IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

कोरोना महामारी के दौरान और बाद में ग्राहकों के क्लेम सेटलमेंट में LIC की भूमिका

डॉ.वंदना शर्मा

असिस्टेंट प्रोफेसर

राजकीय रज़ा पी.जी.कॉलेज रामपुर उ.प्र.

सारांश(Abstract):

कोरोना महामारी ने विश्वभर में जीवन बीमा कंपनियों के सामने अभूतपूर्व चुनौतियाँ पैदा की, जिनमें भारत की जीवन बीमा निगम (LIC) भी शामिल है। इस पेपर में महामारी के दौरान और उसके बाद LIC की क्लेम सेटलमेंट प्रक्रिया में भूमिका का विश्लेषण किया गया है। इसमें समय पर और पारदर्शी क्लेम निपटान, डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग, और ग्राहक विश्वास और वित्तीय सुरक्षा पर इसके प्रभाव पर ध्यान दिया गया है। कोरोना महामारी के दौरान LIC ने वित्तीय संकट में ग्राहकों की मदद करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। डिजिटल साधनों, त्वरित भुगतान और ग्राहक-केंद्रित नीतियों के माध्यम से LIC ने न केवल अपने संचालन को मजबूत किया बल्कि ग्राहकों के बीच अपने विश्वास को भी बनाए रखा।

मुख्य शब्द (Keywords): LIC, COVID-19, जीवन बीमा, क्लेम सेटलमेंट, डिजिटल रूपांतरण, ग्राहक विश्वास

Copyright to IJARSCT
www.ijarsct.co.in

IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

1. परिचय (Introduction)

कोरोना वायरस से संक्रमित अधिकांश लोगों को हल्के से मध्यम दर्जे की श्वसन संबंधी समस्या होगी और वे बिना किसी विशेष उपचार के ठीक हो जाएंगे। हालांकि, कुछ लोग गंभीर रूप से बीमार हो जाएंगे और उन्हें चिकित्सा सहायता की आवश्यकता होगी। बुजुर्ग लोगों और हृदय रोग, मधुमेह, पुरानी श्वसन संबंधी बीमारी या कैंसर जैसी गंभीर बीमारियों से ग्रस्त लोगों में गंभीर रूप से बीमार होने की संभावना अधिक होती है। कोविड-19 से कोई भी व्यक्ति किसी भी उम्र में बीमार हो सकता है और गंभीर रूप से बीमार पड़ सकता है या उसकी मृत्यु हो सकती है।

LIC, भारत की सबसे बड़ी जीवन बीमा कंपनी, को बढ़ती मृत्यु दर और क्लेमों की संख्या के कारण भारी दबाव का सामना करना पड़ा। समय पर क्लेम निपटान केवल कानूनी जिम्मेदारी नहीं थी, बल्कि ग्राहक विश्वास और सामाजिक जिम्मेदारी बनाए रखने के लिए भी आवश्यक था।भारतीय जीवन बीमा निगम एलआईसी अधिनियम, 1956 की धारा 3 के तहत स्थापित एक वैधानिक निगम है। भारतीय जीवन बीमा निगम 1 सितंबर, 1956 को अस्तित्व में आया, जिसका उद्देश्य जीवन बीमा को अधिक व्यापक रूप से देश में सभी बीमा योग्य व्यक्तियों तक पहुंचने की दृष्टि से, उन्हें उचित लागत पर पर्याप्त वित्तीय कवर प्रदान करना और विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रोंमेंफैलानाथा। यह ग्राहकों को जीवन बीमा सुरक्षा के साथ-साथ बचत के विकल्प प्रदान करती है। LIC की प्रमुख योजनाओं में एंडोमेंट, टर्म इंश्योरेंस, यूलिप (ULIP) और पेंशन योजनाएं शामिल हैं, जो वित्तीय सुरक्षा और दीर्घकालिक धन सृजन (Wealth Creation) के लिए प्रसिद्ध हैं। कोरोना महामारी के कारण जीवन बीमा दावों में वृद्धि हुई। तब से अब तक, एलआईसी ने कई मील के पत्थर पार किए हैं और जीवन बीमा व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं में अभूतपूर्व प्रदर्शन रिकॉर्ड स्थापित किया है। भारतीय बीमा के उदारीकृत परिदृश्य में भी एलआईसी प्रमुख जीवन बीमाकर्ता बना हुआ है और अपने पिछले रिकॉर्ड(कीर्तिमान) को पार करते हुए एक नए विकास पथ पर तेजी से आगे बढ़ रहा है। अपने 69 वर्षों के

IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

अस्तित्व में, एलआईसी अपने ग्राहक आधार, अभिकरणनेटवर्क, शाखा कार्यालय नेटवर्क, नए व्यवसाय प्रीमियम के रूप में मजबूती से बढ़ी है और पूरे देश में जीवन बीमा को व्यापक रूप से फैलाने में इसकी महत्वपूर्ण भूमिका है।

एलआईसी अपने 70वें साल में कदम रख रही है, यह समय की कसौटी पर खरी उतरी है और लगभग 7 दशकों से भारत की शान बनी हुई है। जैसे ही हम बिज़नेस में 69 साल के अहम पड़ाव पर पहुँचते हैं, एलआईसी गर्व से ग्रोथ, इनोवेशन और बेहतरीन काम के लिए पक्के इरादे की यात्रा को याद करती है।

2. LIC के क्लेम सेटलमेंट की प्रक्रिया

जीवन बीमा निगम (LIC) में क्लेम सेटलमेंट आमतौर पर इन चरणों में होता है:

1. **क्लेम की सूचना देना:** बीमाधारक का परिवार या नामित व्यक्ति क्लेम फॉर्म जमा करता है।
2. **दस्तावेज़ीकरण:** मृत्यु प्रमाण पत्र, पहचान प्रमाण, पॉलिसी डॉक्युमेंट, बैंक खाता विवरण आदि।
3. **सत्यापन:** LIC के अधिकारी दस्तावेज़ों और दावा की वैधता की जांच करते हैं।
4. **निपटान और भुगतान:** सत्यापन के बाद दावा स्वीकार किया जाता है और भुगतान परिवार को सीधे बैंक खाते में भेजा जाता है।

कोरोना के दौरान, LIC ने इस प्रक्रिया को डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ले जाकर ऑनलाइन फॉर्म, ई-वेरीफिकेशन और डिजिटल भुगतान की सुविधा दी।

3. कोरोना के दौरान विशेष चुनौतियाँ

मृत्यु प्रमाण पत्र और अन्य दस्तावेज़ प्राप्त करना मुश्किल: कई परिवारों को अस्पताल और प्रशासनिक कार्यालयों में दस्तावेज़ जुटाने में परेशानी हुई।

IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

ऑफलाइन शाखाओं की सीमित पहुँच: लॉकडाउन और संक्रमण के डर के कारण लोग शाखाओं तक नहीं पहुँच पा रहे थे।

दावों में अचानक वृद्धि: कोरोना के पीक समय में LIC को पहले से कहीं अधिक मृत्यु क्लेम मिल रहे थे।

4. LIC द्वारा अपनाए गए उपाय और सुधार

डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म: ऑनलाइन क्लेम सबमिशन, ट्रैकिंग और वेरिफिकेशन की सुविधा तेज़ की गई।

अग्रिम भुगतान (Advance Payment): गंभीर मामलों में तत्काल वित्तीय राहत प्रदान करने के लिए अग्रिम भुगतान शुरू किया गया।

ग्राहक सहायता: कॉल सेंटर और हेल्पलाइन के माध्यम से क्लेम प्रक्रिया के हर चरण में मार्गदर्शन दिया गया।

नियमों में लचीलापन: महामारी के दौरान दस्तावेज़ीकरण और प्रक्रिया को सरल बनाकर तेज़ निपटान सुनिश्चित किया गया।

1. **ऑनलाइन क्लेम फॉर्म:** घर बैठे ही क्लेम जमा करने की सुविधा।
2. **अग्रिम भुगतान:** जिन परिवारों को तुरंत वित्तीय सहायता चाहिए, उन्हें आंशिक भुगतान।
3. **साधारण दस्तावेज़ीकरण:** महामारी के दौरान कुछ दस्तावेज़ों में छूट।
4. **24/7 ग्राहक सहायता:** हेल्पलाइन और ईमेल सपोर्ट।
5. **डिजिटल ट्रैकिंग:** क्लेम का स्टेटस ऑनलाइन देखा जा सकता है।

महामारी के बाद के सुधार

डिजिटल पहल जारी: ऑनलाइन क्लेम और ई-वेरीफिकेशन पर लगातार जोर।

प्रक्रिया सुधार: आंतरिक कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित कर क्लेम निपटान की समयावधि कम की गई।

IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

विश्वास निर्माण: पारदर्शी संवाद और समय पर भुगतान से ग्राहकों का भरोसा मजबूत हुआ।

5. **कोरोना महामारी का LIC के क्लेम सेटलमेंट पर प्रभाव**

क्लेमों में वृद्धि: महामारी के कारण मृत्यु लाभ (death claims) में अचानक वृद्धि हुई।

संचालन संबंधी चुनौतियाँ: लॉकडाउन और आवागमन प्रतिबंधों के कारण व्यक्तिगत रूप से दस्तावेज़ जमा करना और सत्यापन करना कठिन हो गया।

ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि: समय पर और पारदर्शी भुगतान से ग्राहकों का भरोसा मजबूत हुआ।

डिजिटल रूपांतरण: LIC ने पुराने ऑफलाइन सिस्टम से डिजिटल प्लेटफॉर्म की ओर कदम बढ़ाया।

सामाजिक जिम्मेदारी: संकट के समय परिवारों को वित्तीय राहत प्रदान करके LIC ने अपनी सामाजिक भूमिका निभाई।

6. निष्कर्ष (Conclusion)

कोरोना महामारी के दौरान LIC ने वित्तीय संकट में ग्राहकों की मदद करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। डिजिटल साधनों, त्वरित भुगतान और ग्राहक-केंद्रित नीतियों के माध्यम से LIC ने न केवल अपने संचालन को मजबूत किया बल्कि ग्राहकों के बीच अपने विश्वास को भी बनाए रखा। इस अवधि से प्राप्त अनुभव भविष्य में क्लेम निपटान प्रक्रियाओं को और अधिक कुशल, पारदर्शी और ग्राहक-केंद्रित बनाने में सहायक होंगे। कोरोना महामारी LIC के लिए चुनौतीपूर्ण रही, लेकिन कंपनी ने डिजिटल तकनीक और ग्राहक-केंद्रित नीतियों के जरिए इसे अवसर में बदल दिया। यह अनुभव भविष्य में किसी भी संकट के दौरान क्लेम निपटान प्रक्रिया को और अधिक मजबूत और भरोसेमंद बनाने में मदद करेगा।

संदर्भ सूची

IJARSCT
ISSN (Online) 2581-9429
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)
Volume 12, Issue 1, December 2021
Impact Factor: 5.731

1. Life Insurance Corporation of India. *Annual Report 2019-20 & 2020-21*. LIC Official Website.

2. Life Insurance Council. *Impact of COVID-19 on Life Insurance Claims in India*. 2021.

3. Press Information Bureau, Government of India. *Insurance Sector Response to COVID-19*. 2020.

4. Ministry of Finance, Government of India. *Report on Insurance Penetration and Claim Settlement during COVID-19*. 2021.

5. Sharma, R., & Verma, P. (2021). *Role of Life Insurance in Financial Security during Pandemic Times*. Journal of Financial Studies, 12(3), 45-58.

6. Agarwal, S. (2020). *Digital Transformation in LIC: Lessons from the COVID-19 Pandemic*. Indian Journal of Insurance & Risk Management, 8(2), 23-35.

7. Economic Times. *LIC accelerates claim settlements during COVID-19*. 2020.

8. Times of India. *LIC introduces online claim submission during lockdown*. 2020.

9. Indian Express. *How life insurance companies are coping with COVID-19 claims surge*. 2020.