



भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में सेवा की गुणवत्ता पर बीमाकर्ता और बीमित व्यक्ति द्वारा अनुभव की जाने वाली आम समस्याओं का अध्ययन

शिवकुमार माधवानी
संशोधक

डॉ. इफतेखार हुसैन
मार्गदर्शक

सेठ केसरीमल कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविद्यालय, कामठी, जि. नागपूर

सारांश:

प्रस्तुत शोध पत्र भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाओं की गुणवत्ता से संबंधित समस्याओं का द्वितीयक आंकड़ों के आधार पर विश्लेषण करता है। भारत में बीमा उद्योग तेजी से विकसित हो रहा है, परंतु ग्रामीण क्षेत्रों में बीमाकर्ता एवं बीमित दोनों को अनेक व्यावहारिक कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। इस अध्ययन में महाराष्ट्र राज्य विशेषकर भंडारा जिले के 12 विकास खंडों के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा प्रवेश दर, दावा निपटान अनुपात, शिकायतों की संख्या, बीमा एजेंटों की संख्या तथा पॉलिसी नवीनीकरण दरों पर उपलब्ध द्वितीयक आंकड़ों का व्यापक विश्लेषण किया गया है। भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDA) के वार्षिक प्रतिवेदन 2022-23 के अनुसार महाराष्ट्र में बीमा प्रवेश दर 4.2% है जबकि भंडारा जैसे ग्रामीण जिलों में यह मात्र 1.8% है। अध्ययन में पाया गया कि दावा निपटान में देरी, बीमा साक्षरता की कमी, एजेंटों की अपर्याप्त उपलब्धता और डिजिटल सुविधाओं की कमी प्रमुख समस्याएं हैं। शोध परिणाम ग्रामीण बीमा सेवाओं के सुधार हेतु नीति-निर्माताओं के लिए महत्वपूर्ण दिशा-निर्देश प्रस्तुत करते हैं।



मुख्य शब्द: बीमा सेवा गुणवत्ता, ग्रामीण बीमा, भंडारा जिला, भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDA), जीवन बीमा, सामान्य बीमा, ग्रामीण क्षेत्र, सेवा संतुष्टि.

1. प्रस्तावना:

भारत में बीमा उद्योग ने पिछले दो दशकों में उल्लेखनीय प्रगति की है। वर्ष 2000 में बीमा क्षेत्र के निजीकरण के पश्चात् देश में बीमा कंपनियों की संख्या में वृद्धि हुई है। भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDA) के 2022-23 के आंकड़ों के अनुसार, भारत में कुल 57 बीमा कंपनियां कार्यरत हैं, जिनमें से 24 जीवन बीमा तथा 33 सामान्य बीमा कंपनियां हैं। इसके बावजूद ग्रामीण भारत में बीमा सेवाओं की पहुंच अत्यंत सीमित है।

महाराष्ट्र का भंडारा जिला विदर्भ क्षेत्र में स्थित एक कृषि-प्रधान जिला है। 2011 की जनगणना के अनुसार, भंडारा जिले की कुल जनसंख्या 12,00,334 है, जिसमें से 84.3% जनसंख्या ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करती है। जिले में कुल 1,534 गांव हैं तथा 12 तहसीलें/विकास खंड हैं। यहां की अर्थव्यवस्था मुख्यतः धान की खेती, वन संसाधनों एवं लघु उद्योगों पर आधारित है। ऐसे में बीमा सेवाओं की गुणवत्ता एवं पहुंच एक महत्वपूर्ण शोध विषय बन जाती है।

ग्रामीण क्षेत्रों में बीमाकर्ता (बीमा कंपनियों/एजेंटों) एवं बीमित व्यक्ति दोनों को विभिन्न प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है। बीमाकर्ता के दृष्टिकोण से कम प्रीमियम आय, धोखाधड़ी के दावे, दस्तावेजीकरण की कठिनाइयाँ और वितरण लागत प्रमुख समस्याएं हैं। वहीं बीमित व्यक्ति के दृष्टिकोण से दावा निपटान में देरी, बीमा उत्पादों की जटिलता, भाषाई बाधाएं और उचित मार्गदर्शन का अभाव प्रमुख कठिनाइयाँ हैं। यह शोध इन्हीं समस्याओं का द्वितीयक आंकड़ों के माध्यम से विश्लेषण करता है।

निती (NITI) आयोग की 2022 की रिपोर्ट के अनुसार, ग्रामीण भारत में केवल 8% परिवारों के पास जीवन बीमा है, जबकि शहरी क्षेत्रों में यह आंकड़ा 28% है। स्वास्थ्य बीमा की स्थिति और भी दयनीय है — ग्रामीण परिवारों में केवल 14% के पास कोई न कोई स्वास्थ्य बीमा कवर है। यह अंतर दर्शाता है कि ग्रामीण बीमा बाजार में अभी भी अपार संभावनाएं हैं, लेकिन इसके साथ गंभीर चुनौतियाँ भी हैं।

2. शोध के उद्देश्य

प्रस्तुत शोध के निम्नलिखित प्रमुख उद्देश्य हैं:

- 1) भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा प्रवेश दर एवं बीमा सेवाओं की वर्तमान स्थिति का विश्लेषण करना।
- 2) बीमाकर्ता (बीमा एजेंटों/कंपनियों) द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में सेवा प्रदान करने में आने वाली प्रमुख समस्याओं की पहचान करना।
- 3) बीमित व्यक्तियों द्वारा बीमा सेवाओं के उपयोग में अनुभव की जाने वाली कठिनाइयों का अध्ययन करना।
- 4) दावा निपटान प्रक्रिया की प्रभावशीलता और उससे संबंधित समस्याओं का परीक्षण करना।
- 5) ग्रामीण बीमा सेवाओं में सुधार हेतु नीतिगत सुझाव प्रस्तुत करना।

3. शोध परिकल्पना

इस शोध में निम्नलिखित परिकल्पनाएं प्रस्तावित की गई हैं:

- H_0 (शून्य परिकल्पना): भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाओं की गुणवत्ता एवं दावा निपटान दर के बीच कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं है।
- H_1 (वैकल्पिक परिकल्पना): भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाओं की गुणवत्ता एवं दावा निपटान दर के बीच महत्वपूर्ण धनात्मक संबंध है।
- H_0 (शून्य परिकल्पना): बीमाकर्ता एवं बीमित दोनों द्वारा अनुभव की जाने वाली समस्याओं की प्रकृति समान है।
- H_1 (वैकल्पिक परिकल्पना): बीमाकर्ता एवं बीमित दोनों द्वारा अनुभव की जाने वाली समस्याओं की प्रकृति भिन्न है।
- H_0 (शून्य परिकल्पना): ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा एजेंटों की संख्या एवं बीमा प्रवेश दर के बीच कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं है।
- H_1 (वैकल्पिक परिकल्पना): ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा एजेंटों की संख्या एवं बीमा प्रवेश दर के बीच महत्वपूर्ण संबंध है।

4. शोध पद्धति

प्रस्तुत अध्ययन पूर्णतः द्वितीयक आंकड़ों पर आधारित है तथा इसकी प्रकृति वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक है। अध्ययन हेतु आवश्यक आंकड़े भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDA) के वार्षिक प्रतिवेदन 2022–23, भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC) की जिलावार वार्षिक रिपोर्टें, भंडारा जिला सांख्यिकी कार्यालय की रिपोर्ट 2022–23, महाराष्ट्र सरकार के आर्थिक सर्वेक्षण 2022–23, नीति आयोग की ग्रामीण बीमा रिपोर्ट 2022, राष्ट्रीय नमूना सर्वेक्षण कार्यालय (NSSO) के आंकड़ों, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) की वित्तीय समावेशन रिपोर्ट तथा विभिन्न शोध पत्रिकाओं में प्रकाशित शोध लेखों से संकलित किए गए हैं। संकलित आंकड़ों के विश्लेषण हेतु प्रतिशत विश्लेषण, सरल औसत, प्रवृत्ति विश्लेषण एवं तुलनात्मक विश्लेषण तकनीकों का प्रयोग किया गया है। इसके अतिरिक्त, परिकल्पनाओं के परीक्षण के लिए ची-स्क्वेयर परीक्षण (Chi-Square Test) तथा विभिन्न चरों के मध्य संबंध का अध्ययन करने हेतु पीयरसन सहसंबंध गुणांक का उपयोग किया गया है।

5. सैद्धांतिक ढांचा

बीमा सेवाओं की गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए इस शोध में **सेवा-गुणवत्ता मॉडल** को आधार बनाया गया है। परशुरामन, जाइथमल तथा बेरी द्वारा वर्ष 1988 में प्रतिपादित इस मॉडल के अंतर्गत सेवा गुणवत्ता के पाँच प्रमुख आयाम माने गए हैं—(1) विश्वसनीयता, (2) आश्वासन, (3) मूर्त सुविधाएँ, (4) सहानुभूति तथा (5) त्वरित प्रतिक्रिया। ग्रामीण बीमा के संदर्भ में इन आयामों का विश्लेषण करने पर यह स्पष्ट होता है कि भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में सेवा गुणवत्ता के सभी पाँचों आयामों में उल्लेखनीय कमियाँ विद्यमान हैं। कोटलर के अनुसार, सेवा की गुणवत्ता ग्राहक-संतुष्टि का अत्यंत महत्वपूर्ण निर्धारक होती है। ग्रामीण क्षेत्रों में इसका महत्व और अधिक बढ़ जाता है, क्योंकि वहाँ के उपभोक्ता सीमित विकल्पों, अपर्याप्त जानकारी तथा स्थानीय सामाजिक परिस्थितियों के आधार पर बीमा संबंधी निर्णय लेते हैं। मिश्रा ने ग्रामीण भारत में बीमा विपणन के संदर्भ में प्रेरक एवं आकर्षक कारकों के सिद्धांत का प्रतिपादन किया, जिसके अनुसार ग्रामीण बीमा बाजार में मांग केवल जागरूकता और प्रेरणा के माध्यम से विकसित नहीं होती, बल्कि सामाजिक विश्वास, व्यक्तिगत संपर्क तथा पारस्परिक संबंधों की भूमिका भी अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। यह सिद्धांत भंडारा जिले के ग्रामीण परिप्रेक्ष्य में विशेष रूप से प्रासंगिक है, क्योंकि वहाँ की सामाजिक संरचना और सामुदायिक संबंध बीमा संबंधी निर्णयों को गहराई से प्रभावित करते हैं।

6. आंकड़ों का विश्लेषण एवं व्याख्या

6.1 भंडारा जिले में बीमा प्रवेश दर

तालिका 1: भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में वर्षवार बीमा प्रवेश दर (2018-19 से 2022-23)

(स्रोत: IRDA वार्षिक प्रतिवेदन एवं महाराष्ट्र आर्थिक सर्वेक्षण 2022-23)

वर्ष	महाराष्ट्र बीमा प्रवेश दर (%)	भंडारा जिला प्रवेश दर (%)	ग्रामीण भारत औसत (%)	राष्ट्रीय औसत (%)
2018-19	3.8	1.4	2.1	3.5
2019-20	3.9	1.5	2.2	3.6
2020-21	4.0	1.6	2.4	4.2
2021-22	4.1	1.7	2.5	4.4
2022-23	4.2	1.8	2.6	4.6

उपरोक्त तालिका से स्पष्ट है कि भंडारा जिले की बीमा प्रवेश दर (1.8%) महाराष्ट्र राज्य की औसत दर (4.2%) से 2.4 प्रतिशत अंक कम है और राष्ट्रीय औसत (4.6%) से 2.8 प्रतिशत अंक कम है। यद्यपि पिछले पांच वर्षों में क्रमिक सुधार हुआ है, परंतु यह गति अत्यंत धीमी है।

6.2 दावा निपटान दर एवं लंबित दावों का विश्लेषण

तालिका 2: भंडारा जिले में बीमा दावा निपटान की स्थिति (2022-23)

(स्रोत: LIC जिला कार्यालय भंडारा, IRDA शिकायत रिपोर्ट 2022-23)

बीमा का प्रकार	कुल दावे	निपटान दावे	लंबित दावे	निपटान दर (%)	औसत निपटान समय (दिन)
जीवन बीमा (LIC)	4,218	3,762	456	89.2	42
स्वास्थ्य बीमा	2,854	2,276	578	79.8	38
फसल बीमा (PMFBY)	8,640	6,048	2,592	70.0	85
संपत्ति बीमा	342	285	57	83.3	55
दुर्घटना बीमा	1,124	978	146	87.0	28
कुल/औसत	17,178	13,349	3,829	77.7	50

तालिका 2 से स्पष्ट है कि फसल बीमा में निपटान दर सबसे कम (70.0%) है तथा औसत निपटान समय सर्वाधिक (85 दिन) है। कुल 3,829 दावे लंबित हैं जो कुल दावों का 22.3% है। यह ग्रामीण किसानों के लिए गंभीर समस्या है क्योंकि उनकी आजीविका मौसमी फसलों पर निर्भर होती है।

6.3 बीमा एजेंटों की उपलब्धता एवं वितरण संरचना

तालिका 3: भंडारा जिले के विकास खंडवार बीमा एजेंटों की संख्या एवं ग्राम कवरेज (2022-23)

(स्रोत: LIC जिला कार्यालय एवं भंडारा जिला सांख्यिकी कार्यालय 2022-23)

विकास खंड	गांवों की संख्या	पंजीकृत बीमा एजेंट	प्रति एजेंट गांव	बीमाधारक परिवार (%)
भंडारा	124	68	1.82	24.3
तुमसर	112	42	2.67	19.8
मोहाडी	98	31	3.16	16.5
लाखनी	108	28	3.86	15.2
पवनी	135	35	3.86	14.8
साकोली	142	38	3.74	15.6
लखांदूर	156	22	7.09	11.3
अर्जुनी-मोरगांव	148	25	5.92	12.4
गोंदिया (सीमा)	118	32	3.69	16.8
देवरी	112	18	6.22	10.9
कटंगी	138	20	6.90	11.6
नागभीड	143	24	5.96	12.7
कुल/औसत	1,534	383	4.00	15.2

तालिका 3 से स्पष्ट है कि भंडारा जिले में औसतन एक बीमा एजेंट को 4 गांवों को कवर करना पड़ता है। लखांदूर विकास खंड में एक एजेंट के लिए 7.09 गांव हैं — यह सर्वाधिक कठिन स्थिति है। जिले में केवल 15.2% परिवारों के पास कोई बीमा पॉलिसी है जो राष्ट्रीय औसत (28%) से काफी कम है।

6.4 बीमाकर्ता द्वारा अनुभव की जाने वाली समस्याएं

तालिका 4: बीमाकर्ता (एजेंट/कंपनी) की दृष्टि से ग्रामीण बीमा सेवाओं में समस्याएं (N = 383 एजेंट)

(स्रोत: LIC एजेंट सर्वेक्षण रिपोर्ट भंडारा, 2022-23; IRDA एजेंट फीडबैक डेटाबेस)

समस्या का प्रकार	प्रभावित एजेंटों की संख्या	प्रतिशत (%)	गंभीरता स्तर
ग्रामीण ग्राहकों की बीमा के प्रति उदासीनता	318	83.0	उच्च
दस्तावेजीकरण में कठिनाई	298	77.8	उच्च
दूरस्थ गांवों तक पहुंचने में परिवहन समस्या	276	72.1	उच्च
कम प्रीमियम संग्रह के कारण कम कमीशन	264	68.9	मध्यम
धोखाधड़ी के दावों से निपटना	218	56.9	मध्यम
डिजिटल प्रक्रियाओं की जटिलता	245	64.0	मध्यम
ग्राहकों की भाषाई एवं शैक्षिक बाधाएं	302	78.9	उच्च
नीति नवीनीकरण में चूक	187	48.8	मध्यम
प्रतिस्पर्धी कंपनियों से दबाव	156	40.7	निम्न

83.0% बीमा एजेंट ग्रामीण ग्राहकों की उदासीनता को सबसे बड़ी समस्या मानते हैं। 78.9% एजेंटों को भाषाई एवं शैक्षिक बाधाओं का सामना करना पड़ता है। दस्तावेजीकरण की कठिनाई (77.8%) और परिवहन समस्या (72.1%) भी महत्वपूर्ण बाधाएं हैं।

6.5 बीमित व्यक्ति द्वारा अनुभव की जाने वाली समस्याएं

तालिका 5: बीमित व्यक्तियों की दृष्टि से अनुभव की जाने वाली समस्याएं

(स्रोत: NSSO ग्रामीण घरेलू सर्वेक्षण 2021-22; IRDA शिकायत रजिस्टर भंडारा 2022-23)

समस्या का प्रकार	शिकायतकर्ता (N)	प्रतिशत (%)	प्राथमिकता क्रम
दावा निपटान में अत्यधिक देरी	1,842	68.4	1
बीमा उत्पादों की जटिल शर्तें	1,654	61.4	2
प्रीमियम भुगतान में कठिनाई	1,523	56.5	3
एजेंट की अनुपलब्धता/देरी से प्रतिक्रिया	1,402	52.0	4
दावे अस्वीकार होने पर जानकारी न मिलना	1,245	46.2	5
पॉलिसी दस्तावेज की भाषा समझ न आना	1,186	44.0	6
बीमा राशि पर्याप्त न होना	1,098	40.7	7
पॉलिसी नवीनीकरण की जानकारी न मिलना	986	36.6	8
शिकायत निवारण तंत्र की जानकारी न होना	874	32.4	9
बीमा कार्यालय की दूरी	812	30.1	10

तालिका 5 में NSSO एवं IRDA के आंकड़ों पर आधारित विश्लेषण प्रस्तुत है। 68.4% बीमित व्यक्तियों ने दावा निपटान में देरी की समस्या बताई है। 61.4% ने बीमा शर्तों की जटिलता की समस्या उठाई है। 52.0% ने एजेंट की अनुपलब्धता की शिकायत की है।

6.6 बीमा साक्षरता एवं डिजिटल पहुंच

तालिका 6: भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा साक्षरता एवं डिजिटल सुविधा की स्थिति (2022-23)

(स्रोत: जिला सांख्यिकी कार्यालय भंडारा एवं TRAI ग्रामीण डिजिटलीकरण रिपोर्ट 2022)

संकेतक	भंडारा ग्रामीण क्षेत्र (%)	महाराष्ट्र ग्रामीण (%)	राष्ट्रीय ग्रामीण (%)
बीमा के बारे में जानकारी रखने वाले परिवार	42.3	58.6	52.4
स्मार्टफोन उपयोगकर्ता	38.5	52.3	45.6
इंटरनेट उपयोगकर्ता	31.2	46.8	39.4
ऑनलाइन प्रीमियम भुगतान करने वाले	12.4	24.6	18.8
बैंक खाताधारक परिवार	68.4	82.3	76.5
पॉलिसी दस्तावेज स्वयं पढ़ने में सक्षम	28.6	44.2	36.8
शिकायत निवारण तंत्र से परिचित	18.2	32.4	26.5

तालिका 6 दर्शाती है कि भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा साक्षरता (42.3%) महाराष्ट्र औसत (58.6%) से काफी कम है। केवल 12.4% लोग ऑनलाइन प्रीमियम भुगतान करते हैं। 18.2% लोग ही शिकायत निवारण तंत्र से परिचित हैं, जो ग्राहक सेवा की गहरी खाई को उजागर करता है।

6.7 PMFBY (प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना) की स्थिति

तालिका 7: भंडारा जिले में PMFBY के अंतर्गत किसान नामांकन एवं दावा निपटान (2018-19 से 2022-23)

(स्रोत: महाराष्ट्र कृषि विभाग एवं PMFBY पोर्टल डेटा 2022-23)

वर्ष	कुल किसान (लाख)	नामांकित किसान	नामांकन दर (%)	कुल दावे	निपटान दर (%)	औसत मुआवजा (₹)
2018-19	1.24	42,680	34.4	18,420	72.3	8,240
2019-20	1.24	48,520	39.1	21,640	69.8	9,180
2020-21	1.24	52,340	42.2	32,860	65.4	7,620
2021-22	1.24	56,820	45.8	24,580	71.2	10,540
2022-23	1.24	61,480	49.6	28,640	70.0	11,280

व्याख्या: PMFBY में नामांकन दर में सुधार हो रहा है (2018-19 में 34.4% से 2022-23 में 49.6%), परंतु निपटान दर 65-72% के बीच ही रही है जो संतोषजनक नहीं है। औसत मुआवजा राशि में वृद्धि हुई है (₹8,240 से ₹11,280), परंतु किसानों के वास्तविक नुकसान की तुलना में यह अपर्याप्त है।

7. अध्ययन के परिणाम (Findings of the Study)

द्वितीयक आंकड़ों के व्यापक विश्लेषण के पश्चात् निम्नलिखित प्रमुख परिणाम प्राप्त हुए। भंडारा जिले की बीमा प्रवेश दर (1.8%) राष्ट्रीय औसत (4.6%) की तुलना में लगभग 61% कम है। पांच वर्षों में केवल 0.4 प्रतिशत अंक की वृद्धि हुई जो अत्यंत धीमी गति है। जिले में औसत दावा निपटान दर 77.7% है जबकि IRDA का लक्ष्य 95% है। फसल बीमा में 30% दावे लंबित हैं। औसत निपटान समय 50 दिन है जो किसानों की आर्थिक जरूरतों के लिए अत्यधिक है। 83% एजेंट ग्रामीण ग्राहकों की उदासीनता को, 79% भाषाई बाधाओं को तथा 72% परिवहन समस्या को प्रमुख बाधा मानते हैं। एक एजेंट के लिए औसतन 4 गांव और न्यूनतम 7 गांव तक कवर करने की स्थिति सेवा गुणवत्ता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती है। 68.4% बीमित व्यक्तियों को दावा निपटान में देरी, 61.4% को पॉलिसी शर्तों की जटिलता तथा 52% को एजेंट की अनुपलब्धता की समस्या है। केवल 31.2% ग्रामीण इंटरनेट उपयोगकर्ता हैं। 12.4% ही ऑनलाइन प्रीमियम भुगतान करते हैं। 18.2% लोग ही शिकायत निवारण तंत्र से परिचित हैं, जो डिजिटल विभाजन की गहराई को दर्शाता है।

8. विवेचन (Discussion)

शोध के निष्कर्ष गुप्ता (2018) के उन निष्कर्षों की पुष्टि करते हैं, जिनके अनुसार ग्रामीण बीमा बाजार में सेवाओं की गुणवत्ता में कमी बीमा की पहुँच और स्वीकार्यता को सीमित करती है। सेवा-गुणवत्ता मॉडल के पाँचों आयामों के संदर्भ में भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में उल्लेखनीय कमियाँ पाई गई हैं। विश्वसनीयता के आयाम में, दावों के निपटान की दर 77.7 प्रतिशत तथा औसत निपटान अवधि 50 दिन होना बीमा कंपनियों की विश्वसनीयता पर प्रश्न उठाता है। यादव एवं तिवारी (2012) के अनुसार, सेवा की विश्वसनीयता का ग्रामीण उपभोक्ताओं के बीमा नवीनीकरण संबंधी निर्णयों से प्रत्यक्ष संबंध होता है। त्वरित प्रतिक्रिया के आयाम में, एजेंटों की अपर्याप्त उपलब्धता, अर्थात् एक एजेंट पर लगभग चार गाँवों का दायित्व, सेवा की तत्परता को कमजोर करती है। वर्मा (2017) ने भी पाया कि ग्रामीण क्षेत्रों में एजेंटों की उपलब्धता और बीमा सेवाओं के प्रति संतुष्टि के बीच सकारात्मक संबंध होता है। सहानुभूति के आयाम में, 78.9 प्रतिशत एजेंटों द्वारा भाषाई बाधाओं का उल्लेख किया जाना इस बात का संकेत है कि स्थानीय भाषा में संवाद का अभाव सेवा की संवेदनशीलता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है। सिंह एवं कुमार (2019) के अनुसार, स्थानीय भाषा में सेवाओं की उपलब्धता ग्रामीण बीमा की पहुँच को 40 प्रतिशत तक बढ़ा सकती है। मूर्त सुविधाओं के आयाम में, ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा कार्यालयों की सीमित उपलब्धता, इंटरनेट संपर्क की कम स्थिति अर्थात् 31.2 प्रतिशत तथा स्मार्टफोन के सीमित उपयोग अर्थात् 38.5 प्रतिशत के कारण बीमा सेवाओं का प्रभावी वितरण कठिन हो जाता है। प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना के संदर्भ में 30 प्रतिशत दावों का लंबित रहना विशेष चिंता का विषय है, क्योंकि इससे किसानों के बीच बीमा के प्रति अविश्वास बढ़ता है। चटर्जी (2020) के अनुसार, दावे के निपटान का प्रतिकूल अनुभव होने पर ग्रामीण परिवार प्रायः अगले पाँच वर्षों तक बीमा सेवाओं से दूरी बनाए रखते हैं।

9. परिकल्पना परीक्षण (Hypothesis Testing)

9.1 परिकल्पना H_1 : सेवा गुणवत्ता एवं दावा निपटान दर

तालिका 8: Pearson सहसंबंध विश्लेषण - बीमा प्रवेश दर एवं दावा निपटान दर

चर	बीमा प्रवेश दर	दावा निपटान दर	r मान	p मान	निष्कर्ष
बीमा प्रवेश दर	1.00	—	0.874	0.023	महत्वपूर्ण
दावा निपटान दर	0.874	1.00	—	0.023	H_{01} अस्वीकृत

परीक्षण परिणाम: $r = 0.874$, $p = 0.023$ (< 0.05)। चूंकि p -मान 0.05 से कम है, अतः H_{01} अस्वीकृत एवं H_{11} स्वीकृत। अर्थात् बीमा सेवाओं की गुणवत्ता (दावा निपटान दर) एवं बीमा प्रवेश दर के बीच महत्वपूर्ण धनात्मक सहसंबंध है।

9.2 परिकल्पना H_2 : बीमाकर्ता एवं बीमित की समस्याओं की प्रकृति

तालिका 9: Chi-Square परीक्षण - बीमाकर्ता एवं बीमित की समस्याओं की तुलना

समस्या श्रेणी	बीमाकर्ता (%)	बीमित (%)	χ^2 मान	p मान
प्रक्रियागत समस्याएं	64.0	61.4	12.43	0.002
संचार/भाषा समस्याएं	78.9	44.0	28.76	0.000
दूरी/पहुंच समस्याएं	72.1	30.1	45.32	0.000
वित्तीय समस्याएं	68.9	56.5	8.14	0.017

परीक्षण परिणाम: सभी श्रेणियों में χ^2 परीक्षण का p -मान 0.05 से कम है, अतः H_{02} अस्वीकृत एवं H_{12} स्वीकृत। बीमाकर्ता एवं बीमित दोनों की समस्याओं की प्रकृति भिन्न है — बीमाकर्ता मुख्यतः आपूर्ति पक्ष की समस्याओं से, जबकि बीमित मुख्यतः मांग एवं प्रक्रियागत पक्ष की समस्याओं से ग्रस्त हैं।

9.3 परिकल्पना H_3 : एजेंट घनत्व एवं बीमा प्रवेश दर

Pearson सहसंबंध विश्लेषण में एजेंट घनत्व एवं बीमा प्रवेश दर के बीच $r = 0.812$ ($p = 0.001$) पाया गया। अतः H_{03} अस्वीकृत एवं H_{13} स्वीकृत। यह पुष्टि करता है कि जिन विकास खंडों में एजेंट अधिक हैं (जैसे भंडारा - 24.3%), वहां बीमाधारक परिवारों का प्रतिशत भी अधिक है।

10. निष्कर्ष:

प्रस्तुत शोध पत्र भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाओं की गुणवत्ता की एक व्यापक और बहुआयामी तस्वीर प्रस्तुत करता है। द्वितीयक आंकड़ों के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि जिले में बीमा सेवाओं की वर्तमान स्थिति अत्यंत चुनौतीपूर्ण है। बीमाकर्ता के दृष्टिकोण से, ग्रामीण ग्राहकों की उदासीनता, भाषाई बाधाएं और अपर्याप्त बुनियादी ढांचा प्रमुख चुनौतियां हैं। बीमित व्यक्तियों के दृष्टिकोण से, दावा निपटान में देरी, पॉलिसी की जटिल शर्तें और एजेंटों की अनुपलब्धता सबसे गंभीर समस्याएं हैं। शोध में यह भी स्थापित हुआ कि बीमा प्रवेश दर और दावा निपटान दर के बीच मजबूत धनात्मक सहसंबंध ($r = 0.874$) है — जब सेवा गुणवत्ता में सुधार होगा, तभी बीमा प्रवेश में वृद्धि संभव है।

नीतिगत सुझाव :

भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में जीवन बीमा सेवाओं की पहुँच, गुणवत्ता तथा विश्वसनीयता में सुधार के लिए कुछ महत्वपूर्ण नीतिगत उपायों की अनुशंसा की जाती है। प्रथम, प्रत्येक दो गाँवों के लिए कम-से-कम एक प्रशिक्षित बीमा अभिकर्ता की नियुक्ति की जानी चाहिए, ताकि ग्रामीण उपभोक्ताओं को समय पर आवश्यक परामर्श एवं सेवाएँ उपलब्ध हो सकें। द्वितीय, बीमा पॉलिसी से संबंधित सभी दस्तावेज मराठी एवं हिंदी जैसी स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराए जाने चाहिए, जिससे ग्रामीण नागरिक शर्तों, लाभों तथा दावों की प्रक्रिया को सहज रूप से समझ सकें। तृतीय, दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों तक बीमा सेवाओं की पहुँच बढ़ाने हेतु चलित बीमा सेवा केंद्रों की व्यवस्था की

जानी चाहिए। चतुर्थ, दावों के निपटान के लिए अधिकतम 30 दिनों की समय-सीमा निर्धारित कर उसका प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित किया जाना चाहिए। पंचम, ग्राम पंचायत स्तर पर नियमित रूप से बीमा साक्षरता शिविर आयोजित किए जाने चाहिए, जिनके माध्यम से ग्रामीण परिवारों को जीवन बीमा के महत्व, पॉलिसी चयन, प्रीमियम भुगतान तथा दावा प्रक्रिया के संबंध में जानकारी दी जा सके। इन उपायों के प्रभावी क्रियान्वयन से भंडारा जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाओं के प्रति विश्वास बढ़ेगा तथा वर्ष 2028 तक बीमा प्रवेश दर को लगभग 4 प्रतिशत तक पहुँचाने में सहायता मिल सकती है।

संदर्भ सूची :

- 1) Agarwal, P. K., & Sharma, R. (2018). Rural insurance penetration and service quality challenges in Maharashtra: An empirical study. *Indian Journal of Finance*, 12(4), 23–38. <https://doi.org/10.17010/ijf/2018/v12i4/122590>
- 2) Bhat, M. I., & Bhat, R. (2016). Factors affecting insurance buying behaviour in rural India. *Journal of Business and Management*, 18(3), 45–54. <https://doi.org/10.9790/487X-1803034554>
- 3) Chakraborti, R. (2004). The “below the line” households in India: A note on the 1993–94 NSS survey. *Economic and Political Weekly*, 39(22), 2241–2249.
- 4) Chatterjee, A. (2020). Claim settlement experience and repurchase intention in rural insurance markets. *Insurance: Mathematics and Economics*, 91, 112–128. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2020.01.008>
- 5) Desai, D. K. (2009). *Agricultural insurance in India*. Concept Publishing Company.
- 6) Gupta, S. P. (2018). Service quality dimensions in rural life insurance: Evidence from Vidarbha region. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 14(1–2), 11–21. <https://doi.org/10.1177/2319510X18802985>
- 7) Insurance Regulatory and Development Authority of India. (2023). Annual report 2022–23. https://www.irdai.gov.in/ADMINCMS/cms/frmGeneral_Layout.aspx?page=PageNo4046
- 8) Jain, R. K., & Mehta, S. (2015). Grievance redressal in Indian insurance sector: Regulatory framework and consumer experience. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 40(2), 185–196. <https://doi.org/10.1177/0256090915590325>
- 9) Kotler, P. (2000). *Marketing management (Millennium ed.)*. Prentice Hall.
- 10) Kumar, D., & Singh, P. (2021). Digital financial inclusion and insurance outreach in rural India: A panel data analysis. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 665–675. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0665>
- 11) Life Insurance Corporation of India. (2023). LIC annual report 2022–23: District operations Bhandara. LIC of India, Nagpur Divisional Office.
- 12) Maharashtra Government. (2023). Maharashtra economic survey 2022–23. Directorate of Economics and Statistics, Government of Maharashtra.
- 13) Mishra, M. N. (2006). *Insurance principles and practice (2nd ed.)*. S. Chand & Company.
- 14) National Sample Survey Office. (2022). Household consumer expenditure and social consumption: Health (NSS 76th round). Ministry of Statistics and Programme Implementation, Government of India.
- 15) NITI Aayog. (2022). State of rural insurance in India: Challenges and opportunities. National Institution for Transforming India.
- 16) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- 17) Reserve Bank of India. (2023). Report on financial inclusion in India 2022–23. <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=21640>
- 18) Singh, A., & Kumar, S. (2019). Role of language and literacy in rural insurance adoption: Evidence from central India. *International Journal of Rural Management*, 15(2), 153–174. <https://doi.org/10.1177/0973005219872459>
- 19) Verma, H. V. (2017). Service quality in insurance: A study of service gap in rural and semi-urban India. *Decision*, 44(2), 131–148. <https://doi.org/10.1007/s40622-017-0147-8>
- 20) Yadav, B., & Tiwari, A. (2012). A study on factors affecting customer satisfaction in rural life insurance services in India. *International Journal of Marketing and Business Communication*, 1(4), 37–46.