है और उसके पास अधिक धन उपलब्ध होता है, तब वह अपनी अन्य जरूरतों की पूर्ति के लिए निवेश बढ़ा सकता है।

संस्तुत क्रिया

अपने भावी वित्तीय लक्ष्यों की सूची तैयार कीजिए। उस राशि का आंकलन कीजिए जिसकी आपको इन लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु निवेश करने की जरूरत होगी। इनकी प्राप्ति के लिए आपको कितना निवेश करना होगा?

ब किसी ग्राहक की विशिष्ट जीवन अवस्थाएँ



उपरोक्त जीवन अवस्थाएँ प्रत्येक व्यक्ति पर लागू होती हैं चाहे वह कर्मचारी हो, स्व नियोजित या व्यावसायिक आदि हो।

ब 1 बचपन

बच्चों को बहुत कम सुरक्षा जरूरतें होती हैं। बच्चों की साधारणतया अपनी स्वयं की कोई आय नहीं होती है तथा वे प्रायः अपने माता-पिता /संरक्षकों पर पूर्णतया आश्रित होते हैं।

इस अवस्था में, माता-पिता /संरक्षकों की दो मूलभूत जरूरतें होती हैं:-

- यदि उनकी असमय मृत्यु हो जाये तो अपने बच्चों की वित्तीय स्थिति सुरक्षित करना।
- अपने बच्चों के भावी खर्चों जैसे प्राथमिक तथा उच्च शिक्षा, विवाह तथा जीवन यापन हेतु अन्य खर्चों हेतु प्रावधान करना।

बच्चों के भविष्य के लिए निवेश एक महत्वपूर्ण जरूरत है जिसे प्रत्येक अभिभावक उच्च प्राथमिकता देना चाहेगा। एक बीमा अभिकर्ता को दो कार्य करने होंगे:-

पहला, बच्चों के भविष्य के लिए अभी(आज) से कितनी धनराशि का नियमित रूप से निवेश करना चाहिए इसका पूर्व निर्धारण करना:

दूसरा, ग्राहक की निवेश क्षमता (जो कि सीमित हो सकती है) को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त निवेश उत्पादों का सुझाव देना।

ब 2 अविवाहित युवा

इन्हें दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:-

- **अविवाहित युवा जिन पर कोई आश्रित न हों-** ऐसे व्यक्तियों की सुरक्षा जरूरत कम होती है क्योंकि उसके कोई आश्रित नहीं होते हैं। इसके स्थान पर बचत/ अतिरिक्त आय के निवेश द्वारा उच्च प्रतिफल प्राप्ति की जरूरत प्राथमिकता बन जाती है। अतः उपयुक्त निवेश योजना जैसे यूलिप, जो कराधान लाभों के साथ पूँजी बाजार की वृद्धि में हिस्सेदारी (लाभ)की सुविधा भी देती है का सुझाव देना चाहिए। अन्य प्राथमिकताओं जैसे विवाह या आश्रितों की स्थिति में उन उत्पादों में परिवर्तन किये जाने की सम्भावनाओं पर भी ध्यान देना चाहिए। व्यक्ति अपने विवाह के लिए बचत, एक मकान खरीदने के लिए राशि की उपलब्धता तथा माता-पिता के लिए स्वास्थ्य बीमा (यदि पहले से न लिया गया हो या माता-पिता स्वयं इसकी व्यवस्था कर पाने में असमर्थ हो) पर भी विचार कर सकता है।

प्रकरण-अध्ययन

अविवाहित युवा

अंकुर अरोड। एक 24 वर्षीय सिविल इंजीनियर है, जो एक निर्माण कम्पनी में सहायक प्रबन्धक के रूप में कार्य करता है। वह अपने शुद्ध मासिक वेतन के रूप में रु. 18,000 प्राप्त करता है। अंकुर एक अविवाहित युवा है जो अपने माता-पिता के साथ रहता है। उसके पिता एक तापीय विद्युत (प्लांट)इकाई में इंजीनियर है। अविवाहित होने के कारण, अंकुर की कोई जिम्मेदारी या दायित्व

नहीं है। अंकुर के पिता उसे भविष्य के लिए धन की बचत करने तथा कुछ अच्छी निवेश योजनाओं में निवेश की सलाह देते हैं।

अतः अंकुर एक बीमा अभिकर्ता से मिलता है जो उसे एक यूनिट लिंक्ड बीमा योजना (ULIP) में निवेश की सलाह देता है जो उसके निवेशों की दीर्घावधि पूँजी वृद्धि के शेषों के माध्यम से दीर्घ-अवधि तक पूँजी बाजार में वृद्धि का आयाम तथा अवसर देगा।

- **अविवाहित युवा जिसके आश्रित हों**— यदि कोई व्यक्ति अपने परिवार (जिसमें माता-पिता हों)के लिए एकमात्र आय प्रदाता है तब परिवार बुरी तरह प्रभावित हो जाता है यदि उक्त युवा व्यक्ति की असामयिक मृत्यु हो जाती है। अतः व्यक्ति को अपनी आय की सुरक्षा की आवश्यकता है। ऐसे व्यक्ति को एक उपयुक्त जीवन बीमा योजना लेने की अनुशंसा की जानी चाहिए तथा उसकी मृत्यु के पश्चात् परिवार की वित्तीय जरूरतों की पूर्ति करने हेतु बीमा राशि पर्याप्त होनी चाहिए। शेष धनराशि संचय हेतु दीर्घ-अवधि के लिए निवेश की जा सकती है।

ब 3 विवाहित युवा

विवाहित व्यक्तियों की वित्तीय जरूरतें परिवर्तित हो जाती हैं क्योंकि वह मकान खरीदनें, परिवार की रचना आदि के विषय में सोचना शुरू करता है। ऐसे व्यक्तियों को दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है।

- **परिवार जिसकी दोहरी आय हो** — यदि दोनो जीवनसाथी कार्यशील हैं (आय अर्जन करते हैं), तब किसी एक व्यक्ति पर वित्तीय निर्भरता कम हो जाती है। ऐसे युगल सामान्यतया डबल इनकम नो किड्स (DINK) के रूप में भी जाने जाते हैं। किसी एक जीवन साथी की असमय मृत्यु होने पर परिवार की वित्तीय स्थिति किसी एकल आय वाले परिवार की तुलना में कम प्रभावित होगी। दोनों जीवनसाथी के लिए अलग-अलग अवधि बीमा योजना लेने की संस्तुति करनी चाहिए ताकि किसी एक की मृत्यु से होने वाली आय की हानि की कुछ सीमा तक प्रतिपूर्ति की जा सके। युगल ऐसे उत्पादों में निवेश के बारे में भी सोच सकता है जो उन्हें उच्च प्रतिफल प्रदान कर सकें तथा भविष्य के लिए धन संचय करने में उनकी सहायता कर सकें। ऐसे युगल के लिए यूनिट लिंक्ड बीमा योजनाओं (ULIP) में निवेश का सुझाव दिया जाता है क्योंकि यूलिप में बीमा सुरक्षा के साथ पूँजी बाजार में हिस्सेदारी के माध्यम से उच्च प्रतिफल देने की क्षमता होती है।
- **एकल आय वाला परिवार**— यदि एक जीवनसाथी कमाता है तथा दूसरी एक गृहिणी है तब तो किसी की दोहरी आय वाले परिवार से बचतें कम होती हैं। ऐसे युगलों के लिए आय सुरक्षा अन्य जरूरतों की तुलना में प्राथमिकता रखती है। आय प्रदाता को एक अवधि बीमा योजना खरीदनी चाहिए ताकि उसकी असामयिक मृत्यु की दशा में उसका जीवन साथी बीमा कम्पनी से आय की हानि की प्रतिपूर्ति के रूप में पर्याप्त राशि प्राप्त कर सके।

प्रकरण-अध्ययन

विवाहित युवा:— अंकुर के प्रकरण-अध्ययन को जारी रखते हुए तीन वर्ष पश्चात् कम्पनी (सेवा) में भली प्रकार स्थापित हो जाने पर वह कविता से विवाह करता है। वह एक निजी विद्यालय में

अध्यापिका है। अंकुर तथा कविता अब सम्मिलित रूप से एक दोहरी आय वाला परिवार है जिसमें दोनों जीवन साथी कमा रहे हैं। अंकुर की असमय मृत्यु होने की स्थिति में कविता वित्तीय रूप से पूर्णतः कुप्रभावित नहीं होगी क्योंकि वह अब भी कमाती रहेगी।

इस स्तर पर अंकुर तथा कविता की मुख्य जरूरत असमय मृत्यु, चोट या लम्बी बीमारी से होने वाली अपंगता की स्थिति में अपनी आय की सुरक्षा करना है। यदि उनमें से किसी एक की मृत्यु हो जाती है, तो बीमा धन तथा जीवित साथी की आय उसकी सहायता करेगी। युगल को एकल अवधि जीवन बीमा योजना खरीदनी चाहिए तथा शेष उपलब्ध धन को दीर्घ अवधि में पूँजी वृद्धि के लिए म्यूचुअल फण्ड या यूनिट-लिंक्ड बीमा योजना में निवेश करना चाहिए।

ब 4 विवाहित युवा जिनकी सन्तानें हों

जब किसी व्यक्ति की सन्तान जन्म ले लेती है तो उसकी जिम्मेदारियाँ बढ़ जाती हैं। ऐसी स्थितियों को दो भागों में विभाजित किया जा सकता है:-

- **दोहरी आय वाला परिवार-** इस स्थिति में दोनो जीवनसाथी कमाते हैं, अतः किसी एक जीवनसाथी की असमय मृत्यु से होने वाली आय की हानि का प्रभाव कम होगा। आय की सुरक्षा महत्वपूर्ण है। दोनो जीवनसाथी के लिए उपयुक्त अवधि जीवन बीमा योजना का सुझाव दिया जाना चाहिए ताकि किसी एक जीवनसाथी की असामयिक मृत्यु की दशा में आय की हानि की प्रतिपूर्ति करने के लिए परिवार को पर्याप्त धन प्राप्त हो।

चूंकि दोनों जीवनसाथी कमा रहे हैं, इसलिये ऐसे परिवार की निवेश क्षमता भी उच्च होगी। इन परिवारों के लिए बच्चों के भविष्य के लिए निवेश उच्च प्राथमिकता रखता है। आय सुरक्षा जरूरत की पूर्ति के पश्चात् एक उपयुक्त बाल निवेश योजना का सुझाव दिया जाना चाहिए। इस स्थिति में युगल तथा बच्चों को कवर करते हुए एक परिवर्तनीय सुरक्षा कवर (फ्लोटर) सहित पारिवारिक स्वास्थ्य बीमा योजना की सलाह देनी चाहिए। युगल को किसी उपयुक्त सेवानिवृत्ति योजना के लिए अल्प अंशदान से शुरुआत भी करनी चाहिए जिसे बाद में बढ़ाया जा सकता है।

- **एकल आय वाला परिवार-** इन परिवारों के लिए, आय सुरक्षा बहुत महत्वपूर्ण होती है। एक उपयुक्त अवधि जीवन बीमा योजना का सुझाव दिया जाना चाहिए क्योंकि परिवार के कमाने वाले सदस्य की आय की हानि गंभीर वित्तीय समस्याएँ उत्पन्न कर सकती है। कमाने वाले व्यक्ति की मृत्यु होने पर, एक पर्याप्त (समुचित) बीमा राशि परिवार की एक सभ्य एवं शिष्ट जीवन स्तर बनाये रखने में मदद करेगी तथा बच्चों की शिक्षा भी प्रभावित नहीं होगी। एक बार आय सुरक्षा जरूरत के कवर की व्यवस्था कर लेने पर, एक बाल बीमा योजना को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। इस अवस्था में युगल तथा बच्चों को कवर करते हुए एक पारिवारिक परिवर्तनीय सुरक्षा कवर (फ्लोटर) स्वास्थ्य बीमा योजना की सलाह देनी चाहिए।

प्रकरण-अध्ययन

विवाहित युवा जिसकी संतानें हो

अंकुर तथा कविता के विवाह के दो वर्ष पश्चात् एक पुत्री का जन्म होता है कविता बच्ची की देखभाल के लिए अपनी नौकरी छोड़ देती है। कविता के अब कार्यरत न होने के कारण परिवार की आय घट जाती है तथा बच्ची के जन्म के साथ खर्चें बढ़ जाते हैं। अतः परिवार की आय

सुरक्षा जरूरतें बहुत बढ़ जाती है। अंकुर को पहले से ली गई अवधि बीमा कवर में वृद्धि की सलाह दी जा सकती है। वह अपनी पुत्री की शिक्षा तथा विवाह के खर्चों की व्यवस्था करने के लिए एक बाल निवेश योजना में भी निवेश प्रारम्भ कर सकता है। अंकुर को स्वयं, कविता तथा अपनी पुत्री को कवर करने वाली एक पारिवारिक परिवर्तनीय सुरक्षा कवर (फ्लोटर) स्वास्थ्य बीमा योजना को भी खरीदना चाहिए। उसे सेवानिवृत्ति योजना के लिए एक अल्प अंशदान के साथ शुरुआत भी करनी चाहिए जिसे बाद में बढ़ाया जा सकता है।

ध्यान रहे!

बाल बीमा योजनाएँ

- बीमा अभिकर्ता को अंकुर द्वारा चयनित शिक्षा पाठ्यक्रम की लागत पर भी ध्यान देना चाहिए।
- अभिकर्ता को उस धनराशि का अनुमान लगाना चाहिए जो अंकुर की पुत्री की उच्च शिक्षा हेतु पंजीकरण के संभावित समय (तिथि) पर मुद्रास्फीति के प्रभाव के कारण आवश्यक होगी।
- अभिकर्ता को संभावित प्रतिफल दर के आधार पर शिक्षा के लिये आवश्यक वित्त (राशि) हेतु मासिक निवेश राशि का निर्धारण करना चाहिए।
- तदनुसार अंकुर को एक बाल बीमा योजना में पुत्री की शिक्षा के लिए आवश्यक निधि सृजन हेतु नियमित निवेश करना प्रारम्भ करना चाहिए।

ब 5 विवाहित युवा जिनके बच्चें बड़े हों

विवाहित युगल की अपने बच्चों के प्रति वित्तीय जिम्मेदारियाँ उनकी उच्च शिक्षा तथा विवाह के सम्बन्ध में होती है। युगल की आय जब उनके बच्चें नहीं थे या छोटे थे की अपेक्षा अधिक होती है क्योंकि उन्होंने अपने कार्यशील जीवन में काफी अनुभव तथा प्रगति प्राप्त कर ली होगी। इस अवस्था में पिछले वर्षों की तुलना में माता-पिता की असामयिक मृत्यु से बच्चों की सुरक्षा की जरूरत अपेक्षाकृत कम होगी क्योंकि उनके पास पहले से ही बच्चों की भावी जरूरतों के लिए बड़ा निवेश होगा। तथापि, युगल को अपने निवेश की समीक्षा यह सुनिश्चित करने हेतु करनी चाहिए कि क्या वह उसके बच्चों की उच्च शिक्षा तथा विवाह की लागत को कवर करने हेतु पर्याप्त होगा।

इस अवस्था में अपनी सेवानिवृत्ति निधि के लिये निवेश पर ध्यान देने की जरूरत भी महत्वपूर्ण हो जाती है तथा चूंकि युगल ने पहले से ही बच्चों की शिक्षा तथा विवाह के लिए बड़ा निवेश कर दिया है, वे अब अपनी सेवानिवृत्ति निधि के प्रति निवेश बढ़ा सकते हैं। जैसे- जैसे उनकी उम्र बढ़ती है युगल रोगों एवं बीमारी के प्रति अधिक संवेदनशील होंगे तथा अतः युगल को अपने स्वास्थ्य बीमा को बढ़ाने पर भी ध्यान देना चाहिए।

प्रकरण-अध्ययन

विवाहित युवा जिनके बच्चें बड़े हों

अंकुर अब 48 वर्ष का है तथा उसके पुत्र तथा पुत्री बड़े हो चुके हैं। उसकी पुत्री एक मेडिकल कॉलेज में नामांकन कराती है क्योंकि वह एक दन्त चिकित्सक बनना चाहती है तथा उसका पुत्र

एक इंजीनियरिंग पाठ्यक्रम में नामांकन करवाता है। अंकुर के पिता सेवानिवृत्त हो चुके हैं तथा पेंशन पाते हैं जो उनके तथा अंकुर की माता दोनों के लिए पर्याप्त है। इस अवस्था में अंकुर की जोखिम अभिलाषा बहुत कम हो जाती है। वह धीरे धीरे अपने उच्च जोखिम वाले निवेशों जैसे समताओं (इक्वीटीज) से निम्न जोखिम वाले निवेशों जैसे जमा योजनाओं में परिवर्तित करना शुरू करता है क्योंकि अगले कुछ वर्षों में उसे अपने बच्चों की शिक्षा तथा विवाह के लिए एक गारंटीड आय की जरूरत होगी। वह अपनी सेवानिवृत्ति निधि के लिए निवेश बढ़ाने पर भी अधिक ध्यान दे रहा है। अंकुर पारिवारिक परिवर्तनीय सुरक्षा (प्लोटर) स्वास्थ्य कवर भी बढ़ाता है।

ब 6 सेवानिवृत्ति पूर्व

यह वह अवस्था है जब बच्चे अपनी उच्च शिक्षा पूर्ण करने के बाद विवाह कर लेते हैं तथा वित्तीय रूप से स्वतन्त्र हो जाते हैं। व्यक्ति/युगल की आय भी अब उच्च होगी क्योंकि वे अपने कैरियर के उच्चतम स्तर पर होंगे। इस अवस्था में उनका पूरा ध्यान सेवानिवृत्ति निधि तथा स्वास्थ्य सुरक्षा की तरफ चला जाता है क्योंकि अधिकांश अन्य जरूरतें पूरी चुकी होती हैं। सेवानिवृत्ति के पश्चात्, किसी युगल के लिए बड़ी चिंता उनके दैनिक खर्च, नियमित स्वास्थ्य परीक्षण, अस्पताल तथा अन्य मेडिकल खर्चों की पूर्ति करना होगा। व्यक्ति को देखना होगा कि सेवानिवृत्ति निधि के लिए पहले से किया गया निवेश कैसा प्रतिफल दे रहा है तथा अपने अभिकर्ता से सम्पर्क करेगा यदि किसी परिवर्तन की जरूरत हो। युगल को स्वास्थ्य कवर की भी समीक्षा करनी चाहिए तथा देखना चाहिए कि वह पर्याप्त है या नहीं।

प्रकरण—अध्ययन

सेवानिवृत्ति पूर्व

इस अवस्था में अंकुर के बच्चे स्वतन्त्र हो जाते हैं। अंकुर की पुत्री एक दन्त चिकित्सक बन जाती है तथा वह अपनी क्लिनिक चलाती है। उसने हाल ही में एक नेत्र सर्जन से विवाह कर लिया है तथा जीवन में स्थायित्व प्राप्त कर चुकी है। अंकुर का पुत्र एक अग्रणी एम एन सी में एक सॉफ्टवेयर इंजीनियर के रूप में कार्य कर रहा है। वह भी विवाहित है। अंकुर के माता-पिता की मृत्यु हो चुकी है तथा उसके लिए अपनी सम्पत्ति छोड़ गये हैं।

इस अवस्था में अंकुर अपनी सेवानिवृत्ति निधि पर ध्यान दे रहा है क्योंकि उसकी अधिकांश अन्य जरूरतें पूरी हो चुकी हैं। अंकुर अपने बीमा अभिकर्ता से मिलता है तथा अपनी चालू सेवानिवृत्ति निधि के प्रदर्शन के बारे में विचार-विमर्श करता है कि क्या कोई परिवर्तन आवश्यक है। अभिकर्ता उसकी समता(इक्वीटी) पोर्टफोलियो के कुछ भाग को कम जोखिम निवेशों में हस्तान्तरण की सलाह देता है क्योंकि वह इस अवस्था में कोई जोखिम वहन नहीं कर सकता है कि कहीं कई वर्षों में संचित उसकी सेवानिवृत्ति निधि इस समय अपना मूल्य खो न दे जब उसे शेष जीवन के लिए आय की आवश्यकता होगी। अंकुर अपने पारिवारिक स्वास्थ्य कवर की समीक्षा यह सुनिश्चित करने के लिए कि वह पर्याप्त है या नहीं, के लिए अपने बीमा अभिकर्ता से परामर्श करता है।

ब 7 सेवानिवृत्ति पश्चात्

यह वह अवस्था है जब एक व्यक्ति/युगल की आय उन निवेशों के प्रतिफल तक सीमित होती है जिन्हें उन्होंने अपने कार्यशील जीवन की प्रारम्भिक अवस्थाओं में किया था। वेतनभोगी कर्मचारियों

के मामले में, उनकी नियमित मासिक आय रूक जाती है। यदि उनके निवेशों से प्राप्त प्रतिफल उनके वित्तीय दायित्वों की पूर्ति हेतु पर्याप्त नहीं होता है, तो अब कुछ अधिक नहीं किया जा सकता है। व्यक्ति अपनी संचित सेवानिवृत्ति निधि तथा कर्मचारी अनुलाभों जैसे भविष्य निधि, ग्रेच्युटी, अवकाश नकदीकरण आदि से प्राप्त राशि का उपयोग किसी बीमा कम्पनी से एक एन्यूटी योजना खरीदने के लिए कर सकता है। यह उसके शेष जीवन के लिए जीवनयापन हेतु खर्चों की पूर्ति के लिए एक नियमित मासिक आय प्रदान करेगा। यह वह अवस्था भी है जब व्यक्ति बीमारियों या रोगों से ग्रसित होने की ओर अधिक उन्मुख होता है। व्यक्ति को अपने तथा अपने जीवनसाथी के लिए स्वास्थ्य कवर की यह देखने के लिए समीक्षा करनी चाहिए कि क्या वह युगल की स्वास्थ्य देखभाल जरूरतों को पूरा करने हेतु पर्याप्त है या नहीं।

स्वनियोजित व्यवसायिकों तथा व्यवसायी व्यक्ति के मामले में कोई निश्चित सेवानिवृत्ति आय नहीं होती है। यदि उन्हें तथा उनके जीवन बीमा अभिकर्ता को लगे कि व्यक्ति ने अपनी शेष जीवन अवधि के लिए खर्चों की पूर्ति के लिए अपनी सेवानिवृत्ति निधि में पर्याप्त राशि संचित कर ली है तो वे सेवानिवृत्त हो सकते हैं। सेवानिवृत्ति निधि के साथ वे किसी बीमा कम्पनी से एक एन्यूटी योजना भी खरीद सकते हैं जो उनके खर्चों की पूर्ति के लिए मासिक आय प्रदान करेगी।

लेकिन यदि व्यक्ति तथा उसका बीमा अभिकर्ता यह महसूस करते हैं कि सेवानिवृत्ति के बाद के जीवन के वर्षों में गुजारे हेतु सेवानिवृत्ति निधि अपर्याप्त है, तो व्यवसायी व्यक्ति को कार्य करते रहना चाहिए तथा स्वनियोजित व्यवसायिक को अपने व्यवसाय को तब तक करना चाहिए जब तक कि वह पर्याप्त राशि संचित न कर ले। फिर अपनी सेवानिवृत्ति पश्चात खर्चों की पूर्ति के लिए नियमित वार्षिक भुगतान प्राप्त करने के लिए अपनी सेवानिवृत्ति निधि का उपयोग किसी बीमा कम्पनी से एक एन्यूटी योजना खरीदने में कर सकता है। इस अवस्था में व्यक्ति को अपने तथा अपने जीवनसाथी के स्वास्थ्य बीमा की समीक्षा यह सुनिश्चित करने के लिए करनी चाहिए कि यह उनके स्वास्थ्य तथा चिकित्सीय देखभाल जरूरतों की पूर्ति हेतु पर्याप्त हो।

प्रकरण—अध्ययन

सेवानिवृत्ति पश्चात

अंकुर एवं कविता, अपने कार्यशील जीवन के दौरान बीमा अभिकर्ता की सहायता से अपनी सेवानिवृत्ति निधि को अच्छी तरह नियोजित एवं प्रबन्धित करते हैं। परिणामस्वरूप खरीदी गई एन्यूटी योजना से पर्याप्त मासिक आय प्राप्त करते हैं जो उनकी सेवानिवृत्ति के बाद के वर्षों के दौरान उनके जीवनयापन खर्चों की पूर्ति करती है। यहाँ तक कि सेवानिवृत्ति के बाद भी अंकुर एवं कविता को अपने जीवन स्तर से कोई समझौता नहीं करना पड़ता है। वे अपने स्वास्थ्य कवर के सम्बन्ध में यह सुनिश्चित करने के लिए कि वह उनके स्वास्थ्य जरूरतों को कवर करने हेतु पर्याप्त है या नहीं बीमा अभिकर्ता से सलाह भी लेते हैं। एक सफल एवं जिम्मेदार कार्यशील जीवन के पश्चात्, दोनो अब अपने पोते-पोतियों के साथ जीवन का आनन्द उठाते हैं।

ब 8 सारांश

हमने एक विशिष्ट जीवन चक्र में देखा है कि सभी ग्राहकों की दो प्राथमिक जरूरतें होती हैं— सुरक्षा तथा निवेश। तथापि याद रखें कि व्यक्ति की जीवन अवधि के दौरान ये जरूरतें बदल सकती हैं। नीचे एक सारांश दिया गया है:—

जीवन चक्र अवस्था	ग्राहक की जरूरतें
बचपन	<p>माता-पिता को जरूरत है:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ● माता-पिता की असामयिक मृत्यु होने की दशा में, बच्चों की वित्तीय सुरक्षा करने की। ● उनकी भावी वित्तीय आवश्यकताओं जैसे- शिक्षा, विवाह आदि हेतु धन प्रदान करने की।
अविवाहित युवा	<ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षा जरूरत – असामयिक मृत्यु की दशा में स्वयं के लिए जीवन कवर, अपंगता आदि के विरुद्ध परिवार के लिए प्रदान करना। ● आश्रित माता-पिता के लिए स्वास्थ्य सुरक्षा(यदि पहले से नहीं ले रखी हो)। ● अल्प-अवधि की जरूरतों जैसे-विवाह, आवास आदि तथा दीर्घ-अवधि जरूरतों जैसे-सेवानिवृत्ति के लिए बचत करना।
विवाहित युवा जिसके बच्चे हैं।	<ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षा जरूरत-दोनों जीवन साथी के लिए मृत्यु के विरुद्ध जीवन कवर। ● बच्चों के भविष्य / भावी-शिक्षा, विवाह आदि के लिए धन उपलब्ध कराना। ● युगल तथा बच्चों को कवर करते हुए एक पारिवारिक स्वास्थ्य बीमा योजना। ● एक सेवानिवृत्ति निधि के लिए अल्प अंशदान करना जिसे बाद में बढ़ाया जा सके।
विवाहित युवा जिसके बच्चे बड़े हों।	<ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षा जरूरत –आय प्रदाता की असामयिक मृत्यु होने की दशा में परिवार के लिए वित्तीय सुरक्षा। ● बच्चों की भावी-शिक्षा, विवाह आदि के लिए योगदान जारी रखना। ● सेवानिवृत्ति योजना के लिए निवेश में वृद्धि करना। ● आयु में वृद्धि के साथ स्वास्थ्य कवर बढ़ाना।
सेवानिवृत्ति पूर्व	<ul style="list-style-type: none"> ● सेवानिवृत्ति के बाद की अवधि के लिए निवेश। ● आय सुरक्षा जरूरतें। ● बच्चों के लिए पैतृक सम्पत्ति की व्यवस्था। ● स्वास्थ्य कवर की समीक्षा कर सुनिश्चित करना कि यह पर्याप्त हो।
सेवानिवृत्ति	<ul style="list-style-type: none"> ● सेवानिवृत्ति के पश्चात पर्याप्त नियमित आय सुनिश्चित करने के लिए बुद्धिमत्तापूर्वक धन निवेश की जरूरत। ● स्वास्थ्य कवर की समीक्षा कर सुनिश्चित करना कि यह पर्याप्त हों। ● सम्पत्ति / पैतृक सम्पत्ति नियोजन

संस्तुत क्रिया

किन्हीं दो युगलों के पास जायें जो जीवन चक्र की निम्न अवस्थाओं में हैं:—

1. विवाहित युगल जिनके सन्तान नहीं हो

2. विवाहित युवा जिनके बच्चे हो

उनसे सूचनाएँ एकत्र करें तथा प्रत्येक युगल की विभिन्न जरूरतों की एक सूची तैयार करें। क्या दोनों युगलों की जरूरतें समान हैं? अपने आंकलन के आधार पर विचार करें।

प्रश्न 9.1

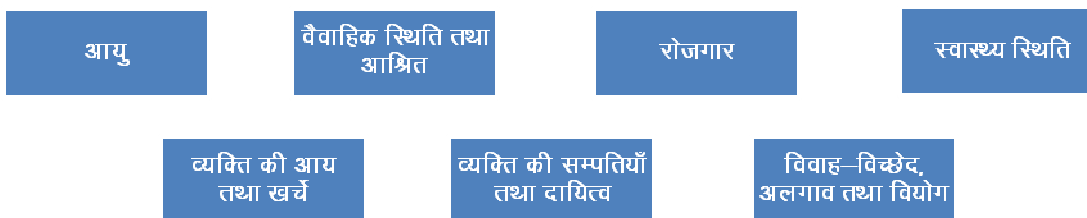
निम्नलिखित जीवन अवस्थाओं के लिए एक विशिष्ट जीवनचक्र में विभिन्न जरूरतें क्या हो सकती हैं?

1. विवाहित युवा जिनके बच्चे हो ।

2. विवाहित युवा जिनके बच्चे बड़े हो ।

स. जीवन अवस्थाओं को प्रभावित करने वाले कारक

पिछले भाग में चर्चा की गई सभी जीवन अवस्थाओं से प्रत्येक ग्राहक नहीं गुजरेगा। विभिन्न कारकों की उपस्थिति इन जीवन अवस्थाओं को उल्लेखनीय रूप से प्रभावित करती है। इनमें से मुख्य हैं:—



स 1 आयु

युवा अवस्था में किसी व्यक्ति के दायित्व कम होते हैं। जैसे जैसे व्यक्ति की आयु बढ़ती है वे उच्च शिक्षा ग्रहण करते हैं तथा नियोजित हो जाते हैं। उनकी सुरक्षा जरूरतें उनके द्वारा उठाये नये उत्तरदायित्वों जैसे विवाह तथा परिवार के कारण बढ़ेगी।

स 2 वैवाहिक स्थिति तथा आश्रित

जब किसी व्यक्ति का विवाह हो जाता है तथा वह एक परिवार शुरू करता है, तो उसका उत्तरदायित्व बढ़ता है तथा वे अपने परिवार को अनेक वस्तुएँ तथा जरूरतों हेतु धन प्रदान करने की इच्छा रखते हैं। वे एक मकान, एक कार खरीदने तथा वार्षिक अवकाश यात्रा आदि के बारे में भी सोचते हैं। इन सभी के परिणामस्वरूप वित्तीय दायित्व बढ़ते हैं। आप देख सकते हैं कि विवाह के पश्चात किसी व्यक्ति के लिये उपरोक्त सभी जिम्मेदारियों तथा दायित्व में वृद्धि के कारण सुरक्षा जरूरतें बहुत महत्वपूर्ण हो जाती हैं।

स 3 रोजगार

किसी व्यक्ति के व्यवसाय या रोजगार की स्थिति उसकी वित्तीय नियोजन जरूरतों तथा निवेश क्षमता को प्रभावित कर सकती है। कोई व्यक्ति निम्न रूप में कार्यशील हो सकता है:—

- सार्वजनिक क्षेत्र कर्मचारी;
- निजी क्षेत्र कर्मचारी;
- स्व नियोजित;

साथ ही एक व्यक्ति का व्यवसायिक कैरियर (जैसे एक व्यवसायिक खिलाड़ी) बहुत छोटा हो सकता है तथा वे बेरोजगार भी हो सकते हैं।

स 3 अ सार्वजनिक क्षेत्र कर्मचारी

यदि कोई व्यक्ति सार्वजनिक क्षेत्र में कार्य करता है, तो उसकी जीवन बीमा, पेंशन योजना तथा अन्य मेडिकल सम्बन्धी योजनाओं की जरूरतें उच्च नहीं होंगी। इसका कारण यह है कि सार्वजनिक क्षेत्र अपने कर्मचारियों के लिए भविष्य निधि, पेंशन योजनाओं तथा सेवानिवृत्ति योजनाओं के अनुलाभ प्रदान करने के लिए योगदान देता है। सार्वजनिक क्षेत्र किसी व्यक्ति के लिए जीवन बीमा तथा उसके परिवार के लिए स्वास्थ्य बीमा जैसे लाभ भी प्रदान करते हैं।

स 3 ब निजी क्षेत्र कर्मचारी

निजी क्षेत्र कर्मचारियों के मामले में पेंशन योजना, जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा आदि की जरूरत बहुत ज्यादा होती है। हालांकि अधिकतर निजी क्षेत्र के नियोक्ता ग्रेच्युटी एवं भविष्य निधि जैसे लाभ प्रदान करते हैं तथापि उनमें से अधिकतर कोई पेंशन अनुलाभ नहीं प्रदान करते हैं। कुछ कम्पनियाँ व्यक्ति के लिए जीवन बीमा तथा उसके परिवार के लिए स्वास्थ्य बीमा प्रदान करती हैं तथा कुछ कम्पनियाँ कर्मचारी को उपरोक्त अनुलाभों के लिये प्रीमियम में अंशदान का विकल्प देती हैं। जबकि कुछ अन्य कम्पनियाँ इनमें से कोई अनुलाभ नहीं प्रदान करती हैं तथा कर्मचारी को अपनी व्यवस्था स्वयं करने की जरूरत होती है।

स 3 स स्व नियोजित

स्व नियोजित व्यक्तियों के मामले में दो महत्वपूर्ण कारकों का ध्यान रखना होगा:—

- स्व नियोजित व्यक्तियों की आय परिवर्तनशील हो सकती है; तथा
- वे अपने परिवारों के एकल आय प्रदाता हो सकते हैं।

स्व नियोजित व्यक्तियों के लिए जीवन बीमा की जरूरत उच्च होती है। एक बार इस जरूरत को पूरा करने पर अन्य जरूरतों जैसे बाल निवेश योजनाओं तथा सेवानिवृत्ति योजनाओं पर ध्यान दिया जा सकता है।

स 3 द अल्प अवधि के कैरियर वाले लोग

कुछ लोगों का उपार्जन हेतु कैरियर अल्प अवधि का होता है। फिल्म या टेलीविजन अभिनेताओं तथा अभिनेत्रियों, खिलाड़ियों, व्यावसायिक कलाकारों आदि का उपार्जन कैरियर प्रायः अल्प अवधि 5, 10, या 15 वर्ष का होता है। इसके दौरान जब वे अपने प्रदर्शन के शिखर पर होते हैं तो वे व्यावसायिक शुल्क के रूप में पर्याप्त राशि प्राप्त करते हैं। लेकिन जब एक बार शिखर उपार्जन पिछड़ जाता है तो उनकी आय काफी गिर जाती है यहाँ तक कि पूर्णतः समाप्त हो जाती है।

इस श्रेणी के लोगों को अपने उच्चतम उपार्जन वर्षों के दौरान असामयिक मृत्यु या अपंगता से अपनी आय की सुरक्षा की जरूरत होती है, तथा इन वर्षों के दौरान उपार्जित आय को इस तरह से निवेश करने की जरूरत होती है कि यह उनके शेष करियर तथा उनकी सेवानिवृत्ति के बाद की अवधि में एक नियमित आय प्रदान करे।

स 3 य बेरोजगार

किसी व्यक्ति के जीवन में बेरोजगारी किसी भी अवस्था में आ सकती है। यह किसी स्वनियोजित व्यक्ति के अलावा एक वेतनभोगी व्यक्ति के साथ भी हो सकती है तथा यह खराब स्वास्थ्य या आर्थिक स्थिति के कारण हो सकती है।

यदि कोई बेरोजगार हो जाता है, तो उसकी वित्तीय योजनाएँ बुरी तरह प्रभावित हो सकती हैं क्योंकि उसकी प्राथमिकता यह सुनिश्चित करने के लिए बदल जायेगी कि वह अपने परिवार को मूलभूत सुख-सुविधाएँ जैसे आवासन तथा भोजन प्रदान कर सके। लम्बी बेरोजगारी के मामले में वह अपनी पॉलिसियों तथा निवेशों के लिए नियमित प्रीमियम भुगतान करने की स्थिति में नहीं होता है। परिणामतः पॉलिसियाँ व्यपगत हो सकती हैं। ऐसे मामलों में व्यक्ति बाद में पॉलिसी पुनर्जीवित करने का प्रयास करेगा जब वह पुनः रोजगार पा लेता है या वे पॉलिसी को एक चुकता पॉलिसी में परिवर्तित करा सकते हैं। पॉलिसी को समर्पित करना अन्य विकल्प होता है।

अतः आप देख सकते हैं कि यही वह अवस्था है जिसके लिए एक व्यक्ति को अग्रिम नियोजन की जरूरत होती है। एक अपंगता हित लाभ बीमा लेना चाहिए तथा एक आकस्मिक निधि का निर्माण भी करना चाहिए जो अल्प अवधि के खर्चों को कवर करेगा।

स 4 स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्याएँ

किसी व्यक्ति की आय बढ़ने के साथ-साथ स्वास्थ्य जोखिम बढ़ने की प्रवृत्ति बढ़ती है तथा उनके जीवन तथा स्वास्थ्य सुरक्षा प्राप्त करने की सम्भावनाएँ घटती हैं। ऐसा स्थिति भी उत्पन्न हो सकती है कि कोई व्यक्ति निरन्तर खराब स्वास्थ्य से पीड़ित रहे चाहे उसकी आय कुछ भी हो।

यदि बीमा कम्पनियाँ ऐसे जोखिम स्वीकार करती हैं, तो वे स्वीकृति की शर्तों में परिवर्तन/या एक उच्च प्रीमियम प्रभारित कर सकती हैं।

स 5 व्यक्ति की आय तथा खर्च

प्रत्येक व्यक्ति के आय तथा खर्च की प्रकृति उनके जीवन स्तर या आदतों के अनुसार अलग-अलग होती है। खर्चों में भोजन, वस्त्र, आवास तथा अवकाश या फुरसत में की जाने वाली गतिविधियों पर व्यय राशि शामिल होती है। इसमें किसी व्यक्ति के दायित्व जैसे गृह ऋण आदि का पुनर्भुगतान भी शामिल होते हैं। वित्तीय योजना के उद्देश्यों के लिए यह आवश्यक है कि किसी व्यक्ति के पास उसके सभी खर्चों की पूर्ति के बाद आय शेष रहे।

परन्तु, यदि खर्च आय से अधिक होते हैं, तो व्यक्ति को ऋण लेना पड़ेगा तथा उनकी निवेश करने की क्षमता शून्य होगी।

स 6 व्यक्ति की सम्पतियाँ तथा दायित्व

व्यक्ति जिन वस्तुओं का स्वामी है वह उसकी अस्तियाँ(सम्पतियाँ) तथा जिनके लिये उसे भुगतान करना पड़ता है वह उसकी देनदारियाँ(दायित्व) हैं। व्यक्ति द्वारा सम्पतियाँ बचत, उत्तराधिकार या

व्यवसायिक गतिविधि से प्राप्त की जाती है। यदि किसी व्यक्ति की सम्पतियाँ उसके दायित्वों से अधिक हो, तो उसके पास निवेश के लिए धन होता है। यदि उसके दायित्व सम्पतियों से अधिक हो, तो यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि सभी बकाया भुगतान समय पर किये जाये।

उदाहरण

राघव मिश्रा एक डॉक्टर है तथा अपनी निजी क्लिनिक चलाता है। उसके पिता भी एक डॉक्टर थे तथा क्लिनिक चलाते थे। मृत्यु पश्चात राघव के पिता अपना मकान, क्लिनिक, भूमि का प्लॉट तथा रु. 10,00,000 की बैंक जमा राघव के लिए छोड़ गए।

राघव भाग्यशाली है कि उसने स्वयं पर्याप्त आय अर्जित की तथा उत्तराधिकार स्वरूप भी सम्पतियाँ प्राप्त की है। राघव जैसे व्यक्तियों में, जो पर्याप्त सम्पतियाँ तथा अपनी नियमित आय से अच्छा नकद प्रवाह रखते हैं, उनकी निवेश क्षमता उच्च होती है तथा उनकी जोखिम उठाने की सामर्थ्य भी उच्च होती है।

सम्पतियाँ जो उपयोगी नहीं रह गई हों या अपेक्षा से कम प्रतिफल प्रदान करती हों, की समीक्षा करनी चाहिए तथा अन्य सम्पतियों में निवेश के लिए नकदीकृत कर लेना चाहिए। इसी प्रकार व्यक्ति के दायित्व जैसे एक गृह ऋण या एक कार ऋण को पर्याप्त जीवन बीमा द्वारा कवर किया जाना चाहिए ताकि आय उपार्जनकर्ता की असामयिक मृत्यु की दशा में, परिवार ऋणों का भुगतान कर सके तथा लेनदारों द्वारा उत्पन्न की जा सकने वाली वित्तीय परेशानियों से बच सकें।

स 7 विवाह विच्छेद, पृथक्करण तथा वियोग

विवाह विच्छेद व्यक्ति की वित्तीय योजनाओं को बुरी तरह प्रभावित कर सकते हैं। विवाह विच्छेद या पृथक्करण से व्यक्ति के वित्तीय उद्देश्य बदल जाते हैं तथा उसकी निवेश क्षमता भी घटेगी (विशेषकर यदि दोनों जीवनसाथी कार्यशील हों)। अतः चालू निवेश की समीक्षा करनी चाहिए।

विवाह विच्छेद तथा पृथक्करण के मामले में, किसी महिला (गृहिणी) के लिए वित्तीय योजनाएं अत्यधिक महत्वपूर्ण होती हैं क्योंकि महिला के पास अपने पति के वित्तीय संसाधनों के अलावा कोई अन्य वित्तीय संसाधन नहीं होता है। अतः सुरक्षा एवं सेवानिवृति जरूरतें और भी बहुत महत्वपूर्ण हो जाती हैं।

एक विधवा महिला अपने पति की वित्तीय सम्पतियों की संरक्षक होती है तथा अपने आश्रित बच्चों की जरूरतों को पूरा करने का दायित्व उसका होता है। उसका मुख्य ध्यान सम्पतियों के प्रबन्धन पर होगा तथा अपने आश्रित की जरूरतों को पूरा करने के लिए सम्पतियों के निवेश मूल्य को संरक्षित करने या बढ़ाने पर होगा।

प्रश्न 9.2

संक्षेप में समझाइये कि निम्नलिखित कारक किस प्रकार जीवन की विभिन्न अवस्थाओं की जरूरतों को प्रभावित करते हैं:—

- I. स्वास्थ्य की स्थितियाँ।
- II. आय तथा व्यय।
- III. सम्पतियाँ तथा दायित्व।

द ग्राहक की जरूरतें: वास्तविक तथा अनुभूत

यह समझना महत्वपूर्ण है कि वास्तविक तथा अनुभूत जरूरतों में भिन्नता होती है। किसी व्यक्ति की वास्तविक जरूरतें वस्तुतः वे जरूरतें होती हैं जिनको अन्य की तुलना में प्राथमिकता दी जानी चाहिए; जबकि अनुभूत जरूरतें काल्पनिक होती हैं या ग्राहक द्वारा महत्वपूर्ण मानी जाती हैं। (उदाहरण के लिए एक महंगी कार खरीदने की चाह जब पर्याप्त सार्वजनिक यातायात उपलब्ध हो तथा ग्राहक के पास उसे खरीदने के लिए बचत या आय अपर्याप्त हो।)

वास्तविक जरूरतें वित्तीय नियोजन तकनीकों तथा विश्लेषण द्वारा निर्धारित की जाती हैं। अनुभूत जरूरतें व्यक्ति के विचारों तथा इच्छाओं का विश्लेषण करके समझी जा सकती हैं। चलो अभिकर्ता द्वारा ग्राहक को वास्तविक तथा अनुभूत जरूरतों के बारे में सलाह देने में आने वाली कुछ समस्याओं पर नजर डालते हैं:-

- जैसा कि हमने इस अध्याय में पूर्व में चर्चा की है, किसी व्यक्ति के जीवनचक्र की विभिन्न अवस्थाओं में विभिन्न वित्तीय जरूरतें उत्पन्न होती हैं। परन्तु जब वित्तीय योजना बनाने का समय आता है, तो सम्भव है कि कोई निवेशक वास्तविक निवेश करने में तत्पर न हो। कोई युवा व्यक्ति अब से 10 वर्ष बाद रु. 10,00,000 प्राप्त करने की इच्छा कर सकता है, लेकिन इसके लिए उसे अपनी कुछ अवकाश तथा फुरसत की गतिविधियों का त्याग तथा नियमित बचत एवं निवेश करने की जरूरत होती है।
- दूसरी समस्या यह है कि ग्राहक प्रायः भविष्य के लिए बचत की महत्ता समझने में असफल रहते हैं तथा प्राप्त होने वाले लाभों के गुणों से प्रभावित नहीं होते हैं। वे अपनी वर्तमान जरूरतों को अपनी भावी अदृश्य (अमूर्त) जरूरतों की तुलना में उच्च प्राथमिकता देते हैं।
- व्यक्ति अपनी वास्तविक जरूरतों को समझ नहीं सकते हैं तथा समझदारी पूर्वक उन्हें प्राथमिकता देने में असफल हो सकते हैं। कुछ ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ एक व्यक्ति पहले बाल योजनाओं में निवेश का चयन कर सकता है, जबकि उसकी प्राथमिकता वाली जरूरत उसकी मृत्यु, बीमारी या अपंगता की दशा में परिवार को वित्तीय सुरक्षा प्रदान करना थी।

एक बीमा अभिकर्ता का कार्य ग्राहक को उसकी वास्तविक जरूरतों को पहचानने में सहायता करना है। यह प्रक्रिया निम्नानुसार है:-

वास्तविक जरूरतों की पहचान करना:

- ग्राहक को अपनी वास्तविक जरूरतों को समझने में बीमा अभिकर्ता को मदद करनी चाहिए। उसको बीमा की अवधारणा एवं महत्व के बारे में शिक्षित करके ऐसा किया जा सकता है।

वर्तमान तथा भावी जरूरतों की पहचान करना:

- बीमा अभिकर्ता को अपने ग्राहक को वर्तमान एवं भावी जरूरतों को समझने में मदद करनी चाहिए।

जरूरतों का परिमाणन तथा प्राथमिकता तय करना:

- एक बार जब जरूरतों की पहचान कर ली जाती है, तो उन्हें मौद्रिक मूल्य के रूप में परिमाणित करना चाहिए तथा प्राथमिकता दी जानी चाहिए।

वित्तीय योजना की समीक्षा

- ग्राहक की वित्तीय नियोजन जरूरतें समय के साथ बदल तो नहीं गई हैं की समीक्षा करने के लिए ग्राहक को समय-समय पर बीमा अभिकर्ता से मिलते रहना चाहिए। यदि ऐसा हो तो बदली हुई परिस्थितियों के लिए उपयुक्त नया निवेश करना चाहिए।

उदाहरण

वास्तविक जरूरत— मुझे मेरी सेवानिवृत्ति के लिए बचत की जरूरत है।

वास्तविक जरूरत का परिमाणन— मुझे निरन्तर रू. 20,000 मासिक आय पाने हेतु संचय करने की जरूरत है।

प्रश्न 9.3

वास्तविक तथा अनुभूत जरूरतों के अन्तर संक्षेप में समझाइयें।

य. संवाद , प्रश्न प्रस्तुत करना(पूछताछ) तथा श्रवण कौशल

किसी बीमा कम्पनी के सम्भावित ग्राहकों से पहला सम्पर्क बिन्दु प्रायः उसका अभिकर्ता होता है। बीमा अभिकर्ता द्वारा ग्राहक को सलाह देते समय ग्राहक द्वारा दी गई सूचनाओं को प्रभावी रूप से आंकलन करने में उसे समर्थ होना चाहिए। ऐसा केन्द्रीय(मुख्य) प्रश्न पूछकर तथा अच्छे श्रवण कौशल द्वारा किया जा सकता है। अभिकर्ता को ग्राहक की बातों का निहितार्थ(सार) समझने का प्रयास करना चाहिए क्योंकि ग्राहक प्रायः बीमों के विशिष्ट तथा तकनीकी शब्दों से अपरिचित होते हैं फलस्वरूप वे अपनी आवश्यकताएँ नहीं समझ पाते हैं।

इस भाग में हम उन तीन महत्वपूर्ण कौशल की चर्चा करेंगे जो प्रत्येक बीमा अभिकर्ता में होनी चाहिए—संवाद कौशल, पूछताछ कौशल तथा श्रवण कौशल।

य 1 संवाद कौशल

बीमा अभिकर्ता के पास अच्छा संवाद कौशल होना चाहिए ताकि वह वित्तीय नियोजन प्रक्रिया में ग्राहक की रुचि तथा सम्बद्धता स्थापित तथा बनाये रखने में समर्थ हों। प्रभावी संवाद कौशल ग्राहक के साथ बैठक के प्रारम्भ से ही महत्वपूर्ण होती है तथा तब और भी महत्वपूर्ण हो जाती है यदि ग्राहक विक्रय प्रक्रिया के किसी बिन्दु पर रुचि खोना शुरू कर देता है।

अच्छे संवाद कौशल में शामिल हैं:—

- ग्राहक की स्थानीय भाषा तथा बोली पर अच्छी पकड़।
- ग्राहक के प्रति मित्रवत दृष्टिकोण तथा सच्ची (वास्तविक) रुचि लेना। अभिकर्ता ग्राहक को उसकी भावी तथा वर्तमान जरूरतों से सम्बन्धित विचार प्रकट करने के लिए प्रोत्साहित करने में समर्थ होना चाहिए।
- जब कभी कोई ग्राहक प्रश्न पूछता है, या कोई विचार या बिन्दु प्रस्तुत करता है, तो अभिकर्ता को ईमानदारी से प्रश्न का उत्तर देना चाहिए तथा ग्राहक से द्विपक्षीय संवाद बनाये रखना चाहिए। यह ग्राहक को वित्तीय नियोजना प्रक्रिया में हिस्सेदारी के लिए प्रोत्साहित करेगा।

य 2 प्रश्न प्रस्तुत करने (पूछताछ) का कौशल

किसी अभिकर्ता को ग्राहक की वित्तीय नियोजन जरूरतों को समझने के लिए विभिन्न प्रश्न पूछने की आवश्यकता होती है। इसके लिए एक बीमा अभिकर्ता के पास अच्छी जानकारी प्राप्त करने की तकनीक होना जरूरी होता है। इस तकनीक में शामिल हैं:-

- विभिन्न प्रकार के प्रश्नों को पूछना; तथा
- प्रश्नों के लिए सही शब्दों का उपयोग करना।

य 2 अ प्रश्नों के विभिन्न प्रकार

अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने के लिए कोई अभिकर्ता विभिन्न प्रकार के प्रश्न पूछ सकता है। प्रश्न संरचना या प्रयोजन के आधार पर वर्गीकृत किये जा सकते हैं:-

1. **संरचना के आधार पर वर्गीकरण:** इस वर्गीकरण में, प्रश्न दो प्रकार के हो सकते हैं: प्रश्न जिनका उत्तर अपेक्षाकृत विस्तृत होता है (खुले सिरे वाले) तथा प्रश्न जिनका उत्तर कम शब्दों में होता है (बन्द सिरे वाले)। दोनों प्रकारों के प्रश्नों के भिन्न उद्देश्य तथा प्रभाव होते हैं तथा आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आप उनका सही रूप में उपयोग कर रहे हैं।

अ) विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न- इस प्रकार के प्रश्न ग्राहक को मुक्त रूप से वार्तालाप करने तथा उनके लिए अधिक महत्वपूर्ण विषयों को रेखांकित (उजागर) करने हेतु प्रोत्साहित करते हैं।

उदाहरण

कुछ विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न हैं :

- आप ऐसा क्यों सोचते हैं?
- आप आज से 10 वर्ष बाद स्वयं को कहाँ पाते हैं?
- आप इस बारे में कैसा महसूस करते हैं?

ब) अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्न- इन प्रश्नों की प्रकृति ऐसी होती है कि ग्राहक को संक्षिप्त उत्तर देना होता है। ग्राहक का प्रत्युत्तर "हाँ"या "ना" अथवा एक विशिष्ट तथ्य या एक विशिष्ट राशि तक सीमित होता है।

उदाहरण

कुछ अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्न हैं:

- क्या आप वर्तमान में कार्यरत हैं?
- आपके कितने बच्चे हैं?
- क्या आपके पास कोई चालू/ वर्तमान निवेश है?
- क्या आप विवाहित हैं?

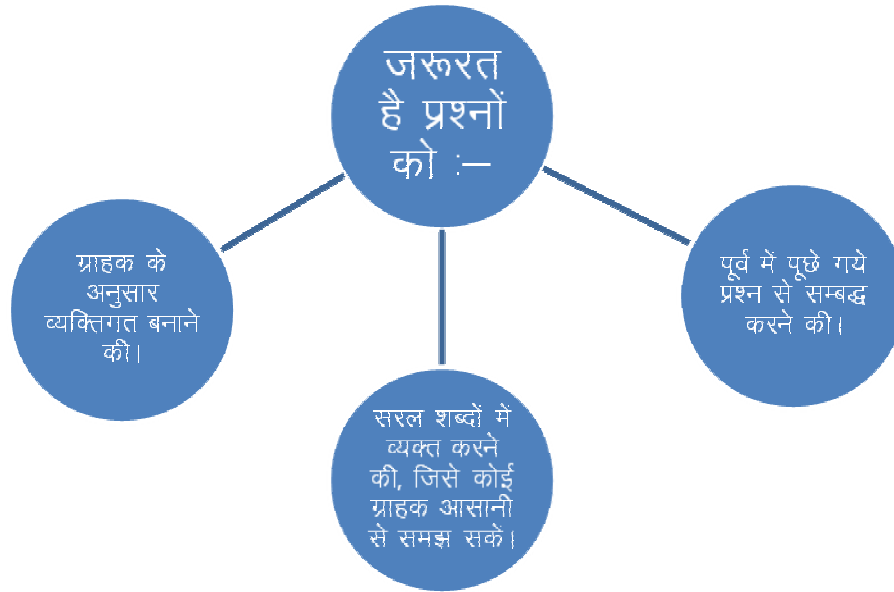
2. **प्रयोजन के आधार पर वर्गीकरण:** इस वर्गीकरण में प्रश्न या तो खुले या फिर बन्द हो सकते हैं तथा निम्नलिखित प्रस्तुत प्रश्न शामिल हो सकते हैं कि:-

- सूचना चाहने वाले;
- अतिरिक्त सूचना प्रस्तुत तथा एकत्र करने वाले;
- अर्थ या समझ को स्पष्ट करने वाले;
- पूर्व सहमत बिन्दुओं को स्पष्ट करने वाले; या
- ग्राहक द्वारा कुछ निर्धारित कार्य सम्पादन की प्रतिबद्धता करने वाले।

उदाहरण		
प्रयोजन के आधार पर वर्गीकरण	विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न	अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्न
सूचना चाहने वाले प्रश्न	अपने बच्चों के बारे में बतायें।	आपके कितने बच्चे हैं?
अतिरिक्त सूचना एकत्रित करने के लिए प्रश्न	अपने बच्चों के भविष्य के लिए आपकी क्या योजना है?	क्या आप अपने बच्चों को व्यावसायिक शिक्षा दिलाना चाहते हैं?
अर्थ या समझ को स्पष्ट करने वाले प्रश्न	जब आप कहते हैं कि आप व्यावसायिक शिक्षा दिलाना चाहते हैं, तो क्या आप उन्हें आगे की पढाई के लिए विदेश भेजना चाहते हैं?	जब आप कहते हैं कि आप मेंडिकल शिक्षा दिलाना चाहते हैं, तो आपका अर्थ डॉक्टर या फार्मासिस्ट है?
पहले से सहमत बिन्दुओं को सुनिश्चित करने वाले प्रश्न	मेरी याद्दाश्त थोड़ी ताजा करे कि आप अपने बच्चों की शिक्षा का कितना ध्यान रखते हैं?	आपने अभी कहा था कि आप अपने बच्चों को उच्च शिक्षा के लिए विदेश भेजना चाहेंगे?
ग्राहक की प्रतिक्रिया को प्रकट करने वाले प्रश्न	क्या आप वास्तव में अपने बच्चों की शिक्षा के लिए कुछ करना चाहते हैं?	क्या मैं यह मानूँ कि आप एक बाल योजना खरीदना चाहते हैं?

य 2 ब प्रश्नों को व्यक्त करना

पूछे जा सकने वाले विभिन्न प्रकारों के प्रश्नों को समझने में सहायता के लिए प्रश्नों की उपरोक्त सूची उदाहरणार्थ प्रस्तुत की जा रही है। वास्तव में, उपरोक्त प्रश्न ऐसे रूखे तरीके से नहीं पूछे जायेंगे, इसके बजाय उन्हें अधिक प्रसन्नता एवं निजी रूप से व्यक्त करने की जरूरत होती है। इसके लिए :



श्रवण कौशल

किसी बीमा अभिकर्ता के लिए प्रभावी श्रवण कौशल विकसित करना भी आवश्यक होता है ताकि वह ग्राहक के उत्तरों का सही अर्थ निकाल सके।

अभिकर्ता को ग्राहक के उत्तरों तथा उसके द्वारा दी गई अन्य सूचनाओं पर ध्यान देना चाहिए। अभिकर्ता को ग्राहक के उत्तरों को लिख लेना चाहिए तथा उसकी भाव भंगिमा का भी अध्ययन करना चाहिए, क्योंकि यह वित्तीय नियोजन में ग्राहक की रुचि के स्तर को निर्धारित करने में मदद करेगा।

य 4 ग्राहकों की आपत्तियों का निपटान

आपको हमेशा स्मरण रखना चाहिए कि कुछ सम्भावित ग्राहक जीवन बीमा पॉलिसी खरीदने में अनिच्छुक हो सकते हैं क्योंकि वे जीवन बीमा का महत्व समझ पाने में असफल होते हैं। वे अपनी मृत्यु के समय तथा मृत्यु के उपरान्त परिवार के साथ क्या घटित होगा, के बारे में चर्चा करते समय असहज भी हो सकते हैं। ग्राहक को इस असहज एवं भावनात्मक स्थिति से उबारने में बीमा अभिकर्ता को जरूरत-आधारित उपयुक्त उत्पाद का सुझाव देने में समर्थ होना चाहिए।

एक बार जब कोई अभिकर्ता अपने सुझाव दे देता है, तो उसके सम्भावित ग्राहक द्वारा की जा सकने वाली कुछ सामान्य आपत्तियाँ हो सकती हैं:-

1. उत्पाद मेरी जरूरत(तों) को पूरा नहीं करता है।
2. एक प्रतियोगी का उत्पाद अतिरिक्त लाभ दे रहा है।
3. मेरे पास निवेश के लिए धन नहीं है।

एक बीमा अभिकर्ता के रूप में आपको ऐसी आपत्तियों को निपटाने में अत्यधिक सतर्क रहना होगा। जब कभी ग्राहक आपत्तियाँ करते हैं, आपको उनके वास्तविक कारण को समझने के लिए विस्तृत उत्तर (खुले सिरे) तथा अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्नों को प्रस्तुत करना चाहिए तथा इस स्थिति

से बाहर आने का प्रयास करना चाहिए। प्रभावी संवाद कौशल , उपयुक्त प्रश्न प्रस्तुत करना तथा उत्तम श्रवण कौशल वह साधन हैं जो इन मामलों में अत्यधिक उपयोगी हो सकते हैं।

उपरोक्त आपत्तियों को निपटाने के कुछ तरीकों में शामिल हैं:—

उत्पाद मेरी जरूरत (तो) को पूरा नहीं करता है।

- ग्राहक से उनके विचार जानने के लिए कुछ विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न पूछें तथा उत्पाद की अधिक जानकारी प्रदान करें; अथवा एक बार फिर ग्राहक की जरूरतों की समीक्षा करने के पश्चात् अन्य उत्पाद का सुझाव दें।

एक प्रतियोगी का उत्पाद अतिरिक्त लाभ दे रहा है।

- कुछ समान उत्पादों के गुण-दोष तथा लाभ-हानि का तुलनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत करते हुए ग्राहक को बतायें कि किसी विशिष्ट योजना का सुझाव क्यों दिया जा रहा है।

मेरे पास निवेश हेतु पूँजी नहीं है।

- उचित वित्तीय नियोजन तथा जरूरत आधारित निवेश की महत्ता पर पुनः जोर दें। बीमा योजना लेने के लाभों तथा न लेने के परिणामों को समझायें।

संस्तुत क्रिया

मान लो कि किसी ग्राहक के साथ आपकी भेंट पूर्वनियोजित है जिसके लिए आपको उसकी विभिन्न जरूरतों का विश्लेषण तथा उपयुक्त वित्तीय योजना तैयार करनी है। विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले तथा अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्नों की एक सूची तैयार करें जिन्हें आप आवश्यक सूचनाएँ एकत्र करने हेतु पूछना चाहेंगे।

र पारिवारिक विवरण सहित ग्राहक का विवरण एकत्र करना

योजना बनाने की प्रक्रिया के एक भाग के रूप में, बीमा अभिकर्ता को एक तथ्य संकलन कहीं जाने वाली विधि का उपयोग करके ग्राहक के निजी विवरण (परिवार सहित), व्यावसायिक तथा वित्तीय विवरण एकत्र करना जरूरी होता है।

- निजी विवरण में ग्राहक का नाम, आयु, पता , सम्पर्क सूत्र (विवरण) तथा वैवाहिक स्थिति शामिल है।
- पारिवारिक विवरण भाग में परिवार के सदस्यों की संख्या तथा उनके विवरण जैसे नाम, आयु, व्यवसाय शामिल होंगे।
- अभिकर्ता ग्राहक के पारिवारिक फिजीशियन तथा ग्राहक के कुछ अच्छे मित्रों के पत्ते भी लिख सकता है।
- अभिकर्ता को फिर ग्राहक के व्यावसायिक विवरण जैसे उसका रोजगार, स्वनियोजित है या एक व्यवसाय चलाता है, नोट करेगा। ग्राहक के व्यवसाय के आधार पर अभिकर्ता उससे और अधिक विवरण पूछेगा।
- तत्पश्चात अभिकर्ता ग्राहक के नकद प्रवाह (उपलब्धता) तथा उसके वर्तमान निवेशों के बारे में पूछेगा।

नोट:- तथ्य-संकलन के सभी भागों के बारे में अधिक चर्चा अगले अध्याय में की जायेगी जब हम वित्तीय योजना प्रक्रिया पर दृष्टिपात करेंगे।

ल प्राथमिकताओं को समझना-एक सारांश

जैसा कि हम पहले बता चुके हैं , कि एक बीमा अभिकर्ता को अपने ग्राहक को उसकी वास्तविक वित्तीय तथा सुरक्षा जरूरतों को समझने में मदद करनी चाहिए। विभिन्न कारकों के आधार पर इन जरूरतों की निम्नांकित प्राथमिकता निर्धारित की जा सकती है:-

जीवनचक्र:

- विभिन्न जरूरतें जीवनचक्र की विभिन्न अवस्थाओं पर निर्भरता के आधार पर प्राथमिकता क्रम में रखी जाती है। किसी अविवाहित युवा के लिए, एक पेंशन योजना की तुलना में जीवन कवर प्राथमिकता रखता है।

वर्तमान बीमा पॉलिसियाँ:

- यदि ग्राहक के पास पहले से ही पर्याप्त अवधि बीमा कवर है तो उसकी प्राथमिकता अन्य जरूरतों पर आ जाती है।

उपलब्ध अधिशेष धन राशि:

- विभिन्न जरूरतों को दी जाने वाली प्राथमिकता रेटिंग को उपलब्ध अधिशेष धनराशि भी प्रभावित करेगी। ग्राहक जिसके पास निवेश के लिए पर्याप्त धन राशि उपलब्ध है अपनी जरूरतों के आधार पर विभिन्न उत्पाद खरीद सकता है। परन्तु यदि अधिशेष धन सीमित हो तो उन्हें उन वित्तीय उत्पादों का चयन करना चाहिए जो उनकी मूल जरूरतों की पूर्ति कर सकते हैं।

उदाहरण

यदि किसी विवाहित युवा युगल जिसके बच्चे छोटे हो के पास पहले से ही पर्याप्त जीवन बीमा कवर है, तो उनकी प्राथमिकताएँ एक बाल बीमा योजना, एक बचत या सेवानिवृति योजना की ओर मुड़ जाती है।

व. स्वीकृतियों की पुष्टि तथा उद्देश्यों पर सहमति

ग्राहक के प्रयोजनों से सहमत होने पर बीमा अभिकर्ता को जरूरतों का विश्लेषण करना चाहिए। जरूरतों के विश्लेषण के दौरान ग्राहक की मान्यताओं की उससे पुष्टि करानी चाहिए। इस स्तर पर किसी अभिकर्ता की विशिष्ट व्यावसायिक विशेषज्ञता पूर्व में एकत्रित जानकारियों का विश्लेषण करने में आवश्यक होगी।

जरूरतों का विश्लेषण करने के लिए, अभिकर्ता को पहले से किये गये तथा भावी सभी निवेशों एवं प्रतिबद्धताओं का मूल्यांकन करना चाहिए जो किसी अन्तर को पूरा करने के लिए आवश्यक होगी।

इसी प्रकार ग्राहक के उद्देश्यों का भी विश्लेषण करना जरूरी होता है। ऐसा उस राशि के निर्धारण के लिए किया जाता है जो इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक होगी। बीमा अभिकर्ता को यह सुनिश्चित करना जरूरी है कि इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए पर्याप्त राशि अलग रखी जा सकती है।

यदि भविष्य के लिए जरूरी राशि तथा अभी उपलब्ध राशि में अन्तर हो तो इसकी व्यवस्था के लिए ग्राहकों को अतिरिक्त कवर का सुझाव दिया जाना चाहिए।

ध्यान रहें— वित्तीय योजनाओं की समीक्षा करने का महत्व

सभी वित्तीय नियोजन तकनीकें उपलब्ध होने के बावजूद, भविष्य के लिए जरूरी सही-सही धनराशि का पूर्व निर्धारण नहीं किया जा सकता है। यह राशि विभिन्न मान्यताओं के अधीन होती है। बीमा अभिकर्ता केवल एक अनुमानित राशि प्रस्तुत करता है वास्तविक राशि नहीं। अतः वित्तीय योजना की प्रत्येक 12 माह में एक बार या और किसी उचित अवधि के उपरान्त यह सुनिश्चित करने के लिये समीक्षा की जानी चाहिए कि ग्राहक की जरूरतों में कोई परिवर्तन तो नहीं हो गया है तथा निवेश आशानुरूप प्रतिफल दे रहे हैं या नहीं। अभिकर्ता द्वारा ग्राहक से निरन्तर सम्पर्क बनाये रखने का यह एक उत्तम तरीका है जो यह प्रदर्शित करता है कि अभिकर्ता ग्राहक के सतत वित्तीय कल्याण के प्रति सजग है।

राशि के अलावा बीमा अभिकर्ता को पॉलिसी की अवधि के बारे में भी जागरूक रहने की जरूरत अन्य पहलू है। किसी जीवन बीमा पॉलिसी के लिए वास्तविक उचित अवधि को पूर्व निर्धारित नहीं किया जा सकता है। एक बार फिर कुछ मान्यताओं के आधार पर पुनः अवधि निर्धारित की जाती है।

उदाहरण

राहुल शर्मा एक 32 वर्षीय सिविल अधिवक्ता है। उसकी पत्नी रेखा एक गृहिणी है। उसके 1 एवं 3 वर्ष के दो बच्चे हैं। राहुल अपनी असामयिक मृत्यु की दशा में अपने बच्चों की शिक्षा तथा विवाह के लिए एक उपयुक्त बीमा योजना लेना चाहता है।

उसका मुख्य ध्यान इस पर है कि पॉलिसी की अवधि कितनी होनी चाहिए? राहुल अपनी निधि का उपयोग अपने बच्चों की शिक्षा तथा विवाह के लिए करना चाहता है। लेकिन वह सटीक रूप से नहीं जानता है कि कब उसके बच्चे विवाह करेंगे तथा कब धन की आवश्यकता होगी। यदि वह पॉलिसी 10 वर्ष के लिए लेता है, तब वह अपने बच्चों की उच्च शिक्षा प्राप्त करने से पूर्व निधि / धन प्राप्त करेगा। यदि वह पॉलिसी 20 वर्ष के लिए लेता है तब वह अपने बच्चों की उच्च शिक्षा (बच्चों की आयु 21 तथा 23 वर्ष के मध्य) पूर्ण करने (या लगभग पूर्ण) के पश्चात् तथा उनके विवाह से थोड़ा पूर्व धन प्राप्त करेगा।

अतः राहुल को उचित अवधि जिसके लिए वह धन निवेशित रखना चाहता है के बारे में निर्णय लेने में विवेक से काम लेना होगा।

इस पर विचार करें

वे विभिन्न कारक क्या हैं जिनका एक बीमा अभिकर्ता तथा ग्राहक को निवेश की अवधि निर्धारित करने में उपयोग करना चाहिए। क्या होगा यदि ग्राहक जरूरत के समय अपने निवेशों से आहरण करने में असमर्थ होता है क्योंकि निवेशित धन एक विनिर्दिष्ट अवधि के लिए लॉकड-इन किया जा सकता है।

मुख्य बिन्दु	
आपका ग्राहक कौन है?	
<ul style="list-style-type: none"> ● किसी वित्तीय जरूरत वाला व्यक्ति जिससे बीमा अभिकर्ता मिलता है एक ग्राहक हो सकता है। 	
एक ग्राहक की विशिष्ट जीवन अवस्थाएँ	
<ul style="list-style-type: none"> ● एक ग्राहक की जीवन अवस्थाएँ निम्नलिखित रूप में वर्गीकृत की जा सकती हैं: बचपन, अविवाहित युवा, विवाहित युवा, विवाहित युवा जिनके बच्चे हो, विवाहित जिनके बड़े बच्चे हो, सेवानिवृत्ति पूर्व तथा सेवानिवृत्ति के उपरान्त। 	
जीवन अवस्थाओं को प्रभावित करने वाले कारक	
<ul style="list-style-type: none"> ● विभिन्न कारकों की विद्यमानता व्यक्ति की जीवन अवस्थाओं को प्रभावित करती है। ● किसी व्यक्ति द्वारा आस्तियाँ (सम्पतियाँ) बचत, पैतृकता या व्यवसाय के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है। यदि किसी व्यक्ति की आस्तियाँ (सम्पतियाँ) उसके दायित्वों से अधिक हो तो उनके पास निवेश के लिए अधिशेष धनराशि उपलब्ध होगी। 	
ग्राहक की जरूरतें: वास्तविक तथा अनुभूत	
<ul style="list-style-type: none"> ● वास्तविक जरूरत से तात्पर्य व्यक्ति की यथार्थ जरूरतों से है जिनको अन्य जरूरतों की अपेक्षा प्राथमिकता दी जायेगी। ● अनुभूत जरूरत किसी ग्राहक द्वारा महत्वपूर्ण मानी गई जरूरतें होती हैं। 	
जीवन अवस्थाओं के अनुरूप विशिष्ट ग्राहक जरूरतें:	
<ul style="list-style-type: none"> ● किसी विशिष्ट जीवन चक्र में, सभी ग्राहकों की दो प्राथमिक जरूरतें होती हैं— सुरक्षा तथा निवेश। परन्तु समय के साथ जरूरतें बढ़ती या कम होती रहती हैं। 	
संवाद , पूछताछ तथा श्रवण कौशल	
<ul style="list-style-type: none"> ● प्रभावी संवाद कौशल भेंट/बैठक की शुरुआत में तथा/या उस क्षण (बिन्दु पर) आवश्यक होता है जब ग्राहक विक्रय प्रक्रिया में रुचि लेना बन्द कर देता है। ● किसी अभिकर्ता को ग्राहक की वित्तीय नियोजन जरूरतों को समझने के लिए अनेक प्रश्न पूछने की आवश्यकता होती है। इसके लिए बीमा अभिकर्ता को अच्छी पूछताछ तकनीक का ज्ञान होना जरूरी है। ● विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न— इस प्रकार के प्रश्न ग्राहक को मुक्त रूप से वार्तालाप करने तथा उनके लिए महत्वपूर्ण विषयों को रेखांकित (उजागर) करने हेतु प्रोत्साहित करते हैं। ● अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्न— ये प्रश्न इस प्रकार के होते हैं जिनका ग्राहक को केवल संक्षिप्त विशिष्ट उत्तर देना होता है। 	
प्राथमिकताओं को समझना	
<ul style="list-style-type: none"> ● तथ्य—संकलन के माध्यम से ग्राहक से तथ्य एकत्र कर लेने पर, जीवन चक्र की विभिन्न 	

अवस्थाओं पर आधारित विभिन्न जरूरतें प्राथमिकता क्रम में रखी जायेंगी।
<ul style="list-style-type: none">• यदि ग्राहक के पास पहले से ही पर्याप्त बीमा कवर है तो उसकी प्राथमिकता अन्य जरूरतों पर होगी।
<ul style="list-style-type: none">• किसी ग्राहक के पास निवेश हेतु पर्याप्त धन राशि उपलब्ध होने की स्थिति में वह अपनी विभिन्न जरूरतों के आधार पर विविध प्रकार के उत्पाद खरीद सकता है।
स्वीकृतियों की पुष्टि करना तथा उद्देश्यों पर सहमत होना
<ul style="list-style-type: none">• ग्राहक के उद्देश्यों से सहमत होने के बाद बीमा अभिकर्ता द्वारा जरूरतों का विश्लेषण किया जाना चाहिए। जरूरतों के विश्लेषण के दौरान ग्राहक से उसकी मान्यता की पुष्टि करनी चाहिए।

प्रश्न—उत्तर**8.1****विवाहित युवा जिसके बच्चे हो**

- सुरक्षा जरूरते— बीमारियाँ दुर्घटना के विरुद्ध आय सुरक्षा
- किसी एक जीवनसाथी की मृत्यु होने पर दूसरे के लिए आय की सुनिश्चितता (क्षतिपूर्ति) हेतु दोनों जीवन साथी के लिए बीमा कवर
- बच्चों की भावी—शिक्षा, विवाह आदि के लिए धन का प्रावधान करना
- सेवानिवृत्ति के लिए निवेश

विवाहित युवा जिसके बड़े बच्चे हो

- सुरक्षा जरूरत— परिवार की वित्तीय सुरक्षा
- बच्चों की भावी—शिक्षा, विवाह आदि के प्रावधान के लिए योगदान जारी रखना
- सेवानिवृत्ति के लिए निवेश

8.2

वास्तविक जरूरतों तथा अनुभूत जरूरतों में भिन्नता होती है। वास्तविक जरूरतें व्यक्ति की वे यथार्थ जरूरतें होती हैं जिनको अन्य जरूरतों की तुलना में प्राथमिकता दी जानी चाहिए; जबकि अनुभूत जरूरतें काल्पनिक होती हैं या ग्राहक द्वारा महत्वपूर्ण मानी जाती हैं। वास्तविक जरूरतें वित्तीय योजना तकनीकों तथा विश्लेषण द्वारा निर्धारित की जाती हैं। अनुभूत जरूरतें व्यक्ति के विचारों तथा इच्छाओं के विश्लेषण द्वारा समझी जा सकती हैं।

8.3**स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्याएँ**

किसी व्यक्ति की आयु बढ़ने के साथ-साथ स्वास्थ्य जोखिम बढ़ने की प्रवृत्ति बढ़ती है तथा उनके जीवन तथा स्वास्थ्य सुरक्षा प्राप्त करने की सम्भावनाएँ घटती हैं। ऐसी स्थिति भी उत्पन्न हो सकती है कि कोई व्यक्ति निरन्तर खराब स्वास्थ्य से पीड़ित रहे चाहे उसकी आयु कुछ भी हो। यदि बीमा कम्पनियाँ ऐसे जोखिम स्वीकार करती हैं, तो वे स्वीकृति की शर्तों में परिवर्तन/या एक उच्च प्रीमियम प्रभारित कर सकती हैं।

व्यक्ति की आय तथा खर्च

प्रत्येक व्यक्ति की आय तथा खर्चों का स्वरूप उनके जीवन स्तर या आदतों के अनुसार अलग-अलग होता है। खर्चों में भोजन, वस्त्र, आवास तथा अवकाश या फुरसत में की जाने वाली गतिविधियों पर व्यय राशि शामिल होता है। इसमें किसी व्यक्ति के दायित्व जैसे गृह ऋण आदि का पुनर्भुगतान भी शामिल होते हैं। वित्तीय योजना के उद्देश्यों के लिए यह आवश्यक है कि किसी व्यक्ति के पास उसके सभी खर्चों की पूर्ति के बाद आय शेष रहे। यदि खर्च आय से अधिक होते हैं, तो इसकी परिणति ऋण में होगी तथा कोई निवेश क्षमता नहीं होगी।

व्यक्ति की आस्तियाँ (सम्पतियाँ) तथा दायित्व

आस्तियाँ (सम्पतियाँ) जिनका एक व्यक्ति स्वामी है तथा दायित्व जो किसी व्यक्ति को पूरे करने होते हैं। आस्तियाँ (सम्पतियाँ) व्यक्ति द्वारा बचत, उत्तराधिकार या व्यवसायिक गतिविधि से प्राप्त

की जाती है। यदि किसी व्यक्ति की आस्तियाँ (सम्पतियाँ) उसके दायित्वों से अधिक हो, तो उसके पास निवेश के लिए अधिशेष धन होता है। यदि उनके दायित्व सम्पतियों से अधिक हो, तो उनको यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि सभी बकाया भुगतान समय पर किये जाये। कोई सम्पतियाँ जो उपयोगी नहीं रह गई हों या अपेक्षा से कम प्रतिफल उपार्जित करती हों, की समीक्षा करनी चाहिए तथा अन्य सम्पतियों में निवेश के लिए उन्हें नकद रूप में रूपान्तरित कर लेना चाहिए। इसी प्रकार व्यक्ति के दायित्व जैसे एक गृह ऋण या एक कार ऋण पर्याप्त जीवन बीमा द्वारा कवर किये जाने चाहिए ताकि आय उपार्जनकर्ता की असामयिक मृत्यु की दशा में, परिवार ऋणों का पुनर्भुगतान कर सके।

स्व परीक्षण प्रश्न

1. विस्तृत उत्तर (खुले सिरे) तथा अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्नों के मध्य अन्तर समझाइये।
2. समझाइए कि विवाह-विच्छेद या पृथक्करण किसी व्यक्ति की जीवन अवस्था को प्रभावित कर सकता है।
- 3- एक विशिष्ट जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं को सूचीबद्ध कीजिए।

आप अगले पृष्ठ पर उत्तर पायेंगे।

स्व परीक्षण प्रश्नों के उत्तर

1.

विस्तृत उत्तर (खुले सिरे)वाले प्रश्न— इस प्रकार के प्रश्न ग्राहक को मुक्त रूप से वार्तालाप करने तथा उनके लिए अधिक महत्वपूर्ण विषयों को उजागर करने हेतु प्रोत्साहित करते हैं।

अल्प उत्तर (बन्द सिरे) वाले प्रश्न— ये प्रश्न इस प्रकार के होते हैं कि ग्राहक केवल संक्षिप्त विशिष्ट उत्तर दे।

2.

विवाह विच्छेद व्यक्ति की वित्तीय योजनाओं को बुरी तरह प्रभावित कर सकते हैं। विवाह विच्छेद या पृथक्करण के मामले में व्यक्ति के वित्तीय उद्देश्य बदल जाते हैं तथा उसकी निवेश क्षमता भी घटेगी(विशेषकर यदि दोनों जीवनसाथी कार्यशील हों)। परिणामतः चालू निवेश की समीक्षा करनी होगी।

विवाह विच्छेद तथा पृथक्करण के मामले में , महिला (गृहिणी) के लिए वित्तीय नियोजन अत्यधिक महत्वपूर्ण होती हैं क्योंकि एक महिला के पास अपने पति के वित्तीय संसाधनों के अलावा कोई अन्य वित्तीय संसाधन नहीं होता है। सुरक्षा जरूरतें तथा सेवानिवृति जरूरतें भी बहुत महत्वपूर्ण मानी जाती हैं।

एक विधवा महिला पति की वित्तीय आस्तियों (सम्पतियों) की संरक्षक बन जाती है उसका मुख्य ध्यान इन सम्पतियों का प्रबन्धन तथा इनमें निवेशित मूल्य को बचाये रखने पर होता है।

3.

एक ग्राहक की जीवन अवस्थाएँ निम्नलिखित रूप में वर्गीकृत की जा सकती हैं:—

1. बचपन
2. अविवाहित युवा।
3. विवाहित युवा।
4. विवाहित युवा जिसके बच्चे हों।
5. विवाहित युवा जिसके बड़े बच्चे हों।
6. सेवानिवृति पूर्व ।
7. सेवानिवृति पश्चात।