

## नैतिक मूल्ये आणि आचारसंहिता

प्रकरणाचे घटक	पाठ्यक्रम शिकण्याची निष्पत्ती
क नैतिक मूल्ये म्हणजे काय?	15.4
ख सर्वसाधारण अनैतिक वर्तन	15.5
ग नैतिक मूल्यांचे व्यावसायिक फायदे	15.4
घ सर्वसाधारण नैतिक वर्तन	15.3
च नैतिक नियमांसह (कोड) नैतिक रचना	15.1, 15.2
छ व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देणे	15.2
ज मूल्यमापन, देखरेख आणि शिस्त	15.4
झ आयआडीएने शिफारस केलेली आचारसंहिता	15.1
<b>शिकण्याची उद्दिष्टे</b>	
<p>या प्रकरणाच्या अभ्यासानंतर तुम्हाला खालील गोष्टी करता आल्या पाहिजेत:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• नैतिकमूल्यांच्या अर्थाविषयी चर्चा करणे;</li> <li>• अनैतिक वर्तनाच्या धोक्यांचे विश्लेषण करणे;</li> <li>• व्यक्ती आणि विमाकर्त्यांसाठी नैतिकमूल्यांच्या महत्वाची चर्चा करणे;</li> <li>• सर्वसाधारण नैतिक वर्तनाचे विश्लेषण करणे;</li> <li>• नैतिक रचनेचे घटक समजावून सांगणे;</li> <li>• व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देण्याचे महत्व समजावून सांगणे;</li> <li>• विमा कंपन्यांसाठी नैतिक पद्धतींची अंमलबजावणी करण्यासाठी मूल्यमापन, देखरेख आणि शिस्त यांच्या महत्वाविषयी चर्चा करणे;</li> <li>• आयआडीएने शिफारस केलेल्या आचारसंहितेची चर्चा करणे.</li> </ul>	

## ओळख

प्रकरण 10मध्ये आपण विमा एजंटनी त्यांच्या ग्राहकांशी नेहमी व्यावसायिकपणे आणि नैतिकतेने वागणे महत्वाचे असल्याबद्दल चर्चा केली. मात्र 'नैतिक मूल्ये' म्हणजे काय?

इंग्रजी शब्द 'एथिक्स' (नैतिक मूल्ये) हा ग्रीक शब्द 'एथिक्स' वरून घेण्यात आला आहे, ज्याचा व्यक्तित्वाच्या चारित्र्याशी संबंध आहे. विम्यामध्ये नैतिक मूल्ये म्हणजे विमा एजंट आणि विमाकर्त्याने व्यवसायातील नफा कायम राखतांना विशिष्ट दर्जा आणि मूल्ये यांचे पालन करणे आवश्यक असते.

सोप्या शब्दात सांगायचे झाले तर विक्रीचे लक्ष्य गाठण्यापेक्षाही विमा कंपनीसाठी पॉलिसीधारकांच्या गरजा आणि आवश्यकतांची काळजी करणे आणि काही गरज निर्माण झाली तर दाव्याच्या वेळी त्यांना आणि त्यांच्या कुटुंबियांना मदत करणे जास्त महत्वाचे आहे. अनैतिक पद्धतींमुळे अल्प-कालीन फायदा होऊ शकतो मात्र दीर्घ-काळात त्यामुळे कंपनीची प्रतिमा डागाळेल. नकारात्मक प्रतिमेमुळे सध्याच्या तसेच नवीन व्यवसायाचे नुकसान होईल.

या प्रकरणामध्ये आपण विमा व्यवसायात नैतिक पद्धती अवलंबण्याचे फायदे आणि अनैतिक पद्धती अवलंबण्याचे दुष्परिणाम अधोरेखित करणार आहोत.

विमा एजंटच्या वर्तनाचे निरीक्षण करण्यासाठी आणि त्याला शिस्त लावण्यासाठी आयआरडीएने ज्या आचारसंहितेची शिफारस केली आहे त्याबाबत आपण सगळ्यात शेवटी चर्चा करू.

महत्वाचे शब्द			
या प्रकरणामध्ये खालील शब्द आणि संकल्पनांचे स्पष्टीकरण देण्यात आले आहे:			
नैतिक मूल्ये	उत्पादन बदलणे (चर्निंग)	शिस्त	अनैतिक वर्तन

दावा निकाली काढण्यास उशीर	नैतिक नियम	व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देणे	विमा पॉलिसींची अतिरिक्त विक्री
सकारात्मक प्रतिमा	मूल्यमापन आणि देखरेख	विमा पॉलिसींची कमी विक्री	नैतिकमूल्ये रुजवणे

## क) नैतिक मूल्ये म्हणजे काय?

भारतीय विमा उद्योगात गेल्या काही वर्षात चुकीच्या विक्रीचे प्रकार मोठ्या प्रमाणावर नोंदवण्यात आले आहेत त्यामुळे विमा विक्रीच्या वेळी उच्च दर्जाचे नैतिक वर्तन हा सर्वाधिक चिंतेचा आणि वादाचा विषय आहे.

नैतिक मूल्यांची व्याख्या खालील प्रमाणे केली जाऊ शकते:

- ज्या मूल्यांना नेहमी 'चांगले' आणि 'योग्य' मानले जाते,
- व्यक्तिच्या विवेकबुद्धीवर आधारित वर्तन; आणि
- स्वतःच्या कोणत्या कृती चूक किंवा बरोबर ठरतात यांचा अभ्यास.

नैतिक दर्जा हा कृतीवर अवलंबून असतो- विमा उत्पादनांची विक्री आणि सेवा याबाबत सल्ला देण्याच्या प्रक्रियेत ज्यांचा समावेश आहे त्यांच्या कृती योग्य आहेत किंवा अयोग्य आहेत याचा विचार केला जातो. यामध्ये विमा कंपनीच्या विमा एजंटचा, अधिकाऱ्यांचा आणि व्यवस्थापकांचा समावेश होतो.

विमा एजंट त्याचे इच्छित परिणामी लक्ष्य म्हणजे विक्रीचे लक्ष्य गाठण्यासाठी जी कृती करतो त्यामधून त्याच्या नैतिक मूल्यांचा दर्जा दिसून येईल. उदाहरणार्थ नैतिक वर्तन म्हणजे एजंटला जास्त कमिशन देणारे परंतु ग्राहकांच्या गरजांसाठी अयोग्य असे उत्पादन न सुचवणे.

### जाणून घ्या

ग्राहकाला केवळ त्याच्या गरजांसाठी योग्य असेच उत्पादन सुचवणे ही एजंटची जबाबदारी आहे. एजंटने विमा उत्पादने विकण्यासाठी अनैतिक वर्तन केले तर त्याचा अर्थ ग्राहकाला सर्वोत्तम सेवा देण्याचे कर्तव्य त्याने पूर्ण केले नाही.

विमा उद्योगातील नैतिक मूल्यांची उद्दिष्टे खालील प्रमाणे आहेत:

- विमा एजंट/विमाकर्ता यांच्यासाठी विमा विक्रीमध्ये नैतिक आदर्श स्थापित करणे.
- विमा विक्रीमध्ये काय 'करा' आणि 'करू नका' हे स्पष्ट करणे.
- विमाकर्त्यांच्या नैतिक आणि अनैतिक वर्तनाचा विचार करणे.
- विशिष्ट परिस्थितीमध्ये विमा एजंटचे अचूक/योग्य वर्तन कसे असावे याविषयी मार्गदर्शन देणे.
- विमाकर्ता आणि मध्यस्थ यांच्या चुकीच्या आणि अयोग्य पद्धतींचे नियमन करणे.

### घटनेचा अभ्यास

सुशील मेहता यांची नुकतीच जीवन विमा एजंट म्हणून नियुक्ती झाली आहे. नवीन नियुक्ती झाल्यामुळे त्यांना विमा व्यवसायाचा फारसा अनुभव नाही

आणि व्यवसायात नाव कमावण्यासाठी त्यांना सुरुवातीला थोडा त्रास होईल. त्यांना दर महिन्याला किमान तीन पॉलिसी विकण्यास सांगण्यात आले आहे.

महिना अखेरीला सुशील एकही पॉलिसी विकू शकला नाही. पॉलिसी विकून मासिक लक्ष्य पूर्ण करण्यासाठी त्याच्यावर प्रचंड दबाव आहे. पुढील तीन दिवसात तो पाच संभाव्य ग्राहकांना भेटून आर्थिक नियोजनाचे सादरीकरण करणार आहे.

सुशीलने त्याच्या सादरीकरणात बदल केला आणि त्याच्या सर्व संभाव्य ग्राहकांना विमा कंपनीने नुकतेच बाजारात आणलेले नवे उत्पादन सुचवले. संभाव्य ग्राहकांना ते उत्पादन हवे आहे की नाही याचा विचार त्याने केला नाही.

ग्राहकांसोबतच्या बैठकीत त्याने उत्पादनाचे केवळ काही चांगले फायदेच अधोरेखित केले आणि काही शुल्क, वगळण्यात आलेले घटक, अटी आणि नियम लपवले. त्याने या गोष्टी लपवल्या कारण त्यामुळे ग्राहक ते उत्पादन घेणार नाहीत अशी भीती त्याला वाटली. ते उत्पादन त्यांच्या गरजांवर आधारित सर्वात योग्य उत्पादन नसले तरी त्याने दोन ग्राहकांना ते उत्पादन घेण्यासाठी तयार केले.

सुनीलचे हे वर्तन नैतिक आहे का?

नाही, सुशीलचे वर्तन नैतिक नाही त्याने ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्याऐवजी स्वतःचे विक्रीचे लक्ष्य पूर्ण करण्यावर लक्ष्य केंद्रित केले.

विमा एजंटचे वर्तन कधीही असे अयोग्य आणि अनैतिक नसावे. त्यांनी नेहमी स्वतःच्या हितापेक्षाही ग्राहकांच्या हिताला अधिक महत्त्व द्यावे.

## याचा विचार करा

वरील घटनेच्या अभ्यासात विमा कंपनीची भूमिका कशी असायला हवी होती असे तुम्हाला वाटते? असे प्रकार घडू नयेत यासाठी विमा कंपनीने कोणती पावले उचलायला हवी होती असे तुम्हाला वाटते?

## ख) सर्वसाधारण अनैतिक वर्तन

विमा कंपनीबाबत पूर्वी एक विधान केले जायचे की 'जीवन विमा क्वचितच खरेदी केला जातो बहुतेक वेळा तो ग्राहकांना विकला जातो'. हे विधान आजही लागू होते, आणि विमाकर्ते आणि एजंट यांनी ग्राहकांशी व्यवहार करतांना अनैतिक पद्धती टाळाव्यात याचे महत्व अधोरेखित करते.

भारतीय विमा बाजारपेठेमधील अनैतिक वर्तनाचे नेहमी आढळणारे प्रकार खालील प्रमाणे आहेत:

- योजनेतर्गत मिळणारे लाभ फुगवून सांगणे (गुंतवलेली रक्कम तीन किंवा पाच वर्षांत दुप्पट होण्याची शाश्वती देणे).
- नियमित हप्त्यांची पॉलिसी ही एका हप्त्याची पॉलिसी किंवा मर्यादित हप्त्यांची पॉलिसी म्हणून देणे.
- उत्पादन आणि त्याच्या वैशिष्ट्यांबाबत पूर्ण आणि खरी माहिती जाहीर न करणे.
- संभाव्य ग्राहकाविषयी पूर्ण माहिती न घेणे.
- पॉलिसी खरेदी करण्याच्या बदल्यात एखादी सवलत किंवा प्रलोभन देणे.

- ग्राहकाला पॉलिसीच्या संपूर्ण कालावधीत हप्ते भरावे लागणार नाहीत अशी माहिती देऊन पॉलिसी विकणे, मात्र प्रत्यक्षात उत्पादनाची वैशिष्ट्ये तशी सवलत देत नाहीत.

### ख)1 अनैतिक वर्तनाचे धोके

वर उल्लेख केलेल्या अनैतिक वर्तनाचे परिणाम संपूर्ण विमा उद्योगावर होतात. या विभागात आपण खालील अनैतिक वर्तनाचे काय परिणाम होतात याविषयी चर्चा करू:

- **अतिरिक्त विमा पॉलिसीची विक्री.** अतिमहत्वाकांक्षी विमा एजंट ग्राहकांची दिशाभूल करून त्यांना त्यांच्या गरजेपेक्षा जास्त किंवा त्यांच्या क्षमतेपेक्षा जास्त विमा संरक्षण विकू शकतो. अतिरिक्त विमा पॉलिसीच्या विक्रीमुळे पॉलिसीधारक हप्ता भरू शकला नाही तर त्या रद्द होतात.

### उदाहरण

अविवाहित व्यक्तिला मुदत विमा योजना आणि युनिट-निगडित योजना (युलिप) विकणे हे अतिरिक्त विमा विकण्याचे उदाहरण आहे. अविवाहित तरुण व्यक्तित्व कोणीही अवलंबून नसेल तर त्याला मुदत विमा पॉलिसीची गरज नाही. अविवाहित व्यक्तित्व मूळ गरज त्याचा अतिरिक्त पैसा गुंतवून त्याची संपत्ती वाढवणे ही असते. अशा व्यक्तिसाठी युलिप पॉलिसी पुरेशी आहे, जी त्याच्या सुरक्षेच्या गरजांचीही काळजी घेईल आणि त्याचबरोबर त्यांची गुंतवणुकीही वाढवेल.

- **कमी विमा पॉलिसीची विक्री.** विक्रीचे लक्ष्य गाठण्यासाठी विमा एजंट विमा संरक्षणाबाबत तडजोड करू शकतात आणि ग्राहकांना कमी विमा

रकमेची पॉलिसी घेण्यास सुचवू शकतात. कमी विमा रकमेच्या पॉलिसीचा हप्ताही कमी असतो त्यामुळे कमी हप्ता ग्राहकांसाठी अधिक आकर्षक असतो आणि त्यामुळे एजंटला अधिक यश मिळते. हप्त्याची रक्कम जास्त सुचवल्यास एजंटच्या व्यवसायाचे नुकसान होऊ शकते कारण ग्राहकाच्या आर्थिक मर्यादा असू शकतात. अशा प्रकरणांमध्ये पॉलिसीधारकाचा मृत्यू झाल्यास विमा संरक्षण पुरेसे नसल्याचे परिणाम त्याच्या कुटुंबियांना भोगावे लागतील कारण ते विमा संरक्षण कुटुंबाच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यासाठी पुरेसे नसेल.

- **उत्पादन बदलणे (चर्निंग)** (अधिक स्पष्टीकरणासाठी प्रकरण 10 विभाग घ)4(क) पहा) उत्पादन बदलण्याची केवळ अतिशय अपवादात्मक परिस्थितीमध्ये शिफारस केली जावी, परंतू, बऱ्याच वेळा विमा एजंट उत्पादनाची चुकीची विक्री करण्यासाठी चर्निंगचा पर्याय देतात. मात्र एजंट बऱ्याचदा ग्राहकांना एखादी विशिष्ट पॉलिसी घेण्याचा सल्ला देऊन ठराविक कालावधीने ती समर्पित करून गुंतवलेला पैसा परत मिळवण्याचा सल्ला देतात. हा पैसा कंपनीने बाजारात आणलेली नवी विमा योजना खरेदी करण्यासाठी वापरला जातो ज्यासाठी कंपनीने विमा एजंटना विक्रीचे लक्ष्य ठरवून दिलेले असते. हे लक्ष्य गाठण्यासाठीच बऱ्याचदा उत्पादन बदलण्याचा सल्ला दिला जातो.

उत्पादन बदलण्याच्या अनैतिक प्रक्रियेत पॉलिसीधारकाला सर्वाधिक नुकसान होते. त्यांच्या गुंतवणुकीचे नुकसान होतेच आणि त्यांना काही वेळेस गुंतवलेली मूळ रक्कमही पूर्ण मिळत नाही. विमा कंपनीलाही नुकसान होते कारण पॉलिसी तिच्या सर्वसाधारण कालावधीपूर्वी बंद होते.

**जाणून घ्या**



जास्त कमिशन मिळवण्यासाठी एजंट ज्या अनैतिक मार्गांचा वापर करतात तो विमा उद्योगासाठी सर्वाधिक चिंतेचा विषय आहे.

**दावा निकाली काढण्याच्या प्रक्रियेमध्ये उशीर/दाव्याची रक्कम देण्यास नकार.** पॉलिसी अनैतिक आधारावर विकण्यात आली असेल (ग्राहक ज्या लाभांना पात्र नाही ते मिळतील असे सुचवणे) तर त्यामुळे दाव्याची रक्कम उशीरा मिळेल/ दावा फेटाळला जाईल. चुकीच्या विक्रीमुळे व्यक्तिला एजंटने दिलेली खोटी आश्वासने पूर्ण होणार नाहीत आणि विमा कंपनीवरील विश्वास नाहीसा होईल. दाव्याचे पैसे देण्यास विनाकारण उशीर झाला तर त्यामुळे कंपनीची नकारात्मक प्रसिद्धी होऊ शकते आणि हे टाळले गेले पाहिजे. दावे निकाली काढण्याचा कालावधी कुटुंबासाठी अतिशय कठीण कालावधी असतो आणि विमाकर्त्याने या कालावधीत त्यांना शक्य ती सर्व मदत केली पाहिजे.

अनैतिक पद्धतींमुळे विमा एजंट आणि ते प्रतिनिधित्व करत असलेल्या विमा कंपनीची सार्वजनिक प्रतिमा खराब होते आणि त्यामुळे एकूणच विमा उद्योगावरील विश्वास कमी होतो. त्यामुळेच उद्योगाला अशा अनैतिक पद्धती रोखून नैतिक मूल्यांचा अवलंब करण्यासाठी आत्तापासून पावले उचलण्यास आयआरडीए प्रोत्साहन देत आहे.

## **ग) नैतिक मूल्यांचे व्यावसायिक फायदे**

विमा कंपनीने तिची विमा उत्पादने विकतांना आणि दावा निकाली काढण्याच्या प्रक्रियेत नैतिक पद्धतींचा वापर केला तर त्यामुळे कंपनीची दीर्घ-काळ चांगली प्रसिद्धी राहिल. मात्र विक्रीचे लक्ष्य गाठण्यासाठी कंपनी आणि तिच्या एजंटनी चुकीच्या मार्गांचा वापर केला तर त्यामुळे कंपनीची

प्रतिमा खराब होईल आणि त्यामुळे विमा कंपनीच्या व्यवसायाचे नुकसान होईल आणि दीर्घ-काळात संपूर्ण उद्योगाचे नुकसान होईल.

ग)1 नैतिक मूल्यांचे व्यक्तिसाठी आणि विमा कंपनीसाठी महत्व

नैतिक आदर्शांमुळे कंपनीचा व्यवसाय वाढायला मदत होईल. विमा उत्पादनांच्या नैतिक विक्रीमुळे कंपनीला केवळ फायदाच होणार नाही तर वैयक्तिक विमा एजंटचीही चांगली प्रसिद्धी होईल. सर्वात महत्वाचे म्हणजे, विमा कंपनी आणि एजंट यांनी नैतिकतेने योग्य विमा पॉलिसी विकली तर व्यक्तिबाबत एखादी दुर्दैवी घटना घडल्यास दावा करायचा असेल तर ग्राहकावर प्रचंड आर्थिक ओझे पडणार नाही.

वैयक्तिक एजंट आणि त्यांच्या विमा कंपन्यांसाठी नैतिक मूल्यांचे काय महत्व आहे याचा सारांश खालील प्रकारे देता येईल:



•



•



•



•



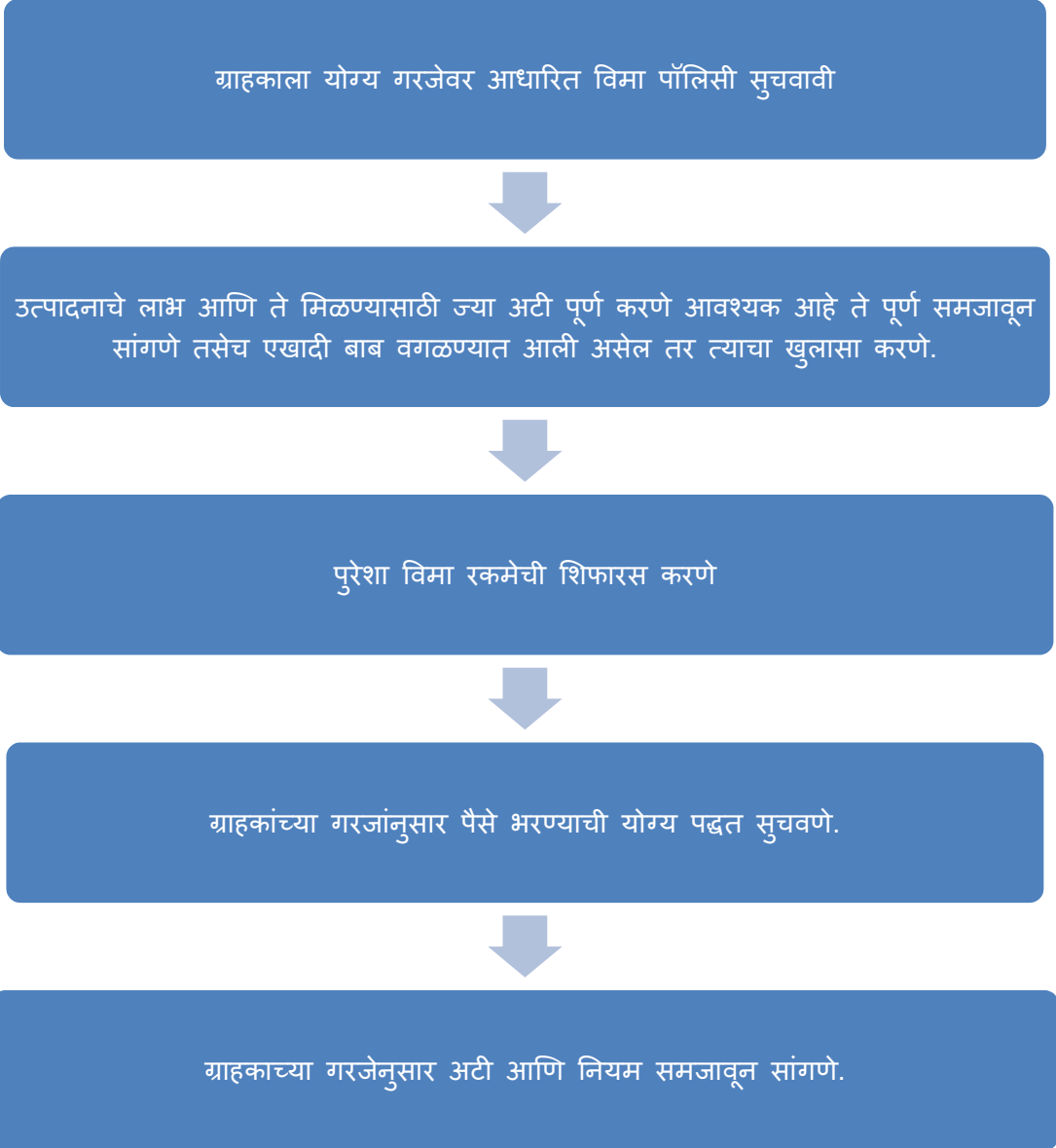
•

## प्रश्न 15.1

कमी विम्याची विक्री करण्यात आली असेल तर विमाधारकाच्या कुटुंबावर त्याचा काय परिणाम होऊ शकतो?

## घ) सर्वसाधारण नैतिक वर्तन

एजंटने ग्राहकाला सल्ला देतांना तो स्वतः नैतिकतेने वागेल याची खात्री करण्यासाठी खालील पद्धतीने काम करावे:



### प्रकरणाचा अभ्यास

मदन मोहन हा एका टेलिकॉम कंपनीमध्ये कनिष्ठ अभियंता आहे. त्याला रोहन नावाचा तीन वर्षांचा मुलगा आहे. मदनला रोहनचे शिक्षण आणि लग्नासाठी गुंतवणूक करायची आहे. त्याने एका विमा कंपनीच्या ग्राहक सेवा विभागाला फोन केला आणि विमा एजंटला त्याच्या घरी

पाठवण्यास सांगितले म्हणजे त्याला कंपनीच्या बालक योजनेबद्दल आणखी माहिती घेता येईल.

राहुल गुप्ते हा नवीनच नियुक्ती झालेला विमा एजंट मदन यांच्या घरी आला. राहुलने मदनला त्यांच्या कंपनीची बालक योजना सांगायला सुरुवात केली. मदनशी बोलतांना राहुलच्या लक्षात आले की त्याला बाजारात उपलब्ध असलेल्या विविध योजनांबद्दल चांगली माहिती आहे. मदनने आधीच उत्पन्नाच्या संरक्षणासाठी मुदत विमा योजनेमध्ये गुंतवणूक केली आहे आणि निधी वाढवण्यासाठी त्याच्याकडे युलिप योजना आहे. राहुलला जाणवले की मदनने मित्र आणि सहकाऱ्यांशी बोलून तसेच उपलब्ध साहित्य वाचून बालक योजनांविषयीही बरीच माहिती गोळा केली आहे. मदन राहुलला बालक योजनेमध्ये वापरण्यात आलेल्या 'विलंबाचा कालावधी' (डिफर्मट पिरीएड) 'दाव्याचे पैसे दिली जाण्याची तारीख' (व्हेस्टिंग डेट) 'जोखीम लागू होण्याची तारीख' (रिस्क कमेंसमेंट डेट) इत्यादी शब्दांबद्दल विचारतो. राहुलची नियुक्ती नवीनच झाली असल्यामुळे मदनने विचारलेल्या प्रश्नांची उत्तरे त्याला माहित नाहीत. राहुल त्याच्या व्यवस्थापकाने त्याला दिलेली विविध माहितीपत्रके पाहतो मात्र मदनच्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी त्याला पुरेशी माहिती मिळत नाही.

अशा परिस्थितीत राहुलने पुढे जाण्यासाठी कोणता नैतिक मार्ग वापरावा?

1. राहुलने उत्पादनच्या किंमतीसारख्या इतर घटकांकडे लक्ष वळवण्याच्या प्रयत्न करावा का ज्याची राहुलला योग्य माहिती आहे?

2. मदनला त्याच्या मुलाच्या शिक्षणासाठी 15-20 वर्षांनी जे पैसे मिळतील त्याविषयी राहुलने बोलावे का (कारण मदनला बालक योजनांविषयी आधीच पुरेशी माहिती आहे)?
3. राहुलने अधिक माहिती आणि अनुभव असलेल्या त्याच्या विक्री व्यवस्थापकाशी संपर्क करावा का जो मदनच्या प्रश्नांची उत्तरे देऊ शकेल?

या प्रश्नाचे उत्तर 3 रा पर्याय आहे. नैतिकदृष्ट्या राहुलने मदनच्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी त्याच्या अधिक अनुभवी आणि माहिती असलेल्या विक्री व्यवस्थापकाशी संपर्क करणेच योग्य आहे, म्हणजे मदनला पॉलिसीच्या अटींसंदर्भात योग्य माहिती दिली जाईल की जोखीम कधी लागू होईल, विलंबाचा कालावधी काय आहे आणि बहालीचे (व्हेस्टिंग) महत्व काय आहे.

पॉलिसीची वैशिष्ट्ये आणि तिच्या विविध अटी समजून घ्यायला मदत होण्यासाठी विमा एजंट आणि विमा कंपनीने ग्राहकाला संपूर्ण माहिती देणे आवश्यक आहे. काहीही लपवून ठेवू नये. ग्राहकाला विमा एजंटपेक्षा बालक योजनेबद्दल जास्त माहिती असली तरीही कुठलीही माहिती राखून ठेवू नये.

## च) नैतिक नियमांसह (कोड) नैतिक रचना

संस्थेमध्ये नैतिकतेचे वातावरण रुजवणे अतिशय महत्वाचे आहे. खालील घटकांद्वारे योग्य रचना विकसित करून हे करता येऊ शकते:

- नैतिक नियम (कोड).
- नैतिकता रुजवण्यासाठीची रचना आणि प्रक्रिया.

## च)1 नैतिक नियम (कोड)

विमा कंपनीसाठी नैतिक नियम अतिशय महत्वाचे असतात. कर्मचारी आणि संचालक मंडळाच्या सदस्यांचे वर्तन जबाबदार असावे म्हणून ते विकसित केले जातात. विमा कंपनीमधील प्रत्येकाने मुख्य कार्यकारी अधिकारी, संचालकांपासून ते कर्मचाऱ्यांपर्यंत प्रत्येकाने त्याचे पालन करणे आवश्यक असते. या नियमांचे उल्लंघन होईल अशी परिस्थिती टाळण्याची जबाबदारी संचालक मंडळाचे सदस्य आणि कर्मचाऱ्यांची असते.

विमा कंपनी त्यांचे स्वतःचे नैतिक नियम तयार करू शकते जे कंपनीपुरते मर्यादित असतील किंवा उद्योगासाठी असलेले नियम कंपनी स्वीकारू शकते.

नैतिकतेने वागणे हे एखाद्या विशिष्ट परिस्थितीमध्ये व्यक्तित्ने घेतलेल्या योग्य किंवा अयोग्य निर्णयावर अवलंबून असते, विमा एजंट प्रत्येक परिस्थितीत लिखित नियमांचे पालन करू शकत नाही. मात्र सर्वसाधारणपणे काय करावे आणि काय करू नये तसेच नैतिक नियमांद्वारे विमाकर्ता आणि विमा एजंट यांना नैतिक वर्तनावर निरीक्षण ठेवणे आणि त्याचे मूल्यमापन करणे सोपे जाते.

## जाणून घ्या

भारतामध्ये विमा नियामक आयआरडीएने विमा एजंटसाठी आयआरडीए (विमा एजंटना परवाना देणे) नियम 2000 मध्ये आचारसंहिता घालून दिली आहे. (आयआरडीए आचारसंहितेसाठी विभाग झ पहा)

## च)2 नैतिक मूल्य रुजवणे

रुजवणे म्हणजे नैतिक मूल्ये व्यवसायाच्या सर्व पातळींवर, सर्व परिस्थितीत एकसमान आणि सातत्याने आचरणात आणली जाणे. सर्व कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या



कंपनीच्या नैतिक नियमांची माहिती हवी आणि विवेक बुद्धीचा वापर करून त्यांनी या नियमांचे पालन करावे. नैतिक नियमांना आधार देणारी मूल्ये कंपनीने दर्शविणे आवश्यक आहे. एखादी काल्पनिक (नाट्यमय) परिस्थिती निर्माण करून त्यामध्ये कर्मचाऱ्यांना नैतिक निर्णय प्रक्रियेचे प्रशिक्षण देण्याचाही यात समावेश होऊ शकतो.

## जाणून घ्या

विमा कंपनीची ग्राहकांविषयी खालील जबाबदारी असते:

- दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती बंद करणे आणि योग्य उत्पादने विकली जातील याची खात्री करणे;
- पॉलिसीच्या अटी आणि नियमांबद्दल संपूर्ण माहिती देणे;
- ग्राहकांना पुरेशा विमा संरक्षणाची शिफारस करणे आणि देणे;
- ग्राहकांना दाव्याची ठरलेली रक्कम देणे आणि दाव्याची रक्कम देतांना विनाकारण उशीर न करणे.

विमा कंपनी वरील सेवा ग्राहकांना देऊ शकली नाही तर त्या कंपनीच्या नैतिक वर्तनाविषयी प्रश्न उपस्थित केला जाऊ शकतो.

## छ) व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देणे

विमाकर्ता आणि विमा एजंट यांच्या व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देण्याची रूपरेषा तयार करण्याची जबाबदारी आयआरडीए आणि जीवन विमा सल्लागार मंडळाची आहे. या विभागात आपण आयआरडीएची आणि जीवन विमा सल्लागार मंडळाची उद्दिष्टे पाहू.

:



:

पॉलिसीधारकांना सेवा देतांना विमाकर्त्यांना सर्वोच्च दर्जा राखण्यास मदत करण्यासाठी साधन, सल्ला आणि मदत पुरवणारा मंच म्हणून काम करणे.



धोरणांच्या बाबतीत सरकार आणि इतर संस्थांशी चर्चा करणे.



भारतात विम्याविषयीची जागरूकता वाढवण्यात सक्रिय सहभाग घेणे.



विम्याचे शिक्षण आणि संशोधनाचा विकास होण्यासाठी पावले उचलणे.

विमाकर्ते आणि त्यांच्या एजंटमध्ये नैतिकतेचा सर्वोच्च आदर्श स्थापित करणे, लागू करणे आणि त्यांची देखरेख करणे ही देखील जीवन विमा सल्लागार मंडळाची जबाबदारी आहे.

### सुचवण्यात आलेला उपक्रम

आघाडीच्या कुठल्याही तीन विमाकर्त्यांच्या जाहिराती घ्या. प्रत्येक जाहिरातीमध्ये देण्यात आलेल्या माहितीचे विश्लेषण करा. देण्यात आलेल्या माहितीपैकी एखादी माहिती दिशाभूल करणारी असल्याचे तुम्हाला वाटते का? जर ती दिशाभूल करणारी असेल तर तुम्ही त्यात सुधारणा कशी कराल?

## ज) मूल्यमापन, देखरेख आणि शिस्त

विमाकर्ते आणि विमा एजंटच्या नैतिक वर्तनाची देखरेख करणे आणि मूल्यमापन करणे हे सोपे काम नाही. कंपनी विरुद्ध नोंदवण्यात आलेल्या

विविध तक्रारी ज्या उत्पादनाच्या बाबतीत असतील किंवा सेवेच्या बाबतीत असतील म्हणजे हप्ता गोळा करणे, दावे निकाली काढणे इत्यादी, त्यातून कंपनीच्या कार्यप्रणालीबद्दल माहिती मिळू शकते.

## ज)1 मूल्यमापन आणि देखरेख

### ज)1(क) रद्द होणे/रद्द करणे/विचार करण्यासाठीचा (फ्री-लुक) कालावधी

ग्राहक हप्ते भरू न शकल्यामुळे किंवा कंपनीच्या सेवेबद्दल असमाधानी असल्यामुळे पॉलिसी रद्द होऊ शकते किंवा केली जाऊ शकते. या दोन्ही परिस्थिती एजंटने विक्रीचे लक्ष्य पूर्ण करण्यासाठी अनैतिक पद्धतीने विकलेल्या पॉलिसीच्या बाबतीत होऊ शकतात. पॉलिसी रद्द झाली किंवा रद्द करण्यात आली कारण ग्राहक हप्ता भरू शकला नाही तर यातून ग्राहकाची संपत्ती आणि कर्ज यांचे योग्य मूल्यमापन योग्य पद्धतीने करण्यात आले नव्हते असे सूचित होते.

हे एजंटचे अपयश आहे ज्यामुळे ग्राहकाचे तसेच विमा कंपनीचे आर्थिक नुकसान झाले आहे.

अशा अनैतिक एजंटपासून ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने पॉलिसीधारकांना पॉलिसी मिळाल्यानंतर 15 दिवसांचा विचार करण्यासाठीचा कालावधी दिला आहे. या कालावधीत पॉलिसीधारक त्यांच्या पॉलिसी खरेदी करण्याच्या निर्णयाचा फेरविचार करू शकतात.

जर पॉलिसीधारकाला वाटले की:

- पॉलिसी त्यांच्या गरजा पूर्ण करत नाही; किंवा

- पॉलिसीचे नियम आणि अटी त्यांना पॉलिसी विकतांना एजंटने सांगितल्या होत्या त्या प्रमाणे नाहीत; किंवा
- ते विमा कंपनीच्या सेवेबद्दल असमाधानी आहेत; तर

ते 15 दिवसात विमा पॉलिसी परत करू शकतात आणि त्यांनी भरलेला हप्ता परत मागू शकतात.

पॉलिसी रद्द झाली असेल किंवा विमा कंपनीने दिलेल्या सेवेबाबत असमाधानी असल्यामुळे समर्पित करण्यात आली असेल (उदाहरणार्थ, एजंटद्वारे विक्रीनंतर प्रभावी आणि वेळेत सेवा देण्यात आली नाही) तर जबाबदाऱ्या वेळेत आणि प्रभावीपणे हाताळण्याच्या कंपनीच्या क्षमतेबद्दल प्रश्नचिन्ह निर्माण होते.

म्हणूनच पॉलिसी रद्द होणे, समर्पित करणे आणि विचार करण्याच्या कालावधीत पॉलिसी परत करण्याचे प्रमाण जेवढे जास्त असेल तेवढे विमा कंपन्या आणि त्यांच्या एजंटच्या नैतिक वर्तनाबद्दल शंका वाढते.

### ज)1(ख) तक्रारीचे प्रमाण

विमाकर्त्यांचे विशिष्ट उत्पादन किंवा सेवा याबद्दल सातत्याने तक्रारी येत असतील तर काही तरी समस्या असल्याचे ते निदर्शक आहे. तक्रारींमधील मुद्द्यांचे विश्लेषण केल्यामुळे त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कोणती उपाययोजना करायची हे विमा कंपनीला ठरवता येईल. कंपनीला बऱ्याच उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल तक्रारी मिळत असतील तर त्यातून बऱ्याच गंभीर समस्या असल्याचे सुचवले जाते ज्यामध्ये विक्री, हप्ते गोळा करणे आणि दावे निकाली काढण्याची प्रक्रिया याबाबत त्यांच्या कर्मचाऱ्यांचे नैतिक वर्तन आणि दर्जा याविषयीच्या समस्यांचाही समावेश होऊ शकतो.

### ज)1(ग) देऊ करण्यात आलेल्या उत्पादनाचे विश्लेषण

विमा कंपन्या आणि त्यांच्या एजंटनी ग्राहकांच्या गरजांसाठी योग्य अशी उत्पादने विकली पाहिजेत. त्यामुळे उत्पादनांचे विश्लेषण करताना ग्राहकांना जे लाभ मिळतील असे उत्पादन विकतांना सांगण्यात आले होते ते त्यांना प्रत्यक्ष मिळाले का, मिळाले नसतील तर त्यामागची कारणे काय यांचे विश्लेषण झाले पाहिजे. या कारणांच्या आधारे त्या उत्पादनाची फेररचना केली जाऊ शकते.

## ज)2 शिस्त

विमा कंपन्यांची आयआरडीएच्या आचारसंहितेव्यतिरिक्त एजंटसाठी नैतिक वर्तन आणि शिस्तबद्धतेसाठी अंतर्गत मार्गदर्शक तत्वे असतील, ज्याचे सर्व विमा एजंटनी पालन करणे आवश्यक आहे. चुका करणाऱ्या विमा एजंटविरुद्ध कारवाई करण्यासाठीही त्यांच्याकडे काही अंतर्गत प्रक्रिया असतील. जो विमा एजंट कंपनीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करत नाही किंवा विमा कंपनीसाठी घातक ठरेल असे चुकीचे वर्तन त्यांच्याकडून घडल्यास त्याला शिक्षा होऊ शकते.

विमा कंपनीने तक्रारीचे किंवा विमा एजंटच्या गैरवर्तनाचे विश्लेषण केल्यानंतर, योग्य असल्यास शिस्तभंगाची कारवाई केली गेली पाहिजे.

काही प्रकरणात आणखी चौकशी आणि सुधारणात्मक कारवाई करणे आवश्यक असू शकते. अशा परिस्थितीत विमा कंपनी खालील पावले उचलू शकते:

### अंतर्गत यंत्रणा आणि प्रक्रियांमध्ये फेरबदल करणे

- विमाकर्त्यांनी संस्थेची संरचना नैतिकतेला चालना देणारी करावी आणि विमा एजंटनी नैतिक वर्तनासाठी काय करावे आणि काय करू नये हे स्पष्ट करावे. नैतिक वर्तनाचा दर्जा भविष्यात सुधारण्यासाठी नैतिक वर्तनाच्या मार्गदर्शक तत्वांचा आढावा घेणे, ती पुन्हा लिहीणे, काय करावे आणि करू नये याची यादी तयार करणे आणि अंतर्गत यंत्रणा आणि प्रक्रियांमध्ये बदल करणे अशी सुधारणात्मक कारवाई कंपनी करू शकते.

## दोषींविरुद्ध शिस्तभंगाची कारवाई

- दिले जाणारे लाभ तात्पुरते किंवा कायमचे बंद करणे, पदावनती, निलंबन किंवा कायमचे काढून टाकणे अशा प्रकारे शिस्तभंगाची कारवाई अनैतिकतेने वागणाऱ्या किंवा चुका करणाऱ्या विमा एजंटविरुद्ध केली जाऊ शकते.

## प्रश्न 15.2

चांगल्या नैतिक वर्तनाची काही सर्वसाधारण उदाहरणे द्या?

## झ) आयआरडीएने शिफारस केलेली आचारसंहिता

आयआरडीए (विमा एजंटना परवाना देणे) नियम 2000 मध्ये विमा एजंटसाठीच्या आचारसंहितेची शिफारस करण्यात आली आहे. या नियमामधील आचारसंहितेचे प्रत्येक परवानाधारक विमा एजंट पालन करायला हवे. ही आचारसंहिता खालील प्रमाणे आहे:

### 1. प्रत्येक विमा एजंट खालील गोष्टी करेल:

- क) स्वतःची आणि तो ज्या कंपनीचा विमा एजंट म्हणून काम करतो आहे तिची ओळख करून देईल;
- ख) संभाव्य ग्राहकाने मागितल्यास त्याचा परवाना दाखवेल;
- ग) विमाकर्त्याने विक्रीसाठी ठेवलेल्या विमा उत्पादनाविषयी मागण्यात आलेली सर्व माहिती देईल आणि ग्राहकाच्या गरजा लक्षात घेऊन विशिष्ट विमा योजना सुचवेल;
- घ) ग्राहकाने विचारल्यास विक्रीसाठी असलेल्या विमा उत्पादनावर त्याला किती कमिशन मिळते ते सांगेल;

- च) विक्रीसाठी असलेल्या उत्पादनावर विमाकर्ता किती हप्ता आकारेल हे नमूद करेल;
- छ) प्रस्ताव अर्जामध्ये विमाकर्त्याला कशा स्वरूपाची माहिती हवी असते आणि विमा करार खरेदी करतांना महत्वाची तथ्ये जाहीर करण्याचे महत्व समजावून सांगेल.
- ज) ग्राहकाविषयी पुरेशी चौकशी करून ग्राहकाची काही वाईट सवय किंवा उत्पन्नामध्ये सातत्य नसल्यास, तसेच एखाद्या महत्वाच्या तथ्यामुळे विमालेखनाच्या निर्णयावर म्हणजेच प्रस्ताव स्वीकारण्याच्या विमाकर्त्याच्या निर्णयावर विपरित परिणाम होणार असेल तर विमाकर्त्याला सादर केलेल्या प्रत्येक प्रस्तावासोबत एका अहवालाच्या स्वरूपात (ज्याला 'विमा एजंटचा गोपनीय अहवाल' म्हणतात) ते विमाकर्त्याच्या नजरेस आणून देणे आवश्यक आहे.
- झ) प्रस्ताव फेटाळण्यात आला किंवा स्वीकारण्यात आल्यास ग्राहकाला लगेच कळवेल;
- ट) प्रस्ताव अर्ज विमाकर्त्याला सादर करतांना आवश्यक असलेली सर्व कागदपत्रे मिळवणे आणि प्रस्ताव अर्ज पूर्ण करण्यासाठी विमाकर्त्याने मागितलेली इतरही कागदपत्रे सादर करेल;
- ठ) विमाकर्त्याने दावा निकाली काढावा यासाठीच्या आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी पॉलिसीधारक किंवा दावेदार किंवा भोगवटादार यांना सर्वतोपरी मदत करेल;
- ड) प्रत्येक पॉलिसीधारकाला नामनिर्देशन किंवा बेचनपत्र किंवा पत्त्यामध्ये बदल किंवा इतर पर्याय वापरण्यासाठी कधीही आवश्यक असल्यास मदत देऊ करेल;



## 2. कुठलाही विमा एजंट खालील गोष्टी करणार नाही:

- क) वैध परवाना असल्याशिवाय विमा व्यवसाय मागणार किंवा मिळवून देणार नाही;
- ख) प्रस्ताव अर्जामध्ये कोणतीही महत्वाची माहिती वगळण्यास ग्राहकाला प्रवृत्त करणार नाही;
- ग) प्रस्ताव अर्ज स्वीकारला जावा यासाठी ग्राहकाला प्रस्ताव अर्जात चुकीची माहिती किंवा कागदपत्रे देण्यास प्रवृत्त करणार नाही;
- घ) ग्राहकाशी असभ्यपणे वागणार नाही;
- च) दुसऱ्या विमा एजंटने दिलेल्या प्रस्तावात हस्तक्षेप करणार नाही;
- छ) विमाकर्त्याने प्रस्तावित केलेले दर, फायदे, अटी आणि नियमांशिवाय वेगळे काही प्रस्तावित करणार नाही;
- ज) विमा करारांतर्गत भोगवटादाराला जे लाभ मिळणार आहेत त्याचा हिस्सा मागणार किंवा घेणार नाही;
- झ) पॉलिसीधारकाला सध्याची पॉलिसी समर्पित करून समर्पणाच्या तारखेपासून तीन वर्षांच्या आत त्याच्याकडून नवी पॉलिसी घेण्यासाठी आग्रह करणार नाही;
- ट) कॉर्पोरेट एजंटच्या बाबतीत, विमा व्यवसायाच्या पॉर्टफोलिओमध्ये एका व्यक्तिकडून (जो केवळ एक व्यक्ती नाही) किंवा एक संस्था किंवा संस्थांचा एक समूह यांच्याकडून एखादा हप्ता संपूर्ण वर्षभरात गोळा केलेल्या एकूण हप्त्याच्या पन्नास टक्क्यांपेक्षा अधिक असणार नाही;

ठ) विनिर्दिष्ट पदाधिकारी व्यक्तित्ने पूर्वी परवाना रद्द केला असेल तर विमा एजंट म्हणून काम करण्यासाठी, परवाना रद्द झाल्यानंतर पाच वर्षांच्या आत नव्याने परवान्याकरता अर्ज करणे;

ड) विमा कंपनीचा संचालक बनणे किंवा कायम राहणे;

3. आधीच मिळवलेला विमा व्यवसाय टिकवून ठेवण्यासाठी प्रत्येक विमा एजंट, पॉलिसीधारक नियोजित वेळेतच हप्ता भरेल याची खात्री करेल त्यासाठी तो पॉलिसीधारकाला मौखिक किंवा लिखित स्वरूपात सूचना देईल.

### झ)1 आचारसंहितेचे पालन न करणे

नियमात नमूद केल्याप्रमाणे प्रत्येक परवानाधारक विमा एजंट आचार संहितेचे पालन करेल. विमा कायदा 1938च्या कलम 42 (4) (जी) मध्ये नमूद करण्यात आले आहे की प्राधिकरणाच्या नियमानुसार लागू करण्यात आलेल्या आचारसंहितेचे उल्लंघन केल्यास त्या एजंटला अपात्र ठरवले जाऊ शकते.

कलम 42 (4) (सी) मध्ये नमूद करण्यात आले आहे, गुन्हेगारी घोटाळा, परम सद्भावचे उल्लंघन करण्याचा गुन्हा, फसवणूक, धोकेबाजी किंवा असा गुन्हा करण्याचा उद्देश किंवा प्रयत्न करून सक्षम न्यायालयाचा अवमान केल्यास एजंटला अपात्र केले जाईल.

वर उल्लेख केलेल्या कारणांमुळे प्राधिकरण एखाद्या एजंटला अपात्र ठरवू शकते, त्याशिवाय एखादा विमा एजंट विमा कंपनी किंवा तिच्या पॉलिसीधारकांच्या हितासाठी घातक अशी काही चूक करत असेल किंवा चुकीचे वर्तन करत असेल तर कंपनी अशा विमा एजंटविरुद्ध अंतर्गत कारवाई (या प्रकरणाच्या विभाग ज2 मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे) सुरु करू शकते.

**महत्वाचे मुद्दे**

## नैतिक मूल्ये म्हणजे काय?

नैतिक मूल्यांची व्याख्या खालील प्रमाणे केली जाऊ शकते:

- ज्या मूल्यांना नेहमी 'चांगले' आणि 'योग्य' मानले जाते,
- व्यक्तिच्या विवेकबुद्धीवर आधारित वर्तन; आणि
- एखाद्याची कृती कशामुळे चूक किंवा बरोबर ठरते यांचा अभ्यास.

## अनैतिक वर्तनाचे धोके

- अनैतिक पद्धतींमुळे विमा एजंट आणि ते प्रतिनिधित्व करत असलेल्या विमा कंपनीची सार्वजनिक प्रतिमा खराब होते.

## नैतिक मूल्यांचे व्यावसायिक फायदे

- विमा कंपनीच्या चांगल्या नैतिक आचरणामुळे लोकांमध्ये त्यांच्याविषयी विश्वास आणि कंपनीची सकारात्मक प्रतिमा निर्माण व्हायला मदत होते.
- जी विमा कंपनी नैतिक वर्तनाचा दर्जा उच्च ठेवते ती इतरांसाठी आदर्श निर्माण करते

## सर्वसाधारण नैतिक वर्तन

सर्वसाधारण नैतिक वर्तनामध्ये खालील बाबींचा समावेश होतो:

- ग्राहकाला योग्य गरजेवर आधारित पॉलिसी सुचवणे;
- पॉलिसीचा लाभ मिळण्यासाठी असलेल्या अटी आणि काही बाबी वगळण्यात आल्या असतील तर त्यांच्यासकट उत्पादनाची पूर्ण माहिती समजावून सांगणे;
- पुरेशी विमा रक्कम सुचवणे;

- ग्राहकांच्या गरजेवर आधारित हप्ता भरण्याची योग्य पद्धत सुचवणे;
- ग्राहकांच्या गरजांप्रमाणे अटी आणि नियम समजावून सांगणे.

### नैतिक नियमांसह नैतिक रचना

- विमा कंपनीचे कर्मचारी आणि संचालक मंडळाचे सदस्य यांचे वर्तन आदर्श आणि जबाबदार असावे म्हणून नैतिक नियम घातले जातात.
- विमा कंपनी तिचे स्वतःचे नैतिक नियम तयार करू शकते जे कंपनीपुरते मर्यादित असतील किंवा ती उद्योगासाठी असलेले नियम स्वीकारू शकते.
- नैतिक मूल्ये व्यवसायाच्या सर्व पातळींवर, सर्व परिस्थितीत एकसमान आणि सातत्याने आचरणात आणली गेली पाहिजेत.

### व्यावसायिक जबाबदाऱ्यांना आधार देणे:

- आयआरडीए आणि जीवन विमा सल्लागार मंडळाची खालील उद्दिष्टे आहेत:
- पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण करणे;
- विमा उद्योगाच्या वाढीला चालना देणे
- विमाकर्ता आणि त्यांच्या एजंटसाठी सर्वोच्च नैतिक जबाबदारीचा आदर्श स्थापित करणे, लागू करणे आणि त्याचे पालन होत आहे का याची देखरेख करणे; आणि
- विमा उद्योगाचे नियमन करणे आणि विमा क्षेत्रातील सर्व व्यवहारात पॉलिसीधारकांना न्याय्य वागणूक मिळेल याची खात्री करणे.

## मूल्यमापन, देखरेख आणि शिस्त

- कंपनी विरुद्ध नोंदवण्यात आलेल्या विविध तक्रारी आणि हप्ता गोळा करणे, दावे निकाली काढणे इत्यादी सेवांबद्दल माहिती गोळा करून विमाकर्त्यांच्या नैतिक वर्तनाचे मूल्यमापन करून देखरेख केली जाऊ शकते.
- नैतिक आदर्श आणि आचारसंहितेचे अधिक चांगल्या पद्धतीने पालन होण्यासाठी विमा कंपनी त्यांची अंतर्गत यंत्रणा आणि पद्धती बदलू शकते आणि दोषी व्यक्तीविरुद्ध दंडात्मक कारवाई करू शकते.

## आयआरडीएची आचारसंहिता

- आयआरडीएने जीवन विमा परवानाधारक प्रत्येक विमा एजंटसाठी आचारसंहिता घालून दिली आहे. तिचे पालन न केल्यास त्याला अपात्र ठरवले जाऊ शकते.

## प्रश्नोत्तरे

### 15.1

ग्राहकाला जास्त विमा रकमेची पॉलिसी आवश्यक असली तरीही कमी विमा रकमेची पॉलिसी सुचवणे म्हणजे कमी विम्याची विक्री. अशा प्रकरणांमध्ये पॉलिसीधारकाचा अकाली मृत्यू झाल्यास विमा संरक्षण पुरेसे नसल्याचे परिणाम त्याच्या कुटुंबियाना भोगावे लागतील कारण ते विमा संरक्षण कुटुंबाच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यास आणि कर्ज फेडण्यासाठी पुरेसे नसेल.

### 15.2

नैतिक वर्तनामध्ये खालील बाबींचा समावेश होतो:

- ग्राहकाला योग्य गरजेवर आधारित पॉलिसी सुचवणे;
- पॉलिसीचा लाभ मिळण्यासाठी असलेल्या अटी आणि काही बाबी वगळण्यात आल्या असतील तर त्यासह उत्पादनाची पूर्ण माहिती समजावून सांगणे;
- पुरेशी विमा रक्कम सुचवणे;
- ग्राहकांच्या गरजेवर आधारित हप्ता भरण्याची योग्य पद्धत सुचवणे;
- ग्राहकांच्या गरजांप्रमाणे अटी आणि नियम समजावून सांगणे.

### स्वयं-चाचणी प्रश्न

1. अतिरिक्त विम्याची विक्री म्हणजे काय?
2. नैतिक नियम म्हणजे काय याचे थोडक्यात वर्णन करा?
3. नैतिक वर्तनामुळे कंपनीला स्वतःची सकारात्मक प्रतिमा निर्माण करण्यास कशी मदत होते?

### स्वयं-चाचणी प्रश्नांची उत्तरे

1. अतिमहत्वाकांक्षी विमा एजंट ग्राहकांची दिशाभूल करून त्यांना त्यांच्या गरजेपेक्षा जास्त किंवा त्यांच्या क्षमतेपेक्षा जास्त विमा संरक्षण विकू शकतो. अतिरिक्त विमा पॉलिसीच्या विक्रीमुळे पॉलिसीधारक हप्ता भरू शकला नाही तर त्या रद्द होतात.
2. विमा कंपनीसाठी नैतिक नियम अतिशय महत्वाचे असतात. कर्मचारी आणि संचालक मंडळाच्या सदस्यांचे वर्तन जबाबदार असावे म्हणून ते

विकसित केले जातात. विमा कंपनीमधील प्रत्येकाने मुख्य कार्यकारी अधिकारी, संचालकांपासून ते कर्मचाऱ्यांपर्यंत प्रत्येकाने त्याचे पालन करणे आवश्यक असते. या नियमांचे उल्लंघन होईल अशी परिस्थिती टाळण्याची जबाबदारी संचालक मंडळाचे सदस्य आणि कर्मचाऱ्यांची असते.

3. विमा कंपनीने नैतिक पद्धतींमध्ये उच्च आदर्श निर्माण केला तर त्यामुळे लोकांमध्ये त्यांच्याविषयी विश्वास आणि भरवसा निर्माण होतो. या विश्वास आणि भरवशामुळे ग्राहक कंपनीबद्दल चांगले बोलतात आणि त्यामुळे कंपनीची सकारात्मक प्रतिमा तयार व्हायला मदत होते.