



Insurance Institute of India



National Housing Bank

नए एवं मौजूदा आवास में संपत्ति बीमा पर अध्ययन



नए एवं मौजूदा आवास में संपत्ति बीमा पर अध्ययन: कार्यकारी सारांश

भूमिका एवं कार्यक्षेत्र: राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) ने भारतीय आवास उद्योग एवं अपने ग्राहकों हेतु अपने ज्ञान पहल के भाग के तौर पर भारतीय आवास उद्योग को प्रोत्साहित करने में बीमा तंत्र की भूमिका एवं क्षमता का मूल्यांकन करने के साथ ही वे जानकारियां प्राप्त करने हेतु जो उद्योग एवं विनियामक को नीति निर्माण, विनियमन एवं पर्यवेक्षण में सहायता करेगी, एक अनुसंधान अध्ययन प्रारंभ करने हेतु भारतीय बीमा संस्थान (आईआईआई) की सेवाएं लीं।

इस अध्ययन में आवास क्षेत्र की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने हेतु एवं देश के आवास क्षेत्र की बीमा जरूरतों और सुरक्षा अंतर को दूर करने के लिए नई पूर्वशर्त पॉलिसियों को कैसे शामिल किया जा सकता है या मौजूदा पॉलिसियों के मिश्रण को उपयोग में कैसे लाया जा सकता है, इस हेतु देश के आवास क्षेत्र की बीमा जरूरतों एवं भारत में उपलब्ध मौजूदा संपत्ति बीमा पॉलिसियों के डिजाइन एवं उपयोगिता मूल्य की जांच की गई है।

किस हद तक बीमा भारत में आवास को बढ़ावा देने हेतु प्रेरक के रूप में कार्य कर सकता है, आवास उद्योग (और उसके ग्राहकों) द्वारा सामना किए गए विशिष्ट जोखिमों को दूर करने में मौजूदा बीमा समाधानों की उपयुक्तता, पर्याप्तता और उपलब्धता के रूप में बाजार संपूर्णता और इसके साथ ही ऐसे समाधानों तक पहुंच की जांच की गई है। बीमा उद्योग की कीमत निर्धारण प्रक्रिया, जोखिम मूल्यांकन, जोखिम वर्गीकरण, प्रतिकूल चयन एवं नैतिक खतरे का प्रभाव, लेन-देन लागत, बाजार की शक्तियां एवं उत्पादों के आंतरिक मूल्यों पर भी चर्चा की गई है। सेवा/संबंध अनुभव और कम निवेशके कारणों पर भी ध्यान दिया गया है। बेहतर ग्राहक स्वीकार्यता एवं भारतीय आवास बाजार में उच्च निवेश हेतु जोखिम निष्प्रभाव और दीर्घकालिक संपत्ति बीमाओं को विकसित करने हेतु सुधारों/विकल्पों के सुझा दिए गए हैं। यह अध्ययन भारत में आवास क्षेत्र की सहायता में बीमा तंत्र की भावी भूमिका और कार्यों को समझने हेतु एक वैचारिक ढांचा प्रस्तुत करता है।

अध्ययन का दृष्टिकोण: इस अनुसंधान की ताकत आवास नीतियों, अदालत के फैसले और आवास उद्योग से संबंधित प्रकाशित साहित्य की समीक्षा से प्रकट होती है। इस अध्ययन में ऋणदाता संस्थानों, बीमाकर्ताओं और बीमा से संबंधित ग्राहकों के दृष्टिकोण पर विचार किया गया है। अध्ययन की मजबूती अनुसंधान के लिए अपनाए गए एस्टीमेट-टॉक-एस्टीमेट (ईटीई) दृष्टिकोण से उत्पन्न हुई है। इसे "मिनी-डेलफी" के तौर पर भी जाना जाता है, इस दृष्टिकोण में उन लोगों के साक्षात्कार करना शामिल है जो इस विषय के विशेषज्ञ हैं। इस अनुसंधान के लिए साक्षात्कार किए गए 'विशेषज्ञों' में आवास उद्योग एवं बीमा उद्योग के वरिष्ठ पेशेवर शामिल हैं। साक्षात्कारों एवं प्रश्नावलियों के माध्यम से ऐसे 'विशेषज्ञों' द्वारा साझा किए गए विचारों एवं अनुभवों के साथ-साथ आवास उद्योग के कुछ ग्राहकों के विचारों ने इस अध्ययन के व्यावहारिक प्रासंगिकता को बढ़ा दिया है।



अंतर्दृष्टि एवं अनुशंसाओं का सारांश

अध्ययन से प्राप्त होने वाली प्रमुख अंतर्दृष्टि और अनुशंसाएं इस अध्ययन के विभिन्न भागों में विभिन्न रूप से प्रस्तुत की गई हैं। इस खंड में इन्हें उपयुक्त आख्यानों के साथ संकलित किया गया है ताकि ये त्वरित संदर्भ हेतु एक ही जगह पर आसानी से उपलब्ध हों।

5.4.1. बीमा जागरूकता: जैसा कि ऊपर चर्चा की गई कई बिंदुओं से स्पष्ट है कि आवास उद्योग के भीतर और प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों के बीच बीमा जागरूकता काफी कम है। बीमा की पर्याप्त जानकारी नहीं होने के कारण गलत उत्पाद या वे जो पर्याप्त सुरक्षा प्रदान नहीं करते, खरीदे जा रहे हैं जोकि किसी भी तरह से कीमती संसाधनों को बर्बाद कर रहे हैं और सुरक्षा अंतर पैदा कर रहे हैं।

अनुशंसा आर.1: प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को अपनी खुद की और अपने ग्राहकों की बीमा जरूरतों को समझने हेतु आंतरिक क्षमता निर्माण की जरूरत है। यह उन्हें अप्रासंगिक या अपर्याप्त बीमा कवर जो केवल एक 'प्लेसीबो' प्रभाव या कल्पित सुरक्षा प्रदान करता है, की खरीद पर पैसा बर्बाद किए बिना पर्याप्त तरीके से असल जरूरतों पर आधारित उनकी संपत्तियों के/अन्य जोखिमों से बचाव में मदद करेगा।

अनुशंसा आर.2: प्राथमिक ऋणदाता संस्थान राष्ट्र विकास के दीर्घकालिक दृष्टिकोण के साथ आम जनता हेतु बीमा जागरूकता को बढ़ाकर कर सकते हैं। बीमा जागरूकता पैदा करने के लिए सीएसआर फंड का उपयोग करने की संभावना का पता लगाया जा सकता है।

अनुशंसा आर.3: प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को इस बात को समझने की जरूरत है कि बीमा योग्य जोखिम किस हद तक ऋण चूक का कारण बनते हैं और उन्हें एनपीए बनाते हैं। उन्हें बीमा उद्योग के साथ और अधिक निकटता से काम करने की जरूरत है, ताकि यह समझा जा सके कि उनके ग्राहक अपने जोखिम को बीमा उद्योग में किस हद तक स्थानांतरित कर सकते हैं ताकि उनके एनपीए घट जाएं।

5.4.2. बीमा जागरूकता के लिए सतत प्रयास: भारत में एचएफआई उद्योग के ग्राहकों को बीमा पर शिक्षित करने के लिए कोई विशिष्ट प्रणाली नहीं है। यह उन्हें बीमा एजेंट से बीमा की बुनियादी बातें सीखने की स्थिति में छोड़ देता है। चूंकि एजेंट का व्यक्तिगत हित होता है इसलिए हो सकता है कि लोग वास्तव में उचित गंभीरता के साथ उनके द्वारा साझा किए गए ज्ञान को न लें। संयुक्त राज्य अमेरिका के मैसाचुसेट्स राज्य में (i) गवर्नर, (ii) उप गवर्नर, (iii) आवास एवं आर्थिक विकास के सचिव, (iv) उपभोक्ता मामले एवं कारोबार विनियमन कार्यालय के निदेशक और (v) बीमा आयुक्त एक साथ आए और आवास वित्त उद्योग के ग्राहकों (और अन्य आवास स्वामियों) हेतु वर्ष 2007 में स्पष्ट रूप से लिखे गए दस्तावेज जिसका शीर्षक 'ए मैसाचुसेट्स गाइड टू इश्योरेंस फॉर योर होम एंड वेज टू हेल्प रिड्यूस योर इश्योरेंस प्रीमियम' है, को संयुक्त रूप से तैयार किया जो उन्हें बताता है कि एक घर के मालिक के रूप में क्या किया जाना चाहिए।

अनुशंसा आर.4: भारतीय संदर्भ में, यह अत्यंत वांछनीय है कि आवास एवं बीमा विनियामक (और प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों एवं बीमा कंपनियों के प्रतिनिधि) मिलकर उधारकर्ताओं को उनके जोखिम और बीमा सुरक्षा की आवश्यकता के बारे में सटीक और आश्चस्त तरीके से शिक्षित करने के लिए यथा अपेक्षित चित्रों के साथ एक गाइड प्रकाशित करें।



5.4.3. परियोजनाओं का बीमा: एक स्थिर आवास क्षेत्र को देश की आवास आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भरोसेमंद उद्यमियों - विकासकों / भवन निर्माताओं / निर्माणकर्ताओं की जरूरत होती है। वे सतत तरीके से लंबे समय तक अपेक्षित गुणवत्ता मानकों के आवास परियोजनाओं का निर्माण और उसे पूरा करने में सक्षम होने चाहिए। इस क्षेत्र को काफी मात्रा में दीर्घावधि वित्त भी प्राप्त होते हैं। देश इनके विफल होने का खतरा नहीं उठा सकता है क्योंकि यह संपूर्ण आवास उद्योग – विकासकों, वैयक्तिक स्वामी/निवेशक और वित्त प्रदाता दोनों, को प्रभावित कर सकता है।

अनुशंसा आर.5: निर्माण परियोजनाओं को बीमा विशेषज्ञों की सलाह के अंतर्गत उचित बीमा पॉलिसियों द्वारा ठीक तरीके से संरक्षित करने की आवश्यकता है। चूंकि भवन निर्माता बीमा तंत्र की शक्ति की आसानी से सराहना नहीं करते और चूंकि बीमा कंपनियां आमतौर पर ठेकेदारों/भवन निर्माताओं हेतु दीर्घावधि पॉलिसियां प्रदान करते समय सतर्क रहती हैं, खंड 16 – 1 (ii) जिसके कारण प्रवर्तक को भू-संपदा परियोजना के निर्माण के संबंध में सरकार द्वारा अधिसूचित ऐसे सभी बीमा प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, के अंतर्गत अनिवार्य रेटा के सख्त कार्यान्वयन की जरूरत पड़ेगी।

5.4.4. कर्मचारी की निष्ठा सुनिश्चित करना: आवास क्षेत्र में वित्तीय लिखत, बैंक लेन-देन और चल नकदी के माध्यम से बड़ी मात्रा में जनता के पैसे पर काम करता है। कुछ प्रमुख कार्यों में कर्मचारियों द्वारा ठेकेदारों/ भवन निर्माताओं/खरीददारों से धोखा करने की संभावना काफी अधिक होती है।

अनुशंसा आर.6: ठेकेदारों/ भवन निर्माताओं को यह सुनिश्चित करने हेतु बाध्य किया जा सकता है कि भरोसेमंद और पैसा का लेने-देने करने वाले सभी कर्मचारियों के पास निष्ठा गारंटी और/या अपराध बीमा है।

5.4.5. अनिवार्य देयता बीमा: ठेकेदारों/भवन निर्माताओं के पास कई प्रकार की देयताएं होती हैं। चूंकि देयताएं ठेकेदारों/भवन निर्माताओं पर पड़ती हैं; और सरकारी/विनियामक नीतियां सार्वजनिक देयता बीमा और कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा जैसे कुछ बीमा समाधानों को अनिवार्य करती हैं, इस तरह के अनुपालन अक्सर अपेक्षित स्तरों तक नहीं होते हैं।

क. मौत / बीमारी / आकस्मिक चोट के मामले में ठेकेदार / भवन निर्माता अपने कर्मचारियों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी होते हैं। कई मामलों में, श्रमिक (विशेष रूप से प्रवासी मजदूर) पर्याप्त सावधानी के बिना उच्च जोखिम वाली गतिविधियों में लगे होते हैं और दुर्घटना के मामलों में, उन्हें (और उनके परिवारों को) अपने पूर्व नियोक्ताओं से आर्थिक तंगी, दुख और उदासीनता झेलनी पड़ती है।

अनुशंसा आर.7: इस बात को सुनिश्चित करने हेतु कि सभी ठेकेदार/भवन निर्माता सांविधिक कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा का उपयोग कर खुद को और अपने सभी कर्मचारियों (संविदा / प्रवासी मजदूरों सहित) सुरक्षित करते हैं, व्यवस्थाएं तैयार करने की जरूरत हैं।

ख. पर्यावरण (संरक्षण) अधिनियम 1986 के तहत खतरनाक पदार्थों को संग्रहीत या उपयोग करने वाले व्यक्तियों को सार्वजनिक देयता बीमा अधिनियम 1991 के तहत आकस्मिक मृत्यु, चोट या अन्य स्थितियों से प्रभावित सदस्यों के लिए उनकी देयता को कवर करने हेतु बीमा नीतियां होने की जरूरत को अनिवार्य किया गया है। ठेकेदार/भवन निर्माता अपने उन सभी खतरनाक कार्यों हेतु ऐसी सुरक्षा ले सकते हैं जिसके कारण उन्हें विभिन्न प्रकार की देयताएं हो सकती हैं। (उदाहरण के लिए, सघन आबादी वाले क्षेत्र में निर्माण के कारण तृतीय पक्षों, तृतीय पक्ष की संपत्तियों, आदि को होने वाली आकस्मिक देयताएं)



अनुशंसा आर.8: परियोजना के लिए वित्त प्रदान करने वालों, ठेकेदारों और भवननिर्माताओं को अपने ग्राहकों और आम जनता के प्रति अधिक जिम्मेदार बनाने हेतु विनियामक बाध्यताओं की जरूरत पड़ सकती है। यह आवास उद्योग के हित में होगा यदि किसी भी प्रकार की देयता वाली निकायों को विवेकपूर्ण मानदंडों पर आधारित उपयुक्त बीमाओं से खुद की सुरक्षा के साथ सभी देयता बीमाओं एवं अन्य बीमाओं का पालन अनिवार्य कर दिया जाए।

5.4.6. जनता को प्रतिभूति बेचने के प्रस्तावों की बीमा (पीओएसआई): आवास उद्योग की वे कंपनियां जो जनता को प्रतिभूति बेचने के प्रस्तावों के माध्यम से पैसा इकट्ठा करती हैं उनको कुछ खास चुनौतियां का सामना करना पड़ता है जिसके कारण देयताएं और कानूनी लागत हो सकती है जिस पर उन्हें बीमा सुरक्षा की जरूरत पड़ेगी।

अनुशंसा आर.9: आवास उद्योग को पीएसओआई जैसे बीमा उत्पादों के बारे में जागरूक पैदा करने की जरूरत है ताकि वे यथा अपेक्षित अपने निवेश को कवर कर सकें।

5.4.7. आतंकवाद हेतु बीमा: आतंकवाद का खतरा दुनिया भर में व्यावहारिक रूप से हर किसी पर है। आतंकवाद का प्रभाव बिल्डरों, मकान मालिकों और हाउसिंग सोसाइटियों के लिए आफत भरा और विनाशकारी हो सकता है। बड़ी निर्माण परियोजनाएं जैसे कि गगनचुंबी इमारतें और टाउनशिप जिनमें लंबे समय की सुरक्षा चुनौतियां होती हैं, वे आतंकवादियों का आसान निशाना बन सकती हैं।

अनुशंसा आर.10: आतंकवाद संरक्षण बीमा को सभी निर्माण परियोजनाओं के साथ-साथ आवास उद्योग के वैयक्तिक ग्राहकों के लिए अनिवार्य कवर के तौर पर माना जा सकता है।

5.4.8. स्वत्वाधिकार बीमा: खुदरा ग्राहकों और भवन निर्माताओं को संपत्ति के स्वत्वाधिकार के संबंध में विवादों का सामना करना पड़ता है। हालांकि स्वत्वाधिकार खोज विवेकपूर्ण ढंग से की जा रही हैं लेकिन भूमि/संपत्ति रिकॉर्ड के डिजिटलीकरण में सरकारी प्रयासों के बावजूद स्वत्वाधिकार खोजों में हेरा-फेरी की घटनाओं से इनकार नहीं किया जा सकता है। इसके कारण आवास उद्योग को समझौता/ हेरा-फेरी वाले दस्तावेजों का सामना करना पड़ता है।

'स्वत्वाधिकार बीमा' पॉलिसियां मालिकों/ कर्जदारों को सुरक्षित करती हैं साथ ही मॉर्टगेज पर ऋणदाता के हितों को भी कवर करती हैं। ये पॉलिसियां हाल ही में चयनित ग्राहकों हेतु पूर्वशर्त उत्पादों के रूप में भारतीय बीमा बाजार पर पेश की गई हैं। मानकीकृत शब्दांकन सार्वजनिक डोमेन में आना बाकी है। आवास उद्योग के प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों एवं अन्यो को को सकता है कि ऐसे बीमाओं और इनसे कैसे लाभ उठाया जा सकता है इसके बारे में जानकारी न हो रेरा [खंड 16, (1) (ii)] स्पष्ट करता है कि प्रवर्तक को भू-संपदा परियोजना के भाग के तौर पर भूमि और भवन के स्वत्वाधिकार के संबंध में बीमा प्राप्त करना होगा।

अनुशंसा आर.11: आवास उद्योग को नए पेश किए गए स्वत्वाधिकार बीमा और नीहित दोष वाले बीमा उत्पादों तथा कैसे ये एक तरफ संपत्ति के मालिकों और दूसरी तरफ मॉर्टगेज पर ऋणदाताओं के हितों की रक्षा करते हैं, खासतौर पर स्वत्वाधिकार संबंधित कानूनी विवादों में उनके हितों की रक्षा करते हैं, के बारे में शिक्षित करने की जरूरत है। हालांकि बीमा विनियामक, बीमाकर्ता और ब्रोकर उद्योग को ऐसे उत्पादों और जनवरी 2018 से अनिवार्य हुए रेरा, जब भारत में पहले स्वत्वाधिकार नीति को पेश किया गया था, के अनुपालन के महत्व के बारे में भी जागरूक करने की कोशिश कर रहे हैं, लेकिन अभी तक इसकी धीमी रफ्तार यह दर्शाता है कि इन उत्पादों को लोकप्रिय बनाने के लिए कई तिमाहियों में और अधिक प्रयास करने की जरूरत है।



5.4.9. जीवन बीमा: पीएलआई आम तौर पर उधारकर्ता की मृत्यु, विकलांगता, बीमारी, रोजगार की हानि आदि के बारे में और इसके परिणामस्वरूप होने वाले भुगतान में चूक के बारे में आमतौर पर जानते हैं जो एक गृह निर्माण ऋण को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) में बदल सकती है। कुछ प्राथमिक ऋणदाता संस्थान ग्राहकों को यह समझा पाते हैं कि जीवन में कई बार बीमा सुरक्षा उनके खुद के हित के लिए नितांत आवश्यक होते हैं खासकर तब जब वे ऋण लेते हैं। हालांकि प्राथमिक ऋणदाता संस्थान के कर्मचारी हमेशा सही सलाह देने के लिए सक्षम नहीं होते हैं और उनके ग्राहक गलत पॉलिसियों / अपर्याप्त कवरेज के लिए भुगतान कर देते हैं।

अनुशांसा आर.12: हालांकि आईआरडीए और भारतीय रिजर्व बैंक के प्रावधान बैंकों और वित्तीय संस्थानों को बीमा उद्योग में कॉर्पोरेट एजेंट बनाने की अनुमति देते हैं ताकि एक तरफ अपने ग्राहकों को निर्बाध सेवा प्रदान की जा सके और दूसरी ओर एजेंसी कमीशन के माध्यम से बेहतर पुरस्कार अर्जित कर सके लेकिन कई सारे प्राथमिक ऋणदाता संस्थान हैं जो असल में इस सुविधा का उपयोग नहीं कर रहे हैं।

5.4.10. ऋण/ मॉर्टगेज के मामलों में बीमा सुरक्षा: जब कोई मॉर्टगेज होता है, तो सामान्य प्रवृत्ति ऋण राशि की सीमा तक बीमा खरीदने की होती है। इसे तब काफी स्पष्ट तौर पर देखा जा सकता है जब मौजूदा आवास के विस्तार हेतु ऋण प्रदान किया जाता है। ऐसे मामलों में, जब नुकसान होता है तो कम मूल्य वाले बीमा होते हैं और बिना बीमा सुरक्षा के बीमाकृत व्यक्ति और प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को छोड़कर बीमाकर्ता पूरी तरह दावा को निपटाने में सक्षम नहीं हो पाते हैं।

अनुशांसा आर.13: रेरा की धारा 16 का सख्त अनुपालन यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता पर्याप्त और उचित बीमा समाधानों के माध्यम से पूरी तरह सुरक्षित हैं।

5.4.11. रिहायशी संपत्ति की बीमा: भूकंप, बाढ़ या आग एक इमारत के निर्माण को प्रभावित कर सकती है और इसके कारण पूरा नुकसान या आंशिक रूप से नुकसान हो सकता है। इस तरह की आपदाएं घर के पूरे सामान को नष्ट कर सकती हैं और हो सकता है कि उधारकर्ता के पास अपना ऋण चुकाने के लिए बिल्कुल भी पैसा नहीं रहे। संपत्ति बीमा (अग्नि बीमा के रूप में भी जाना जाता है) आग, बिजली गिरना, विस्फोट / अंतःविस्फोट, वायुयान क्षति, दंगा, हड़ताल और दुर्भावनापूर्ण क्षति, समाघात क्षति, भूस्खलन / चट्टानों के गिरने, जलाशयों, उपकरणों व पाइपों का फटना तथा/या बहना, मिसाइल परीक्षण प्रचालन, स्वचालित स्प्रींकलर संस्थापनों से दुर्घटनावश रिसाव, जंगल की आग, इत्यादि से होने वाले नुकसानों को कवर करता है। भूकंप, तूफान, आंधी, चक्रवात, बाढ़ आदि से भी सुरक्षा भी प्रदान करता है। आवास उद्योग/ आवास उद्योग (जैसे कि निर्माण कंपनियां एवं कॉर्पोरेट्स) में रिहायशी संपत्ति के खरीददारों से संबंधित कुछ अतिरिक्त कवरेज हैं वास्तुविद, सर्वेक्षक और परामर्श इंजीनियर शुल्क, मलबे को हटाने के खर्च, बीमाकृत व्यक्ति के खुद के वाहनों के कारण समाघाम क्षति, किराए की हानि, वैकल्पिक रहने की व्यवस्था हेतु किराए पर खर्च और आतंकवाद। हालांकि, हालाँकि, ये पॉलिसियां बाजार में उपलब्ध हैं और व्यावहारिक रूप से सभी सामान्य बीमाकर्ता इन्हें बेच रहे हैं लेकिन जमीनी स्तर पर निम्नलिखित वास्तविकताओं को देखा गया है:

क. 3 से 5 वर्ष की मध्य अवधि की पॉलिसियां और 10-15 वर्षों की लंबी अवधि की पॉलिसियों के साथ-साथ ऐसी पॉलिसियां जिन्हें ऋण अवधि के साथ सह-टर्मिनस जारी किया जा सकता है, को भी कुछ बीमा कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराया गया है। हालांकि, अधिकांश संपत्ति बीमा आमतौर पर वार्षिक पॉलिसियों के रूप में उपलब्ध हैं।



- ख. खरीदारों को आमतौर पर पता नहीं होता है कि आग / संपत्ति पॉलिसियां स्थान विशेष होती हैं और पते जैसे विवरण स्पष्ट रूप से और सही ढंग से उल्लिखित होने चाहिए। यहां तक कि इस संबंध में छोटी-छोटी गलतियों से भी उस समय विवाद पैदा हो सकते हैं जब दावे किए जाते हैं।
- ग. इन बीमा के पूरी तरह से प्रभावी होने के लिए, संपत्ति का उचित मूल्य (पुनर्निर्माण मूल्य के आधार पर) पर बीमा किया जाना चाहिए और अद्यतन बीमा राशि के साथ बिना ब्रेक के समय पर नवीनीकृत किया जाना चाहिए। ऐड-ऑन कवर को वास्तविक आवश्यकता के आधार पर सही तरीके से चुना जाना चाहिए।
- घ. अधिकांश घर के मालिक आसानी से यह नहीं समझ पाते हैं कि फायर पॉलिसियां 'नामित संकट' या 'सीमित कवर' पॉलिसियां हैं जहाँ बीमाधारक को आवश्यक कवरों का चयन करना होता है और उनके लिए भुगतान करना होता है।
- ड. ग्राहकों को ऐसी पॉलिसियों को खरीदना चाहिए जो घर को उस तरह की सुरक्षा प्रदान करती हैं, जिसकी उन्हें जरूरत है। बहुत से लोग यह मानने की गलती कर बैठते हैं कि जब वे अपने घर के लिए एक पॉलिसी खरीदते हैं, तो उनके सभी सामान, स्थायी उपस्कर और घर की सामग्री भी खुद-ब-खुद कवर हो जाती हैं; या जब वे घर की सामग्री के लिए बीमा खरीदते हैं, तो भवन भी कवर हो जाएगा। ऐसी अंतर्निहित धारणाएं हमेशा सही नहीं हो सकती हैं। यह आम मानक कवरेज और प्रोत्साहनों पर विचार हेतु दो उद्योगों के एक साथ आने का मामला है।
- च. यदि घर में कोई गैर-मानक विशेषताएं हैं, जैसे कि एक छज्जे वाली छत या कांच की दीवारें, या मरम्मत की जानी है या अपने स्थान के संदर्भ में विशेष है - जैसे नदी, जंगल या विस्फोटक कारखाने के पास होना, तो एक बीमा विशेषज्ञ के साथ चर्चा जरूरी है। ऐसी उदाहरण जहां बीमित आवास का मूल स्थान/ पता प्रस्ताव/ पॉलिसी दस्तावेज में नहीं बताया गया है तो उनका रिपोर्ट किया गया है।
- छ. यह देखा गया कि स्वामी द्वारा लिया गया संपत्ति बीमा संपत्ति के वास्तविक बाजार मूल्य पर आधारित होता है, जिसके आधार पर प्रीमियम का भुगतान किया जाता है। हालांकि, संपत्ति के मूल्य का एक बड़ा हिस्सा भूमि लागत का होता है। जब भवन क्षतिग्रस्त या टूटती है तो बीमा कंपनियां भूमि मूल्य हेतु दावा स्वीकार्य नहीं करती हैं क्योंकि भूमि को नुकसान नहीं पहुंचता है। नतीजतन विधितः पूरी तरह से बीमाकृत होने के बावजूद वस्तुतः केवल भवन पुनर्निर्माण मूल्य ही बीमित होती है और दावा निपटान के लिए पात्र होती हैं। मॉर्टगेज उधारकर्ता को भुगतान में चूक की जोखिम का खतरा बना रहता है। इस परिस्थिति में, नीति धारक और साथ ही मॉर्टगेज उधारकर्ता अपर्याप्त तरीके से सुरक्षित रहते हैं।

अनुशांसा आर.14: आंतरिक क्षमता के निर्माण के लिए प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों के कर्मचारियों को बीमा ज्ञान दिया जाना आवश्यक है। इससे उन्हें अपने ग्राहकों की बीमा जरूरतों को समझने और उन्हें उचित बीमा पॉलिसियों और कवर को खरीदने में सलाह देने में मदद मिलेगी जो उनकी जरूरतों को पूरा करता हो। उन्हें जरूरत है कि वे यात्रिक तौर पर नहीं वरन अपने ग्राहकों को खुद की जरूरतों का मूल्यांकन करके और पेश की जा रही कवरेज को समझ कर ही बीमा खरीदने हेतु शिक्षित करें।

अनुशांसा आर.15: क्या कवर है और क्या नहीं इस पर पर्याप्त स्पष्टता के साथ बीमाकर्ताओं को सभी जोखिम आधार पर आसान पॉलिसियां डिजाइन करने की जरूरत है। आवास और आवास वित्त उद्योग के खुदरा ग्राहकों के लिए भी इसी तरह की दीर्घकालिक सुरक्षा पेश करने की आवश्यकता है। बीमा नियामक को प्रत्येक जीवन और गैर-जीवन बीमा कंपनी को



अनिवार्य रूप से थोड़ा कम या अधिक तुलनीय मूल्य पर सामान्य न्यूनतम सुरक्षा प्रदान करने वाले मानकीकृत बीमा समाधानों को रखना अनिवार्य करना होगा। उम्मीद है कि आवास, कार्यालयों, होटल, दुकानों आदि के लिए नीतिगत शब्द, एड-ऑन कवर और दीर्घकालिक संपत्ति बीमा उत्पादों की शर्तें एवं विज्ञापनों के मानकीकरण एवं सरलीकरण की जांच करने के लिए वर्ष 017 में विनियामक द्वारा गठित कार्य समूह की सिफारिशों (एक बार अंतिम रूप में आ जाएं) इस प्रक्रिया में मदद करेंगी। कुछ वर्षों के लिए प्रोत्साहन आधार पर रियायती मूल्य तय करने के महत्व पर भी विचार किया जा सकता है। जोखिमपूर्ण कीमतों पर अतिरिक्त कवर वैकल्पिक हो सकते हैं।

अनुशंसा आर.16: हालांकि आवास क्षेत्र को बेची गई सभी संपत्ति बीमा पॉलिसियों में शामिल सभी घटकों (जैसे भवन / निर्माण, चाहरदीवारी, स्थापना, फर्नीचर और जुड़नार आदि) के लिए प्रत्येक घटक हेतु दी गई बीमा सुरक्षा के विवरण को दर्शाते अलग-अलग बीमित राशि को दिखाने के प्रावधान हैं, लेकिन शायद ही कभी इनका पालन किया जाता है। बीमाकर्ताओं को इस बात पर जोर देना चाहिए कि इस तरह के विवरण को अनिवार्य रूप से एकत्र किए जाने की जरूरत है। दूसरे शब्दों में भवन के बीमा राशि में भूमि के मूल्य को छोड़कर, भवन और चाहरदीवारी के वे वर्गीकृत मूल्य अनिवार्य रूप से शामिल होने चाहिए जो कि दावा निपटान के लिए पात्र होंगे।

अनुशंसा आर.17: मोटर वाहन अधिनियम, 1988 (जो सार्वजनिक स्थलों पर वाहन चलाने के लिए देयता बीमा अनिवार्य बनाता है) से एक संकेत लेते हुए, सरकार कराधान, पानी और बिजली कनेक्शन आदि के लिए संपत्ति बीमा अनिवार्य बनाने पर विचार कर सकती है। इसे शुरू करने के लिए, वे भूकंप संभावित क्षेत्रों, तटीय क्षेत्र, चक्रवात प्रभावित क्षेत्रों आदि जैसे उच्च खतरे वाले क्षेत्रों की प्रकृति पर विचार कर सकते हैं।

5.4.12. बीमा तक पहुंच: वर्तमान में, भारत में उपलब्ध पॉलिसियां ग्राहकों के विषय में विभिन्न क्षतिपूर्ति और देनदारियों को कवर करने के लिए उपलब्ध हैं और साथ ही निर्माण चरण के दौरान और निर्माण पूरा होने पर कई जोखिमों को कवर करती हैं। हालांकि, लक्षित लाभार्थियों के बीच भी ऐसी पॉलिसियां लेने वाले बहुत कम हैं। यह परिस्थिति जहां जागरूकता, वहनीयता एवं पहुंच जैसे कारणों की वजह से अपेक्षित बाजार वर्ग, खासतौर पर गरीब और कमजोर वर्ग द्वारा मौजूदा उत्पादों का उपयोग नहीं किया जा रहा है इसे 'बीमा तक पहुंच' के रूप में संदर्भित किया जाता है और एक आम और व्यापक चिंता के तौर पर विश्व भर में चिन्हित किया गया है, खासतौर पर विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में। इसमें वे लोग जो मुख्यधारा से दूर हैं उनके लिए उपयुक्त बीमा उत्पाद डिजाइन करना, प्रभावी वितरण प्रणालियों के माध्यम से ऐसे उत्पादों को उनके लिए उपलब्ध कराना, उन्हें उत्पादों के बारे में समझाना और आसानी से लाभों तक पहुंचने में उनकी सहायता करना शामिल है।

2013-2014 में ब्रिटिश बीमा कंपनियों के संघ द्वारा किए गए एक अध्ययन से पता चला है कि यूके में किए गए प्रत्येक पांच आवास बीमा दावा में से एक अस्वीकृत हो गया। "कवर का सही स्तर न होना, पॉलिसी के द्वारा कवर नहीं किसी चीज के लिए दावा करना और अधिक की तुलना में कुछ कम मूल्य की चीजों के लिए दावा करने की कोशिश कुछ सबसे अधिक आम कारण थे जिसके कारण बीमा कंपनियों ने इन दावों को अस्वीकृत कर दिया।" उस देश में उच्च स्तर के बीमा शिक्षा के बावजूद यह हुआ। भारत में निम्न बीमा जागरूकता स्तरों के कारण बहुत से लोग हो सकते हैं जो पॉलिसी खरीदने के बावजूद भी बीमा सुरक्षा से लाभ न ले पाएं।

अनुशंसा आर.18: प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों के उन व्यक्तियों को संपत्ति और/या वे सामग्रियां जो जोखिम में हैं, के मूल्य का अनुमान लगाने और सही तरीके से बीमाकृत राशि तक पहुंचने में मदद करने की जरूरत है जिनसे ग्राहक संपर्क करते हैं।



अनुशंसा आर.19: बीमा कंपनियों को आवास वित्त उद्योग के ग्राहकों की बदलती जरूरतों पर लगातार अपनी तरफ से शोध करते रहना चाहिए और उसके अनुसार उचित बीमा उत्पादों को डिजाइन करना चाहिए। (अध्ययन स्वीकार करता है कि कुछ बीमाकर्ताओं ने मिश्रित परिणामों के साथ भारतीय बाजार में नए उत्पादों / कवरों को पेश करने का प्रयास किया है।) उत्पाद किफायती, दिलचस्प होने चाहिए और वे पैसा वसूल होने चाहिए। इसके अतिरिक्त, आमतौर पर आम लोगों को पॉलिसी के शब्दों को समझने में दिक्कत होती है इसलिए बीमा कंपनियों को अन्य नीतिगत दस्तावेजों के साथ प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न आसान शब्दों में उपलब्ध करानी चाहिए।

अनुशंसा आर.20: आवास उद्योग और बीमा उद्योग को उचित दस्तावेज के साथ बीमा दावा करने में जरूरतमंद ग्राहकों की मदद करने के लिए सिस्टम विकसित करनी चाहिए। यह काम प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों और बीमा कंपनियों के नामित व्यक्तियों के माध्यम से किया जाना चाहिए।

अनुशंसा आर.21: बीमाकर्ताओं को बैंकर क्षतिपूर्ति बीमा पॉलिसी की तर्ज पर प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों की विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए बीमा उत्पाद तैयार करनी चाहिए। ऐसे उत्पाद न्यूनतम कवर के साथ सभी प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों के लिए एक बुनियादी उत्पाद के रूप में कार्य कर सकते हैं और इसे प्राथमिक ऋणदाता संस्थान की जरूरतों के अनुसार अनुकूलित किया जा सकता है। एक अन्य सुझाव जो अध्ययन के दौरान सामने आया, वह था निर्माण चरणों से खुदरा उधारकर्ताओं के हितों को कवर करने वाली निर्बाध नीतियों की आवश्यकता, जो यह बताती हो कि विभिन्न चरणों में दावों का निपटान कैसे किया जाएगा। बीमा कंपनियां संभवतः 'सभी जोखिम' आधार पर 'आवास वित्त कंपनी पैकेज' और 'आवास ऋण उधारकर्ता पैकेज' जैसे पैकेज उत्पादों के बारे में साचू सकती हैं।

अनुशंसा आर.22: प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों और बीमा कंपनियों को वैयक्तिक उधारकर्ताओं के लिए एक आम उत्पाद विकसित करने के लिए एक साथ आने की जरूरत है जो सभी बीमाकर्ताओं (या जीवन / सामान्य बीमाकर्ताओं के समूह) द्वारा पेश किया जा सकता है। जीवन और सामान्य बीमा को लंबी अवधि के आधार पर वैयक्तिक उधारकर्ताओं के सभी हितों जैसे जीवन, व्यक्तिगत दुर्घटना, स्वास्थ्य, संपत्ति और तबाही को ख्याल में रखते हुए डिजाइन किया जाना चाहिए। बीमा राशि और जोखिम समायोजित प्रीमियम की पर्याप्तता को बनाए रखने के लिए ऐसी पॉलिसियों की हर 2-3 साल में समीक्षा करनी होगी। न्यून मूल्य बीमा (अंडरइन्श्योरेंस) प्रावधान उन उधारकर्ताओं के लिए लागू करने होंगे जो अपनी बीमा राशि को संशोधित नहीं करते हैं या प्रीमियम के संशोधित स्तरों का भुगतान नहीं करते हैं।

5.4.13. शिकायत निवारण तंत्र: विधक सेवा प्राधिकरण अधिनियम, 1987 के अंतर्गत लोक अदालतों द्वारा कवर किए गए सार्वजनिक उपयोगिता सेवाओं के परिभाषा के अंतर्गत "आवास एवं भू संपदा सेवाओं" के समावेशन को एक सकारात्मक चिन्ह के तौर पर माना गया है। तथापि, यदि दोनों पक्ष लोक अदालत के माध्यम से समाधान किए गए विवाद पर सहमत नहीं होते हैं तो निर्णय निष्पदान योग्य नहीं होता और नियमित अभियोग प्रक्रिया खुली रहती है। उधारकर्ता बनाम बिल्डर परिदृश्य में, हो सकता है कि ऐसे विवादों को हल करने हेतु बिल्डर की सहमति पाना हमेशा व्यावहारिक न हो।

आमतौर पर वैयक्तिक उधारकर्ता ठेकेदार/ बिल्डर या यहां तक की बीमा कंपनियों जैसे मजबूत संस्थानों के विरुद्ध कानूनी लड़ाई लड़ने की स्थिति में नहीं होते हैं। वे नागरिक जो अशिक्षित, वंचित या आर्थिक रूप से कमजोर हैं उनको प्राधिकरणों में अपने अभियोग का प्रतिनिधित्व करने हेतु सहायता की जरूरत पड़ती है। रा.आ.बैंक के पास उल्लंघन प्रोटोकॉल के साथ अपनी वेबसाइट पर एक बेहतर तरीके से डिजाइन की गई शिकायत पंजीकरण एवं सूचना डाटाबेस प्रणाली (ट्रिडिस) है।



अनुशांसा आर.23: प्राधिकरण एक आवास लोकपाल के साथ मौजूदा शिकायत निवारण प्रणालियों को मजबूत करने के गुणों पर विचार कर सकते हैं। शिकायतों की जांच और न्याय के लिए ग्राहकों को उनके असमान लड़ाई में सहायता हेतु कानूनी सहायता प्रकोष्ठ के निर्माण पर भी विचार किया जा सकता है।

5.4.14. आयकर लाभ, ब्याज दर में कटौती और विनियामक प्रावधानों में राहत के द्वारा सहायता: सरकार को जीवन बीमा और स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों के लिए ऑफर किए जाने वाले प्रीमियम भुगतान में आय कर राहत की तर्ज पर आवास बीमा के लिए भी दिए जाने वाले प्रीमियम पर आयकर रियायतों का विस्तार करने की आवश्यकता को भी समझने की जरूरत है। आवासीय संपत्ति के बीमा के लिए भुगतान किए गए प्रीमियम पर आयकर लाभ की सिफारिश की गई है [परिचालन स्पष्टता हेतु, लाभ केवल भवन की संरचना और सामग्रियों (कीमती धातुओं – गहने एवं पैसे को छोड़कर) पर वार्षिक पॉलिसियों के साथ-साथ दीर्घावधि आवास पॉलिसी के मानक अग्नि और विशेष संकटों (आग, बिजली गिरना, विस्फोट/अंतः विस्फोट, वायुयान से क्षति, दंगे, हड़ताल और दुर्भावपूर्ण क्षति, समाघात क्षति, भूस्खलन/चट्टानों का खिसकना और जलाशयों, उपकरणों व पाइपों का फटना और बहना, मिसाइल परीक्षण प्रचालन, स्वचालित स्पिंकरलर से रिसाव, जंगल की आग, प्राकृतिक आपदा जिसमें शामिल हैं भूकंप, तूफान, वबंडर, चक्रवात, बाढ़ आदि से बचाव)]

इस अध्ययन में केवल ऊपर सूचीबद्ध बीमा सुरक्षा के मुख्य घटकों पर कर लाभ की परिकल्पना की गई है ताकि राष्ट्रीय प्राथमिकता वाले क्षेत्रों को ही लाभ मिले। उदाहरण के लिए, कला के महंगे कार्यों, गहने, कीमती पत्थरों या महंगे इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के बीमा कवरेज को कर लाभ के लिए अनुशंसित नहीं किया गया है क्योंकि ये आम आदमी की प्राथमिकताएं नहीं हैं, जिन्हें सुरक्षा की सबसे अधिक आवश्यकता है। देश के राजकोष पर इस तरह के लाभों के विस्तार के प्रभाव को समझने उद्देश्य से, मानक फायर पॉलिसी खरीदने के लिए सांकेतिक लागत नीचे दी गई तालिका में प्रस्तुत की गई है। यह ध्यान दिया जाए कि 50,00,000 ₹. की आवासीय संपत्ति पर देय प्रीमियम मात्र 2500 ₹. ही है। (चूंकि प्रीमियम बाजार संचालित होता है तो उम्मीद की जा सकती है कि बीमा का प्रसार बढ़ने से कीमतों में कमी आएगी।)

किफायती आवास को स्थाई एवं निरंतर बनाना: प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) की ऋण आधारित सब्सिडी योजना (सीएलएसएस) जैसी वर्तमान पहलों के संदर्भ में, बीमा को एक सक्षम तंत्र के रूप में देखा जाना चाहिए। इस बात की भी जानकारी होनी चाहिए कि गुजरात में भुज की घटना के बाद के बीमा और तमिलनाडु में सुनामी के बाद के बीमा जैसी विभिन्न सरकारी पहलें समाज द्वारा नियमित और स्वीकार नहीं की गईं।

| मानक अग्नि बीमा पॉलिसी खरीदने हेतु अनुमानित लागत (भारत में) | | |
|--|---|--|
| भारतीय रूप में बीमा की राशि (आवासीय संपत्ति का पुनर्निर्माण लागत) | वार्षिक आधार पर एक मानक अग्नि बीमा पॉलिसी की अनुमानित दर (प्रति मील आधार पर दरें अर्थात 1000 ₹. पर) | एक वर्ष हेतु मानक अग्नि बीमा पॉलिसी का प्रीमियम (दरें और प्रीमियम सांकेतिक हैं क्योंकि बीमाकर्ताओं को विभिन्न दर प्रभारित करने की अनुमति है) |
| 500,000 | 0.5 | 250 |
| 1,00,000 | 0.5 | 500 |
| 1,500,000 | 0.5 | 750 |
| 2,000,000 | 0.5 | 1000 |
| 2,500,000 | 0.5 | 1250 |
| 3,000,000 | 0.5 | 1500 |
| 3,500,000 | 0.5 | 1750 |
| 4,000,000 | 0.5 | 2000 |
| 4,500,000 | 0.5 | 2250 |
| 5,000,000 | 0.5 | 2500 |



कम से कम निम्न और मध्यम आय वर्ग के लिए आयकर लाभ उपलब्ध करना किफायती आवास को स्थायी और निरंतर बना देगा। इसे संभवतः आवास संपत्ति से आय में कटौती से संबंधित धारा 24 और धारा 80 सी के तहत कटौती में प्रासंगिक परिवर्तन करके लागू किया जा सकता है।

एक दृष्टिकोण यह भी सामने आया है कि आवास वित्त उद्योग बीमित आवासीय संपत्ति के संबंध में ब्याज की दर में कमी पर विचार कर सकती है। यह समय के साथ देश में बेहतर जोखिम प्रबंधन की संस्कृति का निर्माण कर सकती है।

अनुशंसा आर.24:

- (i) कराधान से संबंधित विभिन्न सुझाव हैं जो अध्ययन में सामने आए हैं और पहले के अध्यायों में अन्य बाजारों के उदाहरण भी हैं। ये अनिवार्य रूप से बताते हैं कि सरकार को बीमा प्रीमियम पर कर लाभ उपलब्ध करानी चाहिए। यह अनुशंसा की जाती है कि रा.आ.बैंक, इरडा और कर प्राधिकरणों को इन सिफारिशों, इसके आर्थिक निहितार्थ पर चर्चा करनी चाहिए और कर कानूनों में अपेक्षित परिवर्तन लाना चाहिए। आवासीय संपत्ति को कवर करने के लिए भुगतान की गई बीमा प्रीमियम, घर की सामग्री के साथ-साथ गृह ऋण की सुरक्षा के लिए डिज़ाइन किए गए जीवन बीमा के लिए भुगतान किए गए बीमा प्रीमियम पर विशिष्ट कर लाभ (जैसे आयकर, जीएसटी आदि) प्रदान करना, आवास उद्योग को बढ़ावा देने के लिए एक बड़े प्रोत्साहन के रूप में कार्य करेगा।
- (ii) बीमा के साथ आने वाले बेहतर जोखिम प्रबंधन के मद्देनजर, आवास वित्त उद्योग बीमाकृत आवासीय संपत्ति के संबंध में ब्याज की दर में कमी पर विचार कर सकता है।
- (iii) इन्हीं कारणों से, आवासीय संपत्ति के वित्तपोषण के लिए विनियामक प्रावधानों में उन मामलों में भी छूट दी जा सकती है जहां ऋणदाता की संपत्ति की बीमा की जाती है।

5.4.15. दावा अधिकारों को सुरक्षित करने में परेशानियां: आम तौर पर बीमा पॉलिसी संपत्ति के मालिक के पक्ष में जारी की जाती हैं और हानि / क्षति की स्थिति में दावा निपटान उसके पक्ष में की जाती है। मालिक और वित्त प्रदाता को संयुक्त बीमित बनाने की प्रथा भी मौजूद है, हालांकि वित्त प्रदाता का बीमा योग्य ब्याज ऋण के अदत्त हिस्से तक सीमित होता है, इस प्रकार दावा करने की स्थिति में उसकी कानूनी स्थिति बहस का विषय बन जाती है। आमतौर पर इस तरह की बीमा पॉलिसी ऋण अवधि के साथ-साथ समाप्त होने वाली होती हैं। पॉलिसी को ऋण की राशि की सीमा तक प्रथम प्रभार के साथ वित्त प्रदाता के पक्ष में दृष्टिबंधित करने जरूरत है। एक बार ऋण चुकौती के बाद, दृष्टिबंधक को निरस्त किया जा सकता है। आमतौर पर वित्त प्रदाताओं को ऋण अवधि या समय पूर्व समाप्ति तक ईएमआई (या उनको बिलिंग करने) के साथ बीमाधारक के खाता से प्रीमियम सीधा निकालने की आदत होती है। दीर्घावधि पॉलिसियों के मामले में बीमाधारक प्रायः एकबार ऋण को समय से पूर्व समाप्त करने के बाद दृष्टिबंधक को निरस्त करना भूल जाते हैं और जिसके लिए वे पहले ही भुगतान कर चुके हैं उस बीमा सुरक्षा को लेते रहते हैं। वार्षिक पॉलिसियों के मामले में, ऋण समाप्त होने के बाद वे अपने बीमा को नवीकृत नहीं करते हैं। इन सबके कारण बीमा द्वारा दी गई सुरक्षा कमजोर होती जाती है।

अनुशंसा आर.25: बीमा नियामक और आवास नियामक संयुक्त रूप से इस क्षेत्र की चिंताओं पर गौर कर सकते हैं और आवास संपत्ति बीमा के संबंध में पालन किए जाने वाले मानक प्रथाओं पर चर्चा कर सकते हैं। इसमें बीमा हेतु पात्रता, दृष्टिबंधक का तंत्र और दावों के निपटान के तौर-तरीके शामिल होंगे। आवास उद्योग को संवेदनशील बनाने की आवश्यकता सर्वोपरि है।