

પ્રકરણ ૮

ગ્રાહકની જરૂરિયાતો ઓળખવી

અનુક્રમણિકા

અભ્યાસક્રમ શીખડાવવાના પરિણામ

ક. તમારો ગ્રાહક કોણ છે ?	૮.૧
ખ. ગ્રાહકના પરંપરાગત જીવન તબક્કા	૮.૧
ગ. જીવનના તબક્કાઓને અસર કરતાં પરિબળો	૮.૨
ઘ. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો: મૂળ અને કાલ્પનિક	૮.૩
ચ. સંદેશાવ્યવહાર, પ્રશ્ન કરવાની અને સાંભળવાની કળા	૮.૩
થ. ગ્રાહક અને તેના પરિવારની માહિતી એકઠી કરવી	૮.૪
ત. અગ્રતાઓને સમજવી	૮.૩
ર. ધારણાંઓ અને સહમત થયેલા હેતુઓ તપાસી લેવા	૮.૫

શીખવાના હેતુ

આ પ્રકરણનો અભ્યાસ કર્યા બાદ તમે નીચેની બાબતોમાં પાવરધા બની શકશો.

- તમારા સંભવિત ગ્રાહકો કોણ બની શકે છે તે ઓળખવામાં;
- ગ્રાહકના પરંપરાગત જીવનના તબક્કા વર્ણવવામાં;
- ગ્રાહકના જીવનના તબક્કાઓને અસર કરતાં પરિબળો તથા જીવનના તબક્કાઓને આધારે ગ્રાહકોની વિવિધ જરૂરિયાતો ઓળખવામાં;
- ગ્રાહકની મૂળ અને માની લીધેલી (કાલ્પનિક) જરૂરિયાતો વચ્ચેનો તફાવત સમજાવવામાં;
- વીમા એજન્ટ માટે આવશ્યક સંદેશાવ્યવહાર, પ્રશ્ન કરવાની અને સાંભળવાની કળા;
- જરૂરિયાતોને અગ્રતા ક્રમ આપવાની પ્રક્રિયા સમજાવવામાં;
- ટૂંકા ગાળા, મધ્યમ ગાળા અને લાંબા ગાળાની જરૂરિયાતો વચ્ચેનો તફાવત સમજાવવામાં;
- ધારણાંઓ અને સહમત થયેલા હેતુઓ કઈ રીતે તપાસવા તે સમજાવવામાં.

રજૂઆત

એક વ્યક્તિ તેના જીવનકાળ દરમિયાન અનેકવેળા તેની ભૂમિકાઓ બદલતો રહેતો હોય છે. વ્યક્તિ એક જવાબદાર પુત્ર, પ્રેમાળ પતિ અને સંભાળ લેતો પિતા હોઈ શકે છે. વ્યક્તિ દ્વારા તેના જીવનકાળ દરમિયાન ભજવાતી અનેક ભૂમિકાઓ જીવનચક્ર મારફત જોઈ શકાય છે.

દરેક ગ્રાહકને તેની પોતાની અલાયદી જરૂરિયાતો હોય છે છતાં જીવન વીમા કંપની અને ઉદ્યોગના વિશ્લેષકોએ જીવનના વિવિધ તબક્કાઓને આધારે કેટલીક સામાન્ય જરૂરિયાતો ઓળખી કાઢી છે અને એક વીમા એજન્ટ આ જરૂરિયાતો કઈ રીતે પૂરી કરી શકે તે આપણે આ પ્રકરણમાં જોઈશું.

મુખ્ય મુદ્દા

આ પ્રકરણમાં નીચેના મુદ્દા અને વિષયો પર પ્રકાશ પાડવામાં આવ્યો છે.

અસ્કયામતો	જીવનચક્ર	જરૂરિયાતોને ક્રમ આપવો
સંદેશાવ્યવહારની નિપુણતા	સાંભળવાની કળા	પ્રશ્ન કરવાની નિપુણતા
જરૂરિયાતોની માત્રા	લાંબા ગાળાની જરૂરિયાતો	મૂળ જરૂરિયાતો
આવક	મધ્યમ ગાળાની જરૂરિયાતો	ટૂંકા ગાળાની જરૂરિયાતો
જવાબદારીઓ	માની લીધેલી જરૂરિયાતો	વધારાનું ફન્ડસ

ક: તમારો ગ્રાહક કોણ છે ?

ક૧: સંભવિત ગ્રાહક (જે ગ્રાહક બની શકે એમ છે)

આપણે જોયું છે તેમ વીમા એજન્ટની મુખ્ય કામગીરી ગ્રાહકની જરૂરિયાતો સમજવાની અને તે પ્રમાણે તેને યોગ્ય પ્રોડક્ટસની ભલામણ કરવાની છે. કોઈપણ વ્યક્તિ જે એજન્ટના સંપર્કમાં આવે છે અને જેને નાણાંકીય જરૂરિયાતો હોય છે તે સંભવિત ગ્રાહક છે. સંભવિત ગ્રાહકોની અનેક જરૂરિયાતો હોય છે જે અંગે તે પોતે કદાચ વાકેફ નથી હોતો. આવા કિસ્સામાં વીમા એજન્ટની ફરજ બની રહે છે કે તે તેના સંભવિત ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોથી વાકેફ કરે અને તેને યોગ્ય વીમા રક્ષણ અને/અથવા રોકાણ પ્રોડક્ટસની ભલામણ કરે. અગાઉના ત્રણ પ્રકરણમાં આપણે જોઈ ગયા કે જીવન વીમા કંપનીઓ તથા અન્ય નાણાં સંસ્થાઓ શ્રેણીબદ્ધ પ્રોડક્ટસ ઓફર કરે છે જે વ્યક્તિની વિવિધ જરૂરિયાતો પાર પાડતા હોય. તમને યાદ કરાવીએ કે, વ્યક્તિની કેટલીક મહત્વની જરૂરિયાતો નીચે પ્રમાણે છે:

- ઘરમાં કમાતી મુખ્ય વ્યક્તિના અકાળે અવસાનના કિસ્સામાં પરિવારના સભ્યો માટે પૂરતું ભંડોળ પૂરું પાડવા;
- તાકીદના સમયે કામ આવે તેવું ભંડોળ ઊભું કરવાની જરૂરિયાત;
- બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે માટે ભંડોળ બચાવવા;
- ઘરમાં કમાતી મુખ્ય વ્યક્તિની ગેરહાજરીમાં રહેઠાણ લોન અને અન્ય દેવાઓ સામે પરિવારના સભ્યોને રક્ષણ પૂરું પાડવાની જરૂરિયાત;
- નિવૃત્તિ માટેના ભંડોળની બચત માટે;
- સમયે સમયે ઊભી થતી અન્ય જરૂરિયાતો.

કોઈપણ વ્યક્તિ જે ઉપરમાંથી કોઈપણ એક જરૂરિયાત ધરાવતો હોય તે વીમા એજન્ટનો સંભવિત ગ્રાહક હોઈ શકે છે.

ક-૨: ગ્રાહકની જરૂરિયાતો

ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટેના પ્રોડક્ટસ પર અગાઉના પ્રકરણોમાં જે કહેવાયું છે તે દરેક મુદ્દા જે એકંદર પ્રક્રિયા પર પ્રકાશ પાડે છે તે આ વિભાગમાં ચર્ચા માટે હાથ ધરાશે અને આમ કરવાથી વ્યવસાયિક સેવા પૂરી પાડવા માટેની પ્રક્રિયામાં તમારે કઈ રીતે આગળ વધવું જોઈએ તે અંગેની તમારી સમજને મજબૂત બનાવશે. આપણે જોઈ ગયા તેમ, પોતાના ગ્રાહકની ધોરણાત્મક જરૂરિયાતો નક્કી કરવાની, તેને ક્રમ આપવાની તથા તે પ્રમાણે યોગ્ય વીમા અથવા બચત પ્રોડક્ટસ અંગે ભલામણ કરવાની જવાબદારી વીમા એજન્ટની છે. પ્રક્રિયાના તબક્કા નીચે પ્રમાણે છે:

● જરૂરિયાતો ઓળખી કાઢવી ● જરૂરિયાતોનું પરિમાણ કાઢવું ● જરૂરિયાતોને ક્રમ આપવો

૧. જરૂરિયાતો ઓળખી કાઢવી: વીમા એજન્ટે નીચેની માહિતી ભેગી કરી તેનું વિશ્લેષણ કરવાની જરૂર રહે છે.

- ગ્રાહકની નાણાંકીય અસ્કયામતો અને જવાબદારીઓ સંબંધિત વિગતો;
- વિવાહિત દરજ્જો;
- ગ્રાહકની તેના પોતાના માટેની અને તેના બાળકો માટેની ભાવિ નાણાંકીય જરૂરિયાતો;
- તેના પર નિર્ભર રહેનારાઓની સંખ્યા અને તેમની વય;
- રોજગારનો દરજ્જો એટલે કે કંપનીમાં તેનો વર્તમાન હોદ્દો તથા બઢતીની તક;
- પગાર, વેપાર તથા અન્ય સ્ત્રોતો સહિતની આવક અને રોકાણ (જો કંઈ હોય તો) ;
- આરોગ્યની વિગતો અને વારસાગત આરોગ્ય સ્થિતિ; અને
- વર્તમાન રક્ષણ(સુરક્ષા), બચતો અને નિવૃત્તિ માટેની જોગવાઈ (જો કંઈ હોય તો)

૨. જરૂરિયાતોનું પરિમાણ કાઢવું: નાણાંકીય આયોજનની પ્રક્રિયામાં વીમા એજન્ટે દરેક જરૂરિયાતોનું નાણાંકીય દૃષ્ટિએ પરિમાણ કાઢવાનું રહે છે અને ત્યારબાદ વ્યક્તિએ બચાવવાની અને ભવિષ્યમાં રોકાણ કરવાની રહેતી યોગ્ય રકમની ગણતરી કરવી જોઈએ.

૩. જરૂરિયાતોને ક્રમ આપવો: રોકાણ માટે ઉપલબ્ધ રકમ એટલે ગ્રાહકની આવકમાંથી તેના જીવનનિર્વાહ તથા અન્ય ખર્ચને બાદ કરતાં બચતી માસિક રકમ. આમ ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને ક્રમ આપવો જરૂરી છે કારણ કે તેની રોકાણ ક્ષમતા મર્યાદિત હોઈ શકે છે અને ખર્ચવાની રહેતી કુલ રકમ ઉપલબ્ધ ભંડોળ કરતાં વધુ રહી શકે. આ હકીકતને ધ્યાનમાં રાખી વીમા એજન્ટે વિવિધ પ્રકારના શ્રેષ્ઠ પ્રોડક્ટ સૂચવવા જોઈએ જેમાં ગ્રાહકનું મર્યાદિત ભંડોળ એવી રીતે ફાળવાય કે તે વધુમાં વધુ જરૂરિયાતો સંતોષી શકે. જરૂરિયાતોને ક્રમ આપવાથી ગ્રાહક કયા રોકાણને મોકૂફ રાખી શકાય તે અંગે નિર્ણય લઈ શકે છે અને આમ જરૂરિયાતો જે ટોચના ક્રમે હોય તેમાં પહેલાં રોકાણ થવું જોઈએ.

જો ગ્રાહક અગાઉથી જ વીમા યોજના ધરાવતો હોય તો શું ?

આ કિસ્સામાં વીમા એજન્ટે બે બાબતો શોધી કાઢવાની રહે છે:

ગ્રાહક પાસે જે વર્તમાન વીમા પ્લાન છે તે તેની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે પૂરતો છે કે કેમ? જો હા હોય તો વીમાની રકમ ગ્રાહકની ભવિષ્યની નાણાંકીય જવાબદારીઓ પૂરી કરવા માટે પૂરતી છે કે કેમ? ના તો, યોગ્ય પ્રોડક્ટ (વર્તમાન પ્રોડક્ટને પુરક અથવા વધુ આવરણ સાથેનું સમાન પ્રોડક્ટ) માટે ભલામણ કરવી જોઈએ.

એજન્ટે ગ્રાહકની અન્ય જરૂરિયાતો જેના માટે રક્ષણની આવશ્યકતા હોય તે અંગે વિચારવું જોઈએ. જો ગ્રાહકે પૂરતા આવરણ સાથે મુદતી વીમો લીધો હોય તો આવકને સુરક્ષિત બનાવવા અંગે વિચારવું જોઈએ. પરંતુ તેમની અન્ય જરૂરિયાતો જેમ કે બાળકોના શિક્ષણ અને લગ્ન માટે તથા તેમના પોતાના નિવૃત્ત સમય માટેનું આયોજન કદાચ બાકી રહી ગયું હોય. માટે આ જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરવા યોગ્ય પ્રોડક્ટ(સ) સૂચવવા જોઈએ. જો ગ્રાહક રોકાણ યોજના લેવા ઈરાદો ધરાવતો હોય અને આ પ્રોડક્ટસમાં રહેલા જોખમની સમજ ધરાવવા સાથે જોખમ ખેડવા માંગતો હોય તો, એજન્ટે તેને યોગ્ય સૂચન કરવું જોઈએ.

ઉદાહરણ

નરેન્દ્ર ૩૨ વર્ષનો સરકારી કર્મચારી છે. તેની પત્ની મમતા ગૃહિણી છે અને તેમને બે બાળકો છે એક પુત્ર અને એક પુત્રી. નરેન્દ્રની વિવિધ નાણાંકીય અને રક્ષણ જરૂરિયાતો કઈ હોઈ શકે ?

૧. પોતાના અકાળે મૃત્યુના કિસ્સામાં પત્ની અને બાળકો માટે જોગવાઈ કરવાની.
૨. પોતાના અકાળે મૃત્યુના કિસ્સામાં તેણે લીધેલી હોમ લોન અને કાર લોનના હપ્તાની ચૂકવણી કરવા પરિવાર માટે ભંડોળ ઉપલબ્ધ બનાવવાની.
૩. પોતાના સહિત સંપૂર્ણ પરિવાર માટે તબીબી સુરક્ષા પૂરી પાડવા.
૪. બાળકોના શિક્ષણ અને લગ્ન માટે બચત કરવા.
૫. પોતાની નિવૃત્તિ માટે બચત કરવાની.

નરેન્દ્રએ અગાઉ જ રૂપિયા ૧૦,૦૦,૦૦૦નો મુદતી પ્લાન લીધો છે. આ કિસ્સામાં વીમા એજન્ટે બે બાબતોનું વિશ્લેષણ કરી તેના પર સલાહ આપવાની રહે છે.

૧. નરેન્દ્રનું અકાળે મૃત્યુ થાય તો તેનું આ રૂપિયા ૧૦,૦૦,૦૦૦નું વીમા કવચ જવાબદારીઓ અને પરિવારની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે પૂરતું છે કે કેમ? જો જવાબ ના આવે તો, જવાબદારીઓના આવરણ માટે અને પરિવારની જરૂરિયાતો માટે, જેના માટે કોઈ પ્લાન લેવાયા નથી તે માટે વધુ એક મુદતી પ્લાન લેવા ભલામણ કરી શકે છે.
૨. નરેન્દ્રની અન્ય જરૂરિયાતો જેમ કે ઘરની ખરીદી, પેન્શન પ્લાન, બાળ યોજના વગેરેના પ્રોડક્ટસ માટે ભલામણ કરી શકે છે. પરંતુ યાદ રાખો કે કોઈપણ નિર્ણય, કમ પ્રમાણે અને ગ્રાહકની રોકાણક્ષમતાને આધારે લેવાવા જોઈએ.

નરેન્દ્ર તેના બાળકોને વધુ અભ્યાસ માટે વિદેશ મોકલવા માંગે છે. આ માટે તે પોતાના મોજશોખને જતાં કરવા પણ તૈયાર છે. નરેન્દ્ર માટે તેની અન્ય જરૂરિયાતો કરતાં બાળકોના ઉચ્ચ શિક્ષણ સૌથી વધુ અગ્રતા ધરાવે છે. આ કિસ્સામાં વીમા એજન્ટે યોગ્ય બાળ યોજના માટે સૂચન કરવું જોઈએ જેમાં નરેન્દ્રના રોકાણનો મોટો હિસ્સો તેમાં વાળી શકાય અને

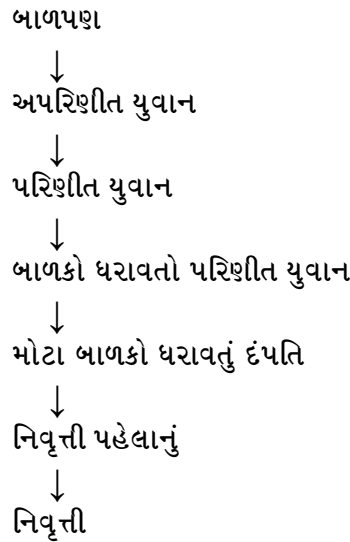
બાકીની રકમ અન્ય જરૂરિયાતો તરફ વાળી શકાય. પછીથી નરેન્દ્રની આવક જેમ વધે અને તેના હાથમાં વધુ નાણાં બચે તો તે અન્ય જરૂરિયાતો પૂરી કરવા પોતાના રોકાણમાં વધારો કરી શકે છે.

સૂચવાયેલી પ્રવૃત્તિ

તમારા પોતાના ભાવિ નાણાંકીય ધ્યેયની યાદી તૈયાર કરો. આ ધ્યેય સિદ્ધ કરવા કેટલા નાણાંનું રોકાણ કરવાની આવશ્યકતા રહેશે તેનો અંદાજ કાઢો. આ ધ્યેય સિદ્ધ કરવા તમે કેવું રોકાણ કરશો ?

ખ: ગ્રાહકના પરંપરાગત જીવન તબક્કા

ગ્રાહકના જીવન તબક્કાને નીચે પ્રમાણે વહેચી શકાય છે:



કર્મચારી હોય, સ્વરોજગાર ધરાવતો હોય અથવા વેપારી વ્યક્તિ હોય દરેકનો જીવન તબક્કો આ પ્રકારે હોય છે.

ખ૧: બાળપણ

બાળકોની રક્ષણ જરૂરિયાતો નથી હોતી. બાળકોને તેમની પોતાની કોઈ આવક નથી હોતી અને તેઓ સંપૂર્ણ રીતે તેમના માતાપિતા અથવા વાલી પર નિર્ભર રહેતાં હોય છે.

આ તબક્કે માતાપિતા અથવા વાલીની બે મુખ્ય જવાબદારીઓ હોય છે:

- પોતાના વહેલા મૃત્યુના સંજોગોમાં બાળકોની નાણાંકીય સ્થિતિને સુરક્ષિત બનાવવાની
- બાળકોના ભાવિ ખર્ચા જેમ કે પ્રાથમિક તથા ઉચ્ચ શિક્ષણ, લગ્ન અને અન્ય જીવન જરૂરિયાતના ખર્ચા માટેની જોગવાઈ કરવી.

પોતાના બાળકોના ભાવિ ખર્ચા માટે રોકાણ કરવાની દરેક માતાપિતાની મહત્વની જરૂરિયાત છે જેને તેઓ ટોચની અગ્રતા આપવા માંગતા હોય છે. અહીં એવી બે બાબતો છે જે વીમા એજન્ટે કરવાની રહે છે:

પ્રથમ તો તેણે બાળકોના ભાવિ માટે રોકાણ કરવા કેટલી રકમની નિયમિત જરૂર પડશે તેની ગણતરી કરવાની રહે છે; અને

બીજું, ગ્રાહકની રોકાણ ક્ષમતા (જે મર્યાદિત હોઈ શકે છે)ને ધ્યાનમાં રાખી તેને યોગ્ય રોકાણ પ્રોડક્ટસ સૂચવવાની.

ખ-૨: અપરિણીત યુવાન

આને બે શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

• **અપરિણીત યુવાન જેના પર કોઈ નિર્ભર ન હોય** - આ કિસ્સામાં વ્યક્તિની રક્ષણ જરૂરિયાતો નીચી હોય છે કારણ કે તેમના પર કોઈ નિર્ભર હોતું નથી. આવા કિસ્સામાં વધારાની આવકને ઊંચા વળતર આપતા પ્રોડક્ટસમાં રોકાણ માટે અગ્રતા આપવામાં આવે છે. માટે યુલિપ્સ જેવા યોગ્ય રોકાણ પ્લાન્સ જે મૂડીબજારના વિકાસ ઉપરાંત વેરા લાભ પૂરા પાડે છે તે માટે ભલામણ કરવી જોઈએ. જ્યારે અન્ય અગ્રતા ઊભી થાય છે જેમ કે લગ્ન અથવા નિર્ભરતા ત્યારે આ પ્લાનમાં ફેરફારનો અવકાશ ધ્યાનમાં રાખવો જોઈએ. વ્યક્તિએ તેના પોતાના લગ્ન, ઘર ખરીદવા અને માતાપિતા માટે (જો ન લેવાયા હોય અથવા માતાપિતા તે ચૂકવવા માટે સક્ષમ ન હોય) આરોગ્ય વીમો પૂરો પાડવા માટેના નાણાંની જોગવાઈ અંગે પણ વિચારવું જોઈએ.

ઉદાહરણ

અપરિણીત યુવાન

અંકુર અરોરા ૨૪ વર્ષનો સિવિલ એન્જિનિયર છે જે એક બાંધકામ કંપનીમાં આસિસ્ટન્ટ મેનેજર તરીકે નોકરી કરે છે. તેનો પગાર મહિને રૂપિયા ૧૮૦૦૦ છે. અંકુર અપરિણીત યુવાન છે અને તેના માતાપિતા સાથે જીવે છે. તેના પિતા થર્મલ પાવર પ્લાન્ટમાં એન્જિનિયર છે. અપરિણીત હોવાને કારણે અંકુરના માથે કોઈ જવાબદારીઓ નથી. અંકુરના પિતાએ તેને ભવિષ્યને ધ્યાનમાં રાખી સારા રોકાણ પ્લાન્સ ખરીદવા સલાહ આપી હતી.

જેને લઈ અંકુર તેના વીમા એજન્ટને મળ્યો અને એજન્ટે તેને યુલિપમાં રોકાણ કરવા સલાહ આપી કારણ કે આ રોકાણ મારફત લાંબા ગાળે મૂડીબજારના વિકાસનો લાભ મળે છે.

• **અપરિણીત યુવાન જેના પર કોઈ નિર્ભર રહેતું હોય** -જો કોઈ વ્યક્તિ તેના પરિવાર માટે (માતાપિતા સાથે) કમાણી કરતી વ્યક્તિ હોય અને તેનું અકાળે અવસાન થાય તો પરિવાર ઉપર પ્રતિકૂળ અસર પડે છે. માટે આવી યુવાન વ્યક્તિએ તેની આવકને સુરક્ષિત બનાવી દેવી જોઈએ. યુવાનને યોગ્ય રકમની જીવન વીમા યોજના ખરીદવા ભલામણ કરવી જોઈએ જેથી તેના અકાળે મૃત્યુના સંજોગોમાં તેના પરિવારની નાણાંકીય જરૂરિયાતો પૂરી થઈ શકે. બાકીની રકમ સંપત્તિમાં લાંબા ગાળે વૃદ્ધિ થાય એવા પ્લાન્સમાં રોકવી જોઈએ.

ખ૩: પરિણીત યુવાન

જીવનના આ તબક્કે વ્યક્તિની નાણાંકીય જરૂરિયાતો બદલાઈ જાય છે, કારણ કે હવે તે ઘર ખરીદવા, પોતાના પરિવાર વગેરે વિશે વિચારતો થાય છે. પરિણીત યુવાનને બે શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

• **બમણી આવક ધરાવતો પરિવાર (ડબલ ઈનકમ ફેમિલી)**- જ્યારે બન્ને જીવનસાથી કમાતા હોય ત્યારે એક જ વ્યક્તિ પર નાણાંનો ભાર ઘટે છે. આવું દંપતિ ડબલ ઈનકમ વીથ નો ક્રિડસ (ડિન્ક) તરીકે ઓળખાય છે. બેમાંથી કોઈ એક જીવનસાથીનું અકાળે અવસાન થાય તો તેની અસર, પરિવારમાં એક જ કમાતી વ્યક્તિના અકાળે અવસાન વખતે જે અસર થાય છે તેના કરતાં, ઘણી ઓછી હોય છે. આવા દંપતિઓએ મુદતી જીવન વીમો ઊતરાવવો જોઈએ જેથી બેમાંથી એકનું પણ અકાળે અવસાન થાય તો તેની આવકની ખોટ થોડેઘણે અંશે ભરપાઈ કરી શકાય. આવા દંપતિએ ઊંચા વળતર આપતાં અને ભવિષ્યમાં સંપત્તિમાં વધારો કરતાં પ્રોડક્ટસમાં રોકાણ કરવા અંગે પણ વિચારવું જોઈએ. આવા દંપતિ માટે યુલિપ્સ ભલામણ કરી શકાય છે કારણ કે યુલિપ્સ વીમાના રક્ષણ સાથે મૂડી બજારમાં વૃદ્ધિનો ઊંચા વળતર મારફત લાભ પૂરો પાડે છે.

• **એક જ વ્યક્તિ કમાતી હોય તેવો પરિવાર (સિંગલ ઈનકમ ફેમિલી)**- આવા પરિવારની બચત ક્ષમતા ડબલ ઈનકમ ધરાવતા પરિવાર કરતાં ઓછી હોય છે. આવા દંપતિ માટે આવકનું રક્ષણ અન્ય જરૂરિયાતો કરતાં વધુ અગ્રતા ધરાવે છે. કમાણી કરતી વ્યક્તિએ મુદતી વીમા યોજના ખરીદવી જોઈએ જેથી તેના અકાળે અવસાનના કિસ્સામાં જીવનસાથીને વીમા કંપની તરફથી પૂરતું ભંડોળ મળી રહે જેના આધારે પત્ની, પતિના મૃત્યુને કારણે ઊભી થયેલી આવકની ખોટ ભરપાઈ કરી શકે.

ઉદાહરણ

પરિણીત યુવાન: અંકુરના જ ઉદાહરણને આગળ લઈએ તો, પોતાની કંપનીમાં સ્થિર થયાના ત્રણ વર્ષ બાદ અંકુર કવિતા નામની મહિલા સાથે લગ્ન કરે છે. તે ખાનગી શાળામાં શિક્ષિકા છે. આ દંપતિ ડબલ ઈનકમ ફેમિલીનું ઉદાહરણ છે જ્યાં પતિ-પત્ની બન્ને આવક કરે છે. અંકુરના અકાળે અવસાનની ઘટનામાં અંકુરની આવક બંધ થઈ જવા છતાં નાણાંકીય દૃષ્ટિએ કવિતા પૂર્ણપણે અસર નહીં પામે કારણ કે તેની પોતાની આવક ચાલુ છે.

આ તબક્કે અંકુર અને કવિતાએ અકાળે અવસાન, અપંગતા અથવા લાંબી બીમારી સામે તેમની આવકને સુરક્ષિત બનાવી દેવી જોઈએ. બેમાંથી એકનું મૃત્યુ થાય તો, વીમાની રકમ અને કમાતા જીવનસાથી (બેમાંથી જે જીવે છે)ની આવક તેને ટેકો પૂરો પાડે છે. દંપતિએ વ્યક્તિગત મુદતી વીમા યોજના ખરીદવી જોઈએ અને બાકીની બચતી રકમ મૂડીમાં લાંબા ગાળે વૃદ્ધિ માટે મ્યુચ્યુઅલ ફન્ડ અથવા યુલિપ્સમાં રોકવી જોઈએ.

ખજ: બાળકો સાથેના પરિણીત યુવાન

પરિવારમાં બાળકના જન્મની સાથે વ્યક્તિની જવાબદારી વધે છે. જીવનના આ તબક્કાને બે પ્રકારે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

• **ડબલ ઈનકમ ફેમિલી** - અહીં પતિપત્ની બન્ને કમાતા હોય છે માટે બેમાંથી એકના પણ અકાળે મૃત્યુના કિસ્સામાં અન્ય ભાગીદાર પર અસર ઓછી રહે છે. આવકને રક્ષણ આપવાનું મહત્વનું હોય છે. બન્ને ભાગીદારો માટે યોગ્ય મુદતી જીવન વીમા યોજનાની ભલામણ કરવી જોઈએ જેથી એક ભાગીદારના મૃત્યુના કિસ્સામાં પરિવારને પડનારી આવકની ખોટ વીમાની રકમ મારફત ભરપાઈ થઈ શકે.

બન્ને ભાગીદારો કમાતાં હોવાથી બચત કરવાની તેમની ક્ષમતા પણ ઊંચી હોય છે. આવા પરિવારની તેમના બાળકોના ભવિષ્ય માટે રોકાણની અગ્રતા ઊંચી હોય છે. આવકને સુરક્ષિત બનાવી લીધા બાદ યોગ્ય બાળ રોકાણ યોજના માટે

ભલામણ કરવી જોઈએ. દંપતિ અને તેના બાળકોને આવરી લેતો ફેમિલી ફ્લોટર હેલ્થ વીમા પ્લાન આ તબક્કે સલાહભર્યો છે. દંપતિએ નિવૃત્તિ માટેના પ્લાન તરફ પણ થોડા નાણાં રોકવાનું શરૂ કરવું જોઈએ જે પાછળથી વધારી શકાય.

• **સિંગલ ઈનકમ ફેમિલી-** આવા પરિવારો માટે, આવકનું રક્ષણ ઘણું મહત્વનું છે. યોગ્ય મુદતી વીમા યોજના માટે ભલામણ કરવી જોઈએ કારણ કે ઘરમાં કમાતી વ્યક્તિની આવક બંધ થઈ જવાથી પરિવાર નાણાંકીય દૃષ્ટિએ મૂશકેલીમાં મુકાઈ જાય છે. કમાતા માતાપિતાના મૃત્યુની ઘટનામાં પૂરતી રકમનો વીમો પરિવારને તેમની જીવનશૈલી તથા બાળકોનું શિક્ષણ પૂરું કરવામાં મદદ કરે છે. આવકને સુરક્ષિત બનાવી લીધા બાદ યોગ્ય બાળ રોકાણ યોજનાને અગ્રતા આપવી જોઈએ. દંપતિ અને તેના બાળકોને આવરી લેતો ફેમિલી ફ્લોટર હેલ્થ વીમા પ્લાન આ તબક્કે સલાહભર્યો છે.

ઉદાહરણ

બાળકો સાથેના પરિણીત યુવાન

અંકુર અને કવિતાને લગ્નના બે વર્ષ બાદ પૂત્રીનો જન્મ થયો હતો. બાળકની સંભાળ લેવા કવિતાએ પોતાની નોકરી છોડી દીધી હતી. આ તબક્કે એકસાથે બે ઘટના બને છે. એક તો બાળકના જન્મ સાથે પરિવારનો ખર્ચ વધે છે અને કવિતાએ નોકરી છોડી દેતાં પરિવારની આવક ઘટી જાય છે. આમ પરિવારની આવકની સુરક્ષા જરૂરિયાત એકદમ જ વધી જાય છે. આવી સ્થિતિમાં અંકુર તેના વર્તમાન મુદતી વીમાની રકમમાં વધારો કરે તે સલાહભર્યું છે. પોતાની પૂત્રીના શિક્ષણ અને લગ્ન પેટેના ખર્ચને પહોંચી વળવા તેણે બાળ રોકાણ યોજનામાં રોકાણ કરવાનું શરૂ કરી દેવું જોઈએ. અંકુરે ફેમિલી ફ્લોટર હેલ્થ ઈન્સ્યૂરન્સ પ્લાન ખરીદવો જોઈએ જે તેને, કવિતાને અને પૂત્રીને આવરણ આપે. તેણે નિવૃત્તિ માટેના પ્લાન તરફ પણ થોડા નાણાં રોકવાનું શરૂ કરવું જોઈએ જે પાછળથી વધારી શકાય.

ધ્યાન રાખો કે

બાળ શિક્ષણ આયોજન

- અંકુર દ્વારા પસંદ કરાયેલા શિક્ષણ અભ્યાસક્રમના ખર્ચને પણ વીમા એજન્ટે ધ્યાનમાં લેવો જોઈએ.
- શિક્ષણ ખર્ચમાં વધારો થવાની શક્યતાને પણ એજન્ટે ધ્યાનમાં રાખવો જોઈએ અને અંકુરની પૂત્રી જે તારીખે ઉચ્ચ શિક્ષણમાં પ્રવેશ મેળવવાની હોય તેને નજરમાં રાખી તે સમયે કેટલા નાણાંની આવશ્યકતા રહેશે તેનો એજન્ટે અંદાજ કાઢી લેવો જોઈએ.
- વળતરના વ્યવહારુ દરની ધારણાં મૂકતી વખતે એજન્ટે શિક્ષણ ફન્ડ એકઠું કરવા માટે માસિક ધોરણે રોકાણ કરવાની રહેતી રકમની પણ ગણતરી કરી લેવી જોઈએ.
- આ પ્રમાણે અંકુરે પૂત્રીના શિક્ષણ ફન્ડ માટે બાળ વીમા યોજનામાં નિયમિત રોકાણ કરવાનું શરૂ કરી દેવું જોઈએ.

ખ-પ: મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ

જીવનનો આ એક એવો તબક્કો છે જ્યાં દંપતિની બાળકો પ્રત્યેની નાણાંકીય જવાબદારી તેમના ઉચ્ચ શિક્ષણ તથા લગ્ન પ્રમાણે હોય છે. આ તબક્કે દંપતિએ કામકાજમાં બહોળો અનુભવ અને પ્રગતિ કરી હોવાથી તેમની આવકમાં પણ અગાઉ કરતાં નોંધપાત્ર વધારો થયો હોય છે. આ તબક્કે પોતાના અકાળે અવસાન સામે બાળકોને રક્ષણ પૂરું પાડવાની જરૂરિયાત પણ અગાઉ કરતાં ઓછી હોય છે કારણ કે તેમણે માતાપિતાએ તેમના બાળકોના ભવિષ્ય માટે આ અગાઉ જ

નોંધપાત્ર રોકાણ કરી લીધું હોય છે. આમ છતાં, દંપતિએ તેમણે કરેલા રોકાણની સમીક્ષા કરી લેવી જોઈએ અને બાળકોને ઉચ્ચ શિક્ષણ તથા લગ્ન માટે તે પર્યાપ્ત છે કે નહીં તે જાણી લેવું જોઈએ.

આ તબક્કે દંપતિએ પોતાના નિવૃત્તિ ફન્ડ પેટેના રોકાણ પર ધ્યાન આપવાની જરૂરત રહે છે અને તેમના બાળકોના ઉચ્ચ શિક્ષણ તથા લગ્ન માટે આ અગાઉ જ નોંધપાત્ર રોકાણ કરી લીધું હોવાથી દંપતિ તેમના નિવૃત્તિ ફન્ડ પેટેના રોકાણમાં વધારો કરી શકે છે. ઉંમર વધવા સાથે દંપતિની બીમારી અને રોગ સામેની નબળાઈ વધતી જાય છે, માટે તેમણે તેમના આરોગ્ય કવચમાં પણ વધારો કરવો જરૂરી બને રહે છે.

ઉદાહરણ

મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ

અંકુર હવે ૪૮ વર્ષનો થયો છે અને તેમના પૂત્ર તથા પૂત્રી મોટા થયા છે. તેની પૂત્રી ડેન્ટિસ્ટ થવા માંગતી હોવાથી તેણે તબીબી કોલેજમાં પ્રવેશ લીધો છે અને પૂત્રએ એન્જિનિયરિંગ અભ્યાસક્રમમાં પ્રવેશ લીધો છે. અંકુરના પિતા નિવૃત્ત થયા છે અને તેમને પેન્શન આવે છે જે તેમની અને અંકુરની માતા માટે પૂરતું છે. આ તબક્કે અંકુરની જોખમ રૂચી નોંધપાત્ર ઘટી જાય છે. તેણે તેના રોકાણ ઊંચા જોખમવાળી યોજનાઓ જેમ કે ઈક્વિટીસમાંથી નીચા જોખમવાળી યોજના જેમ કે ફિક્સડ રિપોઝીટ તરફ વાળવાનું ધીરેધીરે ચાલુ કરી દીધું છે કારણ કે થોડાક વર્ષોમાં તેના બાળકોના શિક્ષણ તથા લગ્ન માટે તેને ચોક્કસ માત્રાના ભંડોળની આવશ્યકતા રહેશે. તે તેના નિવૃત્તિ ફન્ડ પેટેના રોકાણમાં પણ વધુ ધ્યાન આપવા લાગ્યો છે. અંકુરે કુટુંબના ફ્લોટર આરોગ્ય કવચમાં પણ વધારો કરી નાંખ્યો છે.

ખંડ: નિવૃત્તિ પૂર્વે

જીવનનો આ તબક્કો એવો હોય છે જ્યાં બાળકોએ ઉચ્ચ શિક્ષણ પૂરું કરી લીધું હોય છે લગ્ન થઈ ગયા હોય અને નાણાંકીય રીતે પગભર થઈ ગયા હોય છે. આ તબક્કે વ્યક્તિ/દંપતિની આવક પણ ઊંચી હોય છે કારણ કે તેઓ તેમની કારકિર્દીની ઊંચાઈએ હોય છે. અન્ય જરૂરિયાતો લગભગ પૂરી થઈ ગઈ હોવાથી આ તબક્કે સમગ્ર ધ્યાન નિવૃત્તિ ફન્ડ તથા આરોગ્ય રક્ષણ વળે છે. નિવૃત્ત થયા બાદ દંપતિએ તેના રોજબરોજના ખર્ચ, નિયમિત તબીબી ચિકિત્સાના ખર્ચ, હોસ્પિટલ તથા અન્ય તબીબી ખર્ચની ચિંતા કરવાની રહે છે. નિવૃત્તિ ફન્ડ પેટે કરેલા રોકાણ આજની તારીખમાં પર્યાપ્ત છે કે કેમ અને તેમાં કોઈ વધારો કરવાની જરૂરત છે કે કેમ તે અંગે વ્યક્તિએ તેના વીમા એજન્ટ સાથે સલાહમસલત કરી લેવાની રહે છે. દંપતિએ તેમના આરોગ્ય કવચની પણ આજરોજ સમીક્ષા કરી લેવાની રહે છે અને તે પૂરતું છે કે નહીં તે જાણી લેવાનું રહે છે.

ઉદાહરણ

નિવૃત્તિ પૂર્વે

આ તબક્કે અંકુરના બાળકોએ ઉચ્ચ શિક્ષણ પૂરું કરી લીધું છે. પૂત્રી ડેન્ટિસ્ટ બની ગઈ છે અને તેણે પોતાનું દવાખાનું શરૂ કર્યું છે. તેણે હાલમાં જ આંખના ડોક્ટર સાથે લગ્ન કર્યા અને જીવનમાં સ્થિર બની ગઈ છે. અંકુરનો પૂત્ર જાણીતી બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીમાં સોફ્ટવેર એન્જિનિયર તરીકે કામ કરે છે. તેના પણ લગ્ન થઈ ગયા છે. અંકુરના માતાપિતાના અવસાન થઈ ચૂક્યા છે અને તેઓ નોંધપાત્ર મિલકત તેમની પાછળ મૂકી ગયા છે.

અન્ય જરૂરિયાતો લગભગ પૂરી થઈ ગઈ હોવાથી આ તબક્કે અંકુર તેનું સમગ્ર ધ્યાન નિવૃત્તિ ફન્ડ પર આપી રહ્યો છે. અંકુર તેના વીમા એજન્ટને મળે છે અને નિવૃત્તિ ફન્ડની અત્યારસુધીની કામગીરીની ચર્ચા કરે છે અને તેમાં ફેરફારની

આવશ્યકતા છે કે કેમ તે તપાસે છે. આ તબક્કે વીમા એજન્ટ અંકુરને તેનું ઈક્વિટીનું બાકી રહેલું થોડુંઘણું રોકાણ ઓછા જોખમવાળા રોકાણ તરફ વાળવા સલાહ આપે છે કારણ કે આ તબક્કે તે વધુ જોખમ લઈ શકે એમ નથી અને વર્ષોથી એકઠા થયેલા નિવૃત્તિ ફન્ડનું મૂલ્ય એવા સમયે ઘટી શકે છે જ્યારે અંકુરે તેમાંથી તેના બાકીના જીવન માટે નિયમિત આવક શરૂ કરવાની હોય છે. આજરીતે અંકુરે પરિવારનું આરોગ્ય કવચ પૂરતું છે કે નહીં તે જાણી લેવા તેની પણ સમીક્ષા કરી લીધી.

ખૃ: નિવૃત્તી

આ એક એવો તબક્કો છે જ્યાં વ્યક્તિ/દંપતિની આવક તેમણે તેમના જીવનના કામકાજના તબક્કામાં કરેલા રોકાણ પરના વળતર પૂરતી મર્યાદિત હોય છે. પગારદાર વ્યક્તિના કિસ્સામાં તેમની નિયમિત આવક બંધ થઈ જાય છે. પોતાની નાણાંકીય જવાબદારીઓ પૂરી કરવા તેમના રોકાણ મારફતની આવક પૂરતી ન હોય તો આ તબક્કે થોડુંઘણું કંઈક થઈ શકે છે. એકઠા થયેલા નિવૃત્તિ ફન્ડ, પ્રોવિડન્ટ ફન્ડ, ગ્રેયુઈટી, રજાનો પગાર વગેરે રૂપે આવેલી રકમનો ઉપયોગ વીમા કંપની પાસેથી વર્ષાસન યોજના ખરીદવા માટે થઈ શકે છે. આનાથી તેઓ પોતાના બાકીના જીવન માટે આવશ્યક નિયમિત આવક ઊભી કરી શકે છે. આ ઉમરે વ્યક્તિને બીમારી અને રોગ થવાની તકો પણ વધુ હોય છે, માટે પોતાના આરોગ્ય કવચની પણ આ સમયે સમીક્ષા કરી લેવી રહી અને પત્ની અને પોતાની આરોગ્યસંભાળ લેવા માટે તે પૂરતી છે કે નહીં તે જોઈ લેવું જોઈએ.

સ્વરોજગાર ધરાવતા વ્યવસાયીકો અને વેપારીઓના કિસ્સામાં નિવૃત્તિની કોઈ વય નથી હોતી. તેમને અને તેમના વીમા એજન્ટને લાગે કે તેમણે તેમના નિવૃત્તિ પેટેના ફન્ડમાં પૂરતી રકમ ભેગી કરી લીધી છે જે તેમના બાકીના જીવનકાળના ખર્ચની સંભાળ લઈ શકે એમ છે તો આવી સ્થિતિમાં તેઓ નિવૃત્ત થવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે. આ નિવૃત્તિ ફન્ડમાંથી તેઓ વીમા કંપની પાસેથી વર્ષાસન યોજના ખરીદી શકે છે જેના દ્વારા તેઓ તેમના ખર્ચ માટે આવશ્યક નિયમિત આવક ઊભી કરી શકે છે.

પરંતુ વ્યક્તિ અને તેના વીમા એજન્ટને લાગે કે નિવૃત્તિ ફન્ડ બાકીના જીવનકાળના ખર્ચની સંભાળ લઈ શકે એટલું પૂરતું નથી તો વેપારીએ અને સ્વરોજગાર ધરાવતા વ્યવસાયીકે જ્યાંસુધી પૂરતી રકમ એકઠી ન થઈ જાય ત્યાંસુધી કામ કરવાનું ચાલુ રાખવું જોઈએ. ત્યારબાદ નિવૃત્તિ ફન્ડમાંથી તેઓ વીમા કંપની પાસેથી વર્ષાસન યોજના ખરીદી શકે છે જેના દ્વારા તેઓ તેમના ખર્ચ માટે આવશ્યક નિયમિત આવક ઊભી કરી શકે છે. પોતાના આરોગ્ય કવચની પણ આ સમયે સમીક્ષા કરી લેવી રહી અને પત્ની અને પોતાની આરોગ્યસંભાળ લેવા માટે તે પૂરતી છે કે નહીં તે જોઈ લેવું જોઈએ.

ઉદાહરણ

નિવૃત્તી

અંકુર અને કવિતાએ પોતાના વીમા એજન્ટની મદદ વડે પોતાના કામકાજના જીવન દરમિયાન નિવૃત્તિ ફન્ડનું સારી રીતે આયોજન અને જાળવણી કરી હતી. આને કારણે તેઓ તેમના નિવૃત્ત જીવનકાળમાં રોજબરોજના ખર્ચને પહોંચી વળાય એટલી પૂરતી રકમ આસાનીથી મેળવી રહ્યાં છે. નિવૃત્તિ બાદ પણ અંકુર અને કવિતાએ પોતાના જીવનધોરણ સાથે સમાધાન નથી કરવું પડતું. તેમણે પરિવારનું આરોગ્ય કવચ પૂરતું છે કે નહીં તે જાણી લેવા વીમા એજન્ટ સાથે ચર્ચા કરીને સમીક્ષા કરી લીધી હતી. કામકાજનું સફળ અને જવાબદારીપૂર્ણ જીવન સારી રીતે પાર પાડી બન્ને પતિપત્ની પોતાના પ્રપૌત્ર સાથે હાશીખૂશીનું જીવન વિતાવી રહ્યાં છે.

ખટ: સંક્ષેપ્ત

આપણે જોયું કે પરંપરાગત જીવનચક્રમાં, દરેક ગ્રાહકોની બે મુખ્ય જરૂરિયાતો હોય છે - રક્ષણ અને રોકાણ. આમ છતાં, વ્યક્તિના જીવનકાળમાં આ જરૂરિયાતો બદલાઈ શકે છે એ યાદ રાખો. સંક્ષેપ્ત નીચે પ્રમાણે છે.

જીવનચક્રનો તબક્કો	ગ્રાહકની જરૂરિયાતો
બાળકો	માતાપિતાની જરૂરિયાત: <ul style="list-style-type: none">• માતાપિતાના અકાળે અવસાનના સંજોગોમાં બાળકોની નાણાંકીય સુરક્ષા;• બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે જેવી ભાવિ નાણાંકીય જવાબદારીઓ પાર પાડવા માટેની જોગવાઈ.
અપરિણીત યુવાન	સુરક્ષા જરૂરિયાત <ul style="list-style-type: none">• પોતાના જીવનને આવરણ, અકાળે અવસાન, અપંગતા વગેરે કિસ્સામાં પરિવાર માટે જોગવાઈ;• પોતાના પર નિર્ભર માતાપિતાના આરોગ્ય સામે સુરક્ષા (લઈ લીધી હોય તો જરૂરી નથી) ;• લગ્ન, ઘર વગેરે જેવી નજીકના ગાળાની અને નિવૃત્તિ જેવી લાંબા ગાળાની જરૂરિયાતો માટે બચત.
બાળકો સાથેના પરિણીત યુવાન	સુરક્ષા જરૂરિયાત <ul style="list-style-type: none">• બન્ને જીવનસાથી માટે મૃત્યુ સામે આવરણ;• બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે જેવી ભાવિ નાણાંકીય જોગવાઈ કરવા;• દંપતિ અને બાળકોને આવરી લેતાં ફેમિલી ફ્લોટર હેલ્થ વીમા યોજના;• નિવૃત્તિ માટેના પ્લાન તરફ થોડા નાણાંનું રોકાણ, જે પાછળથી વધારી શકાય.
મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ	સુરક્ષા જરૂરિયાત <ul style="list-style-type: none">• કમાતી વ્યક્તિના અકાળે અવસાનના સંજોગોમાં પરિવારને નાણાંકીય રક્ષણ;• બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે માટેની ભાવિ નાણાંકીય જોગવાઈ ચાલુ રાખવા;• નિવૃત્તિ માટેના પ્લાનના રોકાણમાં વધારો;• વય વધવા સાથે આરોગ્ય ક્વચ વધારવા.
નિવૃત્તિ પૂર્વે	<ul style="list-style-type: none">• નિવૃત્તિ માટે રોકાણ;• આવક સુરક્ષિત કરવાની જરૂરિયાત;• બાળકો માટે વારસામાં છોડી જવા;• આરોગ્ય ક્વચની સમીક્ષા અને તે પૂરતી છે કે નહીં તે

	જોવું.
નિવૃત્તી	<ul style="list-style-type: none"> • નિવૃત્તીમાં પૂરતી માત્રામાં નિયમિત આવક ઊભી કરવા સુઝબુઝ સાથે રોકાણ; • આરોગ્ય કવચની સમીક્ષા અને તે પૂરતી છે કે નહીં તે જોવું; • મિલકત/વારસા માટે આયોજન.

સૂચવાયેલી પ્રવૃત્તિ

નીચે જણાવેલ જીવનચક્રમાં હોય તેવા બે દંપતિની મુલાકાત લો:

- ૧) બાળકો વગરના યુવા દંપતિ
- ૨) બાળકો સાથેના યુવા દંપતિ

તેમની પાસેથી માહિતી મેળવો અને દરેક દંપતિની વિવિધ જરૂરિયાતોની યાદી તૈયાર કરો. બન્ને દંપતિની જરૂરિયાતો શું સરખી છે? તમે કરેલા નિરીક્ષણ પર વિચાર કરો.

પ્રશ્ન ૯.૧:

પરંપરાગત જીવનચક્રના નીચે જણાવેલ તબક્કામાં વિવિધ જરૂરિયાતો કઈ હોઈ શકે ?

- ૧) બાળકો સાથેના પરિણીત યુવાન
- ૨) મોટા બાળકો ધરાવતા દંપતિ

ગૃ: જીવનના તબક્કાઓને અસર કરતાં પરિબળો

અંતિમ વિભાગમાં ચર્ચાયેલા જીવનના બધાજ તબક્કામાંથી દરેક ગ્રાહક પસાર થશે જ એવું નથી હોતું. કેટલાક પરિબળો એવા છે જે જીવનના તબક્કાઓને નોંધપાત્ર અસર કરે છે. આ પરિબળો નીચે પ્રમાણે છે:

વય - વિવાહીત સ્થિતિ અને નિર્ભર રહેતી વ્યક્તિ -રોજગાર - આરોગ્યનો મુદ્દો
વ્યક્તિની આવક અને ખર્ચ - વ્યક્તિની અસ્ક્યામતો અને જવાબદારીઓ - છૂટાછેડા, અલગ થવું અને નિરાધારપણું

ગૃ૧: વય

વ્યક્તિ જેટલો યુવાન હોય છે તેની જવાબદારીઓ એટલી જ ઓછી હોય છે. વ્યક્તિ જેમ જેમ મોટો થતો જાય છે તેમ તે તેનું શિક્ષણ પૂરું કરીને રોજગારમાં જોડાય છે. લગ્ન અને પરિવાર જેવી નવી જવાબદારીઓ લેવા સાથે તેમની રક્ષણ જરૂરિયાતો પણ વધે છે.

ગ-૨: વિવાહીત સ્થિતિ અને નિર્ભર વ્યક્તિઓ

વ્યક્તિ જ્યારે લગ્ન કરે છે અને પરિવાર શરૂ કરે છે ત્યારે તેમની જવાબદારીઓ વધે છે અને તેઓ તેમના પરિવાર માટે જોગવાઈ કરવાની ઈચ્છા ધરાવે છે. તે ઘર તથા કાર ખરીદવા પણ વિચારતો હોય છે અને વર્ષમાં એક વખત ફરવા જવા વગેરે યોજના પણ ધરાવતો હોય છે. આ દરેકથી નાણાંકીય જવાબદારીઓ વધે છે. આ દરેક જવાબદારીઓ વધવા સાથે તમને સુરક્ષાની જરૂરિયાતોનું મહત્વ સમજાશે.

ગૃહ: રોજગાર

વ્યક્તિના રોજગારની સ્થિતિ તેમની નાણાંકીય આયોજનની જરૂરિયાતો અને મૂડીરોકાણની ક્ષમતા પર પ્રભાવ પાડે છે.

એક વ્યક્તિ

- જાહેર ક્ષેત્રમાં;
- ખાનગી ક્ષેત્રમાં; અથવા
- સ્વરોજગાર ધરાવતો હોઈ શકે છે.

આ ઉપરાંત વ્યક્તિની વ્યવસાયિક કારકિર્દી (જેમ કે વ્યવસાયિક રમતવીર) ટૂંકી હોઈ શકે છે અથવા તેઓ બેરોજગાર હોઈ શકે છે.

ગૃહ: જાહેર ક્ષેત્રના કર્મચારી

જો કોઈ વ્યક્તિ જાહેર ક્ષેત્રમાં કામ કરતી હોય તો, જીવન વીમા, પેન્શન પ્લાન્સ અને અન્ય તબીબી સંબંધિત પ્લાન્સ માટેની તેમની જરૂરિયાતો બહુ ઊંચી નથી હોતી. આ માટેનું કારણ એ છે કે જાહેર ક્ષેત્રના કર્મચારીઓને પ્રોવિડન્ટ ફન્ડસ, પેન્શન તથા ગ્રેયુઈટી જેવા નિવૃત્તિના લાભો મળી રહે છે. જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો વ્યક્તિ માટે જીવન વીમા અને તેમના પરિવાર માટે આરોગ્ય વીમાના લાભ પૂરા પાડતાં હોય છે.

ગૃહ: ખાનગી ક્ષેત્રના કર્મચારી

ખાનગી ક્ષેત્રના કર્મચારીઓ માટે પેન્શન પ્લાન, જીવન વીમા, આરોગ્ય વીમા વગેરેની જરૂરિયાતો ઊંચી હોય છે. મોટાભાગના ખાનગી ક્ષેત્રના ઉપક્રમો પ્રોવિડન્ટ ફન્ડ અને ગ્રેયુઈટી જેવા લાભ આપતાં હોય છે પરંતુ પેન્શનના લાભ તેમાં નથી મળતાં. કેટલીક કંપનીઓ પોતાના કર્મચારી માટે જીવન વીમા અને તેમના પરિવાર માટે આરોગ્ય વીમાના લાભ આપતાં હોય છે જ્યારે કેટલાક પોતાના કર્મચારીના પ્રીમિયમમાં ફાળો આપવાનો વિકલ્પ ધરાવતાં હોય છે. જો કે અનેક કંપનીઓ એવી પણ હોય છે જે આવા લાભ પૂરા પાડતી નથી હોતી ત્યારે આ કિસ્સામાં આવી કંપનીના કર્મચારીઓએ આવી વ્યવસ્થા તેમણે પોતે કરવાની રહે છે.

ગૃહ: સ્વરોજગાર

સ્વરોજગાર ધરાવતી વ્યક્તિના કિસ્સામાં બે બાબતો ધ્યાનમાં લેવાની રહે છે:

- સ્વરોજગાર ધરાવતી વ્યક્તિની આવક ઉપરનીચે હોઈ શકે છે; અને
- તેઓ તેમના પરિવારમાં એકમાત્ર કમાણી કરતી વ્યક્તિ હોઈ શકે છે.

સ્વરોજગાર ધરાવતી વ્યક્તિની જીવન વીમા માટેની જરૂરિયાતો ઊંચી હોય છે. આ જરૂરિયાતોની સંભાળ લઈ લેવાયા બાદ બાળકો માટેની રોકાણ યોજના અને નિવૃત્તી પ્લાન્સ જેવી અન્ય જરૂરિયાતો પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરી શકાય છે.

ગાડી: ટૂંકી કારકિર્દી ધરાવતી વ્યક્તિઓ

કેટલાક લોકોનો કમાણી કરવાનો સમયગાળો ઘણો ટૂંકો હોય છે. ફિલ્મ અથવા ટીવી કલાકારો, રમતવીરો, વ્યવસાયીક કલાકારો વગેરેની કમાણી કરવાની કારકિર્દી ૫, ૧૦ અથવા ૧૫ વર્ષ જેટલી ટૂંકી હોય છે. આ વર્ષો દરમિયાન તેઓ જ્યારે એકદમ જ ઊંચાઈ પર હોય છે ત્યારે વ્યવસાયીક ફીના રૂપમાં નોંધપાત્ર આવક કરી લેતાં હોય છે. પરંતુ એક વખત તેમના સારા દિવસો પૂરા થઈ જાય છે પછી તેમની આવકમાં ધરખમ ઘટાડો થઈ જાય છે અથવા બંધ થઈ જાય છે. આ શ્રેણીના લોકોએ તેઓ જ્યારે ઊંચાઈ પર હોય છે ત્યારે જે આવક કરતાં હોય છે તે આવકને અકાળે અવસાન કે અપંગતા સામે સુરક્ષિત બનાવી લેવી જોઈએ અને આ વર્ષો દરમિયાન કરાતી કમાણીનું એવી રીતે રોકાણ કરવું જોઈએ કે તેની મારફત તેમને કારકિર્દીના બાકીના સમયમાં અને નિવૃત્તી કાળમાં નિયમિત આવક થતી રહે.

ગાઉ: બેરોજગાર

વ્યક્તિના જીવનમાં ગમે ત્યારે બેરોજગારી આવી શકે છે. સ્વરોજગાર ધરાવતી વ્યક્તિ અથવા નોકરી કરતી વ્યક્તિ દરેકને બીમારી અથવા આર્થિક સ્થિતિના કારણોસર બેરોજગારી આવી શકે છે. કોઈ જ્યારે બેરોજગાર બની જાય છે ત્યારે તેમના નાણાંકીય આયોજનો પર અસર પડે છે કારણ કે આવા સમયે તેમનું પ્રાધાન્ય તેમના પરિવારને રહેઠાણ અને ખોરાક જેવી પાયાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવા તરફ વળી જાય છે. બેરોજગારી લાંબી ચાલે તો વ્યક્તિ માટે વિવિધ પોલીસિ પર પ્રીમિયમ ભરવાનું અને રોકાણ માટે નાણાં ફાળવવાનું મુશ્કેલ બની જાય છે. આવા કિસ્સામાં પોલીસિ રદ પણ થઈ શકે છે. આવી સ્થિતિમાં વ્યક્તિ તે ફરી કમાતો થાય ત્યારે તેની પોલીસિને ફરી જીવંત કરવા અથવા પોલીસિનું પેઈડ-અપ પોલીસિમાં રૂપાંતર કરવા પર વિચાર કરી શકે છે. પોલીસિ સરન્ડર કરવાનો પણ એક વિકલ્પ છે.

માટે તમે જોઈ શકો છો કે આવી સ્થિતિ માટે વ્યક્તિએ અગાઉથી જ યોજના ઘડી કાઢવાની રહે છે. તેમણે અપંગતા સામે રક્ષણ આપતો વીમો ઊતરાવવો જોઈએ અને તાકીદના સમયે ટૂંકા ગાળાના ખર્ચાઓ આવરી શકાય એવું ભંડોળ પણ ઊભું કરવું જોઈએ.

ગાઠ: આરોગ્યના મુદ્દા

વ્યક્તિ જેમ વૃદ્ધ બનતો જાય છે તેમ તેનું આરોગ્ય સંબંધિત જોખમ વધતું જાય છે અને જીવન તથા આરોગ્ય માટેના રક્ષણ મેળવવાની તેમની તકો ઘટતી જાય છે. એવા અનેક ઉદાહરણો હોઈ શકે છે જેમાં વ્યક્તિએ ક્યારેક કોઈપણ વયે કાયમ માટે પથારીવશ થઈ જવું પડતું હોય છે.

જો વીમા કંપનીઓ આ જોખમો સ્વીકારે તો તેઓ તે સ્વીકારવાની શરત સુધારી શકે છે અને/અથવા ઊંચું પ્રીમિયમ વસૂલી શકે છે.

ગ-૫: વ્યક્તિની આવક અને ખર્ચ

દરેક વ્યક્તિની આવક અને ખર્ચનો આધાર તેમની જીવનશૈલી અને આદતો પર રહેલો છે. ખોરાક, કપડા, રહેઠાણ અને આનંદપ્રમોદની પ્રવૃત્તિઓ પેટે ચૂકવાતી રકમનો ખર્ચમાં સમાવેશ થાય છે. હોમ લોન, કાર લોન વગેરેના રિપેમેન્ટ જેવી જવાબદારીઓનો પણ ખર્ચમાં સમાવેશ થાય છે. નાણાંકીય આયોજનના હેતુ માટે વ્યક્તિ પાસે તેના આ દરેક ખર્ચાઓ કાઢી લીધા બાદ કેટલીક રકમ વધે એ જરૂરી છે.

આમ છતાં આવક કરતાં ખર્ચ વધી જાય તો વ્યક્તિ દેવારૂપ બને છે અને રોકાણ કરવાની તેની ક્ષમતા શૂન્ય બની જાય છે.

ગ-૬: વ્યક્તિની અસ્કયામતો અને જવાબદારીઓ

અસ્કયામતો એ છે જે વ્યક્તિ ધરાવે છે અને જવાબદારીઓ એ છે જે વ્યક્તિ ચૂકવવા બંધાયેલ છે. કોઈ વ્યક્તિ અસ્કયામતો બચત, વારસા અથવા વેપાર પ્રવૃત્તિઓ મારફત ઊભી કરી શકે છે. જો વ્યક્તિની અસ્કયામતો તેની જવાબદારીઓ કરતાં વધુ હોય તો તેમની પાસે રોકાણ માટે વધારાની રકમ ઉપલબ્ધ રહે છે અને તેમની જવાબદારીઓ અસ્કયામત કરતાં વધી જાય તો તેમણે દેવાની દરેક રકમની સમયસર ચૂકવણી થઈ શકે તેની ખાતરી રાખવાની રહે છે.

ઉદાહરણ

રાઘવ મિશ્રા ડોક્ટર છે અને પોતાનું દવાખાનું ચલાવે છે. તેના પિતા પણ ડોક્ટર હતા અને તે પણ દવાખાનું ચલાવતા હતા. રાઘવના પિતા રાઘવ માટે રૂપિયા ૧૦,૦૦,૦૦૦ની કિંમતની બેન્ક ફિક્સડ ડિપોઝિટ, રહેઠાણ, દવાખાનું અને જમીનનો પ્લોટ છોડી ગયા છે.

રાઘવ નશીબદાર છે કે તે નોંધપાત્ર આવક કરે છે અને પિતા દ્વારા તેને વારસામાં મિલકત મળી છે. રાઘવ જેવી વ્યક્તિઓ જેઓ નિયમિત આવક દ્વારા ઊંચો નાણાં પ્રવાહ ધરાવે છે અને નોંધપાત્ર અસ્કયામત ધરાવે છે તેમની રોકાણ ક્ષમતા ઊંચી હોય છે અને જોખમ લેવાની તેમની ઈચ્છા પણ વધુ હોય છે.

કોઈ પણ અસ્કયામતો જે હવે અનુરૂપ ન હોય અને અપેક્ષા જેટલું વળતર આપતી ન હોય તો તેની સમીક્ષા થવી જોઈએ અને તેના નાણાંનો અન્ય અસ્કયામતમાં રોકાણ માટે ઉપયોગ થવો જોઈએ. આજરોતે વ્યક્તિની જવાબદારીઓ જેમ કે રહેઠાણ લોન અથવા કાર લોન પૂરતા જીવન વીમા દ્વારા આવરી લેવાવી જોઈએ જેથી કમાણી કરતી વ્યક્તિના અકાળે અવસાનના સમયે પરિવાર આ દેવું ચૂકવે કરી શકે અને ધિરાણદારો સાથે નાણાંકીય સંઘર્ષ ટાળી શકે.

ગ-૭: છૂટાછેડા, અલગ થવું અને નિરાધારપણું

છૂટાછેડા વ્યક્તિના નાણાંકીય આયોજન પર પ્રતિકૂળ અસર પાડી શકે છે. છૂટાછેડા અથવા અલગ પડવાના કિસ્સામાં વ્યક્તિના નાણાંકીય હેતુઓ બદલાશે અને તેની રોકાણ ક્ષમતા પણ ઘટશે (ખાસ કરીને બન્ને જીવનસાથી જ્યારે કમાતા હોય ત્યારે) આવા સમયે વર્તમાન રોકાણની સમીક્ષા થવી જોઈએ.

છૂટાછેડા અથવા અલગ પડવાના કિસ્સામાં મહિલા (ગૃહિણી) માટે નાણાંકીય આયોજન અતિ મહત્વનું બની જાય છે કારણ કે ગૃહિણીને તેના પતિ સિવાય અન્ય કોઈ નાણાંકીય વ્યવસ્થા હોતી નથી.. માટે રક્ષણ અને નિવૃત્તીની જરૂરિયાતોનું મહત્વ વધી જાય છે.

વિધવા મહિલા પાસે તેના પતિની નાણાંકીય અસ્કયામતોનો કબજો હોય છે અને તેણે તેના બાળકોની જવાબદારીઓ પૂરી કરવાની હોય છે. તેની મુખ્ય ચિંતા અસ્કયામતોની જાળવણી તથા તેના મૂલ્યને જાળવી રાખવા અથવા વધારો કરવાની છે જેથી તેના બાળકો માટે જોગવાઈ કરી શકાય.

પ્રશ્ન ૯.૨

જીવનના તબક્કાઓ પ્રમાણેની જરૂરિયાતો પર નીચેના પરિબલો કઈ રીતે પ્રભાવ પાડે છે તે ટૂંકમાં જણાવો.

- ૧) આરોગ્યનો મુદ્દો
- ૨) આવક અને ખર્ચ
- ૩) અસ્કયામતો અને જવાબદારીઓ

ઘ: ગ્રાહકની જરૂરિયાતો: મૂળ અને કાલ્પનિક

મૂળ જરૂરિયાતો અને કાલ્પનિક જરૂરિયાતો વચ્ચે વ્યાપક તફાવત છે જે સમજી લેવાનું મહત્વનું છે. મૂળ જરૂરિયાતો ગ્રાહકની ખરી જરૂરિયાતો છે જેને અન્યો કરતાં વધુ પ્રાધાન્ય અપાવું જોઈએ. જ્યારે કાલ્પનિક જરૂરિયાતો એ ગ્રાહકે વિચારી લીધેલી જરૂરિયાતો છે (ઉદાહરણ તરીકે પૂરતી જાહેર પરિવહન સુવિધા હોવા છતાં ખર્ચાળ કાર ખરીદવાની ઈચ્છા ધરાવવી અને એ પણ ત્યારે જ્યારે ગ્રાહક પાસે તે ખરીદવા પૂરતી બચત અથવા આવક નથી)

મૂળ જરૂરિયાતો નાણાંકીય આયોજનની ટેકનિક અને વિશ્લેષણ મારફત ઓળખી કઢાય છે, જ્યારે કાલ્પનિક જરૂરિયાતો ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરીને તેની ઈચ્છાઓ જાણીને સમજી શકાય છે. ગ્રાહકને મૂળ અને કાલ્પનિક જરૂરિયાતો અંગે સલાહ આપવામાં એજન્ટને નડતી કેટલીક સમસ્યાઓ પર આપણે નજર નાખીએ.

● આ પ્રકરણમાં આપણે આગળ જોઈ ગયા તેમ વિવિધ નાણાંકીય જરૂરિયાતો વ્યક્તિના જીવનચક્રના વિવિધ તબક્કાઓમાં ઊભી થાય છે. આમ છતાં, નાણાંકીય આયોજનનો જ્યારે સમય આવે છે ત્યારે રોકાણકાર મૂળ રોકાણ કરવાથી કદાચ દૂર જતો રહ્યો છે. એક યુવાન આજથી થોડા વર્ષ બાદ પોતાની પાસે દસ લાખ રૂપિયા હોય તેવું ઈચ્છતો હશે, પરંતુ તે માટે તેણે તેની આનંદપ્રમોદની પ્રવૃત્તિઓનો ભોગ આપવો પડે અને તે રકમનું નિયમિત રોકાણ કરવું જોઈએ.

● બીજી સમસ્યા એ છે કે ગ્રાહકો ભવિષ્ય માટે રોકાણનું મહત્વ કેટલું છે તે ભાગ્યે જ સમજતાં હોય છે અને રોકાણ થકી થતાં લાભને આવકારતાં નથી. તેઓ હમેશા પોતાની વર્તમાન જરૂરિયાતોને જ અગ્રતા આપતાં હોય છે અને ભવિષ્યની નજરે ન પડતી પોતાની જરૂરિયાતોને મહત્વ નથી આપતાં.

● ગ્રાહકો પોતાની મૂળ જરૂરિયાતો કદાચ સમજતા નથી હોતા અને સમજદારીપૂર્વક તેને ક્રમ આપવામાં નિષ્ફળ જાય છે. એવા અનેક કિસ્સાઓ હોય છે જેમાં વ્યક્તિએ પોતાના અકાળે અવસાન, બીમારી અથવા અપંગતાના કિસ્સામાં પરિવારને નાણાંકીય રક્ષણ આપવાની બાબતને પ્રાધાન્ય આપવાને બદલે પહેલા બાળ યોજનામાં રોકાણ કરવાનું પસંદ કર્યું હોય છે.

વીમા એજન્ટની ભૂમિકા ગ્રાહકની મૂળ જરૂરિયાતો શોધી કાઢવામાં તેને મદદ કરવાની છે. આ માટેની પ્રક્રિયા નીચે પ્રમાણે છે.

મૂળ જરૂરિયાતોની ઓળખ:

● વીમા એજન્ટે તેના ગ્રાહકોને તેમની મૂળ જરૂરિયાતો સમજવામાં મદદ કરવી જોઈએ. વીમો શું છે અને તેનું મહત્વ કેટલું છે તે અંગે શિક્ષણ આપીને મદદ કરી શકાય છે.

વર્તમાન અને ભાવિ જરૂરિયાતોની ઓળખ:

● વીમા એજન્ટે તેના ગ્રાહકોને તેમની વર્તમાન અને ભાવિ જરૂરિયાતોને ઓળખી કાઢવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

જરૂરિયાતોનું પરિમાણ અને ક્રમ:

● એક વખત જરૂરિયાતો ઓળખી કઢાયા બાદ તેનું નાણાંકીય દૃષ્ટિએ પરિમાણ કાઢવું જોઈએ અને તેને ક્રમ આપવો જોઈએ.

નાણાંકીય આયોજનની સમીક્ષા:

● ગ્રાહકે સમયાંતરે તેના એજન્ટને મળતાં રહેવું જોઈએ અને તેની નાણાંકીય આયોજનની જરૂરિયાતો સમય જતાં બદલાઈ છે કે કેમ તેની સમીક્ષા કરવી જોઈએ. જો આમ હોય તો, બદલાયેલા સંજોગો પ્રમાણે નવા રોકાણ થવા જોઈએ.

ઉદાહરણ

મૂળ જરૂરિયાત - હું મારી નિવૃત્તિ માટે બચત કરવા માંગુ છું.

મૂળ જરૂરિયાતનું પરિમાણ- હું રૂપિયા ૨૦,૦૦૦ની નિયમિત આવક થાય તેવી જોગવાઈ કરવા માંગુ છું.

પ્રશ્ન ૯.૩

મૂળ અને કાલ્પનિક જરૂરિયાતો વચ્ચેનો તફાવત ટૂંકમાં સમજાવો.

ચ: સંદેશાવ્યવહાર, પ્રશ્ન કરવાની અને સાંભળવાની કળા

વીમા કંપની માટે વીમા એજન્ટ સંભવિત ગ્રાહકના સંપર્કમાં આવનાર પ્રથમ વ્યક્તિ છે. ગ્રાહકને સલાહ આપતી વખતે એજન્ટ ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પડાયેલી માહિતીનું અસરકારક મૂલ્યાંકન કરવા શક્તિમાન હોવો જોઈએ. સંબંધિત પ્રશ્નો પૂછીને અને ગ્રાહકને સાંભળવાની કળા મારફત આ મૂલ્યાંકન થઈ શકે છે. વીમાની મુદતો અને વીમા ક્ષેત્રે વપરાતાં શબ્દોથી ગ્રાહકો ખાસ જાણકાર નહીં હોવાથી એજન્ટે ‘બિટવીન ધ લાઈન્સ’ (કઠ્ઠા વગર ઘણું સમજી જવું) વાંચી લેવાનું રહે છે. માહિતગાર નહીં હોવાને કારણે ગ્રાહકો તેમની જરૂરિયાતો સમજવામાં અડચણ અનુભવતા હોય છે.

દરેક વીમા એજન્ટમાં હોવી જરૂરી છે તેવી ત્રણ આવશ્યક કળા:

- સંદેશાવ્યવહાર કરવાની કળા
- પ્રશ્ન કરવાની કળા અને
- સાંભળવાની કળા પર આ વિભાગમાં આપણે ચર્ચા કરશું.

ચૌ : સંદેશાવ્યવહાર કરવાની કળા

વીમા એજન્ટ પાસે સંદેશાવ્યવહારની સુંદર કળા હોવી જોઈએ જેના દ્વારા તે નાણાંકીય આયોજનની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકનો રસ જાળવી રાખે અને તેને સાંકળી રાખે. ગ્રાહક સાથેની કોઈપણ બેઠકના પ્રારંભથી જ અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર હોવો જરૂરી છે અને વાર્તાલાપ દરમિયાન કોઈ તબક્કે ગ્રાહકનો રસ ઓછો થતો જણાય તો સંદેશાવ્યવહાર વધુ અસરકારક બનાવવો જરૂરી છે.

સુંદર સંદેશાવ્યવહાર કળા નીચે પ્રમાણે હોઈ શકે:

- ગ્રાહકની સ્થાનિક ભાષા અને બોલી પર સારું પ્રભુત્વ.
- ગ્રાહક પ્રત્યે મૈત્રીભર્યા અભિગમ અને તેમનામાં ખરો રસ. ગ્રાહકોને તેમની વર્તમાન અને ભવિષ્યની ચિંતાઓ અંગે ખૂલ્લા મનથી બોલવા એજન્ટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ.
- ગ્રાહક કોઈ પ્રશ્ન પૂછે અથવા કોઈ મુદ્દો ઊભો કરે તો એજન્ટે તેને પ્રમાણિક જવાબ આપવો જોઈએ અને ગ્રાહકને બેતરફી વાર્તાલાપમાં પ્રવૃત્ત રાખવો જોઈએ. આનાથી ગ્રાહક નાણાંકીય આયોજનની પ્રક્રિયામાં ભાગ લેવા પ્રોત્સાહિત થશે.

ચ-૨ : પ્રશ્ન પૂછવાની કળા

ગ્રાહકની નાણાંકીય આયોજનની જરૂરિયાતો સમજવા વીમા એજન્ટે તેને વિવિધ પ્રશ્નો પૂછવાના રહે છે. આ માટે એજન્ટમાં પ્રશ્નો કરવાની સારી આવડત હોવી જરૂરી છે. આ આવડત નીચે પ્રમાણે હોઈ શકે:

- વિવિધ પ્રકારના પ્રશ્નોનો ઉપયોગ કરીને; અને
- પ્રશ્નોમાં શબ્દ પ્રયોગ.

ચ-૨ એ: વિવિધ પ્રકારના પ્રશ્નો

પોતાના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો સમજવામાં મદદ મળે માટે એજન્ટ વિવિધ પ્રકારના પ્રશ્નો પૂછી શકે છે. પ્રશ્નો માળખા અથવા હેતુ પ્રમાણે વર્ગીકૃત થઈ શકે છે.

૧. માળખા પ્રમાણે વર્ગીકરણ: આવા પ્રશ્નો બે પ્રકારના હોઈ શકે: ઓપન એન્ડેડ અને ક્લોસ્ડ એન્ડેડ. બન્ને પ્રકારના પ્રશ્નોના હેતુ અને અસરો અલગ હોય છે અને તેનો તમે ખરો ઉપયોગ કરી શકો તેની તમારે તકેદારી રાખવાની રહે છે.

એ) ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્નો - આવા પ્રકારના પ્રશ્નો ગ્રાહકને મુક્તપણે વાત કરવા અને તેમના માટે મહત્વના એવા મુદ્દા પર પ્રકાશ પાડવા પ્રોત્સાહન આપે છે.

ઉદાહરણ

કેટલાક ઓપન - એન્ડેડ પ્રશ્નો:

- તમે આ શા માટે વિચારો છો ?
- આજથી ૧૦ વર્ષ બાદ તમે તમારી જાતને ક્યાં જુઓ છો ?
- તે વિશે તમે કેવો અનુભવ કરો છો ?

બી) **કલોસ એન્ડેડ પ્રશ્નો** - આવા પ્રશ્નો ઘડી કાઢવામાં આવે છે કારણ કે ગ્રાહકે ટૂંકમાં જવાબ આપવાના રહે છે. ગ્રાહકનો પ્રતિસાદ "હા", "ના", "એક ચોક્કસ હકીકત" અથવા "ચોક્કસ રકમ સુધી" મર્યાદિત હોઈ શકે.

ઉદાહરણ

કેટલાક કલોસ એન્ડેડ પ્રશ્નો:

- હાલમાં તમે રોજગાર ધરાવો છો ?
- તમારે કેટલા બાળકો છે ?
- તમારું કોઈ વર્તમાન રોકાણ છે ?
- તમે પરિણીત છો ?

૨. **હેતુ પ્રમાણે વર્ગીકરણ:** આ વર્ગીકરણમાં પ્રશ્નો ઓપન અથવા કલોસ હોઈ શકે છે અને પ્રશ્નો એવા હોય છે :

- જેમાં માહિતી મંગાઈ હોય;
- જે વધારાની માહિતી શોધતા અને એકઠી કરતાં હોય;
- અર્થ અથવા સમજ તપાસતા હોય;
- અગાઉ જ સહમત થયેલા મુદ્દાની ખાતરી કરાતી હોય; અથવા
- જે ગ્રાહકને કાર્યાન્વિત થવા પ્રેરતા હોય.

ઉદાહરણ

હેતુ પ્રમાણે વર્ગીકરણ	ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્નો	કલોસ એન્ડેડ પ્રશ્નો
માહિતી માંગતા પ્રશ્નો	તમારા બાળકો માટે મને જણાવો	તમારે કેટલા બાળકો છે ?
વધારાની માહિતી માટેના પ્રશ્નો	તમારા બાળકોના ભાવિ માટે તમે કેવી યોજના ધરાવો છો ?	તમારા બાળકોને તમે વ્યવસાયિક શિક્ષણ પૂરું પાડવા માંગો છો ?
અર્થ અથવા સમજ જાણવા માટેના પ્રશ્નો	તમે જ્યારે એમ કહો છો કે તમે વ્યવસાયિક શિક્ષણ પૂરું પાડવા માંગો છો એટલે કે શું તમે તેને વધુ અભ્યાસ માટે વિદેશ મોકલવા માંગો છો ?	તમે જ્યારે એમ કહો છો કે તમે તબીબી શિક્ષણ આપવા માંગો છો એનો અર્થ તમે ડોક્ટર કે ફાર્માશિસ્ટ બનાવવા માંગો છો ?
અગાઉ સહમત થયેલા મુદ્દાની ખાતરી કરવા માટેના પ્રશ્નો	હું ખાલી મારી યાદગીરી માટે જાણવા માંગું છું કે તમે તમારા બાળકો માટે કેટલા ચિંતીત છો ?	મને લાગે છે કે તમે એમ કહ્યું હતું કે તમારા બાળકને વધુ અભ્યાસ માટે તમે વિદેશ મોકલવા માંગો છો ?

ગ્રાહકને કાર્યાન્વિત થવા પ્રેરતા પ્રશ્નો	તમારા બાળકોના શિક્ષણ માટે તમે ખરેખર કંઈ કરવા માંગો છો ?	હું માની લઉં કે તમે બાળ વીમો લેવા માંગો છો ?
--	---	--

ચ-૨બી: પ્રશ્નોમાં શબ્દ પ્રયોગ

પૂછી શકાય એવા વિવિધ પ્રકારના પ્રશ્નો સમજવામાં તમને મદદરૂપ થવા માટે ઉપરના પ્રશ્નો માત્ર ઉદાહરણરૂપ અપાયા છે. હકીકતમાં આડેઘડ રીતે આવા પ્રશ્નો પૂછી શકાય નહીં, એના બદલે તેને સારા શબ્દોમાં ગોઠવીને હસતાહસતા અને વ્યક્તિગત રીતે પૂછી શકાય. આ માટે:

પ્રશ્નો -

ગ્રાહક પ્રમાણે વ્યક્તિગત હોવા જોઈએ.

સરળ શબ્દોમાં પૂછી શકાય જેને ગ્રાહક આસાનીથી સમજી શકે.

અગાઉ પુછાયેલા પ્રશ્નો સાથે જોડીને પૂછી શકાય.

ચૃ: સાંભળવાની કળા

સાંભળવાની સારી કળા વિકસાવવાનું વીમા એજન્ટ માટે મહત્વનું છે જેથી તે ગ્રાહકના જવાબોનું સાચી રીતે અર્થઘટન કરી શકે.

એજન્ટે ગ્રાહકોના જવાબો અને અન્ય પૂરી પડાયેલી માહિતી પર ધ્યાન આપવું જોઈએ. એજન્ટે ગ્રાહકોના જવાબો નોંધી લેવા જોઈએ અને તેમના શરીરની ભાષાનો પણ ક્યાસ મેળવતા આવડવું જોઈએ, જેથી ગ્રાહકને નાણાંકીય આયોજનમાં કેટલો રસ છે તે નક્કી કરી શકાય.

ચઃ ગ્રાહકો દ્વારા ઊભા કરાતા વાંધાઓને હાથ ધરવાની આવડત

જીવન વીમા પોલીસિનું મહત્વ સમજવામાં નિષ્ફળ ગયા હોવાથી; પોતાના મૃત્યુના સમય અંગે અને પોતાના પરિવારનું શું થશે તેની ચર્ચા કરતાં ખચકાતા હોવાથી કેટલાક સંભવિત ગ્રાહકો જીવન વીમા પોલીસિ લેવાનું પસંદ કરતાં નથી એ ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ. ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાત પ્રમાણેના પ્રોડક્ટસની ભલામણ કરતાં પહેલાં વીમા એજન્ટે આવી સ્થિતિને સંવેદનાત્મક રીતે પાર પાડવી જોઈએ.

એક વખત એજન્ટે ભલામણો કર્યા બાદ, સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા ઊભા થઈ શકે એવા કેટલાક સામાન્ય વાંધા નીચે પ્રમાણે છે:

૧. આ પ્રોડક્ટસ મારી જરૂરિયાત પ્રમાણે નથી.
૨. હરીફનું પ્રોડક્ટસ વધારાના લાભો પૂરા પાડે છે.
૩. રોકાણ કરવા માટે મારી પાસે ભંડોળ નથી.

એક વીમા એજન્ટ તરીકે તમે આવા વાંધાઓ હાથ ધરવામાં પાવરધા હોવા જોઈએ. ગ્રાહકો દ્વારા જ્યારે જ્યારે વાંધાઓ ઊભા કરવામાં આવે ત્યારે તમારે ઓપન એન્ડેડ અથવા કલોસ્ડ એન્ડેડ પ્રશ્નો પૂછવા જોઈએ જેથી ગ્રાહકે ઉઠાવેલા વાંધા પાછળનું ખરું કારણ જાણી શકો અને તેને દૂર કરવાનો પ્રયાસ કરી શકો. વાતચીત કરવાની, યોગ્ય પ્રશ્નો પૂછવાની તથા

સાંભળવાની સારી કળા આ કિસ્સામાં ઉપયોગી સાધન બની શકે છે. □□□□□□□□□□□□

ઉપરના વાંધાઓ હાથ ધરવાના કેટલાક માર્ગો નીચે પ્રમાણે છે:

આ પ્રોડક્ટસ મારી જરૂરિયાત(તો) પ્રમાણે નથી.

- ગ્રાહકની ચિંતા શું છે તે જાણવા તેને કેટલાક ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્ન પૂછો અને પ્રોડક્ટસ પર વધુ માહિતી પૂરી પાડો; અથવા ગ્રાહકની જરૂરિયાતની ફરી સમીક્ષા કર્યા બાદ અન્ય કોઈ પ્રોડક્ટસ અંગે સૂચન કરો.

હરીફનું પ્રોડક્ટસ વધારાના લાભો પૂરા પાડે છે.

- સંબંધિત પ્રોડક્ટસના કેટલાક સ્પર્ધાત્મક વિશ્લેષણો રજૂ કરો અને તેના ફાયદા અને ગેરફાયદાની ચર્ચા કરો અને તેમને આ ચોક્કસ પ્રોડક્ટ શા માટે સૂચવાયું છે તે સમજાવો.

રોકાણ કરવા માટે મારી પાસે ભંડોળ નથી.

- યોગ્ય નાણાંકીય આયોજનનું અને જરૂરત આધારિત રોકાણનું મહત્વ સમજાવો. વીમા યોજના હોવાના લાભ સમજાવો અને તે નહીં હોવાથી શું પરિણામ આવી શકે છે તે પણ જણાવો.

સૂચવાયેલી પ્રવૃત્તિ

સમજો કે તમે ગ્રાહક સાથે મુલાકાત ગોઠવી હોય જેની વિવિધ જરૂરિયાતોનું તમારે વિશ્લેષણ કરવાનું હોય અને નાણાંકીય પ્લાન તૈયાર કરવાનો હોય. ઓપન એન્ડેડ અને ક્લોસ્ડ એન્ડેડ પ્રશ્નોની યાદી તૈયાર કરો જે પૂછીને તમે વધારાની માહિતી એકઠી કરી શકો.

થ: ગ્રાહક અને તેના પરિવારની માહિતી એકઠી કરવી

આયોજનની પ્રક્રિયાના ભાગરૂપ વીમા એજન્ટે ફેક્ટ-ફાઈન્ડ (સત્ય શોધક) ફોર્મનો ઉપયોગ કરી ગ્રાહકની વ્યક્તિગત (પરિવાર સહિત) માહિતી, વ્યવસાયીક માહિતી તથા નાણાંકીય સંબંધિત માહિતી એકઠી કરવાની રહે છે.

- વ્યક્તિગત માહિતીમાં ગ્રાહકનું નામ, વય, સરનામું, સંપર્ક નંબર તથા વિવાહિત સ્થિતિ જાણવાની રહે છે.
- પરિવારની માહિતીમાં પરિવારમાં સભ્યોની સંખ્યા તથા તેમના નામ, વય, વ્યવસાય વગેરે જેવી વિગતો મેળવવાની રહે છે.
- એજન્ટ ગ્રાહકના ફેમિલી ફિઝિશ્યનનું તથા તેના નજદીકના મિત્રોનું સરનામું પણ લઈ શકે છે.
- એજન્ટે બાદમાં ગ્રાહકની વ્યવસાયીક માહિતી મેળવવાની રહે છે જેમ કે, તે નોકરી કરે છે કે સ્વરોજગાર ધરાવે છે કે વેપાર કરે છે. ગ્રાહકની વ્યવસાયીક માહિતીને આધારે એજન્ટે તેને વધુ વિગતો પૂછવી જોઈએ.
- એજન્ટે ગ્રાહકની આવક અને વર્તમાન રોકાણ અંગે પૂછવાનું રહે છે.

નોંધ: આપણે જ્યારે હવે પછીના પ્રકરણમાં નાણાંકીય આયોજનની પ્રક્રિયા સમજશું તે વેળાએ આ ફેક્ટ-ફાઈન્ડ વિભાગ પર વધુ વિગતે ચર્ચા કરીશું.

ત: અગ્રતાઓને સમજવી - સંક્ષેપ્તમાં

ગ્રાહકને તેની ખરી નાણાંકીય અને સુરક્ષા જરૂરિયાતો સમજવામાં વીમા એજન્ટે મદદ કરવી જોઈએ એ આપણે આ અગાઉ જ જોઈ ગયા છીએ. કેટલાક પરિબલોને આધારે આ જરૂરિયાતોને અગ્રતા આપી શકાય.

જીવનચક્ર:

• વિવિધ જરૂરિયાતોને જીવનચક્રના વિવિધ તબક્કાઓને આધારે ક્રમ આપી શકાય. અપરિણીત યુવા વ્યક્તિ માટે પેન્શન પ્લાન કરતાં જીવન વીમાનું આવરણ અગ્રતા બની રહે છે.

વર્તમાન વીમા પોલીસિઓ:

• ગ્રાહકે અગાઉ જ પૂરતી માત્રાની મુદતી વીમા પોલિસી ખરીદી લીધી હોય તો અગ્રતા અન્ય જરૂરિયાતો તરફ વાળી શકાય.

વધારાના ફન્ડની ઉપલબ્ધ રકમ

• વધારાના ફન્ડની ઉપલબ્ધ રકમ વિવિધ જરૂરિયાતોને અપાતા ક્રમને અસર કરી શકે છે. રોકાણ માટે નોંધપાત્ર ફન્ડસ ધરાવતા ગ્રાહક તેમની વિવિધ જરૂરિયાતો પ્રમાણે જુદાજુદા પ્રોડક્ટસ ખરીદી શકે છે. આમ છતાં જો, વધારાનું ભંડોળ મર્યાદિત હોય તો તેમણે એવા નાણાંકીય પ્રોડક્ટસ પહેલાં પસંદ કરવા જોઈએ જે તેમની પાયાની જરૂરિયાતો માટે આવરણ પૂરું પાડતાં હોય.

ઉદાહરણ

નાના બાળક સાથેના એક યુવા દંપતિએ જો અગાઉ જ જીવન વીમા આવરણ લઈ લીધા હોય તો તેમની અગ્રતા બાળ વીમા યોજના, બચત અથવા નિવૃત્તિ પ્લાન તરફ વળવી જોઈએ.

ર: ધારણાંઓ અને સહમત થયેલા હેતુઓ તપાસી લેવા

ગ્રાહકના હેતુઓ સાથે સહમત થયા બાદ વીમા એજન્ટે જરૂરિયાતોનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ. જરૂરિયાતોના વિશ્લેષણ દરમિયાન કોઈપણ ધારણાંઓની ગ્રાહક સાથે ખાતરી કરી લેવી જોઈએ. ગ્રાહક પાસેથી મળેલી માહિતીનું મૂલ્યાંકન કરતી વેળા વીમા એજન્ટ પાસે વ્યવસાયીક નિપૂણતા હોવી જરૂરી છે.

જરૂરિયાતોના વિશ્લેષણ માટે, અગાઉ કરી દેવાયેલા દરેક નાણાંકીય રોકાણો અને સ્વીકારેલી જવાબદારીઓ તથા ભાવિ જવાબદારીઓનું એજન્ટે મૂલ્યાંકન કરવું રહ્યું જે બાકી રહેલા તફાવત ભરવા માટે જરૂરી છે.

આજરીતે ગ્રાહકના હેતુઓનું પણ વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ. આ હેતુઓ પાર પાડવા માટે જરૂરી રકમનો અંદાજ મેળવવા માટે આ વિશ્લેષણ કરવાનું રહે છે. આ હેતુઓ પૂરા કરવા વધારાનું ભંડોળ બાજુ પર મૂકી શકાય કે કેમ, તે વીમા એજન્ટે નિશ્ચિત કરવાનું રહે છે.

ભવિષ્યમાં જોઈતી રકમ અને હાલમાં ઉપલબ્ધ રકમ વચ્ચે તફાવત હોય તો ગ્રાહકને તેની સામે રક્ષણ મેળવવા વધારાના આવરણ માટે સૂચન કરી શકાય.

ધ્યાન રાખો - નાણાંકીય યોજનાની સમીક્ષા કરવાનું મહત્વ

નાણાંકીય આયોજનની દરેક ટેકનિક ઉપલબ્ધ હોવા છતાં, ભવિષ્યમાં ચોક્કસ કેટલી રકમ જોઈશે તે નક્કી કરી શકાતું નથી. આ રકમ વિવિધ ધારણાંઓને આધારિત હોય છે. વીમા એજન્ટ માત્ર અંદાજિત રકમ કહી શકે છે અને નહીં કે સચોટ રકમ. માટે નાણાંકીય યોજનાની દર ૧૨ મહિનાની આસપાસ સમીક્ષા થવી જોઈએ અને ગ્રાહકની જરૂરિયાતો બદલાઈ તો નથીને તથા કરાતું રોકાણ અપેક્ષા પ્રમાણે જ કામગીરી બજાવે છે કે કેમ તે જોવું જોઈએ. ગ્રાહકના નાણાંકીય કલ્યાણ અંગે પોતે ચિંતિત હોવાનું પૂરવાર કરવા એજન્ટ માટે ગ્રાહકના નિયમિત સંપર્કમાં રહેવાનો આ એક સારો માર્ગ છે.

રકમ ઉપરાંત, પોલીસિનો સમયગાળો પણ મહત્વનું પાસું છે જે વીમા એજન્ટે ધ્યાનમાં રાખવાનું છે. જીવન વીમા પોલીસિ જેના માટે જરૂરી છે તેનો ચોક્કસ સમયગાળો અગાઉથી નિશ્ચિત કરી શકાતો નથી. આ આંકડા પણ ચોક્કસ ધારણાંઓને આધારે નક્કી કરવામાં આવે છે.

ઉદાહરણ

રાહુલ શર્મા ૩૨ વર્ષનો વકીલ છે. તેની પત્ની રેખા ગૃહિણી છે. તેમને બે બાળકો છે જેમની વય ૧ અને ૩ વર્ષની છે. પોતાનું અકાળે મૃત્યુ થાય તો તેવા કિસ્સામાં બાળકોના શિક્ષણ અને લગ્ન માટે રાહુલ જોગવાઈ કરી રાખવા માંગે છે.

તેની મુખ્ય ચિંતા પોલીસિનો સમયગાળો શું હોવો જોઈએ? તે છે. રાહુલ આ ભંડોળનો ઉપયોગ બાળકોના શિક્ષણ અને લગ્ન માટે જ કરવા માંગે છે. પરંતુ તેને એ ખબર નથી કે તેના બાળકો ચોક્કસ ક્યારે લગ્ન કરશે અને તેમને ક્યારે નાણાંની જરૂરત રહેશે. જો તે ૧૦ વર્ષના સમયગાળાની પોલીસિ લે તો તેના બાળકો ઉચ્ચ શિક્ષણ પૂરું કરે તે પહેલાં જ તેના હાથમાં ભંડોળ આવી જશે. જો તે ૨૦ વર્ષના સમયગાળાની પોલીસિ લે તો તે રકમ તેના બાળકો ઉચ્ચ શિક્ષણ (બાળકોની વય ૨૧ અને ૨૩ વર્ષ) પૂરું કરી લીધું હોય (અથવા પૂરું કરવાને આરંભ હોય) ત્યારે હાથમાં આવે છે જે તેમના લગ્નના સમય કરતાં થોડીક વહેલી ગણાશે.

માટે કેટલા સમય માટે રોકાણ કરવું જોઈએ તે નક્કી કરવામાં રાહુલે એકદમ જ વ્યવહારુ બનવાનું રહે છે.

વિચારો

રોકાણનો સમયગાળો નક્કી કરવા માટે ગ્રાહક અને વીમા એજન્ટે કયા વિવિધ પરિબલોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ? ફન્ડ કદાચ ચોક્કસ સમયગાળા માટે લોકૂડ-ઈન કરાયું હોય ત્યારે જરૂરિયાતના સમયે પોતાનું રોકાણ પાછું ખેંચવામાં ગ્રાહક અશક્તિમાન રહે તો શું થાય?

મુખ્ય મુદ્દા

તમારા ગ્રાહક કોણ છે ?

- વીમા એજન્ટને મળતી કોઈપણ વ્યક્તિ જે નાણાંકીય જરૂરિયાતો ધરાવે છે તેને ગ્રાહક કહી શકાય.

ગ્રાહકના સામાન્ય જીવન તબક્કા

- ગ્રાહકના જીવન તબક્કાને આ પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે: બાળપણ, અપરિણીત યુવાન, પરિણીત યુવાન, બાળકો ધરાવતો પરિણીત યુવાન, મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ, નિવૃત્તી પહેલાનો તબક્કો અને નિવૃત્તીનો તબક્કો.

જીવન તબક્કાને અસર કરતાં પરિબળો

- અનેક પરિબળોની હાજરી વ્યક્તિના જીવન તબક્કાને અસર કરી શકે છે.
- વ્યક્તિ બચત, વારસા અથવા વેપાર મારફત અસ્કયામતો મેળવી શકે છે. વ્યક્તિની અસ્કયામતો તેની જવાબદારીઓ કરતાં વધુ હોય તો તેની પાસે રોકાણ કરવા માટે વધારાનું ભંડોળ ઉપલબ્ધ રહે છે.

ગ્રાહકની જરૂરિયાતો ખરી અને કાલ્પનિક

- ખરી જરૂરિયાતો એટલે એવી જરૂરિયાતો જે અન્ય જરૂરિયાતો કરતાં વધુ અગ્રતા ધરાવતી હોય.
- કાલ્પનિક જરૂરિયાતો એટલે એવી જરૂરિયાતો જે ગ્રાહકે મહત્વની ધારી લીધી હોય.

જીવન તબક્કાઓ પ્રમાણે ગ્રાહકની પરંપરાગત જરૂરિયાતો

- પરંપરાગત જીવનચક્રમાં, દરેક ગ્રાહકોની બે મુખ્ય જરૂરિયાતો હોય છે - સુરક્ષા અને રોકાણ. જો કે સમય જતાં જરૂરિયાતો ઉમેરી અથવા રદ કરી શકાય છે.

સંદેશાવ્યવહાર, પ્રશ્ન કરવાની અને સાંભળવાની કળા

- ગ્રાહક સાથેની કોઈપણ બેઠકના પ્રારંભથી જ અને/અથવા પ્રક્રિયા દરમિયાન કોઈ તબક્કે ગ્રાહકનો રસ ઓછો થતો જણાય તેવા તબક્કે અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર કળા હોવી જરૂરી છે.
- ગ્રાહકની નાણાંકીય આયોજનની જરૂરિયાતો સમજવા વીમા એજન્ટે તેને વિવિધ પ્રશ્નો પૂછવાના રહે છે. આ માટે એજન્ટમાં પ્રશ્નો કરવાની સારી આવડત હોવી જરૂરી છે.
- ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્નો ગ્રાહકને મુક્તપણે વાત કરવા અને તેમની માટે મહત્વના એવા મુદ્દા પર પ્રકાશ પાડવા પ્રોત્સાહન આપે છે.
- કલોસ્ડ એન્ડેડ પ્રશ્નો એવી રીતે ઘડવામાં આવે છે જેમાં ગ્રાહકે ટૂંકમાં ચોક્કસ જવાબ આપવાના રહે છે.
- સાંભળવાની સારી કળા વિકસાવવાનું વીમા એજન્ટ માટે મહત્વનું છે જેથી તે ગ્રાહકના જવાબોનું સાચી રીતે અર્થઘટન કરી શકે.

અગ્રતાઓ સમજવી

- સત્ય શોધક પ્રક્રિયા મારફત ગ્રાહકની માહિતી એકઠી કરી લીધા બાદ વિવિધ જરૂરિયાતોને જીવનચક્રના વિવિધ તબક્કાઓને આધારે ક્રમ આપી શકાય.
- ગ્રાહકે અગાઉ જ પૂરતી માત્રાની મુદતી વીમા પોલિસી ખરીદી લીધી હોય તો અગ્રતા અન્ય જરૂરિયાતો તરફ વાળી શકાય.
- રોકાણ માટે પૂરતું ફન્ડસ ધરાવતા ગ્રાહક જુદાજુદા પ્રોડક્ટસ તેમની વિવિધ જરૂરિયાતો પ્રમાણે ખરીદી શકે છે.

ધારણાંઓ અને સહમત થયેલા હેતુઓ તપાસી લેવા

- ગ્રાહકના હેતુઓ સાથે સહમત થયા બાદ વીમા એજન્ટે જરૂરિયાતોનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ. જરૂરિયાતોના વિશ્લેષણ દરમિયાન કોઈપણ ધારણાંઓની ગ્રાહક સાથે ખાતરી કરી લેવી જોઈએ.

સવાલજવાબ

૮.૧

બાળકો સાથેના પરિણીત યુવાન

- સુરક્ષા જરૂરિયાતો - બીમારી અથવા અકસ્માત સામે આવકને રક્ષણ.
- બન્ને જીવનસાથી માટે મૃત્યુ સામે આવરણ જેથી તેમના મૃત્યુના કિસ્સામાં અન્ય માટે આવકની જોગવાઈ કરી શકાય.
- બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે જેવી ભાવિ નાણાંકીય જોગવાઈ કરવા.
- નિવૃત્તિ માટે રોકાણ.

મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ

- સુરક્ષા જરૂરિયાતો - પરિવાર માટે નાણાંકીય જરૂરિયાતો
- બાળકોના શિક્ષણ, લગ્ન વગેરે જેવી ભાવિ નાણાંકીય જોગવાઈ કરવાનું ચાલુ રાખવું.
- નિવૃત્તિ માટે રોકાણ.

૮.૨

મૂળ જરૂરિયાતો અને કાલ્પનિક જરૂરિયાતો વચ્ચે વ્યાપક તફાવત છે. મૂળ જરૂરિયાતો ગ્રાહકની ખરી જરૂરિયાતો છે જેને અન્યો કરતાં વધુ પ્રાધાન્ય અપાવું જોઈએ. જ્યારે કાલ્પનિક જરૂરિયાતો એ ગ્રાહકે પોતે મહત્વની હોવાનું વિચારી લીધું હોય છે.

મૂળ જરૂરિયાતો નાણાંકીય આયોજનની ટેકનિક અને વિશ્લેષણ મારફત ઓળખી કઢાય છે, જ્યારે કાલ્પનિક જરૂરિયાતો વ્યક્તિના વિચારો તથા ઈચ્છાઓનું વિશ્લેષણ કરી સમજી શકાય છે.

૮.૩

આરોગ્યના મુદ્દા

વ્યક્તિ જેમ વૃદ્ધ બનતો જાય છે તેમ તેનું આરોગ્ય સંબંધિત જોખમ વધતું જાય છે અને જીવન તથા આરોગ્ય માટેના રક્ષણ મેળવવાની તેમની તકો ઘટતી જાય છે. એવા અનેક ઉદાહરણો હોઈ શકે છે જેમાં વ્યક્તિએ ક્યારેક કોઈપણ વયે કાયમ માટે પથારીવશ થઈ જવું પડતું હોય છે. જો વીમા કંપનીઓ આ જોખમો સ્વીકારે તો તેઓ તે સ્વીકારવાની શરત સુધારી શકે છે અને/અથવા ઊંચું પ્રીમિયમ વસૂલી શકે છે.

વ્યક્તિની આવક અને ખર્ચ

દરેક વ્યક્તિની આવક અને ખર્ચ તેમની જીવનશૈલી અને આદતો પ્રમાણે અલગઅલગ હોય છે. ખોરાક, કપડા, રહેઠાણ અને આનંદપ્રમોદની પ્રવૃત્તિઓ પેટે ચૂકવાતી રકમનો ખર્ચમાં સમાવેશ થાય છે. હોમ લોન, કાર લોન વગેરેના રિપેમેન્ટ જેવી જવાબદારીઓનો પણ ખર્ચમાં સમાવેશ થાય છે. નાણાંકીય આયોજનના હેતુ માટે વ્યક્તિ પાસે તેના આ દરેક ખર્ચો કાઢી લીધા બાદ કેટલીક રકમ વધે એ જરૂરી છે.

આમ છતાં આવક કરતાં ખર્ચ વધી જાય તો વ્યક્તિ દેવારૂપ બને છે અને રોકાણ કરવાની તેની ક્ષમતા રહેતી નથી.

વ્યક્તિની અસ્કયામતો અને જવાબદારીઓ

અસ્કયામતો એ છે જે વ્યક્તિ ધરાવે છે અને જવાબદારીઓ એ છે જે વ્યક્તિ ચૂકવવા બંધાયેલ છે. કોઈ વ્યક્તિ અસ્કયામતો બચત, વારસા અથવા વેપાર પ્રવૃત્તિઓ મારફત ઊભી કરી શકે છે. જો વ્યક્તિની અસ્કયામતો તેની જવાબદારીઓ કરતાં વધુ હોય તો તેમની પાસે રોકાણ માટે વધારાની રકમ ઉપલબ્ધ રહે છે અને તેમની જવાબદારીઓ અસ્કયામત કરતાં વધી જાય તો તેમણે દેવાની દરેક રકમની સમયસર ચૂકવણી થઈ શકે તેની ખાતરી રાખવાની રહે છે.

કોઈ પણ અસ્કયામતો જે અનુરૂપ ન હોય અને અપેક્ષા જેટલું વળતર આપતી ન હોય તો તેના નાણાં ઊભા કરી તે નાણાંનો અન્ય અસ્કયામતમાં રોકાણ માટે ઉપયોગ થવો જોઈએ. આજરીતે વ્યક્તિ જવાબદારીઓને કારણે લાંબા સમય સુધી દેવામાં હોય તો તેણે પોતાની માટે પૂરતું જીવન વીમા કવચ અને જવાબદારીઓ સામે વીમા કવચ મેળવી લેવું જોઈએ જેથી તેના અકાળે અવસાનના સમયે પરિવાર આ દેવું ચૂકવે કરી શકે.

સ્વચકાસણી પ્રશ્નો

૧. ઓપન એન્ડેડ અને કલોસ્ડ એન્ડેડ પ્રશ્નો વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો.
૨. છૂટાછેડા અથવા અલગતા વ્યક્તિના જીવન તબક્કાને કઈ રીતે અસર કરે છે તે સમજાવો.
૩. પરંપરાગત જીવનચક્રના વિવિધ જીવન તબક્કાઓ જણાવો.

સ્વચકાસણી પ્રશ્નોત્તરી

૧. ઓપન એન્ડેડ પ્રશ્નો ગ્રાહકને મુક્તપણે વાત કરવા અને તેમની માટે મહત્વના એવા મુદ્દા પર પ્રકાશ પાડવા પ્રોત્સાહન આપે છે. કલોસ્ડ એન્ડેડ પ્રશ્નો એવી રીતે ઘડવામાં આવે છે જેમાં ગ્રાહકે ટૂંકમાં ચોક્કસ જવાબ આપવાના રહે છે.

૨.

છૂટાછેડા વ્યક્તિના નાણાંકીય આયોજન પર પ્રતિકૂળ અસર પાડી શકે છે. છૂટાછેડા અથવા અલગ પડવાના કિસ્સામાં વ્યક્તિના નાણાંકીય હેતુઓ બદલાશે અને તેની રોકાણ ક્ષમતા પણ ઘટશે (ખાસ કરીને બંને જીવનસાથી જ્યારે કમાતા હોય ત્યારે) આવી સ્થિતિમાં વર્તમાન રોકાણની તે પ્રમાણે સમીક્ષા થવી જોઈએ.

છૂટાછેડા અથવા અલગ પડવાના કિસ્સામાં મહિલા (ગૃહિણી) માટે નાણાંકીય આયોજન અતિ મહત્વનું બની જાય છે કારણ કે ગૃહિણીને તેના પતિ સિવાય અન્ય કોઈ નાણાંકીય વ્યવસ્થા હોતી નથી.

રક્ષણ અને નિવૃત્તીની જરૂરિયાતોનું મહત્વ વધી જાય છે.

વિધવા મહિલા પાસે તેના પતિની નાણાંકીય અસ્કયામતોનો કબજો હોય છે. તેની મુખ્ય ચિંતા અસ્કયામતોની જાળવણી તથા તેના મૂલ્યને જાળવી રાખવાની રહેશે.

૩.

ગ્રાહકના જીવન તબક્કાને નીચે પ્રમાણે વહેચી શકાય છે:

૧. બાળપણ
૨. અપરિણીત યુવાન
૩. પરિણીત યુવાન
૪. બાળકો ધરાવતો પરિણીત યુવાન
૫. મોટા બાળકો ધરાવતું દંપતિ
૬. નિવૃત્તી પહેલાનું
૭. નિવૃત્તી