

## अध्याय-2

### शोध साहित्य की समीक्षा

सम्बन्धित शोध साहित्य से तात्पर्य पुस्तकों, पत्र पत्रिकाओं, विश्वकोषों, प्रकाशित व अप्रकाशित अनुसंधान प्रबन्धों, पत्रकों व विचार विमर्शों, शब्दकोषों, अभिलेखों तथा अन्य सूचना स्रोतों पर उपलब्ध विविध प्रकार की सामग्री से होता है। इनके अध्ययन से अनुसंधानकर्ता को अपनी अनुसंधान समस्या के चयन अनुसंधान परिकल्पना के निरूपण, अनुसंधान प्रारूप के विकास, कार्य विधियों के क्रियान्वयन एवं प्राप्त निष्कर्षों की व्याख्या करने में महत्वपूर्ण सहायता मिलती है। सम्बन्धित साहित्य के महत्व को निम्नलिखित है—

1. यह सम्बन्धित अध्ययन क्षेत्र में किये जा चुके कार्य की जानकारी प्रदान करके अपेक्षित अनुसंधान कार्य को रेखांकित करता है।
2. यह समस्या के सीमांकन करने, परिभाषीकरण करने, परिकल्पना के निरूपण तथा अनुसंधान अभिकल्प के निर्माण में सहायक होता है।
3. यह अनुसंधान समस्या में प्रयुक्त किये जा सकने वाले सम्भावित तरीकों, उपकरणों व प्रविधियों की जानकारी प्रदान करता है।
4. यह अनुसंधान कार्य की रूपरेखा को बनाने तथा विस्तृत कार्य योजना के निर्माण में महत्वपूर्ण सहायता प्रदान करता है।

**शोध शीर्षक के चयन के लिए निम्नलिखित शोध से सम्बन्धित निम्नलिखित शोध साहित्यों का सर्वेक्षण कर उनकी समीक्षा की गयी है —**

1. शोधार्थी— उपेन्द्र सिंह, शोध निर्देशक—प्रो० गोपी नाथ, दीनदयाल उपाध्याय गोरखपुर विश्वविद्यालय गोरखपुर, सत्र 2004, शोध ग्रंथ—भारतीय जीवन बीमा निगम में अभिकर्ताओं के कार्य जीवन गुणवत्ता का एक अध्ययन,

**समीक्षा :**

प्रस्तुत शोध प्रबन्ध में शोधार्थी के शोध प्रबन्ध का उद्देश्य प्रबन्ध का भारतीय जीवन बीमा निगम में अभिकर्ताओं के कार्य जीवन गुणवत्ता का एक अध्ययन करना है।

- (1) अभिकर्ताओं के कार्य जीवन गुणवत्ता का स्तर ज्ञात करना।
- (2) गुणवत्ताओं को प्रभावित करने वाले तत्वों की पहचान करना।
- (3) कार्य जीवन गुणवत्ता में वृद्धि करने हेतु सुझाव देना।

शोधार्थी द्वारा शोध कार्य के उपर्युक्त उद्देश्यों एवं शोध विश्लेषण के सन्दर्भ में प्रस्तुत शोध प्रबन्ध की प्रस्तावित परिकल्पनाएँ निम्नांकित रूप में रखी हैं।

- (1) भारतीय जीवन बीमा अभिकर्ताओं की कार्य जीवन गुणवत्ता का स्तर निम्न हैं।
- (2) अभिकर्ताओं के हेतु प्रशिक्षण पर्याप्त एवं समयानुसार नहीं है।
- (3) अभिकर्ताओं के पास वित्तीय तथा गैर-वित्तीय प्रेरणाओं के सन्दर्भ में सम्यक ज्ञान नहीं है।

शोधार्थी द्वारा भारतीय जीवन बीमा के अभिकर्ताओं के कार्य जीवन गुणवत्ता का अध्ययन और विश्लेषण के दौरान निम्नांकित समस्याएँ उभर कर सामने आयी जो उनकी कार्य जीवन गुणवत्ता पर विपरीत प्रभाव डालती हैं –

- (1) निजी क्षेत्र में बीमा कम्पनियों के पदार्पण के परिणामस्वरूप प्रतिस्पर्धा में हुई वृद्धि का सकारात्मक प्रभाव बीमा सेवाओं में उत्कृष्टता के रूप में परिलक्षित हुई है। तो वही बीमा अभिकर्ता बीमा अधिनियम 1938 की धारा 41 का उल्लंघन करता है। धारा 41 के अनुसार बीमा धारकों को किस्त व कमीशन की छूट देना अवैध अथवा वर्जित है।
- (2) कुछ ऐसे अभिकर्ता हैं जो बीमा व्यवसाय का संरक्षण नहीं करते हैं। जैसे पॉलिसी विक्रय के पश्चात् अपने ग्राहकों से सम्पर्क बनाये नहीं रखते हैं और यह भी ध्यान नहीं देते हैं कि पॉलिसी प्रीमियम समय पर चुका रहा है कि नहीं जिससे उनकी आय पर विपरीत प्रभाव पड़ता है।
- (3) बीमा अभिकर्ताओं को बीमा के सिद्धान्त एवं व्यवहार की अत्यन्त अल्प जानकारी होने के कारण वे जीवन बीमा उत्पाद को बेचने से पूर्व ग्राहक को सेवा प्रदान करते समय ग्राहक

के आर्थिक क्षमता का सही अनुमान नहीं लगा पाते और यह निश्चित नहीं कर पाते कि ग्राहकों को किस प्रकार के पॉलिसी की आवश्यकता है।

- (4) प्रशिक्षक प्रशिक्षण कराते समय अभ्यर्थी को उतना ही जानकारी देते हैं कि जिससे वह परीक्षा उत्तीर्ण कर सके इस तथ्य से अधिक जीवन बीमा के सम्बन्ध में प्रशिक्षार्थियों में ज्ञान अर्जित कर दे जो उनके भविष्य में काम आये।
- (5) सर्वेक्षण के दौरान यह तथ्य संज्ञान में आया कि बीमा अभिकर्ताओं के द्वारा बेची गयी पॉलिसियों पर विकास अधिकारी को प्रेरणा के रूप में 1½% अतिरिक्त बोनस दी जाती है जो अभिकर्ताओं के कार्य लगन में कमी लाते हैं।
- (6) भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा जो प्रेरणा दी जाती है केवल क्लब सदस्यों को ही दी जाती है जबकि गैर क्लब अभिकर्ताओं को प्रेरणाओं का अभाव है।

शोधार्थी द्वारा एल0आई0सी0 के अभिकर्ताओं के कार्य जीवन गुणवत्ता में सुधार हेतु अभिकर्ता प्रशिक्षण एवं प्रेरणाओं से सम्बन्धित कमियों एवं समस्याओं को दूर करने के लिए निम्नलिखित सुझाव प्रस्तुत किये गये हैं—

- (1) बीमा अभिकर्ताओं द्वारा धारा 41 का उल्लंघन करने से संस्था के छवि पर विपरित प्रभाव पड़ता है तथा साथ ही साथ नये अभिकर्ता जो बाजार में आते हैं; इनको ग्राहक मिलना कठिन हो जाता है। अतः बीमा कम्पनी को चाहिए कि धारा 41 का उचित रूप से या तो संशोधित कर दें या समाप्त कर दे।
- (2) बीमा अभिकर्ताओं को चाहिए की बीमा व्यवसाय का संरक्षण करे जिससे निगम के व्यवसाय में वृद्धि के साथ-साथ उनके आय में वृद्धि हो सके।
- (3) बीमा अभिकर्ताओं को बीमा के सिद्धान्त एवं व्यवहार की अत्यन्त अल्प जानकारी होने के कारण वे जीवन बीमा उत्पाद को बेचने से पूर्व ग्राहक को सेवा प्रदान करते समय ग्राहक के आर्थिक क्षमता एवं पॉलिसी की आवश्यकता का सही अनुमान नहीं लगा पाते हैं। अतः बीमा अभिकर्ताओं को चाहिए की बीमा के सिद्धान्त एवं व्यवहार के सम्बन्ध में अधिक से अधिक जानकारी रखे।

(4) प्रशिक्षक अध्ययन या प्रशिक्षण कराते समय इस तथ्य को ध्यान में न रखे कि अभ्यर्थी को उतना ही जानकारी दी जाए जिससे वह परीक्षा उत्तीर्ण कर सके, बल्कि उनके भविष्य तथा संस्था के भविष्य को ध्यान में रखकर अध्ययन या प्रशिक्षण करायेँ जिससे अभिकर्ता और संस्था के उद्देश्यों की पूर्ति हो सके।

2. शोधार्थी— सूरज शाह ,शोध निर्देशक— डा0 गोपी नाथ, दीनदयाल उपाध्याय गोरखपुर विश्वविद्यालय गोरखपुर , सत्र 2009, शोध ग्रंथ— जीवन बीमा अभिकर्ताओं को उपलब्ध प्रेरणाओं का अध्ययन

### समीक्षा :

शोधार्थी द्वारा प्रस्तुत शोध ग्रंथ का उद्देश्य जीवन बीमा अभिकर्ताओं को उपलब्ध वित्तीय एवं अवित्तीय प्रेरणाओं का एक अध्ययन करना है। इसके विशिष्ट उद्देश्य निम्नलिखित है—

- (1) बीमा कम्पनियों द्वारा अभिकर्ताओं को दी जाने वाली प्रेरणाओं का अध्ययन करना।
- (2) बीमा कम्पनियों द्वारा अभिकर्ताओं को दी जाने वाली प्रशिक्षण पद्धतियों का अध्ययन करना।
- (3) उन कारको का पता लगाना जो अभिकर्ताओं के कार्य भावना को प्रेरित करती हैं।
- (4) उपयुक्त सुझाव देना।

इस शोध प्रबन्ध की परिकल्पनाएँ निम्नलिखित हैं —

- (1) बीमा अभिकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण पर्याप्त एवं समयानुसार नहीं है।
- (2) बीमा अभिकर्ताओं को प्राप्त वित्तीय एवं प्रेरणायें समुचित हैं।

प्रथम परीकल्पना के परीक्षण से स्पष्ट हुआ कि निजी जीवन बीमा संस्थाओं में बीमा अभिकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण पर्याप्त एवं समयानुसार है जबकि भारतीय जीवन बीमा निगम में बीमा अभिकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण पर्याप्त एवं समयानुसार नहीं है।

इस प्रकार से शोध अध्ययन की प्रथम परिकल्पना निजी जीवन बीमा संस्थाओं के सम्बन्ध में असत्य है तथा भारतीय जीवन बीमा निगम के सम्बन्ध में सत्य है।

द्वितीय परीकल्पना प्रशिक्षण के अध्ययन से स्पष्ट हुआ कि निजी जीवन बीमा संस्थाओं तथा भारतीय जीवन बीमा निगम दोनों में ही बीमा अभिकर्ताओं के लिए बीमा अभिकर्ताओं को प्राप्त वित्तीय एवं अवित्तीय प्रेरणायें समुचित हैं।

इस प्रकार से शोध अध्ययन की द्वितीय परिकल्पना निजी जीवन बीमा संस्थाओं तथा भारतीय जीवन बीमा निगम दोनों के सम्बन्ध में सत्य हैं।

शोधार्थी द्वारा जीवन बीमा कम्पनियों के अभिकर्ताओं को पूर्ण मनोबल से कार्य करने के लिए प्रशिक्षण एवं प्रेरणाओं से सम्बन्धित कमियों एवं समस्याओं को दूर करने के लिए निम्नलिखित सुझाव प्रस्तुत किये जा रहे हैं। जिससे जीवन बीमा कम्पनियाँ अपने अभिकर्ताओं को पूर्ण मनोबल के साथ कार्य करने के लिए प्रेरित कर सकते हैं।

- (1) प्रशिक्षक अध्ययन या प्रशिक्षण कराते समय इस तथ्य को ध्यान में न रखे कि अभ्यर्थी को उतना ही जानकारी दी जाय जिससे वह परीक्षा उर्तीण कर सकें बल्की उनके भविष्य तथा संस्था को ध्यान में रखकर अध्ययन या प्रशिक्षण करायें जिससे अभिकर्ताओं और संस्था के उददेश्यों की पूर्ति हो सके।
- (2) जो अभिकर्ता प्रशिक्षण के दौरान अनुपस्थित रहते हैं उनको दण्डित करने के लिए उनके अभिकरण को कुछ समय के लिए बन्द करने का प्रावधान किया जा सकता है तथा प्रशिक्षण पूर्ण करने के उपरान्त ही पूनः अभिकरण का नवीनीकरण इस शर्त के साथ किया जाना चाहिए कि वे भविष्य में प्रशिक्षण कार्यक्रम में अपनी भागीदारी सुनिश्चित करेंगे
- (3) पॉलिसी पुरा होने के बाद जो परिपक्वता राशि बीमाधारी को दिया जाता है या बीमाधारी की मृत्यु के उपरान्त दी जाने वाली राशि का एक निश्चित प्रतिशत जो बीमा नियामक तय करे, अभिकर्ता को भी दिया जाय जिससे अभिकर्ता की आकस्मिक कमीशन हानि की न केवल पूर्ति हो सके बल्कि मृतक बीमाधारी के उत्तराधिकारी को उसका वैध बीमित धनराशि की निगम से क्षतिपूर्ति कराने में अपनी भूमिका का ईमानदारी से निर्वहन कर

सके। भले ही प्रारम्भ के उपलब्ध कमीशन प्रेरणाओं में कुछ कटौती ही क्यों न करनी पड़े।

- (4) जीवन बीमा कम्पनीयो द्वारा जो प्रेरणाएं दी जाती हैं वह केवल क्लब के सदस्यों को ही दी जाती हैं जिससे क्लब सदस्यों में ही मनोबल की वृद्धि होती है तथा गैर क्लब अभिकर्ताओं में मनोबल की वृद्धि नहीं हो पाती है। अतः गैर क्लब के अभिकर्ताओं को भी आय के आधार पर प्रेरणाएं दी जानी चाहिए जिससे उनके भी मनोबल में वृद्धि हो सके और अभिप्रेरित होकर कार्य करें।
- (5) निजी क्षेत्र के बीमा कम्पनियों की तरह ही भारतीय जीवन बीमा निगम के अभिकर्ताओं को भी निष्पादन आधारित बोनस दी जायें।
- (6) ऐसे अभिकर्ता जो अपनी सदस्यता को कम से कम पाँच वर्ष तक लगातार बनाये रख सकते हैं तो उन्हें स्वयं के जीवन पर एक जीवन बीमा पॉलिसी बिना प्रीमियम भूगतान के या न्यूनतम प्रीमियम भुगतान के साथ दिया जाय जिससे कार्य के दौरान अचानक हुई दुर्घटना से उसका एवं उसके परिवार का संरक्षण हो सके।
- (7) सभी अभिकर्ताओं को जिसने कम से कम पाँच वर्ष तक अपनी ऐजेन्सी लगातार संचालित कि है उन्हें सी.पी.एफ. खाता खोलना अनिवार्य कर दिया जायें और प्रतिवर्ष जितना कमीशन वह प्राप्त करता है उसका एक निश्चित प्रतिशत सी.पी.एफ. खाते में अभिकर्ता स्वयं जमा करें तथा उतना ही प्रतिशत बीमा कम्पनी जमा करें।

3. Khan, M.K., "Prospects of a Career in Life Insurance Business in India - An Analysis, Indian Journal of Marketing, Volume 7, No. 6, Feb 1978, P. 23-31.

**समीक्षा :-**

एम के खान 1978 ने अपने लेख में जीवन बीमा क्षेत्र में रोजगार के अवसरों और संभावनाओं की जानकारी प्राप्त करने का प्रयास किया है। उन्होंने लेख में कहा है कि बीमा

क्षेत्र में रोजगार का एक अच्छा अवसर है। इसमें कोई उम्र की सीमा नहीं है। इसमें किसी व्यावसायिक अनुभव की आवश्यकता नहीं होती है। परन्तु व्यक्तित्व एवम् पेशेवर गुण होना आवश्यक है। ग्राहकों के साथ जीवन बीमा के सम्बन्ध अस्थायी नहीं है उन्होंने निष्कर्ष निकाला कि जीवन बीमा अभिकर्ता ग्राहको के लिए एक हब का काम करते है।

4. Shesha Ayyar, V., “Product Development”, Yogakshema, July 1986, P. 16

**समीक्षा :-**

शेष अय्यर 1986 ने अपने लेख उत्पाद विकास में कम्पनी द्वारा उत्पादों के विकास में आने वाली विभिन्न समस्याओं का अध्ययन किया है। उन्होने उत्पादों के विकास से सम्बन्धित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा की है उन्होने यह सुझाव दिया कि दुर्घटना लाभ, विकलांगता और अस्पताल भर्ती लाभ को सहायक लाभों के रूप में जरूर सम्मिलित करना चाहिए।

5. Mishra, M.N., “Appraisal of Marketing Strategies of the Life Insurance Corporation of India”, Indian Journal of Marketing, Vol. Xvii, No. 6, Feb 1987, P. 25-31.

**समीक्षा :-**

एम एन मिश्रा 1987 ने जीवन बीमा कंपनी की रणनीति का मूल्यांकन एवम् अध्ययन किया जिसमें लेखक ने रणनीतियों की समीक्षा कर यह निष्कर्ष निकाला कि 1960 से पहले जीवन बीमा कंपनी ग्राहको की संतुष्टि पर ध्यान नहीं देती थी लेकिन 1980 के बाद से निगम अपने ग्राहको को संतोषजनक सेवा प्रदान किया है और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाते हैं।

6. Ashis Deb Roy, “We Care for our Customers”, Yogakshema, April 1987, P. 4.

## **समीक्षा :-**

आशीष देब रॉय 1987 ने अपने लेख में पॉलिसीधारकों की प्रकृति और उत्तम ग्राहक सेवा के महत्व का परीक्षण किया और सेवा में गुणवत्ता के लिए आवश्यकता पर बल दिया है। उन्होंने विभिन्न चरणों पर एक विस्तृत नोट लिखा कि बीमा कम्पनी को अपने अभिकर्ताओं और कर्मचारियों के लिए समय समय पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना चाहिए। ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए नवीन शाखाओं का विस्तार करना चाहिए और बीमा कम्पनी में कम्प्यूटर के उपयोग को प्रोत्साहित करना चाहिए।

7. A Project on “Marketing of Life Insurance”, The Insurance Institute of India, Bombay 1987.

## **समीक्षा :-**

लाइफ इंश्योरेंस की मार्केटिंग 1987 इस परियोजना का निर्माण निम्नलिखित तथ्यों का परीक्षण करने के लिए किया गया था : 1. जीवन बीमा का क्षेत्र 2. बीमा के प्रति लोगो की जागरूकता और विश्वास 3. जीवन बीमा कम्पनी के कर्मचारियों की पहचान । इससे यह निष्कर्ष निकाला कि जीवन बीमा बैंक में जमा राशि की तुलना में निवेश के लिए उत्तम विकल्प हैं। भारतीय जीवन बीमा निगम के विश्वसनीयता के कारण इसके उत्पाद उपभोक्ताओं में सरलता से बेचा जा सकता है।

8. Rao, B.S.R. and Appa Rao Machiraju, “Life Insurance and Emerging Trends in Financial Services Market”, Yogakshema, 1988, P. 25.

## **समीक्षा :-**

बी एस आर राव एवम् अप्पा राव 1988 ने अपने लेख में कहा है कि जीवन बीमा अभिकर्ताओं को अपनी सेवाओं में सुधार करना चाहिए। लेखक के अनुसार आर्थिक परिदृश्य में परिवर्तन से उत्तम सेवाओं के क्षेत्र में निगम को मदद मिलेगी।



9. Raghunadhan, R., “Population – Insurable and Insured”, Yogakshema, Feb. 1988, P. 15.

**समीक्षा :-**

आर रघुनंदन 1988 ने अपने लेख में बीमा अबादी का बीमित क्षेत्र का विश्लेषण करने का प्रयास किया है और निष्कर्ष निकाला है कि स्वरोजगार करने वाले और कृषि मजदूर बीमा से वंचित हो रहे हैं। लेखक ने नवीन योजनाओं को लागू कर समूहों को संतुष्ट करने के लिए सुझाव दिया था।

10. The National Council of Applied Economic Research, New Delhi, “Appraisal of Quality Service in Service Organizations” and “Quality Services in LIC”, 1988 and 1989.

**समीक्षा :-**

नेशनल एप्लाइड इकोनॉमिक रिसर्च नई दिल्ली ने क्रमशः सेवा संगठनों में गुणवत्ता सेवा का मूल्यांकन और लाइफ इंश्योरेंस कम्पनी में उच्च गुणवत्ता की सेवा पर 1988 और 1989 में सर्वेक्षणों का आयोजन किया। इन दोनों के अध्ययन जीवन बीमा कम्पनी द्वारा प्रायोजित किये गये थे। इससे यह निष्कर्ष निकला कि पॉलिसीधारकों की आम धारणा है कि मांग नोटिस समय पर भेजा जाना चाहिए। कुछ पॉलिसीधारकों के अनुसार सेवाओं की गुणवत्ता बहुत अच्छी थी। कम्पनी ने त्वरित सेवा प्रदान करके ग्राहकों से लंबी अवधि के लिए सम्बन्ध को बनाए रखा है।

11. Patki, V.V., “Rural Marketing”, Yogakshema, May 1988, P. 38.

**समीक्षा :-**

वी. वी. पातकी 1989 ने अपने लेख में ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा उत्पादों को विक्रय करने में होने वाली समस्याओं पर चर्चा की और ग्रामीण बाजार में प्रवेश करने के लिए अनेक सुझाव दिए। इनके अनुसार बीमा कम्पनी को ग्रामीण क्षेत्रों के मेलों में भागीदारी करने व दृश्य एवम

श्रव्य तरीको का उपयोग कर ग्रामीण क्षेत्र के लोगो को जीवन बीमा से होने वाले लाभो को समझाने का प्रयास करना चाहिए।

**12. Shejwalker, P.C., “Training in Life Insurance Marketing”,  
Yogakshema, August 1989, P. 27.**

**समीक्षा :-**

पी.सी. शीजवालकेर 1989 ने अपने लेख में जीवन बीमा व्यवसाय को विकसित करने के लिए प्रशिक्षित अभिकर्ताओं के महत्व पर चर्चा की हैं। उन्होंने जोर देकर कहा है कि अभिकर्ताओं की वर्तमान चयन प्रक्रिया में परिवर्तन किया जाना चाहिए। लेखक ने सुझाव दिया है कि निजी या स्वतंत्र संस्थानो को अभिकर्ताओं को प्रशिक्षण देने के लिए आमन्त्रित किया जाना चाहिए।

**13. Kirubashini, B., “Life Insurance Policy Holdings-A Study on  
Influencing Factors”, Publishe Thesis, December 1991.**

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने पॉलिसीधारक के जागरूकता के वरीयता के स्तर को प्रभावित करने वाले कारकों के बीच संबंध का परीक्षण करने के लिए प्रयास किया हैं। लेखक ने अध्ययन करके निष्कर्ष निकाला कि अधिकतम लोग बन्दोबस्ती बीमा उत्पादों को प्राथमिकता प्रदान करते हैं। इस अध्ययन के आधार पर यह निष्कर्ष निकला कि व्यक्तिगत कारकों और पॉलिसीधारकों के मध्य कोई महत्वपूर्ण सम्बंध नहीं था।

**14. Appi Reddy and Narasimha Murthy, G., “Marketing of Life  
Insurance Services in Rural Areas”, Management Researcher, Vol. 11,  
No 3 & 4, Jan-Jun 1996, P. 23-28.**

**समीक्षा :-**

अप्पी रेडी और नरसिंह मूर्ति जी. 1992 लेखक ने जीवन बीमा कम्पनी द्वारा सही विपणन प्रथाओं की जांच करने और ग्रामीण क्षेत्रों की समस्याओं का निराकरण कर सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रयास किया है। बीमा संगठन एक निर्धारित उत्तरदायी क्षेत्र में विकास अधिकारियों को नियुक्त करता है। अध्ययन में यह निष्कर्ष निकलता है कि निरन्तर प्रयास करने के बाद भी 21 करोड़ बीमा योग्य आबादी में केवल 4.55 करोड़ लोगो का बीमा किया गया है।

15. Seetaramaiah, M., “Fluctuations in New Business”, *Yogakshema*, December 1992, P. 24.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने वर्ष के अन्त में नवीन व्यवसाय पर भारी काम के बोझ के कारणों की पहचान करने का प्रयास किया है। लेखक ने इन समस्याओं को दूर करने के लिए कुछ सुझाव प्रस्तुत किया है। ये कम्पनियां सितंबर में छमाही खातों को बंद कर रही हैं। प्रथम तिमाही में प्राप्त प्रीमियम के लिए भारी छूट दे रही हैं। अधिकारियों की नियुक्ति और पदोन्नति की प्रक्रिया अप्रैल के प्रथम सप्ताह में पूरी कर ली जाती है।

16. Narasima Murthy, G., “Customer Services in Life Insurance Company - A Case Study”, *Indian Journal of Marketing*, Vol. 25, No. 23, Feb-Mar 1996, P.18-22.

**समीक्षा :-**

इस शोध पत्र में लेखक ने आन्ध्र प्रदेश में हनामकोण्डा शाखा में कम्पनी द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा का मूल्यांकन करने के लिए प्रयास किया है। इस प्रयोजन के लिए पॉलिसीधारक की राय को पेशेवर और प्रबन्धकीय समूह, नियमित आय समूह, स्वरोजगार के समूह और कृषि समूह के रूप में वर्गीकृत किया गया। संरचित प्रश्नावली का उपयोग कर यादृच्छिक आधार पर 100 ग्राहकों का एक नमूना चयनित किया गया था। अध्ययन के आधार पर यह निष्कर्ष निकला कि अधिकतर पॉलिसीधारक कम्पनी द्वारा निर्धारित किये गये

प्रीमियम की दरों से संतुष्ट थे। अधिकतर पालिसीधारक ने कम्पनी के सेवाओं के प्रति संतोष व्यक्त किया।

17. Modawat, S.L., “Two Decades of Life Insurance - A Study in Policyholders Wears and Woes”, Indian Journal of Commerce, Vol. XXX, Part III, No. 112, September 1997, P. 9-11.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने कहा है कि भारतीय जीवन बीमा निगम के स्थापना समाज के सभी वर्गों को सुरक्षा प्रदान करना और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों में निवेश के उद्देश्य से की गयी थी। ग्रामीण क्षेत्रों में व्यवसाय की प्रगति से पता चलता है कि जीवन बीमा का प्रयास ग्रामीण क्षेत्रों से अधिकतम व्यवसाय करने के लिए किया गया था। सत्र 1975-76 में जीवन बीमा निधि में 12.83 प्रतिशत की वृद्धि प्रदर्शित हुई। अभिकर्ताओं और विकास अधिकारियों के लिए शुद्ध चूक अनुपात 17.7 प्रतिशत था

18. Shesha Ayyer, V., “New Insurance Products in the Next Century”, Journal, Jan- June 1999, P. 47.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने नवीन उत्पादों के बारे में अपने विचार प्रस्तुत किए। पेंशन योजनाएं लोगो में धीमी गति से लोकप्रिय हुए हैं। लोगो में तलाक की दरों में वृद्धि हो रही है अतः बीमा कम्पनियों को इन समस्याओं को देखते हुए नवीन योजनाएं लागू कर सकते हैं।

19. Vijayavani, J., “Cost Effective Distribution Channels of Life Insurance Products”, The Indian Journal, July-Dec 1999, P. 57

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने वितरण के विभिन्न माध्यमों और तकनीकों की लेखक ने चर्चा की है। ग्राहकों को छुट प्रदान करने से न केवल बीमा के क्षेत्र का विस्तार होता है साथ ही साथ

अतिरिक्त ग्राहक भी आकर्षित होते हैं। उन्होंने अपने लेख में सुझाव दिया है कि मुफ्त की योजनाओं को व्यापार में सुधार करने के लिए ग्राहको पेश किया जाना चाहिए।

20. Vinay Verma, “Retailing Personal Covers”, The Indian Journal, July-December 1999, P. 63.

**समीक्षा :-**

विनय वर्मा ने अपने तकनीकी शोध पत्र में बीमा कारोबार में सुधार के लिए कुछ सुझाव दिया है। उन्होंने सुझाव दिया कि विभिन्न वर्गों के लिए स्वास्थ्य बीमा उत्पादों को लक्षित समूहों की आवश्यकता के रूप में विकसित किया जाना चाहिए। उन्होंने यह सुझाव दिया कि मुफ्त की योजनाओं का व्यापार में सुधार के लिए लोगों में प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

21. Jaya Basu and Chandra Sekhar, “Insuring the Profits”, ICFAI, Reader, September 2000, P.55-57.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने बीमा कम्पनियों के समस्याओं की चर्चा की है। उन्होंने यह निष्कर्ष निकाला है कि कुल जनसंख्या का केवल 15 प्रतिशत लोग बीमित है। भारत में 0.5 प्रतिशत लोग बीमित हैं जबकि इनकी तुलना में इसराइल में 2.86 प्रतिशत लोग और हांगकांग में 2.43 प्रतिशत लोग बीमित है। लेखक ने सुझाव दिया है कि भारत में बीमितों की संख्या में वृद्धि के लिए अभिकर्ताओं को कठोर प्रशिक्षण देना चाहिए। साथ ही साथ प्रत्यक्ष विपणन बैंक आश्वासन आदि के लिए कम प्रीमियम और योजना के साथ सही वितरण तकनीकों का प्रयोग करते हुए ग्रामीण क्षेत्र में ग्राहको में जागरूकता पैदा करना चाहिए।

22. Vijay Srinivas, “How Returns Linked Insurance Products can be Popularized”, The Indian Journal, July- Dec 2000, P. 67.

### **समीक्षा :-**

विजय श्रीनिवास ने अपने लेख में कहा है कि बीमा कम्पनियों को अन्य लाभों के साथ बीमा उत्पादों को जोड़ना चाहिए। कम आय, सामाजिक संरचना में कमी भारत में बीमा के लिए कम उत्पादकता के लिए मुख्य कारण हैं।

23. Singh, Daleep : “Managerial Challenge and Strategies in Insurance Sector” national conference Papers IMSAR Maharishi Dayanand University Rohtak. November 5, 2001, P-307-310

### **समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने 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 प्रतिस्पर्धा के कारण सार्वजनिक और निजी बीमा कम्पनियों अपनी रणनीतियों को प्रभावी बनाने हेतु प्रयास करेगी।

24. Pushpa Kumari : “LIC of India : A Catalyst to Development” Journal of Business Perspective, July-Dec. 2002 P. 41-52

### **समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने 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 है। लेखक ने रेखांकित किया है कि वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार व्यक्तिगत बीमा पॉलिसियों की संख्या जो 1961 में 85.77 लाख थी वह सत्र 2001 में बढ़कर 1131.11 लाख हो गयी। इस प्रकार बीमा पॉलिसियों की संख्या में 13 गुना वृद्धि हुई। इसमें ग्रामीण क्षेत्र का हिस्सा जो कि 1961 में 36.5% था वह 2000-01 में बढ़कर 55.5% हो गया।

25. Mittal and Anil Chandok : “Privatization of Life Insurance Sector in India – Impact and Perspective” *Indian Journal of Marketing* – Vol-XXXII No. 11, Nov. 2002, P. 5-7

**समीक्षा :-**

इस शोध-पत्र में लेखन ने निजीकरण के पहले और बाद में बीमा क्षेत्र के प्रभाव का अध्ययन किया है। निजीकरण से पहले 75% व्यवसाय जनवरी, फरवरी और मार्च महीने में आयकर बचत के लिए जबकि शेष 25% व्यवसाय शेष नव महीनों में किया जाता था। निजीकरण के बाद निजी कम्पनियों ने ग्रामीण जनसंख्या को बीमित करने का लक्ष्य निर्धारित किया। वर्ष 2001 में भारतीय जीवन बीमा निगम के चुने हुए शाखाओं (अम्बाला शहर, कुरुक्षेत्र, करनाल) में उनके द्वारा किये गये निष्पादनों का उनके द्वारा बेची गयी पॉलिसियों के आधार पर विश्लेषण किया गया। अध्ययन में यह पाया गया कि भारतीय जनसंख्या में 85% पुरुष जनसंख्या बीमित हैं जबकि केवल 15% महिला जनसंख्या बीमित हैं।

26. Pradeep Gupta and Sanjay Bhan (2002) : “Insurance Sector : Challenges and Strategies” *TIMS* 8 M. Oct. – Dec. 2002, P-40-44.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने भारत में बीमा उद्योगों की रणनीतियों एवं चुनौतियों पर प्रकाश डाला है। इसमें लेखक ने यह जानने का प्रयास किया है कि विभिन्न बीमा कम्पनियों के ब्रांड की IRDA के न्यूनतम मानक के अनुसार क्या स्थिति है नवम्बर 1999 में उदारीकरण के बाद अध्ययन करने पर आई0सी0आई0सी0आई0 के परिपेक्ष्य में भारतीय जीवन बीमा निगम के प्रति 100% जागरूकता पायी गयी। अध्ययन के अनुसार लेखक ने रेखांकित किया है कि 312 मिलियन मध्य स्तर के उपभोक्ताओं के पास पर्याप्त वित्तीय संसाधन हैं लेकिन केवल कुल जनसंख्या के 2.5% लोग बीमित हैं और भारत का बीमा बाजार विश्व का छठवां सबसे बड़ा बीमा बाजार है।

27. Rudra Saibaba: “Perception and Attitude of Woman towards Life Insurance Policy” Indian Journal of Marketing, Vol. XXXI, Oct. 2002, P-10.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने जीवन बीमा पॉलिसियों के प्रति महिलाओं के दृष्टिकोण का अध्ययन किया है। लेखक ने यह निष्कर्ष निकाला है कि 75% महिलाएँ स्वीकार करती हैं कि जीवन बीमा पॉलिसी भविष्य में होने वाले जोखिम से सुरक्षा प्रदान करता है। 58% महिलाएँ स्वीकार करती हैं कि बीमा दुर्घटना के प्रति सुरक्षा कवच प्रदान करता है लगभग 41% महिलाएँ बीमा को गृह ऋण प्राप्त करने में सुविधा होने के कारण प्राथमिकता देती हैं। 70% उत्तरदाता बीमा कम्पनी के द्वारा प्राप्त सुविधाओं से संतुष्ट हैं। 58.75% महिलाएँ बीमा कम्पनी के विभिन्न पॉलिसियों के बारे में जानती हैं। लगभग 41% महिलाओं ने कोई नया पॉलिसी नहीं लिया है।

28. Namasivayam Ganesan S. and Rajendran S. : “Socioeconomic Factor Influencing the Decision in taking Life insurance Policies” Insurance Chronicle ICFAI University 2006, P.- 65-70.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने सार्वजनिक आर्थिक घटकों के आधार पर यह जाँच किया है कि कौन से सामाजिक आर्थिक घटक किस प्रकार पॉलिसीधारकों की वरीयताओं एवम् विभिन्न जीवन बीमा पॉलिसियों के क्रय करने के निर्णय को प्रभावित करते हैं। जाँच में विश्लेषण के बाद यह निष्कर्ष निकला कि बीमाधारकों की आयु, शैक्षिक स्तर और लिंग जैसे घटकों का पॉलिसीधारकों की वरीयताओं एवम् विभिन्न जीवन बीमा पॉलिसियों के क्रय करने पर प्रभाव नगण्य है लेकिन आय का स्तर, व्यवसाय और परिवार का आकार भारतीय जीवन बीमा निगम के उत्पादों को क्रय करने के निर्णय लेने महत्वपूर्ण कारक हैं।



29. Tanmay Acharya, Harshita Mishra and Venkata S. Customer Performance in Insurance Industry in India” The ICFAI Journal of Marketing Dec. 2007 P-7

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक ने उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण का अध्ययन किया है। इस लेख में लेखक ने यह निष्कर्ष निकाला है कि उपभोक्ता का क्रय निर्णय कम्पनी के प्रकार गुण, पहुच की क्षमता सेवाओं की तत्परता पर निर्भर करता है। भारत में बीमा बाजार में बदलाव बीमा कम्पनियों द्वारा उदार पर्यावरण में काम करने के कारण हैं। उपभोक्ताओं के लिए उदारीकरण के फलस्वरूप उपभोक्ताओं को नए उत्पाद एवम् ग्राहक सेवा प्राप्त होगी।

30. Raman N. and Gayathri C., “A Study on Customers Awareness towards New Insurance companies” Indian Journal of Marketing” July 2006, P.6.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक के अनुसार वर्तमान में ग्राहक बीमा को सम्पूर्ण वित्तीय समाधान के रूप में देखता हैं यही नहीं वह स्थायी लाभ के साथ-साथ पूर्ण सुरक्षा चाहता हैं। लेखक ने रेखांकित किया है कि कम्पनी को अपने उत्पाद को नवाचारी बनाते हुए विकसित करना चाहिए जिससे ग्राहक के बदलते हुए आवश्यकताओं को पूरा किया जा सकता हैं। लेखक ने यह सुझाव दिया है कि ग्राहक को सही अर्थ में समझने से बीमा कम्पनियों को उचित उत्पाद चयन करने, उचित कीमत निर्धारण करने तथा लाभदायकता बढ़ाने में मदद मिलेगी। लेखक ने यह सुझाव दिया है कि बीमा कम्पनियों को वर्तमान समय में ग्राहक सेवा जिसमें ग्राहकों से प्राप्त सलाह पर ध्यान देना चाहिए जिसमें ग्राहकों को अच्छी एवम् अधिकतम् सुविधा प्रदान की जा सके। ऐसा करने से कम्पनी अन्य कम्पनियों से बेहतर निष्पादन कर सकती है।

31. Bodla, B.S. and Sushma Rani Verma, “Life Insurance Policies in Rural Area Understanding Buyer Behaviour”, ICFAI University, 2007, P. 18.

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक के अनुसार बीमा क्षेत्र किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास महत्वपूर्ण योगदान देता है लेखक ने इस बात को रेखांकित किया है कि अवसंरचनाओं के विकास के लिए क्षेत्र दीर्घकालीन कोष उपलब्ध करता है।

32. Sunayna Khurana “Customer Perferences in Life Insurance in India “ICFAI University Journal of Services Marketing 2008 Vol. 6 No. 3, P.60-6

**समीक्षा :-**

इस लेख में लेखक के अनुसार किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास के लिए बीमा क्षेत्र महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वहन करता है। किसी भी देश के आर्थिक विकास के लिए बीमा क्षेत्र बहुत आवश्यक है। लेखक ने रेखांकित किया है कि वर्तमान अर्थव्यवस्था में व्यवसाय वित्त और बीमा क्षेत्र महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वहन करते है। इन्होंने विश्लेषण के आधार पर निष्कर्ष निकाला कि आने वाले समय में इन क्षेत्रों में अधिक से अधिक रोजगार की संभावना उत्पन्न होगी।

33. Pasricha, Gursharan Singh (2009), “Perfromance of life Insurance Corporation of India (LIC)- An Appraisal” , Ph.D thesis, Submitted in the department of commerce, Punjabi University, Patiala.

## समीक्षा :-

इस लेख में लेखक ने भारतीय जीवन बीमा निगम प्रगति के तरफ अग्रसर न होने के बुनियादी कारणों को खोजने का प्रयास किया है। इस लेख में लेखक के अनुसार भारतीय जीवन बीमा निगम के प्रगति के तरफ अग्रसर न होने का मुख्य बुनियादी कारण उनके उत्पादों एवम् प्रौद्योगिकी में सुधार का अभाव हैं, बीमा बाजार में निजी बीमा कम्पनियों के प्रवेश के साथ वितरण के अनेक नये चैनल उपलब्ध हो गये है। इसके उपरान्त भारतीय जीवन बीमा निगम वांछित स्तर तक इन्हें उपयोग में नहीं ला रहा है। अतः लेखक ने यह सुझाव दिया है कि भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा इन चैनलों का आक्रमक तरीके से प्रयोग करना चाहिए। उन्होंने यह सुझाव भी दिया है कि जीवन बीमा उत्पादों के बारे में जागरूकता बढ़ाने में विज्ञापन की सहायता ली जानी चाहिए।

34. Namasivayam, Ganesan, S. and Rajendran, S., “Socioeconomic Factor Influencing the Decision in taking Life Insurance Policies”, Insurance Chronicle, ICFAI University, 2006, P. 65-70.

## समीक्षा :-

इस लेख में लेखक के अनुसार सामाजिक और आर्थिक कारणों के कारण लोगों के मन में विभिन्न जीवन बीमा पॉलिसियों को लेने की उत्कंठा जागृति होती है तथा बीमा पॉलिसी लेने के लिए प्रेरित होते हैं साथ ही साथ कम्पनी की विभिन्न योजनाओं के तरफ लोगों का झुकाव होता है। इस लेख में विश्लेषण से यह निकाला है कि जीवन बीमा निगम की पॉलिसियों को खरीदने में बीमाधारक की आयु शैक्षिक स्तर और लिंग बहुत मायने नहीं रखते हैं परन्तु उसकी आय का स्तर, परिवार का आकार, पेशा व व्यवसाय बहुत मायने रखते हैं।

35. N. Kathirvel and S. Redhamani : Satisfaction Level of Policy holders is LIC's Service with Reference to tripure District Tamilnadu

### समीक्षा :-

लेखक द्वारा इस शोध पत्र में दो उद्देश्य निर्धारित किये गये है :

- 1- त्रिपुरी जिले के लोगों का भारतीय जीवन बीमा निगम की सेवाओं के प्रति सन्तुष्टि का स्तर ज्ञात कराना ।
- 2- उत्तरदाता नमूनों के सामाजिक और आर्थिक विवरण को निश्चित करना ।

इस लेख में लेखक ने यह निष्कर्ष निकाला है कि अधिकतर बीमाधारक भारतीय जीवन बीमा निगम की बीमा सेवा से सन्तुष्ट हैं। इस लेखक ने विश्लेषण के पश्चात यह निश्चित किया कि अधिकतर महिलाएँ और कृषि क्षेत्र के बीमाधारक बीमा से पूर्ण रूप से परिचित नहीं हैं अतः लेखक ने यह सुझाव दिया है कि बीमा कम्पनियों को बीमा के प्रति जागरूकता के लिए विज्ञापन एवम् सामाजिक समूहों का सहयोग लेना चाहिए। बीमा पर जागरूकता को बढ़ाने का प्रयास कम समय में किया जाना चाहिए। प्रत्येक बीमा कम्पनी को उपभोक्ता केन्द्रित होना चाहिए। बीमा कम्पनियों को अपने बीमाधारकों की समस्याओं को समझने एवम् दूर करने का प्रयास करना चाहिए। IRDA को बीमा क्षेत्र के लिए उचित मानक का निर्धारण करना चाहिए। प्रत्येक बीमा उत्पाद बीमाधारकों की जरूरतों को ध्यान में रखकर बीमा कम्पनी द्वारा जारी किया जाना चाहिए। सभी बीमाकर्ताओं को बीमाधारकों के प्रति अधिक से अधिक जिम्मेदार होना चाहिए।

**निष्कर्ष :** शोध से सम्बन्धित 35 शोध पत्रों एवम् शोध प्रबन्ध का अध्ययन एवं सर्वेक्षण करने के पश्चात यह जानकारी प्राप्त हुई कि शोध किये जाने वाले शीर्षक पर शोध कार्य नहीं किया गया है। इस शीर्षक पर शोध कार्य किया जा सकता है क्योंकि विभिन्न बीमा उत्पादों कि एक लम्बी सूची है परन्तु उनका अध्ययन तुलनात्मक अध्ययन नहीं किया गया है जिससे लोगों को यह जानकारी प्राप्त हो सक कि विभिन्न उत्पादों में से कौन सा अच्छा है।