

बीमा मंथन

Bima Manthan

बीमा मंथन का तीसरा संस्करण हैदराबाद में 1 और 2 मार्च 2023 को 2 दिन के दौरान संपन्न हुआ। इस संस्करण में वित्तीय वर्ष 2022-23 में (जनवरी 23 तक) उद्योग के कार्यनिष्पादन पर विचार-विमर्श संकेन्द्रित रहा। उद्योग ने जनवरी 2023 तक वर्षानुवर्ष 18% की वृद्धि दर दर्ज की, जहाँ साधारण बीमा उद्योग ने 17% और जीवन बीमा उद्योग ने 18% वृद्धि प्रदर्शित की। इसके अलावा, दोनों जीवन और गैर-जीवन खंडों के सभी प्रमुख खंडों के संबंध में गहन विचार विमर्श किया गया जिसमें प्रत्येक क्षेत्र में अवसरों पर विशेष बल दिया गया। सावधि बीमा, जीवन में पेंशन और वार्षिकी खंडों, तथा साधारण बीमा में स्वास्थ्य, मोटर, संपत्ति को प्राथमिकता देने के संबंध में एक आम सहमति रही। लोकसंपर्क में विस्तार करने के लिए वर्तमान सरकारी डेटाबेसों के उन्नयन तथा अन्य एजेंसियों और विनियमनकर्ताओं के साथ सहयोग को प्रोत्साहित किया गया।

अधिकतम बीमा समावेशन के मिशन को आगे बढ़ाने, एवं राज्य बीमा योजना के अंतर्गत उद्योग की प्रगति पर चर्चा की गई। बीमा उद्योग ने इस अग्रणी कार्यक्रम के प्रति उत्साह प्रदर्शित किया और देश के कोने-कोने में बीमा को ले जाने में सक्रिय रूप से प्रतिबद्ध रहा। प्रमुख बीमाकर्ताओं द्वारा अपने संबंधित राज्यों में की गई विभिन्न पहलें व्यक्त की गईं जैसे झारखंड में जीवन बीमा जागृति अभियान, लद्दाख में डिजिटल अभियान, छत्तीसगढ़ के 10 नगरों में बीमा जागरूकता पर व्यापक सर्वेक्षण आदि। झारखंड में एसयूडी लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. द्वारा चलाये गये "रोटी, कपड़ा, मकान और जीवन बीमा" अभियान के परिणामस्वरूप प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के बारे में जागरूकता बढ़ी तथा बीमाकर्ता ने प्रस्तुत किया कि उसके पीएमजेजेबीवाई कवर उक्त अभियान के फलस्वरूप केवल 2 महीनों में 8 लाख से बढ़कर 14 लाख हो गये। अग्रणी बीमाकर्ताओं के पदचिह्नों का संवर्धन करने के लिए एक 5-वर्षीय योजना बनाने पर सहमति हुई।

इसके अतिरिक्त, जोखिम आधारित पूँजी, जोखिम आधारित पर्यवेक्षण ढाँचा तथा इण्ड एस/आईएफआरएस की ओर अभिसरण संबंधी आईआरडीआई की मिशन पद्धति वाली टीमों ने संबंधित क्षेत्रों में की गई प्रगति प्रस्तुत की। आरबीसी और आरबीएसएफ के *इंडिया माडल* में परिवर्तन तथा इंड एस का अंगीकरण उद्योग की सक्रिय भूमिका और सहभागिता के साथ ही संभव है और इस प्रकार डेटा प्रस्तुतीकरण में निरंतर सहभागिता, परीक्षण और प्रायोगिक स्थिति, तत्पर अनुक्रियाशीलता, बेहतर सहक्रियाओं आदि सहित उद्योग से प्रत्याशाओं पर विशेष बल दिया गया।

लेखा-संग्राहकों की असीम संभाव्यता को ध्यान में रखते हुए, उक्त रूपरेखा का एक समग्र दृष्टिकोण, लेखा संग्रहण ढाँचे के सुसंगत अंगीकरण में लगे हुए एक लाभ-रहित संगठन 'सहमति' द्वारा प्रस्तुत किया गया। ग्राहक प्रवेश और जोखिम निर्धारण संबंधी लेखा संग्राहक ढाँचे का उन्नयन करते हुए सत्यापन प्रक्रिया और धोखाधड़ियों के न्यूनीकरण, दावा भुगतान और अदावी राशियों में कमी तथा उन्नत विश्लेषण-विज्ञान पर आधारित उत्पादों हेतु बीमा क्षेत्र के लिए उपयोग के वृत्त अध्ययनों पर विचार-विमर्श किया गया।

भारतीय बीमा सूचना ब्यूरो (आईआईबीआई) ने भी यह प्रदर्शित किया कि उन्नत डेटा विश्लेषण-विज्ञान उद्योग की सहायता कैसे कर सकता है तथा स्वास्थ्य बीमा के लिए आईआईबीआई द्वारा आंतरिक रूप से विकसित किये गये एक धोखाधड़ी निवारण साधन - 'बीमा सतर्क' - के डेमो का प्रस्तुतीकरण किया। उद्योग को उनकी डेटा रणनीति में डिजिटल फर्स्ट को रखने के लिए प्रोत्साहित किया गया।

स्वास्थ्य बीमा परामर्शदात्री समिति ने भी स्वास्थ्य बीमा व्यापन को बढ़ाने और दावों की सर्विसिंग में कुशलता की वृद्धि करने के संबंध में अपने निष्कर्षों का प्रस्तुतीकरण किया। तात्कालिक, अल्पावधि और मध्यावधि से दीर्घावधि तक के उपायों पर चर्चा की गई। स्वास्थ्य बीमा को आगे ले जाने के लिए विवेकपूर्ण स्वास्थ्य पारिस्थितिक तंत्र (ईको सिस्टम) के सहयोग की आवश्यकता पर विशेष रूप से बल दिया गया। आईआरडीएआई ने स्वास्थ्य बीमा में प्रतिपूर्ति की पद्धति की तुलना में नकदीरहित पद्धति को वरीयता देने पर जोर दिया।

इस बीमामंथन का एक प्रमुख फोकस अविलंब दावा निपटान और शिकायतों के त्वरित निवारण के संबंध में विचार-विमर्श रहा। आईआरडीएआई ने 'ईज़' (ईएएसई) अर्थात् बैंकिंग उद्योग के समान ही बीमा सेवाओं के वितरण में संवर्धित पहुँच और सेवा की उत्कृष्टता लाने पर बल दिया। यह एक ऐसे परिवेश के निर्माण की परिकल्पना करता है जो बीमा कंपनी से संपर्क करने में पालिसीधारक को सुगमता उपलब्ध कराता है, चाहे वह बीमा खरीदने, सेवा प्रदान करने के संबंध में हो अथवा दावे प्राप्त करने या कोई शिकायत या परिवाद दर्ज करने के विषय में, तथा बीमा कंपनियों को अपनी सेवा के वितरण में अधिकतम उत्कृष्टता प्रदान करने के लिए अनिवार्यतः प्रयास करने होंगे। ग्राहक को अधिकतम संतोष प्रदान करनेवाली सर्वोत्तम बाजार आचरण प्रथाओं और बाजार संबंधी सदाचार को सुनिश्चित करने के लिए बीमा कंपनियों एवं परिषदों पर बढ़ा हुआ दायित्व सूचित किया गया। बीमा समावेशन को गहन बनाने तथा व्यवसाय की विभिन्न व्यवस्थाओं में व्यापन की वृद्धि करने के लिए विभिन्न कार्यनीतियाँ निर्दिष्ट की गईं तथा नये जमाने के उत्पाद प्रारंभ करने और उभरते जोखिमों हेतु अधिक सक्रिय भूमिका निभाने के लिए उद्योग को प्रोत्साहित किया गया।

तीसरे बीमामंथन के सभी विषय ग्राहक केन्द्रस्थता, विश्वास और सुविधा एवं परिवर्तनशील वैश्विक परिदृश्य की ओर संक्रमण में बीमा क्षेत्र की सहायता करने के चारों ओर परिक्रमी रहे।

The third edition of Bima Manthan took place over a course of 2 days on 1st and 2nd March, 2023 at Hyderabad. In this edition, focussed discussions happened on the performance of the industry in FY 2022-23 (till Jan 23). The industry registered year on year growth rate of 18% till Jan 2023, with general insurance industry recording 17% and life insurance industry clocking 18%. Further, deep-dive was made on all major segments of both the life and non-life segments highlighting opportunities in each area. A common consensus existed on prioritizing term insurance, pension and annuity segments in life and health, motor, property in general

insurance. It was encouraged to leverage existing government databases and collaborating with other agencies and regulators to expand reach.

Furthering the mission of maximum insurance inclusion, the progress of industry under State Insurance Plan was deliberated. The insurance industry displayed enthusiasm for the flagship program and committed to actively engage in taking insurance to every nook and corner of the country. Various initiatives by the lead insurers in their respective states were showcased like Jeevan Beema Jagruti Abhiyan in Jharkhand, digital campaign in Ladakh, comprehensive survey on insurance awareness across 10 cities in Chhattisgarh etc. The “Roti, Kapda, Makaan, Aur Jeevan Bima” campaign by SUD Life Insurance Co. Ltd. in Jharkhand resulted in increased awareness about PMJJBY and insurer submitted that its PMJJBY covers increased from 8 lacs to 14 lacs in just 2 months as a result of the campaign. It was agreed to formulate a 5-year plan to increase footprints of lead insurers in their respective states.

Further, IRDAI mission mode teams on Risk Based Capital, Risk Based Supervision Framework, and Convergence to Ind AS/IFRS presented the progress made in the respective areas. The transition to the India Model of RBC & RBSF and adoption of Ind AS is possible only with the active role and participation of the industry and thus the expectation from the industry including continued participation in data submission, testing and pilot stage, prompt responsiveness, better synergies etc. were highlighted. Considering the immense potential of account aggregators, a holistic view of the framework was presented by Sahamati, a non-profit organization engaged in the harmonious adoption of the Account Aggregator framework. The use case studies for insurance sector leveraging account aggregator framework on customer on-boarding & risk assessment, verification process & reducing frauds, claim payments & reduction in unclaimed amounts and for advanced analytics based products were discussed.

Insurance Information Bureau of India (IIBI) also showcased how advanced data analytics can help the industry and presented demo of ‘Bima Satark’ – a fraud prevention tool created in-house by IIBI for health insurance. The industry was encouraged to put Digital First in their data strategy.

The Health Insurance Consultative Committee also presented their findings on increasing penetration of health insurance and increasing efficiencies in claim servicing. The immediate, short term and medium to long term steps were discussed. The need for prudent health ecosystem collaborations to take the health insurance

forward was highlighted. IRDAI stressed upon preference to cashless mode in health insurance over the reimbursement mode.

One of the major focus of this Bima Manthan was discussions around prompt claim settlement and speedy redressal of grievances. IRDAI emphasized on bringing 'EASE', that is Enhanced Access and Service Excellence in delivery of insurance services, in line with banking industry. It envisages creating an environment which provides ease to the policyholder in approaching the insurance company, be it for purchasing, servicing or receiving claims or lodging any complaint or grievance and that the insurance companies must strive to provide maximum excellence in their service delivery. The enhanced responsibility on the insurance companies as well as councils to ensure best market conduct practices and market ethics maximizing customer satisfaction were spelt out. Various strategies to deepen insurance inclusion and enhance penetration across different lines of business were indicated and the industry was encouraged to have more active role in launching new age products and for emerging risks.

All the themes of the 3rd Bima Manthan revolved around customer centricity, confidence and convenience and to support the insurance sector in transition to changing global scenario.