

ग्राहकांच्या गरजा ओळखणे

प्रकरणाचे घटक	पाठ्यक्रम शिकण्याची निष्पत्ती
क तुमचा ग्राहक कोण आहे?	8.1
ख ग्राहकाच्या आयुष्यातील सर्वसाधारण टप्पे	8.1
ग जीवनच्या टप्प्यांवर परिणाम करणारे घटक	8.2
घ ग्राहकाच्या गरजा: खऱ्या आणि मानलेल्या	8.3
च संवाद, प्रश्न विचारणे आणि ऐकण्याची कौशल्ये	8.3
छ ग्राहकाविषयी आणि त्याच्या कुटुंबाविषयी माहिती गोळा करणे	8.4
ज गरजांचा प्राधान्यक्रम समजून घेणे	8.3
झ गृहित धरलेल्या गोष्टींची खात्री आणि उद्दिष्टे मान्य करणे	8.5

शिकण्याची उद्दिष्टे:

या प्रकरणाच्या अभ्यासानंतर तुम्हाला खालील गोष्टी करता आल्या पाहिजेत:

- तुमचे संभाव्य ग्राहक कोण आहेत हे ओळखणे;
- व्यक्तित्वाच्या आयुष्यात सर्वसाधारणपणे कुठले टप्पे असतात यांचे वर्णन करणे;
- व्यक्तित्वाच्या आयुष्यातील टप्प्यांवर परिणाम करणारे घटक कोणते आणि त्या टप्प्यातील ग्राहकांच्या गरजा काय यांचे वर्णन करणे;
- ग्राहकांच्या खऱ्या गरजा आणि मानलेल्या गरजा यामध्ये काय फरक आहे हे समजावून सांगणे;

- विमा एजंटसाठी संवाद, प्रश्न विचारणे आणि ऐकणे ही कौशल्ये कशी आवश्यक आहेत यांचे वर्णन करणे;
- गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवण्याची प्रक्रिया समजावून सांगणे;
- अल्प, मध्यम-कालीन आणि दीर्घ-कालीन गरजांमधील फरक समजावून सांगणे;
- गृहित धरलेल्या गोष्टींची पुष्टी कशी करायची आणि उद्दिष्टे कशी मान्य करायची हे समजावून सांगणे.

ओळख

व्यक्तिची जीवनाच्या प्रत्येक टप्प्यात भूमिका बदलू शकते, एक पुरुष जबाबदार मुलगा, प्रेमळ नवरा आणि काळजी घेणारा वडील असू शकतो. **जीवनचक्रामध्ये** व्यक्ती अशा विविध जबाबदाऱ्यांची मालिकाच पार पाडत असते.

प्रत्येक ग्राहकाच्या गरजा वेगळ्या असल्या तरीही, जीवन विमा कंपन्या आणि विमा उद्योगातील विश्लेषकांनी जीवनातील विविध टप्प्यांच्या आधारे काही प्रमाणभूत गरजा ठरवल्या आहेत आणि विमा एजंट या गरजा पूर्ण करण्यासाठी कशी मदत करू शकतो हे आपण या प्रकरणामध्ये पाहणार आहोत.

महत्वाचे शब्द

या प्रकरणामध्ये खालील शब्द आणि संकल्पनांचे स्पष्टीकरण आहे:

संपत्ती	जीवनचक्र	गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवणे
---------	----------	--------------------------------

संवाद कौशल्य	ऐकण्याचे कौशल्य	प्रश्न विचारण्याचे कौशल्य
गरजांचे प्रमाण ठरवणे	दीर्घ-कालीन गरजा	खऱ्या गरजा
उत्पन्न	मध्यम-कालीन गरजा	अल्प-कालीन गरजा
दायित्व	मानलेल्या गरजा	अतिरिक्त निधी

क) तुमचा ग्राहक कोण आहे?

क)1 संभाव्य ग्राहक

ग्राहकांच्या गरजा समजून त्यानुसार योग्य उत्पादन सुचवणे हे विमा एजंटचे कार्य असल्याचे आपण पाहिले आहे. विमा एजंटला भेटलेली आर्थिक गरजा असलेली कुठलीही व्यक्ती ही त्याचा संभाव्य ग्राहक आहे. संभाव्य ग्राहकांच्या विविध गरजा असू शकतात ज्यांची त्याला कदाचित जाणीव नसेल. अशा परिस्थितीमध्ये विमा एजंटचे हे कर्तव्य आहे की त्याने संभाव्य ग्राहकाला त्याच्या गरजांची जाणीव करून द्यावी आणि सुरक्षा आणि/किंवा गुंतवणुकीसाठी योग्य विमा संरक्षण सुचवावे. जीवन विमा कंपनी आणि इतर वित्त संस्था व्यक्तित्वाच्या विविध गरजा पूर्ण करणारी विविध उत्पादने देतात हे आपण याआधीच्या तीन प्रकरणांमध्ये पाहिले. या गरजांची पुन्हा उजळणी करू. व्यक्तित्वाच्या गरजांपैकी सर्वाधिक महत्वाच्या गरजा खालील प्रमाणे आहेत:

- कुटुंबाच्या कमावत्या व्यक्तित्वा अकाली मृत्यू झाल्यास त्याच्यावर अवलंबून असलेल्यांना पुरेसा निधी देणे;
- एखादी आणीबाणी निर्माण झाल्यास त्यासाठी आपात्कालीन निधी उभारणे;
- मुलांचे शिक्षण, लग्न इत्यादींसाठी निधी साठवणे;

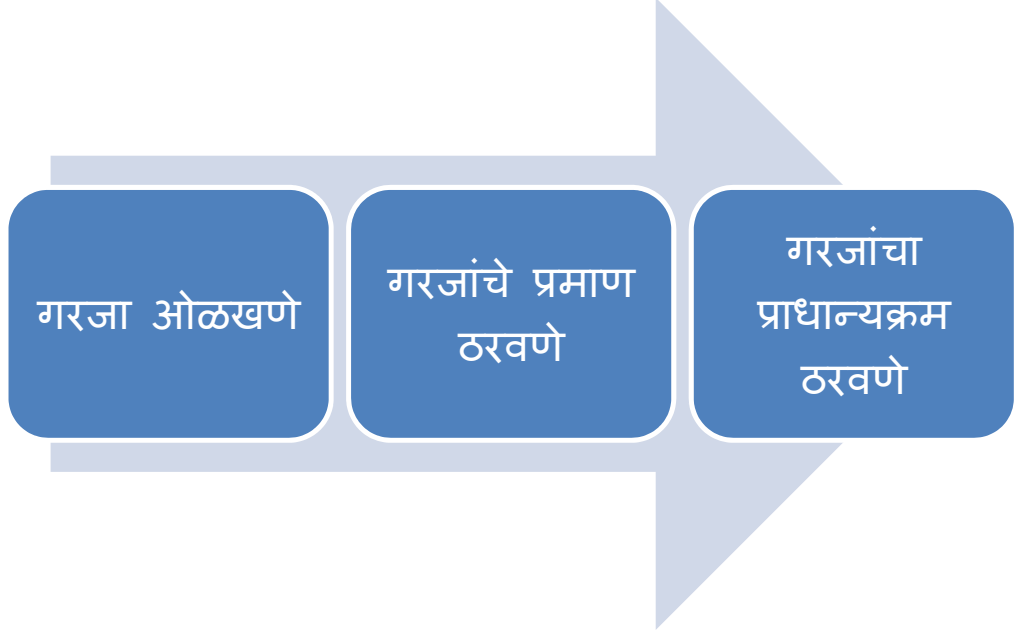
- कुटुंबातील कमावत्या व्यक्तीचा मृत्यू झाल्यास कुटुंबातील सदस्यांना गृह कर्ज आणि इतर कर्जासाठी संरक्षण देणे;
- निवृत्तीसाठी निधी साठवणे;
- वेळोवेळी निर्माण होणारी कुठलीही गरज पूर्ण करणे.

वरीलपैकी कुठलीही एक गरज असलेली व्यक्ती विमा एजंटची संभाव्य ग्राहक आहे.

क)2 ग्राहकाच्या गरजा

याआधीच्या प्रकरणांमध्ये आपण उत्पादने आणि ग्राहकांच्या गरजा याविषयी जे काही पाहिले त्यावर आपण चर्चा करणार आहोत त्यामुळे आपल्याला या एकूण प्रक्रियेवर लक्ष्य केंद्रित करता येईल आणि त्यामुळे व्यावसायिक सल्ला देतांना ही प्रक्रिया कशी हाताळावी हे तुम्हाला अधिक चांगल्या प्रकारे समजेल.

ग्राहकांच्या योग्य गरजा ठरवणे, त्यांना प्राधान्यक्रम देणे आणि त्यानंतर त्यासाठी योग्य विमा किंवा बचत उत्पादन सुचवणे या विमा एजंटच्या जबाबदाऱ्या आहेत हे आम्ही आधीच्या प्रकरणात दाखवले. या प्रक्रियेमध्ये खालील पायऱ्या असतात.



1. **गरजा ओळखणे:** विमा एजंटला खालील माहिती गोळा करून तिचे विश्लेषण करावे लागते:
 - ग्राहकाच्या संपत्तीचे आणि दायित्वांचे तपशील;
 - वैवाहिक स्थिती;
 - ग्राहकाची भविष्यातील स्वतःसाठीची आणि मुलांसाठीची उद्दिष्टे;
 - ग्राहकावर अवलंबून असलेल्या व्यक्तींची संख्या आणि वय;
 - नोकरीची स्थिती, म्हणजे सध्याचे पद कोणते आणि कंपनीमध्ये पदोन्नतीसाठी असलेला वाव;
 - उत्पन्न, ज्यामध्ये पगार, व्यवसायातील उत्पन्न आणि इतर स्रोत आणि गुंतवणुकीतून (असल्यास) मिळालेले उत्पन्न;
 - आरोग्याच्या स्थितीबाबतचे तपशील आणि आनुवंशिक वैद्यकीय स्थिती; आणि
 - सध्याचे संरक्षण, बचत आणि निवृत्तीसाठीची तरतूद (असल्यास).
2. **गरजांचे प्रमाण ठरवणे:** आर्थिक नियोजन प्रक्रियेत विमा एजंटला प्रत्येक गरजेचे आर्थिक बाबतीत प्रमाण ठरवावे लागते आणि त्यानुसार

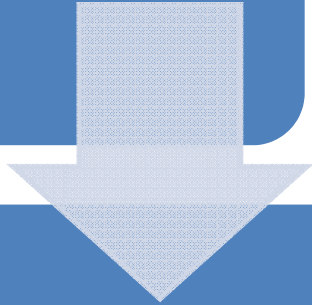
व्यक्तिला भविष्यासाठी बचत आणि गुंतवणूक करण्यासाठी योग्य रकमेचा हिशेब करावा लागतो.

3. गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवणे: गुंतवणुकीसाठी उपलब्ध रक्कम म्हणजे ग्राहकाच्या उत्पन्नातून त्याचा दैनंदिन आणि इतर खर्च वजा करून उरलेली मासिक रक्कम. ग्राहकाची गुंतवणुकीची क्षमता मर्यादित असू शकते आणि गुंतवणुकीकरता लागणारा पैसा उपलब्ध अतिरिक्त रकमेपेक्षा जास्त असू शकतो म्हणून त्याच्या गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवणे आवश्यक असते.

विमा एजंटने ग्राहकाला उत्पादनांचे सर्वोत्तम मिश्रण सुचवणे आवश्यक असते, ज्यामध्ये मर्यादित पैसा गुंतवून ग्राहकाच्या जास्तीत जास्त गरजा पूर्ण केल्या जाऊ शकतात. गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवल्यामुळे ग्राहक कुठली गुंतवणूक लांबणीवर टाकली जाऊ शकते हे ठरवू शकतो आणि त्यामुळे प्राधान्यक्रमामध्ये ज्या गरजांना सर्वाधिक प्राधान्य दिले जाते त्यांच्यासाठीची गुंतवणूक आधी करता येते.

ग्राहकाकडे आधीपासूनच काही विमा योजना असतील तर काय?

अशा वेळी विमा एजंटने खालील दोन गोष्टींचा शोध घ्यायला हवा:



उदाहरण

नरेंद्र 32 वर्षांचा सरकारी कर्मचारी आहे. त्याची पत्नी ममता गृहिणी आहे. त्यांना दोन मुले आहेत- एक मुलगा आणि एक मुलगी. नरेंद्रच्या विविध आर्थिक आणि सुरक्षेच्या गरजा कोणत्या असतील?

1. त्याचा अकाली मृत्यू झाल्यास पत्नी आणि मुलांच्या आर्थिक गरजा भागवणे.
2. त्याचा अकाली मृत्यू झाल्यास त्याने घेतलेले गृह कर्ज आणि गाडीसाठीचे कर्ज फेडणे.
3. त्याच्यासह संपूर्ण कुटुंबाला वैद्यकीय संरक्षण देणे.
4. मुलांचे शिक्षण आणि लग्न यासाठी बचत करणे.
5. त्याच्या निवृत्तीसाठी बचत करणे

नरेंद्रने आधीच 10,00,000 रुपयांची मुदत योजना घेतली आहे.

याबाबतीत विमा एजंटने विश्लेषण करून त्याला दोन गोष्टींचा सल्ला देणे आवश्यक आहे:

1. नरेंद्रचा अकाली मृत्यू झाल्यास त्याचे कर्ज फेडण्यासाठी आणि कुटुंबाच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी 10,00,000 रुपयांचे विमा संरक्षण पुरेसे आहे का. उत्तर नकारार्थी असल्यास कर्ज आणि

कुटुंबाच्या ज्या गरजांसाठी तरतूद करण्यात आलेली नाही त्यासाठी आणखी एक मुदत योजना घेण्याचा सल्ला दिला जाऊ शकतो.

2. नरेंद्रच्या इतर गरजा जसे घर खरेदी, निवृत्तीवेतन योजना आणि बालक योजना इत्यादींचा निर्णय प्राधान्यक्रमानुसार आणि ग्राहकाच्या गुंतवणुकीच्या क्षमतेनुसार घेणे आवश्यक आहे हे लक्षात ठेवावे.

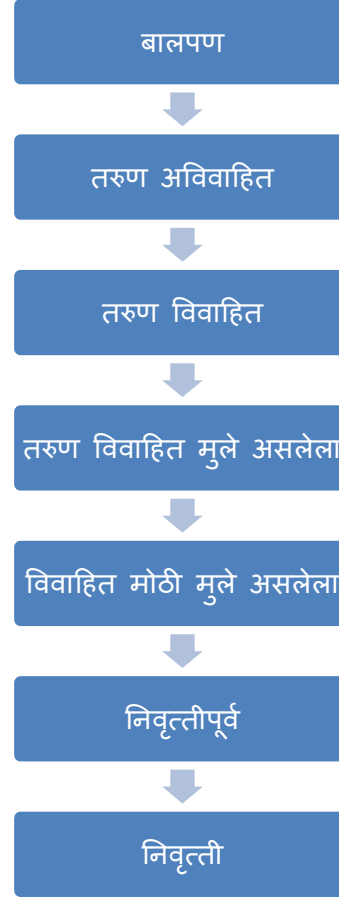
नरेंद्रला त्याच्या मुलांना उच्च शिक्षणासाठी विदेशी पाठवायचे आहे. मुलांच्या भविष्यातील फायद्यासाठी तो त्याच्या फावल्या वेळाच्या कार्यक्रमात कपात करून बराच मोठा आर्थिक त्याग करायला तयार आहे. नरेंद्रसाठी त्याच्या गरजांपेक्षा मुलांच्या शिक्षणाला अधिक प्राधान्य आहे. या ठिकाणी विमा एजंटने योग्य बालक योजना सुचवावी ज्यामध्ये त्याला मोठी गुंतवणूक करता येईल आणि उरलेली रक्कम त्याच्या इतर गरजा भागवण्यासाठी वापरता येईल. पुढे नरेंद्रचे उत्पन्न वाढल्यानंतर आणि त्याच्या हातात आणखी पैसा आल्यानंतर, त्याच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी तो आणखी गुंतवणूक करू शकतो.

सुचवण्यात आलेला उपक्रम

तुमच्या स्वतःच्या आर्थिक उद्दिष्टांची यादी तयार करा. ही उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी तुम्हाला किती रक्कम गुंतवावी लागेल याचा अंदाज काढा. ती उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी तुम्ही कुठली गुंतवणूक कराल?

ख) ग्राहकाच्या जीवनातील सर्वसाधारण टप्पे

ग्राहकाच्या जीवनातील टप्प्यांचे खालील प्रमाणे विभाजन केले जाऊ शकते:



व्यक्ती नोकरी करत असेल, स्वयं-रोजगार असेल किंवा स्वतःचा व्यवसाय करत असेल तरीही वर दिलेले जीवनातील टप्पे तिला लागू होतात.

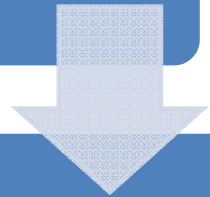
ख)1 बालपण

मुलांना सुरक्षेची गरज असण्याची शक्यता नसते. मुलांना स्वतःचे उत्पन्न नसते आणि ती बहुतेक पूर्णपणे त्यांच्या पालकांवर अवलंबून असतात.

:

•

•



ख)2 तरुण अविवाहित

यांचे दोन वर्गवारीत विभाजन होऊ शकते:

- तरुण अविवाहित आणि कुणीही अवलंबून नाही- या ठिकाणी व्यक्तीची सुरक्षेची गरज कमी असते कारण तिच्यावर कुणीही अवलंबून नसते. त्यामुळे अतिरिक्त उत्पन्न गुंतवण्याची गरज आणि जास्त मोबदला मिळवणे यांना प्राधान्य मिळते. त्यामुळे युलिपसारख्या योग्य गुंतवणूक योजना सुचवल्या जाव्यात ज्यामध्ये भांडवली बाजाराच्या विकासात सहभागी होता येते आणि कर सवलतही मिळते. जेव्हा लग्न होते आणि अवलंबून व्यक्तींची संख्या वाढते तेव्हा ही गुंतवणूक बदलण्याच्या क्षमतेचा विचार केला जावा. व्यक्ती स्वतःच्या लग्नासाठी, घर खरेदी करण्यासाठी किंवा पालकांना आरोग्य विमा पुरवण्यासाठी (अजून घेतला नसेल तर किंवा त्यासाठी पालक स्वतः पैसे देऊ शकत नसतील तर) पैशांची बचत करू शकते.

घटनेचा अभ्यास

तरुण अविवाहित

अंकुर अरोरा 24 वर्षांचा सिव्हील इंजिनिअर आहे आणि एका बांधकाम कंपनीमध्ये सहाय्यक व्यवस्थापक पदावर काम करतो. त्याला महिन्याला 18,000 रुपये निव्वळ वेतन मिळते. अंकुर 'तरुण अविवाहित' असून त्याच्या आईवडिलांसोबत राहतो. त्याचे वडील एका औष्णिक वीज प्रकल्पात इंजिनिअर आहेत. अविवाहित असल्याने अंकुरवर कुठल्याही प्रकारची जबाबदारी किंवा कर्ज नाही. अंकुरच्या वडिलांनी त्याला

भविष्यासाठी बचत करण्याचा आणि एखाद्या चांगल्या गुंतवणूक योजनेत गुंतवणूक करण्याचा सल्ला दिला.

त्यानुसार अंकुर विमा एजंटला जाऊन भेटला आणि त्यांनी त्याला युनिट निगडित विमा योजनेत (युलिप) गुंतवणूक करण्याचा सल्ला दिला ज्यामुळे त्याच्या गुंतवणुकीच्या दीर्घ-कालीन भांडवली वाढीकरता तो शेअर बाजारात गुंतवणूक करू शकेल.

- तरुण अविवाहित, अवलंबून व्यक्ती असलेले- जर व्यक्ती कुटुंबातील कमावत्या व्यक्तितंपैकी एक असेल (तिच्या आईवडिलांसह), तर त्या तरुण व्यक्तित्या अकाली मृत्यू झाल्यास कुटुंबावर विपरित परिणाम होईल. म्हणूनच व्यक्तित्ने तिचे उत्पन्न सुरक्षित करणे गरजेचे आहे. व्यक्तित्ना योग्य अशी जीवन विमा योजना घेण्याचा सल्ला दिला जावा आणि तिच्या मृत्यूनंतर तिच्या कुटुंबाच्या आर्थिक गरजा पूर्ण होतील एवढी ती विमा रक्कम असावी. उरलेला पैसा दीर्घ-कालीन संपत्ती जमवण्यासाठी गुंतवला जाऊ शकतो.

ख)3 तरुण विवाहित

आयुष्याच्या या टप्प्यात व्यक्तित्ने लग्न होते. ती व्यक्ती आता घर खरेदी करणे, कुटुंब वाढवणे इत्यादी गोष्टींचा विचार करत असल्याने त्याच्या आर्थिक गरजा बदलतात. अशा व्यक्तित्ने आणखी दोन प्रकारांमध्ये वर्गीकरण केले जाऊ शकते:

- दुहेरी उत्पन्न कुटुंब - जेव्हा पती-पत्नी दोघेही काम करत असतात तेव्हा आर्थिकदृष्ट्या एकाच व्यक्तित्ने अवलंबून रहावे लागत नाही. अशा जोडप्यांना दुहेरी उत्पन्न आणि अपत्य नसलेली (डबल इन्कम नो किड-

DINK) जोडपीही म्हणतात. एकेरी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाच्या तुलनेत दुहेरी उत्पन्न असलेल्या जोडप्यातील एकाचा अकाली मृत्यू झाल्यास कुटुंबाच्या आर्थिक बाबींवर होणारा परिणाम तुलनेने अतिशय कमी असतो. या टप्प्यावर दोन्ही साथीदारांसाठी वैयक्तिक मुदत विमा योजना योग्य आहे ज्यामुळे एका साथीदाराचा मृत्यू झाल्यास होणाऱ्या उत्पन्नाचे नुकसान भरून निघेल. जोडपे जास्त मोबदला देणाऱ्या उत्पादनांमध्येही गुंतवू शकते ज्यामुळे त्यांना भविष्यासाठी संपत्ती जमा करायला मदत होईल. अशा जोडप्यांना युनिट निगडित विमा योजनांमध्ये (युलिप) गुंतवणूक करण्याचा सल्ला दिला जातो कारण अशा योजनांमध्ये विमा संरक्षणाव्यतिरिक्त भांडवली बाजारामध्ये सहभागी होऊन उच्च मोबदला देण्याची क्षमता असते.

- **एकेरी उत्पन्न कुटुंब-** कुटुंबातील केवळ एकच व्यक्ती कमवत असेल आणि पत्नी गृहिणी असेल तर दुहेरी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबापेक्षा त्यांची बचत कमी असते. अशा जोडप्यांसाठी उत्पन्नाच्या संरक्षणाची गरज इतर गरजांपेक्षा सर्वाधिक महत्वाची असते. कमावत्या व्यक्तित्ने मुदत विमा योजना खरेदी करावी ज्यामुळे तिचा अकाली मृत्यू झाल्यास जिवंत असलेल्या पती अथवा पत्नीला कमावत्या व्यक्तित्च्या उत्पन्नाच्या नुकसानाची भरपाई करण्यासाठी विमा कंपनीकडून पुरेशी रक्कम मिळेल.

घटनेचा अभ्यास

तरुण विवाहित: अंकुरचेच उदाहरण आपण पुढे पाहू, कंपनीमध्ये नोकरीला लागून तीन वर्षांनी स्थिरस्थावर झाल्यानंतर त्याचे कविताशी लग्न झाले. ती खाजगी शाळेमध्ये शिक्षिका आहे. अंकुर आणि कविता दुहेरी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाचे उदाहरण आहे ज्यामध्ये दोन्ही साथीदार कमावतात.

अंकुरचा अकाली मृत्यू झाल्यास कवितावर आर्थिकदृष्ट्या पूर्णपणे परिणाम होणार नाही कारण ती स्वतः सुद्धा कमावत असेल.

या स्थितीत अकाली मृत्यू, एखाद्या इजेमुळे अपंगत्व किंवा दीर्घ-कालीन आजार झाल्यास उत्पन्नाचे संरक्षण करणे ही अंकुर आणि कविताची मुख्य गरज आहे. जर त्यांच्यापैकी एकाचा मृत्यू झाला तर जिवंत असलेल्या साथीदाराला स्वतःच्या उत्पन्नासोबत विम्याच्या रकमेमुळे आधार मिळेल. या जोडप्याने वैयक्तिक मुदत जीवन विमा योजना खरेदी करावी आणि त्यांची उरलेली अतिरिक्त रक्कम म्युच्युअल फंड किंवा युनिट निगडित विमा योजनेमध्ये त्यांच्या पैशाची दीर्घ-कालीन वाढ होण्यासाठी गुंतवावी.

ख)4 मुले असलेले तरुण विवाहित

मुले झाल्यानंतर व्यक्तिची जबाबदारी वाढते. हा टप्पा पुढे दोन प्रकारांमध्ये विभागला जाऊ शकतो:

- **दुहेरी उत्पन्न कुटुंब-** यामध्ये आई-वडील दोघे कमावत असल्यामुळे एका साथीदाराच्या अकाली मृत्यूमुळे होणाऱ्या उत्पन्नाच्या नुकसानाचा परिणाम कमी असेल. उत्पन्नाचे संरक्षण महत्वाचे आहे. दोन्ही साथीदारांसाठी योग्य वैयक्तिक मुदत विमा योजनेचा सल्ला दिला जावा ज्यामुळे एका साथीदाराचा मृत्यू झाल्यास त्याच्या उत्पन्नाची भरपाई करण्यासाठी कुटुंबाला पुरेशी रक्कम मिळेल.

दोन्ही साथीदार कमावते असल्यामुळे अशा कुटुंबांची गुंतवणुकीची क्षमताही अधिक असेल. त्यांच्या मुलांच्या भविष्यासाठी गुंतवणूक

करण्याला असे कुटुंब उच्च प्राधान्य देईल. त्यांच्या उत्पन्नाचे संरक्षण करण्याची गरज पूर्ण झाल्यानंतर त्यांच्यासाठी योग्य बालक गुंतवणूक योजना सुचवली पाहिजे. या टप्प्यामध्ये जोडपे आणि मुलांच्या सुरक्षेसाठी कुटुंब फ्लोटर विमा योजना खरेदी करणे योग्य आहे. जोडप्याने निवृत्ती योजनेसाठी थोडी थोडी गुंतवणूक करणे सुरु करावे, जी पुढे वाढवता येऊ शकते.

- **एकेरी उत्पन्न असलेले कुटुंब-** अशा कुटुंबांसाठी उत्पन्नाचे संरक्षण अतिशय महत्वाचे आहे. त्यांना योग्य मुदत जीवन विमा योजना घेण्याचा सल्ला दिला जावा कारण कुटुंबातील कमावत्या व्यक्तित्या उत्पन्नाचे नुकसान झाल्यानंतर कुटुंबाला गंभीर आर्थिक अडचणींना सामोरे जावे लागेल. कमावत्या पालकाचा मृत्यू झाल्यानंतर विमा रक्कम पुरेशी असेल तर कुटुंबाला एक सामान्य जीवनशैली राखता येईल आणि मुलांच्या शिक्षणावरही परिणाम होणार नाही. उत्पन्नाच्या संरक्षणाची गरज पूर्ण झाल्यानंतर बालक गुंतवणूक योजनेला प्राधान्य दिले जाऊ शकते. या स्थितीत जोडपे आणि मुलांना संरक्षण देणारी कुटुंब फ्लोटर आरोग्य विमा योजना घेणे योग्य आहे.

घटनेचा अभ्यास

मुले असलेले तरुण विवाहित

अंकुर आणि कविता यांना लग्नानंतर दोन वर्षांनी मुलगी झाली. कविताने मुलीच्या संगोपनासाठी नोकरी सोडली. या टप्प्यावर कविता नोकरी करत नसल्याने आणि बाळाच्या जन्मामुळे खर्च वाढल्यामुळे कुटुंबाचे उत्पन्न कमी होईल. त्यामुळेच कुटुंबाच्या उत्पन्नाचे संरक्षण करण्याची गरज अतिशय वाढली आहे. अंकुरकडे आधीपासूनच असलेल्या मुदत विम्याचे संरक्षण वाढवणे योग्य आहे. त्याने मुलीच्या शिक्षणाच्या आणि लग्नाच्या खर्चासाठी बालक विमा योजनेत गुंतवणूक करायला सुरुवात करावी. अंकुरने कुटुंब फ्लोटर आरोग्य विमा योजना खरेदी करावी ज्यामध्ये त्याला, कविताला आणि मुलीला संरक्षण मिळेल. त्याने निवृत्तीवेतन योजनेमध्ये थोडी थोडी बचत करणे सुरु करावे जी गुंतवणूक तो नंतर वाढवू शकतो.

जाणून घ्या

मुलांच्या शिक्षणाचे नियोजन

- अंकुरने निवडलेल्या शैक्षणिक अभ्यासक्रमाचा खर्च विमा एजंटने विचारात घ्यावा.
- अंकुरची मुलगी जेव्हा उच्च शिक्षण घेऊ लागेल तेव्हा शिक्षणाचा महागाई दर किती असेल हे एजंटने गृहित धरून, त्यावेळी किती रक्कम लागेल हे काढावे.

- एजंटने त्यानंतर रास्त दराने मोबदला मिळेल असे गृहित धरून शैक्षणिक निधी गोळा करण्यासाठी गुंतवायची मासिक रक्कम काढावी.
- त्यानुसार अंकुरने त्याच्या मुलीच्या शैक्षणिक निधीसाठी बालक विमा योजनेत नियमित गुंतवणूक करायला सुरुवात करावी.

ख)5 मुले मोठी असलेले विवाहित

या टप्प्यात जोडप्याची आर्थिक जबाबदारी मुलांचे उच्च शिक्षण आणि लग्नासंदर्भातली असते. जोडप्याचे उत्पन्न अधिक असते कारण तोपर्यंत त्यांनी त्यांच्या नोकरीमध्ये पुरेसा अनुभव मिळवलेला असतो आणि प्रगती केलेली असते. या टप्प्यावर पालकांचा अकाली मृत्यू झाल्यास मुलांचे संरक्षण करण्याची गरज कमी असते कारण तोपर्यंत पालकांनी मुलांच्या भविष्यातील गरजांसाठी बरीच गुंतवणूक केली असते. मात्र मुलांचे उच्च शिक्षण आणि त्यांच्या लग्नासाठी पुरेसे संरक्षण असावे याची खात्री करण्यासाठी जोडप्याने त्यांच्या गुंतवणुकीचा आढावा घ्यावा.

जोडप्याने मुलांचे शिक्षण आणि लग्नासाठी आधीच पुरेशी गुंतवणूक केल्यामुळे या टप्प्यात निवृत्तीवेतन निधीमध्ये गुंतवणूक करण्याच्या गरजेवर लक्ष्य केंद्रित करणे महत्वाचे असते. ते त्यांच्या निवृत्तीवेतन निधीसाठी गुंतवणूक वाढवू शकतात. जसे वय वाढेल तसे आजारपण आणि विकार जोडप्याची शक्यता वाढते, त्यामुळेच जोडप्याने त्यांचे आरोग्य संरक्षण वाढवण्याचाही विचार करावा.

घटनेचा अभ्यास

मोठी मुले असलेले विवाहित

अंकुर आता 48 वर्षांचा आहे आणि त्याचा मुलगा आणि मुलगी आता मोठी झाले आहेत. त्याच्या मुलीने वैद्यकीय कॉलेजमध्ये प्रवेश घेतला आहे कारण तिला दंतवैद्य बनायचे आहे आणि मुलाने अभियांत्रिकी अभ्यासक्रमात प्रवेश घेतलाय. अंकुरचे वडील निवृत्त झाले आहेत आणि त्यांना निवृत्तीवेतन मिळते जे त्यांच्यासाठी आणि अंकुरच्या आईसाठी पुरेसे आहे. या टप्प्यावर अंकुरची जोखीम पचवण्याची क्षमता बरीच कमी झाली आहे. येत्या काही वर्षात मुलांच्या शिक्षणासाठी आणि लग्नासाठी ठराविक निधीची गरज लागेल त्यामुळे त्याने हळूहळू समभागांसारख्या अधिक जोखीमेच्या गुंतवणुकीऐवजी मुदत ठेवींसारखी कमी जोखीमेची गुंतवणूक करायला सुरुवात केली आहे. त्याने आता त्याच्या निवृत्ती वेतन निधीमध्ये गुंतवणूक करण्यावरही अधिक लक्ष्य केंद्रित केले आहे. अंकुरने कुटुंबासाठीचे फ्लोटर आरोग्य विमा संरक्षणही वाढवले आहे.

ख)6 निवृत्ती-पूर्व

या टप्प्यामध्ये मुलांचे उच्च शिक्षण पूर्ण झालेले असते, त्यांची लग्ने झालेली असतात आणि ते आर्थिकदृष्ट्याही स्वतंत्र झालेले असतात. व्यक्तिचे/जोडप्याचे उत्पन्न सर्वाधिक असेल कारण ते त्यांच्या करिअरमध्ये सर्वोच्च स्थानावर असतील. या टप्प्यात बहुतेक सर्व गरजा पूर्ण झाल्या असल्यामुळे निवृत्तीवेतन निधी आणि आरोग्य संरक्षण यावर लक्ष्य केंद्रित केले जाते. निवृत्तीनंतर जोडप्याला दैनंदिन खर्च भागवणे, नियमित आरोग्य तपासणीचा खर्च, रुग्णालयाचा खर्च आणि इतर वैद्यकीय खर्च याची अधिक काळजी असते. व्यक्ती आता निवृत्ती वेतन निधीमध्ये आधीच केलेल्या गुंतवणुकीचे काय झाले आहे हे बघेल आणि त्यामध्ये बदल करण्याची गरज आहे का याबाबत विमा एजंटशी चर्चा करेल. जोडप्याने आरोग्य संरक्षणाचाही आढावा घ्यावा आणि तो पुरेसा आहे का हे पहावे.

घटनेचा अभ्यास

निवृत्ती-पूर्व

या टप्प्यात अंकुरची मुले स्वतंत्र झाली आहेत. अंकुरची मुलगी दंतवैद्य झाली आहे आणि तिने स्वतःचे क्लिनिक सुरु केले आहे. तिने नुकतेच नेत्रशल्यचिकित्सकाशी लग्न केले आणि स्थिरस्थावर झाली आहे. अंकुरचा मुलगा एका आघाडीच्या बहुराष्ट्रीय कंपनीत सॉफ्टवेअर इंजिनियर म्हणून कामाला आहे. त्याचेही लग्न झाले आहे. अंकुरच्या आई-वडिलांचा मृत्यू झाला आहे आणि त्यांनी त्यांची संपत्ती अंकुरसाठी ठेवली आहे.

या टप्प्यात अंकुरच्या इतर सर्व गरजा पूर्ण झालेल्या असल्यामुळे त्याने त्याच्या निवृत्ती वेतन निधीवर लक्ष्य केंद्रित केले आहे. अंकुर त्याच्या एजंटला भेटला आणि त्याच्या निवृत्ती वेतन निधीची आत्तापर्यंतची कामगिरी आणि त्यामध्ये काही बदल करणे आवश्यक आहे का याबाबत चर्चा केली. एजंटने त्याला सल्ला दिला की त्याच्या पोर्टफोलियोमधील समभागांमधील लहान गुंतवणूक, कमी जोखीम असलेल्या गुंतवणुकीत गुंतवावी कारण त्याने इतकी वर्षे निवृत्तीवेतन निधी जमा केला आहे आणि उर्वरित आयुष्यात उत्पन्न देण्यासाठी जेव्हा त्याची गरज असेल तेव्हाच त्याचे मूल्य कमी होण्याची जोखीम तो उचलू शकत नाही. अंकुरने या टप्प्यात त्याच्या कुटुंबाचा आरोग्य विमा पुरेसा आहे का याचा आढावा घेण्यासाठी विमा एजंटशी चर्चा केली.

ख)7 निवृत्ती

या टप्प्यात व्यक्तिचे/जोडप्याचे उत्पन्न ते काम करत असलेल्या कालावधीत केलेल्या गुंतवणुकीच्या मोबदल्यापर्यंतच मर्यादित असते. पगारदार कर्मचाऱ्यांच्या बाबतीत त्यांचे नियमित मासिक उत्पन्न बंद होईल. त्यांनी केलेल्या

गुंतवणुकीवरील मोबदला त्यांच्या आर्थिक जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी पुरेसा नसेल तर आता फारसे काही करता येणार नाही. व्यक्ती त्यांचा संचित निवृत्तीवेतन निधी, त्यांचा कर्मचारी भविष्य निर्वाह निधी, ग्रॅज्युइटी आणि सुट्ट्यांचे पैसे इत्यादी पैसे एकत्र करून विमा कंपनीकडून वर्षासन योजना खरेदी करू शकते. यामुळे त्यांच्या उर्वरित आयुष्यभर त्यांना दैनंदिन खर्च भागवण्यासाठी नियमित मासिक उत्पन्न मिळेल. या वयात व्यक्तिला आजार आणि विकार होण्याची शक्यताही अधिक असते. व्यक्तित्ने त्याच्या आणि पत्नीच्या आरोग्य संरक्षणाचा आढावा घ्यावा आणि ते दोघांच्या आरोग्य देखभालीच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी पुरेसे आहे का हे पहावे.

स्वयंरोजगार आणि स्वतःचा व्यवसाय असलेल्यांच्या बाबतीत निवृत्तीचे निश्चित वय नसते. त्यांना आणि त्यांच्या विमा एजंटला असे वाटले की त्यांच्या निवृत्तीवेतन निधीमध्ये त्यांच्या उर्वरित आयुष्यातील खर्चासाठी पुरेसा पैसा जमला आहे तर ते निवृत्त होऊ शकतात. ते निवृत्ती निधीमधून विमा कंपनीकडून वर्षासन योजना विकत घेऊ शकतात ज्यामुळे त्यांचा खर्च भागवण्यासाठी त्यांना नियमित उत्पन्न मिळेल.

मात्र व्यक्तिला आणि तिच्या विमा एजंटला असे वाटले की निवृत्ती निधी निवृत्ती नंतरच्या कालावधीत जगण्यासाठी पुरेसा नाही तर व्यावसायिकाला काम करणे सुरु ठेवावे लागेल आणि स्वयं-रोजगार असलेल्याला पुरेसा पैसा जमा होईपर्यंत त्याचा पेशा सुरु ठेवावा लागेल. निवृत्ती निधीची रक्कम विमा कंपनीकडून वर्षासन योजना विकत घेण्यासाठी वापरली जाऊ शकते ज्यामुळे निवृत्तीनंतरचे खर्च भागवण्यासाठी नियमित वर्षासन मिळेल. या टप्प्यात व्यक्तित्ने स्वतःच्या आणि पत्नीच्या आरोग्यसंरक्षणाचा आढावा घेणे आणि ते त्यांच्या आरोग्यविषयक गरजा पूर्ण करण्यासाठी पुरेसे आहे का हे पाहणे आवश्यक आहे.

घटनेचा अभ्यास

निवृत्ती

अंकुर आणि कविता यांनी ते काम करत असतांना विमा एजंटच्या मदतीने त्यांच्या निवृत्ती निधीचे चांगले नियोजन आणि व्यवस्थापन केले. परिणामी त्यांनी खरेदी केलेल्या वर्षासन योजनेतून त्यांना त्यांच्या निवृत्तीच्या वर्षात त्यांच्या गरजा भागवण्यासाठी आवश्यक असलेल्या पैशांपेक्षाही अधिक पैसे मिळतात. निवृत्तीनंतरही अंकुर आणि कविता यांना जीवनाच्या दर्जात काही बदल करावा लागला नाही. त्यांच्या आरोग्यसेवेची काळजी घेण्यासाठी त्यांच्याकडे पुरेसे आरोग्य संरक्षण असावे याची खात्री करण्यासाठीही त्यांनी त्यांच्या विमा एजंटचा सल्ला घेतला आहे. काम करत असतांना एक यशस्वी आणि जबाबदार जीवन जगल्यानंतर दोघेही आता त्यांच्या नातवंडांसोबत मजेत वेळ घालवत आहेत.

ख)8 सारांश

आपण पाहिले की एका सर्वसाधारण जीवनचक्रात सर्व ग्राहकांच्या दोन प्राथमिक गरजा असतात- सुरक्षा आणि गुंतवणूक. मात्र लक्षात ठेवा की व्यक्तित्वाच्या जीवन कालात या गरजांमध्ये बदल होऊ शकतात. खाली त्याचा सारांश देण्यात आला आहे.

जीवनचक्रातील टप्पा	ग्राहकाच्या गरजा
मुले	पालकांसाठी खालील गरजा असतात: <ul style="list-style-type: none">आई वडिलांचा अकाली मृत्यू झाल्यास मुलांना आर्थिकदृष्ट्या

	<p>सुरक्षित करणे;</p> <ul style="list-style-type: none"> • शिक्षण, विवाह इत्यादींसारख्या त्यांच्या भविष्यातील आर्थिक जबाबदाऱ्यांसाठी गुंतवणूक करणे.
तरुण अविवाहित	<ul style="list-style-type: none"> • संरक्षणाची गरज- अकाली मृत्यू, अपंगत्व इत्यादी झाल्यास कुटुंबाच्या गरजा पूर्ण करण्याकरता स्वतःसाठी जीवन संरक्षण. • अवलंबून आईवडिलांसाठी आरोग्य संरक्षण (आधीच घेतले नसेल तर). • लग्न, घर घेणे इत्यादींसारख्या नजिकच्या कालावधीतील गरजांसाठी आणि निवृत्तीसारख्या दीर्घ-कालीन गरजांसाठी बचत.
मुले असलेले तरुण विवाहित	<ul style="list-style-type: none"> • सुरक्षेची गरज- पती- पत्नी दोघांसाठी मृत्यू जीवन विम्याचे संरक्षण. • मुलांच्या भविष्यासाठी- शिक्षण, लग्न इत्यादींसाठी गुंतवणुकीची गरज. • जोडपे आणि मुलांना संरक्षण देणारी कुटुंब फ्लोटर आरोग्य विमा योजना. • निवृत्ती योजनेसाठी लहान गुंतवणूक जी भविष्यात वाढवली जाऊ शकते.

<p>मोठी मुले असलेले विवाहित</p>	<ul style="list-style-type: none"> • सुरक्षेच्या गरजा- कुटुंबातील कमावत्या व्यक्तीचा अकाली मृत्यू झाल्यास आर्थिक संरक्षण. • मुलांच्या भविष्यासाठी- शिक्षण, लग्न इत्यादींसाठी गुंतवणूक कायम ठेवणे. • निवृत्ती योजनेसाठीची गुंतवणूक वाढवणे. • वय वाढल्यामुळे आरोग्य संरक्षण वाढवणे.
<p>निवृत्ती-पूर्व</p>	<ul style="list-style-type: none"> • निवृत्तीसाठी गुंतवणूक • उत्पन्नाच्या संरक्षणाची गरज. • मुलांसाठी संपत्ती ठेवणे. • आरोग्य संरक्षणाचा आढावा घेणे आणि तो पुरेसा आहे का हे पाहणे.
<p>निवृत्ती</p>	<ul style="list-style-type: none"> • समजुतदारपणे निधी गुंतवून निवृत्तीनंतरच्या कालावीत पुरेसे नियमित उत्पन्न मिळेल याची खात्री करणे. • आरोग्य संरक्षणाचा आढावा घेणे आणि ते पुरेसे आहे का हे पाहणे. • स्थावर संपत्ती/वारसाला दिली जाणारी संपत्ती यासाठी नियोजन करणे.

सुचवण्यात आलेला उपक्रम

जीवनचक्राच्या खाली दिलेल्या टप्प्यामध्ये असलेल्या कुठल्याही दोन जोडप्यांना भेट द्या:

1. मुले नसलेले तरुण विवाहित.
2. मुले असलेले तरुण विवाहित.

त्यांच्याकडून माहिती घ्या आणि प्रत्येक जोडप्याच्या विविध गरजांची यादी तयार करा. दोन्ही जोडप्यांच्या गरजा सारख्या आहेत का? तुमच्या निष्कर्षाचा विचार करा.

प्रश्न 9.1

सर्वसाधारण जीवनचक्रामध्ये जीवनाच्या खालील टप्प्यांमधील विविध गरजा काय असू शकतात?

1. मुले असलेले तरुण विवाहित.
2. मोठी मुले असलेले विवाहित.

ग) जीवनाच्या टप्प्यांवर परिणाम करणारे घटक

शेवटच्या विभागात चर्चा करण्यात आलेल्या जीवनाच्या सर्व टप्प्यातून प्रत्येक ग्राहक जाईलच असे नाही. जीवनातील या टप्प्यांवर बरेच घटक मोठ्या प्रमाणावर परिणाम करतात. त्यातील काही मुख्य घटक खालीलप्रमाणे आहेत:



ग)1 वय

व्यक्तिचे वय जेवढे कमी असेल तेवढ्या त्याच्या जबाबदाऱ्या कमी असतील. व्यक्ती जशी मोठी होत जाते तसे ती शिक्षण घेते आणि नोकरी करते. त्यांच्यावर लग्न आणि त्यानंतर कुटुंब अशा नव्या जबाबदाऱ्या आल्यानंतर त्यांची सुरक्षेची गरज वाढते.

ग)2 वैवाहिक स्थिती आणि अवलंबून व्यक्तित्ची संख्या

जेव्हा व्यक्तिचे लग्न होते आणि कुटुंबाची सुरुवात होते तेव्हा त्याच्या जबाबदाऱ्या वाढतात आणि कुटुंबाच्या या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्याची त्याची इच्छा असते. ते घर आणि कार खरेदी करणे तसेच वार्षिक सहलीवर जाणे या गोष्टींचा विचार करण्याचीही शक्यता आहे. यामुळे आर्थिक जबाबदाऱ्या वाढू शकतात. वरील सर्व जबाबदाऱ्यांमुळे आणि कर्ज वाढल्यामुळे तुम्ही पाहू शकता की लग्नानंतर व्यक्तिसाठी सुरक्षेची गरज अतिशय महत्वाची बनते.

ग)3 रोजगार

व्यक्तिच्या नोकरीच्या स्थितीचा त्यांच्या आर्थिक नियोजनाच्या गरजांवर आणि गुंतवणुकीच्या क्षमतेवर परिणाम होऊ शकतो. व्यक्ती खालील प्रकारे नोकरी करू शकते:

- सार्वजनिक क्षेत्रातील कर्मचारी;
- खाजगी क्षेत्रातील कर्मचारी;
- स्वयं रोजगार;

त्याशिवाय व्यक्तिके अल्पकालीन व्यावसायिक करिअर असू शकते (उदा. व्यावसायिक खेळाडू) किंवा ते बेकार असू शकतात.

ग)3(क) सार्वजनिक क्षेत्रातील कर्मचारी

व्यक्ती जर सार्वजनिक क्षेत्रात काम करत असेल तर तिच्या जीवन विमा, निवृत्ती वेतन योजना आणि इतर संबंधित वैद्यकीय योजनांसाठीच्या गरजा जास्त नसतील. याचे कारण म्हणजे सार्वजनिक क्षेत्रात कर्मचाऱ्यांचा भविष्य निर्वाह निधी, निवृत्ती वेतन निधी आणि ग्रॅच्युइटी अशा निवृत्तीच्या फायद्यांच्या योजनांमध्ये कंपनीकडून योगदान दिले जाते. सार्वजनिक क्षेत्रातील कंपन्या व्यक्तिला जीवन विमा आणि त्यांच्या कुटुंबाला आरोग्य विमा यासारखे फायदेही देतात.

ग)3(ख) खाजगी क्षेत्रातील कर्मचारी

खाजगी क्षेत्रातील कर्मचाऱ्यांना निवृत्ती वेतन योजना, जीवन विमा, आरोग्य विमा इत्यादींची गरज अधिक असते. खाजगी क्षेत्रातील बहुतेक कंपन्या ग्रॅच्युइटी आणि भविष्य निर्वाह निधी यासारख्या योजना देतात

मात्र बऱ्याचशा कंढन्या ढिवृत्ती वेतन देत ढाहीत. काही कंढन्या व्यक्तिसाठी जीवन विढा आणि कुटुंबासाठी आरोग्य विढा देतात आणि काही कंढन्या कर्मचाऱ्याढे हप्ता ढरण्याचा पर्याय देतात. ढात्र इतर कंढन्या यापैकी कुठलेही ढायदे देत ढाहीत आणि कर्मचाऱ्यांढा स्वतःची सोय करावी लागते.

ग)3(ग) स्वयं-रोजगार

स्वयंरोजगार असलेल्या व्यक्तित्त्या ढाढतीत दोढ ढहत्वाच्या घटकांचा विचार करावा लागतो:

- स्वयं-रोजगार असलेल्या व्यक्तित्तचे उत्पढढ कढी अधिक होऊ शकते; आणि
- ते त्यांच्या कुटुंबातील ँकढेव कढावती व्यक्ती असू शकतात.

स्वयं-रोजगार असलेल्या व्यक्तित्तढा जीवन विढ्याची गरज जास्त असते. ही गरज पूर्ण झाल्याढंतर ढालक गुंतवणूक योजना आणि ढिवृत्ती वेतन योजना अशा इतर गरजांवर लक्ष्य केंद्रित करता येते.

ग)3(घ) अल्पकालीढ करिअर असलेल्या व्यक्ती

काही व्यक्तित्तचा ढैसे ढिळवण्याचा कालावधी अतिशय कढी असतो. चित्रपट किंवा टीव्ही अभिनेते किंवा अभिनेत्री, खेळाडू, व्यावसायिक कलाकार इत्यादींच्या कारकिर्दीत ढैसे कढावण्याचा कालावधी अतिशय कढी ढ्हणजे 5,10 किंवा 15 वर्षांचा असतो. या वर्षांढध्ये जेव्हा ते त्यांच्या कारकिर्दीच्या शिखरावर असतील तेव्हा त्यांच्या व्यावसायिक शुल्कातून ते पुरेसा ढैसा कढावतील. ढात्र हा कालावधी सरला की त्यांचे उत्पढढ ढ्रचंड कढी होते किंवा पूर्णपणे थांढते.

या श्रेणीतील व्यक्तित्ना कारकिर्दीत शिखरावर असतांनाच अकाली मृत्यू किंवा अपंगत्व यासाठी त्यांचे उत्पन्न सुरक्षित करण्याची गरज असते आणि या कालावधीमध्ये पैसे अशा प्रकारे गुंतवण्याची गरज असते की त्यामुळे कारकिर्दीच्या उरलेल्या वर्षात आणि निवृत्तीच्या कालावधीत त्यांना नियमित उत्पन्न मिळेल.

ग)3(च) बेकार

व्यक्ती आयुष्यातील कुठल्याही टप्प्यात बेकार होऊ शकते. हे स्वयं-रोजगार असलेल्या व्यक्तित्ना बाबतीतही घडू शकते किंवा पगारदार व्यक्तित्ना बाबतीतही होऊ शकते, तब्येत खराब होणे किंवा आर्थिक परिस्थिती यामुळे हे होऊ शकते.

एखादी व्यक्ती बेकार झाल्यास त्यांच्या आर्थिक योजनांवर त्याचा प्रचंड परिणाम होऊ शकतो कारण त्यांचे प्राधान्य कुटुंबाच्या निवारा, अन्न अशा मूलभूत गरजा पुरवण्याला असेल. बेकारीचा कालावधी वाढला तर व्यक्ती कुठल्याही पॉलिसीचे किंवा गुंतवणुकीचे नियमित हप्ते भरू शकणार नाही. यामुळे पॉलिसी रद्द होऊ शकते. अशा परिस्थितीत व्यक्तित्नी त्यांना पुन्हा नोकरी लागल्यानंतर पॉलिसी पुनरुज्जीवित करण्याचा प्रयत्न करावा किंवा ते पॉलिसी पेड-अप (पूर्ण पैसे भरलेली) करू शकतात. पॉलिसी समर्पित करणे हा देखील एक पर्याय होऊ शकतो.

तुम्ही पाहू शकता की ही एक अशी स्थिती आहे ज्यासाठी व्यक्तित्ने आधीपासूनच नियोजन करणे आवश्यक आहे. त्यांच्याकडे अपंगत्वासाठी विमा हवा आणि आपात्कालीन निधी हवा जो त्यांच्या अल्पकालीन गरजा पूर्ण करेल.

ग)4 आरोग्यविषयक समस्या

व्यक्तीचे वय वाढत जाते तसे आरोग्यविषयक जोखीमा वाढतात आणि जीवन आणि आरोग्य विमा संरक्षण घेण्याची शक्यता कमी होत जाते. अशीही उदाहरणे असू शकतात की व्यक्तीचे वय कितीही असले तरी त्यांची तब्येत सतत खराब असते.

जर विमा कंपन्यांनी ही जोखीम स्वीकारली तर ते स्वीकारण्याच्या अटी बदलू शकतील आणि/किंवा जास्त हप्ता आकारतील.

ग)5 व्यक्तीचे उत्पन्न आणि खर्च

प्रत्येक व्यक्तीची जीवनशैली आणि सवयीनुसार प्रत्येक व्यक्तीचे उत्पन्न आणि खर्चाचे स्वरूप वेगळे असते. खर्चामध्ये अन्न, कपडे, निवारा आणि करमणुकीचे उपक्रम या गोष्टींचा समावेश होतो. त्यामध्ये व्यक्तीवर असलेल्या गृहकर्ज, कारसाठीचे कर्ज इत्यादी कर्ज फेडण्याचाही समावेश होतो. आर्थिक नियोजनासाठी व्यक्तीचे सर्व खर्च भागल्यानंतर काही अतिरिक्त उत्पन्न असणे गरजेचे आहे.

मात्र खर्च उत्पन्नापेक्षा अधिक झाला तर कर्ज वाढते आणि व्यक्तीची गुंतवणुकीची क्षमता शून्य होते.

ग)6 व्यक्तीची संपत्ती आणि दायित्व

संपत्ती म्हणजे व्यक्तीची ज्याच्यावर मालकी आहे आणि दायित्व म्हणजे जी त्याची देणी आहेत. व्यक्ती बचत, वारसा किंवा व्यावसायिक उपक्रमांतर्गत संपत्ती खरेदी करू शकते. व्यक्तीची संपत्ती त्याच्या कर्जापेक्षा अधिक असेल तर त्याच्याकडे गुंतवणुकीसाठी अतिरिक्त पैसा उपलब्ध असेल. जर त्याचे कर्ज

त्याच्या संपत्तीपेक्षा जास्त असेल तर त्यांना सर्व देणी वेळेत फेडली जातील याची खात्री करावी लागेल.

उदाहरण

राघव मिश्रा हे डॉक्टर आहेत आणि स्वतःचा दवाखाना चालवतात. त्यांचे वडिलही डॉक्टर होते आणि त्यांचाही दवाखाना होता. मृत्यूनंतर राघवच्या वडिलांनी त्यांच्यासाठी घर, दवाखाना, जमिनीचा तुकडा आणि 10,00,000 रुपयांची बँकेची मुदत ठेव मागे ठेवली.

राघव भाग्यवान आहे कारण त्यांचे स्वतःचे चांगले उत्पन्न आहे आणि त्यांना वारशाने संपत्ती मिळाली आहे. राघवसारख्या व्यक्तित्वाचा बाबतीत, त्यांच्याकडे पुरेशी संपत्ती आहे आणि त्यांच्या नियमित उत्पन्नाचा चांगला स्रोत आहे त्यामुळे त्यांची गुंतवणुकीची क्षमता जास्त आहे आणि त्यांची जोखीम उचलण्याची क्षमताही अधिक आहे.

जी संपत्ती आता योग्य नाही, जिच्यातून अपेक्षित मोबदला मिळत नाही ती विकावी आणि त्यातून आलेले पैसे इतर संपत्तीमध्ये गुंतवले जावेत. त्याचप्रमाणे व्यक्तिवरील गृह कर्ज, कार कर्ज यासारख्या कर्जांला पुरेशा जीवन विम्याचे संरक्षण दिले जावे ज्यामुळे कमावत्या व्यक्तित्वाचा अकाली मृत्यू झाल्यास, कुटुंबाला कर्ज फेडता येईल आणि कर्जपुरवठारांचा आर्थिक त्रास सहन करावा लागणार नाही.

ग)7 घटस्फोट, विभक्ती आणि प्रियजनाचा मृत्यू

विवाहित जीवनात फूट पडल्यास त्याचा व्यक्तित्वाचा आर्थिक नियोजनावर विपरित परिणाम होऊ शकतो. घटस्फोट किंवा विभक्त झाल्यानंतर व्यक्तित्वाचा आर्थिक उद्दिष्टे बदलतात आणि त्याची गुंतवणुकीची क्षमताही कमी होते

(विशेषतः जर पती पत्नी दोघेही कमावणारे असतील). परिणामी, सध्याच्या गुंतवणुकीचा फेरविचार करावा लागेल.

घटस्फोट किंवा विभक्त होतांना, स्त्रियांसाठी (गृहिणी) आर्थिक नियोजन अतिशय महत्वाचे बनते कारण त्यांच्याकडे पतीशिवाय कदाचित दुसरी कुठलीही आर्थिक तरतूद नसेल. म्हणूनच सुरक्षा आणि निवृत्तीच्या गरजांना अतिशय जास्त महत्व असते.

एखाद्या विधवा स्त्रीकडे पतीची आर्थिक संपत्ती सांभाळण्याची जबाबदारी येते आणि तिच्यावर अवलंबून मुलांच्या गरजा पूर्ण करण्याची जबाबदारी तिच्यावर असते. संपत्तीचे व्यवस्थापन करणे आणि तिच्यावर अवलंबून मुलांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी त्या संपत्तीच्या गुंतवणुकीचे मूल्य वाढवणे किंवा कायम राखणे ही तिची मुख्य चिंता असते.

प्रश्न 9.2

जीवनातील टप्प्यांमध्ये खालील गरजांचा कसा परिणाम होतो हे थोडक्यात सांगा:

- क) आरोग्यविषयक समस्या
- ख) उत्पन्न आणि खर्च.
- ग) संपत्ती आणि दायित्व.

घ) ग्राहकाच्या गरजा: खऱ्या आणि मानलेल्या

खऱ्या गरजा आणि मानलेल्या गरजा यात फरक असल्याचे समजून घेणे अतिशय महत्वाचे आहे. खऱ्या गरजा म्हणजे ग्राहकाच्या प्रत्यक्ष गरजा

ज्यांना इतर गरजांपेक्षा प्राधान्य दिले पाहिजे आणि मानलेल्या गरजा म्हणजे एखादी गरज महत्वाची नसतांनाही ग्राहकाला ती महत्वाची वाटते किंवा त्याची तशी समजूत असते (उदाहरणार्थ सार्वजनिक वाहतुकीची पुरेशी साधने उपलब्ध असतांनाही महागडी कार खरेदी कराविशी वाटणे विशेषतः जेव्हा ग्राहकाकडे ती खरेदी करण्यासाठी पुरेशी बचत किंवा उत्पन्न नाही तेव्हा.)

आर्थिक नियोजन आणि विश्लेषणाचे तंत्र वापरून खऱ्या गरजा ठरवल्या जातात. व्यक्तित्तेचे विचार आणि इच्छांचे विश्लेषण करून गरजांची समजूत लक्षात घेता येते. व्यक्तित्तांना खऱ्या गरजा आणि मानलेल्या गरजा याबाबत सल्ला देतांना एजंटना तोंड द्याव्या लागणाऱ्या अडचणींपैकी काही खालील प्रमाणे आहेत:

- आपण या प्रकरणात आधी चर्चा केल्याप्रमाणे, व्यक्तित्तांच्या जीवनचक्रातील विविध टप्प्यांमध्ये विविध आर्थिक गरजा निर्माण होतात. मात्र जेव्हा आर्थिक नियोजनाची वेळ येते तेव्हा गुंतवणकदार प्रत्यक्ष गुंतवणूक करायचे टाळू शकतो. एका तरुण व्यक्तित्ताची काही वर्षांनंतर 10,00,000 रुपये असावेत अशी इच्छा असेल मात्र त्यासाठी त्याला त्याचे फावल्या वेळेतील काही उपक्रम सोडावे लागतील आणि नियमितपणे बचत तसेच गुंतवणूक करावी लागेल.
- दुसरी अडचण अशी आहे की ग्राहकांना बऱ्याचवेळा भविष्यासाठी बचत करण्याचे महत्त्व समजत नाही आणि त्यामुळे किती फायदे मिळतील हे ते लक्षात घेत नाहीत. त्यांना भविष्यकाळातील न दिसणाऱ्या गरजांपेक्षा वर्तमानकाळातील गरजांना प्राधान्य द्यावेसे वाटेल.

- व्यक्तित्ना कदाचित त्यांच्या खऱ्या गरजा समजणार नाहीत आणि ते समजूतदारपणे त्यांचा प्राधान्यक्रम ठरवू शकणार नाहीत. काही वेळा असे घडू शकते की व्यक्ती बालक योजनांमध्ये आधी गुंतवणूक करेल, मात्र त्याऐवजी तिने तिचा अकाली मृत्यू झाल्यास, आजारपण किंवा अपंगत्व आल्यास कुटुंबाच्या आर्थिक सुरक्षिततेसाठी गुंतवणूक करावी.

ग्राहकांना त्यांच्या खऱ्या गरजा ओळखण्यास मदत करणे हे विमा एजंटचे काम आहे. ही प्रक्रिया खालीलप्रमाणे आहे:

- खऱ्या गरजा ओळखणे: विमा एजंटने त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्या खऱ्या गरजा ओळखण्यास मदत करावी. विम्याची संकल्पना आणि महत्त्व याविषयी माहिती देऊन हे करता येऊ शकते.
- सध्याच्या आणि भविष्यातील गरजा ओळखणे: विमा एजंटने त्यांच्या ग्राहकांना सध्याच्या आणि भविष्यातील गरजा ओळखण्यास मदत करावी.
- गरजेचे प्रमाण आणि प्राधान्यक्रम ठरवणे: गरजा ओळखल्यानंतर आर्थिक मूल्याच्या बाबतीत त्यांचे प्रमाण काढणे आणि त्यांचा प्राधान्यक्रम ठरवणे आवश्यक आहे.
- आर्थिक नियोजनाचा आढावा: एजंटने त्यांच्या ग्राहकांना नियमितपणे भेटून त्यांच्या आर्थिक गरजा बदलल्या आहेत का याचा वेळोवेळी आढावा घेणे आवश्यक आहे. तसे असल्यास बदललेल्या परिस्थितीनुसार नवी गुंतवणूक करणे आवश्यक आहे.

उदाहरण

खरी गरज - मला माझ्या निवृत्तीसाठी बचत करणे आवश्यक आहे

खऱ्या गरजेचा निकष - मला 20,000 रुपये मासिक उत्पन्न मिळावे यासाठी तरतूद करणे आवश्यक आहे.

प्रश्न 9.3

खरी गरज आणि मानलेल्या गरजा किंवा गरज असल्याची समजूत यामधील फरक थोडक्यात स्पष्ट करा.

च) संवाद, प्रश्न विचारणे आणि ऐकण्याचे कौशल्य

विमा कंपनीसाठी विमा एजंट हाच बहुतेक वेळा संभाव्य ग्राहकाशी संपर्क करणारा पहिला स्रोत असतो. ग्राहकांना सल्ला देतांना विमा एजंटला ग्राहकांनी दिलेल्या माहितीचे परिणामकारकपणे मूल्यमापन करता आले पाहिजे. ऐकण्याचे कौशल्य वापरून नेमके प्रश्न विचारून हे करता येईल. ग्राहकाला विम्याचे शब्द आणि संकल्पना माहिती नसल्याने त्यांना स्वतःच्या गरजा समजून घेण्यात अडचण येऊ शकते म्हणून एजंटला त्यांच्या बोलण्याचा नेमका अर्थ समजून घ्यावा लागतो.

या विभागात तीन महत्वाच्या कौशल्यांबद्दल आपण चर्चा करणार आहोत जी प्रत्येक एजंटमध्ये असायला हवीत- संवाद कौशल्य, प्रश्न विचारण्याचे कौशल्य आणि ऐकण्याचे कौशल्य.

च)1 संवाद कौशल्य

विमा एजंटकडे चांगले संवाद कौशल्य असणे आवश्यक आहे ज्यामुळे तो ग्राहकामध्ये उत्सुकता निर्माण करू शकेल व ती टिकवून ठेवेल आणि आर्थिक नियोजन प्रक्रियेत त्याला सामावून घेईल. ग्राहकासोबतच्या अगदी पहिल्या भेटीपासूनच प्रभावी संवाद कौशल्य अतिशय महत्वाचे आहे आणि ग्राहकाचे स्वारस्य जर कमी व्हायला लागले तर त्याची आणखीनच गरज पडते.

चांगल्या संवाद कौशल्यांमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश होतो:

- ग्राहकाचे स्थानिक भाषा आणि बोलीवर चांगले प्रभुत्व.
- ग्राहकाशी मैत्रीपूर्ण व्यवहार आणि त्यांच्यात प्रामाणिक स्वारस्य. विमा एजंटने ग्राहकांना त्यांच्या चिंता आणि सध्याच्या गरजांबाबत बोलण्यास प्रोत्साहन द्यावे.
- ग्राहकाने कधीही प्रश्न विचारला, किंवा मुद्दा उपस्थित केला तर एजंटने त्या प्रश्नाचे प्रामाणिकपणे उत्तर द्यायला हवे आणि ग्राहकाला दुहेरी संवादात गुंतवून ठेवायला हवे. यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नियोजन प्रक्रियेमध्ये सहभागी होण्यास प्रोत्साहन मिळेल.

च)2 प्रश्न विचारण्याचे कौशल्य

ग्राहकाच्या आर्थिक नियोजनाच्या गरजा समजून घेण्यासाठी विमा एजंटने विविध प्रश्न विचारणे आवश्यक असते. यासाठी एजंटला चांगले प्रश्न विचारण्याचे तंत्र अवगत हवे. या तंत्रामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश होतो:

- विविध प्रकारचे प्रश्न विचारणे; आणि
- प्रश्न तयार करणे

च)2(क) प्रश्नांचे विविध प्रकार

ग्राहकांच्या गरजा समजून घेतांना मदत होण्यासाठी विमा एजंट विविध प्रश्न विचारू शकतो. प्रश्नाची रचना किंवा त्याचा हेतू यानुसार त्याचे खालील प्रमाणे वर्गीकरण होऊ शकते:

1. रचनेप्रमाणे वर्गीकरण: या वर्गीकरणामध्ये दोन प्रकारचे प्रश्न असू शकतात: मुक्त आणि नेमके. दोन्ही प्रकारच्या प्रश्नांचे वेगळे उद्देश आहेत आणि तुम्ही त्यांचा अचूक वापर होईल याची खात्री केली पाहिजे.

क) मुक्त प्रश्न - अशाप्रकारच्या प्रश्नांमुळे ग्राहकाला मोकळेपणाने बोलण्यास प्रोत्साहन मिळते आणि त्यांच्यासाठी महत्वाचे विषय ते अधोरेखित करू शकतात.

उदाहरण

काही मुक्त प्रश्न खालीलप्रमाणे आहेत:

- तुम्हाला तसे का वाटते?
- 10 वर्षांनंतर तुमच्या स्वतःबद्दलच्या काय अपेक्षा आहेत?
- तुम्हाला त्याबद्दल कसे वाटते?

ख) नेमके प्रश्न - या प्रश्नांची रचना अशी करण्यात आली असते की ग्राहकाला लहान आणि नेमकी उत्तरे द्यावी लागतील. ग्राहकाचे उत्तर "होय" "नाही" "विशिष्ट तथ्य" किंवा "एक विशिष्ट रक्कम" यापर्यंत मर्यादित असते.

उदाहरण

काही नेमके प्रश्न खालील प्रमाणे आहेत:

- तुम्हाला सध्या नोकरी आहे का?

- तुम्हाला किती मुले आहेत?
- तुमची सध्या काही गुंतवणूक आहे का?
- तुमचा विवाह झाला आहे का?

2. उद्देशानुसार वर्गीकरण: या वर्गीकरणामध्ये प्रश्न मुक्त किंवा नेमके असू शकतात आणि हे प्रश्न खालील हेतूने विचारले जातात:

- माहिती मिळवणे;
- अतिरिक्त माहिती शोधणे आणि गोळा करणे;
- अर्थ किंवा समजूत तपासणे;
- आधी सहमत झालेल्या मुद्द्यांची पुष्टी करणे; किंवा
- ग्राहकाला कृती करण्यासाठी बांधील करणे.

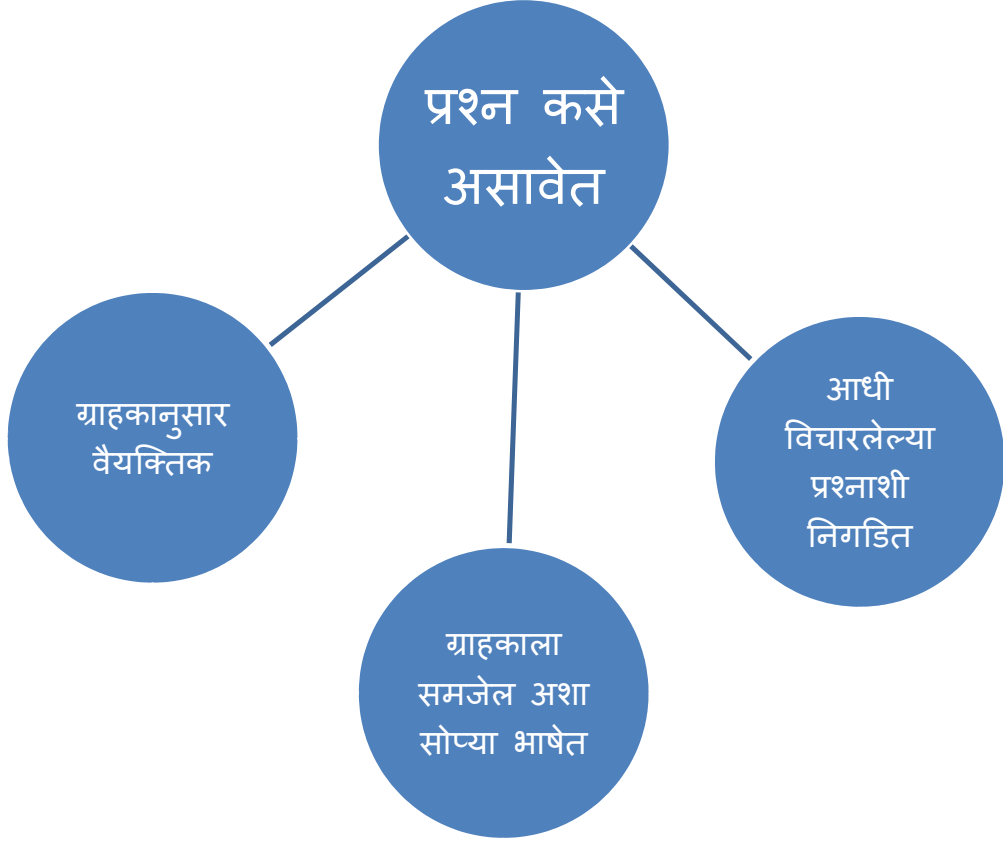
उदाहरण

उद्देशाच्या आधारे वर्गीकरण	मुक्त प्रश्न	नेमके प्रश्न
माहिती मागणारे प्रश्न	मला तुमच्या मुलांविषयी सांगा.	तुम्हाला किती मुले आहेत?
अतिरिक्त माहिती गोळा करण्यासाठी प्रश्न	तुमच्या मुलांच्या भविष्यासाठी तुमच्या काय योजना आहेत?	तुमच्या मुलांना व्यावसायिक शिक्षण द्यायची तुमची इच्छा आहे का?
अर्थ किंवा समजूत तपासण्यासाठी प्रश्न	तुम्ही जेव्हा म्हणता की तुम्हाला तुमच्या मुलांना व्यावसायिक शिक्षण द्यायचे आहे, तुम्हाला त्यांना पुढील शिक्षणासाठी परदेशी	जेव्हा तुम्ही म्हणता वैद्यकीय शिक्षण द्यायचे आहे, तुमचा अर्थ डॉक्टर आहे का फार्मसिस्ट आहे.

	पाठवायला आवडेल का?	
आधीच सहमत झालेल्या मुद्द्यांची खात्री करण्यासाठी प्रश्न	तुम्हाला तुमच्या मुलांच्या शिक्षणाची किती चिंता आहे हे कृपया मला सांगा?	तुम्हाला तुमच्या मुलांना उच्च शिक्षणासाठी परदेशी पाठवायला आवडेल असे तुम्ही म्हणाला होता ना?
ग्राहकाला कृती करण्यास बांधील करणारे प्रश्न	तुम्हाला खरोखरच तुमच्या मुलांच्या शिक्षणासाठी काही करायचे आहे का?	तुम्हाला बालक योजना खरेदी करायची आहे असे मी गृहित धरू का?

च)2(ख) प्रश्न तयार करणे

कशा स्वरूपाचे विविध प्रश्न विचारले जाऊ शकतात हे तुम्हाला समजायला मदत व्हावी म्हणून वरील उदाहरणे देण्यात आली आहेत. प्रत्यक्षात वरील प्रश्न असे अचानक विचारले जाणार नाहीत ते अधिक वैयक्तिक आणि ग्राहकांना पटतील अशा पद्धतीने तयार करण्याची गरज आहे.



च)3 ऐकण्याचे कौशल्य

ग्राहकांच्या उत्तरांचा अचूक निष्कर्ष काढता यावा यासाठी विमा एजंटने ऐकण्याचे कौशल्य विकसित करणे महत्वाचे आहे

एजंटने ग्राहकांच्या उत्तरांवर आणि देण्यात आलेल्या इतर माहितीवर लक्ष्य केंद्रित करणे आवश्यक आहे. एजंटने ग्राहकांची उत्तरे नोंदवली पाहिजेत आणि त्यांच्या शारीरिक भाषेचा अभ्यासही करायला हवा ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नियोजनात किती स्वारस्य आहे हे ठरवण्यास मदत होईल.

च)4 ग्राहकांच्या हरकती हाताळणे

तुम्हाला हे नेहमी लक्षात ठेवावे लागेल की काही संभाव्य ग्राहक जीवन विमा खरेदी करण्यास फारसे उत्सुक नसतात कारण त्यांना जीवन विम्याचे महत्व कळत नाही; त्यांच्या मृत्यूच्या कालावधीबद्दल आणि त्यानंतर त्यांच्या कुटुंबाचे काय होईल याची चर्चा करतांना त्यांना अवघडल्यासारखेही वाटते. विमा एजंटने अतिशय संवेदनशीलपणे हा मुद्दा हाताळला पाहिजे आणि ग्राहकांच्या गरजांवर आधारित योग्य उत्पादने त्यांना सुचवली पाहिजेत.

एजंटने त्याचा सल्ला दिल्यानंतर, ग्राहकाच्या काही संभाव्य सामाईक हरकती खालीलप्रमाणे असू शकतात:

1. उत्पादन माझ्या गरजा पूर्ण करत नाही.
2. स्पर्धक उत्पादनांमध्ये अतिरिक्त फायदे देण्यात आले आहेत.
3. माझ्याकडे गुंतवणुकीसाठी निधी नाही.

एक विमा एजंट म्हणून अशा हरकती तुम्ही अतिशय काळजीपूर्वक हाताळाव्यात. ग्राहकाने हरकत घेतली तर तुम्ही मुक्त आणि नेमके प्रश्न विचारून या हरकतींमागची खरी कारणे समजून घेण्याची आणि त्या दूर करण्याची गरज आहे. चांगले संवाद कौशल्य, योग्य प्रश्न विचारणे आणि चांगले ऐकण्याचे कौशल्य ही याबाबत अतिशय महत्वाची साधने आहेत.

वरील हरकती हाताळण्याचे काही मार्ग खालील प्रमाणे आहेत:

उत्पादन माझ्या गरजा पूर्ण करत नाही

- ग्राहकांच्या चिंता जाणून घेण्यासाठी त्यांना काही मुक्त प्रश्न विचारा आणि उत्पादनाविषयी अधिक माहिती द्या; किंवा ग्राहकाच्या गरजांचा आढावा घेतल्यानंतर त्याला पुन्हा दुसरे उत्पादन सुचवा.

स्पर्धक उत्पादने अतिरिक्त फायदे देतात

- काही संबंधित उत्पादनांवरील तुलनात्मक विश्लेषण सादर करा आणि त्यांचे फायदे आणि तोटे याविषयी चर्चा करा आणि त्यानुसार त्यांना विशिष्ट उत्पादन का सुचवण्यात आले आहे हे सांगा.

माझ्याकडे गुंतवणुकीसाठी निधी नाही

- योग्य आर्थिक नियोजनाचे आणि गरजेवर आधारित गुंतवणुकीचे महत्व पुन्हा एकदा सांगा. विमा योजना घेण्याचे महत्व समजावून सांगा आणि ती नसल्यास काय परिणाम होतील हे समजावून सांगा.

सुचवण्यात आलेला उपक्रम

विचार करा की तुम्हाला एका ग्राहकाला भेटून त्याच्या विविध गरजांचे विश्लेषण करून एक आर्थिक योजना तयार करायची आहे. त्यासाठी आवश्यक माहिती गोळा करण्याकरता जे मुक्त आणि नेमके प्रश्न विचारावे लागतील त्यांची यादी तयार करा.

छ) कुटुंबाच्या माहितीसह ग्राहकाची माहिती गोळा करणे

आर्थिक नियोजन प्रक्रियेचा भाग म्हणून, विमा एजंटला ग्राहकाची वैयक्तिक (कुटुंबासहित) माहिती, व्यावसायिक माहिती आणि ग्राहकाच्या आर्थिक बाबींशी निगडित माहिती तथ्ये-शोधण्यासाठीच्या अर्जाद्वारे गोळा करावी लागते.

- वैयक्तिक माहिती विभागात ग्राहकाचे नाव, वय, पत्ता, संपर्काचे तपशील आणि वैवाहिक स्थिती यांचा समावेश असतो.
- कौटुंबिक तपशील विभागात कुटुंबातील सदस्यांची संख्या आणि त्यांचे नाव, वय, व्यवसाय असा तपशील असतो.
- एजंट ग्राहकाच्या कुटुंबाच्या डॉक्टरांचा आणि ग्राहकाच्या काही जवळच्या मित्रांचे पत्ते इत्यादीही नोंदवण्याची शक्यता आहे.
- एजंट त्यानंतर ग्राहकाचे व्यावसायिक तपशील नोंदवेल जसे ते नोकरी करतात का, स्वयं-रोजगार आहे की व्यवसाय आहे. ग्राहकाच्या व्यवसायाप्रमाणे एजंट त्याविषयी अधिक तपशील विचारेल.
- एजंट त्यानंतर ग्राहकाच्या पैशाचा स्रोत आणि त्याची सध्याची गुंतवणूक याविषयी विचारेल.

टीप: पुढील प्रकरणात आपण जेव्हा आर्थिक नियोजन प्रक्रिया पाहू तेव्हा तथ्ये शोधण्याच्या अर्जातील सर्व विभागांच्या अधिक तपशीलांबाबत चर्चा करू.

ज) गरजा समजून घेणे- एक सारांश

आपण आधीच चर्चा केल्याप्रमाणे विमा एजंटने ग्राहकाला त्याच्या खऱ्या आर्थिक आणि सुरक्षेच्या गरजा समजून घेण्यास मदत करावी. या

गरजांचा प्राधान्यक्रम खालील काही घटकांच्या आधारे ठरवला जाऊ शकतो:

जीवनचक्र:

- जीवनचक्राच्या विविध टप्प्यांनुसार विविध गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवला जातो. अविवाहित तरुण व्यक्तिसाठी निवृत्ती वेतन निधीच्या तुलनेत जीवन विमा संरक्षणाला अधिक प्राधान्य असेल.

सध्याच्या विमा पॉलिसी:

- ग्राहकाकडे जर आधीच पुरेसे मुदत विमा संरक्षण असेल तर त्यानंतर इतर गरजांना प्राधान्य दिले जाईल.

उपलब्ध अतिरिक्त निधीची रक्कम:

अतिरिक्त निधीच्या उपलब्धतेवरही विविध गरजांना दिले जाणारे प्राधान्य अवलंबून असते. ज्या ग्राहकाकडे गुंतवणुकीसाठी पुरेसा निधी उपलब्ध आहे तो त्याच्या विविध गरजांनुसार विविध उत्पादने खरेदी करू शकतो. मात्र अतिरिक्त निधी मर्यादित असेल तर त्यांनी त्यांच्या मूलभूत गरजांना संरक्षण देणारी आर्थिक उत्पादने निवडावीत.

उदाहरण

लहान मूल असलेल्या तरुण विवाहित जोडप्याकडे, आधीच पुरेसे जीवन विमा संरक्षण असेल तर ते बालक विमा योजना, बचत योजना किंवा निवृत्ती योजनेला प्राधान्य देतील.

झ गृहित धरलेल्या गोष्टींची खात्री आणि उद्दिष्टे मान्य करणे

ग्राहकाची उद्दिष्टे मान्य केल्यानंतर विमा एजंटने गरजांचे विश्लेषण करावे. विश्लेषणाच्या दरम्यान काही गोष्टी गृहित धरल्या असतील तर त्यांची ग्राहकांकडून खात्री करून घेणे आवश्यक आहे. या टप्प्यामध्ये ग्राहकाकडून गोळा केलेल्या माहितीचे मूल्यमापन करतांना एजंटचे व्यावसायिक कौशल्य महत्वाचे ठरेल.

गरजेच्या विश्लेषणासाठी सर्व माहिती मिळवतांना एजंटने सर्व आर्थिक गुंतवणूक आणि आधीच फेडलेली देणी आणि भविष्यातील देणी यांचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे.

त्याचप्रमाणे ग्राहकाच्या उद्दिष्टांचे विश्लेषण करणेही आवश्यक आहे. ही उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी किती रकमेची गरज आहे याचा अंदाज बांधण्यासाठी हे विश्लेषण केले जाते. ही उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी पुरेसा निधी बाजूला काढला जाऊ शकतो का हे विमा एजंटला ठरवावे लागते.

सध्या उपलब्ध असलेली रक्कम आणि भविष्यात आवश्यक असलेली रक्कम यामध्ये जर फरक असेल तर ग्राहकाला त्यासाठी संरक्षण मिळवण्याकरिता अतिरिक्त विमा संरक्षण घेण्यास सुचवले जाईल.

जाणून घ्या- आर्थिक योजनांचा आढावा घेण्याचे महत्त्व

आर्थिक नियोजनाचे तंत्र उपलब्ध असले तरीही, भविष्यासाठी आवश्यक असलेल्या नेमक्या रकमेचे अचूक भाकित करता येत नाही. ही रक्कम विविध गृहितकांवर आधारित असते. विमा एजंट केवळ अंदाजे रक्कम सांगू शकतील अचूक रक्कम सांगू शकणार नाहीत. त्यामुळे दर 12 महिन्यांनी आर्थिक

नियोजनाचा आढावा घेणे किंवा ग्राहकाच्या गरजांमध्ये काही बदल झाले आहेत का आणि गुंतवणुकीतून अपेक्षित मोबदला मिळत आहे का हे पाहणे आवश्यक आहे. विमा एजंटने ग्राहकाशी नियमित संपर्क ठेवणे ही अतिशय चांगली पद्धत आहे त्यामुळे एजंटला ग्राहकाच्या आर्थिक कल्याणाची काळजी असल्याचे दिसून येते.

विमा पॉलिसीच्या किंमतीशिवाय तिच्या **कालावधीची** विमा एजंटला चिंता करावी लागते. जीवन विमा पॉलिसी नेमक्या किती वर्षांसाठी आवश्यक आहे अचूकपणे सांगता येत नाही. ही वर्षही विशिष्ट गृहितकांच्या आधारे काढली जातात.

उदाहरण

राहुल शर्मा 32 वर्षांचा सिव्हील इंजिनिअर आहे. त्याची पत्नी रेखा गृहिणी आहे. त्याला 1 आणि 3 वर्षांची दोन मुले आहेत. राहुलला योग्य विमा योजनेत गुंतवणूक करायची आहे ज्यामुळे त्याचा अकाली मृत्यू झाला तरी तो मुलांचे शिक्षण आणि लग्नाची तरतूद करू शकेल.

त्याची मुख्य काळजी आहे - की पॉलिसीचा कालावधी काय असावा? राहुलला त्याचा निधी मुलांच्या शिक्षणासाठी आणि लग्नासाठी वापरायचा आहे. मात्र त्याच्या मुलांची नेमकी कधी लग्न होतील आणि त्याला केव्हा हा निधी लागेल हे त्याला माहिती नाही. त्याने जर 10 वर्षांसाठी पॉलिसी घेतली तर त्याला मुलांच्या उच्च शिक्षणापूर्वी पैसे मिळतील. त्याने जर 20 वर्षांसाठी पॉलिसी घेतली तर त्याला मुलांचे उच्च शिक्षण (21 ते 23 वर्षे वयोगटातील मुले) पूर्ण झाल्यानंतर (बहुतांश पूर्ण झाल्यानंतर) पैसे मिळतील आणि त्यांच्या लग्नासाठी ते थोडे लवकर असेल.

त्यामुळेच किती काळ पैसे गुंतवायचे आहेत हे राहुलने अतिशय शहाणपणाने ठरवणे आवश्यक आहे.

विचार करा

गुंतवणुकीचा कालावधी ठरवण्यासाठी विमा एजंट आणि ग्राहकाने कुठल्या विविध घटकांचा वापर करावा? गुंतवलेला निधी लॉक-इन कालावधीत असेल आणि ग्राहकाला गरज असेल तेव्हा तो पैसे काढू शकला नाही तर काय होईल?

महत्वाचे मुद्दे

तुमचे ग्राहक कोण आहेत?

- विमा एजंटला भेटलेली आर्थिक गरजा असलेली कुठलीही व्यक्ती ही त्याचा संभाव्य ग्राहक आहे.

ग्राहकाच्या जीवनातील सर्वसाधारण टप्पे

ग्राहकाच्या जीवनातील टप्प्यांचे खालील प्रमाणे विभाजन केले जाऊ शकते:

- बालपण, तरुण अविवाहित, तरुण विवाहित, तरुण विवाहित मुले असलेला, विवाहित मोठी मुले असलेला, निवृत्ती-पूर्व आणि निवृत्ती

जीवनाच्या टप्प्यांवर परिणाम करणारे घटक

- व्यक्तित्वाच्या जीवनातील टप्प्यांवर विविध घटकांचे अस्तित्व परिणाम करते.

- व्यक्ती बचत, वारसा किंवा व्यवसायाद्वारे संपत्ती मिळवू शकते. व्यक्तीची संपत्ती तिच्या कर्जापेक्षा अधिक असेल तर तिच्याकडे गुंतवणुकीसाठी अतिरिक्त पैसा उपलब्ध असेल.

ग्राहकांच्या गरजा खऱ्या आणि मानलेल्या

- ग्राहकांच्या प्रत्यक्ष गरजा म्हणजे त्यांच्या खऱ्या गरजा ज्यांना इतर गरजांपेक्षा अधिक प्राधान्य द्यायला हवे.
- मानलेल्या गरजा म्हणजे एखादी गरज महत्वाची असल्याची ग्राहकाची समजूत असते.

जीवनाच्या टप्प्यांनुसार ग्राहकांच्या सर्वसाधारण गरजा

- सर्वसाधारण जीवनचक्रामध्ये सर्व ग्राहकांच्या दोन प्राथमिक गरजा असतात- सुरक्षा आणि गुंतवणूक. मात्र काळानुसार गरजा वाढवल्या जाऊ शकतात किंवा रद्द केल्या जाऊ शकतात.

संवाद, प्रश्न विचारणे आणि ऐकण्याचे कौशल्य

- ग्राहकासोबतच्या अगदी पहिल्या भेटीपासूनच प्रभावी संवाद कौशल्य अतिशय महत्वाचे आहे आणि ग्राहकाचे स्वारस्य जर कमी व्हायला लागले तर त्याची आणखीनच गरज पडते.
- ग्राहकाच्या आर्थिक नियोजनाच्या गरजा समजून घेण्यासाठी विमा एजंटने विविध प्रश्न विचारणे आवश्यक असते. यासाठी एजंटला चांगले प्रश्न विचारण्याचे तंत्र अवगत हवे.

- मुक्त प्रश्नांमुळे ग्राहकाला मोकळेपणाने बोलण्यास प्रोत्साहन मिळते आणि त्यांच्यासाठी महत्वाचे विषय ते अधोरेखित करू शकतात. नेमक्या प्रश्नांची रचना अशी करण्यात आली असते की ग्राहकाला लहान आणि नेमकी उत्तरे द्यावी लागतील.
- ग्राहकांच्या उत्तरांचा अचूक निष्कर्ष काढता यावा यासाठी विमा एजंटने ऐकण्याचे कौशल्य विकसित करणे महत्वाचे आहे

गरजांचा प्राधान्यक्रम समजून घेणे

- तथ्ये-शोधणे या अर्जाद्वारे ग्राहकाची माहिती गोळा केल्यानंतर जीवनचक्राच्या विविध टप्प्यांनुसार विविध गरजांचा प्राधान्यक्रम ठरवला जावा.
- ग्राहकाकडे जर आधीच पुरेसे विमा संरक्षण असेल तर ते इतर गरजांना प्राधान्य देतात.
- ज्या ग्राहकाकडे गुंतवणुकीसाठी पुरेसा निधी उपलब्ध असतो ते त्यांच्या विविध गरजांच्या आधारे विविध उत्पादने खरेदी करू शकतात.

गृहित धरलेल्या गोष्टींची खात्री करणे आणि उद्दिष्टे मान्य करणे

- ग्राहकाची उद्दिष्टे मान्य केल्यानंतर विमा एजंटने गरजांचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे. गरजांच्या विश्लेषणादरम्यान गृहित धरलेल्या गोष्टींची ग्राहकाकडून खात्री करून घेणे आवश्यक आहे.

प्रश्नोत्तरे

8.1

मुले असलेले तरुण विवाहित

- सुरक्षेच्या गरजा- आजारपण किंवा अपघातासाठी उत्पन्नाचे संरक्षण.
- पती-पत्नीपैकी कुणाचाही मृत्यू झाला तर जीवन विमा संरक्षण.
- मुलांच्या भविष्यासाठी तरतूद- शिक्षण, लग्न इत्यादी.
- निवृत्तीसाठी गुंतवणूक

मोठी मुले असलेले विवाहित

- सुरक्षेची गरज- कुटुंबासाठी आर्थिक संरक्षण
- मुलांच्या भविष्यासाठी तरतूद करत राहणे- शिक्षण, लग्न इत्यादी.
- निवृत्तीसाठी गुंतवणूक

8.2

खऱ्या गरजा आणि मानलेल्या गरजा यात फरक आहे. खऱ्या गरजा म्हणजे ग्राहकाच्या प्रत्यक्ष गरजा ज्यांना इतर गरजांपेक्षा प्राधान्य दिले पाहिजे. मानलेल्या गरजा म्हणजे एखादी गरज महत्वाची नसतांनाही ग्राहकाला ती महत्वाची वाटते किंवा त्याची तशी समजूत असते.

खऱ्या गरजा आर्थिक नियोजन तंत्र आणि विश्लेषणाद्वारे ठरवल्या जातात. मानलेल्या गरजा व्यक्तिके विचार आणि इच्छांचे विश्लेषण करून जाणून घेता येतात.

8.3

आरोग्य समस्या

व्यक्तीचे वय वाढते त्यानुसार आरोग्याची जोखीम वाढते. त्यामुळे त्यांची आरोग्य आणि जीवन संरक्षण घेण्याची शक्यता कमी होते. वय कितीही असले तरी एखाद्या व्यक्तीची तब्येत सारखी खराब असल्याच्याही घटना असू शकतात. अशा वेळी विमा कंपन्यांनी ती जोखीम स्वीकारली तरी त्या स्वीकारण्याच्या अटी बदलू शकतात आणि/किंवा अतिरिक्त हप्ता आकारू शकतात.

व्यक्तिचे उत्पन्न आणि खर्च

प्रत्येक व्यक्तीची जीवनशैली आणि सवयींवर तिचे उत्पन्न आणि खर्च अवलंबून असतो. खर्चामध्ये अन्न, वस्त्र, निवारा आणि करमणुकीचे उपक्रम इत्यादींचा समावेश असतो. त्यामध्ये व्यक्तीचे गृहकर्ज, कारसाठीचे कर्ज इत्यादी कर्जांचाही समावेश होतो. आर्थिक नियोजनासाठी सर्व खर्च भागवल्यानंतर व्यक्तिकडे काही अतिरिक्त उत्पन्न असणे आवश्यक आहे.

खर्च उत्पन्नापेक्षा अधिक असेल तर त्यामुळे कर्ज वाढेल आणि गुंतवणुकीची काही क्षमता राहणार नाही.

व्यक्तिची संपत्ती आणि दायित्व

संपत्ती म्हणजे व्यक्तिकडे ज्या गोष्टींची मालकी आहे आणि दायित्व म्हणजे व्यक्तीची देणी. व्यक्ती बचत, वारसा किंवा व्यवसायाद्वारे संपत्ती मिळवू शकते. व्यक्तीची संपत्ती कर्जापेक्षा अधिक असेल तर

त्यांच्याकडे गुंतवणुकीसाठी अतिरिक्त पैसा उपलब्ध असेल. जर कर्ज संपत्तीपेक्षा अधिक असेल तर व्यक्तित्ने सर्व देणी वेळेत चुकती केली जातील याची खात्री करावी.

जी संपत्ती आता योग्य राहिलेली नाही किंवा तिच्यापासून अपेक्षेपेक्षा अतिशय कमी मोबदला मिळतोय, ती विकून तो पैसा इतर ठिकाणी गुंतवला जाऊ शकतो. त्याचप्रमाणे व्यक्ती तिच्यावरील जबाबदाऱ्यांमुळे बराच काळ कर्जबाजारी असेल तर तिला स्वतःसाठी पुरेसे जीवन विमा संरक्षण आणि स्वतःच्या जबाबदाऱ्यांसाठी पुरेसे विमा संरक्षण घेणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे तिचा अकाली मृत्यू झाल्यास कर्ज फेडले जाईल.

स्वयं-चाचणी प्रश्न

1. मुक्त प्रश्न आणि नेमके प्रश्न यातील फरक स्पष्ट करा?
2. व्यक्तित्च्या जीवनाच्या टप्प्यावर घटस्फोट किंवा विभक्त झाल्यामुळे काय परिणाम होईल?
3. सर्वसाधारण जीवनचक्राचे विविध टप्पे कोणते?

तुम्हाला पुढील पानावर उत्तरे मिळतील

स्वयं-चाचणी प्रश्नांची उत्तरे

1. मुक्त प्रश्नांमुळे ग्राहकाला मोकळेपणाने बोलण्यास प्रोत्साहन मिळते आणि त्यांच्यासाठी महत्वाचे विषय ते अधोरेखित करू शकतात. नेमक्या प्रश्नांची रचना अशी करण्यात आली असते की ग्राहकाला लहान आणि नेमकी उत्तरे द्यावी लागतात.

2. विवाहित जीवनात फूट पडल्यास त्याचा व्यक्तिच्या आर्थिक नियोजनावर विपरित परिणाम होऊ शकतो. घटस्फोट किंवा विभक्त झाल्यानंतर व्यक्तिची आर्थिक उद्दिष्टे बदलतील आणि त्याची गुंतवणुकीची क्षमताही कमी होईल (विशेषतः जर पती पत्नी दोघेही कमावणारे असतील). परिणामी, सध्याच्या गुंतवणुकीचा फेरविचार करावा लागेल.

घटस्फोट किंवा विभक्त होतांना, स्त्रियांसाठी (गृहिणी) आर्थिक नियोजन अतिशय महत्वाचे बनते कारण त्यांच्याकडे पतीशिवाय कदाचित दुसरी कुठलीही आर्थिक तरतूद नसेल. म्हणूनच सुरक्षा आणि निवृत्तीच्या गरजांना अतिशय जास्त महत्व असते.

एखाद्या विधवा स्त्रीकडे पतीची आर्थिक संपत्ती सांभाळण्याची जबाबदारी येईल. संपत्तीचे व्यवस्थापन करणे त्या संपत्तीच्या गुंतवणुकीचे मूल्य वाढवणे किंवा कायम राखणे ही तिची मुख्य चिंता असेल.

3. ग्राहकाच्या जीवनातील टप्प्यांचे खालील प्रकारे वर्गीकरण केले जाऊ शकते:

1. बालपण
2. तरुण अविवाहित
3. तरुण विवाहित
4. तरुण विवाहित मुले असलेला
5. विवाहित मोठी मुले असलेला,
6. निवृत्ती पूर्व
7. निवृत्ती

