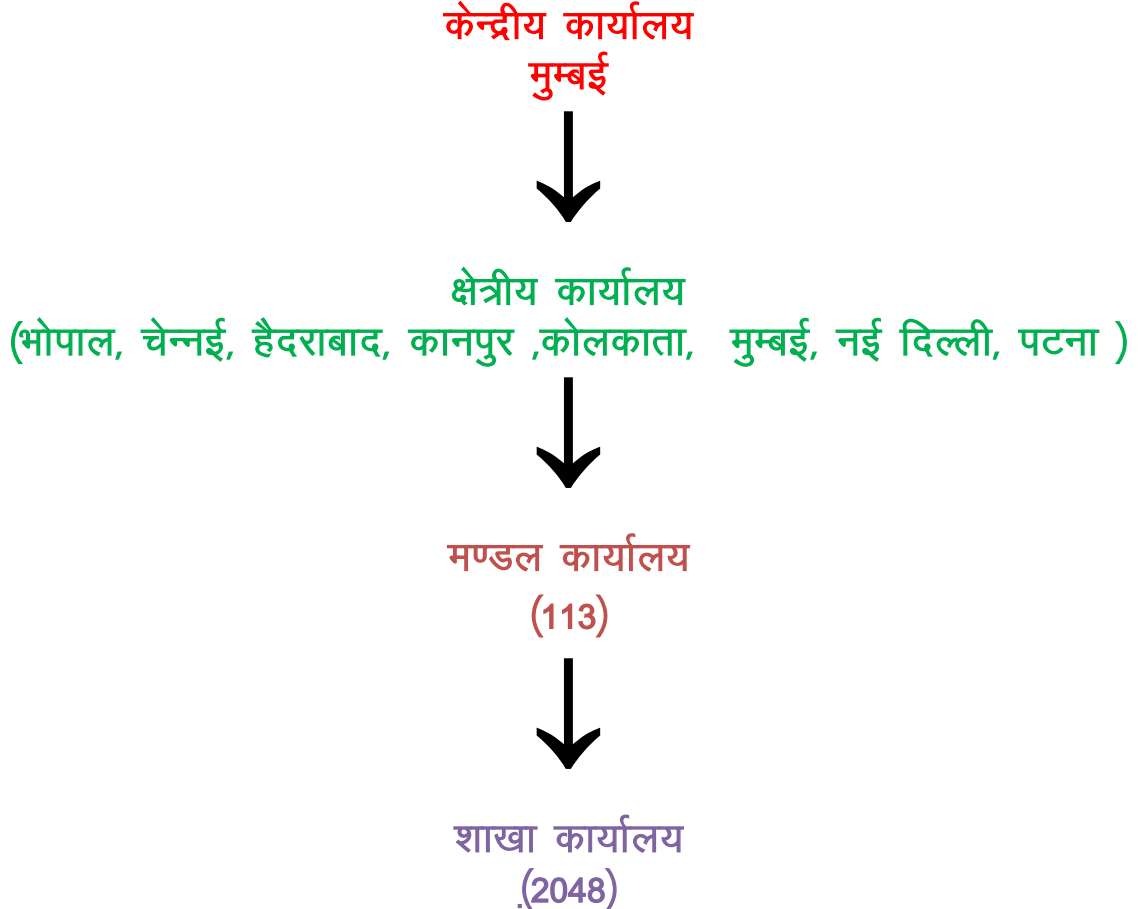


अध्याय-4

भारतीय जीवन बीमा निगम की संगठन संरचना एवम् प्रबन्ध

भारतीय जीवन बीमा निगम जीवन बीमा की एक विशाल संस्था है। उसी के अनुरूप इसका संगठन संरचना भी विशाल है यह संगठन संरचना जीवन बीमा निगम की सम्पूर्ण संगठनात्मक व्यवस्था व कार्यरत कर्मचारियों के सम्बन्धों को प्रदर्शित करता है। भारतीय जीवन बीमा निगम का प्रधान कार्यालय मुम्बई में है। इस कार्यालय को केन्द्रीय कार्यालय कहते हैं। भारतीय जीवन बीमा निगम के आठ क्षेत्रीय कार्यालय हैं जो क्रमशः मुम्बई, कलकत्ता, कानपुर, हैदराबाद और भोपाल पटना में स्थित हैं। वर्तमान में समस्त भारत में निगम के 113 मण्डल कार्यालय हैं और इसके अर्न्तगत कार्यरत शाखा कार्यालयों की कुल संख्या लगभग 2,048 हैं। इसके अतिरिक्त भारत के बाहर विदेशों में लन्दन, फिजी, म्यांमार श्रीलंका तथा कीनिया एव मारीशस में भी निगम के शाखा कार्यालय हैं।

भारतीय जीवन बीमा निगम के कार्यालय (चित्र स0 : 4.1)



केन्द्रीय कार्यालय के संगठन संरचना एवं प्रबन्ध—

केन्द्रीय कार्यालय भारतीय जीवन बीमा निगम का सर्वोच्च कार्यालय है। जो मुम्बई में स्थित है। भारतीय जीवन बीमा अधिनियम 1956 की धारा 18 (1) के अनुसार निगम का केन्द्रीय कार्यालय ऐसे स्थान पर होगा जो केन्द्रीय सरकार अधिसूचना द्वारा विनिर्दिष्ट करें।

निगम का प्रधान कार्यालय मुम्बई में हैं। इस कार्यालय को केन्द्रीय कार्यालय कहते हैं। इस कार्यालय द्वारा निगम की उच्च स्तरीय नीतियां निर्धारित की जाती हैं और प्रबन्ध संगठन व्यवसाय विनियोग आदि से सम्बन्धित निर्णय लिए जाते हैं। निगम के केन्द्रीय कार्यालय के प्रबन्ध मण्डल को सदस्य बोर्ड कहते हैं।

भारतीय जीवन बीमा निगम के केन्द्रीय कार्यालयों में पद व्यवस्था (चित्र स0 : 4.2)

निगम का सदस्य बोर्ड



निगम का अध्यक्ष



प्रबन्ध निदेशक



कार्यकारी निदेशक

निगम का सदस्य बोर्ड :

भारतीय जीवन बीमा अधिनियम 1956 की धारा 43 के अनुसार निगम का गठन किया गया है भारतीय जीवन बीमा अधिनियम 1956 के अनुसार निगम में अधिक से अधिक सोलह सदस्य

हो सकते हैं इन सभी सदस्यों को केन्द्रीय सरकार नियुक्त करती है। 2013 में भारतीय जीवन बीमा निगम में 11 निदेशक मण्डल के सदस्य थे।

भा0जी0बी0नि0 के वर्तमान सदस्य 2013 के अनुसार (तालिका संख्या-4.1)

नाम एवं पदनाम	विशेषज्ञता	निदेशनकारिता का पद
श्री एस0के0राय	बीमा	अध्यक्ष
श्री सुशोभन सरकार	बीमा	प्रबन्ध निदेशक
श्री एस0बी.मायनाक	बीमा	प्रबन्ध निदेशक
श्री अरविन्द मायाराम सचिव आर्थिक कृषि विभाग वित्त मंत्रालय भारत सरकार	अर्थशास्त्र एवं लोकप्रशासन	सदस्य
श्री राजीव सचिव वित्तीय सेवायें विभाग वित्त मंत्रालय भारत सरकार	बीमा	सदस्य
श्री ए0के0राय अध्यक्ष सहप्रबन्ध निदेशक साधारण बीमा निगम	बैंकिंग	पदेन सदस्य
श्री अश्वनी कुमार	बैंकिंग	सदस्य
श्री अशोक सिंह	सामाजिक कार्य	गैर सरकारी सदस्य
श्री के0एस0संपत	बैंकिंग, फाइनेन्स एवं कारपोरेट गवर्नंस	गैर सरकारी सदस्य
श्री एस0एस0चीमा	सामाजिक कार्य, ग्रामीण विपणन एवं लोकप्रशासन	गैर सरकारी सदस्य
श्रीमती मंजरी कक्कड़	कर निर्धारण, वित्त, प्रशासन एवं संचालन	गैर सरकारी सदस्य

इनमें एक सदस्य को भारतीय जीवन बीमा निगम का अध्यक्ष नियुक्त किया जाता है अध्यक्ष नियुक्त करने का कार्य केन्द्रीय सरकार द्वारा ही किया जाता है और नियुक्ति करते समय केन्द्रीय सरकार यह सुनिश्चित करती है कि किसी सदस्य का ऐसा कोई वित्तीय या अन्य प्रकार का हित नहीं होना चाहिए जिससे उसे अपने कर्तव्यों का पालन करने में बाधा उत्पन्न हो।

अधिकार व कर्तव्य :

भारतीय जीवन बीमा निगम के सदस्य बोर्ड को यह अधिकार व कर्तव्य है कि वह अपनी बैठकों में निगम की उच्च स्तरीय नीतियों को निर्धारित करता है क्षेत्रीय कार्यालयों को आवश्यक निर्देश देता है। जीवन बीमा के व्यापक प्रसार की योजनायें बनाता है और अधिनियम द्वारा प्राधिकृत कार्यों के बारे में निर्णय लेता है। सदस्य बोर्ड आवश्यकतानुसार समितियां गठन करता है अधीनस्थ मुख्य अधिकारियों के सेवा सम्बन्धी मामले निर्णय हेतु सदस्य बोर्ड में पेश किये जाते हैं। सदस्य बोर्ड विनियोग समिति के परामर्श के आधार पर जीवन बीमा निधि को विभिन्न क्षेत्रों में विनियोजित करने के बारे में निर्णय लेता है।

भारतीय जीवन बीमा के व्यवसाय से सम्बन्धित सभी वित्तीय लेखे, चिट्ठे, वार्षिक रिपोर्ट, अन्य विवरणियों आदि केन्द्रीय कार्यालय में तैयार होती है। जीवन बीमा सम्बन्धी प्रास्पेक्टस, बीमा की पालिसियों की योजनाएं और शर्तें , प्रस्ताव पत्रों एवं पालिसियों के फार्म, प्रीमियम की दरें, बीमा कार्य की प्रक्रिया आदि से सम्बन्धित नीति विषयक मामले भी सदस्य बोर्ड द्वारा तय किये जाते हैं। केन्द्रीय कार्यालय ही पुनर्बीमा की व्यवस्था करता है।

निगम का अध्यक्ष :

भारतीय जीवन बीमा निगम के अध्यक्ष की नियुक्ति निगम के सदस्य बोर्ड में से किसी एक को केन्द्रीय सरकार द्वारा की जाती है। निगम का अध्यक्ष पूरे संगठन का सर्वोच्च अधिकारी तथा मुख्य कार्यकर्ता होता है और इनका मुख्य कार्यालय मुम्बई में है। भारतीय जीवन बीमा निगम 2004 के डायरी के अनुसार वर्तमान में अध्यक्ष एस0बी0माथुर हैं।

अधिकार एवं कर्तव्य :

निगम का अध्यक्ष निगम के बोर्ड और उसकी समितियों की अध्यक्षता करता है। वहीं अधिनियम द्वारा निर्धारित नियमों के अधीन बोर्ड और समितियों के निर्देशानुसार निगम का कार्य संचालन करता है। यदि निगम के लिये कोई कार्य करना बहुत आवश्यक है तो वह इसके लिये बोर्ड या समितियों की बैठक बुलाता है। बुलाने में विलम्ब होने का अनुमान होता है तो जब अध्यक्ष उस कार्य को अपने विशेषाधिकार से स्वयं कर सकता है। किन्तु तत्पश्चात् बोर्ड या सम्बन्धित समिति से इसकी स्वीकृति लेनी चाहिए।

प्रबन्ध निदेशक :

भारतीय जीवन बीमा निगम के कार्यों के संचालन के लिये केन्द्रीय सरकार द्वारा दो प्रबन्ध निदेशक नियुक्त किये जाते हैं। प्रबन्ध निदेशक भारतीय जीवन बीमा निगम का पूर्णकालिक अधिकारी होता है। इस पद पर किसी भी व्यक्ति की नियुक्ति हो सकती है यह जरूरी नहीं है कि वह व्यक्ति निगम का सदस्य हो।

अधिकार व कर्तव्य :

प्रबन्ध निदेशक वह सभी कार्य कर सकता है जो भारतीय जीवन बीमा निगम की कार्यकारी समिति के आदेशानुसार उसे सौंपे गये हों और उन्हें पूरा करने के लिये उसे समुचित शक्तियां प्राप्त होती हैं।

कार्यकारी निदेशक :

भारतीय जीवन बीमा निगम के कार्य संचालन के लिये अनेक विभाग होते हैं इन विभागों के संचालन के लिये कार्यकारी निदेशक की नियुक्ति भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा की जाती है। वर्तमान में 7 कार्यकारी निदेशक कार्यरत हैं।

निगम समितियां :

भारतीय जीवन बीमा निगम अधिनियम 1956 की धारा 19 के अनुसार दो समितियां अनिवार्य हैं।

- कार्यकारी समिति
- विनियोग समिति

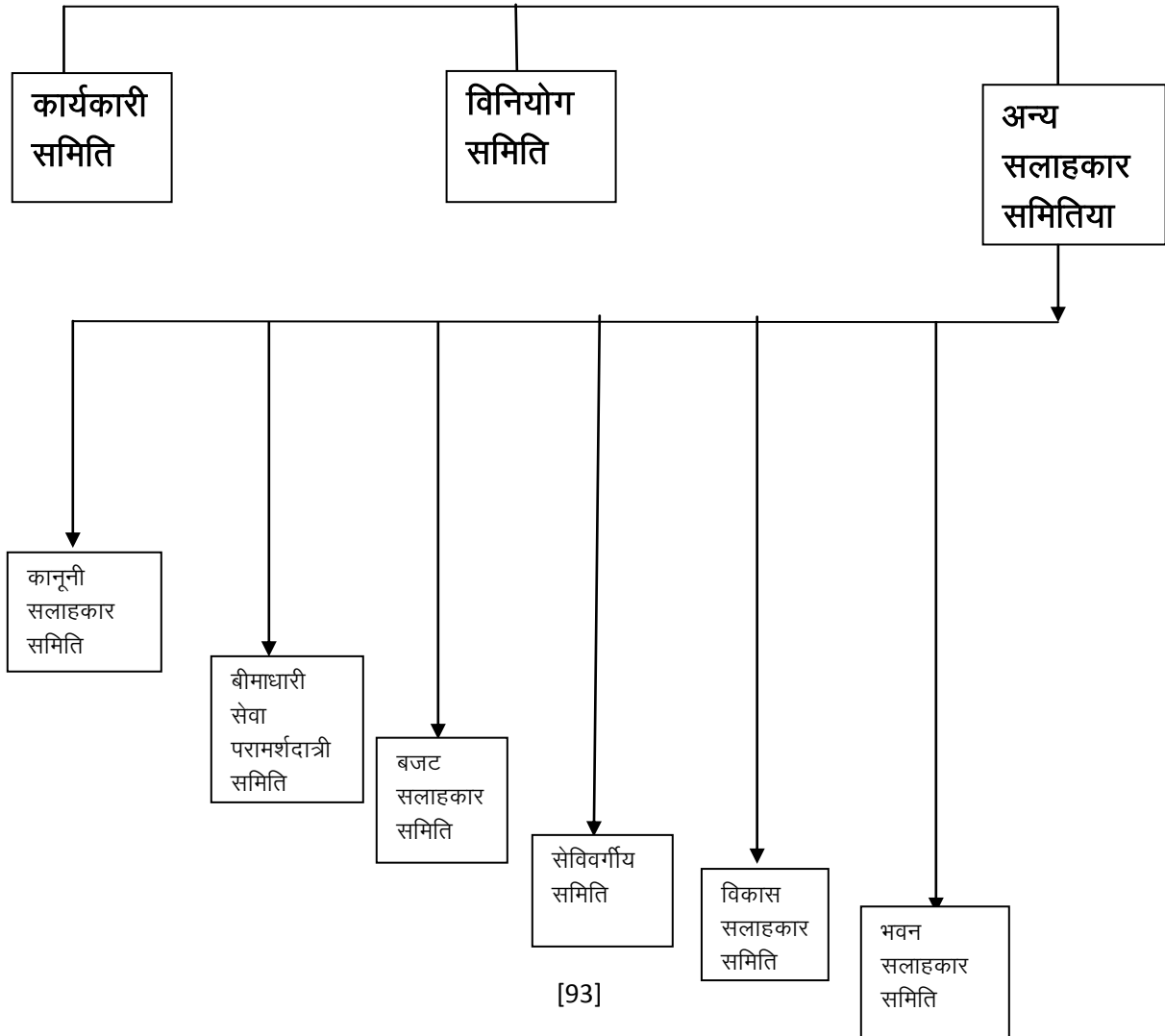
इनके अतिरिक्त निगम का सदस्य बोर्ड आवश्यकतानुसार अन्य समितियां भी गठित कर सकता है।

निगम की समितियां—

भारतीय जीवन बीमा निगम के विभिन्न कार्यों को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए विभिन्न समितिया बनाई गई हैं। इनमें से कार्यकारी समिति तथा विनियोग समिति का विशेष स्थान है।

1. कार्यकारी समिति
2. विनियोग समिति
3. अन्य समिति

चित्र संख्या : 4.3
भा0जी0बी0निगम की समितियां



1. कार्यकारी समिति :

यह समिति निगम की मुख्य समिति हैं। इस समिति पर निगम के कार्यों के संचालन एवं निरीक्षण का दायित्व हैं। इस समिति में अधिक से अधिक पाँच सदस्य हो सकते हैं – एक अध्यक्ष, दो प्रबन्ध संचालक एवं निगम द्वारा मनोनीत और दो सदस्य। यह निगम की सर्वोच्च समिति हैं। यह समिति उन सभी अधिकारों का उपयोग करती हैं तथा वह सभी कार्य करती हैं जो निगम द्वारा सौंपे जाते हैं।

2. विनियोग समिति :

यह समिति निगम के विनियोग से सम्बन्धित सलाह देती हैं। विनियोग समिति एक महत्वपूर्ण समिति हैं। विनियोग समिति की कार्य कुशलता पर निगम की सफलता निर्भर करती हैं। इस समिति में आठ सदस्य हो सकते हैं जिनमें कम से कम तीन सदस्य होने चाहिए। इसके अतिरिक्त शेष सदस्यों को वित्तीय मामलों का विशेषतया विनियोग सम्बन्धी विषयों का विशेष ज्ञान एवं अनुभव होना चाहिए।

3. अन्य सलाहकारी समितियाँ :

उपरोक्त दो मुख्य समितियों के अलावा निगम के सभी कार्यों को सुव्यवस्थित ढंग से निष्पादित करने के लिए कुछ अन्य सलाहकारी समितियों की समय समय पर स्थापना की जा सकती हैं जो निगम को विभिन्न क्षेत्रों में परामर्श देने व निगम द्वारा सौंपे गये कार्यों को करती हैं। ये समितियाँ निम्न प्रकार हैं –

क. कानूनी सलाहकार समिति :

विभिन्न कानूनी तथा न्याय सम्बन्धी मामलों में सलाह के लिए इस समिति की स्थापना की गई हैं। इस समिति में छः सदस्य होते हैं। इस समिति का कार्य कानूनी तथा न्याय सम्बन्धी सलाह देना हैं।

ख. बीमाधारी सेवा परामर्शदात्री समिति :

इस समिति में सदस्यों की संख्या आठ होती हैं ये सदस्य सभी बीमाधारीयों को बेहतर सुविधाएँ प्रदान करते हैं तथा उनकी विभिन्न शिकायतों एवं कठिनाइयों के निराकरण हेतु आवश्यक परामर्श देते हैं। इस समिति का अध्यक्ष इन आठ सदस्यों में से एक होता हैं। इन सभी समितियों में निगम का अध्यक्ष सदस्य होता हैं।

ग. बजट सलाहकार समिति :

बजट सलाहकार समिति का मुख्य कार्य पूर्वानुमान लगाकर बजट का निर्माण करना होता है। बजट सलाहकार समिति में छः सदस्य होते हैं। जो बजट के निर्माण में सलाह एवम परामर्श देने का कार्य करत हैं।

घ. सेविवर्गीय सलाहकार समिति :

भारतीय जीवन बीम निगम द्वारा आठ सदस्यों कि समिति का गठन किया गया है। जो कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण, पदोन्नति, कल्याण सुविधाएँ, वेतनमान और अन्य कई कार्यों के निर्धारण हेतु आवश्यक परामर्श देती हैं।

ङ. विकास सलाहकार समिति :

निगम द्वारा समय समय पर विकास से सम्बन्धित कार्य कराये जाते हैं। विकास सम्बन्धि कार्यों को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए परामर्श कि आवश्यकता होती है। अतः निगम द्वारा विकास कार्यों में सलाह देने के लिए पाँच सदस्यों की समिति का गठन किया गया है। जो विकास से सम्बन्धित परामर्श देने का कार्य करते हैं।

च. भवन सलाहकार समिति :

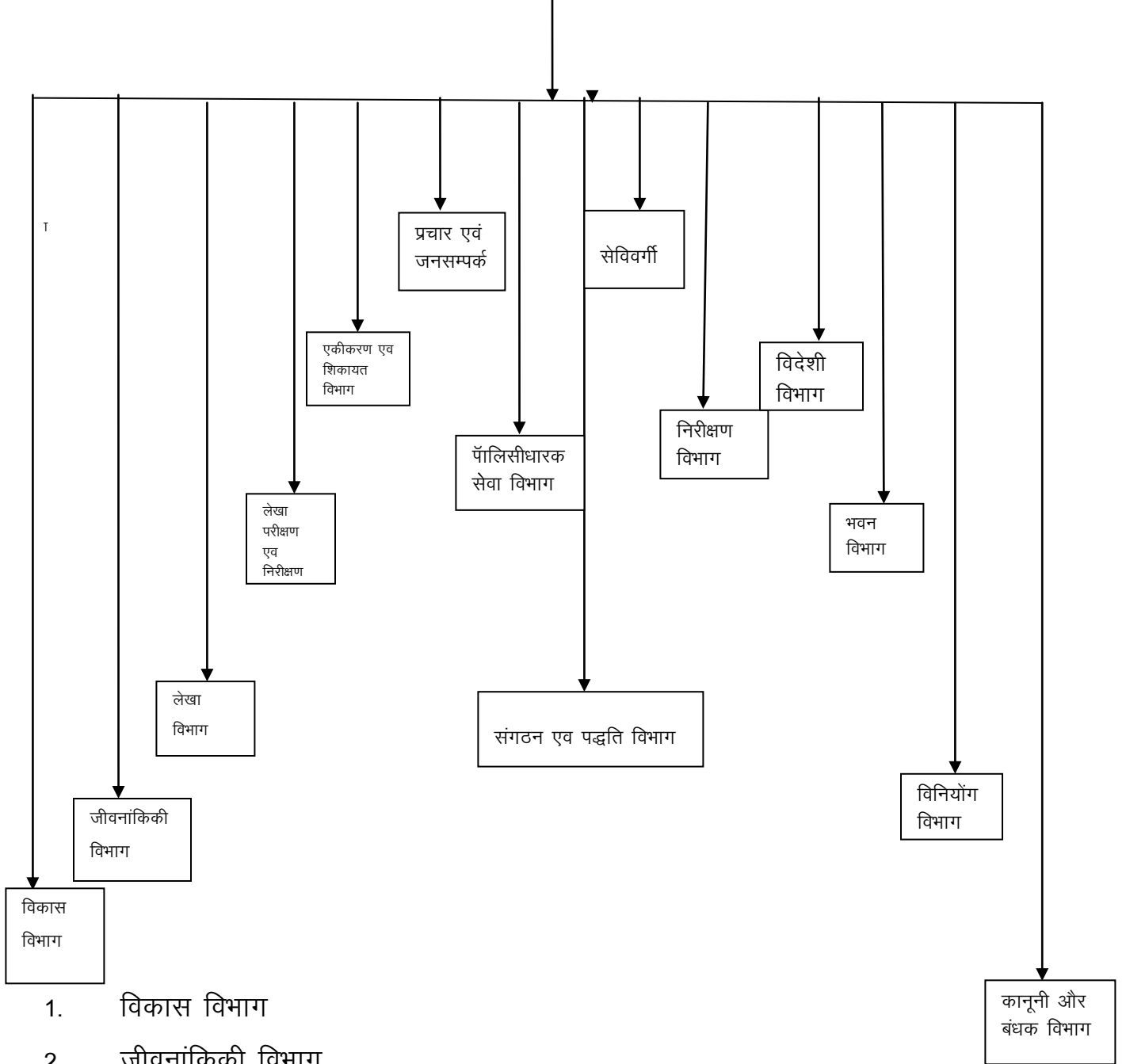
इस समिति में दस सदस्य होते हैं। उन्ही में से एक का अध्यक्ष के लिए मनोनयन होता है। इस समिति का कार्य निगम को भवन निर्माण के सम्बन्ध में उचित परामर्श देने का है।

केन्द्रीय कार्यालय का विभागीय संगठन :

भारतीय जीवन बीमा निगम के केन्द्रीय कार्यालय का कार्य करने के लिये अनेक विभाग गठित किये गये हैं। इन विभागों का संचालन कार्यकारी निदेशकों द्वारा किया जाता है अर्थात् प्रत्येक विभाग में एक कार्यकारी निदेशक होता है।

केन्द्रीय कार्यालयों के अधीन निम्न विभाग स्थापित किये गये हैं –

चित्र संख्या : 4.4
भा0जी0बी0नि0 के केन्द्रीय कार्यालय का विभागीय संगठन



1. विकास विभाग
2. जीवनांकिकी विभाग
3. लेखा विभाग
4. लेखा परीक्षण एवं निरीक्षण विभाग
5. एकीकरण एवं शिकायत विभाग
6. प्रचार एवं जनसम्पर्क विभाग

7. पॉलिसीधारी सेवा विभाग
8. संगठन एव पद्धति विभाग
9. सेविवर्गीय विभाग
10. निरीक्षण विभाग
11. विदेशी विभाग
12. भवन विभाग
13. विनियोग विभाग
14. कानूनी और बन्धक विभाग

1. विकास विभाग :

भारतीय जीवन बीमा निगम के मुख्य कार्यालय में विकास विभाग की स्थापना की गयी है। भारतीय जीवन बीमा निगम के विकास विभाग द्वारा निम्न कार्य किये जाते हैं –

क. विभिन्न विकास सम्भावनाओं का पता लगाना।

ख. विभिन्न स्थानों पर शाखा कार्यालय खोलने हेतु जाँच करना।

ग. विकास कार्यों में विकास अधिकारियों के प्रशिक्षण एव पुनर्बोधन की व्यवस्था सम्बन्धी योजानाएँ बनाना तथा निचले स्तर के कार्यालयों का मार्गदर्शन करना और उन्हें सलाह देना।

2. जीवनांकिकी विभाग :

यह विभाग केन्द्रीय कार्यालय का महत्वपूर्ण भाग है। इस विभाग का मुख्य कार्य जोखिमक आंकलन करना और विभिन्न समकों के सांख्यिकीय विश्लेषण हेतु कम्प्यूटरों का प्रयोग करके कार्य को व्यवस्थित एव सही निरूपित करना है।

3. लेखा विभाग :

लेखा विभाग भी केन्द्रीय कार्यालय का महत्वपूर्ण भाग है। लेखा विभाग द्वारा प्रतिवर्ष लेखे तैयार कर केन्द्रीय सरकार को प्रेषित करना पड़ता है। इसके साथ ही यह विभाग लेखाकर्म की विभिन्न पद्धतियों का निर्धारण, लेखों का अंकेक्षण मूल्यांकन तथा कर सम्बन्धी कार्यों का निष्पादन भी करता है।

4. लेखा परीक्षण एव निरीक्षण विभाग :

यह विभाग केन्द्रीय कार्यालय का एक अंग है। इस विभाग का मुख्य कार्य आन्तरिक अंकेक्षण हेतु अपनाई जाने वाली रीतियों एव नीतियों का निर्धारण करना और अंकेक्षण करवाकर क्रियान्वयन समिति को अंकेक्षण प्रतिवेदन प्रस्तुत करने से सम्बन्धित होता है।

5. एकीकरण एवं शिकायत विभाग :

यह विभाग निगम का एक प्रमुख विभाग है इस विभाग द्वारा विभिन्न विभागों के मध्य समन्वय बैठाने हेतु कार्य किया जाता है। इस विभाग द्वारा कार्यों के विकेन्द्रीकरण हेतु नियोजन का कार्य भी किया जाता है। यह विभाग भारतीय जीवन बीमा निगम को अपने निचले स्तर के कार्यालयों से समय समय पर मिलने वाली विभिन्न प्रकार की शिकायतों के समाधान निकलता है। इस विभाग द्वारा सोहार्दपूर्ण वातावरण बनाये रखने का प्रयास करता है।

6. प्रचार और जनसम्पर्क विभाग :

यह विभाग भारतीय जीवन बीमा निगम के केन्द्रीय कार्यालय का महत्वपूर्ण भाग है। निगम के इस विभाग द्वारा रेडियो, टेलिविजन, समाचार-पत्रों आदि के माध्यम से निगम की विभिन्न नई पुरानी गतिविधियों का प्रचार प्रसार किया जाता है। प्रतिवर्ष अध्यक्ष द्वारा प्रसारित अपने 'कार्य परिणम' नये नये आयामों के साथ प्रस्तुत करना एक महत्वपूर्ण कार्य है। इस विभाग द्वारा डॉक्युमेंटरी फिल्म तैयार कर दूरदर्शन पर प्रदर्शित किया जाता है।

7. पॉलिसीधारक सेवा विभाग :

इस विभाग का कार्य बीमाधारकों को अधिकाधिक सुरक्षा एवं सुविधाएँ प्रदान करना है। बीमाधारियों की दावो सम्बन्धी शिकायतों का निपटारा कर उन्हें न्याय दिलाने हेतु यह विभाग कार्य करता है।

8. संगठन एव पद्धति विभाग :

इस विभाग को संक्षेप में ओ एण्ड एम विभाग भी कहा जाता है। इस विभाग द्वारा निगम के विभिन्न कार्यालयों द्वारा अपनाई जा रही विभिन्न कार्यविधियों, पद्धतियों एव विधाओ का अवलोकन, निर्धारण एव मूल्यांकन किया जाता है। तथा उन्हें विभिन्न अन्वेषणों द्वारा अधिक सरल, उपयोगी एवं मितव्ययी एवं नवीन प्रक्रियाओं को अपनाने हेतु प्रयास किये जाते हैं।

9. सेविवर्गीय विभाग :

इस विभाग के द्वारा जीवन बीमा निगम में कार्यरत कर्मचारियों के वेतन, पदोन्नति, नियुक्ति, प्रशिक्षण एवं अधिक कल्याणकारी कदम उठाने हेतु विभिन्न कार्य करने होते हैं ताकि कर्मचारियों के हितों की रक्षा हो सके और आपसी मैत्री व सहयोगपूर्ण बना रहे।

10. निरीक्षण विभाग :

निरीक्षण विभाग का कार्य निर्धारित समय पर सभी कार्यालयों का निरीक्षण कराने की प्राविधियां तैयार करना एवं निरीक्षण कराने का है।

11. विदेशी विभाग :

भारतीय जीवन बीमा निगम ने बीमा व्यवसाय की उत्तरोत्तर वृद्धि हेतु विदेशों में भी अपने कार्यालय स्थापित किया है। ब्रिटेन, फिजी, मारीशस, म्यांमार श्रीलंका तथा केन्या स्थित निगम के विदेशी कार्यालयों के नियन्त्रण, निर्देशन एवं मार्गदर्शन का समस्त कार्य विभाग द्वारा किया जाता है।

12. भवन विभाग :

भवन विभाग भारतीय जीवन बीमा निगम का महत्वपूर्ण विभाग है। भवन विभाग के मूल रूप से दो कार्य हैं— प्रथम यह कि वह निगम के लिए समय समय पर कार्यालयों के निर्माण की योजना व बजट प्रस्तुत करे तथा उसकी क्रियान्वित करे। दूसरा कार्य जीवन बीमा निगम के केन्द्रीय कार्यालय विभिन्न विभागों के भवनों तथा कालोनियों की देख रेख करना।

13. कानूनी और बन्धक विभाग :

यह विभाग भारतीय जीवन बीमा निगम को विभिन्न बन्धक ऋण देने की रीति नीति बनाने एवं अपनाने सम्बन्धी प्रक्रिया का निर्धारण करता है।

14. विनियोग विभाग :

यह विभाग जीवन बीमा निगम का महत्वपूर्ण विभाग है। विनियोग विभाग जीवन बीमा की निधियों के विनियोगों से सम्बन्धित सभी कार्यों को करता है। भारतीय जीवन बीमा निगम के पास प्रतिवर्ष अधिक मात्रा में कोष एकत्र होता रहता है तथा भुतपूर्व कोषों में उत्तरोत्तर वृद्धि होती रहती है। अतः इस विभाग द्वारा यह नीति निर्धारण का कार्य किया जाता है कि विनियोग कहाँ और किस प्रकार किया जायें कि एक तरफ वे सुरक्षित रहें तो दूसरी तरफ

उनसे अधिक से अधिक आय प्राप्त हो। विनियोग सम्बन्धी सभी ऐसे विवरण इसी विभाग द्वारा तैयार किये जाते हैं।

क्षेत्रीय कार्यालयों का संगठन एवं प्रबन्धन

भारतीय जीवन बीमा निगम के आठ कार्यालय हैं। जो दिल्ली मुम्बई चेन्नई कोलकाता भोपाल हैदराबाद तथा कानपुर में हैं। ये कार्यालय अपने अधीनस्थ कार्यालयों का निर्देशन एवं नियन्त्रण करते हैं। क्षेत्रीय कार्यालयों का मुख्य अधिकारी क्षेत्रीय प्रबन्धक कहलाता है। यह प्रबन्धक अपने पूरे क्षेत्र के कार्य का देखभाल करता है। जो भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा सौंपे जाते हैं। क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्र के समस्त अधीनस्थ कार्यालयों का निरीक्षण करता है। विभागीय कार्यालयों को लेखा सम्बन्धी सिद्धांतों एवं कर्मचारी वर्ग से सम्बन्धी सलाह देता है। और सभी संदिग्ध दावों की छानबीन करता है। अपने क्षेत्र के बीमा सम्बन्धी कार्यों का समेकित विवरण तैयार करता है। और समय समय लेखा सम्बन्धी मामलों और कर्मचारी से सम्बन्धित मामलों में आदेश निर्देश एवं सलाह मशविरा देने का कार्य भी करता है।

भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के समुचित अधीक्षण एवं निर्देशन के कार्य के लिये देश में आठ क्षेत्रीय कार्यालय स्थापित किये गये हैं इन प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय के समुचित व्यवस्था एवं प्रबन्ध के लिये क्षेत्रीय प्रबन्धक, प्रादेशिक प्रबन्धक, क्षेत्रीय सतकर्ता अधिकारी और सचिव की नियुक्ति भारतीय जीवन बीमा निगम के द्वारा की जाती है।

प्रत्येक क्षेत्र में एक ही क्षेत्रीय प्रबन्धक नियुक्त किया जाता है और अनेक प्रादेशिक प्रबन्धक, क्षेत्रीय सतकर्ता अधिकारी, सचिव की नियुक्ति क्षेत्रीय कार्यालय के विभाग आवश्यकतानुसार की जाती है।

क्षेत्रीय प्रबन्धक :

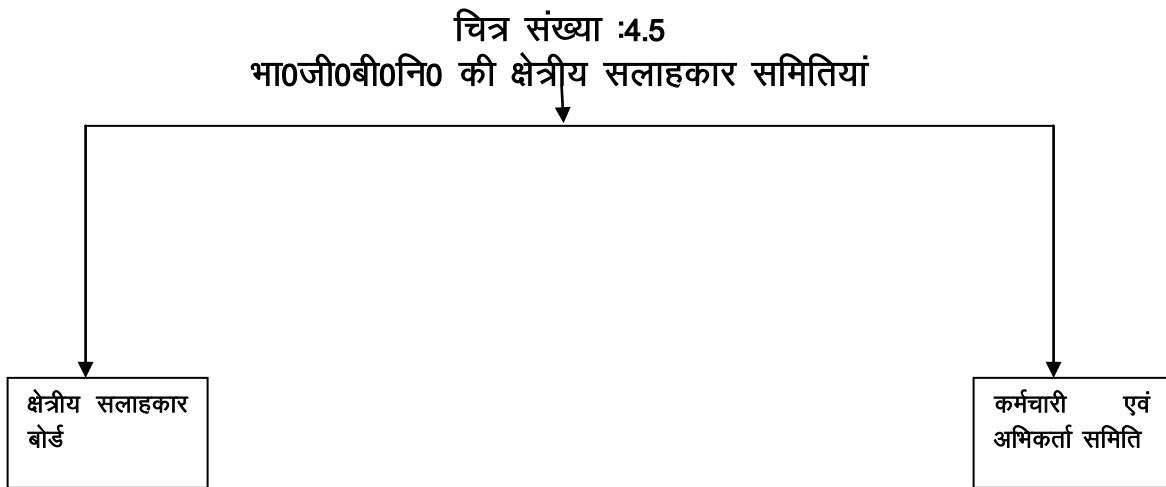
प्रत्येक क्षेत्र का प्रधान अधिकारी क्षेत्रीय प्रबन्धक कहा जाता है। क्षेत्रीय प्रबन्धक अपने क्षेत्राधिकार के सम्पूर्ण बीमा व्यवसाय का अधीक्षण एवं निर्देशन करता है और उन सभी विशिष्ट कार्यों और कर्तव्यों को करता है। जो निगम द्वारा उसे सौंपे जाते हैं। निगम के व्यवसाय के निमित्त इसी अधिकारी को पहले अनेक महत्वपूर्ण कार्य सौंपे जाते थे लेकिन कुछ वर्षों पूर्व निगम के कार्यों का पुनर्गठन होने के कारण अब क्षेत्रीय प्रबन्धक को अपने क्षेत्र के लिये

अधिकांशतः केन्द्रीय कार्यालय और मण्डलीय कार्यालयों के बीच संपर्क अधिकारी के रूप में ही कार्य करना होता है। क्षेत्रीय प्रबन्धक विकास संबंधी कार्यों को प्रोत्साहन देता है। प्रशिक्षण का प्रबन्ध करता है संदिग्ध दावों की छानबीन करता है, अपने क्षेत्र के बीमा सम्बन्धी कार्यों का ठोस विवरण तैयार करता है और समय समय पर मण्डल कार्यालयों को केन्द्रीय कार्यालय के निर्देशानुसार लेखा सम्बन्धी मामलो और कर्मचारी वर्ग से सम्बन्धित मामलो में सलाह एवं निर्देशन देता है।

क्षेत्रीय समितियां :

प्रत्येक क्षेत्र के लिये दो दो समितियां होती है जिनके सदस्यों की नियुक्ति केन्द्रीय कार्यालय करता है।

1. क्षेत्रीय सलाहकार बोर्ड
2. कर्मचारी एवं अभिकर्ता समिति।



क्षेत्रीय कार्यालय के समितियों का स्पष्टीकरण :

1. **क्षेत्रीय सलाहकार बोर्ड**— इस बोर्ड में सदस्यों की नियुक्ति केन्द्रीय कार्यालय करती है और वही सदस्यों की संख्या भी तय करता है। यह बोर्ड सम्बन्धित क्षेत्र में जीवन बीमा का व्यवसाय करने के बारे में नीति सम्बन्धी मामलों पर विचार विमर्श करता है और क्षेत्रीय प्रबन्धक को अपने सुझाव देता रहता है।

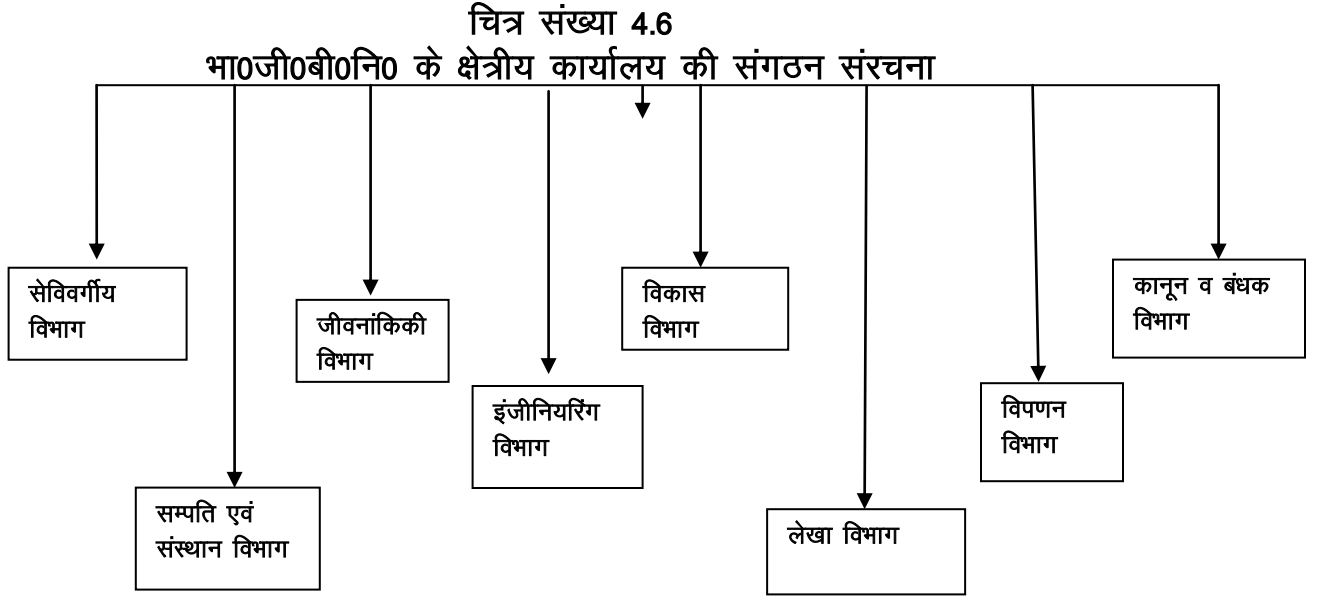
2. कर्मचारी एवं अभिकर्ता समिति— इस समिति के कुल सदस्य संख्या में आधे निगम के प्रतिनिधि होते हैं। और शेष निगम के कर्मचारियों और अभिकर्ताओं के प्रतिनिधि होते हैं। यह समिति क्षेत्रीय प्रबन्धक को ऐसे मामलो पर सलाह देती है जिनका सम्बन्ध कर्मचारियों और अभिकर्ताओं के कल्याण से होता है। समिति का उद्देश्य निगम और कर्मचारियों एवं अभिकर्ताओं के बीच अच्छा सम्बन्ध स्थापित करना एवं स्नेह भावना में वृद्धि करना है।

भा0जी0बी0नि0 के क्षेत्रीय कार्यालय : मुख्यालय एवं क्षेत्राधिकारी (तालिका संख्या-4.2)

क्षेत्र का नाम	मुख्यालय	किन राज्यों में क्षेत्राधिकार है
उत्तर क्षेत्र	दिल्ली	दिल्ली, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश पंजाब, जम्मूकश्मीर, चण्डीगढ़, राजस्थान
उत्तर मध्य क्षेत्र	वृन्पुर	उत्तर प्रदेश
मध्य क्षेत्र	भोपाल	मध्य प्रदेश
पूर्व क्षेत्र	कोलकाता	अरुणांचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय मिजोरम, नागालैण्ड, सिक्किम, त्रिपुरा आसाम, पश्चिम बंगाल, उड़ीसा बिहार
दक्षिण क्षेत्र	चेन्नई	तमिलनाडु, पांडुचेरी, केरल
दक्षिण मध्य क्षेत्र	हैदराबाद	आन्ध्रप्रदेश, कर्नाटक
पश्चिम क्षेत्र	मुम्बई	महाराष्ट्र, गुजरात, गोवा

स्रोत: भा0जी0बी0नि0 का वार्षिक प्रतिवेदन

क्षेत्रीय कार्यालय के विभाग :-



1. सेविवर्गीय विभाग :

सेविवर्गीय विभाग के मुख्य कार्य हैं— कर्मचारियों की भर्ती, नियुक्ति, पदोन्नती स्थान्तरण, प्रशिक्षण की प्रक्रिया निर्धारित करना व क्रियान्वित करना। कर्मचारियों में मधुर सम्बन्ध बनाये रखने लिए सलाह देना।

2. सम्पत्ति एवं संस्थापन विभाग :

यह विभाग फर्नीचर की खरीद , पोशाकों की खरीद एवं वितरण सम्पत्ति का क्रय विक्रय किराये पर देना एवम् उसकी सुरक्षा स्टेशनरी की खरीद एवं वितरण, तथा अतिथि भवनों का रख रखाव आदि का कार्य करता है।

3. जीवनांकिकी विभाग :

जीवनांकिकी विभाग का कार्य मण्डल कार्यालय को अभिगोपन सम्बन्धी निर्देश देना चिकित्सकों की नियुक्ति करना, चिकित्सा परीक्षण के नियम आदि बनाना, मृत्यु दावों का विश्लेषण करना आदि आता है।

4. इंजीनियरिंग विभाग :

इंजीनियरिंग विभाग का कार्य निर्माण कार्यों के लिए टेण्डर आमन्त्रित करना, कार्य कराना, भुगतान करना तथा मरम्मत आदि के कार्य कराना हैं।

5. विकास विभाग :

विकास विभाग के मुख्य कार्यों में बीमा विकास कार्यों के लिए योजनाओं का निर्माण करना तथा उनका क्रियान्वयन करना, प्रशिक्षण व्यवस्था करना, प्रचार व्यवस्था तथा क्षेत्रीय स्तर पर लाभदायक साहित्य प्रकाशित करना हैं।

6. लेखा विभाग :

लेखा विभाग सम्पूर्ण क्षेत्र के लिए बजट को नियन्त्रित करता है। मण्डल तथा शाखा कार्यालयों को वित्तीय अधिकार प्रत्योजित करता है तथा पूरे क्षेत्र के खाते तैयार कर अंकेक्षण का कार्य करता है।

7. विपणन विभाग :

विपणन विभाग का कार्य नये व्यवसाय के लिए योजनाएं बनाना, व्यवसाय की समीक्षा करना, विपणन रीति नीति का निर्धारण करना एवं सुधार हेतु आवश्यक कदम उठाना है।

8. कानून व बन्धक विभाग :

कानून एवं बन्धक विभाग कार्य निचले स्तर के कार्यालयों को कानूनी सलाह देना, भारतीय जीवन बीमा निगम के विरुद्ध दायर मुकदमों को लड़ना तथा बन्धक हेतु आये प्रस्तावों का निरीक्षण कर अग्रिम कार्यवाही करना।

मण्डलीय अथवा विभागीय कार्यालयों का संगठन एवं प्रबन्ध

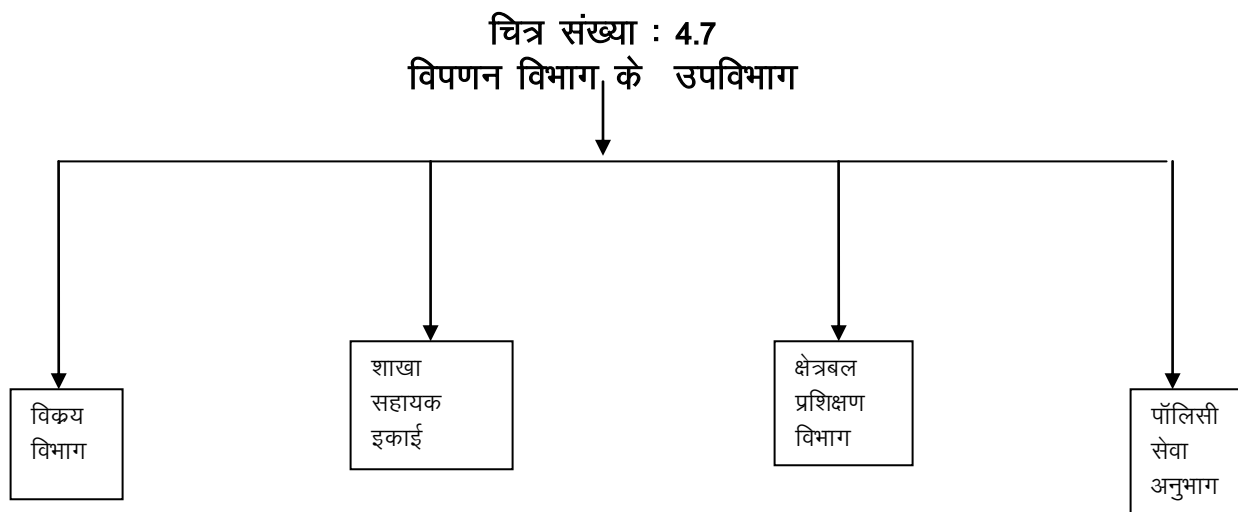
वर्तमान में हमारे देश में 113 मण्डलीय कार्यालय हैं। इसके अतिरिक्त निगम के मण्डलीय कार्यालय विदेशों में भी कार्यरत हैं। अपने अपने विभागों में विभागों से सम्बन्धित सम्पूर्ण बीमा कार्य विभागीय या मण्डलीय कार्यालय करते हैं। संगठन का विकास करना, नये व्यापार के लिए योजना तैयार करना, बीमा धारको की सेवा करना तथा नये व्यापार का अभिगोपन करना आदि अनेक कार्य विभागीय कार्यालयों के कार्य क्षेत्र के अन्तर्गत सम्मिलित किये जाते हैं। विभागीय कार्यालय में हिसाब किताब भी रखे जाते हैं।

मण्डलीय कार्यालय का प्रमुख अधिकारी डिवीजनल मैनेजर के नाम से जाना जाता है। मण्डलीय कार्यालय अपने अधीनस्थ शाखाओं के कार्यों की देख रेख करता है। प्रत्येक डिवीजनल कार्यालय में पाँच निम्न अलग अलग विभाग होते हैं जो सम्बन्धित कार्यों का निष्पादन करते हैं।

मण्डल कार्यालयों व शाखा कार्यालयों का पुर्नगठन होने के कारण मण्डल कार्यालयों द्वारा किये जाने वाले कुछ कार्य अब शाखा कार्यालयों के सर्पुद कर दिये गये हैं। मण्डल कार्यालय की वर्तमान स्थिति तालिका संख्या-4.3 में प्रदर्शित हैं।

मण्डल कार्यालय का विभागीय संगठन

1. विपणन विभाग :



क. विक्रय विभाग : यह विभाग शाखा कार्यालयों के बीमा कारोबार की देख रेख करता है उनके कार्यों का मूल्यांकन करता है एजेन्सी बल के विकास योजनाओं की समीक्षा करना विकास अधिकारी की नियुक्ति स्थान्तरण तथा उनके खिलाफ अनुशासनात्मक कार्यवाही करना, अभिकर्ताओं के खिलाफ कार्यवाही पदावसान आदि करता है। यही विभाग अधिनस्थ कार्यालयों के भौगोलिक क्षेत्र में कारोबार के प्रसार के उपाय सुझाता है और विशिष्ट कार्यों के लिए उनके कर्मचारियों अधिकारियों की व्यवस्था करता है। यह विभाग नई शाखाएँ खोलने और शाखाओं का निरीक्षण करने सम्बन्धित कार्य भी सम्पादित करता है।

ख. शाखा सहायक इकाई : यह विभाग विपणन प्रबन्धक को प्रशासनिक सहायता, शाखा बजट प्रस्तावों का विभाजन, कार्य स्थिति रिपोर्ट द्वारा प्रकट किये गये शाखाओं के मासिक कार्य निष्पादन का पृथक्करण तथा समीक्षा करता है। यही विभाग विक्रय अनुभाग को आवश्यक डाटा की प्रक्रिया शाखाओं/मण्डलों के कमीशन बिलों के बारे में जानकारी प्राप्त कर कमीशन की निकासी की व्यवस्था करता है और साथ ही साथ शाखाओं द्वारा वांछित मार्गदर्शन स्पष्टीकरण सलाह के सम्बन्ध में मण्डल कार्यालयों के अन्य विभागों के अनुभाग से सम्पर्क स्थापित करता है।

ग. क्षेत्रबल प्रशिक्षण : कार्यालय से बाहर काम करने वाले कार्मिक जैसे स0 प्र0 अ0 विकास अधिकारी तथा अभिकर्ता के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन विपणन प्रशिक्षण केन्द्र/क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र के सहयोग से करता है।

घ. पॉलिसी सेवा अनुभाग : यह विभाग शाखा अधिकारी से बाहरी मामलों में सभी पॉलिसी सेवा कार्यों का निर्णय पूर्व दावों की प्रक्रिया, अन्वेषण तथा अन्तिम निर्णय लेता है। शाखाओं द्वारा अन्तिम रूप से दी गयी वेतन बचत योजना का अनुमोदन देना तथा प्रीमियम भरने वाले चुने हुए प्राधिकारियों के साथ सम्पर्क स्थापित करता है। शाखा के कर्मचारियों को पॉलिसी सेवा कार्यों का प्रशिक्षण देता है।

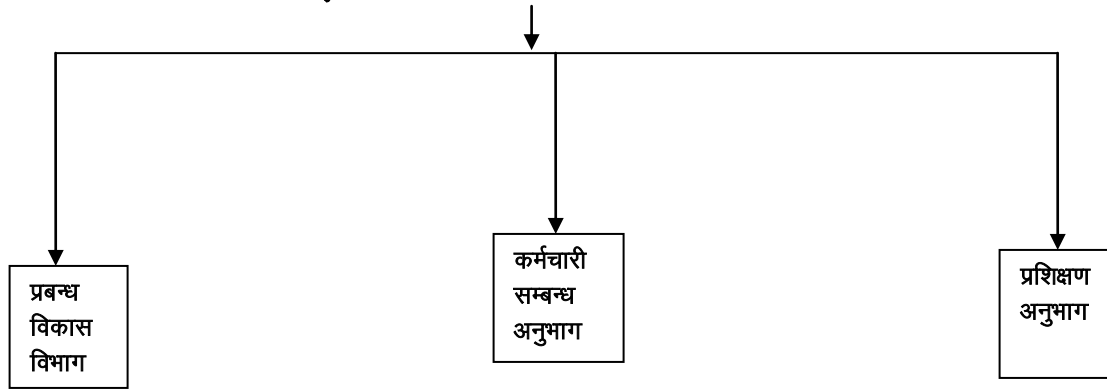
2. नव व्यवसाय बीमांकन विभाग :

यह विभाग शाखा कार्यालय के प्राधिकार से बाहर के प्रस्ताव पत्रों पर निर्णय, जिन शाखाओं का कार्य क्षेत्र समान है उनके मामलों में चिकित्सा परीक्षकों की नियुक्ति उनके खिलाफ कार्यवाही करना, निलम्बन सीमा में घटौती पदावसान आदि करता है। इसके साथ साथ

विशेषज्ञ परीक्षकों की नियुक्ति एक्सरे विशेषज्ञ, हृदय रोग विशेषज्ञ आदि डी विवरणियां मूल्यांकन अनुसूची तथा अधिशेष पृथ्यकरण निरन्तर मर्त्यता अन्वेषण जैसे अन्य सम्बन्धित आकड़ों का प्रस्तुतिकरण और शाखाओं के कर्मचारीयों को बीमा लेखन, नया व्यवसाय प्रशासन में प्रशिक्षण तथा अधीक्षणात्मक निरीक्षण करता हैं।

3. कार्मिक एव औद्योगिक सम्बन्ध विभाग :

चित्र संख्या : 4.8
कार्मिक एव औद्योगिक सम्बन्ध विभाग के उपविभाग



क. प्रबन्ध विकास विभाग : यह विभाग शाखाओं तथा मण्डल कार्यालय के विभिन्न स्तरों के लिए आवश्यक मनुष्य बल का पूर्वानुमान करता हैं। कर्मचारी वर्ग से सम्बन्धित भर्ती, नियुक्ति, स्थानान्तरण, पदोन्नति तथा अनुमति अनुशासनात्मक मामले, सम्पूर्ण निगमित नीतियों के अनुरूप व्यवस्थापन विकास तथा कर्मचारी वर्ग की वृत्ति योजना तैयार करना एव शाखाओं का आवधिक कार्मिक लेखा परीक्षा करता है।

ख. कर्मचारी सम्बन्ध अनुभाग : यह विभाग कर्मचारियों की व्यथाओं का निपटान, श्रमिक संघों के साथ अच्छे सम्बन्ध स्थापित करना तथा व्यवस्थापन कर्मचारी के बीच मेल मिलाप को बढ़ावा देना एवं सम्पूर्ण मण्डल से सम्बन्धित मामलों में श्रमिक संघों के साथ समझौता करता हैं।

ग. प्रशिक्षण अनुभाग : यह विभाग प्रत्येक विभाग की आवश्यकतानुसार शाखाओं तथा मण्डल कार्यालय के कर्मचारी वर्ग एवं अधीक्षण करने वाले कार्मिकों के लिए उनके कार्यों से सम्बन्धित प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करता है।

4. योजना विभाग : योजना विभाग के दो अनुभाग हैं :

चित्र संख्या : 4.9
योजना विभाग के अनुभाग

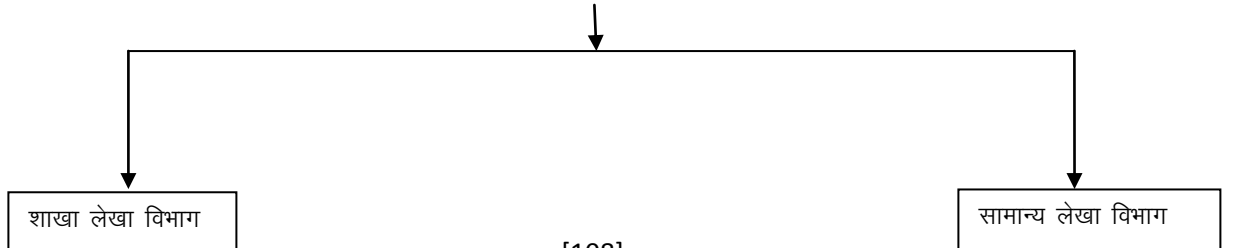


क. संचालन अनुभाग : इस विभाग का कार्य योजना के उद्देश्य से सबसे उपयुक्त आकड़ों को एकत्र करना तथा आकड़ों के आधार की परिशुद्धि में सुधार लाने की दृष्टि से अनुपूरक श्रोतों का निरन्तर गवेषण करता है। पर्यावरणीय सांख्यकीय रिपोर्ट तथा बजट की समीक्षा एवं शाखा कार्यालयों के मासिक कार्य निष्पादन रिपोर्ट से प्रकट हुए सुधारात्मक कार्यवाही के लिए सुझाव देना, शाखा कार्मिकों को योजना तकनीक तथा प्रक्रियाओं का प्रशिक्षण देता है।

ख. विशेष अध्ययन अनुभाग : यह अनुभाग मण्डल व्यवस्थापन की आवश्यकतानुसार कोई भी विशेष सांख्यकीय अध्ययन/अन्वेषण करता है।

5. वित्त एव लेखा विभाग :

चित्र संख्या : 4.10
वित्त एव लेखा विभाग के उपविभाग

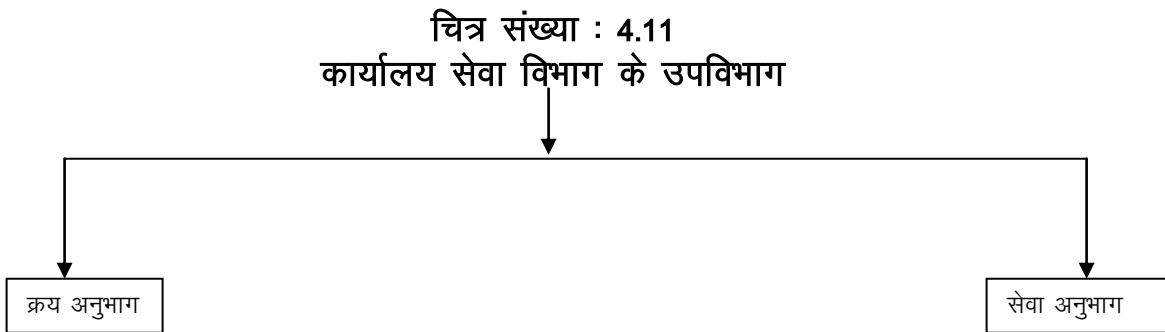


क. शाखा लेखा विभाग : यह अनुभाग शाखा के तलपट का पृथ्यकरण तथा समीक्षा , शाखा के खार्चों पर नियन्त्रण, शाखाओं द्वारा बैंकों में नए खाते खालने पर नियन्त्रण रखता है।

ख. सामान्य लेखा अनुभाग : यह अनुभाग मण्डल कार्यों के सभी लेखा संब्यवहारों से सम्बन्धित कार्यवाही तथा रोकड़ अधिशेष निधि को उच्च कार्यालयों का हस्तान्तरित करता है। मण्डल कर्मचारियों का वेतन भुगतान तथा उसका लेखा रखता है। इसके साथ साथ मण्डल कार्यालयों के अन्तिम लेखे तलपट व तुलन पत्रों को समेकित करना, सहगामी सांविधिक विवरणियों की पड़ताल तथा प्रस्तुतिकरण और मण्डल कार्यालय व शाखाओं के लेखों की सांविधिक लेखा परीक्षा का आयोजन करता है।

6. विधि आवास सम्पदा वित्त विभाग : यह विभाग मण्डल कार्यालय के सभी प्रकार के बन्धक ऋणों के आवेदनों पर प्रक्रिया करके अन्तिम रूप देना और सम्पूर्ण विधिक कार्य सम्पादित करता है।

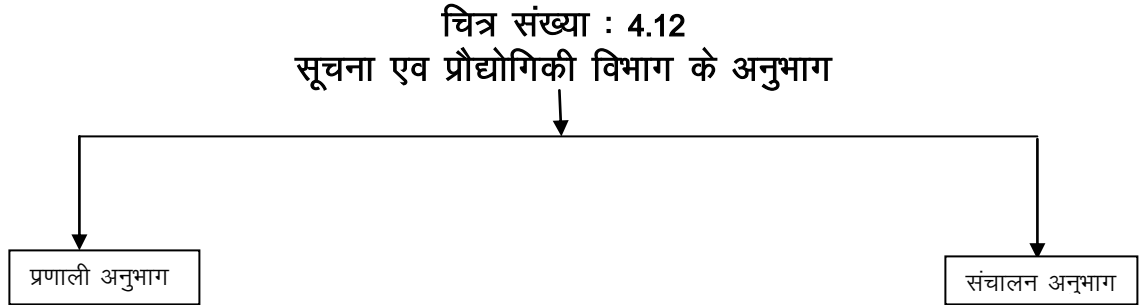
7. कार्यालय सेवा विभाग : इस विभाग के अर्न्तगत दो अनुभाग आते हैं।



क. क्रय अनुभाग : यह अनुभाग मण्डल कार्यालय तथा शाखाओं के उपयोग के लिए आवश्यक विभिन्न प्रपत्रों का मुद्रण तथा आपूर्ति, अन्य आवश्यक लेखा सामग्री की सूची और उनके प्रयोग पर नियन्त्रण रखता है। फर्नीचर के मदों तथा जलशीतक डुप्लिकेटर आदि जैसे अन्य उपकरणों की खरीद एवं उसकी आपूर्ति करना है। टंकण यन्त्र, डुप्लिकेटर यंत्र आदि जैसे कार्यालय उपकरणों के लिए सेवा संविदाओं को अन्तिम रूप देता है।

ख. सेवा अनुभाग : यह विभाग कार्यालय परिसर की सुरक्षा व्यवस्था मण्डल कार्यालय के लिए डुप्लिकेटिंग, प्रेषण तथा अन्य सेवायें उपलब्ध कराता है। स्टाफ कार्य और अनुरक्षण तथा उनकी गतिविधियों पर नियन्त्रण और शाखाओं के लिए अतिरिक्त जगह के लिए वार्तालाप करके अन्तिम रूप देता है।

8. सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग : इस विभाग के अन्तर्गत दो अनुभाग हैं –



क. प्रणाली अनुभाग : मण्डल तथा कार्यालयों के लिए डाटा प्रोसेसरों के लिए प्रणाली तथा कार्यक्रमों का विकास, तैयार की गयी प्रणाली तथा विकसित किये गये कार्यक्रमों का प्रशिक्षण आदि की व्यवस्था करता है।

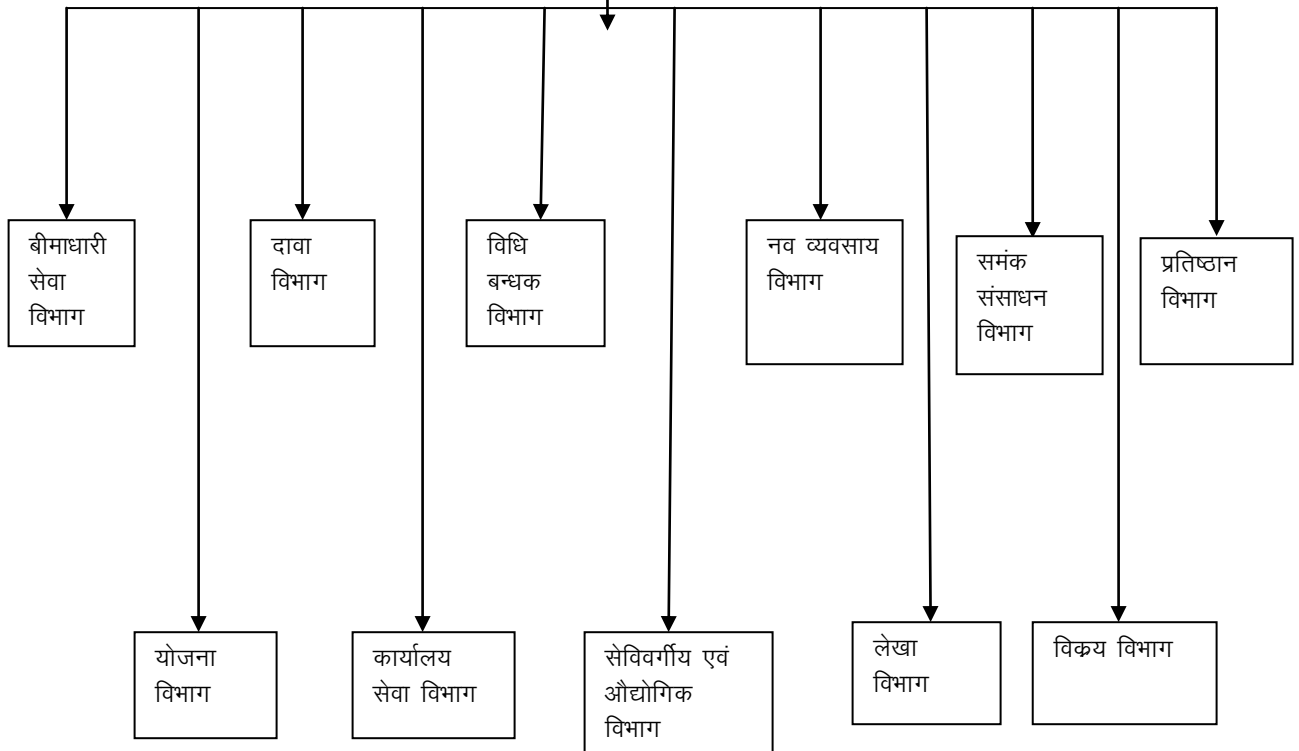
ख. संचालन अनुभाग : यह अनुभाग जिन शाखा कार्यालयों में अपने यान्त्रिक उपकरण नहीं हैं उन्हें यान्त्रिक सहायता उपलब्ध कराता है। इसके अतिरिक्त मण्डल कार्यालयों के विभागों को यान्त्रिक सहायता उपलब्ध कराना भी इस विभाग का प्रमुख कार्य है। डी विवरणियों तथा मूल्यन अनुसूची एवं अन्य सम्बन्धित सांख्यिकीय विवरण पत्रों का संकलन, शाखा यांत्रिक

प्रणालियों को निरन्तर लेखा सामग्री आदि जैसी उपभोज्य सामग्री के प्रवधान की व्यवस्था करता है।

मण्डल व शाखा कार्यालयों के पुनर्गठन के परिणामस्वरूप मण्डल कार्यालयों के कार्यों को भी दो भागों में बाँटा गया है –

1. अपुनर्गठित मण्डल कार्यालयों के विभाग
 2. पुनर्गठित मण्डल कार्यालयों के विभाग
- मण्डल कार्यालयों के अन्य महत्वपूर्ण विभाग निम्नलिखित हैं –

चित्र संख्या : 4.13
भा0जी0बी0नि0 के मण्डल कार्यालयों के अन्य महत्वपूर्ण विभाग



क. बीमाधारी सेवा विभाग :

मण्डल कार्यालयों के अधीन बीमाधारी सेवा विभाग स्थापित किये गये हैं। बीमाधारी सेवा विभाग के माध्यम से बीमाधारको को नई नई योजनाओं के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है। साथ ही साथ बीमाधारक को बोनस की दरों तथा विभिन्न सुविधाओं से परिचित कराना, उनकी शिकायतों का निराकरण करना, समय पर दावों का भुगतान करना, सेवा

विभागों का निरीक्षण करना,अपने विभागीय कर्मचारियों के प्रशिक्षण की व्यवस्था करना भी बीमाधारी सेवा विभाग के महत्वपूर्ण कार्य हैं।

ख. योजना विभाग :

इस विभाग द्वारा मण्डल एव शाखा कार्यालयों के लिए विभिन्न प्रकार की योजनाए बनाना, उनको क्रियान्वित करना, प्राप्त परीणामों से तुलना करना, विभागीय कर्मचारियों के प्रशिक्षण की व्यवस्था करना और विभिन्न प्रकार के नुतन परिवर्तनों से कार्यालयों को जानकारी देना हैं। इसके अतिरिक्त यह विभाग यह विभाग योजना से सम्बन्धित आँकड़ों की छानबीन करके अपनी रिपोर्ट मण्डल प्रबन्धक को देता हैं।

ग. दावा विभाग :

यह विभाग बीमित की मृत्यु होने, पॉलिसी के परिपक्व होने या अन्य कारणों से उत्पन्न हुए विपक्ष दावों के भुगतान हेतु निपटारा करता हैं। ऐसे दावे जिनका भुगतान शाखा कार्यालयों की सीमा से बाहर का हैं का भुगतान करने हेतु निर्णय लेना आदि कार्य करता हैं।

घ. कार्यालय सेवा विभाग :

सेवा विभाग मण्डल कार्यालय के समस्त विभागों को अपनी सेवाएँ प्रदान करता हैं। मुख्य रूप से सभी विभागों के लिए स्टेशनरी उपलब्ध करना, फर्नीचर उपलब्ध करना, विभागीय कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना, पत्रों के आगमन व निगमन की व्यवस्था करना, आदि कार्य करता हैं। यह विभाग शाखाओं एवं मण्डल कार्यालयों के प्रयोग हेतु समस्त फार्मों की व्यवस्था व कार्यालय प्रबन्ध सम्बन्धी अन्य कार्य करता हैं।

ड़. विधि और बन्धक विभाग : यह विभाग भारतीय जीवन बीमा निगम के विरुद्ध किये गये मुकदमों के लिए लड़ता हैं। आवास हेतु ऋण प्रदान करने वाली योजनाओं का निर्माण कर ऋण दिलाता हैं तथा बन्धक पर जो ऋण हैं उनकी वसुली हेतू उचित कार्यवाही करता हैं।

च. सेविवर्गीय एवं औद्योगिक प्रबन्ध विभाग :

यह विभाग जिन कार्यों को करता है उनमें से मुख्य हैं – कर्मचारियों की भर्ती, नियुक्ति, उनकी शिकायतों का निवारण, उनके यात्रा बिलों की स्वीकृति देना, अच्छे व मधुर सम्बन्ध बनाये रखने हेतु विभिन्न कल्याणकारी योजनाएँ बनाना तथा लागू करना और कर्मचारी प्रशिक्षण व्यवस्था करना। यह विभाग कर्मचारियों के असन्तोष के मामले भी सुलझाता है।

छ. नव-व्यवसाय विभाग :

मण्डल कार्यालयों के विभागों में इस विभाग की महत्वपूर्ण सेवाएँ हैं। यह विभाग नये बीमा व्यवसाय हेतु कई प्रकार के कार्य करता है। जैसे जोखिम स्वीकृत के बारे में जानकारी प्राप्त कर निचले स्तर को उस जानकारी से अवगत कराना, चिकित्सकों की नियुक्ति करना, उनका पारिश्रमिक आदि तय करना, अभिगोपन व्यय को कम करना, तथा शाखा कार्यालयों द्वारा किये जा रहे नये व्यवसाय की जाँच करना। समूह बीमा का कार्य मण्डल कार्यालयों में ही होता है।

ज. लेखा विभाग :

यह विभाग लेखाकर्म सम्बन्धी सभी कार्यों को देखता है। कुछ मुख्य कार्य हैं – शाखा कार्यालयों के लिए लेखाकर्म की विविध पद्धतियों एवं प्रक्रियाओं का निर्धारण करना और उनकी क्रियान्वित हेतु आदेश देना, सभी शाखा कार्यालयों पर वित्तीय नियन्त्रण करना, प्रधान कार्यालयों तथा क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा निर्धारित लेखांकन रीतियों का क्रियान्वयन करना और शाखा कार्यालयों से प्राप्त प्रतिवेदनों और वार्षिक खातों को एकीकृत करके प्रधान कार्यालयों को भेजना तथा उनका तलपट और बैले आर्थिक चिट्ठा तैयार करना।

झ. समंक संसाधन विभाग :

यह विभाग मण्डल कार्यालय से सम्बन्धित विविध प्रकार के समंको का एकत्रीकरण करके उनका विश्लेषणात्मक अध्ययन करता है तथा योजना विभाग को आवश्यकता पड़ने पर उपलब्ध कराता है। बीमा पत्रों का मुद्रण, कर्मचारियों के वेतन विपत्र, सांख्यिकीय प्रतिवेदनों को

एकत्र करना और सभी विभागों को सहयोग प्रदान करते हुए प्रधान कार्यालयों के निर्देशों का पालन करना इस विभाग के कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत आता है।

त. विक्रय विभाग : यह विभाग नई शाखाएँ खोलने और शाखाओं का निरीक्षण करने से सम्बन्धित कार्य सम्पन्न करता है। इस विभाग के अन्तर्गत किये जाने वाले कार्य इस प्रकार हैं – सभी शाखा कार्यालयों की प्रगति की जानकारी लेना व अवलोकन करना, बीमा अभिकर्ताओं, बीमा पत्रधारियों तथा विशिष्ट लोक प्रतिनिधियों से सम्पर्क व सुझाव लेना, ताकि अच्छी सेवा हो सके, नये व्यवसाय में वृद्धि करना, विकास अधिकारियों एवं अभिकर्ताओं को अधिक बीमा विक्रय हेतु प्रोत्साहित करना तथा प्रशिक्षण के सदृढ़ आधारों का पता लगाकर सुझाव देना है।

थ. प्रतिष्ठान विभाग :

इस विभाग द्वारा कर्मचारी वर्ग व कार्यालय से सम्बन्धित सभी कार्य किये जाते हैं। प्रत्येक मण्डलीय कार्यालय के अन्तर्गत एक बीमादारों की समिति गठित की गई है। इसमें उस कार्यालय के क्षेत्र में रहने वाले तीन प्रतिनिधि होते हैं। यह समिति उन मामलों पर विचार विमर्श कर अपनी रिपोर्ट डिविजनल मैनेजर को देती है जो मामले उसके सामने रखे जाते हैं। इस परिषद की कार्यवाही का विवरण जोनल मैनेजर और केन्द्रीय कार्यालय के पास भी भेजा जाता है।

मण्डल कार्यालय की प्रबन्ध व्यवस्था –

मण्डल कार्यालय में एक वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक होता है और इस कार्यालय के संचालन के लिये अनेक विभाग होते हैं। इन प्रत्येक विभागों में एक-एक प्रबन्धक होते हैं और इन प्रबन्धकों के अन्दर एक प्रशासनिक अधिकारी (ए0ओ0) एक सहायक प्रशासनिक अधिकारी (ए0ए0ओ0) उच्च श्रेणी सहायक, सहायक, रिकार्ड क्लर्क और उप कर्मचारी कार्यरत रहते हैं। प्रथम वर्ग में वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक, विभागीय प्रबन्धक, प्रशासनिक अधिकारी, सहायक प्रशासनिक अधिकारी, तथा तृतीय वर्ग में उच्च श्रेणी सहायक, सहायक, रिकार्ड क्लर्क और चतुर्थ वर्ग में उप कर्मचारी आते हैं और मण्डल कार्यालय पर द्वितीय वर्ग के कर्मचारी नहीं

होते हैं। शाखा पर होते हैं वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक, प्रबन्धक तृतीय वर्ग एवं चतुर्थ वर्ग के कर्मचारियों की भर्ती प्रत्यक्ष रूप में तथा प्रोन्नति के आधार पर होता है।

वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक—

मण्डल कार्यालय के सर्वोच्च अधिकारी को वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक कहते हैं। वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक को अपने क्षेत्राधिकार में यह सुनिश्चित करना होता है कि जीवन बीमा के व्यवसाय में निर्धारित लक्ष्यों के अनुसार प्रसार और वृद्धि होती रहे। अपने कार्यों को सम्पादित करने के लिये इस अधिकारी के अधीन अनेक विभाग होते हैं। प्रत्येक विभाग का एक विभागीय प्रबन्धक होता है जो वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक के प्रति उत्तरदायी होता है।

विपणन प्रबन्धक विक्रय और बीमा सेवा विभाग की देखरेख करता है।

मण्डलीय समितियां—

मण्डल स्तर पर कार्य निष्पादन हेतु आवश्यकतानुसार विभिन्न समितियां गठित की जाती है। इस प्रसंग में दो समितियों का उल्लेख किया जा सकता है।

1. मण्डल प्रबन्ध समिति
2. पॉलिसीधारी परिषद

मण्डलीय समितियां (चित्र संख्या : 4.14)



1. **मण्डल प्रबन्ध समिति**— प्रत्येक मण्डल कार्यालय में एक प्रबन्ध समिति होती है। जिसका मुख्य उद्देश्य कार्यालय के विभिन्न विभागों के बीच सहयोगपूर्ण सम्बन्ध स्थापित करना है। इस समिति का अध्यक्ष वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक होता है। मण्डल कार्यालय के सभी विभागों के प्रधान इसके सदस्य होते हैं। इस समिति की बैठके सामान्यतया प्रत्येक पखरों में एक बार होती है जिसमें उन विषयों पर विचार विमर्श होता है। जिन पर अनेक विभागों द्वारा कार्यवाही अपेक्षित है। इस समिति में सर्वसम्मति से निर्णय लिये जाते हैं।

2. **पालिसीधारी परिषद**—प्रत्येक मण्डल में पालिसीधारियों की एक परिषद होती है। जिसमें मण्डल के बीमादारों के तीन प्रतिनिधि सदस्य होते हैं। इस परिषद के विचारार्थ मण्डल प्रबन्धक जो मामले प्रस्तुत करता है। उस पर विचार विमर्श करके यह परिषद अपनी रिपोर्ट देती है। इस परिषद की कार्यवाहियों का विवरण क्षेत्रीय प्रबन्धक और केन्द्रीय कार्यालय को भेजा जाता है।

निगम के शाखा कार्यालय की संगठन संरचना एवं प्रबन्ध—

इस समय हमारे देश में विभिन्न मण्डलीय कार्यालयों के अन्तर्गत लगभग 2,048 शाखा कार्यालय कार्य कर रहे हैं। प्रत्येक शाखा के अन्तर्गत अनेक एजेण्ट एवं विकास अधिकारी होते हैं। ये सभी अधिकारी एवं एजेण्ट शाखा कार्यालय निगम के लिए नवीन व्यवसाय जुटाते हैं एवं बीमा कराने वालों से आवश्यक लिखा पढ़ी कराते हैं। शाखा कार्यालय का मुखिया शाखा प्रबन्धक कहलाता है। शाखा कार्यालय का मुखिया शाखा प्रबन्धक कहलाता है। इस विभाग का अपना विशिष्ट महत्व होता है क्योंकि जीवन बीमा निगम में वास्तव में यही धन अर्जित करने वाला विभाग है। यही से नया व्यवसाय आता है तथा पुराना निरन्तर चलता रहता है। यही वह केन्द्र है जहाँ बीमित, प्रस्तावक, विकास अधिकारी एवं अभिकर्ता विभिन्न कार्यों के लिए आते हैं। कार्यालय में कार्यरत विभिन्न अधिकारी व कर्मचारी प्रस्ताव पत्र से दावों के भुगतान तक की सारी कार्यवाही में पूर्ण तत्परता से सहयोगपूर्वक कार्य करते हैं।

इस समय एजेण्टों को प्रशिक्षित करने तथा उसके कार्यों की देख रेख करने के लिए भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा विकास अधिकारियों की नियुक्ति की गई है। शाखा प्रबन्धक एवं विकास अधिकारी एजेण्टों के कार्यों की देख भाल करता है। भारतीय जीवन बीमा निगम ग्रामीण जनता में बीमा सुविधाओं के विस्तार के उद्देश्य से तहसीलों में भी अपने शाखा कार्यालय एवं उपशाखा कार्यालय खोल रहा है।

बीमा व्यवसाय का अधिकांश भाग इन्हीं कार्यालयों द्वारा सम्पन्न किया जाता है। वर्तमान में पूरे भारत में कुल 2048 शाखा कार्यालय कार्यरत हैं।

शाखा कार्यालयों की संख्या व विवरण :

वर्तमान में भारत के बाहर विदेशों में लन्दन,फिजी, म्यांमार,श्रीलंका, कीनिया तथा मॉरीशस में भी भारतीय जीवन बीमा निगम के शाखा कार्यालय हैं। अपने पालिसी धारको को सुगम पहुँच अपलब्ध कराने की दृष्टी से जीवन बीमा निगम ने अपने 159 सैटलाइट सम्पर्क कार्यालयों की स्थापना की है। यह सैटलाइट कार्यालय अपनी सम्बन्धित मूल शाखाओं से सम्बद्ध होंगे।

शाखा कार्यालय का सर्वोच्च अधिकारी शाखा प्रबन्धक होता है और शाखा कार्यालय के संचालन के लिये आवश्यकतानुसार अनेक विभाग होते हैं इन प्रत्येक विभागों में एक एक सहायक शाखा प्रबन्धक होते हैं। विक्रय विभाग के अधीन अनेक विकास अधिकारी और अभिकर्ता कार्य करते हैं। विकास अधिकारी और अभिकर्ता की संख्या शाखा कार्यालय के क्षमता के ऊपर निर्भर करता है।

शाखा प्रबन्धक— शाखा कार्यालय का सर्वोच्च अधिकारी शाखा प्रबन्धक होता है। जीवन बीमा से सम्बन्धित कार्यों का विकेन्द्रीकरण होने के कारण अब शाखा कार्यालय का कार्य कुछ बहुत विस्तृत हो गया है क्योंकि बीमा के प्रस्ताव से पालिसी जारी करने उसके बाद की सेवायेकं करने और दावों का निपटारा करने से समस्त कार्य अब शाखा कार्यालय द्वारा ही होता है। शाखा प्रबन्धक अपने कार्यों का सम्बन्धित मण्डल प्रबन्धक के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन करता है। उसकी सहायता के लिये विभिन्न विभागों में सहायक शाखा प्रबन्धक नियुक्त किये जाते हैं।

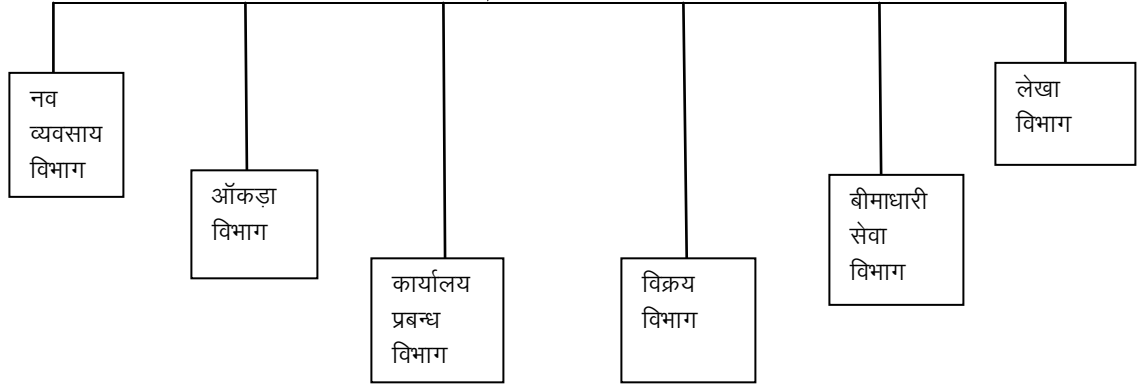
शाखा कार्यालय का विभागीय संगठन –

प्रत्येक शाखा कार्यालय में उनके स्तर के अनुसार विभिन्न विभाग होते हैं। हम यहां पर एक सामान्य आकार के शाखा कार्यालय के विभिन्न विभागों का परिचय देंगे।

शाखा कार्यालय का विभागीय संरचना

चित्र संख्या : 4.15

शाखा कार्यालय



1. नया व्यवसाय विभाग –

यह विभाग अभिकर्ताओं या विकास अधिकारियों से प्रस्ताव पत्र प्राप्त कर उसकी जाँच करता है। कमी होने पर कमी को पूरा करने का प्रयास करता है। विभिन्न प्रमाण पत्रों की जाँच करता है एवं जोखिम का आकलन करता है

प्रस्ताव पत्रों की स्वीकृत भेजता है। प्रीमियम प्राप्त कर रसीद भेजता है बीमा पत्र जारी करता है।

2. कार्यालय प्रबन्ध विभाग –

यह विभाग भी शाखा कार्यालयों का उपविभाग है। इस विभाग के कार्यों में मुख्यतः कार्यालय भवनो की देख रेख करना, हिसाब रखना, वेतन विपत्र बनाना, कर्मचारीयों को अवकाश देना व लेखा रखना, वेतन वृद्धियां देना और आने जाने वाले पत्रों का लेखा रखना है।

3. आकड़ा विभाग :

यह विभाग भी शाखा कार्यालय का ही एक उपविभाग है। इस विभाग में आकड़ों के संकलन, विश्लेषण आदि से सम्बन्धित यन्त्र होते हैं जिनको सम्मिलित रूप से माइक्रोप्रासेसर

कहते हैं। प्रीमियम,नोटिस, प्रीमियम रसीद,कमीशन बिल,वार्षिक बजट आदि का कार्य इसी विभाग में होता है। इसे मशीन विभाग भी कहा जाता है।

4. विक्रय विभाग :

यह विभाग शाखा कार्यालय का मुख्य विभाग है। इस विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किया जाता है। जैसे नये बीमों का पंजीकरण करना,कमीशन तैयार करना,बोनस का निर्धारण करना,विकास अधिकारियों से सम्बन्धी मामले तय करना, शाखा की विक्रय योजनाएँ तैयार करना आदि। इस विभाग को पहले विकास विभाग कहा जाता था।

5. बीमाधारी सेवा विभाग :

बीमाधारी सेवा विभाग शाखा कार्यालय का महत्वपूर्ण विभाग है। यह विभाग बीमाधारियों की सेवार्थ विभिन्न कार्य करता है जैसे – खतौनी करना, दावों का निपटारा करना, ऋण देना,नामांकन एव अभिहस्तांकन आदि के कार्य करना, आयु का प्रमापीकरण करना,समर्पण पर निर्णय लेना,दावों का भुगतान कराना,प्रीमियम जमा नही कराने वाले को सूचित करना तथा प्रीमियम प्राप्ती की रसीद देना आदि। प्रीमियम भुगतान के लिए निम्नलिखित वैकल्पिक माध्यमों को सुलभ कराया गया है। जैसे इंटरनेट भुगतान,इलैक्ट्रानिक क्लियरिंग सेवा,ई.सी.एस. मासिक भुगतान विधि,बैंक ए.टी.एम. द्वारा एवम् आनलाइन प्रीमियम भुगतान।

6. लेखा विभाग :

यह विभाग भी शाखा कार्यालय का एक उपविभाग है। इस विभाग द्वारा किये जाने वाले कार्यों का व्यौरा इस प्रकार है –

रोकड़ बहियों में हिसाब किताब लिखना,बैंक समाधान विवरण तैयार करना,एजेण्टों के कमीशन व बोनस का भुगतान करना,अभिकर्ता की आय से सम्बन्धित लेखे रखना,समय समय पर तलपट बनाना व वर्ष के अन्त में अन्तिम खाते तैयार कर उच्च अधिकारियों को देना।

शाखा प्रबन्ध समिति— इस समिति का अध्यक्ष शाखा प्रबन्धक होता है। सभी विभागों के प्रधान इसके सदस्य होते हैं। जो कार्य मण्डलीय प्रबन्ध समिति मण्डल स्तर पर करती है वही कार्य शाखा स्तर पर गठित यह समिति करती है।

उपर हमने निगम के शाखा कार्यालय के विभिन्न विभागीय संगठनों में किये जाने वाले कार्यों का सामान्य वर्णन किया है। शाखा कार्यालय के विक्रय विभाग में अधीन अनेक विकास अधिकारी तथा बीमा अभिकर्ता कार्य करते हैं। जीवन बीमा के लिये इच्छुक व्यक्तियों से संपर्क स्थापित करना, उनको जीवन बीमा कराने के लिये अनुप्रेरित करना, उनसे बीमा का प्रस्ताव तैयार कराकर शाखा कार्यालय में ले आना ये सभी नवीन व्यवसाय से सम्बन्धित कार्य मुख्यतः निगम के विकास अधिकारियों की देखरेख में बीमा अभिकर्ता करते हैं। क्षेत्र में कार्य करने वाले विकास अधिकारियों और बीमा अभिकर्ता को सामूहिक रूप से शाखा कार्यालय का “क्षेत्रीय संगठन” कहा जाता है।

शाखा कार्यालय का क्षेत्रीय संगठन— शाखा प्रबन्धक के अधीन विक्रय सम्बन्धी कार्यों की देखरेख सहायक प्रबन्धक (विक्रय) द्वारा की जाती है। विक्रय विभाग के अधीन फील्ड संगठन का कार्य सम्पादित करने के लिये विकास अधिकारी और जीवन बीमा अभिकर्ता का महत्वपूर्ण योगदान होता है। इन्हीं के माध्यम से जीवन बीमा का नवीन व्यवसाय सम्पन्न किया जाता है और शाखा कार्यालयों में जीवन बीमा के नये नये प्रस्ताव प्राप्त होते हैं।

विकास अधिकारी— प्रत्येक शाखा कार्यालय में जीवन बीमा के विक्रय को संगठित करने के लिये पर्याप्त संख्या में विकास अधिकारियों की नियुक्ति की जाती है। इन अधिकारियों की नियुक्ति मंडल प्रबन्धक करता है और इनको निर्धारित वेतन क्रम के अनुसार पारिश्रमिक दिया जाता है।

प्रत्येक विकास अधिकारी के लिये शाखा कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में एक निश्चित क्षेत्र निर्धारित किया जाता है। विकास अधिकारी का प्रमुख कर्तव्य यह सुनिश्चित करना होता है कि उसके क्षेत्र में जीवन बीमा व्यवसाय की अभिवृद्धि के लिये पर्याप्त संख्या में बीमा अभिकर्ताओं की नियुक्ति की जाय और इन अभिकर्ताओं का कार्य कलाप निर्धारित लक्ष्यों

की पूर्ति करने के लिये स्वस्थ आधार पर संचालित होता रहे। इस सिलसिले में विकास अधिकारियों को समुचित प्रशिक्षण दिया जाता है। और उच्च अधिकारियों द्वारा समय समय पर मार्गदर्शन और निर्देश दिये जाते हैं। विकास अधिकारियों को मुख्यतया अपने शाखा प्रबन्धक के अधीक्षण, नियंत्रण और निर्देश के अनुसार अपने कर्तव्यों का पालन करना होता

विकास अधिकारी के आवश्यक गुण—

अपने कार्यों के सम्यक निस्तारण के लिये विकास अधिकारी के कतिपय गुणों का होना आवश्यक है। इस प्रसंग में निम्नलिखित गुणों का उल्लेख किया जा सकता है।

1. विकास अधिकारी को जीवन बीमा के सिद्धांतों और उसके व्यवहारिक पहलुओं की अच्छी जानकारी होनी चाहिये। जीवन बीमा की विभिन्न योजनाओं, उनकी उपादेयता, बीमा कराने के इच्छुक व्यक्ति के लिये उनकी उपयुक्तता आदि के सम्बन्ध में उसको उत्तम ज्ञान होना चाहिये।
2. विकास अधिकारी को जीवन बीमा की विक्रय कला में पारंगत होना चाहिये ताकि वह अपने अभिकर्ताओं को इस दिशा में यथेष्ट मार्गदर्शन प्रदान कर सके।
3. विकास अधिकारी के नेतृत्व कौशल होनी चाहिये। क्षेत्रीय संगठन में उचित नेतृत्व के द्वारा ही अपने अभिकर्ताओं से अपेक्षित योगदान प्राप्त किया जा सकता है।
4. विकास अधिकारी में जन सम्पर्क की उत्तम दक्षता होनी चाहिये ताकि वह अपने अभिकर्ताओं और बीमा योग्य व्यक्तियों के बीच सौहाद्रपूर्ण सम्बन्ध स्थापित करने में समर्थ हो और जीवन बीमा के विक्रय में महत्वपूर्ण योगदान देने में सफल हो।

निष्कर्ष

भारतीय जीवन बीमा निगम जीवन बीमा की एक विशाल संस्था हैं। इसी के अनुरूप इसका संगठन संरचना भी जटिल हैं। यह संगठन संरचना जीवन बीमा निगम की सम्पूर्ण संगठनात्मक व्यवस्था व कार्यरत कर्मचारियों के सम्बन्धों को प्रदर्शित करता हैं। भारतीय जीवन बीमा निगम का प्रधान कार्यालय मुम्बई में हैं। इस कार्यालय को केन्द्रीय कार्यालय कहते हैं। निगम के केन्द्रीय कार्यालय के अर्न्तगत अनेक विभाग हैं। ये विभाग विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति हेतु स्थापित किये गये हैं। भारतीय जीवन बीमा निगम के आठ क्षेत्रीय कार्यालय है जो क्रमशः मुम्बई कलकत्ता , कानपुर, हैदराबाद और भोपाल पटना में स्थापित हैं। ये कार्यालय केन्द्रीय कार्यालय के नियन्त्रण में कार्य करते हैं। इन आठ क्षेत्रीय कार्यालयों के अर्न्तगत 113 मण्डल कार्यालय कार्य करते हैं। इन मण्डल कार्यालयों के नियन्त्रण में 2048 शाखा कार्यलय कार्य कर रहे हैं। निगम के केन्द्रीय कार्यालय के प्रबन्ध मण्डल को सदस्य बोर्ड कहते हैं। इनका एक सदस्य भारतीय जीवन बीमा निगम का अध्यक्ष नियुक्त किया जाता हैं। अध्यक्ष नियुक्त करने का कार्य केन्द्रीय सरकार द्वारा किया जाता हैं। अध्यक्ष के नियन्त्रण में प्रबन्ध निदेशक और कार्यकारी निदेशक कार्य करते हैं। भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के समुचित अधीक्षण एवं निर्देशन के कार्य के लिये देश में आठ क्षेत्रीय कार्यालय स्थापित किये गये हैं इन प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय के समुचित व्यवस्था एवं प्रबन्ध के लिये क्षेत्रीय प्रबन्धक, प्रादेशिक प्रबन्धक, क्षेत्रीय सतकर्ता अधिकारी और सचिव की नियुक्ति भारतीय जीवन बीमा निगम के द्वारा की जाती है। मण्डल कार्यालय में एक वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक होता है और इस कार्यालय के संचालन के लिये अनेक विभाग होते हैं। इन प्रत्येक विभागों में एक-एक प्रबन्धक होते हैं और इन प्रबन्धकों के अन्दर एक प्रशासनिक अधिकारी (ए0ओ0) एक सहायक प्रशासनिक अधिकारी (ए0ए0ओ0) उच्च श्रेणी सहायक, सहायक, रिकार्ड क्लर्क और उप कर्मचारी कार्यरत रहते हैं। प्रथम वर्ग में वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक, विभागीय प्रबन्धक, प्रशासनिक अधिकारी, सहायक प्रशासनिक अधिकारी, तथा तृतीय वर्ग में उच्च श्रेणी सहायक, सहायक, रिकार्ड क्लर्क और चतुर्थ वर्ग में उप कर्मचारी आते हैं और मण्डल कार्यालय पर द्वितीय वर्ग के कर्मचारी नहीं होते हैं। शाखा पर होते हैं वरिष्ठ मण्डल प्रबन्धक, प्रबन्धक तृतीय वर्ग एवं चतुर्थ

वर्ग के कर्मचारियों की भर्ती प्रत्यक्ष रूप में तथा प्रोन्नति के आधार पर होता है। शाखा कार्यालय का मुखिया शाख प्रबन्धक कहलाता है। शाखा कार्यालय का मुखिया शाखा प्रबन्धक कहलाता है। इस विभाग का अपना विशिष्ट महत्व होता है क्योंकि जीवन बीमा निगम में वास्तव में यही धन अर्जित करने वाला विभाग है। यही से नया व्यवसाय आता है तथा पुराना निरन्तर चलता रहता है। यही वह केन्द्र है जहाँ बीमित, प्रस्तावक, विकास अधिकारी एवं अभिकर्ता विभिन्न कार्यों के लिए आते हैं। कार्यालय में कार्यरत विभिन्न अधिकारी व कर्मचारी प्रस्ताव पत्र से दावों के भुगतान तक की सारी कार्यवाही में पूर्ण तत्परता से सहयोगपूर्वक कार्य करते हैं। इस प्रकार भारतीय जीवन बीमा निगम की संगठन संरचना अत्यन्त जटिल है जो भारतीय जीवन बीमा निगम के विभिन्न कार्यों को सरलता से करती है जिससे इस संस्था का कार्य सरलता से चलता है।