

रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं और उपभोक्ता संतुष्टि का अध्ययन

शिफाली सिंह¹ | मनीष कुमार शुक्ला²

¹शोधार्थी वाणिज्य, शासकीय ठाकुर रणमत सिंह, महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

²प्राध्यापक वाणिज्य विभाग, शासकीय ठाकुर रणमत सिंह, महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

*Corresponding Author: shifalisingh12345@gmail.com

सार

रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं और उपभोक्ता संतुष्टि के अध्ययन से स्पष्ट होता है कि बीमा सेवाएं किस हद तक ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा कर रही हैं। शोध अध्ययन में अधिकांश उपभोक्ता कंपनी की सेवाओं जैसे पॉलिसी की जानकारी, डिजिटल सुविधा और ग्राहक सहायता से संतुष्ट हैं। खासकर शहरी क्षेत्रों में ग्राहकों को त्वरित और पारदर्शी सेवाएं प्राप्त हो रही हैं। हालांकि कुछ उपभोक्ताओं ने दावा निपटान प्रक्रिया में विलंब और एजेंटों की जानकारी की कमी की शिकायत भी की है। ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा के प्रति जागरूकता का अभाव और सही जानकारी की कमी एक बड़ी चुनौती है। फिर भी कंपनी की सकारात्मक छवि, ब्रांड विश्वास और सेवा की गुणवत्ता ने उपभोक्ताओं को आकर्षित किया है। अतएव आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल की सेवाएं संतोषजनक हैं, लेकिन ग्राहकों की अपेक्षाओं को और बेहतर ढंग से पूरा करने हेतु सुधार की आवश्यकता है।

शब्दकोश: आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा, उपभोक्ता संतुष्टि, बीमा सेवाएं, रीवा जिला, बीमा जागरूकता, ग्राहक व्यवहार, सेवा गुणवत्ता।

प्रस्तावना

भारत में जीवन बीमा क्षेत्र का विकास आर्थिक उदारीकरण के पश्चात् अत्यधिक तीव्रगति से हुआ है, विशेषकर जब निजी क्षेत्र की कंपनियों को इस क्षेत्र में प्रवेश की अनुमति दी गई। इससे बीमा सेवाओं की गुणवत्ता, उत्पाद विविधता और उपभोक्ता केंद्रित दृष्टिकोण को बढ़ावा मिला है। बीमा न केवल वित्तीय सुरक्षा का माध्यम है, बल्कि यह दीर्घकालिक निवेश, कर नियोजन और पारिवारिक स्थिरता का भी आधार बन चुका है। इन परिवर्तनों के मध्य आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी ने बीमा क्षेत्र में अपनी एक अलग पहचान बनाई है। यह कंपनी वर्ष 2000 में आई.सी.आई.सी.आई. बैंक और यू.के. की प्रूडेंशियल कॉर्पोरेशन होल्डिंग्स लिमिटेड के संयुक्त उपक्रम के रूप में स्थापित की गई थी। इसने ग्राहकों को बेहतर सेवाएं, डिजिटल नवाचार और पारदर्शिता के माध्यम से भरोसेमंद विकल्प प्रदान किए हैं। इसके उत्पादों में टर्म प्लान, यूनिट लिंक्ड प्लान, चाइल्ड एजुकेशन प्लान, पेंशन प्लान और हेल्थ प्लान्स सम्मिलित हैं, जिनका उद्देश्य ग्राहक की विविध आवश्यकताओं की पूर्ति करना है। बीमा कंपनियों की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वे अपने ग्राहकों को किस हद तक संतुष्ट कर पाती हैं, क्योंकि ग्राहक संतुष्टि ही किसी भी सेवा उद्योग की दीर्घकालिक प्रगति का आधार होती है।

मध्य प्रदेश का रीवा जिला, जहाँ इस अध्ययन को केंद्र में रखा गया है, एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है जो सामाजिक, शैक्षिक और आर्थिक रूप से धीरे-धीरे प्रगति कर रहा है। यहाँ की जनसंख्या का एक बड़ा भाग कृषि, नौकरी और लघु व्यापारों से जुड़ा है। हाल के वर्षों में यहाँ वित्तीय जागरूकता में वृद्धि हुई है, जिससे लोग बीमा जैसे वित्तीय सुरक्षा उपकरणों की ओर आकर्षित हो रहे हैं। रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं क्या है और उपभोक्ता इन सेवाओं से कितने संतुष्ट हैं, यह जानना इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए उपभोक्ता संतुष्टि के विविध आयामों का विश्लेषण किया गया, जैसे सेवा की गुणवत्ता, क्लेम निपटान प्रक्रिया, एजेंट का व्यवहार, डिजिटल सेवाओं की उपलब्धता और उपभोक्ता जागरूकता। अध्ययन के दौरान यह देखा गया कि शहरी क्षेत्रों में उपभोक्ताओं को अपेक्षाकृत अधिक संतुष्टिपूर्ण सेवाएं प्राप्त हो रही हैं जबकि ग्रामीण क्षेत्रों में एजेंटों की अनुपलब्धता, सही जानकारी की कमी और तकनीकी साक्षरता की बाधाएं सामने आ रही हैं। फिर भी आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल कंपनी द्वारा ग्रामीण शाखाओं की स्थापना, डिजिटल अभियान और फील्ड एजेंटों के माध्यम से सेवाओं को पहुँचाने के प्रयास किए जा रहे हैं। उपभोक्ताओं से प्राप्त प्रतिक्रियाओं में अधिकांश ने कंपनी की सेवा, पारदर्शिता और समयबद्ध कार्यप्रणाली की सराहना की, परंतु कुछ ने दावा निपटान में देरी, एजेंट द्वारा अधूरी जानकारी और शिकायत समाधान में विलंब की शिकायत भी की जो यह प्रदर्शित करता है कि जहाँ एक ओर कंपनी का ब्रांड विश्वास और डिजिटल प्रणाली मजबूत है, वहीं दूसरी ओर ग्राहक संवाद और सुविधा विस्तार जैसे क्षेत्रों में और सुधार की आवश्यकता है। उपभोक्ता संतुष्टि की दिशा में सफलता तभी संभव होगी, जब कंपनी ग्राहकों की समस्याओं को समझे, उन्हें प्राथमिकता दे और सेवा प्रणाली को लगातार बेहतर बनाए। यह अध्ययन भी दर्शाता है कि बीमा की अवधारणा को केवल शहरी उपभोक्ताओं तक सीमित न रखकर ग्रामीण उपभोक्ताओं तक प्रभावी ढंग से पहुँचाने की आवश्यकता है, जो कि जागरूकता अभियान, सरल उत्पाद संरचना, स्थानीय भाषा में संप्रेषण और बेहतर एजेंट प्रशिक्षण के माध्यम से किया जा सकता है। साथ ही, डिजिटल सेवाओं का विस्तार और सरल इंटरफेस उन ग्राहकों के लिए भी मददगार सिद्ध हो सकता है जो तकनीकी रूप से उतने सशक्त नहीं हैं। बीमा को लेकर समाज में व्याप्त भ्रांतियाँ और सीमित जानकारी भी एक बड़ी चुनौती है, जिसे दूर करना कंपनियों और सरकार दोनों की जिम्मेदारी है। बीमा शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ताओं को यह समझाना आवश्यक है कि बीमा केवल मृत्यु पर मिलने वाली राशि नहीं, बल्कि यह जीवन भर की वित्तीय योजना और सुरक्षा का एक आधार है।

रीवा जिले के परिप्रेक्ष्य में यह अध्ययन स्पष्ट करता है कि आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल जैसी कंपनियाँ यदि सेवा की गुणवत्ता को निरंतर सुधारते हुए ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में अपनी पहुँच बनाएँ, तो वे न केवल व्यावसायिक रूप से सफल होंगी बल्कि सामाजिक दृष्टि से भी एक बड़ी भूमिका निभा सकेंगी। निष्कर्षतः, यह अध्ययन आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की रीवा जिले में सेवाओं की प्रभावशीलता और उपभोक्ता संतुष्टि के स्तर का व्यापक मूल्यांकन है, जो यह संकेत देता है कि कंपनी की सेवाएं प्रभावशाली हैं, परंतु कुछ चुनौतियाँ अब भी बनी हुई हैं जिन्हें दूर करने की आवश्यकता है। इससे कंपनी को अपने ग्राहक सेवा मॉडल में सुधार, एजेंट नेटवर्क को सशक्त करने, डिजिटल साधनों को सरल बनाने और ग्रामीण उपभोक्ताओं के लिए विशिष्ट रणनीतियाँ विकसित करने में सहायता मिलेगी, जिससे बीमा सेवा वास्तव में समावेशी और प्रभावशाली बन सकेगी।

शोध का उद्देश्य

प्रस्तुत शोध पत्र आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं और उपभोक्ता संतुष्टि का विश्लेषण से संबंधित निम्न उद्देश्यों प्रस्तुत किया गया है, जो इस प्रकार हैं—

- रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं के प्रभाव का मूल्यांकन करना।
- आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल की सेवाओं से उपभोक्ता संतुष्टि के स्तर का अध्ययन करना।

शोध विधि

इस अध्ययन में शोध विधि के रूप में वर्णात्मक शोध पद्धति अपनाई गई है। प्राथमिक डेटा संग्रह हेतु संरचित प्रश्नावली का उपयोग किया गया है, जिसे रीवा जिले के विभिन्न शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करने वाले आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा के ग्राहकों से प्राप्त किया गया है। इसके अतिरिक्त साक्षात्कार एवं अवलोकन विधियों का भी सहारा लिया गया है। प्राप्त आंकड़ों का विश्लेषण सांख्यिकीय विधियों द्वारा किया गया है, जिससे उपभोक्ता संतुष्टि एवं सेवा प्रभाव का मूल्यांकन संभव हुआ है।

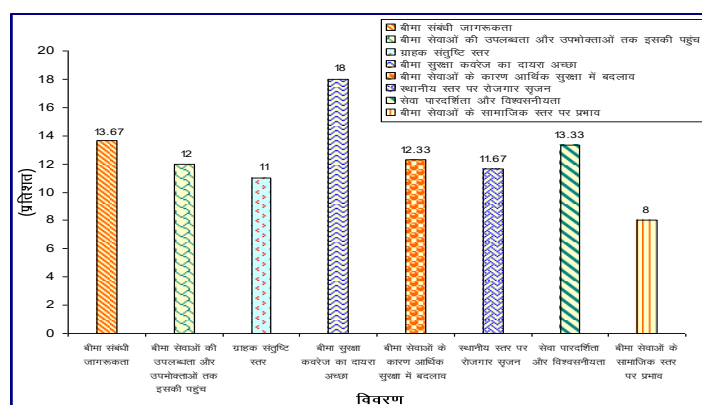
विश्लेषण

शोध अध्ययन में एकत्रित प्राथमिक आंकड़ों का विश्लेषण व्यवस्थित एवं वैज्ञानिक ढंग से किया गया है। सर्वप्रथम प्राप्त आंकड़ों को श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। इसके पश्चात् आंकड़ों को सारणियों के रूप में प्रस्तुत किया गया है ताकि तुलना एवं निष्कर्ष निकालना सरल हो सके। सांख्यिकीय उपकरणों जैसे प्रतिशत, माध्य आदि का प्रयोग कर उपभोक्ताओं की राय विश्लेषणात्मक अध्ययन किया गया है। इसके माध्यम से विभिन्न वर्गों के उपभोक्ता इसकी सेवाओं से संतुष्ट हैं तथा सेवा की गुणवत्ता का उनके दृष्टिकोण पर क्या प्रभाव पड़ता है। सारणीकरण से उत्तरदाताओं की प्रतिक्रियाओं का तुलनात्मक अध्ययन संभव हुआ है, जिससे स्पष्ट सारगर्भित एवं तथ्यात्मक निष्कर्ष प्राप्त गये हैं। इस प्रक्रिया ने शोध पत्र को वैज्ञानिक आधार प्रदान करते हुए निष्पक्षता और प्रमाणिकता को सुनिश्चित किया है। प्रस्तुत शोध अध्ययन के उद्देश्यों से संबंधित प्राथमिक आंकड़ों की सारणियों का विवरण इस प्रकार है—

सारणी 1: रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं के प्रभाव का विवरण

क्रमांक	विवरण	उत्तरदाताओं की संख्या	प्रतिशत
1.	बीमा संबंधी जागरूकता	41	13.67
2.	बीमा सेवाओं की उपलब्धता और उपभोक्ताओं तक इसकी पहुंच	36	12.00
3.	ग्राहक संतुष्टि स्तर	33	11.00
4.	बीमा सुरक्षा कवरेज का दायरा अच्छा	54	18.00
5.	बीमा सेवाओं के कारण आर्थिक सुरक्षा में बदलाव	37	12.33
6.	स्थानीय स्तर पर रोजगार सृजन	35	11.67
7.	सेवा पारदर्शिता और विश्वसनीयता	40	13.33
8.	बीमा सेवाओं के सामाजिक स्तर पर प्रभाव	24	08.00
कुल योग		300	10.00

स्रोत— व्यक्तिगत सर्वेक्षण।



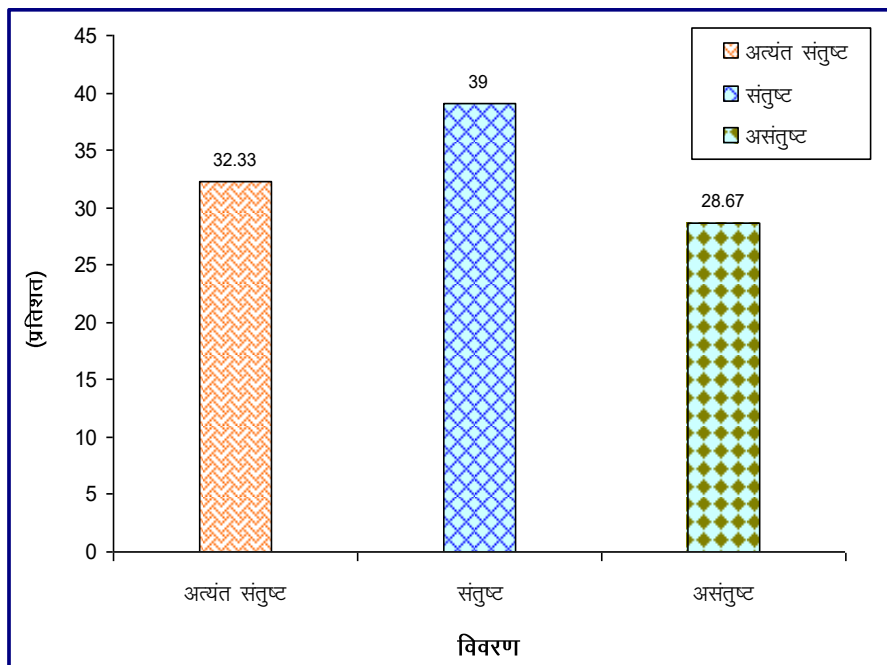
आरेख 1: रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं के प्रभाव का विवरण।

उपरोक्त सारणी क्रमांक 01 एवं आरेख से स्पष्ट होता है कि अध्ययन क्षेत्र से चयनित किये गये कुल 300 बीमाधारियों में से 54 लोगों ने बताया कि इस बीमा कम्पनी के सुरक्षा कवरेज का दायरा अच्छा है जिसका प्रतिशत 18.00 है, 41 लोगों ने माना कि समाज के लोगों में बीमा संबंधी जागरूकता में वृद्धि हुई है जिसका प्रतिशत 13.67 है, इस कम्पनी की सेवा पारदर्शिता एवं विश्वसनीयता अच्छी होने को 40 लोगों ने स्वीकारा है जिनका प्रतिशत 13.33 है, इसकी बीमा सेवाओं के कारण आर्थिक सुरक्षा में बदलाव हुए हैं, जिसे 37 ग्राहकों ने माना है जिसका प्रतिशत 12.33 है। सर्वेक्षित ग्राहकों में से 36 लोगों ने बताया कि इसकी सेवाओं की उपलब्धता एवं उपभोक्ताओं तक पहुंच हो रही है जिसका प्रतिशत 12.00 है, इसी प्रकार 35 ग्राहकों ने बताया कि आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कम्पनी से स्थानीय स्तर पर रोजगार सृजन हुए हैं जिसका प्रतिशत 11.67 है, सर्वेक्षित उत्तरदाताओं में से 33 लोगों ने बताया कि इसकी सेवाओं से उपभोक्ता वर्ग सन्तुष्ट है जिसका प्रतिशत 11.00 है तथा सर्वेक्षित 24 उत्तरदाताओं ने बताया कि इसकी बीमा सेवाओं के सामाजिक स्तर पर प्रभाव पड़ रहे हैं जिनका प्रतिशत 8.00 है। अतः निष्कर्ष रूप में कहा जा सकता है कि वर्तमान समय में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कम्पनी की सेवाओं से उपभोक्ता वर्ग सन्तुष्ट हो रहा है और इसी वजह से इसकी पहुंच ग्रामीण, अर्द्ध-शहरी एवं शहरी क्षेत्रों के लोगों तक सतत् रूप में बनती जा रही है।

सारणी 2: आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल सेवाओं से उपभोक्ताओं की संतुष्टि का विवरण

क्रमांक	विवरण	उत्तरदाताओं की संख्या	प्रतिशत
1.	अत्यंत संतुष्ट	97	32.33
2.	संतुष्ट	117	39.00
3.	असंतुष्ट	86	28.67
कुल योग		300	100.00

स्रोत- व्यक्तिगत सर्वेक्षण।



आरेख 2: आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल सेवाओं से उपभोक्ताओं की संतुष्टि का विवरण।

उक्त सारणी क्रमांक 02 एवं आरेख से सुस्पष्ट होता है कि अध्ययन क्षेत्र से प्राथमिक तौर पर चयनित कुल 300 ग्राहकों से सर्वेक्षण कार्य किया गया है जिनमें से 117 लोगों ने बताया कि वे आई.सी.आई.सी.आई.

प्रूडेंशियल की सेवाओं से सन्तुष्ट हैं जिनका प्रतिशत 39.00 है, जबकि वहीं सर्वेक्षण ग्राहकों में से 97 लोगों ने बतलाया कि वे इसकी सेवाओं से अत्यंत सन्तुष्ट हैं जिनका प्रतिशत 32.33 है और शेष 86 उपभोक्ताओं ने बतलाया कि वे इसकी सेवाओं से सन्तुष्ट नहीं हैं जिनका प्रतिशत 28.67 है। अतः निष्कर्ष रूप में कहा जा सकता है कि अध्ययन क्षेत्र के आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल की सेवाओं से सर्वाधिक ग्राहक वर्ग सन्तुष्ट हैं जिसमें इसकी पहुंच ग्राहकों तक निरन्तर बढ़ती जा रही है।

शोध समस्या एवं सुझाव

रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं से संबंधित अध्ययन में यह शोध समस्या सामने आई है कि अधिकांश उपभोक्ताओं को बीमा योजनाओं की समुचित जानकारी नहीं होती है, जिससे वे सही योजना का चयन नहीं कर पाते। इसके अतिरिक्त, ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल सुविधाओं की कमी तथा सीमित एजेंट उपलब्धता उपभोक्ताओं की संतुष्टि को प्रभावित करता है। कई उपभोक्ताओं ने दावा निपटान प्रक्रिया में देरी और जटिलता की भी शिकायतों का जिक्र किया है।

उपरोक्त समस्याओं के समाधान हेतु सुझाव दिए जा सकते हैं कि कंपनी को ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष जागरूकता अभियान चलाने चाहिए ताकि उपभोक्ता बीमा उत्पादों की जानकारी प्राप्त कर सकें। इसके अलावा स्थानीय भाषा में सरल सूचना सामग्री और प्रशिक्षित एजेंटों की उपलब्धता बढ़ाना आवश्यक है। साथ ही डिजिटल सेवा सुविधाओं को सुलभ और उपयोगकर्ता के अनुकूल बनाया जाना चाहिए, जिससे अधिक से अधिक उपभोक्ता लाभ उठा सकें और संतुष्ट रह सकें।

निष्कर्ष

रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाओं का विश्लेषणोपरान्त यह स्पष्ट होता है कि कंपनी ने इस क्षेत्र में अपने प्रभाव को प्रभावी रूप से स्थापित किया है। अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि कंपनी की बीमा योजनाएं जैसे— जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा तथा निवेश से जुड़ी योजनाएं, उपभोक्ताओं की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम हैं। उपभोक्ताओं ने दावा निपटान प्रक्रिया की पारदर्शिता, ऑनलाइन सेवाओं की उपलब्धता तथा एजेंटों के व्यवहार की सराहना की है। हालाँकि, कुछ उपभोक्ताओं ने प्रीमियम दरों की उच्चता तथा जानकारी की कमी जैसी समस्याओं की ओर भी संकेत किया है। इसके बावजूद, संतोषजनक सेवाएं, समय पर दावा निपटान और उपयुक्त ग्राहक सहायता ने उपभोक्ता संतुष्टि के स्तर को उच्च बनाए रखा है।

निष्कर्षतः रीवा जिले में आई.सी.आई.सी.आई. प्रूडेंशियल बीमा कंपनी की सेवाएं उपभोक्ताओं के लिए लाभकारी सिद्ध हुई हैं और उनमें विश्वास व संतोष की भावना उत्पन्न की है। यदि कंपनी कुछ चुनौतियों को दूर कर लेती है, तो यह उपभोक्ता अनुभव को और भी बेहतर बना सकती है।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. शर्मा, आर.के. — बीमा क्षेत्र में ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन, अंशुल पब्लिकेशन, दिल्ली, 2019.
2. मिश्रा, एस. — भारतीय बीमा उद्योग: विकास और चुनौतियाँ, एक्सेल बुक्स, मुंबई, 2021.
3. पब्लिकेशन कम्पनिस स्पर्मि प्देनतंदबम दृ ।ददनंस त्मचवतजए पब्लिकेशन कम्पनिस ए डनउइप, 2023.
4. जैन, पी. — ग्रामीण भारत में बीमा जागरूकता का विश्लेषण, राष्ट्रीय बीमा शोध पत्रिका, खंड 7, अंक 2, 2020.
5. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्विप) — वार्षिक रिपोर्ट, हैदराबाद, 2022

