



जीवन विम्याशी संबंधित समस्या आणि आव्हाने

सुभाष प्रभाकर सबनीस^१, डॉ. प्रा. मनीषा कारभारी आहेर^२

^१संशोधक विद्यार्थी, के. टी. एच. एम. महाविद्यालय, नाशिक

^२संशोधक मार्गदर्शक, के. टी. एच. एम. महाविद्यालय, नाशिक

Corresponding Author – सुभाष प्रभाकर सबनीस

DOI - 10.5281/zenodo.18863814

प्रस्तावना:

जीवन विमा हा आर्थिक सुरक्षा आणि मालमत्ता संरक्षणाचे महत्त्वाचे उपकरण आहे. त्याद्वारे विमाधारकाच्या मृत्यूनंतर लाभार्थ्यांना आर्थिक मदत मिळते, ज्यामुळे कर्जफेड, शिक्षण, दैनंदिन खर्च यासारख्या गरजा पूर्ण होतात. मात्र, जीवन विमा योजनांमध्ये अनेक प्रकार आणि फायदे असले तरी त्याचबरोबर काही गंभीर समस्या आणि आव्हानेही आहेत ज्यामुळे विमाधारक आणि विमा कंपन्यांना तोंड द्यावे लागते.

मुख्य समस्या आणि आव्हाने:

जीवन विम्या संदर्भात काही मुख्य समस्या खालीलप्रमाणे आहेत:

१. चुकीची माहिती: पॉलिसीची अपुरी माहिती: अनेक ग्राहकांना त्यांच्या जीवन विमा पॉलिसीमधील तरतुदी, फायदे आणि मर्यादांची पुरेशी माहिती नसते.

२. गैरसमज: विमा कंपन्यांच्या जाहिराती आणि विक्री प्रतिनिधींकडून चुकीच्या किंवा अर्धवट माहितीमुळे लोकांमध्ये गैरसमज निर्माण होऊ शकतात, असे ICICI बँक ब्लॉगमध्ये नमूद आहे.

३. जास्त प्रीमियम: काहीवेळा, ग्राहकांना जास्त प्रीमियम भरावे लागतात, कारण त्यांना योग्य पॉलिसी निवडण्यात अडचणी येतात.

४. क्लेम करताना अडचणी: क्लेम करताना आवश्यक कागदपत्रे आणि प्रक्रियेची माहिती नसल्यास अडचणी येऊ शकतात.

५. फसवणूक: खोट्या योजना: काही एजंट ग्राहकांना चुकीच्या योजनांमध्ये गुंतवणूक करण्यास प्रवृत्त करतात, ज्यामुळे त्यांचे नुकसान होते.

६. प्रीमियममध्ये अनियमितता: काही एजंट विमाधारकांकडून प्रीमियम घेतात, पण ते कंपनीकडे जमा करत नाहीत, ज्यामुळे पॉलिसी रद्द होऊ शकते. परंतू आता हा धोका कमी झालेला आहे, कारण कंपनी रोख स्वरूपात विमा हप्त्या स्विकारत नाहीत.

७. कमी जागरूकता:

विम्याचे महत्त्व: बहुतांश ग्राहकांना अजूनही विम्याचे महत्त्व पुरेसे पटलेले नाही.

गरजेनुसार विमा नाही: अनेक लोक त्यांच्या गरजेनुसार विमा योजना निवडत नाहीत.

८. विमा कंपन्यांकडून समस्या:

क्लेम नाकारणे: काहीवेळा विमा कंपन्या योग्य कारण नसतानाही क्लेम नाकारतात.

क्लेम प्रक्रियेस विलंब: क्लेम प्रक्रियेस खूप जास्त वेळ लागतो, ज्यामुळे ग्राहकांना आर्थिक अडचणींना सामोरे जावे लागते. विमाधारकाच्या मृत्यू नंतर लाभार्थ्यांना मिळणारी

रक्कम (claim payout) मिळण्यास अनेकदा मोठा विलंब होतो.

अपारदर्शक धोरणे: विमा कंपन्यांच्या धोरणांमध्ये स्पष्टता नसल्यास ग्राहकांना गैरसोय होऊ शकते.

१. इतर समस्या:

पॉलिसीचे नूतनीकरण न करणे: अनेक लोक वेळेवर पॉलिसीचे नूतनीकरण करत नाहीत, त्यामुळे त्यांना विम्याचे संरक्षण मिळत नाही.

वारसा हक्काची नोंदणी: पॉलिसीमध्ये वारसा हक्काची नोंदणी नसल्यास क्लेम करताना अडचणी येऊ शकतात.

याव्यतिरिक्त काही समस्या आहेत त्या पुढील प्रमाणे

१. विम्याचे महत्व पटविण्याची आणि विक्रीची अडचण:

विमा कंपन्यांसाठी योग्य आणि प्रशिक्षित एजंट्स मिळवणे, त्यांना तयार करणे आणि त्यांची निर्मितीक्षमतेत वाढीची खात्री करणे ही एक मोठी समस्या आहे. यामुळे विमा उत्पादने योग्य प्रकारे ग्राहकांपर्यंत पोहोचवणं कठीण बनतं.

२. पॉलिसी आणि विमा संरक्षण या विषयी चुकीची समजूती:

अनेक लोक विमा पॉलिसीचे स्वरूप, त्यातील अपवाद (exclusions) आणि क्लेम अटी संपूर्ण स्पष्ट न वाचल्यामुळे, नंतर क्लेम नाकारल्या जाण्याच्या अडचणीत सापडतात. उदा., सुरुवातीच्या १-२ वर्षांत आत्महत्येने झालेल्या मृत्यूवर कव्हर रद्द होऊ शकतो तसेच धोकादायक क्रियाकलाप, अपारदर्शी माहिती यामुळे क्लेम नाकारला जाऊ शकतो.

३. प्रीमियमचा भार आणि वाढता जीवनावश्यक खर्च

महागाई आणि जीवनावश्यक खर्च वाढल्यामुळे अनेक लोक विमा पॉलिसी प्रीमियमचा बोजा कमी करण्याचा विचार करतात.

४. वाढत्या धोके – पुरवठा साखळीतील भांडवलाचे संकट

कमी व्याजदरांच्या काळात, विमा कंपन्यांनी अधिक जोखीम असणाऱ्या आणि तरलतेला कमी असलेल्या मालमत्ता वर्गांमध्ये गुंतवणूक वाढवली आहे. यामुळे दीर्घकालीन आर्थिक स्थिरतेसाठी धोका वाढतो असे Bank for International Settlements च्या निष्कर्षांमध्ये आढळून आलेले आहे.

५. न्यायमुल्य नाही असा कव्हर, क्लेमच्या अटींमध्ये असलेल्या पद्धती

काही पॉलिसीमध्ये महत्वपूर्ण आजारांसाठी कव्हर नसल्यामुळे क्लेम नाकारले जाऊ शकतात. जिवन विम्याच्या बाबतीत अशा प्रकारच्या तक्रारी येण्याची शक्यता कमी असते.)

६. योग्य विमा संरक्षणाचा अभाव (Underinsurance/Over insurance)

काही ग्राहक कमी कव्हर घेतात, तर काही जास्त अवास्तविक कव्हरसाठी पैसे देतात. नियोजित आर्थिक गरजांची योग्य गणना न केल्यामुळे, कुटुंबासाठी आवश्यक संरक्षण मिळत नाही त्यामुळे अनावश्यक खर्च होतो.

७. विमा प्रवेशात प्रादेशिक/ग्रामीण-शहरी तफावत; आर्थिक साक्षरतेचा अभाव.

जीवन विम्याशी संबंधित काही प्रमुख आव्हाने खालीलप्रमाणे आहेत:

गैरसमज आणि जागरूकता:

गैरसमज: जीवन विमा फक्त मृत्यू झाल्यावरच उपयोगी असतो, असा गैरसमज अनेक ग्राहकांमध्ये अजूनही आहे.

जागरूकता: जीवन विमा योजनांचे फायदे आणि विविध पर्याय लोकांपर्यंत व्यवस्थित पोहोचत नाहीत, ज्यामुळे योग्य निर्णय घेणे कठीण होते. उदाहरणार्थ अनेकजण मुदत विमा(Term Insurance) आणि गुंतवणूक

योजना(Investment Plans) एकत्र करू पाहतात, ज्यामुळे योग्य पर्याय निवडणे कठीण होते.

प्रीमियम आणि परवडणारी क्षमता:

प्रीमियम: वय, आरोग्य आणि जीवनशैलीवर आधारित प्रिमियम ठरवला जातो. त्यामुळे, काही लोकांसाठी प्रिमियम परवडणे कठीण होऊ शकते.

पर्याय: कमी प्रिमियममध्ये उपलब्ध असलेल्या योजनांची माहिती नसल्यास, ग्राहकांना विमा घेणे शक्य होत नाही.

गुंतवणुकीचे पर्याय:

गुंतवणूक: काही जीवन विमा योजनांमध्ये गुंतवणुकीचा पर्याय असतो, पण त्यात परताव्याची हमी नसते.

जोखीम: गुंतवणुकीमधील जोखीम आणि परताव्याचे गणित ग्राहकांना व्यवस्थित समजत नाही, त्यामुळे ते विमा योजना निवडताना गोंधळतात. उदाहरणार्थ युलिप योजना

दाव्यांची प्रक्रिया:

दावे: विमा कंपन्यांकडून दावे निकाली काढताना अनेक अडचणी येतात, ज्यामुळे ग्राहकांना त्रास होतो. द्रुत आणि पारदर्शी क्लेम प्रक्रिया विलंब व न्यायायुक्त क्लेम नकार यावर नियंत्रण ठेवणे आवश्यक आहे.

सोप्या प्रक्रिया: विमा कंपन्यांनी दावे प्रक्रिया सोपी आणि जलद करण्याची गरज आहे.

विमा योजनांची निवड:

विविध पर्याय: जीवन विमा योजनांचे अनेक प्रकार आहेत, जसे की मुदत विमा, संपूर्ण जीवन विमा, यूएलआयपी, इत्यादी.

अडचणी: ग्राहकांना योग्य योजना निवडण्यात अडचणी येतात, कारण त्यांना त्यांच्या गरजा आणि आर्थिक परिस्थितीनुसार योग्य पर्याय निवडायला जमत नाही.

शिक्षणाची कमतरता:

शिक्षण: विमा आणि आर्थिक नियोजन याबद्दल पुरेसे शिक्षण नसल्यामुळे, ग्राहकांना विमा योजनांचे महत्त्व आणि फायदे व्यवस्थित समजत नाहीत.

विमा प्रतिनिधी: विमा प्रतिनिधींची भूमिका महत्त्वाची आहे, परंतु काही प्रतिनिधी योग्य सल्ला देण्याऐवजी फक्त स्वतःचे उत्पन्न वाढवण्यावर लक्ष केंद्रित करतात. थोडक्यात चुकीची माहिती दिली जाते.

कायदेशीर आणि नियामक अडचणी:

नियम: विमा कंपन्या आणि विमा प्रतिनिधी यांच्यासाठी असलेले नियम आणि कायदे वेळोवेळी बदलतात, त्यामुळे ग्राहकांना याबद्दल माहिती नसते.

सारांश:

भारतातील जीवन विमा क्षेत्राने अलीकडील काळात वेगाने वाढ नोंदवली असली तरी प्रवेश, संरक्षण अंतर, उत्पादन योग्यताभिमुखता (suitability), पॉलिसी पर्सिस्टन्सी आणि दावे निकाली काढण्याच्या प्रक्रियेत काही गंभीर आव्हाने कायम आहेत. अधिकृत अहवालांवर आधारित समस्यांचे विश्लेषण व उपाययोजना याबाबत विचार करता जीवन विमा क्षेत्रातील विविध बाबींचा अभ्यास केला असता पुढीलप्रमाणे निरीक्षणे आढळून आली.

१)वर्तमान परिस्थिती: प्रमुख निर्देशक विमा प्रवेश (Insurance Penetration) आणि घनता (Insurance Density) मध्ये अलीकडे सुधारणा दिसते. आर्थिक वर्ष २०२४ मध्ये एकूण विमा प्रवेश ३.७% असून त्यात जीवन २.८ % आणि नॉन-लाइफ ०.९% आहे.

२) बाजाररचना व स्पर्धा: फर्स्ट-इयर प्रीमियममध्ये एलआयसी व खाजगी क्षेत्राचा सापेक्ष वाटा (आर्थिक वर्ष २०२५). यामध्ये एलआयसीचा वाटा हा निश्चितच जास्त आहे असे आढळून आले.

३) दावे निकाली काढणे व पर्सिस्टन्सी: आर्थिक वर्ष २०२४ मध्ये उद्योगपातळीवर ३० दिवसांत ९६.८२% दावे

निकाली; एलआयसी सुमारे ९६.४% तर अनेक खाजगी कंपन्या ~९९% पर्यंत.

मापक	आर्थिक वर्ष २०२३-२४
३० दिवसांच्या आत सेटल झालेले क्लेम (संपूर्ण इन्शुरन्स उद्योग)	९६.४२%
एलआयसी सीएसआर इन्शुरन्स पॉलीसी	९६.८२%
खाजगी क्षेत्रातील कंपन्या	९९.००%

पर्सिस्टन्सीमध्ये सुधारणा: ६१व्या महिन्याची पर्सिस्टन्सी आर्थिक वर्ष २०२० मध्ये ४३.८% एवढी होती ते वाढून आर्थिक वर्ष २०२४ मध्ये ५१.१२% एवढी झाली आहे.

प्रधानमंत्री जीवन ज्योती बीमा योजना (PMJJBY)

द्वारे व्यापक कवरेज वाढले असून खालीलप्रमाणे प्रगती आहे:

४) समावेशनात्मक योजना (PMJJBY इ.)

घटक	कालखंड	मूल्य
नोंदणी झालेले पॉलीसीधारक	फेब्रुवारी २५ अखेर	२२.९७ करोड
नोंदविलेले क्लेम	फेब्रुवारी २५ अखेर	९,२२,३३८
सेटल झालेले क्लेम	फेब्रुवारी २५ अखेर	८,८९,९६८
सेटल झालेल्या क्लेमची रक्कम	फेब्रुवारी २५ अखेर	१७.६०० करोड

जीवन विमा या क्षेत्रासमोरील समस्या आणि आव्हाने पाहता यामध्ये सुधारणा करण्यासाठी मोठा वाव आहे. यासंदर्भात सुधारणा, धोरणात्मक उपक्रम व संधी याबाबत काही सुधारणा होता आहेत तसेच होणे गरजेचे आहे. जसे की, आयआरडीएचा 'Bima Trinity' उपक्रम : IRDAI ने 'बिमा इन्शुरन्स ट्रिनिटी' या नवीन उपक्रमाची घोषणा. यामुळे भारत सरकार '२०४७ पर्यंत सर्वांसाठी विमा' हे ध्येय गाठू शकेल आणि परिवर्तन घडवून आणेल.

मानकीकृत उत्पादने म्हणजे एक सुलभ टर्म प्लान. यानुसार सर्वांसाठी सुलभ असा टर्म इन्शुरन्स प्लान उपलब्ध करून दिला जातो. याचबरोबर सुलभरीतीने केवायसी करता येते आहे. पॉलीसी नुतनीकरण किंवा रिन्युअल करण्यासाठी युपीआयद्वारा अटोपे सुविधा उपलब्ध करून दिली जावी यावर भर देण्यात येतोय. याशिवाय अकाउंट ऑप्रीगेटर

प्रणालीचा वापर वाढविण्यासाठी आयआरडीए प्रयत्नशील आहे.

तसेच डेटा अॅनालिटिक्स आधारित रेटिंगचा वापर करून जीवन विमा क्षेत्रातील अडचणी, समस्या दूर करण्याचा प्रयत्न सुरु आहे. डेटा अॅनालिटिक्स हे त्या माहितीबद्दल निष्कर्ष काढण्यासाठी कच्च्या डेटाचे विश्लेषण करण्याचे शास्त्र आहे.

याच प्रमाणे खालीलप्रमाणे बाबींवर लक्ष केंद्रित केले गेले तर या समस्या आणि आव्हाने दूर करण्यास मदत होणार आहे.

- माइक्रो इन्शुरन्स, ग्रामीण व महिलाकेंद्रित वितरण मॉडेल्स; सामाजिक सुरक्षा योजनांशी एकात्मता.
- एजंट अपस्किंग, अनुकूलतेनुसार किंवा त्यावर आधारित सल्ला दिला जावा.

- ग्राहक संरक्षण करतांना पारदर्शक चार्जेस, फी आकारली जावी.

विवाद निवारणासाठी आयआरडीएने २०१० मध्ये एकात्मिक तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (बिमा भरोसा) स्थापन केली आहे ज्याद्वारे संपूर्ण उद्योगातील पॉलिसीधारकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे निरीक्षण केले जाते.

धोरणपर शिफारसी:

प्रोटेक्शन फर्स्ट धोरण: टर्म कव्हर व पर्याप्त समअशुअर्डला प्रोत्साहन देणे, करासंदर्भात प्रोत्साहन योजना नव्याने तयार करणे. पर्सिस्टन्सी लिंकड कमिशन दिल्यामुळे कंपनी आणि काम करणारे एजंट यांच्यामध्ये उत्साहामध्ये वाढ होईल. सोपे, पारदर्शक, लक्ष्यगटाला अनुरूप उत्पादने; प्रीडिक्टिव अंडररायटिंगसाठी सार्वजनिक डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर तयार करणे.

ग्रामीण व असंघटित क्षेत्रासाठी Bima Vaahak/BC मॉडेलचा वापर वाढवणे.

डेटा गोपनीयता व सायबर सुरक्षा मानके तसेच फसवणूक शोध सहकार्य यावर लक्ष केंद्रीत केले तर जीवन विमा क्षेत्रामध्ये असलेल्या अडचणी, जोखीम, आणि आव्हाने कमी करण्यास निश्चितच मदत होईल.

निष्कर्ष:

जीवन विमा योजनांशी संबंधित या आव्हानांवर मात करण्यासाठी, विमा कंपन्या, सरकार आणि शिक्षण संस्था यांनी एकत्रितपणे काम करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांना योग्य माहिती आणि शिक्षण देऊन, तसेच विमा प्रक्रिया सुलभ करून, जीवन विमा योजनांचा लाभ अधिकाधिक ग्राहकांना घेता येईल, असे काही तज्ञांनी म्हटले आहे.

जीवन विमा ही आवश्यक आणि उपयोगी आर्थिक सुविधा असली तरी, त्यासंबंधी काही गंभीर समस्या आणि आव्हाने आहेत. या समस्यांवर मात करण्यासाठी:

शिक्षण आणि जागरूकता वाढवणे: पॉलिसीच्या अटी, अपवाद, कव्हर निवडताना काळजीपूर्वक वाचणे आणि समजून घेणे महत्त्वाचे आहे.

प्राप्तिकेय आणि रीस्क व्यवस्थापन: प्रिमियमचे योग्य नियोजन, आर्थिक गरजांनुसार कव्हर म्हणजेच विमा संरक्षण निवडणे आवश्यक आहे.

विमा एजंटची गुणवत्ता सुधारावी: प्रशिक्षण, एथिकल विक्री पद्धती आणि स्थानिक गरजांशी सुसंगत सेवा पुरवणे.

नियमित पुनरावलोकन: जीवनातील बदल, वाढती खर्च आणि नवे धोक्यांचा विचार करून पॉलिसी अद्ययावत ठेवावी.

संदर्भ:

1. जीवन विमा प्रकार, फायदे, कर लाभ- Policybazaar
2. एजंट्सविषयी आव्हाने niapune.org.in
3. क्लेम अटी आणि अपवाद Investopedia
4. विलंबित क्लेम प्रक्रिया The Times
5. आर्थिक ताण व विमा राखण्याबाबत आव्हाने theaustralian.com.au
6. गुंतवणूक धोके आणि अध्यादेश marathi.webdunia.com
7. क्लेम नकार संबंधी उदाहरण-The Times
8. विमा पूर्वकल्पना आणि चुका Investopedia
9. <https://www.policybazaar.com/mr-in/life-insurance/articles/nature-and-scope-of-life-insurance/?> 'जीवन विम्याचे स्वरूप आणि व्याप्ती'
10. https://marathi.webdunia.com/marathi-current-news/learn-what-life-insurance-isanditsimportance122052000038_1.html?
11. <https://www.policybazaar.com/mr-in/lifeinsurance/articles/characteristics-of->

- life-insuranceplans/? ‘जीवन विमा योजनांची वैशिष्ट्ये’
12. https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt2409b.htm?utm_source=chatgpt.com ‘Shifting landscapes: life insurance and financial stability’
 13. <https://www.thetimes.co.uk/article/80k-on-life-insurance-critical-illness-cover-wlhqgjpwr?>
 14. <https://www.investopedia.com/5-life-insurance-mistakes-8713612?> "Don't Let These 5 Life Insurance Mistakes Jeopardize Your Family's Future"
 15. <https://www.niapune.org.in/uploads/researchreports/Life%20Insurance%20Agents%20Challenges%20for%20Insurance.pdf?>
 16. <https://www.investopedia.com/fine-print-block-life-insurance-payout-11748775?> "The Fine Print That Could Block Your Life Insurance Payout"
 17. <https://www.thetimes.co.uk/article/life-insurers-told-to-speed-up-bereavement-policy-payouts-lcgrmvgtl?> "Life insurers told to speed up bereavement policy payouts"
 18. <https://www.theaustralian.com.au/business/financial-services/life-insurance-in-spotlight-as-living-costs-hit-households-hard/news-story/019b87e7dce759665ddfc212fc8c0414?> ‘Life insurance hit by cost-of-living crunch and advice crisis’