15

സാന്മാർഗികതയും പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും

അദ്ധ്യായ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ	സിലബസ് പഠന ഫലങ്ങൾ
A സാന്മാർഗികത എന്നതുകൊണ്ട് നിങ്ങള് എന്താണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്?	15.4
B സാധാരണയായ സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം	15.5
C സാന്മാർഗികതയുടെ ബിസിനസ്സ് പ്രയോജനങ്ങള്	15.4
D സാധാരണയായ സാന്മാർഗികപരമായ പെരുമാറ്റം	15.3
E പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാന്മാർഗിക രൂപരേഖകൾ	15.1, 15.2
F പ്രഫഷണൽ ചുമതലകളെ ഉറപ്പിക്കല്	15.2
G വിലയിരുത്തൽ, നിരീക്ഷിക്കൽ കൂടാതെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം	15.4
H ഐആർഡിഎ ശുപാർശ ചെയ്ത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം	15.1

പഠന വസ്തുതകൾ

ഈ അദ്ധ്യായം പഠിച്ചതിനുശേഷം നിങ്ങൾക്ക് താഴെ പറയുന്നവയ്ക്ക് സാധിക്കും:

• സാന്മാർഗികതയുടെ അർത്ഥം ചർച്ച ചെയ്യല്;

- സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെ അപകടങ്ങളെ വിശകലനം ചെയ്യും;
- വ്യക്തികൾക്കും ഇൻഷൂററർമാർക്കും സാന്മാർഗികത ആവശ്യമായതിന്റെ പ്രാധാന്യത്തെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യും;
- സാധാരണ സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള് വിശകലനം ചെയ്യുന്നു;
- സാന്മാർഗിക രൂപരേഖയുടെ ഘടകങ്ങളെ വിശദീകരിക്കുന്നു;
- പ്രഫഷണൽ ചുമതലകളില് ഊന്നേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതകള് വിശദീകരിക്കുന്നു;
- ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികള് അനുവർത്തിച്ച് വരുന്ന വിശകലനം, നിരീക്ഷണം കൂടാതെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം എന്നിവ ചർച്ച ചെയ്യല്;
- ഐആർഡിഎ ശുപാർശ ചെയ്ത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ചർച്ച ചെയ്യല്.

ആമുഖം

അദ്ധ്യായം 10 ല് നമ്മള് ചർച്ച ചെയ്തതുപോലെ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് എല്ലാ സമയത്തും അവരുടെ ക്ലയന്റുകളോട് പ്രഫഷണലായും സാന്മാർഗികമായും പെരുമാറേണ്ടത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. പക്ഷെ നമ്മൾ 'സാന്മാർഗികത' എന്നതുകൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് എന്താണ്?

'സാന്മാർഗികത' എന്ന വാക്ക് വ്യക്തിയുടെ വ്യക്തിത്വവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുവരുന്നത് എന്ന അർത്ഥത്തിലുള്ള 'എത്തിക്കോസ്' എന്ന ഗ്രീക്ക് വാക്കില് നിന്നാണ് ഉത്ഭവിക്കുന്നത്. ഇൻഷുറൻസില് സാന്മാർഗികത എന്നത് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും ഇൻഷുറർമാരും അവരുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ ലാഭം നിലനിർത്തുമ്പോള് തന്നെ പുലർത്തുന്ന സമീപനത്തെയാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

ലളിതമായി പറഞ്ഞാൽ, വിൽപന ലക്ഷ്യങ്ങളെ മാറ്റി നിർത്തിയാൽ, ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പരിഗണന പോളിസി ഉടമയുടെ ആവശ്യങ്ങളും അവർക്കും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾക്കും ക്ലെയിം ആവശ്യണ്ഗ്ങളുണ്ടാകുമ്പോള് ആവശ്യത്തിനുള്ള സഹായങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയുമാണ്. സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങൾ താൽക്കാലികമായ ലാഭത്തിന് വഴി വെച്ചേക്കാം, പക്ഷെ ദീർഘകാലാടിസ്ഥാനത്തില് അവര് കമ്പനിയുടെ പേരിന് കളങ്കമുണ്ടാക്കും. തെറ്റായ ഒരു പേര് കമ്പനിയ്ക്ക് ബിസിനസ്സിൽ നഷ്ടമുണ്ടാക്കും - നിലനിൽക്കുന്നതും പുതിയതുമായ ബിസിനസ്സില്.

ഈ അദ്ധ്യായത്തിൽ നമ്മൾ താഴെ പറയുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സില് സാന്മാർഗികത പുലർത്തേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകയെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യും മാത്രമല്ല താഴെ പറയുന്ന സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങളുടെ ഗുരുതരമായ പ്രത്യാഘാതങ്ങളെക്കുറിച്ചും ചർച്ച ചെയ്യും.

അവസാനമായി, ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്ക് ഐആർഡിഎ പുറപ്പെടുവിച്ച അച്ചടക്കവും മാന്യതയും പുലർത്താനായുള്ള പെരുമാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും നമ്മള് ചർച്ച ചെയ്യും.

പ്രധാന വാക്കുകൾ			
ഈ അദ്ധ്യായം താഴെ പറയുന്ന വാക്കുകളുടെയും ആശയങ്ങളുടെയും വിശദീകരണങ്ങളായിരിക്കും:			
സാന്മാർഗികത	മഥനം	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം	സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം
ക്ലെയിമുകൾ തീരുമാനമാകുന്നതിലെ കാലതാമസം	സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ	പ്രഫഷണൽ ചുമതലകളിൽ ഊന്നുക	ഇൻഷുറൻസ് പോളിസികൾ അമിതമായി വിൽക്കുക
പോസിറ്റീവായ ഇമേജ്	നിർണ്ണയവും നിരീക്ഷണവും	ഇൻഷുറൻസ് പോളിസികൾ വേണ്ടത്ര വിൽക്കാതിരിക്കുക	സാന്മാർഗികത എംബഡ് ചെയ്യുക

സാന്മാർഗികത എന്നതുകൊണ്ട് നിങ്ങള് എന്താണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്?

കഴിഞ്ഞ കാലങ്ങളിൽ തെറ്റായ വിൽപനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടായ സംഭവങ്ങൾ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, ഇന്ത്യയിലെ ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുണ്ടാകുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഇൻഷുറൻസ് വിൽക്കുമ്പോള് ഉന്നത നിലവാരത്തിലുള്ള സാന്മാർഗികത പുലർത്തേണ്ടതുണ്ട്.

സാന്മാർഗികത താഴെ പറയുന്നതു പ്രകാരം നിർവചിക്കാം:

- നമ്മൾ സാധാരണ ഉയർത്തിപ്പിടിക്കുന്ന 'നല്ലതും' 'ശരിയുമായ' എല്ലാ മൂല്യങ്ങളും;
- ഒരു വ്യക്തിയുടെ ധാർമ്മികമായ വിലയിരുത്തലുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പെരുമാറ്റങ്ങൾ; കൂടാതെ
- ഒരു വ്യക്തിയുടെ പെരുമാറ്റത്തെ ശരിയും തെറ്റും ആക്കിത്തീർക്കുന്ന കാര്യങ്ങളുടെ പഠനം.

സാന്മാർഗിക നിലവാരം പ്രവൃത്തികളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു – അവ തെറ്റാണോ ശരിയാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് – എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നങ്ങളും ശുപാർശ ചെയ്യുക, വില്ക്കുക, സർവീസ് ചെയ്യുക എന്നിവ ചെയ്യുന്ന എല്ലാവർക്കുമായി. ഇതിൽ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർ, ഓഫീസർമാര് കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളുടെ മാനേജർമാര് എന്നിവരെല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്നു.

ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന്റെ സാന്മാർഗിക നിലവാരം അത് നേടാനുള്ള പ്രവൃത്തികളെയും കൂടാതെ ആഗ്രഹിച്ച ഫലം നേടുന്നതിലുമാണ് പ്രകടമാവുക. അതായത് വിൽപന ലക്ഷ്യം, ഉദാഹരണത്തിന്, സാന്മാർഗികമായി രീതിയില് പെരുമാറുക എന്നാല് ഏജന്റിന് കൂടുതല് കമ്മീഷന് ലഭിക്കുന്ന ഒരു ഉൽപന്നം കക്ഷിയ്ക്ക് നിർദ്ദേശിക്കുക **എന്നതല്ല,** മറിച്ച് കക്ഷിയ്ക്ക് അത് ചേരുമോ ഇല്ലയോ എന്ന് പരിഗണിക്കലാണ് ആവശ്യമായിട്ടുള്ളത്.

ബോധവാനായിരിക്കുക

കക്ഷികളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് യോജിച്ച ഉൽപന്നങ്ങള് മാത്രമേ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നുള്ളൂ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയാണ് ഏജന്റിന്റെ ചുമതല. ഏജന്റ് സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം നടത്തി ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നം വിൽക്കാന് ശ്രമിക്കുകയാണെങ്കിൽ കക്ഷിയ്ക്ക് മികച്ച സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതില് പരാജയപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു**.**

ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിലെ സാന്മാർഗികതയുടെ ആവശ്യകത താഴെ പറയുന്നതുപോലെ വിശദീകരിക്കാം:

- ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന് ഇൻഷുറൻസ് വിൽക്കാനുള്ള നിലവാരം ചിട്ടപ്പെടുത്താൻ.
- ഇൻഷുറൻസ് വിൽപനയിലെ 'ചെയ്യേണ്ടതും' 'ചെയ്യരുതാത്തതും' നിർവചിക്കാൻ.
- ഇൻഷുറർമാരുടെ സാന്മാർഗികവും സാന്മാർഗികരഹിതവുമായ വ്യവസ്ഥകളെ വിലയിരുത്താൻ.
- ഒരു പ്രത്യേക ചുറ്റുപാടിൽ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകാന്.
- ഇൻഷുറർമാരും ഏജന്റും തെറ്റായതും യോജിക്കാത്തതുമായ നടപടികള് കൈക്കൊള്ളുന്നത് തടയാന്.

കേസ് സ്റ്റഡി

സുശീൽ മേത്ത ഈയിടെ നിയമിതനായൊരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റാണ്. ഒരു പുതിയ ഏജന്റ് എന്നതിനാല് തന്നെ ബിസിനസ്സില് അത്രയേറെ അറിവ് അദ്ദേഹത്തിനില്ല, കൂടാതെ സ്വന്തമായി പേരെടുക്കാന് അദ്ദേഹം ബുദ്ധിമുട്ടുകയും ചെയ്യും. ഓരോ മാസവും ചുരുങ്ങിയത് മൂന്ന് പോളിസി വിൽക്കാനാണ് അദ്ദേഹത്തോട് ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത്.

മാസാവസാനം സുശീലിന് ഒരു പോളിസി പോലും വിൽക്കാന് സാധിച്ചില്ല. മാസത്തെ ലക്ഷ്യം പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനായി കടുത്ത സമ്മർദ്ദം നേരിടുകയാണ് സുശീൽ. അടുത്ത മൂന്ന് ദിവസം കാണാൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സാദ്ധ്യതയുള്ള അഞ്ച് ക്ലയന്റിനായി ഒരു അവതരണം തയ്യാറാക്കുകയാണ് അദ്ദേഹം.

സുശീൽ അയാളുടെ അവതരണം നവീകരിക്കാന് തീരുമാനിച്ചു മാത്രമല്ല സാദ്ധ്യതയുള്ള കക്ഷികൾക്ക് പുതിയതായി ആരംഭിച്ച ഒരു ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി അവർക്ക് ആവശ്യമുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്ന് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ അവതരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു.

കക്ഷികളുമായുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ കൂടിക്കാഴ്ചകളിലെല്ലാം, ഉൽപന്നങ്ങളുടെ മെച്ചങ്ങളെക്കുറിച്ച് സംസാരിക്കുകയും അതിനു വരുന്ന ചാർജുകള്, ഒഴിവാക്കലുകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ ഒളിച്ചുവെയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. ഈ കാര്യങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുകവഴി ഉൽപന്നം വാങ്ങാന് ഉപഭോക്താവ് വിസമ്മതിക്കും എന്നാണ് അദ്ദേഹത്തിന്റെ കണക്കുകൂട്ടൽ. രണ്ട് പേരെ ഉൽപന്നങ്ങൾ, അവർക്ക് ചേർന്നതല്ലെങ്കില് പോലും വാങ്ങിപ്പിക്കാന് സുശീലിന് സാധിച്ചു.

സാന്മാർഗികമായി സുശീല് ചെയ്തത് ശരിയാണോ?

അല്ല – തന്റെ വിൽപന ലക്ഷ്യം മുൻനിർത്തി മാത്രമാണ് സാന്മാർഗികപരമായ പെരുമാറ്റത്തിലൂടെയല്ല സുശീൽ ഇത് സാധിച്ചത്, കൂടാതെ കക്ഷികളുടെ ആവശ്യം

പരിഗണിച്ചുമില്ല.

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് ഒരിക്കലും ഇത്ത രം സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം നടത്തരുത്. എല്ലായ്പ്പോഴും അവർ കക്ഷിയുടെ ആവശ്യത്തിന് തങ്ങളുടെ അവശ്യങ്ങളെക്കാള് മുൻതൂക്കം നൽകണം.

ഇത് പരിഗണിക്കുക

നിങ്ങളുടെ അഭിപ്രായത്തിൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കേസ് സ്റ്റഡിയില് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ പങ്ക് എന്തായിരിക്കണം? ഇത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉണ്ടാകാതിരിക്കാന് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് എന്ത് നടപടികള് കൈക്കൊള്ളാനാകും?

ബി സാധാരണയായ സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം

കഴിഞ്ഞ കാലങ്ങളിൽ ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തെക്കുറിച്ച് സാധാരണയായി പറഞ്ഞിരുന്നത് 'ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് വാങ്ങിയ്ക്കപ്പെടുകയല്ല, മറിച്ച് കക്ഷികൾക്ക് വിൽക്കപ്പെടുകയാണ്' എന്ന് പറയാറുണ്ടായിരുന്നു. ഈ പറച്ചിൽ ഇപ്പോഴും നിലനിൽക്കുന്നു കൂടാതെ ഇൻഷുറർമാരും ഏജന്റുമാരും സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കി ഉപഭോക്താക്കളോട് ഇടപെടണം എന്നും ഊന്നിപ്പറയുന്നു.

ഇന്ത്യൻ വിപണിയിലെ ഇൻഷുറൻസ് മേഖലയിലെ സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെ ചില രൂപങ്ങള് താഴെ പറയുന്നു:

- പദ്ധതിയ്ക്ക് കീഴിൽ അധികാനുകൂല്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് പറഞ്ഞ് പ്രലോഭിപ്പിക്കുക (ഉദാഹരണത്തിന് നിക്ഷേപത്തുക മൂന്ന് മുതല് അഞ്ച് കൊല്ലത്തിനകം ഇരട്ടിയാകും എന്ന് പറയുക).
- സ്ഥിരം പ്രീമിയം അടയ്ക്കുന്ന പോളിസി ഒറ്റത്തവണ പോളിസിയായോ അല്ലെങ്കിൽ പരിമിത പേയ്മെന്റ് പോളിസിയാക്കിയോ മാറ്റുക.
- ഉൽപന്നത്തെക്കുറിച്ചും അതിന്റെ പ്രത്യേകതകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള മുഴുവന് കാര്യങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കുക.
- സാദ്ധ്യതയുള്ള കക്ഷിയെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും ശേഖരിക്കാതിരിക്കുക.
- ഒരു പോളിസി വാങ്ങിയാൽ കിഴിവോ തുക മടക്കി ലഭിക്കുകയോ ചെയ്യും എന്ന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുക.
- മുഴുവൻ കാലവും കക്ഷിയ്ക്ക് പ്രീമിയം അടയ്ക്കേണ്ടതില്ല എന്ന് പറയുക.

ബി1 സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെ അപകടങ്ങള്

മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലുള്ള സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങള് ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിനാകെത്തന്നെ വെല്ലുവിളിയാണ്. ഈ വിഭാഗത്തിൽ നമ്മള് താഴെ പറയുന്ന സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങളുടെ അനന്തരഫലങ്ങള് ചർച്ച ചെയ്യും:

- **ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി അധികമായി വിൽക്കുക.** ഒരു അത്യാഗ്രഹിയായ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് കക്ഷികളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിച്ച് അവർക്കാവശ്യമുള്ളതിലും അധികം പരിരക്ഷ ചുമത്തി അധികമായി വിൽക്കുന്നു. ഇത് പോളിസികൾ ലാപ്സാകുന്നതിനും പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് അവ അടയ്ക്കാനാകാതെ വരുന്നതിനും ഇടയാക്കുന്നു.

ഉദാഹരണം

കാലാവധി ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ വിൽപനയും കൂടാതെ യൂണിറ്റ് ലിങ്ക്ഡ് ഇൻഷുറൻസ് പ്ലാനും (യൂലിപ്) ഒരു അവിവാഹിതനായ വ്യക്തിയ്ക്ക് വിൽക്കുന്നത് അമിതവിൽപനയാണ്. അവിവാഹിതനായ ഒരു വ്യക്തിയ്ക്ക് ടേം ഇൻഷുറൻസ് ആശ്രിതർ ആരുമില്ല എന്നതിനാല് തന്നെ ആവശ്യമായി വരുന്നില്ല. അവിവാഹിതനായ ഒരു വ്യക്തിയുടെ ആവശ്യം അവരുടെ മൊത്തം സമ്പത്ത് വർദ്ധിപ്പിക്കുന്ന തരത്തില് നിക്ഷേപിക്കുകയാണ്. അത്തരം ഒരു വ്യക്തിയ്ക്ക് യൂലിപ്പ് മതിയാകും എന്ന് മാത്രമല്ല അവരുടെ സംരക്ഷണം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനോടൊപ്പം സമ്പത്ത് വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

- **ഇൻഷുറൻസ് പോളിസികൾ ആവശ്യത്തിന് വിൽക്കാതിരിക്കുക.** അവരുടെ വിൽപന ലക്ഷ്യങ്ങള് നേടാൻ, ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയുടെ കാര്യത്തിൽ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്ത് കക്ഷികൾക്ക് കുറഞ്ഞ തുക വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും അതേസമയം തനിക്ക് ഗുണമുണ്ടാകുന്നവർക്ക് താഴ്ന്ന പ്രീമിയം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത് ഉദാഹരണമാണ്. ഉയർന്ന പ്രീമിയം തുക നിർദ്ദേശിക്കുന്നത് ഏജന്റിന് ബിസിനസ്സ് നഷ്ടമാകുന്നതിനും കക്ഷിയ്ക്ക് സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ ഉണ്ടാകുന്നതിനും ഇടയാക്കും. ഇത്തരം കേസുകളിൽ ആവശ്യത്തിനില്ലാത്ത ഇൻഷുറൻസ് കാലമെത്താതെയുള്ള മരണമുണ്ടാകുന്ന പക്ഷം ബാദ്ധ്യതകള് കുടുംബം വഹിക്കേണ്ടതായി വരും. മാത്രമല്ല അത് കുടുംബത്തിന്റെ സാമ്പത്തിക ബാദ്ധ്യതകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാന് മതിയാവുകയുമില്ല.

- **മഥിക്കുക.** അപൂർവ്വമായ കേസുകളില് മാത്രമേ മഥിയ്ക്കല് (അദ്ധ്യായം 10, വിഭാഗം ഡി4എ വിശദീകരണത്തിനായി പരിശോധിക്കുക) ശുപാർശ

ചെയ്യാവൂ. എന്നിരുന്നാലും; ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് സാധാരണയായി ശരിയാം വിധം വിൽക്കാത്ത ഒരു ഉദാഹരണമായി ഇത് നിൽക്കുന്നു. ഒരു സമയത്തിനുശേഷം കക്ഷിയ്ക്ക് അവരുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കാം എന്ന വാഗ്ദാനം നൽകിയാണ് ചില ഏജന്റുമാര് ഈ പോളിസി ശുപാർശ ചെയ്യുന്നത്. ഒരു പോളിസിയിൽ നിന്ന് രൂപ പിൻവലിച്ച് മറ്റൊരു കമ്പനിയുടെ ഇൻഷുറൻസ് പദ്ധതിയിൽ നിക്ഷേപിക്കുവാനുള്ള ഗൂഢ പദ്ധതിയാണ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരുടെ ഈ നീക്കത്തിനു പിന്നിൽ. വിൽപന ലക്ഷ്യം നേടുകയാവണം ലക്ഷ്യം.

ഈ സാന്മാർഗികരഹിതമായ മഥന പ്രക്രിയയില്, പോളിസി ഉടമയാണ് വലിയ നഷ്ടം നേരിടുന്നത്. അവർക്ക് നിക്ഷേപങ്ങളില് തന്നെ നഷ്ടമുണ്ടാവുകയും നിക്ഷേപിച്ച തുക പോലും തിരിച്ചുകിട്ടാതിരിക്കുകയും ചെയ്തേക്കാം. ഈ കേസിൽ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും നഷ്ടമുണ്ടാവുകയും സാധാരണ കാലാവധിയ്ക്ക് മുമ്പ് പോളിസി അവസാനിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ബോധവാനായിരിക്കുക
ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിലുള്ള ഏറ്റവും വലിയ പ്രശ്നങ്ങളിലൊന്ന് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് പുലർത്തുന്ന സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങളാണ്, അതവർക്ക് ഉയർന്ന കമ്മീഷന് തുകകള് ലഭിക്കുന്നതിന് കാരണമാക്കുന്നു.

- **ക്ലെയിം സെറ്റിൽ ചെയ്യുന്നതിനിടെ ക്ലെയിം തുക നൽകുന്ന പ്രക്രിയയിലുള്ള വൈകൽ/നിഷേധം.** പോളിസി വിറ്റത് സാന്മാർഗികരഹിതമായ രീതിയിലാണെങ്കിൽ (യോഗ്യമല്ലാത്ത ആനുകൂല്യങ്ങൾ ലഭിക്കുമെന്ന് പ്രലോഭിപ്പിക്കപ്പെട്ടവയിൽ) ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റ് പേയ്മെന്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ വൈകലോ/നിഷേധമോ ഉണ്ടാകാന് സാദ്ധ്യതയുണ്ട്. തെറ്റായ വിൽപന മൂലം, വ്യക്തിയ്ക്ക് നിക്ഷേപിച്ച തുകയോ പ്രതീക്ഷിച്ച ആനുകൂല്യമോ ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും അയാൾക്ക് ഏജന്റിനെതിരായി ഒന്നും ചെയ്യാൻ കഴിയാതിരിക്കുകയും ഒടുവില് കക്ഷിയ്ക്ക് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ തന്നെയുള്ള വിശ്വാസം നഷ്ടമാവുകയും ചെയ്യുന്നു. ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റിനിടെ അനാവശ്യമായി ഉണ്ടാകുന്ന വൈകലും ഇതേ തരത്തില് പ്രതികൂലമായ ഒരു പ്രതികരണം ഉണ്ടാകാൻ സാദ്ധ്യതയുണ്ട്. അത് ഒഴിവാക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്. കുടുംബത്തിനും മറ്റും ഏറ്റവുമധികം ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ ഉണ്ടാകുന്ന സമയമാണ് ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റ് സമയം, ഈ സമയത്ത് ഇൻഷുറര് സാദ്ധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും പിന്തുണയും നൽകേണ്ടതാണ്.

ഇത്തരം സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങളാണ് മോശമായ പൊതുജനചിത്രം ഉണ്ടാകുന്നതിന് ഇടയാക്കുന്നത്. വിശ്വാസം നഷ്ടമാകുന്നതോടെ കമ്പനി ഒന്നാകെ നഷ്ടം നേരിടുകയാണ് ചെയ്യുക. ഇതിന്റെ ഫലമായി, ഐആർഡിഎ യുടെ സാന്മാർഗിക നിലവാരം ഈ വ്യവസായത്തില് പുലർത്തപ്പെടേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയിലൂന്നി പ്രചാരണം നടത്തുകയും സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങൾ മേലില് നടക്കുകയില്ല എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

സി സാന്മാർഗികതയുടെ ബിസിനസ്സ് ലാഭങ്ങള്

ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപന്നങ്ങള് വിൽക്കുന്നതിനും സെറ്റില് ചെയ്യുന്നതിനും സാന്മാർഗികപരമായ സമീപനമാണ് പിന്തുടരുന്നതെങ്കില്, അത് ദീർഘകാലാടിസ്ഥാനത്തില് കമ്പനിയ്ക്ക് ഒരു സൽപേര് നേടിക്കൊടുക്കുന്നതിന് കാരണമാകും. പക്ഷെ തെറ്റായ മാർഗ്ഗങ്ങള് കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റുകളോ അവരുടെ വ്യാവസായിക ലക്ഷ്യങ്ങള് പൂർത്തീകരിക്കാനായി നടത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത് കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സിനെ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുകയും മൊത്തം വ്യവസായത്തെ തന്നെ ദീർഘകാലാടിസ്ഥാനത്തില് നശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

സി1 വ്യക്തികൾക്കും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും സാന്മാർഗികത ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതിന്റെ പ്രാധാന്യം

കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് കൂട്ടാന് സാന്മാർഗികപരമായ പെരുമാറ്റങ്ങള് സഹായിക്കും. ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നങ്ങളുടെ സാന്മാർഗിക വിൽപന കമ്പനിയെ മാത്രമല്ല സഹായിക്കുന്നത്. മറിച്ച് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന്റെ വ്യക്തിത്വത്തെയും ഉയർത്താന് സഹായിക്കുന്നു. പ്രധാനമായി, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയോ അല്ലെങ്കില് ഏജന്റോ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി യോജിച്ച പോളിസി വിറ്റാല് കക്ഷിയെ ഇത് വലിയ സാമ്പത്തിക ബാദ്ധ്യതയിൽ നിന്ന് രക്ഷിക്കുകയും ബുദ്ധിമുട്ടേറിയ സാഹചര്യങ്ങളെ മറികടക്കുന്നതിൽ സഹായമാവുകയും ചെയ്യും.

വ്യക്തിപരമായി ഏജന്റുമാർക്കും കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കും സാന്മാർഗികതയുടെ പ്രാധാന്യത്തെ ചുരുക്കി ഇങ്ങനെ വിവരിക്കാം:

വിശ്വാസ്യത →

- ഒരു കമ്പനി ഉന്നത നിലവാരത്തിലുള്ള സാന്മാർഗിക ശൈലി പിന്തുടരുകയാണെങ്കിൽ അത് പൊതുജനങ്ങൾക്കിടയിൽ വിശ്വാസ്യതയും ആത്മവിശ്വാസവും വർദ്ധിപ്പിക്കും. വിശ്വാസ്യത കമ്പനി വിജയത്തിൻറെ വഴിയിലാണെന്ന് കാണിക്കുന്ന ഘതകമാണ്. പേരെടുത്ത കമ്പനികളുടെ ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നങ്ങൾ വിൽക്കുക എന്നത് ഇൻഷുറൻസ് ഏജൻറിന് താരതമ്യേന എളുപ്പമായിരിക്കും.

സൽപേര് →

- സാന്മാർഗിക പ്രവർത്തനങ്ങള് ഒരു കമ്പനിയുടെ സൽപേരിനിടയാക്കും. പൊതുജന പിന്തുണ ഒരിക്കൽ ആർജ്ജിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, അത് കമ്പനിയുടെ വിറ്റുവരവിലും ലാഭത്തിലും പ്രകടമാകും. മൌഖികമായ പ്രചാരം കക്ഷികൾക്ക് ദീർഘകാലം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും ഏജൻറിനും ലഭ്യമാക്കാനാകും, അവർ തന്നെ പുതിയ ആളുകൾക്ക് പരിചയപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും

രണ്ട് ഭാഗത്തുനിന്നുമുള്ള സംരക്ഷണം →

- ഉയർന്ന സാന്മാർഗിക നിലവാരം കമ്പനിയ്ക്കും അതേസമയം വ്യക്തികൾക്കും പ്രയോജനകരമാണ്. ഇൻഷുറൻസ് വിൽപന സാന്മാർഗികത വെടിയാതെ നടത്തുകവഴി ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെൻറ് വേഗത്തിലാക്കും. ക്ലെയിം പേയ്മെൻറ് സമയത്തിന് ലഭിക്കുന്നതും കുടുംബാംഗങ്ങളെ വൈകാരികമായും സാമ്പത്തികമായും ഉണ്ടായ നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ശേഷം ആശ്വാസത്തിന് വകനൽകുന്നു.

മറ്റുള്ളവർക്ക് മാതൃക →

- ഉയർന്ന സാന്മാർഗിക നിലവാരം പുലർത്തുന്ന ഒരു കമ്പനി മറ്റ് കമ്പനികൾക്കും പിന്തുടരാവുന്ന ഒരു മാതൃക സൃഷ്ടിക്കുന്നു. അത് ബിസിനസ്സ് വിജയത്തിൻറെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരുപാട് കാലം കക്ഷികളോട് പെരുമാറിയതിനെ ആസ്പദമാക്കിയുമാകാം.

രഹസ്യാത്മകത →

- കാരണം കണ്ടെത്തുന്ന പ്രക്രിയയ്ക്കിടെ കക്ഷികൾ തങ്ങളുടെ വ്യക്തിപരമായതും, ജോലിസംബന്ധമായതും കൂടാതെ കുടുംബപരമായതുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഏജൻറിന് കൈമാറുന്നു. സാന്മാർഗികമായ തലത്തിൽ നിന്നുകൊണ്ട് ഈ വിവരങ്ങളെല്ലാം തന്നെ എല്ലായ്പ്പോഴും രഹസ്യമാക്കിവെയ്ക്കേണ്ടതും അത് യാതൊരു തരത്തിലും ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടുന്നില്ല എന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതും കമ്പനിയുടെ കടമയാണ്.

ചോദ്യം 15.1

ഇൻഷ്വർ ചെയ്ത കുടുംബാംഗങ്ങളുടെ സ്ഥിതി ഇൻഷുറൻസ് കുറച്ച് വിൽക്കുകയാണെങ്കില് എന്തായിരിക്കും?

ഡി സാധാരണ സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള്

ഒരു കക്ഷിയെ ഉപദേശിക്കുമ്പോൾ, സാന്മാർഗികപരമായിത്തന്നെ പെരുമാറുന്നു എന്നത് ഉറപ്പാക്കാൻ, ഒരു ഏജന്റ് താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്:

കക്ഷിയ്ക്ക് ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി നിർദ്ദേശിക്കുക.

പോളിസി ആനുകൂല്യങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ എന്തെല്ലാം വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട് എന്നതുൾപ്പെടെ മുഴുവൻ ആനുകൂല്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിവരിക്കുക, കൂടാതെ ബാധകമായ ഒഴിവാക്കലുകൾ വല്ലതുമുണ്ടെങ്കിൽ അതും.

ഒരു മതിയായ സം അഷ്വേർഡ് തുക ശുപാർശ ചെയ്യുക.

പേയ്മെൻറ് സംബന്ധിച്ച് കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് അനുയോജ്യമായ ഒരു രീതി ശുപാർശ ചെയ്യുക.

കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുക.

കേസ് സ്റ്റഡി

മദൻ മോഹന് ടെലികോംസില് ജോലി ചെയ്യുന്ന ഒരു ജൂനിയര് എഞ്ചിനീയറാണ്. അദ്ദേഹത്തിന് മൂന്ന് വയസ്സ് പ്രായമായ രോഹൻ എന്ന മകനുണ്ട്. രോഹന്റെ വിദ്യാഭ്യാസത്തിനും വിവാഹത്തിനുമായി തുക നിക്ഷേപിക്കാൻ മദന് ആഗ്രഹമുണ്ട്. അദ്ദേഹം കസ്റ്റമര് കെയറിലേയ്ക്ക് ഫോണ് ചെയ്ത് ചൈൽഡ് പ്ലാനുകളെക്കുറിച്ച് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ അന്വേഷിക്കുന്നു. അദ്ദേഹം കസ്റ്റമർ കെയര് ഉദ്യോഗസ്ഥനോട് ചൈൽഡ് പ്ലാനുകളെക്കുറിച്ച് കൂടുതല് അറിയാനായി ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിനെ തന്റെ വീട്ടിലേയ്ക്ക് അയയ്ക്കാന് ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

രാഹുൽ ഗുപ്ത പുതുതായി നിയമിതനായ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റാണ്. അയാളാണ് മദന്റെ വീട് സന്ദർശിക്കുന്നത്. രാഹുൽ തന്റെ കമ്പനിയുടെ ചൈൽഡ് പ്ലാനുകളെക്കുറിച്ച് വിശദീകരിച്ചു തുടങ്ങുന്നു. അദ്ദേഹത്തോട് സംസാരിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കെ, വിപണിയിൽ ലഭ്യമായ വ്യത്യസ്ത ഇൻഷുറൻസ് പ്ലാനുകളെക്കുറിച്ച് അദ്ദേഹം ബോധവാനാണ് എന്ന കാര്യം രാഹുൽ മനസ്സിലാക്കുന്നു. മദൻ ഇതിനോടകം തന്നെ തന്റെ ഫണ്ടുകള് വർദ്ധിപ്പിക്കാനായി യൂലിപ്പിന്റെ ഒരു ടേം പ്ലാനില് നിക്ഷേപം നടത്തിക്കഴിഞ്ഞിരിക്കുന്നു. ചൈൽഡ് പ്ലാനുകളെക്കുറിച്ച് വളരെയേറെ ഗവേഷണം നടത്തിയിട്ടാണ് മദന് തന്നെ വിളിച്ചിരിക്കുന്നത് എന്നത് രാഹുൽ മനസ്സിലാക്കുന്നു. എല്ലാത്തരത്തിലും ലഭ്യമായ അറിവുകൾ അദ്ദേഹം സമാഹരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ചൈൽഡ് പ്ലാനില് ഉപയോഗിക്കുന്ന വിവിധതരം മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ച് മദന് രാഹുലിനോട് ചോദിക്കുന്നു. 'ഡിഫർമന്റ് കാലാവധി', 'വേസ്റ്റിംഗ്തിയതി' കൂടാതെ 'റിസ്ക് കമൻസ്മെന്റ് തിയതി' എന്നിവയെല്ലാം അവയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. മദൻ ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ പുതുതായി നിയമിക്കപ്പെട്ട ഒരു ഏജന്റ് എന്ന നിലയില് രാഹുലിന് ഉറപ്പില്ല. തന്റെ മാനേജര് ഏൽപിച്ച വിവിധ തരം ലഘുലേഖകളിലൂടെ കണ്ണോടിച്ചെങ്കിലും പ്രസക്തമായ അവശ്യ വിവരങ്ങൾ മദന് നൽകാന് രാഹുലിന് കഴിഞ്ഞില്ല.

അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ രാഹുല് സാന്മാർഗികമായി ഏത് തരത്തിലാണ് പെരുമാറേണ്ടത്?

1. രാഹുലിന് നല്ല രീതിയിൽ അറിയാവുന്ന വിലയുൾപ്പെടെയുള്ള കാര്യങ്ങളിലേയ്ക്ക് ശ്രദ്ധ തിരിക്കാന് ശ്രമിക്കണോ?
2. കുട്ടിയുടെ വിദ്യാഭ്യാസത്തിന് 15-20 വർഷത്തിന് ശേഷം ലഭ്യമാകുന്ന മെച്യൂരിറ്റി തുകയെക്കുറിച്ച് സംസാരിക്കണോ (മദന് ചൈൽഡ് പ്ലാനിന്റെ ഈ വശങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി അറിയാം)?
3. മദന്റെ ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മറുപടി പറയാന് പ്രാപ്തനായ സേൽസ് മാനേജറെ രാഹുൽ വിളിയ്ക്കണോ

3 ആണ് ശരിയായ ഉത്തരം. സാന്മാർഗികമായി നോക്കിയാല് കൂടുതല് പരിചയ്മുള്ള സേൽസ് മാനേജറെ രാഹുല് വിളിയ്ക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കും,

അതുവഴി മദന് ആവശ്യമായ എല്ലാ ശരിയായ വിവരങ്ങളും മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിക്കും.

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റും ഇൻഷുറന്സ് കമ്പനിയും കക്ഷിയ്ക്ക് പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങള് നൽകുക എന്നത് വളരെ പ്രധാപ്പെട്ടതാണ് എന്ന് നിങ്ങൾക്ക് കാണാവുന്നതാണ്. അതുവഴി അവർക്ക് അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും പ്രത്യേകതകളും മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിക്കും. ഒന്നും മറച്ചുവെയ്ക്കാൻ പാടില്ല. കക്ഷിയ്ക്ക് കൂടുതല് ചൈൽഡ് പ്ലാനിനെക്കുറിച്ച് അറിയാമെന്നിരിക്കെ ഏജന്റ് അത് മാറ്റിപ്പറയുവാന് പാടില്ല.

ഇ പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാന്മാർഗിക രൂപമാതൃകകള്

കമ്പനിയ്ക്കകത്ത് വളരെ സാന്മാർഗികപരമായ ഒരു സംസ്കാരം വളർത്തിയെടുക്കേണ്ടത് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്. താഴെപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾ വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിലൂടെ അക്കാര്യം വികസിപ്പിച്ചെടുക്കാന് സാധിക്കും:

- സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ.
- സാന്മാർഗികത സ്ഥാപിക്കാനുള്ള ഘടനകളും പ്രക്രിയകളും.

ഇ1 സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. അത് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് ജീവനക്കാർക്കിടയില് ഉത്തരവാദിത്തബോധം വളർത്തുവാനും മറ്റുമാണ്. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിലെ സിഇഒ മുതൽ ഡയറക്റ്ററ് മുതൽ ജീവനക്കാരന് വരെ എല്ലാവരും സാന്മാർഗികത കൈവിടാതെ പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്. ബോർഡ് അംഗങ്ങളും ജീവനക്കാരും സാന്മാർഗികത ഉല്ലംഘിക്കപ്പെടുവാനുള്ള എല്ലാ സാദ്ധ്യതകളെയും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്ക് അവരുടേതായ സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ അവരുടെ കമ്പനിയ്ക്ക് അതുല്യമായ നിലയിൽ നിർവചിക്കാവുന്നതാണ്, അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് വ്യാവസായിക-പ്രത്യേകമായ ചട്ടങ്ങള് കൈവരിക്കാവുന്നതാണ്.

സാന്മാർഗികപരമായി പെരുമാറുന്നത് വ്യക്തിയുടെ സ്വന്തം കാഴ്ചപ്പാടില് അധിഷ്ഠിതമായിട്ടായിരിക്കും എന്ന കാര്യം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്, അത് മറ്റൊരു സാഹചര്യത്തിൽ തെറ്റാണ് എന്നു വരാം. പക്ഷെ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന് എല്ലാ അവസരങ്ങളിലും ചെക്ക് ലിസ്റ്റ് പരിശോധിച്ച് പെരുമാറാന് സാദ്ധ്യമല്ല. എന്നിരുന്നാലും സാധാരണ ചെക്ക് ലിസ്റ്റുകൾ കൂടാതെ ചട്ടങ്ങള് എന്നിവ ഇൻഷുറർക്ക് സുപ്രധാനമായ വിവരങ്ങള് നൽകിയേക്കാം കൂടാതെ അത് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിനെയും സഹായിച്ചേക്കാം.

ബോധവാനായിരിക്കുക

ഇന്ത്യയിൽ ഇൻഷുറൻസ് നിയമമായ ഐആർഡിഎ, ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്കായി ഐആർഡിഎ (ലൈസൻസിംഗ് ഓഫ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ്സ്) നിയമം 2000 ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. (ഐആർഡിഎ അച്ചടക്ക നിയമങ്ങളിലെ എച്ച് വിഭാഗം കാണുക.)

ഇ2 സാന്മാർഗികത എംബഡ് ചെയ്യുക

എംബഡിംഗ് എന്നാൽ ബിസിനസ്സിന്റെ എല്ലാ തലത്തിലും, സമ്പൂർണ്ണമായും സ്ഥിരമായും സാന്മാർഗികത നടപ്പിലാക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയാണ്. എല്ലാ ജീവനക്കാരും അവരുടെ കമ്പനിയുടെ സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ അറിയുകയും അവ യോഗ്യമായ രീതിയിൽ യോജിച്ച നിലയില് നടപ്പിലാക്കുകയും വേണം. ഇത് ചെയ്യാൻ കമ്പനി അതിന്റെ സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ ആദ്യമേ വിശദീകരിച്ചിരിക്കണം. ഇത് ജീവനക്കാരെ അവരുടെ നിലപാടുകളിലേയ്ക്കെത്തുന്നതിന് സഹായിക്കും.

ബോധവാനായിരിക്കുക

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് താഴെപ്പറയുന്ന ചുമതലകള് ഉണ്ട്:

- തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന വിൽപനകള് അവസാനിപ്പിക്കുകയും ശരിയായ ഉൽപന്നങ്ങള് മാത്രമാണ് വിറ്റതെന്ന് ഉറപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- പോളിസിയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുക;
- ക്ലയന്റുകൾക്ക് വേണ്ടത്ര ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ നൽകുകയും കൂടാതെ
- ക്ലെയിം പേയ്മെന്റുകള് സമയത്തിന് നടത്തി അനാവശ്യമായ വൈകലുകള് ഒഴിവാക്കുക.

മേൽപറഞ്ഞ സേവനങ്ങള് ലഭ്യമാക്കുന്നതില് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സാന്മാർഗികത ചോദ്യം ചെയ്യപ്പെടാം.

എഫ് പ്രഫഷണൽ ചുമതലകളില് ഊന്നുക

ഐആർഡിഎയും കൂടാതെ ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലും പ്രഫഷണല് ചുമതലകളെക്കുറിച്ച് ഇൻഷുറർമാരെയും ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരെയും കാര്യങ്ങള് ബോദ്ധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന് ചുമതലപ്പെട്ടവരാണ്. ഈ വിഭാഗത്തിൽ ഐആർഡിഎയുടെയും ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലിന്റെയും ലക്ഷ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് രൂപം നൽകുന്നതാണ്.

എഫ്1 ഐആർഡിഎയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഐആർഡിഎയുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങള് താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കാൻ, 2002 ല് ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാര്ത്ഥം) ഒരു നിയമാവലി പുറപ്പെടുവിക്കുകയുണ്ടായി (അദ്ധ്യായം 14 ല് ചര്ച്ച ചെയ്തതുപോലെ).

ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിന്റെ ക്രമാനുഗതമായ വളര്ച്ച നിയന്ത്രിക്കാനും കൂടാതെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാനും (അദ്ധ്യായം 13 ല് ചര്ച്ച ചെയ്തതുപോലെ)

ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തില് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാവരും സാന്മാർഗികതയോടുകൂടിയാണ് പെരുമാറുന്നത് എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താന്. ഈ ആവശ്യം നിർവഹിക്കപ്പെട്ടു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താൻ, ഐആർഡിഎ ഒരു അച്ചടക്ക വ്യവസ്ഥ എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും പിന്തുടരണം എന്ന ശുപാർശയോടെ പുറത്തുവിട്ടു (അച്ചടക്ക വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ച് നമ്മള് ഈ അദ്ധ്യായത്തിലെ വിഭാഗം എച്ച് പരിശോധിക്കും).

എഫ്2 ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങള്

ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട ലക്ഷ്യം ഇന്ത്യയിലെ ആദ്യത്തെ ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തെ ത്രസിപ്പിക്കുന്നതും, വിശ്വസനീയവും കൂടാതെ ലാഭകരമായതുമായ സേവനമാക്കി വികസിപ്പിക്കുന്നതില് നിസ്തുലമായ സംഭാവന നൽകുക എന്നതാണ്, മാത്രമല്ല അതുവഴി ആളുകളെ ഐശ്വര്യത്തിന്റെ പാതയിലേയ്ക്ക് എത്തിക്കുകയും വേണം. ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലിന്റെ മറ്റ് ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

സജീവമായ ഒരു സഹായ ഫോറമായിരിക്കാൻ, പോളിസി ഉടമകൾക്ക് ഉയർന്ന സാന്മാർഗിക മൂല്യമുള്ള സേവനം നൽകാന് ഇൻഷുറർമാരെ ഉപദേശിക്കുകയും സഹായിക്കുകയും ചെയ്യുക.

സർക്കാരുമായും മറ്റ് വകുപ്പുകളുമായും പോളിസി വിഷയങ്ങളിൽ ഇടപെടാൻ.

ഇന്ത്യയിൽ ഇൻഷുറൻസ് ബോധവൽക്കരണം സജീവമായി നടത്താൻ.

ഇൻഷുറൻസില് വിദ്യാഭ്യാസത്തെയും കൂടാതെ ഗവേഷണത്തെയും വികസിപ്പിക്കാനുള്ള നടപടികള് സ്വീകരിക്കാൻ.

ഇൻഷുറർമാർക്കും അവരുടെ ഏജന്റുമാർക്കും ഇടയില് സാന്മാർഗിക ചുമതലയുടെ ഏറ്റവും ഉദാത്തമായ മാതൃകകൾ ഉണ്ടാക്കുവാനും, അത് ഉറപ്പിക്കുവാനും നിരീക്ഷിക്കുവാനും ഉള്ള ചുമതലയും ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലിന് ഉണ്ട്.

നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തനം
മുൻനിരയിലുള്ള ഏതെങ്കിലും മൂന്ന് ഇൻഷുറൻസ് പരസ്യം തെരഞ്ഞെടുക്കുക. ഓരോ പരസ്യത്തിലും അവർ പറയുന്ന കാര്യങ്ങള് വിശകലനം ചെയ്യുക. ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും തരത്തില് തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതാണ് എന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുണ്ടോ? വിവരം തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതാണെങ്കിൽ നിങ്ങള് എങ്ങനെയാണത് തിരുത്താൻ പോകുന്നത്?

ജി അവലോകനം, നിരീക്ഷണം കൂടാതെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ഇൻഷുറർമാരും ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും പിന്തുടരുന്ന സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള് അവലോകനം ചെയ്യാനും നിരീക്ഷിക്കാനും എളുപ്പമല്ല. പ്രീമിയം ശേഖരിക്കൽ, ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റ് മുതലായ കാര്യങ്ങളില് കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ രേഖപ്പെടുത്തപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കേസുകളുടെ എണ്ണത്തെ ആധാരമാക്കി വിവരങ്ങള് ശേഖരിക്കാൻ സാധിക്കും. ഇത് കമ്പനിയുടെ പെരുമാറ്റത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ള ഉൾക്കാഴ്ച നൽകുന്നതിന് സഹായകരമാണ്.

ജി1 അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും

ജി1എ ലാപ്സുകൾ/റദ്ദാക്കലുകൾ/ഫ്രീ ലുക്ക് കാലാവധി

ലാപ്സുകളും റദ്ദാക്കിയ പോളിസികളും ക്ലയന്റിന് പ്രീമിയം അടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവില്ലായ്മയോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളിലുള്ള അതൃപ്തിയോ ആണ് കാണിക്കുന്നത്. ഈ രണ്ട് അവസ്ഥകളും ഏജന്റുമാര് സ്വീകരിച്ച സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെയോ വിൽപന ലക്ഷ്യങ്ങള് പൂർത്തീകരിക്കാനായി വിറ്റഴിച്ച പോളിസികളുടെയോ ലക്ഷണങ്ങളാണ്. പോളിസി ലാപ്സാവുകയോ റദ്ദാക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ ക്ലയന്റിന്റെ കഴിവറിയാതെയും സ്വത്തുവിവരങ്ങൾ ശരിയായി മനസ്സിലാക്കാതെയുമാണ് ചേർത്തത് എന്നർത്ഥം. ഇത് ഏജന്റിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പിഴവാണ്, ഇത് ക്ലയന്റിനും അതോടൊപ്പം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും നഷ്ടമുണ്ടാക്കുന്നതാണ്.

പോളിസി ഉടമയെ സാന്മാർഗികരഹിതരായ ഏജന്റുമാരില് നിന്ന് രക്ഷിക്കാനായി, ഐആർഡിഎ പോളിസി ഉടമകൾക്ക് പോളിസി മേടിച്ചതിനുശേഷം 15 ദിവസത്തെ ഒരു ഫ്രീ ലുക്ക് കാലാവധി അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ കാലാവധിയിൽ പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് അവരുടെ തീരുമാനം പുനഃപരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്.

പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് താഴെ പറയുന്നവ തോന്നുകയാണെങ്കിൽ:

- പോളിസി അവരുടെ ആവശ്യം നിറവേറ്റുന്നില്ല; അല്ലെങ്കിൽ

- പോളിസിയുടെ സേവന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും പോളിസി വിൽപന സമയത്ത് ഏജന്റ് പറഞ്ഞതുപ്രകാരമല്ലെങ്കില്; അല്ലെങ്കിൽ
- ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ സേവനത്തിൽ അതൃപ്തരാണ് എങ്കിൽ; പിന്നീട്

അവർക്ക് 15 ദിവസത്തിനകം ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി തിരിച്ചുകൊടുത്ത് അവര് അടച്ച പ്രീമിയം തിരികെ ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.

പോളിസി ലാപ്സാവുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അതൃപ്തികാരണം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് (ഉദാഹരണം, ഏജന്റിന്റെ സമയത്തിനും തൃപ്തികരമായുമുള്ള വിൽപനാനന്തര സേവനം) തിരിച്ചേൽപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കില്, കമ്പനിയുടെ കാര്യക്ഷമതയെ തന്നെ ചോദ്യം ചെയ്യുന്നു കൂടാതെ സമയാസമയങ്ങളിൽ വേണ്ടത് ചെയ്യാനാകുന്നുണ്ടോ എന്നതും സംശയമുണർത്തുന്നു.

അതിനാൽ, എത്രയെണ്ണം പോളിസി ലാപ്സാകുന്നുവോ, ഫ്രീ ലുക്ക് കാലാവധിയിൽ എത്രയേറെ പോളിസികൾ തിരിച്ചേൽപ്പിക്കപ്പെടുന്നുവോ അത്രമാത്രം കമ്പനിയുടെയും ഏജന്റുമാരുടെയും സാന്മാർഗികതയെക്കുറിച്ച് സംശയങ്ങളുയരുന്നു.

ജി1ബി പരാതിയുടെ എണ്ണം

ഏതെങ്കിലുമൊരു ഉൽപന്നത്തെയോ സേവനത്തെയോ സംബന്ധിച്ച് തുടർച്ചയായി പരാതികൾ ഉയരുകയാണെങ്കില് കാര്യമായ എന്തോ പ്രശ്നം നിലനിൽക്കുന്നുണ്ട് എന്നതിനുള്ള ഒരു സൂചനയാണത്. പരാതികളിൽ ഉയരുന്ന കാര്യങ്ങളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി അത്തരം പ്രശങ്ങളെ പരിഹരിക്കുവാനുതകുന്ന നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാൻ സാധിക്കും. കമ്പനിയ്ക്ക് വിവിധ ഉൽപന്നങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചും സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും തുടരെ പരാതികൾ ലഭിക്കുകയാണെങ്കില് വിൽപനയ്ക്കിടയില് സ്റ്റാഫ് പുലർത്തുന്ന സാന്മാർഗികത പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്, പ്രീമിയം ശേഖരണം ക്ലെയിമുകൾ സെറ്റില് ചെയ്യല് എന്നീ മേഖലകളിലും വിദഗ്ദ്ധമായ പരിശോധനകൾ ആവശ്യമാണ്.

ജി1സി വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുന്ന ഉൽപന്നങ്ങളുടെ അവലോകനം

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളും അവരുടെ ഏജന്റുമാരും കക്ഷികൾക്ക് യോജിച്ച ഉൽപന്നങ്ങൾ വേണം വിൽക്കാൻ. അതിനാൽ ഉൽപന്നങ്ങള് അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടേണ്ടത് കക്ഷികൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെട്ട ആനുകൂല്യങ്ങള് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടോ, ഇല്ലെങ്കിൽ, കാരണമെന്ത് എന്നിവയെ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ടാണ്. ഈ കാരണങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കക്ഷികളുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് ഉൽപന്നങ്ങളെ പുനർനിർമ്മിക്കേണ്ടതാണ്.

ജി2 പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്ക് ഏജന്റുമാരെ സാന്മാർഗികപരമായ പെരുമാറ്റത്തെ അളന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തില് അച്ചടക്ക നടപടികള് കൈക്കൊള്ളാന് സാധിക്കും. ഐആർഡിഎ അച്ചടക്കങ്ങള് എല്ലാ ഏജന്റുമാരും പാലിച്ചിരിക്കേണ്ടതാണ്. ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരുടെ തെറ്റായ പെരുമാറ്റങ്ങളെ നിരീക്ഷിച്ച് തിരുത്തുന്ന ആന്തരികമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ കമ്പനിയ്ക്കകത്ത് നിലനിൽക്കുന്നുണ്ട് എന്നു വരാം. കമ്പനിയുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള് മറികടക്കുന്ന ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിനെതിരെ

കമ്പനിയ്ക്ക് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്. ഒരിക്കൽ മുന്നറിയിപ്പ് കൊടുത്തതിനുശേഷവും പിഴവ് ആവർത്തിക്കുകയാണെങ്കില് അച്ചടക്ക നടപടികള് സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

ചില കേസുകളില് പ്രശനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് തുടർനടപടികള് സ്വീകരിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം തിരുത്തൽ നടപടികളും സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇത്തരം അവസരങ്ങളിൽ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന നടപടികള് സ്വീകരിക്കാന് സാദ്ധ്യതയുണ്ട്:

ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങളും നടപടികളും നവീകരിക്കുക

- ഇൻഷുറർമാര് അവരുടെ തന്നെ സ്ഥാപനത്തിനു കീഴില് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്ക് സാന്മാർഗികതയെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നടത്തുകയാണ് ഉത്തമം. ഭാവിയില് സാന്മാർഗിക നിലവാരം ഉയർത്താൻ, തിരുത്തൽ നടപടികള് എന്ന രീതിയില് സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റത്തെ സംബന്ധിച്ച മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പരിശോധനാ പട്ടികകളും ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും നവീകരിക്കുകയും അവയ്ക്ക് കൂട്ടിച്ചേർത്തലുകളും പരിഷ്കാരങ്ങളും വരുത്തുകയും വേണം.

വിരുദ്ധമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നവർക്ക് നേരെയുള്ള അച്ചടക്ക നടപടികള്

- പ്രതിഫലം സ്ഥിരമായോ ഒരു നിശ്ചിത കാലത്തേയ്ക്കോ പിടിച്ചുവെക്കുക, തരം താഴ്ത്തൽ, സസ്പെൻഷനോ സ്ഥിരമായ പിരിച്ചുവിടലോ അല്ലെങ്കില് മറ്റെന്തെങ്കിലും അച്ചടക്കനടപടിയോ സാന്മാർഗികരഹിതനായ അല്ലെങ്കില് കുഴപ്പക്കാരനായ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിനെതിരെയുള്ള അച്ചടക്ക നടപടിയായി സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

ചോദ്യം 15.2
മികച്ച സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള് ചിലത് പട്ടികപ്പെടുത്തുക.

എച്ച് ഐആർഡിഎ ശുപാർശ ചെയ്ത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ഇന്ത്യയിൽ ഇൻഷുറൻസ് നിയമമായ ഐആർഡിഎ, ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്കായി ഐആർഡിഎ (ലൈസൻസിംഗ് ഓഫ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ്സ്) നിയമം 2000 ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. (പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.)

(i) എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും തീർച്ചയായും പാലിയ്ക്കേണ്ടത്:

(a) സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും കൂടാതെ താൻ ജോലി ചെയ്യുന്ന ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെയും അറിയുക;

(b) ആവശ്യപ്പെടുന്നപ്രകാരം ലൈസൻസ് വെളിപ്പെടുത്തുക;

(c) ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് കക്ഷിയെ പറഞ്ഞുമനസ്സിലാക്കുകയും പ്രത്യേക ഉൽപന്നങ്ങള് നിർദ്ദേശിക്കുന്നതിനുമുമ്പ് ഉചിതമാണോ എന്ന് പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുക;

(d) കക്ഷി ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ കമ്മീഷൻ നിരക്കുകള് വെളിപ്പെടുത്തുക;

(e) ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നത്തിന് വിൽപനയില് ഇൻഷുറര് ചുമത്തുന്ന ചാർജുകള് സൂചിപ്പിക്കുക;

(f) ഇൻഷുററുടെ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോമില് ആവശ്യമായ കാര്യങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുക കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് കരാര് വാങ്ങ്ണ്ഗുന്നതിനാവശ്യമായ വിവരങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തുക.;

(g) കക്ഷിയുടെ ക്രമരഹിതമായ വരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് ഇൻഷുററുടെ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുക, (ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന്റെ കയ്യിലുള്ള "ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന്റെ രഹസ്യാത്മക റിപ്പോർട്ട്"). കൂടാതെ നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള തടസ്സമുണ്ടാകാനിടയുള്ള കാര്യങ്ങളും സൂചിപ്പിക്കുക, അത് എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങളും നടത്തിയതിനുശേഷം വേണം;

(h) ഇൻഷുറര് കക്ഷിയുടെ നിർദ്ദേശം തള്ളിയോ സ്വീകരിച്ചുവോ എന്ന് സമയത്തിന് അറിയിക്കുക;

(i) നിർദ്ദേശം സമർപ്പിക്കുമ്പോള് തന്നെ ആവശ്യമായ പ്രമാണങ്ങളും സമർപ്പിക്കുക; കൂടാതെ ഇൻഷുറര് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ക്രമത്തില് ബാക്കിയും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്;

(j) പോളിസി ഉടമകൾക്കും ക്ലൈമന്റുകൾക്കും അല്ലെങ്കില് ബെനിഫിഷ്യറികൾക്കും ക്ലെയിം കിട്ടാൻ ആവശ്യമായ സഹായങ്ങള് നൽകുക;

(k) ഓരോ പോളിസി ഉടമകളെയും നോമിനേഷന് അല്ലെങ്കില് അസൈൻമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ വിലാസമാറ്റത്തേപ്പറ്റി ഉപദേശിക്കുക;

(ii) ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരൊന്നും തന്നെ അരുതാത്തത്:

(a) സാധുവായ ഒരു ലൈസൻസ് ഇല്ലാതെ ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സ് നടത്തരുത്;

(b) നിർദ്ദേശ ഫോറത്തില് യാതൊരു വക വിവരങ്ങളും പൂരിപ്പിക്കാതെ ഒഴിവാക്കരുത്;

(c) നിർദ്ദേശ ഫോറത്തില് തെറ്റായ വിവരങ്ങളൊന്നും ഇൻഷുററുടെ അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കുന്നതില് ഉണ്ടായിരിക്കരുത്;

(d) നിർദ്ദേശത്തോടൊപ്പം ഉറപ്പില്ലാത്ത ഒരവസ്ഥ ഉണ്ടാകരുത്;

(e) മറ്റേതെങ്കിലും ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് കൊണ്ടുവന്ന നിർദ്ദേശവുമായി ഇടപെടുക;

(f) വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകൾ, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, വ്യവസ്ഥകൾ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഇൻഷുറര് നൽകിയതിനും വ്യത്യസ്തമായി പറയുക;

(g) ഇൻഷുറൻസ് കരാറിന് കീഴില് ആനുകൂല്യങ്ങളുടെ ഒരു ഷെയര് ആവശ്യപ്പെടുകയോ സ്വീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുക;

(h) നിലവിലുള്ള പോളിസി നിർത്താന് പോളിസി ഉടമയെ പ്രേരിപ്പിക്കുകയും അത് റദ്ദാക്കിയതിനിശേഷം മൂന്ന് വർഷത്തിനകം പുതിയതൊന്ന് ആരംഭിക്കുകയും ചെയ്യുക;

(i) ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റാണെങ്കിൽ, ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സിന്റെ പോർട്ട്ഫോളിയോ മൊത്തം പ്രീമിയത്തിന്റെ അമ്പത് ശതമാനത്തിൽ ഏറെയാണെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും വർഷം ഒരു വ്യക്തിയില് നിന്നും ഒരു സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കില് ഒരു കൂട്ടം സ്ഥാപനങ്ങളില് നിന്നോ ശേഖരിക്കരുത്;

(j) മുമ്പ് റദ്ദാക്കിയതും എന്നാൽ അഞ്ച് വര്ഷത്തിനകം അപേക്ഷിച്ച് പുതുതായി നേടിയതുമായ ലൈസൻസ്;

(k) ഏതെങ്കിലും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്റ്റര് ആവുകയോ അതായി തുടരുകയോ ചെയ്യുക;

(iii) എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും അവരിലൂടെ നടന്ന ബിസിനസ്സിന്റെ കാര്യം തുടർന്നും അന്വേഷിക്കണം. പോളിസി ഉടമകൾ സമയാസമയത്തിന് തവണകള് അടയ്ക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

എച്ച്1 പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കാതിരിക്കുക

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് ലൈസൻസ് ഉടമയായ എല്ലാ വ്യക്തികളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിച്ചില്ലെങ്കില് വകുപ്പ് 42 (4) (ജി) ഇൻഷുറൻസ് നിയമം 1938 പ്രകാരം ഒരു ഏജന്റിനെ ആയോഗ്യനായി കൽപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

42 (4) (സി) പറയുന്നത് ക്രിമിനല് പ്രശനങ്ങളിലും ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം എന്നതാണ്. അത് വിശ്വാസ ലംഘനം, ചതി, കോടതിയെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ, എന്നിവമൂലം വിലക്കപ്പെട്ടേക്കാം.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾക്ക് പുറമെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് ബോദ്ധ്യപ്പെടുന്നപക്ഷം മറ്റ് ഗുരുതരമായ കുറ്റങ്ങളുടെ പേരിലും ഏജന്റിനെ അയോഗ്യനാക്കാം (വിഭാഗം ജി2 ല് വിശദീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്).

പ്രധാന പോയിന്റുകള്
സാന്മാർഗികത എന്നതുകൊണ്ട് നിങ്ങള് എന്താണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്?
സാന്മാർഗികത താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം നിർവചിക്കാം: • നമ്മൾ സാധാരണ ഉയർത്തിപ്പിടിക്കുന്ന 'നല്ലതും' 'ശരിയുമായ' എല്ലാ മൂല്യങ്ങളും; • ഒരു വ്യക്തിയുടെ ധാർമ്മികമായ വിലയിരുത്തലുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പെരുമാറ്റങ്ങൾ; കൂടാതെ

• ഒരു വ്യക്തിയുടെ പെരുമാറ്റത്തെ ശരിയും തെറ്റും ആക്കിത്തീർക്കുന്ന കാര്യങ്ങളുടെ പഠനം.
സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങളുടെ അപകടങ്ങള്
• സാന്മാർഗികരഹിതമായ പെരുമാറ്റങ്ങള് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിനെക്കുറിച്ചും അയാൾ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന കമ്പനിയെയും ദോഷകരമായ രീതിയില് ബാധിക്കും.
സാന്മാർഗികതയുടെ ബിസിനസ്സ് പ്രയോജനങ്ങള്
• കമ്പനി പുലർത്തുന്ന മികച്ച സാന്മാർഗിക പ്രവർത്തനങ്ങള് കമ്പനിയുടെ സൽപേര് ഉയർത്തുകയും കമ്പനി ഉയർച്ച പ്രാപിക്കുന്നതില് സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.
• മികച്ച സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റം പുലര്ത്തുന്ന ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് തുടർന്നുവരുന്ന കമ്പനികൾക്ക് മാതൃകയാകാന് കഴിയും.
സാധാരണ സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള്
സാധാരണ സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങളില് താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു: • കക്ഷിയുടെ ആവശ്യാനുസരണം യോജ്യമായ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി നൽകുക. • ഉൽപന്നങ്ങളുടെ ആനുകൂല്യങ്ങള്, വ്യവസ്ഥകൾ, ഒഴിവാക്കലുകൾ എന്നിവ പൂർണ്ണമായും വിശദീകരിക്കുക. • യോജിച്ച ഒരു ഇൻഷുറൻസ് തുക ശുപാർശ ചെയ്യുക. • കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരണം ഉചിതമായ ഒരു പേയ്മെന്റ് രീതി ശുപാർശ ചെയ്യുക. • കക്ഷിയുടെ ആവശ്യപ്രകാരം സേവന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വിശദീകരിക്കുക.
സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ സാന്മാർഗിക രൂപമാതൃകകള്
• സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ ജീവനക്കാർക്കും കൂടാതെ ബോർഡ് അംഗങ്ങൾക്കും അവരുടെ അച്ചടക്കത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തില് നിർവചിക്കാവുന്നതാണ്.
• ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്ക് അവരുടെ തന്നെ സാന്മാർഗിക നിലവാരം നിർവചിക്കാന് സാധിക്കും, അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് വ്യവസായത്തിന്-പ്രത്യേകമായി ആവശ്യമുള്ള അച്ചടക്കങ്ങൾ വാങ്ങുവാന് സാധിക്കും.
• സാന്മാർഗികത കമ്പനിയ്ക്ക്കത്തുതന്നെ എംബഡ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്, എന്നുവെച്ചാൽ സാന്മാർഗികത എന്നത് എല്ലാ അവസ്ഥകളിലും വ്യവസായത്തില് സ്ഥിരമായി നിൽക്കുന്നതാണ് എന്നതാണ്.
പ്രഫഷണൽ ചുമതലകളെ ഉറപ്പിക്കല്
• ഐആർഡിഎയുടെയും എൽഐസിയുടെയും ഉദ്ദേശ്യങ്ങള്: • പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കല്; • ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിന്റെ വളർച്ച ത്വരിതപ്പെടുത്തല്; • സാന്മാർഗിക ചുമതലകള് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്കിടയിലും ഇൻഷുറർമാർക്കിടയിലും സ്ഥാപിക്കാനും നിരീക്ഷിക്കാനും; കൂടാതെ • ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തെ നയിക്കുകയും കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് മേഖലയിൽ നിന്നുള്ള ഇടപാടുകള് പോളിസി ഉടമകൾക്ക് ഗുണകരമായ തരത്തിൽ വിനിയോഗിക്കപ്പെടുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യുക.
അവലോകനം, നിരീക്ഷണം കൂടാതെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
• ഇൻഷുറർമാരും ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും പിന്തുടരുന്ന സാന്മാർഗിക

പെരുമാറ്റങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും നിരീക്ഷിക്കാനും എളുപ്പമല്ല. പ്രീമിയം ശേഖരിക്കൽ, ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റ് മുതലായ കാര്യങ്ങളില് കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ രേഖപ്പെടുത്തപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കേസുകളുടെ എണ്ണത്തെ ആധാരമാക്കി വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാൻ സാധിക്കും. ഇത് കമ്പനിയുടെ പെരുമാറ്റത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ള ഉൾക്കാഴ്ച നൽകുന്നതിന് സഹായകരമാണ്.
• സാന്മാർഗിക നിലവാരം വർദ്ധിപ്പിക്കുവാന് കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം വർദ്ധിപ്പിക്കുവാനും ആന്തരിക ക്രമങ്ങള് ശക്തിപ്പെടുത്തുകയും അതിന് വിരുദ്ധമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നവരെ ഒതുക്കുകയും വേണം. ഐആർഡിഎ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം • ഐആർഡിഎ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നത് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം എല്ലാ ലൈസൻസുള്ള ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരും പുലർത്തേണ്ടതുണ്ട് എന്നതാണ്. അത് ചെയ്യാനുള്ള പരാജയം അയോഗ്യനാക്കപ്പെടുന്നതിൽ കലാശിക്കും.

ചോദ്യോത്തരങ്ങൾ
15.1 ഇൻഷുറൻസ് വേണ്ടത്ര വിൽക്കാതിരിക്കുക എന്നാല് കക്ഷിയ്ക്ക് ഉയർന്ന പരിരക്ഷയുടെ ആവശ്യമുണ്ടായിരിക്കെ താഴ്ന്ന തുകയ്ക്ക് മാത്രം ഇൻഷൂര് ചെയ്യപ്പെടുന്ന അവസ്ഥയാണ്. വ്യക്തികൾ പ്രായമെത്തുന്നതിനുമുമ്പേ മരിക്കുന്ന കേസുകളിൽ, അവരുടെ ഭാവി ആവശ്യങ്ങൾ നിർവഹിക്കാന് ക്ലെയിം തുക മതിയാകാത്ത അവസ്ഥ വരും.
15.2 സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നത്: • കക്ഷിയ്ക്ക് ആവശ്യങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. • ഉൽപന്നത്തിന്റെ ആനുകൂല്യങ്ങൾ, ഒഴിവാക്കലുകൾ വ്യവസ്ഥകള് എന്നിവ വിശദീകരിക്കുന്നു. • മതിയായ ഇൻഷുറൻസ് തുക ശുപാർശ ചെയ്യല്. • കക്ഷിയുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് പേയ്മെന്റ് രീതി ശുപാർശ ചെയ്യല്. • കക്ഷിയുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുക.

സ്വയം പരീക്ഷാ ചോദ്യങ്ങൾ
1. എന്താണ് ഇൻഷുറൻസ് അധികമായി വിൽക്കുക എന്നാല്?
2. സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ എന്നാല് എന്താണെന്ന് ലളിതമായി വിവരിക്കുക?
3. സാന്മാർഗിക പെരുമാറ്റങ്ങള് എങ്ങനെയാണ് ഒരു കമ്പനിയെ സൽപേര് ഉണ്ടാക്കിയെടുക്കുന്നതിൽ സഹായിക്കുന്നത്?

സ്വയം പരീക്ഷാ ചോദ്യങ്ങളുടെ ഉത്തരം
1. ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി അധികമായി വിൽക്കുക. ഒരു അത്യാഗ്രഹിയായ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് കക്ഷികളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിച്ച് അവർക്കാവശ്യമുള്ളതിലും അധികം പരിരക്ഷ ചുമത്തി അധികമായി വിൽക്കുന്നു. ഇത് പോളിസികൾ ലാപ്സാകുന്നതിനും പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് അവ അടയ്ക്കാനാകാതെ വരുന്നതിനും ഇടയാക്കുന്നു.
2. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ സാന്മാർഗിക ചട്ടങ്ങൾ വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. അത് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് ജീവനക്കാർക്കിടയില് ഉത്തരവാദിത്തബോധം വളർത്തുവാനും മറ്റുമാണ്. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിലെ സിഇഒ മുതൽ ഡയറക്റ്റര് മുതൽ ജീവനക്കാരന് വരെ എല്ലാവരും സാന്മാർഗികത കൈവിടാതെ പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്. ബോർഡ് അംഗങ്ങളും ജീവനക്കാരും സാന്മാർഗികത ഉല്ലംഘിക്കപ്പെടുവാനുള്ള എല്ലാ സാദ്ധ്യതകളെയും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.
3. കമ്പനി പുലർത്തുന്ന മികച്ച സാന്മാർഗിക പ്രവർത്തനങ്ങള് കമ്പനിയുടെ സൽപേര് ഉയർത്തുകയും കമ്പനി ഉയർച്ച പ്രാപിക്കുന്നതില് സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.