National Journal of Multidisciplinary Research and Development
www.multidisciplinaryjournal.org
ISSN: 2455-9040
Received: 28-11-2023, Accepted: 13-12-2023, Published: 29-12-2023
Volume 8, Issue 2, 2023, Page No. 198-201

सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम के बीमाधारियों का तुलनात्मक अध्ययन

उमेश प्रजापति[1], पुरूषोत्तम गौतम[2]
[1] रिसर्च स्कॉलर, वाणिज्य विभाग, शोध केंन्द्र, शासकीय स्नातकोत्तर, माहाविधालय बडवानी, मध्यप्रदेश, भारत
[2] प्रोफेसर, वाणिज्य विभाग, महारानी लक्ष्मीबाई, आर्ट एवं कॉमर्स कालेज ग्वालियर, मध्यप्रदेश, भारत

सरांश
आज भारतीय अर्थव्यस्था अर्थिक सुधारों एवं उदारीकरण की प्रक्रिया से गुजर रही है और यह प्रक्रिया निरन्तर जारी रहेगी। इसी के परिणामस्वरुप बीमा क्षेत्र में निजी कम्पनियों का प्रवेश हुआ है और बीमा क्षेत्र में सार्वजनिक एवं निजी संस्थाओं के मध्य स्वस्थ प्रतियोगिता का उदय हुआ है। इस शोध अध्ययन के माध्यम से सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के माध्यम से लोगों को रोजगार के उत्पन्न करने हेतु अवसरों का अवलोकन एवं उनके संतुष्टि स्तर के विषय में आवश्यक तथ्य प्रकाश में आएंगे जो कि इस क्षेत्र में कार्यरत विभिन्न सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र की कम्पनियों के लिए नीतिगत निर्णय लेने में सहायक होंगें तथा यह शोध भविष्य में शोधकर्ताओं हेतु भी सहायक सिद्ध होगा। भारतीय जीवन बीमा पॉलिसी के संदर्भ में सीधी एवं सिंगरौली जिले के 250–250 व्यक्तियों को लेकर प्रश्नावली के माध्यम से भारतीय जीवन बीमा निगम के बारे में उनकी राय जानने का प्रयास किया है।

मूलशब्दः सीधी एवं सिंगरौली, भारतीय अर्थव्यस्था, बीमाधारियों का तुलनात्मक, भारतीय जीवन बीमा निगम

वर्तमान परिदृश्य में जीवन बीमा प्रत्येक व्यक्ति के लिए एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। जीवन बीमा एक लिखित अनुबन्ध है, जिसके अन्तर्गत बीमाकर्त्ता द्वारा एक विशेष घटना के घटित होने पर बीमित को या उसके उत्तराधिकारी को एक निश्चित धनराशि का भुगतान किया जाता है। यह एक ऐसी व्यवस्था है, जिसके अन्तर्गत जीवन में व्याप्त अनिश्चिताओं को निश्चतता में परिवर्तित कर जोखिमों को दूर किया जाता है तथा यदि किसी कारणवश परिवार के पालनकर्त्ता की मृत्यु हो जाती है तो उसके परिवार की आर्थिक सहायता की जाती है। ''भारतीय बीमा अधिनियम, 1938 की धारा–2 के अनुसार जीवन बीमा व्यवसाय का आशय है मानव जीवन के प्रति बीमा –संविदाऐं करना।''

जीवन बीमा के राष्ट्रीयकरण हेतु सर्वप्रथम 19 जनवरी, 1956 को भारत सरकार ने एक अध्यादेश जारी किया, जिसका उद्देश्य जीवन बीमा का राष्ट्रीयकरण करना था। यह कदम विशेष कानून जीवन बीमा 1956 के अन्तर्गत उठाया गया, जिसका आशय है कि सम्पूर्ण व्यवसाय के प्रबन्धन का अधिकार केन्द्र सरकार को दिया जाय। अध्यादेश के फलस्वरूप भारतीय जीवन बीमा व्यवसाय, जो तब तक निजी क्षेत्र की बीमा संस्थाओं के हाथ में था, भारत सरकार के हाथ में आ गया। तत्पश्चात् जून, 1956 को लोकसभा में एक अधिनियम ''लाइफ इन्श्योरंश कारपोरेशन एक्ट, 1956'' पारित किया गया जो 01 जुलाई, 1956 से लागू किया गया। इस अधिनियम के अन्तर्गत ''लाईफ इन्श्योरेन्श कारपोरेशन आ्फ इण्डिया'' नामक एक सरकारी संस्था स्थापित हुई, जिसे हिन्दी में ''जीवन बीमा निगम'' कहा जाता है।

जीवन की प्रत्येक गतिविधियों में वांछित घटना घटित होने की संभावना सदैव बनी रहती है, जिसके कारण आर्थिक व वित्तीय हानि की स्थिति उत्पन्न होती है। भविष्य अनिश्चित है और यही अनिश्चितता जोखिमों को जन्म देती है। जोखिम मनुष्यों के समक्ष अनेक प्रकार के रूप में प्रकट होती है। सबसे महत्त्वपूर्ण व हानिकारक जोखिम है 'मृत्यु'। मृत्यु जीवन का सबसे बड़ा कटु सत्य है जो कि प्रत्येक मनुष्य के जीवन में कभी न कभी घटित होता है। जीवन बीमा की आवश्यकता व उपयोगिता को सिद्ध करने हेतु अनेक बिन्दु हैं, जिनमें से प्रमुख निम्न हैः

- आर्थिक सुरक्षा का साधन
- बचत का साधन
- अनिश्चितताओं से सुरक्षा
- विनियोग
- सामाजिक सुरक्षा का साधन
- जोखिमों का हस्ता
- कर राहत
- अयोग्यता लाभ
- लाभदायक अवसर
- आत्मसंतोषन्तरण

शोध अध्ययन के उद्देश्य
सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के माध्यम से लोगों को रोजगार के उत्पन्न करने हेतु अवसरों का अवलोकन करना।

शोध संरचना
यह एक वर्णनात्मक शोध है। इस शोध में भारतीय जीवन बीमा निगम के सीधी एवं सिंगरौली जिले में स्थित शाखाओं के विभिन्न बीमाधारियों से मिलकर उनकी विभिन्न विशेषताओं जैसे आयु वर्ग, योग्यता का स्तर, ज्ञान, पॉलिसी संबंधी जानकारी एवं पॉलिसी लेने वाले बीमाधारियों का संतुष्टि स्तर आदि का पता लगाकर आंकड़े एकत्रित किये गए हैं। इसमें केवल भारतीय जीवन बीमा निगम के बीमाधारियों का ही चयन किया गया है।

प्रस्तुत शोध कार्य के उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु प्राथमिक तथा द्वितीयक समंकों का उपयोग किया गया है।

समंक संग्रहण उपकरण
प्रस्तुत शोध अध्ययन में प्राथमिक सामग्री का संग्रहण संरचित प्रश्नावली के माध्यम से किया गया। प्रश्नावली की संरचना को तीन खण्डों में वर्गीकृत किया गया। प्रथम खण्ड में उत्तरदाताओं की व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित प्रश्न, द्वितीय खण्ड में जागरूकता संबंधी प्रश्न तथा तृतीय खण्ड में भारतीय जीवन बीमा निगम में व्यवसाय को प्रभावित करने वाले तत्वों पर आधारित प्रश्नों को शामिल किया गया। अतः अंतिम रूप से 500 प्रतिक्रियाओं को विश्लेषण एवं निष्कर्ष हेतु प्रयोग किया गया।

शोध प्रारुप तथा प्रतिदर्श

प्रस्तुत शोध अध्ययन सीधी एवं सिंगरौली जिले के संदर्भ में किया जा रहा है। इस शोध के अन्तर्गत सीधी एवं सिंगरौली जिले में कार्यरत भारतीय जीवन बीमा निगम के व्यवसाय का स्तर व सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के माध्यम से लोगों को रोजगार के उत्पन्न करने हेतु अवसरों का अवलोकन एवं तत्जनित ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन एवं स्तर ज्ञात किया गया है।

न्यादर्श संरचना

इस शोध में केवल भारतीय जीवन बीमा निगम की सीधी एवं सिंगरौली जिले में स्थित शाखाओं को ही न्यादर्श हेतु लिया गया है एवं उन्हीं बीमाधारियों का चयन किया गया है जो कि भारतीय जीवन बीमा निगम की पॉलिसी से पहले से बीमित हैं।

समंक विश्लेषण

प्रस्तुत शोध में परिकल्पनाओं की पुष्टि हेतु टी परीक्षण, का प्रयोग किया गया तथा प्रस्तुत शोध में उपर्युक्त ‟ै 20ण्0 जैसे सॉफ्टवेयर पैकेज का प्रयोग किया गया।

शोध साहित्य की समीक्षा

Singh, Daleep (2021) ने इस लेख में रेखांकित किया है कि निजी कंपनियों के प्रवेश के साथ जीवन बीमा के क्षेत्र में प्रतियोगिता में वृद्धि होगी। विदेशी बीमा कम्पनियों के प्रवेश से उनके कुशल प्रबन्धन एवं वित्तीय और तकनीकी शक्ति से उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार होगा। इस प्रकार अधिक प्रतिस्पर्द्धा के कारण सार्वजनिक और निजी बीमा कम्पनियाँ अपनी रणनीतियों को प्रभावी बनाने हेतु प्रयास करेगी।

राहुल जैन, अनुजा भदौरिया और प्रदीप गुप्ता (2021) के शोधपत्र के अनुसार स्वास्थ्य बीमा ''व्यक्तिगत बीमा और सामान्य बीमा'' का एक संयोजन है। भारत में चिकित्सा बीमा (मेडिक्लेम पॉलिसी) बहुत प्रसिद्ध है। बहुत से संगठन हैं जो भारत में सस्ते स्वास्थ्य बीमा की पेशकश कर रहे हैं। विश्व के अनेक देशों में स्वास्थ्य बीमा की सुविधाएँ बहुत ही आसानी से जन–सामान्य तक पहुचाई जा रही हैं। लेकिन भारत में यह संगठित क्षेत्र के कर्मचारियों को छोड़कर अपेक्षाकृत एक नई अवधारणा है।यह शोध अध्ययन आम आदमी के बीच स्वास्थ्य बीमा के बारे में जागरूकता पर केंद्रित है तथा स्वास्थ्य के लिए सुझाव भी प्रदान करता है।

Kumari P. (2019) ने इस लेख में यह खोजने का प्रयास किया है कि भारतीय जीवन बीमा निगम किस प्रकार जनता को सुरक्षा प्रदान करने और अर्थव्यवस्था के विकास में अपना योगदान दे रहा हैं। इन्होंने भारतीय जीवन बीमा निगम के इतिहास, वर्तमान स्वरूप, आर्थिक परिदृश्य व विनियोग नीति के साथ–साथ निगम की परिसम्पतियों का अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों पर प्रभाव का अध्ययन किया है।

पंकज गुलाटी ने वर्ष (2019) में सोबन सिंह जीना परिसर अल्मोड़ा, कुमाऊँ विश्वविद्यालय से ''भारतीय जीवन बीमा उत्पादों के विपणन का विश्लेषणात्मक अध्ययन (हल्द्वानी मण्डल के विशेष संदर्भ में)'' शीर्षक पर शोध कार्य किया। भारतीय जीवन बीमा निगम के उत्पाद उपभोक्ताओं की आवश्यकता के अनुरूप नहीं है। कीमत (प्रीमियम) निर्धारण करने की नीति सुस्पष्ट नहीं है। भारतीय जीवन बीमा निगम की वितरण प्रणाली संतोषजनक नहीं है। भारतीय जीवन बीमा निगम का प्रवर्तन कार्यक्रम पर्याप्त, प्रभावी नहीं है। शोध अध्ययन के निष्कर्ष के रूप में कहा गया है कि अभिकर्ता/विकास अधिकारी/कार्यालय कर्मचारियों में से 14 प्रतिशत को उत्पाद नियोजन की प्रक्रिया की उचित जानकारी नहीं है तथा उत्पाद नियोजन में 99.43 प्रतिशत कार्यालय अधिकारियों की भूमिका नहीं है। निगम के उत्पादों से 27.33 प्रतिशत ग्राहक असतुंष्ट हैं व उपभोक्ताओं द्वारा प्रथम वरीयता धन वापसी योजनाओं को दी जाती है। निष्कर्ष के रूप में यह तथ्य भी प्रकाश में आए कि निगम की वितरण प्रणाली संतोषजनक नहीं है तथा प्रवर्तन कार्यक्रम पर्याप्त प्रभावी नहीं है व इसमें और अधिक सुधार की आवश्यकता है।

उमर मोहम्मद द्वारा वर्ष (2018) में कुमाऊँ विश्वविद्यालय से शीर्षक ''हल्द्वानी मण्डल में भारतीय जीवन बीमा निगम की उपलब्धियों का विश्लेषणात्मक अध्ययन'' पर शोध कार्य किया गया है। अपने शोध कार्य में उन्होंने हल्द्वानी मण्डल में भारतीय जीवन बीमा निगम की स्थापना वर्ष से लेकर शोध अवधि तक निगम की उपलब्धियों का गहन अध्ययन किया है तथा निगम की कमियों को भी परिलक्षित किया है।

R. Amsaveni and S. Gomathi (2013) ने अपने अध्ययन में स्वास्थ्य बीमाधारकों की संतुष्टि का पता लगाने का प्रयास किया। उन्होनें स्वयं को सुरक्षित रखने के लिए स्वास्थ्य बीमा को प्राथमिकता देने का कारण पहचानने का प्रयास किया। अध्ययन से यह ज्ञात हुआ कि भविष्य के जोखिम से दूर रहने के लिये अधिकांश उत्तरदाता कर्मचारियों ने अपने लिए व्यक्तिगत योजना बनाई है। अध्ययन से यह भी ज्ञात हुआ कि स्वास्थ्य बीमा प्रदाताओं द्वारा स्वास्थ्य सेवाओं हेतु शामिल किए गए अस्पतालों की संख्या तथा सूची का समय पर प्रकाशन तथा संचारण बीमा धारको की मुख्य समस्याएँ रही हैं।

H(1) सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के माध्यम से लोगों को रोजगार के अवसर प्राप्त हो रहे हैं के माध्य में सार्थक अंतर है।

तालिका 1: सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा रोजगार के अवसरों में तुलनात्मक अध्ययन

	जिला	**N**	**माध्य**	**मानक विचलन**	**टी–टेस्ट का मान**	**सार्थकता मान**
रोजगार के अवसर	सिंगरौली	250	3.5280	1.09454	2.999	0.001<.0.05
	सीधी	250	3.3200	1.26173		

उक्त तालिका में सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा रोजगार के अवसरों में तुलनात्मक अध्ययन को दर्शाया गया है। सिंगरौली जिले के संदर्भ में माध्य 3.5280 हैं, वहीं दूसरी और सीधी जिले के संदर्भ में माध्य 3.3200 हैं। इस संबंध में टी–परीक्षण का माध्य 1.596 सारणीकृत मान 1.96 से कम है व सार्थकता मान 2.999 पाया गया, अतः सीधी एवं सिंगरौली दोनों जिले के माध्य में अंतर पाया गया तथा उपरोक्त परिकल्पना सीधी एवं सिंगरौली जिले में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के माध्यम से लोगों को रोजगार के अवसर प्राप्त हो रहे हैं के माध्य में सार्थक अंतर *है* को 0.001<0.05 सार्थकता मान (5% Level of Significance) पर स्वीकृत किया जाता है।

अतः परिकल्पना सत्य सिद्ध होती है।

शोध निष्कर्ष

शोध विश्लेषणों से प्राप्त निष्कर्ष निम्नानुसार है

1. शोध अध्ययन से ज्ञात होता है की सीधी एवं सिंगरौली दोनों ही जिलों के बीमाधारी उत्तरदाताओं में पुरुषों की संख्या महिलाओं से अधिक रही है क्योंकि पुरुष ही परिवार का मुखिया होता है एवं परिवार की सारी जिम्मेदारी एवं अपने परिवार के हित के लिए सही निर्णय लेने की जिम्मेदारी भी पुरुषों पर ही होती है इसीलिए उन्हें जीवन बीमा योजनाओं की अधिक जानकारी होती है।
2. शोध अध्ययन से स्पष्ट होता है कि सीधी जिले में अधिकतर बीमाधारियों उत्तरदाताओं की आयु 31 से 40 वर्ष के मध्य थी एवं सिंगरौली जिले में बीमाधारियों की आयु 30 वर्ष से

कम थी क्योंकि सीधी जिले की अपेक्षा सिंगरौली जिले के युवा अधिक शिक्षित होते हैं एवं इस कारण से उन्हें भारतीय जीवन बीमा से मिलने वाले लाभों की जानकारी भी होती है।

3. शोध अध्ययन से स्पष्ट होता है कि सीधी जिले की अपेक्षा सिंगरौली जिले के अधिकांश उत्तरदाता विवाहित हैं।
4. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सीधी जिले की अपेक्षा सिंगरौली जिले के अधिकांश उत्तरदाता अधिक शिक्षित थे। सीधी जिले की तुलना में सिंगरौली जिले में अधिक सुविधाएं उपलब्ध हैं। सुविधा होने के कारण सिंगरौली जिले के लोग अधिक से अधिक शिक्षा प्राप्त कर पाते हैं।
5. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सीधी जिले के अधिकांश बीमाधारी उत्तरदाता गैर शासकीय कर्मचारी हैं एवं सिंगरौली जिले के अधिकांश बीमाधारी उत्तरदाताओं का निजी व्यवसाय है क्योंकि सिंगरौली जिले में संभावनाएं अधिक होने से एवं लोगों के शिक्षित होने के कारण वह स्वयं का व्यवसाय करने में सक्षम होते हैं।
6. शोध अध्ययन से स्पष्ट होता है कि सीधी एवं सिंगरौली जिले के उत्तरदाताओं की मासिक आय के संबंध में सिंगरौली जिले के अधिकांश लोगों की मासिक आय 30000 से 40000 के मध्य है एवं वह एक अच्छी मासिक आय होने के कारण अपना एवं अपने परिवार की सुरक्षा के लिए उसमें से कुछ रकम बीमा में निवेश के तौर पर उपयोग में लेते हैं।
7. शोध अध्ययन से ज्ञात होता है कि सीधी जिले में संयुक्त परिवार अधिक निवास करते हैं एवं सिंगरौली जिले में एकांकी परिवारों की संख्या ज्यादा है। सीधी जिले के अधिकतर लोग कृषि कार्य करते हैं जिससे पूरा परिवार एक साथ कृषि कार्य में जुटा रहता है किंतु सिंगरौली जिले में शिक्षा, व्यवसाय, नौकरी आदि की संभावनाएं अधिक होने से लोग यहां पर अपनी आय के स्रोत को बढ़ाने के लिए एकांकी निवास करते हैं।
8. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सीधी एवं सिंगरौली दोनों ही जिलों में बीमाधारी उत्तरदाता शहरी रहवासी क्षेत्र से संबंधित थे क्योंकि शहरी क्षेत्र के लोग अधिक शिक्षित होते हैं एवं उन्हें बीमा योजनाओं में निवेश की जानकारी भी अधिक होती है।
9. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सीधी एवं सिंगरौली दोनों ही जिलों में अधिकतर बीमाधारी उत्तरदाताओं का बीमा में निवेश करने का मुख्य उद्देश्य अपने परिवार की आर्थिक सुरक्षा रहा है, वह अच्छे से जानते हैं कि अगर उन्होंने बीमा योजनाओं में निवेश किया है, तो उनके न रहने पर भी उनके परिवार को आर्थिक समस्याओं का सामना नहीं करना पड़ेगा एवं समय पर उन्हें आर्थिक मदद प्राप्त हो जाएगी।
10. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सीधी एवं सिंगरौली जिले में बीमाधारी उत्तरदाताओं को भारतीय बीमा कंपनी के बारे में कंपनी के एजेंटों के द्वारा जानकारी प्राप्त हुई है। एजेंट द्वारा लोगों से व्यक्तिगत रूप से मिलकर उन्हें बीमा के लाभों की जानकारी प्रदान की जिससे उन्हें बीमा कंपनी द्वारा संचालित की जा रही विभिन्न योजनाओं के लाभों के बारे में जानकारी प्राप्त हुई।
11. शोध अध्ययन के आंकड़ों से ज्ञात होता है कि सीधी एवं सिंगरौली जिले के अधिकतर बीमाधारियों ने अपनी बीमा प्रीमियम के भुगतान के लिए वार्षिक प्रीमियम भुगतान का विकल्प चुनते हैं क्योंकि वार्षिक भुगतान करने से उनकी बीमा राशि पर कोई भी ब्याज नहीं लगता है उनकी बीमा प्रीमियम की राशि मासिक, त्रैमासिक और अर्धवार्षिक से कम होती है।
12. शोध अध्ययन के आंकड़ों से ज्ञात होता है की सीधी जिले में लोग अपनी बीमा योजनाओं के प्रीमियम का भुगतान ऐजंटों द्वारा ही करवाते हैं किंतु सिंगरौली जिले के बीमाधारी शिक्षित होने के कारण अपनी सभी प्रीमियमों का भुगतान ऑनलाइन माध्यमों के द्वारा ही करते हैं जिससे उन्हें सेवा के रूप में कोई भी अधिक राशि नहीं देनी पड़ती है।
13. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि बीमाधारी उत्तरदाताओं के साथ बीमा कंपनी के कर्मचारियों का व्यवहार सीधी एवं सिंगरौली दोनों ही जिलों में संतुष्टि देने वाला है। बीमा कंपनी के कर्मचारी अपने हर ग्राहक को बहुत ही सरल एवं आसान तरीकों से बीमा के लाभों के बारे में जानकारी प्रदान करते है एवं जब भी कोई समस्या होती है तो वह पूर्ण रूप से उनकी मदद करते हैं।
14. शोध अध्ययन के आंकड़ों से स्पष्ट होता है कि सिंगरौली जिले में अधिकांश बीमाधारी उत्तरदाता सहमत हैं कि बीमा कंपनियों ने अपने ग्राहकों से जो–जो सेवाएं देने का वादा किया था उन्हें समय–समय पर वह सेवाएं बिना किसी परेशानी के प्रदान की है जिससे वह अपनी बीमा कंपनियों से संतुष्ट हैं।

शोध के सुझाव

1. भारतीय जीवन बीमा निगम को ग्राहकों को प्रीमियम जमा करने की सूचना व पालिसी की स्थित की सूचना देने का उत्तरदायित्व बिना किसी त्रुटि के लेना चाहिए। यह ग्राहकों को समय से प्रीमियम जमा करने के प्रति जागरुक रखेगा तथा पालिसी के प्रति भी उत्साह बनाए रखेगा।
2. भारतीय जीवन बीमा निगम के लिए चलाये जा रहे जागरूकता कार्यक्रमों को अधिक प्रभावी बनाने की आवश्यकता है और इसके लिए विज्ञापन की अलग अलग पद्धतियों का प्रयोग करना चाहिए।
3. मृत्यु दावों के भुगतान के सम्बन्ध में औपचारिकताओं को घटाकर न्यूनतम करने की आवश्यकता है तथा भारतीय जीवन बीमा निगम के अधिकारियों को चाहिए कि इस सम्बन्ध में ग्राहकों के प्रति सहानुभूतिपूर्वक दृष्टिकोण अपनायें।
4. भारतीय जीवन बीमा निगम को चाहिए कि ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए एकल खिड़की की व्यवस्था करें जहाँ सभी प्रकार की सेवाएं उपलब्ध हो। ऐसा करने से ग्राहक को अधिक राहत व संतुष्टि प्राप्त होगी।
5. भारतीय जीवन बीमा निगम को अपने कम्प्यूटर कार्यक्रम को बढ़ाते समय व्यवहारिक दृष्टिकोण रखने की आवश्यकता है। इससे सभी शाखा कार्यालयों के साथ भारतीय जीवन बीमा निगम के ग्राहक को अधिक लाभ व सुविधाएं प्राप्त होगी।
6. भारतीय जीवन बीमा निगम के सभी शाखा कार्यालयों में सुसज्जित स्वागत कक्ष की व्यवस्था होनी चाहिए जहाँ ग्राहकों को भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा प्रदत्त सेवाओं के बारे में विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराया जा सके।
7. वर्तमान मृत्युतालिका के आधार पर पालिसी पर देय प्रीमियम की दरों का पुनः निर्धारण किया जाना चाहिए। ऐसा करने से निगम के वर्तमान व भावी ग्राहकों को अधिक संतुष्टि प्राप्त होगी।

भावी शोध के लिए विषय

शोधार्थी ने भावी शोध के लिए निम्न विषय सुझायें हैं:–

1. स्वास्थ्य से संबंधित बीमा पॉलिसियों में निवेश और जोखिम पैटर्न का अध्ययन सार्वजनिक और निजी क्षेत्र की बीमा कंपनियों के साथ किया जा सकता है।

2. सरकारी स्वास्थ्य बीमा और निजी बीमा स्वास्थ्य योजनाओं का तुलनात्मक अध्ययन।
3. एक अध्ययन सार्वजनिक और निजी क्षेत्र की कंपनियों द्वारा दी जाने वाली स्वास्थ्य बीमा योजनाओं के संबंध में तुलनात्मक अध्ययन ग्राहक संतुष्टि के ऊपर पृथक से किया जा सकता है।

सन्दर्भ सूची

1. Amsavani R, Gomathi S. A study on satisfaction of mediclaim policyholders with special reference to Coimbatore City, RVS Journal on Management,2017:6(1):10-23.
2. Garola, Vikas. Insurance in India: Development, Reforms, Risk Management, Performance, Regal Publications, New Delhi, 2007, 35.
3. Kumari P. LIC of India: A Catalyst to Development Journal of Business Perspective,2019:3(1):41-52.
4. Mittal, Anil Chandok. Privatization of Life Insurance Sector in India – Impact and Perspective Indian Journal of Marketing,2017:32(11): 5-7.
5. पंकज गुलाटी (2019) ''भारतीय जीवन बीमा उत्पादों के विपणन का विश्लेषणात्मक अध्ययन (हल्द्वानी मण्डल के विशेष संदर्भ में)'' अल्मोड़ा, कुमाऊँ विश्वविद्यालय।
6. राहुल जैन, अनुजा भदौरिया और प्रदीप गुप्ता (2021) स्वास्थ्य बीमा के प्रति जागरूकता का अध्ययन (मध्यप्रदेश के विशेष संदर्भ में) Inspira- Journal of Modern Management & Entrepreneurship (JMME),2021:11(2):85-92.
7. Rudra Saibaba. Perception and Attitude of Woman towards Life Insurance Policy Indian Journal of Marketing,2016:31:10.
8. Singh, Daleep. Managerial Challenge and Strategies in Insurance Sector national conference Papers IMSAR Maharishi Dayanand University Rohtak, 2021, 307-310.
9. उमर मोहम्मद (2018) हल्द्वानी मण्डल में भारतीय जीवन बीमा निगम की उपलब्धियों का विश्लेषणात्मक अध्ययन कुमाऊँ विश्वविद्यालय।