

## બેંકાસ્યુરન્સ- બેંક અને વીમા કંપનીના વિકાસ માટે વરદાન

ડૉ. સુનિલ લોહિયા

આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, શ્રી. એમ. પી. શાહ મ્યુનિસિપલ કોમર્સ કોલેજ- જામનગર, ગુજરાત

### ARTICLE DETAILS

#### Article History

Published Online: 15 September 2020

#### Keywords

બેંકાસ્યુરન્સ, વીમા કંપની, તાજેતરના પ્રવાહો, બેંકિંગ ક્ષેત્ર, વીમાદાતા, ગ્રાહકો

#### \*Corresponding Author

Email: sunilsir005[at]gmail.com

### ABSTRACT

વિકસતા વૈશ્વિક ક્ષેત્રે વીમા ઉદ્યોગ વितરણની નવી વિભાવનાઓને અસ્તિત્વમાં લાવી છે, જે બેંક અને વીમા સાથે જોડાયેલી નવી કલ્પના તરફ દોરી જાય છે, જેને બેંકાસ્યુરન્સ કહેવામાં આવે છે. આજકાલ બેંકોએ નવી શ્રેણીના ઉત્પાદનો ઉમેરીને સિક્યોરિટીઝ અને વીમા અને અન્ય ક્ષેત્રોમાં પોતાનો વ્યવસાય શરૂ કર્યો છે. બેંકાસ્યુરન્સ બેંકો પર આધારીત છે અને વીમા કંપનીઓ તેમના પર વારંવાર થયેલા ઓપરેશનલ પડકારો કરવામાં સક્ષમ છે. બેંકોનો હેતુ કોર બેંકિંગ પ્લેટફોર્મવાળી બેંકાસ્યુરન્સ મેનેજમેન્ટના વ્યાપક સેવા સાથે સંબંધિત છે. વીમા કંપનીઓ સ્પર્ધાને લીધે કટીંગ કોસ્ટ સેવાઓ પૂરી પાડી હતી. વિશાળ માર્કેટ સુધી પહોંચવા માટે, આઈઆરડીએ(IRDA) દ્વારા બેંકાસ્યુરન્સની કલ્પના રજૂ કરવામાં આવી હતી. બેંકાસ્યુરન્સ એ જીવન વીમા પોલિસીની ચેનલનું એક નવું અને ઉભરતું મોડેલ છે. ભારતમાં, ગ્રાહકો સરકારની માલિકીના કારણે જાહેર ક્ષેત્રની વીમા કંપનીઓના એકાધિકારિક વલણનો ઉપયોગ કરતા હતા. પરંતુ, હવે ખાનગી વીમા કંપનીઓ કે જેઓ વિદેશી કંપનીઓ સાથે સહયોગ કરે છે. અને આ સેવા આપે છે. વર્તમાન વૈચારિક આધારિત સંશોધન પેપરનો ઉદ્દેશ્ય બેંકાસ્યુરન્સ ની વિભાવના, ભારત મા તેનું ભાવિ દ્રષ્ટિકોણ, લાભ, મર્યાદાઓ અને જનજાગૃતિ તરફ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

### પ્રસ્તાવના

સમગ્ર વિશ્વમાં બદલાતા આર્થિક વાતાવરણમાં બેંકિંગ અને વીમા ઉદ્યોગોએ ઝડપથી વિકાસ કર્યો છે. વૈશ્વિક નાણાકીય બજારોમાં ભારતીય બજાર નવી તકનીકીઓનો વિકાસ, બેંકિંગ ઉદ્યોગોનું વૈશ્વિકરણ અને નોન-બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓના વિસ્તરણને લીધે ખુબજ ચર્ચામાં છે. વીમા ઉદ્યોગ વૈશ્વિક સ્તરે વितરણની નવી ચેનલો લાવ્યો છે. આનાથી વ્યવસાયના નવા પ્લેટફોર્મનો વિકાસ થયો છે જ્યાં બે મોટી નાણાકીય સંસ્થાઓ જેવી કે બેંક અને વીમા કંપની એક સાથે મળીને આવ્યા છે અને બજારમાંથી આવક ઉત્પન્ન કરવા અને તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને પ્રોત્સાહિત કરવાના પ્રયત્નોને રજૂ કરવા માટે તમામ સેવાઓને એકીકૃત કરી છે. બેંકાસ્યુરન્સ એ બેંકોના વિશાળ નેટવર્ક દ્વારા વીમાના સેવાની અને ઉત્પાદનોની ફાળવણી કરે છે, જેના દ્વારા, બેંકો વિવિધ પ્રકારની બેંકિંગ અને રોકાણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે વितરણ ચેનલ તરીકે કાર્ય કરે છે.

### બેંકાસ્યુરન્સ એટલે....?

બેંકાસ્યુરન્સ એ બે શબ્દોનું સંયોજન છે એટલે કે, બેંક + એશ્યુરન્સ, આ શબ્દ દ્વારા ઓળખવામાં આવ્યું કે બેંક વીમાને લગતી સેવા ની વેચાણ કરે છે. બેંકાસ્યુરન્સ શબ્દ પ્રથમ વખત ફ્રાન્સમાં 1980 માં જાણવામાં આવ્યો હતો. બેંકાસ્યુરન્સ એટલે જીવન અને જીવન માટેના કોઈપણ પ્રકારનાં વીમા ઉત્પાદનોમાં

વ્યવહાર કરતી બેંકો. યુરોપિયન દેશોમાં બેંકાસ્યુરન્સ ખૂબ પરિચિત શબ્દ છે. ભારતમાં સરકારે 'બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ' હેઠળ જાહેરનામું બહાર પાડ્યું હતું, જે ભારતીય બેંકને વીમા પોલિસી વितરણની મંજૂરી આપવામાં આવેલી છે, આઈઆરડીએ(IRDA) એઓક્ટોબર 2002 માં 'કોર્પોરેટ એજન્સી' નિયમન અંગે એક જાહેરનામું પસાર કર્યું હતું. તે મુજબ વીમા પોલિસી એ અધિકૃત બેંક દ્વારા વितરિત કરવામાં આવે છે.

આઈઆરડી (IRDA) એના જણાવ્યા અનુસાર, 'બેંકશ્યુરન્સ' એ વીમા ઉત્પાદનોના વितરણ માટે વીમાદાતાઓ માટે કોર્પોરેટ એજન્ટો તરીકે કામ કરતી બેંકોને સૂચવે છે. ભારતીય સંદર્ભમાં વિવિધ પ્રકારના બેંકશ્યુરન્સ મોડેલ ઉપલબ્ધ છે, જેમાં બેંક વીમા કંપનીની સહાયથી અને વીમા કંપનીની સહાય વિના વીમા કાર્ય કરે છે.

### બેંકાસ્યુરન્સ નો ઇતિહાસ

'બેંકીંગ સેવા સાથે વીમા ની સેવા પ્રદાન કરવી અને બેંકોને અસરકારક વૈકલ્પિક ચેનલ તરીકે ઉપયોગ કરવો તે બેંકાસ્યુરન્સનો મુખ્ય હેતુ છે. માર્ચ 2000 ના રોજ ભારતના સંદર્ભમાં આરબીઆઈ(RBI) સુધારણા અને આઈઆરડી(IRDA) એની 2002 ના જાહેરનામું છે કે બેંકોને સાંસ્કૃતિક રૂપે વીમા

માટેની નાણાકીય સંસ્થા તરીકે સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત થાય. ખાનગી ક્ષેત્રની બેંક અને ખાનગી ક્ષેત્રની વીમા કંપનીઓ વધુ સક્રિય રીતે બેંકાસ્યુરન્સ લાભ આપે છે. બેંકો અને વીમા કંપનીઓ વચ્ચે સંયુક્ત સાહસ દ્વારા છે. માલિકીનાં મોડેલો પર વ્યવસાય કરતી મોટી વીમા કંપના વીમા વ્હેચી બેંકો આવક મેળવે છે. બેંકો ગ્રાહકોની જરૂરિયાત અને ગ્રાહકના લાભો મુજબના તમામ કામ કરે છે.

બેંકાસ્યુરન્સ મોડેલ ગ્રાહકને જરૂરી આર્થિક સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. યુરોપ, પોર્ટુગલ અને ફ્રાન્સમાં બેંકાસ્યુરન્સ ખૂબ જ સફળ છે, લગભગ 70% વીમા ઉત્પાદનો બેન્કિંગ ચેનલ દ્વારા વેચાયા છે.

### ભારત મા બેંકાસ્યુરન્સ

ભારતીય વીમા બજારમાં છેલ્લા 10 વર્ષમાં ઝડપથી વૃદ્ધિ થઈ છે, એવું જણાવાયું છે કે વૈશ્વિક વીમા બજારોમાં યોગદાનમાં ભારતનો હિસ્સો 1% પણ નથી. જો કે, વીમા કંપનીના અધ્યયનોએ નિર્દેશ આપ્યો છે કે ભારતીય વીમા કંપનીનું ભાવિ ઉજ્જવળ બનશે. વીમા પોલિસીની પરંપરાગત પદ્ધતિને કારણે ભારતીય વીમા બજાર લાંબા સમય સુધી ખુબજ શાંત છે, તેથી વીમા પોલીસીના વિતરણની નવી ચેનલ આવશ્યક છે, તે એક બેંક + વીમા કંપની છે, તેને બેંકાસ્યુરન્સ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. જે ખુબજ આવશ્યક છે.

### ભારતમાં વીમા કંપની અને બેંકનો સહયોગ

શરૂઆતના વર્ષોમાં ભારતમાં બેંકાસ્યુરન્સની વૃદ્ધિ અસાધારણ હતી. નાણાકીય વર્ષ 2009-10માં 21947 કરોડ રૂપિયા બેંકાસ્યુરન્સ દ્વારા પ્રીમિયમનું કલેક્શન કરવામાં આવ્યું છે. જે ભારતમાં જીવન અને બિન-જીવન વીમા ક્ષેત્રની કુલ પ્રીમિયમ આવકનો 7.31% છે. 2009-10માં બેંકને કુલ વળતર મળી રૂ. 2744 કરોડ છે.

### ભારતમાં બેંકાસ્યુરન્સ માળખાકીય વર્ગીકરણ

દરેક બેંકો ગ્રાહકોની જરૂરિયાતને સંતોષવા અને વધુ સારી સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે, તેથી ગ્રાહકને જે જોઈએ તે બેંકે આપવું જરૂરી છે. બેંક નાણાકીય સંપત્તિ, નાણાકીય જોખમો અને નાણાકીય સુરક્ષાનો પોર્ટફોલિયો બનાવે છે. આ મોડેલની મીની વ્યૂહરચના વીમા ઉત્પાદને તેના પોતાના ઉત્પાદનોને પ્રોત્સાહન આપતી વખતે મૂલ્ય વૃદ્ધિ તરીકે સંમિશ્રણ કરતી હોય છે. કોઈપણ વધારાના પ્રયત્નો વિના બેંક વીમા ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરે છે. બેંક સામાન્ય ફી લે છે અને વીમા કવર આપે છે. ભારતના સંદર્ભમાં બેંકાસ્યુરન્સ મોડેલને નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

### ઇન્ટિગ્રેટેડ મોડેલ- Integrated Model

આ મોડેલમાં વીમા કંપનીઓ અને બેંક સાથે મળીને કામ કરે છે, વીમા પોલિસીનું વિતરણ અને કમાણીનો લાભ તેમજ નુકસાનનો સામનો કરે છે. ભારતમાં આ સંયુક્ત "સંયુક્ત સાહસ" તરીકે ઓળખાય છે, રેફરલ મોડેલ અને કોર્પોરેટ એજન્સીની તુલનામાં આ મોડેલ ખૂબ જટિલ છે. આ મોડેલમાં બેંક કાર્ય સંપૂર્ણ સાર્વત્રિક છે.

### રેફરલ મોડેલ-Referral model

રેફરલ મોડેલ કોર્પોરેટ એજન્સીના મોડેલ કરતાં કઠિન છે. બેંકર અને વીમાદાતા વચ્ચેના અયોગ્ય સંબંધને પરિણામે પોલિસીધારક પર વધુ પ્રીમિયમ આવે છે. રેફરલ સિસ્ટમ બેંકાસ્યુઅર્સ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે નહીં. રેફરલ મોડેલ એ બેંક અને વીમા કંપની વચ્ચેની સરળ વ્યવસ્થા છે, ગ્રાહકના ડેટા પાર્ટ્સમાં ફક્ત વ્યવસાય સાથે બેંકની પહોંચ એ બેંક દ્વારા લેવામાં આવતા સામાન્ય ચાર્જ માટે વીમા કંપનીના ગ્રાહક તરફ દોરી જાય છે જેને રેફરલ ફી તેમજ કમિશન તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. સહકારી બેંકોએ બેંકાસ્યુરન્સની આ પદ્ધતિની શરૂઆત કરી છે.

### કોર્પોરેટ એજન્સી- Corporate Agency

આ મોડેલ ભારતમાં વધુ લોકપ્રિય છે. આ મોડેલ હેઠળ બેંક ફી / કમિશન / શુલ્કના હેતુ માટે વીમા કંપની માટે કોર્પોરેટ એજન્સી તરીકે કાર્ય કરે છે. અને તેનો ઉલ્લેખ કરવોખુબજ આવશ્યક છે કે વીમા કંપનીએ તમામ વીમા આધારિત જોખમ પરિબળનો સમાવેશ કર્યો છે. આ મોડેલ ભારતીય સંદર્ભમાં યોગ્ય છે કારણ કે બેંક વીમા કંપનીને મોટી સંખ્યામાં ગ્રાહકોને આપે છે. વીમા કંપની જોખમ અને પ્રતિષ્ઠા બંનેનું સંચાલન કરે છે.

### બેંકાસ્યુરન્સની વિતરણ વ્યવસ્થા

વીમા ઉત્પાદનોની ઓફર કરતી બેંક, વીમાની સેવા આપે છે. તે ગૌણ (Subsidiary)બેંક દ્વારા પેટા કંપની ને આધારે વીમાની સેવાઆપે છે. ભારતમાં બેંકાસ્યુરન્સ સામે ઘણા પડકારો પણ છે. ગ્રાહક સાથે વિશ્વાસ સંપાદન કરવું તથા ગ્રાહકના પ્રશ્નોનું નિવારણ કરવું. ગ્રામીણ વિસ્તાર સુધી પહોંચવું. વીમાદાતા અને બેંક વચ્ચેના સંઘર્ષના સ્તરે યોગ્ય વ્યવસ્થા કરવી. કાર્યકારી સ્તર મા પ્રેરણાદાયી કુશળતા લાવવી. બેંકના ઉચ્ચ સ્તરના સંચાલનમાં ગ્રાહક માટે અનુલક્ષણ વાતાવરણ બનાવવું. પોલીસી સંબંધી ગ્રાહક સાથે પરામર્શ કરવું.

### બેંકાસ્યુરન્સથી બેંક ને લાભ

બેંકાસ્યુરન્સને પરિણામે બેંકને મોટી સંખ્યામાં બિન વ્યાજની આવક પ્રાપ્ત થાય છે અને બેંકની શાખાને યોગ્ય નફો મળે છે. બેંકાસ્યુરન્સ થી બેંકને એક નવો ગ્રાહક વર્ગ મળશે અને બેંક નાણાકીય સંપત્તિ બનાવી આર્થિક દૃષ્ટિએ મજબૂત બનશે.

બેંકાસ્યુરન્સના પરિણામે હરીફાઈ થશે જેનો લાંબ ગ્રાહક ની પ્રાપ્ત થશે. બેંક પોતાના ગ્રાહક ને જરૂરિયાત મુજબ (cutting edge) સેવા પ્રદાન કરશે. તેથી, ગ્રાહકના સંતોષનો સ્તર ખુબજ ઉચો થશે.

### બેંકાસ્યુરન્સથી વીમા કંપની ને લાભ

બેંકાસ્યુરન્સથી બેંક અને વીમા કંપની સીધા ગ્રાહકના સંપર્ક મા આવ્સે. તેથી બેંક ની વીતરણ વ્યવસ્થા ખુબજ અસરકારક રહેશે. બેંકને પ્રીમિયમ લેવામા સરળતા રહેશે કારણ કે ગ્રાહકના ખાતા બેંક પાસે જ હશે. વોક ઇન ડિસ્ટન્સવાળા બેંક ગ્રાહકને આકર્ષિત કરી શકાશે અને કોસ સેલિંગ પોલિસી માટે સંભવિત બજાર ઉપસ્થિત થશે.

### બેંકાસ્યુરન્સની સમસ્યા

ભારતમાં ખાનગીક્ષેત્ર અને જાહેરક્ષેત્રની બેંકો વીમા કંપની નુ કાર્ય કરે છે. ખાનગીક્ષેત્ર પર ગ્રાહક વિશ્વાસ કરતો નથી. તેથી જાહેરક્ષેત્ર દ્વારા બેંકાસ્યુરન્સ સેવા પ્રદાન કરવામા આવે તો વધુ ગ્રાહકને જોડી શકાય છે. ખાનગીક્ષેત્ર ઉચ ગુણવત્તાવાળી સેવા આપી ગ્રાહકને આકર્ષિત કરે છે. ભારતમા વીમા કંપની મોટી સંખ્યામાં કુદરતી આફતોનો સામનો કરવો પડે છે, જે વીમા કંપનીના નફાકારકતાના સ્તરને તોડી નાખે

છે.સરકારે ખાસ નિયમનકારી ફોર્મ બનાવવું જોઈએ, તેથી બેંક અને વીમા કંપની માટે કામગીરી સરળ હોવી જોઈએ

### સમાપન

વીમાની સેવા આપવા બદલ બેંકોને કમિશન મળે છે અને તે જ રીતે વીમા કંપનીઓ કોઈપણ ખર્ચ વિના તેમની શાખાઓને વ્યાપક બનાવે છે. ગ્રાહકો માટે સૌથી વધુ ફાયદો એ છે કે, વીમાના વ્યવસાયમાં ગ્રાહકને આકર્ષવા માટેવિશ્વાસ જ વધુ ભૂમિકા ભજવી શકે છે. ખાસ કરીને વીમો આપનાર અને ગ્રાહક વચ્ચે લાંબા સમય સુધી સંબંધો જળવાય રહે તે ખુબજ અગત્યના છે. ગ્રાહકો હંમેશાં જાહેર ક્ષેત્રની વીમા કંપની દ્વારા આકર્ષિત થાય છે તે એકાધિકારિક વલણ ધરાવે છે, તેથી ખાનગી ક્ષેત્રની બેંક અને વીમા કંપની માટે અડચણરૂપ છે. વીમા કંપની બેંક સાથે સહયોગ કરે છે અને ગ્રાહકને વિવિધ પ્રકારની અનુરૂપ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. બેંકાસ્યુરન્સથી વીમા કંપની બેંકની સહાયથી વધુ સારી વિતરણ વ્યવસ્થારૂપી ચેનલ પ્રદાન કરશે. બેંક તમામ દેશોમાં ફેલાયેલી છે તેમનો ખુબજ બહોળો ગ્રાહકવર્ગ છે. જેથી વીમા કંપની પાસે કોઈ શાખા વિભાગની આવશ્યકતા નથી. બેંક અને વીમા કંપનીઓ તમામ બાબતોનું સંચાલન સહયોગથી કરે છે, બેંકાસ્યુરન્સ મોડેલના માળખાકીય લાભ મેળવવા સાથે તેની ફરજો પણ સારી રીતે નિભાવવામાં આવે તો ભારતમા તે ખુબજ અસરકારક રહેશે.

### સંદર્ભ

- [1]. Insurance Regulatory and Development Authority (IRDA), Report of the Committee on BANCASSURANCE, 7th June, 2011, p: 8, 2011.
- [2]. Dr. Sumathi Kumaraswamy, "Bancassurance: Tapping of Insurance into Banking Pursuit" International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 2, Issue 7, (P1- 5) ISSN 2250-3153 July 2012.
- [3]. <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Publications/PDFs/80595.pdf>
- [4]. Dr.NanditaMishra, Bancassurance: problem and challenges in india, Integral Review- A Journal of Management, Volume 5, No. 1, June-2012,pp 52-63 <http://www.integraluniversity.ac.in/net/journalsAndPublications.aspx>
- [5]. Insurance Regulatory Development Authority, Annual Report, various volumes, New Delhi.