



# Cover drive for the uninsured

The Insurance Regulatory and Development Authority is driving multi-pronged changes to expand citizens' safety nets



■ A new bundled insurance product Bima Vistar to provide life, health, accident and property cover through a single, simple policy



■ A Bima Sugam platform as a one-stop shop for customers, integrating insurers and distributors



■ Linking digital death registries to platform so claims can be settled within hours or a day



■ Permitting insurers to sell value-added services with policies; for example, a yoga class bundled with a health scheme



■ Women to lead campaign to spur insurance penetration in each Gram Sabha



■ Roping in States to form insurance committees and expand coverage across districts

■ Move will also allow smaller, micro and regional insurers to reach different strata of society

//

## बीमा ट्रनिटी:

- **बीमा सुगम :**
  - यह एक एकीकृत प्लेटफॉर्म है जो **बीमाकर्तताओं और वतिकों को जोड़ता है**। यह एक सुवधाजनक पोर्टल में ग्राहकों के लिये नीतित खरीदारी, सेवा अनुरोध और दावों के नपिटान को सरल बनाता है।
- **बीमा वसितार:**
  - यह एक व्यापक पॉलिसी है जो जीवन, स्वास्थ्य, संपत्ति और दुर्घटनाओं को कवर करती है। यह **प्रत्येक जोखमि श्रेणी के लिये परभाषति लाभ प्रदान** करती है, इसमें सर्वेक्षण की आवश्यकता नहीं होती और यह त्वरति दावा भुगतान सुनिश्चित करती है।
- **बीमा वाहक :**
  - यह ग्राम सभा स्तर पर कार्यरत **एक महिला केंद्रति कार्यबल** है। ये **व्यापक बीमा के अंतर्गत विशेष रूप से बीमा वसितार** के लाभों के बारे में महिलाओं को शक्ति करने के साथ ही चितियों को दूर करने और **लाभों पर बल देकर**, बीमा वाहक महिलाओं को सशक्त बनाने तथा उनकी वतिकी सुरक्षा को बढ़ाते हैं।

## भारत में बीमा क्षेत्र की स्थिति:

- आर्थिक सर्वेक्षण-2022-23 के अनुसार, देश में जीवन बीमा क्षेत्र वर्ष 2001 के 11.1 अमेरिकी डॉलर से बढ़कर वर्ष 2021 में 91 अमेरिकी डॉलर हो गया। वर्ष 2021 में **कुल वैश्विक बीमा प्रीमियम वास्तविक रूप से 3.4% बढ़ा, गैर-जीवन बीमा क्षेत्र में 2.6% दर्ज** किया गया। यह विकासशील और विकसित वाणज्यिक क्षेत्रों के बाजारों में कठोर दर से प्रेरति होती है।
- **आर्थिक सर्वेक्षण 2022-23** के अनुसार, भारत का बीमा बाजार आने वाले दशक में वैश्विक स्तर पर सबसे तेजी से बढ़ते बाजारों के रूप में उभरने की

संभावना है।

- IRDAI के अनुसार, भारत में बीमा प्रवेश वर्ष 2019-20 के 3.76% से बढ़कर वर्ष 2020-21 में 4.20% हो गया, जिसमें 11.70% की वृद्धि दर्ज की गई।
  - साथ ही बीमा क्षेत्र वर्ष 2020-21 में 78 अमेरिकी डॉलर से बढ़कर वर्ष 2021-22 में 91 अमेरिकी डॉलर हो गया।
- वर्ष 2021 में जीवन बीमा का वसतिार 3.2% था, जो उभरते हुए बाजारों से लगभग दोगुना और वैश्विक औसत से थोड़ा अधिक था।
- भारत वर्तमान में विश्व का 10वाँ सबसे बड़ा बाजार है, इसके वर्ष 2032 तक 6वाँ सबसे बड़ा होने का अनुमान है।

## बीमा क्षेत्र से संबंधित चुनौतियाँ

### ■ कम स्वीकृत दर:

- अन्य देशों की तुलना में भारत में बीमा को व्यापक रूप से नहीं अपनाया जाता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि बहुत से लोग या तो बीमा से परिचित नहीं हैं या उस पर विश्वास नहीं करते हैं।
- ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ जनसंख्या का एक बड़ा हिस्सा निवास करता है, कुछ प्रतिशत के पास ही जीवन बीमा सुरक्षा सुविधा है।
  - भारत के सकल घरेलू उत्पाद (सकल घरेलू उत्पाद) में बीमा उद्योग का योगदान 5% से भी कम है, जो वैश्विक औसत की तुलना में काफी कम है अर्थात् भारतीय लोग बीमा को व्यापक रूप से नहीं अपनाते हैं, ऐसे में बीमा उत्पादों को लेकर जागरूकता और विश्वास बढ़ाने हेतु प्रयास किये जाने की आवश्यकता है।

### ■ उत्पादों में नवाचार का अभाव:

- भारतीय बीमा क्षेत्र में उत्पाद नवाचार की स्थिति भेद रही है। कई बीमा कंपनियाँ समान उत्पादों की पेशकश करती हैं, जिससे बाजार में भिन्नता की कमी देखी जाती है।

### ■ धोखाधड़ी:

- धोखाधड़ी में झूठे दावे करना और सूचनाओं को गलत रूप से पेश करना शामिल है।
- डिजिटल तकनीक एवं ग्राहक-केंद्रित नीतियों के उपयोग ने धोखाधड़ी करने वालों को पहचान छुपाने और नकली दावे करने के अधिक मौके दिये हैं।
  - वगित दो वर्षों में 70% से अधिक भारतीय बीमाकर्त्ताओं ने धोखाधड़ी के मामलों में वृद्धि देखी है।

### ■ प्रतिभा प्रबंधन:

- भारतीय बीमा क्षेत्र प्रतिभा की कमी का सामना कर रहा है। उद्योग को बीमांकिक विज्ञान (एक्चुएरीअल साइंस), जोखिम अंकन, दावे और जोखिम प्रबंधन जैसे क्षेत्रों में कुशल पेशवरों की आवश्यकता है।
- प्रतिभाशाली पेशवरों को आकर्षित करना और उन्हें बनाए रखना उद्योग के लिये एक चुनौती है।

### ■ डिजिटलीकरण की धीमी दर:

- भारतीय बीमा क्षेत्र अन्य उद्योगों की तुलना में डिजिटलीकरण को अपनाने में धीमा रहा है, जिसके परिणामस्वरूप अकुशल प्रक्रिया, पारदर्शिता की कमी और ग्राहकों का खराब अनुभव जैसी कई चुनौतियाँ सामने आई हैं।

### ■ दावा प्रबंधन:

- भारत में दावों की प्रक्रिया जटिल, धीमी और अपारदर्शी है, जिससे ग्राहक असंतोष एवं बीमा उद्योग में विश्वास की कमी के रूप में देखा जा सकता है।
- पारदर्शिता की कमी, अक्षम प्रक्रियाओं एवं ग्राहकों के साथ खराब संचार का कारण हो सकता है।

## भारतीय बीमा वनियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI):

- बीमा ग्राहकों के हितों की रक्षा के उद्देश्य से वर्ष 1999 में स्थापित IRDAI एक नियामक निकाय है।
- यह IRDAI अधिनियम, 1999 के तहत एक वैधानिक निकाय है तथा वित्त मंत्रालय के अधीन कार्यरत है।
- यह बीमा से संबंधित गतिविधियों की निगरानी करते हुए बीमा उद्योग के विकास को नियंत्रित एवं वनियमित करता है।
- प्राधिकरण की शक्तियाँ एवं कार्य IRDAI अधिनियम, 1999 तथा बीमा अधिनियम, 1938 में निर्धारित किये गए हैं।

## आगे की राह

- भारत में बीमा क्षेत्र में सुधार, प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने, ग्राहक व्यवहार के साथ संरेखित करने, डेटा उपयोग को अनुकूलित करने, दावों के प्रबंधन को सरल बनाने, हाइब्रिड वितरण मॉडल को अपनाने तथा धोखाधड़ी से निपटने जैसे कई कदम उठाए जा सकते हैं।
- लागत को कम करने, दक्षता में सुधार एवं पारस्थितिकी तंत्र के विकास का समर्थन करने के लिये मूल्य शृंखला में डिजिटलीकरण को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। इसमें कौशल कार्यक्रमों के माध्यम से कर्मचारियों के कौशल और उत्पादकता बढ़ाने हेतु प्रौद्योगिकी का उपयोग करना शामिल है।
- बीमाकर्त्ताओं को ग्राहक व्यवहार और वरीयताओं में गतिशील परिवर्तनों के साथ संरेखित करने की आवश्यकता है। त्वरित व्यक्तिगत उत्पादों की पेशकश करके तथा बड़े पैमाने पर पेशकशों को लेकर लचीलेपन को प्राथमिकता देकर, बीमाकर्त्ता ग्राहकों की ज़रूरतों को बेहतर ढंग से पूरा कर सकते हैं तथा धारणाओं का प्रबंधन कर सकते हैं।

## स्रोत: द हिंदू

