

# 9

## तथ्य—अन्वेषण तथा वित्तीय योजना बनाना

अध्याय की विषय वस्तु	पाठ्यक्रम अध्ययन के परिणाम
अ. तथ्य—अन्वेषण क्या है?	9.1
ब. एक तथ्य—अन्वेषण का उपयोग करना	9.2, 9.3, 9.4
स. आंकलन तथा विश्लेषण	9.4
द किसी ग्राहक की स्थिति के अनुसार उत्पाद की विशेषताओं एवं लाभों का उपयोग करना	9.5
य. सुझाव देना	9.5

### अध्ययन उद्देश्य

इस अध्याय का अध्ययन करने के बाद आप निम्न हेतु समर्थ होंगे:—

- तथ्य—अन्वेषण प्रक्रिया का वर्णन करने में;
- तथ्य—अन्वेषण के लक्ष्यों को रेखांकित करने में;
- तथ्य—अन्वेषण का उपयोग करने में;
- तथ्य—अन्वेषण के विभिन्न भागों की चर्चा करने में;
- तथ्य—अन्वेषण के दौरान एकत्रित आंकड़ों का आंकलन तथा विश्लेषण किस प्रकार किया जाये, की व्याख्या करने में;
- किसी ग्राहक के लिए उत्पाद किस प्रकार शॉर्टलिस्ट किया जाये, को समझाने में;
- किसी ग्राहक को सुझाव किस प्रकार दिये जायें, का वर्णन करने में; तथा
- सुझाव देते समय लाभ के दृष्टान्त द्वारा दस्तावेजों के उपयोग को समझाने में।

### परिचय

वित्तीय योजना प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण भाग **तथ्य—अन्वेषण** होता है। इस अध्याय में हम पढ़ेंगे कि एक अभिकर्ता के रूप में तथ्य—अन्वेषण प्रक्रिया आपके ग्राहक के जीवन में वित्तीय लक्ष्य प्राप्त करने की स्थिति/ अवस्था की पहचान करने में आपको सहायता करेगी। आप यह भी सीखेंगे कि किस प्रकार:

- ग्राहक के विभिन्न लक्ष्यों के लिए आवश्यक राशि का परिमाणन/ निर्धारण किया जायें;
- इन लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु पहले से ही किये गये प्रावधान (यदि कोई हो) का परिमाणन/आंकलन करना ;
- उस राशि का निर्धारण करना जिसका अभी भी प्रावधान किया जाना हो ;
- अन्तर को पाटने में ग्राहक की सहायता प्रदान करना ; तथा
- ग्राहक की वित्तीय योजना प्रक्रिया को पुनः पटरी पर लायें।

तथ्य—अन्वेषण प्रक्रिया पर नजर डालने के बाद हम चर्चा करेंगे कि किस प्रकार एकत्रित सूचना का विश्लेषण तथा उस उत्पाद का चयन किया जाता है जो आपके ग्राहक की जरूरतों की अधिकतम पूर्ति करता है। इस विषय पर भी हम विचार करेंगे कि आप अपने ग्राहक के लिए संस्तुत उत्पाद का प्रस्तुतीकरण तथा उसे क्रय करने हेतु प्रस्ताव—पत्र भरने, वांछित दस्तावेजों का एकत्रण तथा अन्य औपचारिकताएँ कैसे पूरी करें।

मुख्य पद			
इस अध्याय में निम्नलिखित पदों एवं बिन्दुओं की व्याख्या प्रस्तुत की जा रही है :			
तथ्य—अन्वेषण	नकद प्रवाह	संरचित साक्षात्कार	व्यक्तिगत विवरण
पारिवारिक विवरण	रोजगार विवरण	वित्तीय विवरण	सम्पतियाँ/आस्तियाँ
दायित्व	आंकलन	विश्लेषण	सुझाव देना
जरूरतें	प्राथमिकताएँ	लाभ के दृष्टान्त	गारंटीड लाभ
गैर—गारंटीड लाभ	अपने ग्राहक को जानें (KYC)		

### अ. तथ्य—अन्वेषण क्या है?

तथ्य—अन्वेषण वह प्रक्रिया है जो बीमा सलाहकार को समर्थ बनाती है:—

- ग्राहक की वित्तीय योजना जरूरतों की पहचान करने में;
- उनका परिमाणन करने में; तथा
- निवेश के लिए उपलब्ध संसाधनों के आधार पर उनकी प्राथमिकता तय करने में;

तथ्य—अन्वेषण पूर्ण करना वित्तीय योजना प्रक्रिया का पहला चरण होता है। जैसा कि हमने अध्याय 8 में देखा है कि, तथ्य—अन्वेषण व्यक्ति की वर्तमान वित्तीय स्थिति दर्शाता है, उनके लिए वर्तमान में कहाँ तक व्यवस्था कर ली गई है और भविष्य में क्या कोई परिवर्तन करने की आवश्यकता है।

एक अच्छा तथ्य—अन्वेषण सफल वित्तीय नियोजन की कुंजी है। अच्छे तथ्य—अन्वेषण के बिना, आपके पास कोई ऐसा साधन या तरीका नहीं होगा जिससे आप जान सकें कि संस्तुत उत्पाद आपके ग्राहक की जरूरत की पूर्ति के लिए उपयुक्त है या नहीं। तथ्य—अन्वेषण में आपके ग्राहक के प्रोफाइल, जीवन स्तर, वित्त, भविष्य के लिए महत्वाकांक्षाओं के बारे में प्रश्न—श्रृंखला के उत्तर प्राप्त करना शामिल होता है। कुछ प्रश्नों के उत्तर विस्तृत तथ्यात्मक होते हैं; जबकि कुछ अन्य सिद्धान्तों को व्यक्त करते हैं, जैसे ग्राहक का निजी दृष्टिकोण, भाव/अहसास तथा चिन्ताएँ।

परम्परागत रूप से, तथ्य-अन्वेषण इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए किये जाने वाले साक्षात्कारों के दौरान किया जाता है तथा अधिकांश अभिकर्ता जो एक व्यावसायिक एवं व्यक्तिगत सेवा प्रदान करने की इच्छा रखते हैं अब भी इस पर विश्वास करते हैं।

## अ 1 तथ्य-अन्वेषण के प्रयोजन

### प्रयोजन निम्नानुसार है:-

#### जरूरतों की पहचान करना

- तथ्य-अन्वेषण का मुख्य उद्देश्य उन जरूरतों यदि कोई हों, की पहचान करना है, जो ग्राहक की सुस्वा, बचत, स्वास्थ्य बीमा आदि के क्षेत्र से सम्बन्धित हैं। अच्छे तथ्य-अन्वेषण में सलाहकार को प्रत्येक जरूरत की राशि के परिमाणन में समर्थ होने के लिए सूचना एकत्र करनी चाहिए जो जरूरतों की पूर्ति हेतु पहले से उपलब्ध है तथा वह राशि जिसकी अब भी व्यवस्था की जानी है।
- **उदाहरण**
- राम अपने पुत्र की शिक्षा के लिए धन संघय करना चाहता है। तथ्य-अन्वेषण के माध्यम से बीमा अभिकर्ता, रवि इस जरूरत की पहचान आवश्यक राशि का परिमाणन, वह तिथि जब राशि आवश्यक होगी तथा अनुमानित प्रतिफल दर के आधार पर गणना करके लक्ष्य की प्राप्ति हेतु कितनी राशि मासिक निवेश के लिए आवश्यक होगी, की पहचान करने में मदद कर सकता है।
- यदि राम पहले से ही मासिक आधार पर एक निश्चित राशि निवेश कर रहा है, तो अभिकर्ता रवि, आकलन में मदद कर सकता है कि क्या वह राशि पर्याप्त है तथा निवेश सही वित्तीय उत्पाद में कर रहा है या नहीं। यदि उपलब्ध राशि कम पड़ रही हो तो उसकी पूर्ति कैसे की जा सकती है की पहचान करने में उसकी मदद कर सकता है।

#### ग्राहक सूचनाएँ एकत्र करना

- जरूरतों की सही पहचान करने के लिए प्रत्येक ग्राहक का निजी विवरण, उनके आश्रित, वित्तीय एवं रोजगार स्थिति का ज्ञान आवश्यक होता है। इस प्रक्रिया में वर्तमान स्वास्थ्य तथा जीवन बीमा एवं किसी चालू पेंशन संघय योजना के विवरण की आवश्यकता होती है। इसमें ग्राहक के निजी लक्ष्यों, इच्छाओं तथा भावी उद्देश्यों की समझ भी आवश्यक होती है। अच्छा तथ्य-अन्वेषण न केवल व्यवहारिक जरूरतों को प्रदर्शित करेगा बल्कि भावनात्मक सम्बन्धों के कारण होने वाली जरूरतों को भी प्रदर्शित करेगा।
- **उदाहरण**
- यदि रवि, राम के पुत्र की शिक्षा के लिए इच्छित राशि संघय करने के उसके लक्ष्य की प्राप्ति में सहायता करता है, तो उसे राम के बारे में अधिक विवरण जैसे परिवार में उपार्जन करने वाले/कमाने वाले सदस्यों की संख्या, आश्रितों की संख्या, राम के बच्चों की संख्या (उनकी वर्तमान आयु) उसका वर्तमान वेतन, तथा उसकी बचत जानने की आवश्यकता होगी।

#### ग्राहक के नकद प्रवाह का विश्लेषण करना

- तथ्य-अन्वेषण का अन्य महत्वपूर्ण उद्देश्य वित्तीय योजना उत्पादों में निवेश के लिए ग्राहक के पास उपलब्ध धनराशि की पहचान करना है। यह सूचना ग्राहक की सभी स्रोतों से आय तथा निर्गत (जिन पर वह खर्च करता है) के विस्तृत विश्लेषण से प्राप्त की जाती है। इसके लिए ग्राहक के वर्तमान पूंजी संसाधन तथा दायित्व जो कि प्रतिसंतुलित होने चाहिए, की विस्तृत समीक्षा भी आवश्यक होती है। इन दोनों मामलों में घनात्मक संतुलन वित्तीय योजना प्रयोजनों के लिए उपलब्ध राशि को दर्शाता है।
- **उदाहरण**
- तथ्य-अन्वेषण प्रक्रिया के माध्यम से रवि, राम के नकद प्रवाह का विश्लेषण करेगा। वह उसके सभी नकद आगम एवं नकद निर्गत; उसकी अचल सम्पत्तियाँ एवं दायित्व पर ध्यान देगा तथा नकद अधिशेष राशि का निर्धारण करेगा। उपलब्ध अधिशेष राशि से अभिकर्ता राम के पुत्र की शिक्षा हेतु निवेश की एक योजना तैयार करेगा।

#### पूर्वानुमानित परिवर्तनों के लिए योगदान करना

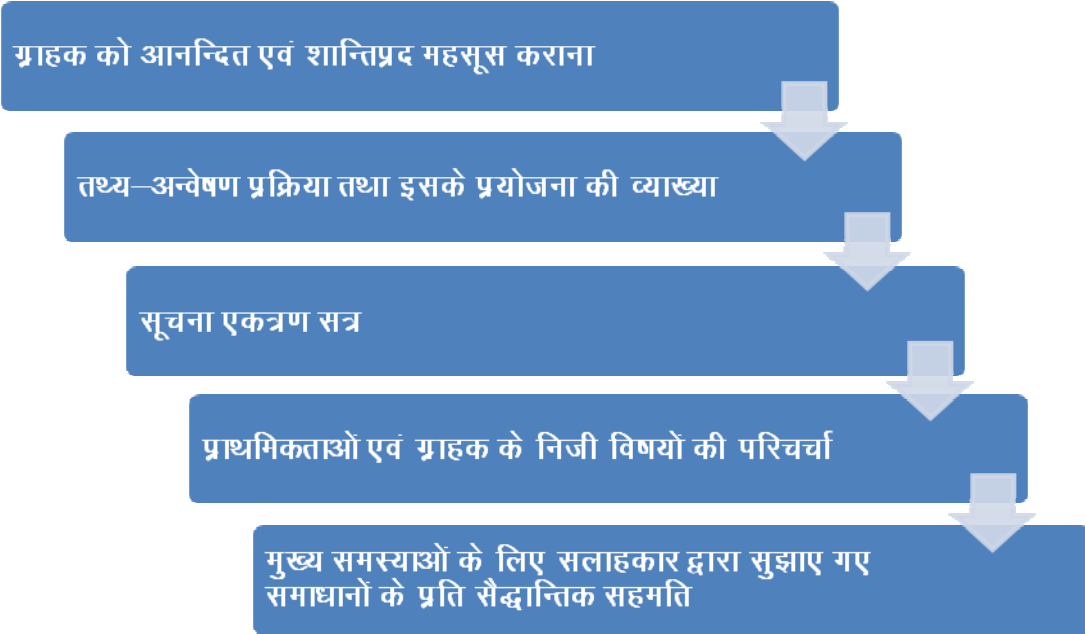
- तथ्य-अन्वेषण ग्राहक की परिस्थितियों में किसी पूर्वानुमानित परिवर्तन को भी अनावृत्ति करता है जो उसकी वर्तमान वित्तीय स्थिति को प्रभावित करेगा। उदाहरण के लिए, क्या ग्राहक निकट भविष्य में वेतन में वृद्धि या पैतृक सम्पत्ति प्राप्ति की आशा करता है, या क्या उसे परिवार शुरू करने, एक बच्चा घर खरीदने या बंरोजगार होने की आशंका है?
- वित्तीय परिस्थितियों में कोई भी संभावित परिवर्तन ग्राहक के उस अंशदान को प्रभावित करेगा जो वह भविष्य में भुगतान करना जारी रख सकता है। यह उस राशि को तय/ निर्धारित करने में मदद करेगा जिसे अब ग्राहक अपनी प्रतिबद्धता से वहन कर सकते हैं।
- **उदाहरण**
- रवि, राम के साथ चर्चा करेगा:
- क्या अपने परिवार को और बढ़ाने की उसकी योजना है या नहीं ?
- क्या निकट भविष्य में अपनी नौकरी बदलने की उसकी योजना है ?
- क्या वह अपनी वर्तमान नौकरी में एक वेतन वृद्धि की आशा करता है ?
- क्या वह नई सम्पत्तियाँ जैसे घर, कार आदि खरीदने की योजना बना रहा है ?

### ब तथ्य-अन्वेषण का उपयोग करना

तथ्य अन्वेषण का अभिलेख तैयार करने का सर्वाधिक प्रचलित रूप एक संरचित प्रश्नावली है। ग्राहक से एक औपचारिक साक्षात्कार के बिना इस प्रश्नावली को पूर्ण करना संभव है (उदाहरण के लिए टेलीफोनिक साक्षात्कार या डाक द्वारा ग्राहक के साथ पत्राचार ) तथापि, हम साक्षात्कार परिस्थिति में इनके उपयोग पर विचार करेंगे।

### ब संरचित साक्षात्कार

प्रारूपिक तौर पर, साक्षात्कार की संरचना निम्नलिखित चरणों के माध्यम से गुजरती है:-



तथ्य -अन्वेषण साक्षात्कार अभिकर्ता के कार्यालय या ग्राहक के घर पर हो सकता है। साक्षात्कार के पश्चात् अभिकर्ता को ग्राहक द्वारा निर्धारित बजट में सुझाव देने की आवश्यकता हो सकती है या वैकल्पिक रूप में सुझावों हेतु कोई लागत प्रतिबन्ध नहीं हो सकता है।

साक्षात्कार के पश्चात् अभिकर्ता सूचना का एक अधिक विस्तृत विश्लेषण करता है तथा, यदि आवश्यक हो तो; वह किसी विशेषज्ञ से मार्गदर्शन लेता है। इस तरह से, अभिकर्ता ग्राहक की जरूरतों का परिमाण स्थापित कर प्रत्येक जरूरत की पूर्ति हेतु उपयुक्त उत्पाद(दों) की पहचान करता है, तथा संभावित लागत का आंकलन करता है। अगले साक्षात्कार में ग्राहक को दिये जाने वाले सुझावों को अन्तिम रूप देने में अभिकर्ता इस सूचना का उपयोग करता है।

#### प्रश्न 9.1

तथ्य-अन्वेषण करने के उद्देश्य क्या है?

### ब 2 तथ्य-अन्वेषण फॉर्म

एक तथ्य अन्वेषण फॉर्म ग्राहक के विवरणों को शामिल करते विभिन्न भागों में विभाजित होता है जिसमें ग्राहक के विभिन्न विवरणों का समावेश होता है। इन भागों में शामिल है:-

- व्यक्तिगत विवरण;
- पारिवारिक विवरण;
- रोजगार विवरण;
- वित्तीय विवरण;
- वर्तमान बीमा तथा निवेश;
- मासिक आय तथा व्यय विश्लेषण;
- वित्तीय योजना उद्देश्य तथा क्षतिपूर्ति ; तथा
- भावी परिवर्तन।

### ध्यान रहें!

जहाँ संयुक्त वित्तीय योजनाएँ आवश्यक होती हैं, जैसे पति तथा पत्नी या दो व्यावसायिक भागीदारों में से प्रत्येक व्यक्ति के संबंध में एक समान सूचनाएँ आवश्यक होती हैं।

प्रत्येक भाग में प्रश्नों की एक श्रृंखला शामिल होती है तथापि उनका उपयोग किये जाने के तरीको में अवश्य कुछ भिन्नता होती है। कुछ कम्पनियाँ कम्प्यूटरीकृत तथ्य-अन्वेषण फॉर्म का उपयोग भी करती हैं जहाँ अभिकर्ता साक्षात्कार के समय या उसके पश्चात् सिस्टम में सभी डाटा डालता है। फिर कम्प्यूटर सिस्टम सूचनाओं जैसे ग्राहक की प्राथमिकताएँ, जोखिम प्रोफाइल, परिमाणित जरूरतें, उपयुक्त उत्पाद तथा लागत-लाभ-विश्लेषण ग्राहक को स्क्रीन पर प्रदर्शित करते हुए पूर्ण तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावली को मुद्रित करता है।

आगे के भाग में हम बीमा अभिकर्ता, अमित के उदाहरण का उपयोग करेंगे जो अपने ग्राहक, किशोर को सलाह दे रहा है।

### ब 2 अ व्यक्तिगत विवरण

इस भाग में अमित, किशोर के व्यक्तिगत विवरण—उसका पूरा नाम, पता, टेलिफोन नम्बर तथा व्यवसाय आदि लिखेगा। ये विवरण अभिकर्ता को अपने व्यावसायिक रिकॉर्ड के लिए आवश्यक होते हैं। वैवाहिक स्थिति पारिवारिक दायित्व का एक महत्वपूर्ण संकेतक होगा तथा आश्रितों के सम्बन्ध में अगले प्रश्नों के लिए संकेत देगा।

ग्राहक की जन्म तिथि, जन्म स्थान तथा धूम्रपान तथा /या शराब पीने की आदतों सहित, स्वास्थ्य की स्थिति बीमा पॉलिसियों तथा भुगतान की जाने वाली प्रीमियम दरों की पात्रता प्रदर्शित करेगी।

### ब 2 ब पारिवारिक विवरण

इस भाग में अमित, किशोर के पारिवारिक विवरण लिखेगा।

अभिकर्ता सामान्यतया निम्न लोगों के नाम, उम्र, स्वास्थ्य की स्थिति तथा व्यवसाय के लिए पूछेगा:—

- जीवनसाथी ;
- बच्चों ;
- अभिभावकों ; तथा
- अन्य आश्रितों के।

यह सूचना उस सीमा को उद्धत करती है जहाँ तक ग्राहक को अपनी स्वयं की अपंगता या मृत्यु के कारण अपने आश्रितों के लिए आर्थिक सुरक्षा प्रदान करने की जरूरत है। आश्रितों जैसे वृद्ध माता-पिता के सम्बन्ध में सूचना अभिकर्ता को ग्राहक की स्वास्थ्य बीमा जरूरतों पर सलाह देने में मदद करेगी। किसी बीमारी के कारण वृद्ध माता-पिता को अस्पताल में चिकित्सा की लागत उसके माता-पिता के लिए स्वास्थ्य बीमा कवर न होने की स्थिति में किशोर पर आयेगी।

## ब 2 स रोजगार विवरण

रोजगार विवरण भाग में अमित किशोर की नौकरी तथा नियोक्ता का विवरण लिखेगा। यदि ग्राहक किसी व्यवसाय में कार्य करता है या एक स्वनियोजित व्यवसायिक है, तो अभिकर्ता तदनुसार विवरण लिखेगा। ग्राहक का जॉब प्रोफाइल तथा कार्यस्थल एक उपयुक्त जीवन बीमा पॉलिसी के लिए निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बीमा कम्पनी किसी आई टी कम्पनी में कार्यरत व्यक्ति को कम जोखिम तथा एक विस्फोटक पदार्थों के कारखाने में काम कर रहे व्यक्ति को अधिक जोखिम पर मानती है।

अभिकर्ता किसी ग्राहक के उपार्जन के सभी विवरणों: मूल वेतन, कमीशन, कार्य सम्पादन बोनस तथा अन्य अतिरिक्त लाभ या आय के अन्य किसी स्रोत को लिखेगा। अभिकर्ता इस आय तथा शेष कार्यशील वर्षों के दौरान आय में वार्षिक वृद्धि के कारक को भी ध्यान में रखेगा तथा तदनुसार उस आय का निर्धारण करेगा जिसकी अपंगता तथा मृत्यु की स्थिति में सुरक्षा की जरूरत है।

स्व-नियोजित लोगों के मामले में, रोजगार से उपार्जित आय ग्राहक के प्रोफाइल तथा पारिवारिक व्ययों के लिए व्यवसाय से आहरित राशि द्वारा आंकलित की जायेगी।

### ध्यान रहें!

अभिकर्ता कर्मचारी अनुलाभों पर भी ध्यान देगा जिसके लिए ग्राहक पात्र/अधिकृत हैं: भविष्य निधि, अवकाश नकदीकरण, गेच्युटी, अधिवार्षिकी, पेंशन, जीवन तथा स्वास्थ्य बीमा तथा प्रदत्त कवर आदि की राशि जो नियोक्ता द्वारा प्रदान किए जाते हैं।

### ध्यान रहें!

कर्मचारी भविष्य निधि एक निधि होती है जिसमें कर्मचारी तथा नियोक्ता (कर्मचारी की ओर से) कर्मचारी के वेतन का एक निश्चित भाग नियमित रूप से अंशदान करते हैं। यह निधि कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (EPFO) या एक ट्रस्ट या नियोक्ता द्वारा स्वयं प्रबन्धित की जाती है।

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (EPFO) एकत्र राशि को सदस्यों की ओर से निवेश करता है। कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (EPFO) निधि पर एक वार्षिक प्रतिफल(भुगतान योग्य वार्षिक ब्याज दर) की घोषणा करता है। यह निधि कर्मचारी भविष्य निधि तथा विविध प्रावधान (EPF & MP) अधिनियम 1952 के नियमों एवं विनियमों द्वारा नियन्त्रित होती है। कर्मचारी द्वारा नौकरी छोड़ने पर या उसकी सेवानिवृत्ति या मृत्यु पर नामित कों संचित धनराशि का ब्याज सहित भुगतान कर दिया जाता है।

सेवानिवृति लाभ जिनके लिए किशोर अधिकृत है जैसे भविष्य निधि, अवकाश नकदीकरण तथा गेच्युटी उसकी सेवानिवृति निधि का एक भाग बनाते है तथा इस राशि को सेवानिवृति के बाद के जीवन हेतु आवश्यक राशि में से घटाने के बाद शेष राशि के लिए किशोर को निवेश शुरू करने की जरूरत है।

## ब 2 द वित्तीय विवरण

इस भाग में अभित, किशोर की सम्पतियों तथा दायित्वों का विवरण लिखेगा।

सम्पतियाँ भाग में ग्राहक के स्वामित्व वाली प्रत्येक सम्पति के वर्तमान मूल्य तथा इससे प्राप्त होने वाली शुद्ध आय, यदि कोई हो, का समावेश होता है। ग्राहक की कुल आय तथा कर देयता स्थिति की पहचान के लिए इन सम्पतियों से आय रोजगार से प्राप्त आय में जोड़ी जानी चाहिए।

सम्पतियाँ तथा दायित्व	
सम्पतियाँ	दायित्व
मुख्य निवास	गृह ऋण
अन्य अचल सम्पति जैसे आवासीय सम्पति, व्यावसायिक सम्पति, भू-खण्ड	क्रेडिट कार्ड के बकाये का भुगतान, बैंक तथा व्यक्तिगत ऋण
इक्विटी शेयरों तथा म्यूचुअल फण्डों में निवेश	वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, व्यवसाय ऋण
निवेश, स्थायी आय प्रतिभूतियाँ जैसे बैंक स्थायी जमा, सरकारी प्रतिभूतियाँ, लोक भविष्य निधि, डाक घर जमाएँ तथा अन्य ऋण प्रपत्र	अन्य कोई ऋण
सोना, चाँदी तथा अन्य मूल्यवान धातुओं में निवेश	
अन्य कोई सम्पतियाँ	

जब ग्राहक के पास काफी सम्पतियाँ हो, तो निवेश की सलाह देने के लिए इस पर ध्यान देने की जरूरत हो सकती है।

जब ग्राहक के पास सीमित सम्पतियाँ हो, तो इसकी जाँच करना आवश्यक है कि वे ग्राहक की जरूरतों के लिए पर्याप्त हैं या नहीं तथा अधिक लाभदायक वित्तीय योजनाओं में निवेश के लिए किस सीमा तक उनका उपयोग हो सकता है। जब सम्पतियाँ ग्राहक द्वारा स्वयं खरीदी गई हों, तो निवेश के प्रकार ग्राहक की जोखिम के प्रति उसके दृष्टिकोण को अच्छी तरह प्रदर्शित कर सकता है।

इस सूचना के आधार पर अभिकर्ता अनुमान लगा सकता है कि ग्राहकों तथा उसके परिवारों के वित्तीय लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अभी और कितनी तथा किस प्रकार की बचत करना आवश्यक है।

**दायित्व भाग** में ग्राहक के सभी ऋणों की राशि का उल्लेख होता है। अधिकांश ग्राहकों के लिए मुख्य दायित्व गृह ऋण होता है जो अधिकतर मामलों में 15-20 वर्षों तक चलता है। अन्य दायित्वों में क्रेडिट कार्ड में बकाये का भुगतान, व्यक्तिगत तथा अन्य ऋण (यदि कोई हो) शामिल हो सकते

है। ग्राहक से उसके सभी ऋणों को तथा अपंगता या बेरोजगारी की लम्बी अवधि के दौरान ब्याज का भुगतान जारी रखने के लिए यदि उसने कोई व्यवस्था की हो तो उसे बताने के लिए कहा जाना चाहिए। जब ऐसे कवर उपलब्ध हो तो अभी और प्रदान की जाने वाली राशि की गणना के लिए सम्पत्तियों में से दायित्व घटाने की जरूरत नहीं होती है।

**आवासन स्थिति:** ग्राहक की वर्तमान आवासन स्थिति उसकी वित्तीय योजना जरूरतों को निर्धारित करने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक होती है।

इस भाग में अमित की किशोर के साथ चर्चा में निम्नलिखित विषय शामिल होंगे:-

- क्या वर्तमान में वह किराये के आवास में रह रहा है। यदि ऐसा है तो मकान किराया एक अधिक आवश्यक व्यय होता है।
- क्या उसका स्वयं का मकान है? यदि ऐसा है तो संभावित व्यय जैसे सुविधा उपभोग के बिल, सम्पत्ति कर, मरम्मत आदि आवश्यक व्यय होंगे।
- क्या उसने एक गृह ऋण लिया है? यह एक अधिक आवश्यक व्यय है? क्या मृत्यु या बीमारी की स्थिति में ऋण को सुरक्षित किया गया है?
- क्या वह एक बड़ा मकान खरीदना या वर्तमान मकान का विस्तार करना चाहता है? इसके लिए एक बड़े गृह ऋण की आवश्यकता हो सकती है।

## ब 2 य वर्तमान बीमा तथा निवेश

इस भाग में किशोर द्वारा ली गई वर्तमान बीमा योजनाओं एवं निवेश पर अमित एक टिप्पणी तैयार करेगा।

### ध्यान रहें!

चालू पॉलिसियाँ तथा निवेश ग्राहक के वित्तीय उद्देश्यों की पूर्ति के लिए आवश्यक राशि को कम करने में सहायता करते हैं।

अभिकर्ता ग्राहक के सभी एकल बीमा, स्वास्थ्य एवं जीवन बीमा सहित, बन्दोबस्ती पॉलिसियों, ULIP's तथा अन्य प्रकार की बचत योजनाओं के विवरण लिखेगा। इस भाग में प्रत्येक बीमा पॉलिसी के लिए बीमाकर्ता का नाम, पॉलिसी का प्रकार, लाभ की प्रकृति एवं राशि, भुगतान किये जाने वाले प्रीमियम तथा भुगतान की आवृत्ति का समावेश होता है। इसमें यह विवरण भी पूछा जाता है कि प्रीमियम का भुगतान कौन करेगा, अपंगता या मृत्यु की स्थिति में किसका जीवन बीमित किया गया है तथा पॉलिसी के अन्तर्गत लाभग्राहिता कौन है? समापन या परिपक्वता तिथि को भी नोट करना चाहिए।

## ब 2 र मासिक आय तथा व्यय विश्लेषण

बीमा अभिकर्ता द्वारा मासिक आय तथा व्यय का विश्लेषण करने का उद्देश्य ग्राहक के पास वित्तीय योजना उत्पादों में अंशदान के लिए उपलब्ध होने वाली राशि की पहचान करना होता है। एक अतिरिक्त उद्देश्य ग्राहक को यह पहचान करने में समर्थ बनाना होता है कि वे अपने किन वर्तमान व्ययों को कम कर सकते हैं, यदि यह आवश्यक हो या वह ऐसा चाहता हो।

प्रश्नावली के इस भाग में ग्राहक की सभी स्रोतों से कुल आय तथा परिवार के दो सदस्यों के उपार्जन करने की स्थिति में, उनकी संयुक्त आय पूछी जाती है। तत्पश्चात् ग्राहक से उसके मासिक व्यय के मदों को पूछा जायेगा।





## ब 2 ल वित्तीय योजना उद्देश्य तथा विचार विमर्श

इस भाग में किशोर की निजी तथा उसके परिवार के सदस्यों दोनों की महत्वाकांक्षाओं तथा चिन्ताओं को अमित नोट करेगा। वित्तीय योजनाओं के उद्देश्य का भाग सभी तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावलियों का सर्वाधिक महत्वपूर्ण भाग होता है। अभिकर्ता ग्राहक की विशिष्ट निजी या पारिवारिक दीर्घ-अवधि योजनाओं को लिखेगा।

वर्तमान उपलब्ध प्रावधानों के अन्तर्गत ग्राहक से पूछा जाता है कि वह निम्न आवश्यकताओं की पर्याप्तता के बारे में कैसा महसूस करता है:-

- जीवन व स्वास्थ्य कवर;
- अपंगता बीमा;
- निवेशों का विविधीकरण;
- नियमित बचत का स्तर; तथा
- सेवानिवृत्ति आयु तथा प्रस्तावित सेवानिवृत्ति निधि

अन्तिम प्रश्न के रूप में पूछा जायेगा कि उपरोक्त में से कौनसा उत्तर ग्राहक की चिन्ता का कारण बनता है, यदि कोई हो।

अन्य भाग में पूछा जाएगा कि ग्राहक की निम्न आवश्यकताओं के लिए क्या **योजनाएँ तथा महत्वाकांक्षाएँ** हैं:—

- परिवार;
- बच्चों की शिक्षा तथा विवाह;
- भविष्य में मकान परिवर्तन करना;
- कैरियर, वृत्ति या व्यवसाय;
- निवेश तथा ऋण वित्त;
- सेवानिवृत्ति; तथा
- मृत्यु पर सम्पत्ति।

पूरक प्रश्न के रूप में ग्राहक से उसकी किसी असामान्य महत्वाकांक्षा के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त की जाती है।

उद्देश्य तथा विचार विमर्श खण्ड में ग्राहक की वित्तीय योजनाओं की प्राथमिकताओं का समावेश रहता है। प्रायः प्राथमिकताओं की वरीयता क्रम आंकिक आधार पर निर्धारित की जाती है तथा इस प्रकार उच्चतम प्राथमिकता की पहचान हो जाती है। व्यवहार में, अधिकांश लोग एक समय में केवल तीन या चार प्राथमिकताओं की पहचान कर पाते हैं। जरूरतों की एक लम्बी सूची में से प्राथमिकता तय करने का प्रयास उनकी सहायता करने के स्थान पर उन्हें अधिक भ्रमित करता है।

### **ध्यान रहे!**

एक विचार-विमर्श जो ग्राहक की जरूरतों की पूर्ति के लिए वित्तीय उत्पादों के सही विकल्प निर्धारित करने में मदद करता है ग्राहक की जोखिम प्रतिधारण क्षमता तथा निवेश हानि वहन करने में समर्थ होता है। कभी-कभी प्रश्नावलियाँ ग्राहक के शब्दों में ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल को प्रस्तुत करती हैं। तथापि अधिकतर प्रश्नावलियाँ एक जोखिम रेटिंग की श्रृंखला में से किसी एक विशिष्ट जोखिम को चयन करने के लिए विवश करती हैं। प्रायः जोखिम रेटिंग श्रृंखला शून्य से पाँच तक रहती है, जहाँ शून्य किसी भी जोखिम धारण हेतु असमर्थता प्रदर्शित करता है तथा पाँच उच्च जोखिम लेने की क्षमता दर्शाता है।

इस भाग में यह उल्लेख भी रहता है कि ग्राहक ने क्या कोई वसीयत बनाई है या नहीं तथा क्या किसी विद्यमान वसीयत के मुख्य प्रावधानों में ग्राहक की मृत्यु पर उसकी सम्पत्तियों का कर मुक्त निष्पादन करने की व्यवस्था है।

प्रश्नावली का उद्देश्य तथा विचार-विमर्श भाग सामान्यतया तब तक पूर्ण नहीं होता है जब तक ग्राहक तथा अभिकर्ता उद्देश्य निर्धारित करने, जरूरतों की प्राथमिकताओं को प्रभावित करने वाले कारकों तथा निवेश जोखिमों तथा निवेश के प्रतिफल के आपसी सम्बन्धों की चर्चा नहीं करते हैं। केवल इस तरह से ग्राहक के उत्तर वास्तविक तथा अनुभूत जरूरतों में स्पष्ट विभेद पर आधारित हो सकते हैं।

## **ब 2 व भावी परिवर्तन**

यद्यपि तथ्य-अन्वेषण में अधिकांश सूचना वर्तमान परिस्थितियों पर आधारित होगी, संभावित भावी परिवर्तनों की भी उपेक्षा नहीं करनी चाहिए।

इस भाग में किशोर के संभावित भावी परिवर्तनों के बारे में अमित उससे पूछेगा।  
इसमें शामिल हो सकते हैं :-

- पैतृक सम्पत्ति प्राप्ति , उदाहरणार्थ माता-पिता में से किसी एक की मृत्यु पर।
- बच्चों के जन्म के फलस्वरूप उसकी शिक्षा तथा विवाह की लागत होना।
- किसी व्यावसायिक, शैक्षणिक पाठ्यक्रम को सफलतापूर्वक योग्यता पूरी करने की कोई योजना जिसके परिणामस्वरूप आय में वृद्धि होगी।
- कैरियर में एक संभावित परिवर्तन।
- अन्य कोई महत्वाकांक्षा(उदाहरणार्थ – विदेश यात्रा, पुण्य कार्य या दान के लिए एक निधि संचित करना) जिसमें भारी व्यय आवश्यक हो सकते हैं।

### स. आंकलन तथा विश्लेषण

पूछे जाने वाले प्रश्नों एवं वांछित सूचनाओं का परिमाण एवं विस्तार एक तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावली से दूसरे में काफी भिन्न होती है। किसी एक प्रश्नावली में सभी प्रश्न प्रत्येक ग्राहक की परिस्थितियों में समान रूप से लागू नहीं होंगे।

किसी ग्राहक विशेष के लिए कौनसा प्रश्न प्रासंगिक होता है इसका निर्णय करने के लिए अभिकर्ता को तथ्य-अन्वेषण के प्रयोजनों को स्पष्टतया ध्यान में रखना चाहिए। सूचनाएँ प्राप्त करने का उद्देश्य अभिकर्ता को उन वित्तीय उत्पादों के बारे में सुझाव देने हेतु समर्थ बनाना है जो ग्राहक की जरूरतों, प्रयोजनों तथा निजी प्रोफाइल को पूरा करते हैं।

इस प्रयोजन के लिए, अमित को अपने ग्राहक, किशोर से उसके वित्तीय विवरण के मुख्य वर्गों के बारे में सूचनाएँ एकत्रित कर उनके सारांश को स्पष्ट रूप से समझने की जरूरत होती है। इसमें निम्नांकित का समावेश है:-

- सम्पत्तियाँ तथा दायित्व;
- आय, व्यय तथा बचतें;
- जीवन तथा स्वास्थ्य बीमा(अपंगता सहित)
- सेवानिवृत्ति हेतु संचय का प्रावधान ; तथा
- वसीयत तथा उत्तराधिकार की योजनाएँ/सम्भावनाएँ।

यह सूचना निर्धारित करती है कि प्रत्येक मुख्य जरूरत की पूर्ति हेतु कितना वर्तमान प्रावधान है तथा किसी फलित अन्तराल की पूर्ति हेतु क्या संसाधन उपलब्ध है।

### स 1 आंकलन

अभिकर्ता के मुख्य कार्य में शामिल है:-

- ग्राहक की प्रत्येक जरूरत क्षेत्र में जरूरतों के लिए प्रावधान की जाने वाली राशि की पहचान करना;
- ग्राहक के वहनीय अंशदान की पहचान करना;

- इस अंशदान को वर्तमान में उपलब्ध सर्वोत्तम वित्तीय योजना पैकेज प्रदान करने हेतु आवंटित करना;
- ग्राहक के साथ नियमित वित्तीय योजना के प्रदर्शन का आंकलन एवं समीक्षा करना।

विभिन्न उत्पादों हेतु उपलब्ध अंशदान का यथार्थ आवंटन ग्राहक की प्राथमिकताओं पर निर्भर करेगा।

## स 2 विश्लेषण

तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावलियों की महत्ता के लिए उनका उचित रूप से अभिलेख तैयार किया जाना चाहिए। जरूरतों की पहचान तथा परिमाणन के लिए प्रश्नावली से प्राप्त तथ्यों तथा विचारों पर अभिकर्ता के व्यावसायिक ज्ञान के उपयोग की आवश्यकता होती है। जरूरत के विश्लेषण के सरलतम रूप में यह पहचान करना शामिल होता है कि ग्राहक ने प्रत्याशित तथा अप्रत्याशित दोनों जरूरतों की पूर्ति के लिए पर्याप्त वित्तीय प्रावधान किये हैं या नहीं।

### उदाहरण

तथ्य-अन्वेषण पूर्ण होने के पश्चात्, किशोर की कुछ प्रत्याशित तथा अप्रत्याशित जरूरतों जिनके लिए विश्लेषण आवश्यक है, में शामिल हैं :-

- क्या किशोर के पास आश्रितों को समुचित आय उपलब्ध कराने के लिए पर्याप्त धन या बीमा कवर है, यदि वह युवावस्था में मर जाता है?
- क्या पति-पत्नी में से किसी एक की मृत्यु के पश्चात् उत्तरजीवी के लिए प्रावधान की आवश्यकता है ?
- क्या बीमारी, चोट या लाइलाज बीमारी से भी हुई असक्षमता की लम्बी अवधि की दशा में पूर्व के समान जीवन स्तर बनाये रखने के लिए पर्याप्त धन, बीमा कवर या नियोक्ता से प्राप्त हाने वाली कोई संचित राशि किशोर के पास है ?
- क्या किशोर के पास पर्याप्त संसाधन हैं जिनसे वह बेरोजगारी की दशा में जीवनयापन तथा ऋण के ब्याज का भुगतान कर सकें ?
- यदि किशोर, या उसके परिवार के सदस्यों को महंगे उपचार के साथ-साथ अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता हो तो मेडिकल उपचार व्यय का भुगतान किस प्रकार होगा?
- क्या किशोर या उसके नियोक्ता ने उसकी सेवानिवृत्ति पश्चात् आय के लिए पर्याप्त प्रावधान किया है?
- किशोर के भविष्य के लिए क्या व्यक्तिगत उद्देश्य हैं: बच्चों के लिए विद्यालय या विश्वविद्यालय का शुल्क, बच्चों के विवाह पर व्यय, एक नया मकान, विश्व भ्रमण, निजी व्यवसाय शुरू करना तथा अपनी सेवानिवृत्ति के बाद के जीवन के लिए योजनाएँ?
- यदि उपरोक्त सभी के लिए प्रावधान उपलब्ध हो तो इन महत्वाकांक्षाओं की कुल लागत क्या होगी तथा उनके लिए वांछित राशि की आवश्यकता कब-कब होगी ?
- क्या किशोर ने इन प्रयोजनों के लिए पहले से ही कोई धनराशि पृथक् रखी है ?

बहुत सारे उत्तर तथ्य-अन्वेषण पर आधारित होते हैं। उदाहरण के लिए, किशोर के वर्तमान व्यय उसकी मृत्यु, खराब-स्वास्थ्य तथा सेवानिवृत्ति के बाद होने वाले आवश्यक व्ययों की एक मार्गदर्शिका होती है। वर्तमान पॉलिसियों, सम्पत्तियों तथा बचत योजनाओं का अध्ययन यह दर्शायेगा कि कितना या कितना कम प्रावधान पूर्व में कर लिया गया है। तथापि तथ्य विश्लेषण फॉर्म हमें सब कुछ नहीं बता सकता है। इसके अवयवों को उन मदों के मूल्य की जानकारी से संपूरित करने की जरूरत होती है जिन्हें ग्राहक भविष्य में प्राप्त करना या खरीदना चाहता है जैसे शिक्षा लागतें, मकान मूल्य, यात्रा लागतें।

कभी-कभी किसी जीवन बीमा के लिए आवश्यक अवधि निश्चित करना कठिन हो सकता है। तथ्य-अन्वेषण बच्चों की आयु दर्शायेगा लेकिन उनके आश्रित रहने की अवधि को अनिवार्यतः नहीं दर्शायेगा। प्रारूपिक रूप में सबसे छोटे बच्चे की शिक्षा पूर्ण होने तक पॉलिसी अस्तित्व में रहनी चाहिए। एक परिवार से दूसरे में यह आयु भिन्न-भिन्न होती है। तथ्य-अन्वेषण का उद्देश्य एवं विचार विमर्श भाग ग्राहक की उसके बच्चों के प्रति अभिलाषाओं को दर्शायेगा। इसमें यह भी दर्शाया जायेगा कि बच्चों के बड़े हो जाने पर जीवित जीवनसाथी के लिए निरन्तर सुरक्षा आवश्यक है या नहीं।

## प्रश्न 9.2

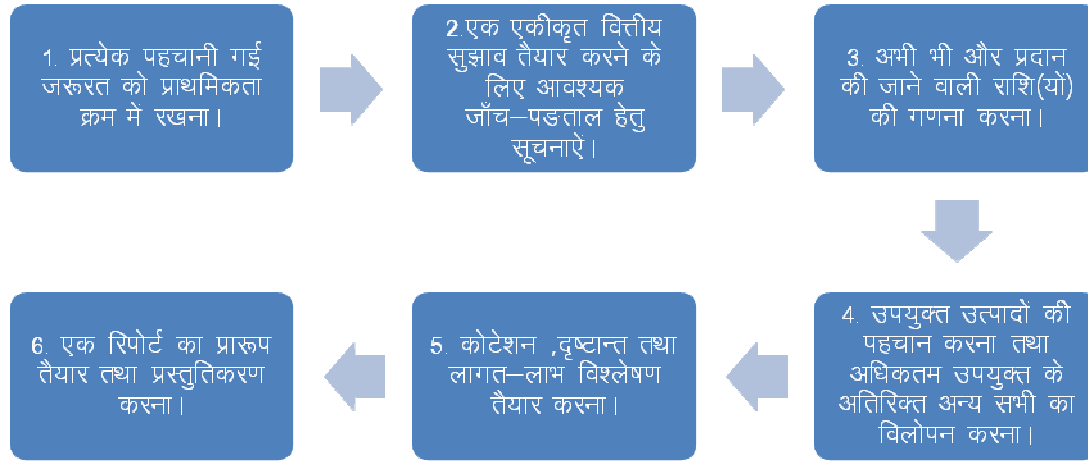
एक तथ्य-अन्वेषण फॉर्म के विभिन्न भाग सूचीबद्ध कीजिए।

### द. एक ग्राहक की स्थिति के अनुसार उत्पाद लक्षण एवं लाभ लागू करना

तथ्य-अन्वेषण का अन्य उद्देश्य उन उत्पादों जिनकी भविष्य में ग्राहक को आवश्यकता होगी उनके लिए निवेश योजनाओं की समीक्षा तथा उपयुक्त समय की पहचान करना है। पूर्ण तथ्य-अन्वेषण के बिना निश्चित तौर पर यह जानने का कोई तरीका नहीं है कि किसी व्यक्ति की जरूरतें क्या हैं। यहाँ तक कि किसी विशिष्ट उत्पाद खरीदने हेतु अभिकर्ता से किसी व्यक्ति द्वारा सम्पर्क किए जाने की स्थिति में यह जानने के लिए कि क्या वह उत्पाद उस व्यक्ति की विशिष्ट जरूरतों की अधिकाधिक पूर्ति करता है या नहीं, एक पूर्ण तथ्य-अन्वेषण की आवश्यकता होती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि अनुमानित जरूरतें वास्तविक जरूरतें से बहुत भिन्न हो सकती हैं।

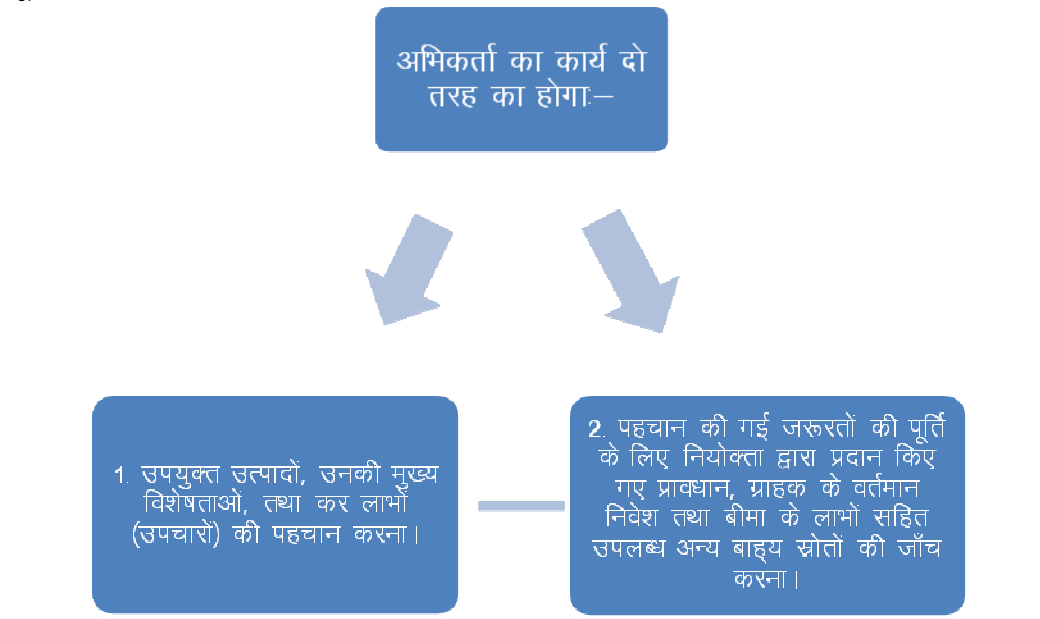
### द. 1. उत्पाद शॉर्टलिस्ट करने की प्रक्रिया

ग्राहक से प्राप्त सूचनाओं का विश्लेषण तथा सुझाव देने हेतु प्रारूप तैयार करने की प्रक्रिया सुव्यवस्थित होनी चाहिए तथा इसमें जाँचों की एक श्रृंखला शामिल होनी चाहिए। ग्राहक की तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावली की समीक्षा करने के बाद निम्नलिखित चरण आवश्यक होते हैं:-



इनमें से प्रत्येक चरण में व्यावसायिक व्यवहार तथा विशेषज्ञता आवश्यक होती है। यहाँ तक कि जरूरतों के विश्लेषण में ग्राहक की यथार्थ तथा वास्तविक जरूरतों एवं प्राप्त न की जा सकने वाली (दिवा स्वप्नों) की पहचान की जाती है। प्रत्येक विशुद्ध जरूरत का समुचित मूल्य उससे संलग्न होना चाहिए। यदि मूल्य ज्यादा उल्लिखित है, तब ग्राहक उन लाभों के लिए भुगतान करेगा जो जरूरी नहीं होते हैं; यदि बढ़ा-चढ़ा कर मूल्य बताया जाए तो ग्राहक अनावश्यक लाभों के लिए भुगतान करेगा और यदि मूल्य कम बताया जाए तो उन लाभों की जरूरत पड़ने पर वे अपर्याप्त होंगे।

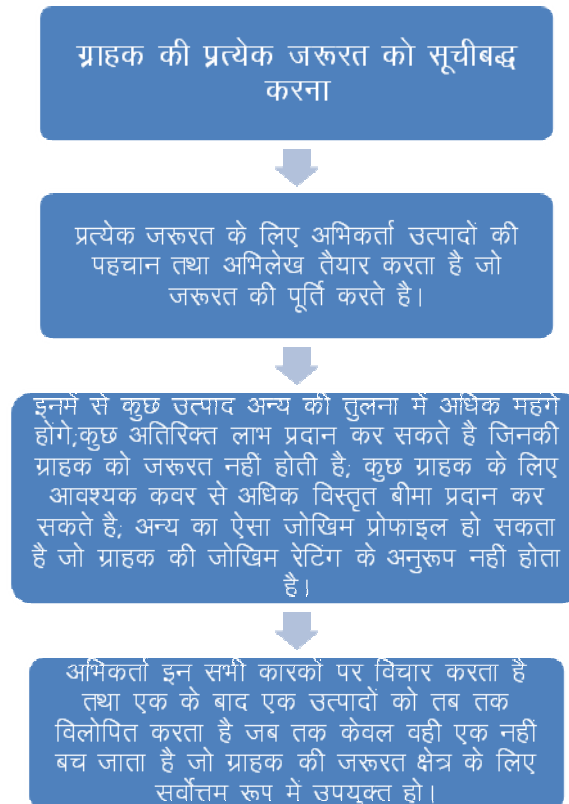
अभिकर्ता प्रत्येक जरूरत का सर्वोत्तम उपयुक्त हल पाने के लिए अधिकाधिक मात्रा में एकत्रित सूचना के आधार पर भली प्रकार आंकलन कर सकते हैं।



इनमें से अधिकांश सूचनाएँ सरलता से तैयार रूप में उपलब्ध होती हैं। वास्तव में अभिकर्ता के पास पहले से ही आवश्यक विवरण—पुस्तिका, चार्ट, सारणियाँ तथा तथ्य—अन्वेषण प्रपत्र के रूप में पर सूचना के संपूरक होते हैं।

## द 2 प्रत्येक जरूरत के लिए उत्पाद शॉर्ट लिस्ट करना

ग्राहक के लिए उत्पाद चयन करने की एक अच्छी विधि है:-



प्रत्येक जरूरत क्षेत्र के लिए इस प्रक्रिया की पुनरावृत्ति की जाती है।

सुझाव तैयार करने में, अभिकर्ता को अपने ग्राहक को वांछित लाभ उपलब्ध कराने के लिए उद्धरण तथा उत्पाद दृष्टान्तों का अध्ययन करने की जरूरत होगी। जब मूल्य महत्वपूर्ण होता है, तो उन्हें न्यूनतम लागत वाला उत्पाद चिन्हित करना होता है जो किसी आसन्न (प्रस्तुत होने वाली) जरूरत को सन्तुष्ट करें। मूल्यों तथा उपलब्ध लाभों का अध्ययन करने के बाद ही अभिकर्ता ग्राहक की प्रत्येक जरूरत क्षेत्र के लिए उत्पादों के चयन तथा अनुसंशा के आधार पर संतुलित रूप में उपलब्ध संसाधनों को उत्पादों को क्रय करने हेतु आवंटित करने की स्थिति में होता है। यह प्रक्रिया आसान नहीं होती है; इसमें बहुत सावधानी तथा व्यावसायिक कौशल की आवश्यकता होती है।

अभिकर्ता की सबसे विकट समस्याओं में से एक है कि ग्राहक को वर्तमान निवेश एवं बीमा के बारे में क्या सुझाव दिया जाये। अभिकर्ता द्वारा अन्तिम सुझाव देने में इस बात पर ध्यान दिया जाना चाहिए कि क्या ग्राहक के वर्तमान निवेश हेतु प्रावधानों के लिए पूर्व में उसे उचित एवं सही सलाह दी गई थी या नहीं।

## य सुझाव देना

जब सभी सूचनाएँ एकत्र करके उन पर चर्चा तथा विश्लेषण कर लिया जाता है, तो अभिकर्ता तथ्य-अन्वेषण का अंतिम उद्देश्य पूर्ण कर लेता है: उत्पाद का सुझाव देना या उत्पादों का पोर्टफोलियो जो ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति के लिए अंशदान करता है जिसे वे अभी भुगतान कर सकते हैं तथा भविष्य में बनाये रख सकते हैं।

तथ्य-अन्वेषण के साथ, उत्पादों के बारे में भली प्रकार से सुझाव देने के लिए दक्षतापूर्ण प्रक्रियाओं तथा उच्च नैतिक मानकों के संयोग की आवश्यकता होती है। चिन्हित की गई वित्तीय योजना समस्याओं के लिए सर्वोत्तम समाधान क्या हैं ? कौनसा वैकल्पिक हल अधिकतम लागत-कुशल तथा करों में छूट प्रदान करने हेतु समर्थ होता है ?

## य 1 ग्राहक को सुझाव प्रस्तुत करना

जब अभिकर्ता निदान कार्य एक व्यावसायिक तरीके से पूर्ण कर लेता है तब वह ग्राहक को प्रस्तुत करने हेतु एक रिपोर्ट तैयार करने की स्थिति में होता है। उत्तम व्यवहार के सिद्धान्त प्रस्तुतिकरण के विषयों तथा प्रयुक्त कौशल दोनों पर लागू होते हैं।

### ध्यान रहे!

प्रस्तुति कौशल सुझावों की स्वीकृति सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण होते हैं। प्रस्तुति में द्विमार्गी सम्प्रेषण होना चाहिए जिसमें अभिकर्ता द्वारा ग्राहक की सम्पूर्ण सम्बद्धता सुनिश्चित करनी चाहिए।

ग्राहक के लिए सुझाव प्रायः इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से व्यवस्थित एक बैठक में मौखिक रूप से ग्राहक को प्रस्तुत किये जाते हैं। बैठक के दौरान, अभिकर्ता ग्राहक को प्रस्ताव को समझाता है, लाभ तथा सम्बद्धित लागत बताता है तथा, यदि ग्राहक उस प्रस्ताव या किसी संशोधित/परिवर्तित प्रस्ताव को स्वीकार करता है, तब वह ग्राहक को पूर्ण रूप से उत्पाद आवेदन फॉर्म भरने में मदद करता है। अभिकर्ता के पारदर्शितापूर्वक एवं व्यावसायिक तरीके से ऐसा करने के लिए प्रस्तुति-साक्षात्कार की संरचना करने की जरूरत होती है।

## य 2 सुझाव : प्रस्तुति संरचना

ग्राहक तथा अभिकर्ता के परस्पर अभिवादन के बाद, प्रस्तुति भेंट की सामान्य संरचना निम्न प्रकार होनी चाहिए:-

- जरूरतों के प्रति ग्राहक की प्रतिबद्धता की जाँच करना;
- विस्तृत सुझावों में निहित अवधारणा को रेखांकित करना;
- प्रत्येक जरूरत क्षेत्र हेतु प्रस्ताव प्रस्तुत करना;
- वार्तालाप जारी रखने के लिए ग्राहक की अभिस्वीकृति प्राप्त करना ; तथा
- उत्पाद दस्तावेज पूर्ण करना।

जरूरतों के प्रति ग्राहक की प्रतिबद्धता की जाँच करना एक सरल किन्तु महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। इसमें तथ्य-अन्वेषण के दौरान, सिद्धान्त रूप में सहमत जरूरतों एवं प्राथमिकताओं को ग्राहक को याद दिलाना शामिल है। अभिकर्ता एक-एक करके प्रत्येक जरूरत पर चर्चा करता है तथा ग्राहक से



इस बात की पुष्टि करने हेतु कहता है कि क्या वे अभी भी विचारणीय क्षेत्र हैं। प्रत्येक जरूरत को एक सरल कथन के रूप में व्यक्त करने के लिए ध्यान देने की जरूरत होती है। अधिक विस्तृत रिमाइन्डर ग्राहक को केवल भ्रमित करेंगे, आवश्यक परिवर्तन करें, या अन्य तथ्य-अन्वेषण सत्र आयोजित करें।

यदि किसी कारणवश, ग्राहक की परिस्थितियाँ तथा सरोकार/ चिन्ताएँ बदल जाती हैं, तो अभिकर्ता प्रस्तावों का एक नया समुच्चय तैयार कर सकता है। जब अभिकर्ता ग्राहक की चिन्ताओं तथा इच्छाओं को सही सही आशय समझ लेता है तो वह योजनाबद्ध प्रस्तुति जारी रख सकता है, जैसा कि प्रायः होता है। सुझावों को विस्तारपूर्वक समझाने से पूर्व, अभिकर्ता को प्रस्तावों में निहित अवधारणाओं को समझाना चाहिए। यह अवधारणा ग्राहक की जरूरतों तथा अभिव्यक्त चिन्ताओं से बहुत निकट रूप से सम्बद्ध होनी चाहिए। प्रत्येक मद परस्पर सम्बद्धित होनी चाहिए, ग्राहक इस बात के लिए तदन्तर गुणागुणगान करेगा कि किस प्रकार प्रत्येक विस्तृत प्रस्ताव एक एकल, सुसंगत, सम्पूर्ण योजना के रूप में आबद्ध है।

### उदाहरण

किसी परिवार के आय प्रदाता, जिसकी वर्तमान में पर्याप्त बीमा सुरक्षा न हो तो उसकी असामयिक मृत्यु या खराब स्वास्थ्य की स्थिति में उसे अपने परिवार की व्यापक सुरक्षा जरूरतों की पूर्ति हेतु यह अवधारणा सुनिश्चित करनी चाहिए कि उसके परिवार को समुचित सुरक्षा आवरण की व्यवस्था हो।

या, किसी ऐसे ग्राहक जिसके पास निवेश हेतु विपुल धनराशि उपलब्ध हो के लिए अवधारणा होगी कि वह अपनी पूँजी को कर-बचत योग्य आय तथा पूँजी वृद्धि प्रदान करने वाली योजनाओं में एक सन्तुलित पोर्टफोलियो के रूप में निवेश करें।

विस्तार में जाने से पूर्व इस बात की पुष्टि कर लेना आवश्यक है कि ग्राहक अवधारणा को एक सही प्रयास या तरीका मानता है। प्रस्तुति के प्रत्येक स्तर पर अभिकर्ता को स्पष्ट रूप से दर्शाना चाहिए कि किस प्रकार विवरण प्रस्ताव के आमूल अवधारणा के अनुरूप है। प्रत्येक जरूरत के लिए सुझाव देने में यह देखना अभिकर्ता का कर्तव्य है कि ग्राहक प्रस्तावित उत्पाद की मुख्य विशेषताओं को समझता है, इसका सुझाव क्यों दिया गया है तथा ग्राहक के लिए उत्पाद की क्या सीमाएँ हो सकती हैं।

### उदाहरण

यह व्यावसायिकता की असफलता होगी यदि ग्राहक किसी प्रतिबन्ध या जोखिम से अनभिज्ञ हो जो भविष्य में उसके लाभ के अधिकार को सीमित कर सकता है या उसे किसी निवेश में हानि करा सकता है।

## य 3 लाभ दृष्टान्त दस्तावेज

कुछ परिस्थितियों में, मुख्य प्रस्तुति में शामिल किए जाने वाले सभी विवरण बहुत अधिक होते हैं। तथापि, व्यावसायिक आचार के लिए यह आवश्यक है कि एक विक्रय पूर्ण होने से पूर्व ग्राहक सुझाए गए प्रत्येक उत्पाद की मुख्य विशेषताओं को समझे। कुछ अभिकर्ता ग्राहक को उत्पाद की प्रकृति, लाभ, तथा परिस्थितियाँ जिनमें लाभ का भुगतान किया जाता है, को दर्शाने के लिए **लाभ दृष्टान्त दस्तावेजों** का उपयोग आई. आर. डी. ए. द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुरूप करते हैं।

लाभ दृष्टान्त **गारंटीड तथा गैर गारंटीड लाभों** में विभेद भी करता है। गैर गारंटीड लाभों के लिए, दृष्टान्त प्रत्येक लाभों के विस्तार तथा निवेश का सम्भावित मूल्य अनुमानित वार्षिक

वृद्धि दर (जीवन बीमा समिति द्वारा जारी दिशा निर्देशों के अनुसार 6% तथा 10% की दर) पर विभिन्न अवधियों हेतु किए गए निवेशों पर परिकलित किया जाता है। प्रायः ऐसा बीमा कम्पनी द्वारा प्रभारित किए जाने वाले प्रभारों तथा उस विस्तार को दर्शाता है जहाँ तक निवेश की अवधि के दौरान निवेश प्रतिफल कम हो जाता है। ग्राहक को एक उत्पाद की दूसरे से तुलना करने में भी यह समर्थ बनाता है।

#### य 4 अपने ग्राहक को जानें(KYC)

प्रस्तुति के अन्त में, अभिकर्ता प्रस्तावों की जाँच करेगा तथा आगे की प्रक्रिया हेतु ग्राहक की अभिस्वीकृति प्राप्त करेगा तथा फार्म भरने एवं अपने ग्राहक को जानें (KYC) की औपचारिकताएँ पूर्ण करेगा।

#### अपने ग्राहक को जानें (KYC)

पूर्ण रूप से भरे हुए फॉर्म के साथ, ग्राहक को बीमा कम्पनी के नाम पर जारी प्रीमियम राशि का चैक तथा अपने ग्राहक को जानें (KYC) प्रक्रिया के अनुसार अपनी पहचान के दस्तावेज जमा कराने की जरूरत होती है।

इनमें शामिल है:-

1. **फोटोग्राफ;**
2. **पहचान का प्रमाण :** सामान्य रूप से स्वीकार किये जाने वाले कुछ दस्तावेज ड्राइविंग लाइसेंस, पासपोर्ट, मतदाता परिचय पत्र, रक्षा कार्मिकों के परिचय पत्र , पेन कार्ड , किसी सरकारी निकाय द्वारा जारी कोई अन्य परिचय पत्र आदि है।
3. **पते का प्रमाण :** पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किये जाने वाले कुछ सामान्य दस्तावेज ड्राइविंग लाइसेन्स, पासपोर्ट, बिजली का बिल, टेलिफोन बिल, किसी बीमा कम्पनी की प्रीमियम रसीद, राशन कार्ड, बैंक पास बुक आदि है।

पहचान तथा पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार्य दस्तावेजों की सूची अलग-अलग बीमा कम्पनियों में अलग-अलग हो सकती है।

मुख्य बिन्दु
<b>हमें क्या और क्यों जानने की जरूरत है?</b>
तथ्य-अन्वेषण व्यक्ति की वर्तमान वित्तीय स्थिति दर्शाता है, वर्तमान में क्या स्थिति है तथा भविष्य में किन परिवर्तनों की सम्भावना है।
तथ्य-अन्वेषण ग्राहक की वित्तीय योजना जरूरतों की पहचान करता है तथा उन जरूरतों को इंगित करता है जो ग्राहक के लिए उच्च प्राथमिकता वाली होती है।
तथ्य-अन्वेषण के उद्देश्यों में शामिल है:- -जरूरतों की पहचान करना; -ग्राहक के सम्बन्ध में सूचनाएँ एकत्र करना; -ग्राहक के नकद प्रवाह का विश्लेषण करना; तथा -पूर्वानुमानित परिवर्तनों के लिए योगदान देना
<b>एक तथ्य-अन्वेषण का उपयोग करना</b>
एक तथ्य अन्वेषण फॉर्म ग्राहक से सम्बन्धित विवरणों को समाहित करने के लिए विभिन्न भागों में विभाजित होता है। इन भागों में शामिल है:-

<ul style="list-style-type: none"> <li>● व्यक्तिगत विवरण;</li> <li>● परिवारिक विवरण;</li> <li>● रोजगार विवरण;</li> <li>● वित्तीय विवरण;</li> <li>● वर्तमान बीमा तथा निवेश;</li> <li>● मासिक आय तथा व्यय विश्लेषण;</li> <li>● वित्तीय योजना उद्देश्य तथा विचार विमर्श; तथा</li> <li>● भावी परिवर्तन।</li> </ul>
<p><b>आंकलन तथा विश्लेषण</b></p> <p>जरूरतों का विश्लेषण करने में यह पहचान करना शामिल होता है कि ग्राहक ने प्रत्याशित तथा अप्रत्याशित दोनों जरूरतों की पूर्ति के लिए पर्याप्त वित्तीय प्रावधान किया है।</p> <p>तथ्य-अन्वेषण का आंकलन करने में दौरान अभिकर्ता के मुख्य कार्यों में शामिल हैं :-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● प्रत्येक जरूरत क्षेत्र में ग्राहक की जरूरतों के लिए प्रदान की जाने वाली राशि की पहचान करना;</li> <li>● ग्राहक के वहनीय अंशदान की पहचान करना;</li> <li>● इस अंशदान को वर्तमान में उपलब्ध सर्वोत्तम वित्तीय योजना पैकेज प्रदान करने हेतु आवंटित करना;</li> <li>● ग्राहक के साथ नियमित आधार पर वित्तीय योजना के प्रदर्शन का मूल्यांकन एवं समीक्षा करना।</li> </ul>
<p><b>किसी ग्राहक की परिस्थितियों के अनुसार उत्पाद लक्षण एवं लाभ लागू करना</b></p> <p>तथ्य-अन्वेषण सूचना का विश्लेषण करने के पश्चात् अभिकर्ता ग्राहक की जरूरतों के लिए उत्पाद विशेषताएँ लागू करता है तथा तदनुसार उन उत्पादों को शॉर्ट लिस्ट करता है जो ग्राहक की जरूरतों के सर्वाधिक अनुरूप होते हैं।</p>
<p><b>सुझाव देना</b></p> <p>जब सभी सूचनाएँ एकत्र करने के बाद उन पर चर्चा तथा विश्लेषण कर लिया जाता है, तब अभिकर्ता तथ्य-अन्वेषण का अंतिम उद्देश्य भर सकता है: उत्पाद या उत्पादों के पोर्टफोलियों का सुझाव देना जो ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति के लिए उपयुक्त हों जिनके लिए अंशदान का भुगतान वह वर्तमान समय में तथा भविष्य में बनाये रख सके।</p> <p>जब निदान कार्य एक व्यावसायिक तरीके से पूर्ण हो जाता है तब अभिकर्ता ग्राहक को प्रस्तुत की जाने वाली रिपोर्ट तैयार करने की स्थिति में होता है।</p> <p>उत्पाद सुझाव प्रस्तुति की एक समुचित संरचना होनी चाहिए।</p> <p>सुझाव प्रस्तुति पूरी हो जाने पर अभिकर्ता को ग्राहक के पास बैठना तथा यदि कोई संदेह हो ता उसका समाधान करना चाहिए, अन्यथा अभिकर्ता को फॉर्म भरने की औपचारिकताओं को पूर्ण करने हेतु आगे बढ़ना चाहिए।</p> <p>ग्राहक को निवेशों की परिकल्पित वृद्धि (6% तथा 10% की दर पर ) दर्शाने के लिए अभिकर्ता को लाभ दृष्टान्त दस्तावेजों का उपयोग करना चाहिए।</p> <p>उचित रूप से भरे गये फॉर्म के साथ ग्राहक को बीमा कम्पनी के नाम एक चैक जारी करने तथा KYC दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की जरूरत होती है।</p>

<p>9.1 एक तथ्य-अन्वेषण के उद्देश्य निम्नानुसार है:-</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. जरूरतों की पहचान करना।</li><li>2. ग्राहक से सम्बन्धित सूचनाएँ एकत्र करना।</li><li>3. ग्राहक के नकद प्रवाह का विश्लेषण करना।</li><li>4. प्रत्याशित परिवर्तनों के लिए योगदान देना।</li></ol>
<p>9.2 एक तथ्य अन्वेषण फॉर्म ग्राहक के विवरणों को समाहित करने हेतु विभिन्न भागों में विभाजित होता है। इन भागों में शामिल हैं:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● व्यक्तिगत विवरण;</li><li>● परिवारिक विवरण;</li><li>● रोजगार विवरण;</li><li>● वित्तीय विवरण;</li><li>● वर्तमान बीमा तथा निवेश;</li><li>● मासिक आय तथा व्यय विश्लेषण;</li><li>● वित्तीय योजना उद्देश्य तथा विचार विमर्श; तथा</li><li>● भावी परिवर्तन।</li></ul>

### स्व-परीक्षण प्रश्न

- 1.सम्पूर्ण उत्पादों को शॉर्ट लिस्ट करने की प्रक्रिया को समझाइए।
- 2.एक ग्राहक को उत्पादों की प्रस्तुति एवं सुझाव देने वाली वार्ता/ बैठक की संरचना संक्षेप में समझाइए।
- 3.जीवन बीमा समिति के दिशानिर्देशों के अनुसार, एक लाभ दृष्टान्त दस्तावेज में निवेश मूल्य के लिए एक वार्षिक अनुमानित वृद्धि दर के रूप में क्या दर्शायी जा सकती है?

आप अगले पृष्ठ पर उत्तर पायेंगे।

### स्व-परीक्षण उत्तर

1.  
ग्राहक के लिए सूचना विश्लेषण तथा सुझाव प्रारूप तैयार करने की प्रक्रिया सुव्यवस्थित होनी चाहिए तथा इसमें जाँचों की एक श्रृंखला शामिल होनी चाहिए। ग्राहक की तथ्य-अन्वेषण प्रश्नावली की समीक्षा करने के बाद निम्नलिखित चरण आवश्यक होते हैं:-
  - प्रत्येक पहचानी गई जरूरत को प्राथमिकता क्रम में रखना।
  - एक एकीकृत वित्तीय सुझाव तैयार करने के लिए आवश्यक सूचनाओं का पुनर्वालोचन करना।
  - अभी भी प्रावधान की जाने वाली राशि(यों) की गणना करना।
  - उपयुक्त उत्पादों की पहचान करना तथा अन्य सभी को विलोपित करते हुए अधिकाधिक उपयुक्त की पहचान करना।
  - उद्धरण, दृष्टान्त तथा लागत-लाभ का विश्लेषण तैयार करना।
  - एक रिपोर्ट का प्रारूप तैयार तथा प्रस्तुत करना।

2.

ग्राहक तथा अभिकर्ता के परस्पर अभिवादन के बाद, एक प्रस्तुति वार्ता/बैठक की सामान्य संरचना निम्न प्रकार होनी चाहिए:—

- जरूरतों के प्रति ग्राहक की प्रतिबद्धता की जाँच करना;
- विस्तृत सुझावों में निहित अवधारणा को रेखांकित करना;
- प्रत्येक जरूरत क्षेत्र में प्रस्ताव रेखांकित करना;
- आगे बढ़ने के लिए ग्राहक की अभिस्वीकृति प्राप्त करना ; तथा
- उत्पाद दस्तावेज पूर्ण करना ।

3.

गैर गारंटीड लाभों के लिए, लाभ दृष्टान्त प्रत्येक परिकल्पित के लिए काल्पनिक वार्षिक वृद्धि दर (जीवन बीमा समिति द्वारा जारी मार्गदर्शिका के अनुसार 6% तथा 10% की दर पर वृद्धि) दर्शाता है तथा विभिन्न समयावधियों में निवेश मूल्य के दृष्टान्त प्रदान करता है।