



पर्यावरण, सामाजिक और प्रशासन (ESG) रूपरेखा

फरवरी 2026 | भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC)

"यह दस्तावेज भारतीय जीवन बीमा निगम की संपत्ति है। इस दस्तावेज को उद्धृत, पुनरुत्पादित अथवा किसी भी रूप या माध्यम से, जिसमें इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी अथवा अन्य कोई माध्यम सम्मिलित है, प्रसारित नहीं किया जाना चाहिए। दस्तावेज अथवा इसकी विषय-वस्तु का कोई भी अनधिकृत उपयोग पूर्णतः निषिद्ध है।"

ESG दस्तावेज़ संख्या 1 – संशोधन इतिहास

दस्तावेज़ संख्या	संशोधन का स्वरूप	दिनांक
1.0	निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित अंतिम संस्करण	05-02-2026

I. परिचय.....	4
• A. रूपरेखा का उद्देश्य	4
• B. उद्देश्य.....	5
• C. क्षेत्र एवं प्रयोज्यता.....	5
• D. IRDAI विनियमों के साथ सामंजस्य	5
II. ESG प्रशासनिक संरचना	6
III. स्तंभवार प्रदर्शन गतिविधियाँ.....	7
• पर्यावरण.....	7
• सामाजिक.....	9
• प्रशासन (Governance)	12
IV. ESG पर क्षमता निर्माण.....	15
V. फोकस क्षेत्र	15
VI. ESG प्रदर्शन निगरानी.....	20
शब्दावली (Glossary of Terms).....	20

परिचय

भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC), देश का सबसे बड़ा जीवन बीमाकर्ता और एक विश्वसनीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के नाते, सदैव विश्वास, पारदर्शिता और सामाजिक उत्तरदायित्व के सिद्धांतों द्वारा संचालित रहा है। स्थापना के समय से ही LIC ने न केवल करोड़ों भारतीयों को वित्तीय सुरक्षा और बचत समाधान प्रदान किए हैं, बल्कि देश के आर्थिक और सामाजिक विकास में भी महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

राष्ट्रीय प्रगति और सतत विकास के प्रति अपनी दीर्घकालिक प्रतिबद्धता के अनुरूप, LIC ने पर्यावरण, सामाजिक और प्रशासन (ESG) रूपरेखा को औपचारिक रूप देने की प्रक्रिया प्रारम्भ की है। यह हमारे व्यवसाय संचालन, प्रशासनिक प्रणालियों और हितधारक सहभागिता प्रक्रियाओं में सतत प्रथाओं को एकीकृत करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।

ESG परिकल्पना

एक विश्वसनीय, सतत और सामाजिक रूप से उत्तरदायी जीवन बीमा प्रदाता बनना जो वित्तीय सुरक्षा को बढ़ावा दे तथा पर्यावरणीय संरक्षण, सामाजिक समानता और नैतिक प्रशासन के सिद्धांतों के आधार पर राष्ट्र की समावेशी एवं सुदृढ़ विकास यात्रा में योगदान करे।

ESG लक्ष्य

भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC) अपने समस्त परिचालनों, निवेशों तथा निर्णय-निर्माण प्रक्रियाओं में पर्यावरण, सामाजिक एवं प्रशासन (ESG) सिद्धांतों को समाहित करने के लिए प्रतिबद्ध है। हमारे ESG लक्ष्य इस प्रकार तैयार किए गए हैं कि LIC सतत विकास, उत्तरदायी निवेश तथा सामाजिक कल्याण के लिए एक उत्प्रेरक के रूप में अपनी भूमिका निरंतर निभाता रहे।

A. रूपरेखा का उद्देश्य

भारतीय जीवन बीमा निगम (जिसे आगे "LIC" अथवा "निगम" कहा गया है) ने उत्तरदायी एवं सतत व्यावसायिक प्रथाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करने हेतु यह ESG रूपरेखा स्थापित की है। यह रूपरेखा LIC के उस मिशन का समर्थन करती है जिसके अंतर्गत सरल, किफायती एवं सुलभ बीमा समाधान उपलब्ध कराए जाते हैं। ESG सिद्धांतों को LIC की दीर्घकालिक व्यावसायिक रणनीति तथा डिजिटल परिवर्तन का अभिन्न अंग माना गया है।

इस रूपरेखा का उद्देश्य निम्नलिखित है—

- निर्णय-निर्माण तथा नियमित परिचालनों में पर्यावरणीय, सामाजिक एवं प्रशासनिक कारकों को सम्मिलित करना।
- ग्राहकों, कर्मचारियों तथा अन्य हितधारकों के लिए सतत विकास, पारदर्शिता एवं नवाचार को प्रोत्साहित करना।
- दीर्घकालिक मूल्य सृजन को सक्षम बनाना तथा जोखिम-सहनशीलता को सुदृढ़ करना, साथ ही सामाजिक एवं पर्यावरणीय कल्याण में योगदान देना।

यह रूपरेखा LIC को अपनी बीमा गतिविधियों में ESG विचारों को समाहित करने तथा हितधारकों के विश्वास को और अधिक सुदृढ़ करने में सहायता प्रदान करेगी।

B. उद्देश्य

यह रूपरेखा LIC की ESG यात्रा के लिए एक संरचित मार्ग निर्धारित करती है, जो अल्पकालिक प्रयासों को दिशा प्रदान करती है तथा दीर्घकालिक सतत प्रगति के लिए आधार तैयार करती है। अल्पकाल में LIC नीचे उल्लिखित फोकस क्षेत्रों के अंतर्गत वर्तमान ESG पहलों का मापन, निगरानी एवं सुधार करने का प्रयास करेगा। मध्यम एवं दीर्घकाल में LIC का ESG फोकस आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों की प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए किए जाने वाले महत्वता (Materiality Assessment) आकलन के आधार पर निर्धारित किया जाएगा।

C. कार्यक्षेत्र एवं प्रयोज्यता

यह ESG रूपरेखा भारत में स्थित LIC के सभी परिचालनों, कार्यों तथा व्यावसायिक गतिविधियों पर लागू होगी। यह रूपरेखा जोखिम, जोखिमांकन, दावा निपटान, निवेश, मानव संसाधन, खरीद तथा ग्राहक संबंधों सहित सभी आंतरिक कार्यों पर लागू होगी। यह सुनिश्चित करती है कि ESG कारकों को कॉर्पोरेट योजना, परिचालन प्रक्रियाओं तथा हितधारक सहभागिता में सम्मिलित किया जाए।

D. IRDAI विनियमों के साथ सामंजस्य

यह रूपरेखा IRDAI (Corporate Governance for Insurers) Regulations, 2024 के अनुरूप है, जिसके अंतर्गत बीमाकर्ताओं के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ESG रूपरेखा अपनाना तथा ESG गतिविधियों की नियमित निगरानी करना अनिवार्य किया गया है।

II. ESG प्रशासनिक संरचना

LIC ESG गतिविधियों के पर्यवेक्षण और कार्यान्वयन हेतु द्विस्तरीय प्रशासनिक संरचना अपनाएगा।

ESG पर निदेशक मंडल का पर्यवेक्षण

ESG रूपरेखा को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। इसकी प्रासंगिकता एवं प्रभावशीलता बनाए रखने के लिए प्रतिवर्ष इसकी समीक्षा की जाएगी। ESG संबंधी उत्तरदायित्वों के लिए ESG समिति प्राथमिक पर्यवेक्षण निकाय होगी। यह समिति निदेशक मंडल को वार्षिक सारांश रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी तथा इसके निम्नलिखित दायित्व होंगे—

1. निगम की ESG नीति को निदेशक मंडल के समक्ष अनुशंसित करना तथा आवश्यकता पड़ने पर उसकी समीक्षा करना।
2. ESG लक्ष्यों, उद्देश्यों एवं रणनीति को अनुमोदित एवं अनुसमर्थित करना तथा उनके प्रदर्शन की निगरानी करना, जिसमें हितधारकों के लिए दीर्घकालिक मूल्य सृजन सुनिश्चित करने हेतु ESG पहलों का पर्यवेक्षण भी शामिल है।
3. निगम की ESG संबंधी नीतियों, रणनीतियों एवं गतिविधियों पर परामर्श देना तथा इस प्रकार पर्यवेक्षण करना कि व्यवसाय संचालन में पर्यावरणीय, सामाजिक एवं नैतिक सिद्धांत समाहित हों।
4. निगम के आकार, परिचालन की प्रकृति एवं जटिलता को ध्यान में रखते हुए जलवायु जोखिम प्रबंधन को सुगम बनाने के लिए एक व्यापक जलवायु जोखिम प्रबंधन रूपरेखा स्थापित करने की अनुशंसा निदेशक मंडल को करना।
5. निगम की पर्यावरणीय, सामाजिक एवं शासन (ईएसजी) संबंधी गतिविधियों की समय-समय पर समीक्षा एवं मूल्यांकन करना।
6. व्यवसाय उत्तरदायित्व एवं सततता रिपोर्ट (BRSR) अथवा नियामक प्राधिकरणों द्वारा अनिवार्य किसी अन्य ESG संबंधी रिपोर्ट की समीक्षा एवं संज्ञान लेना।
7. LIC Golden Jubilee Foundation Trust की गतिविधियों पर पर्यवेक्षण रखना।
8. समय-समय पर विनियामक प्राधिकरणों द्वारा निर्धारित ईएसजी (पर्यावरणीय, सामाजिक एवं शासन) संबंधी अन्य गतिविधियों का अनुपालन/समीक्षा करना।

अंतर-विभागीय कार्य समूह

एक ESG आंतरिक टीम (ESG Internal Team) का गठन किया जाएगा, जो एक बहु-कार्यात्मक (Cross-Functional) ESG कार्य समूह होगा तथा इसमें प्रमुख विभागों के प्रतिनिधि शामिल होंगे।

ESG आंतरिक टीम की बैठक प्रत्येक तिमाही (Quarterly) आयोजित की जाएगी। इसकी जिम्मेदारियों में ESG गतिविधियों का समन्वय करना, ESG जोखिमों एवं अवसरों की पहचान करना, विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूपता सुनिश्चित करना, ESG के प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (KPIs) के विरुद्ध प्रगति की निगरानी करना तथा आंतरिक एवं बाह्य ESG रिपोर्टिंग में सहयोग प्रदान करना शामिल होगा। ESG आंतरिक टीम, ESG समिति को अर्धवार्षिक (Semi-Annual) प्रगति अद्यतन प्रस्तुत करेगी तथा यह सुनिश्चित करेगी कि ESG रणनीति व्यवसायिक प्राथमिकताओं और विकसित हो रहे ESG रुझानों के अनुरूप बनी रहे।



III. स्तंभवार निष्पादन गतिविधियाँ

पर्यावरण

जलवायु परिवर्तन से जुड़े बढ़ते जोखिमों को समझते हुए, निगम अपने पर्यावरणीय प्रभाव (Environmental Footprint) के प्रबंधन तथा संसाधनों के उपयोग की दक्षता में सुधार हेतु कदम उठा रहा है। इन प्रयासों का उद्देश्य जलवायु अनुकूलन क्षमता (Climate Resilience) को बढ़ाना तथा पर्यावरणीय उत्तरदायित्व को और सुदृढ़ करना है।

1. जलवायु परिवर्तन

1.1 ऊर्जा दक्षता

LIC ने विभिन्न स्थानों पर सौर फोटोवोल्टिक (Solar PV) प्रणालियों की स्थापना करके अपनी हरित अवसंरचना पहल को आगे बढ़ाया है, जिसके परिणामस्वरूप उसके वार्षिक कार्बन उत्सर्जन में कमी आई है। निगम विद्युत वाहनों (Electric Vehicles) को अपनाने को प्रोत्साहित कर रहा है तथा पूरे देश में पौधारोपण कार्यक्रम चला रहा है। LIC का लक्ष्य अपने भवनों के लिए अधिकाधिक ग्रीन बिल्डिंग प्रमाणन (Green Building Certifications) प्राप्त करने पर बल देना है। साथ ही, निगम अपने नए भवनों का निर्माण इस उद्देश्य से प्रोत्साहित कर रहा है कि निर्माण के साथ ही उन्हें न्यूनतम 3-स्टार रेटिंग प्राप्त हो सके।

1.2 जल प्रबंधन

LIC सतत जल प्रबंधन के लिए प्रतिबद्ध है तथा भारत सरकार के जल शक्ति मंत्रालय के अंतर्गत केंद्रीय भूजल प्राधिकरण (CGWA) के दिशा-निर्देशों के अनुरूप जल संसाधनों के कुशल एवं उत्तरदायी उपयोग को सुनिश्चित करता है। उन्नत तकनीकों को अपनाकर तथा निरंतर सुधार की प्रक्रिया को आगे बढ़ाते हुए LIC जल की खपत कम करने और पर्यावरणीय सततता में सक्रिय योगदान देने का प्रयास करता है। उदाहरणस्वरूप, हमारे अनेक कार्यालयों में वर्षा जल संचयन इकाइयाँ (Rainwater Harvesting Units) तथा सीवेज उपचार संयंत्र (Sewage Treatment Plants) स्थापित हैं।

1.3 अपशिष्ट प्रबंधन

LIC अपशिष्ट उत्पादन को न्यूनतम करने तथा सततता को बढ़ावा देने के लिए 3R सिद्धांत – Reduce (कम करना), Reuse (पुनः उपयोग) और Recycle (पुनर्चक्रण) का पालन करता है। हमारी अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली में प्रमाणित भागीदारों के माध्यम से ई-कचरा (Electronic Waste) प्रबंधन तथा कागजरहित (Paperless) पहलें शामिल हैं। स्कैप सामग्री के निपटान हेतु हम MSTC (Metal and Scrap Trading Corporation) मंच का उपयोग करते हैं।

1.4 वनीकरण

पर्यावरण संरक्षण के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अंतर्गत LIC विभिन्न स्थानों पर पौधारोपण अभियान संचालित करता है। ये प्रयास न केवल हरित क्षेत्र में वृद्धि करते हैं बल्कि कर्मचारियों एवं हितधारकों को भी पारिस्थितिक कल्याण को बढ़ावा देने में सहभागी बनाते हैं।

1.5 जलवायु जोखिम

निगम ने जलवायु संबंधी जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन, न्यूनीकरण एवं रिपोर्टिंग हेतु एक संरचित दृष्टिकोण अपनाया है, जो उसके व्यवसायिक परिचालनों एवं दीर्घकालिक वित्तीय सुदृढ़ता को प्रभावित कर सकते हैं। भारतीय बीमा क्षेत्र में जलवायु जोखिम प्रबंधन प्रथाओं तथा नियामकीय अपेक्षाओं के विकसित होने के साथ-साथ निगम अपनी कार्यप्रणालियों को क्रमिक रूप से और अधिक मजबूत एवं परिष्कृत करेगा, ताकि जलवायु संबंधी विचारों को समग्र जोखिम प्रबंधन ढाँचे में पूर्णतः समाहित किया जा सके।

सामाजिक

ESG के प्रति LIC का दृष्टिकोण एक उत्तरदायी संगठन के निर्माण पर बल देता है, जिसमें लोगों को महत्व दिया जाता है, प्रत्येक व्यक्ति के साथ सम्मानजनक व्यवहार किया जाता है तथा ग्राहकों का विश्वास अर्जित किया जाता है। सामाजिक उत्तरदायित्व को समावेशी मानव संसाधन प्रथाओं, मानवाधिकारों के सम्मान तथा सामुदायिक सहभागिता के माध्यम से व्यवसायिक परिचालनों में समाहित किया गया है। यह दृष्टिकोण सभी हितधारकों के लिए सतत मूल्य सृजन का समर्थन करता है। हितधारकों में कर्मचारी, ग्राहक, अभिकर्ता (एजेंट), नियामक, समुदाय, आपूर्तिकर्ता आदि शामिल हैं।

2. ग्राहक

2.1 ग्राहक विश्वास एवं संतुष्टि

एलआईसी अपनी रणनीति के केंद्र में ग्राहक-केन्द्रितता (Customer-centricity) को स्थान देता है, तथा सरल, पारदर्शी एवं सुलभ बीमा सेवाएँ प्रदान करने पर विशेष ध्यान देता है। डिजिटल दृष्टिकोण का उपयोग करते हुए कंपनी ने कुशल सेवा प्रक्रियाएँ स्थापित की हैं। आईआरडीएआई (IRDAI) की आवश्यकताओं के अनुरूप, एलआईसी ने पॉलिसीधारकों के हितों की सुरक्षा हेतु एक नीति लागू की है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा करना है। इसमें स्पष्ट सेवा मानक, शिकायत निवारण

प्रक्रियाएँ, बीमा जागरूकता प्रयास, ग्राहक-केन्द्रित उत्पाद एवं सेवाएँ, नागरिक चार्टर, ग्राहक ज़ोन, कॉल सेंटर आदि शामिल हैं। एलआईसी उपभोक्ता शिक्षा को अपने मूल्यों में समाहित करता है तथा बीमा एवं व्यापक जोखिम प्रबंधन के प्रति जागरूकता को बढ़ावा देता है, जिससे ग्राहक सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सकें।

2.2 ग्राहक सहभागिता

विभिन्न मंचों पर समय समय पर ग्राहकों के साथ सहभागिता की जाती है तथा प्राप्त-सुझावों का मूल्यांकन किया जाता है।

3. अभिकर्ता (Agents)

एलआईसी अपने अभिकर्ताओं को उनके व्यवसाय के विस्तार तथा व्यावसायिक दक्षताओं के संवर्धन हेतु विविध अवसर उपलब्ध कराती है। हमारे कार्यबल के विस्तार के रूप में, हम उनकी सतत क्षमता-वृद्धि के प्रति उत्तरदायी हैं, जिसके लिए प्रशिक्षण एवं विकास हेतु समर्पित शिक्षण पोर्टल 'विद्यानेट' (Vidyanet) जैसी पहलों के माध्यम से निरंतर अधिगम को प्रोत्साहित किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, अभिकर्ताओं तथा उनके परिवारों के समग्र कल्याण को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से समूह बीमा, दीर्घकालिक सेवा के लिए उपदान (Gratuity) लाभ, पेंशन योजनाएँ तथा वंशानुगत कमीशन (Hereditary Commission) जैसी अनेक कल्याणकारी योजनाएँ संचालित की जाती हैं। उत्कृष्ट कार्य-निष्पादन करने वाले अभिकर्ताओं को विभिन्न प्रतिष्ठित क्लबों की सदस्यता प्रदान कर सम्मानित किया जाता है। इन क्लबों के माध्यम से उन्हें कार्यालय व्यय भत्ता, दूरभाष सुविधा तथा नीति के अनुसार अन्य पात्रताएँ एवं लाभ उपलब्ध कराए जाते हैं। अभिकर्ता तंत्र को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए एलआईसी ने 'आनंदा' (ANANDA – Atma Nirbhar Agents New Business Digital Application) नामक एक डिजिटल मंच एवं मोबाइल अनुप्रयोग प्रारम्भ किया है, जो प्रस्ताव-पत्रों के प्रसंस्करण तथा पॉलिसी निर्गमन की प्रक्रिया को सरल एवं पूर्णतः डिजिटीकृत बनाता है। इसके माध्यम से अभिकर्ता व्यवसायिक कार्यों का निष्पादन अधिक दक्षतापूर्वक, पारदर्शी एवं निर्बाध रूप से कर सकते हैं।

4. कर्मचारी (Employees)

4.1 कर्मचारी सहभागिता एवं प्रशिक्षण

एलआईसी की वास्तविक शक्ति उसकी मानव पूंजी में निहित है तथा ज्ञान-आधारित बीमा उद्योग में अपनी अग्रणी स्थिति बनाए रखने के लिए सतत कौशल उन्नयन (Upskilling) अत्यंत आवश्यक है। व्यापक नेटवर्क में कार्यरत विशाल कार्यबल तथा निरंतर ऊर्ध्वाधर एवं क्षैतिज पदस्थापन/स्थानांतरण के कारण कर्मचारियों के निरंतर कौशल विकास की आवश्यकता बनी रहती है।

एलआईसी में एक सुव्यवस्थित कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम (Employee Engagement Programme) के माध्यम से कर्मचारी सहभागिता सुनिश्चित की जाती है, जिसके अंतर्गत विभिन्न विषयों

पर सत्र आयोजित किए जाते हैं। इन कार्यक्रमों में नेतृत्व विकास (Leadership Development), सतर्कता (Vigilance), कार्यस्थल पर लैंगिक उत्पीड़न की रोकथाम (POSH), स्वच्छता, पीएलएलआई (PLLI), पर्यावरण, सामाजिक एवं शासन (ESG), पुनर्निवेश (Reinvestment) तथा स्वास्थ्य एवं कल्याण (Health & Wellness) जैसे विषयों को सम्मिलित किया जाता है।

एलआईसी ने मानकीकृत प्रशिक्षण को किसी भी समय एवं किसी भी स्थान से सुलभ बनाने हेतु डिजिटल स्व-अधिगम (Digital Self-Learning) प्रणाली को अपनाया है। संगठन में स्व-अधिगम, सहयोगात्मक अधिगम तथा निर्बाध ज्ञान-वर्धन को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से एलआईसी ने 'एलआईसी ज्ञानपीठ' (LIC Gyanpeeth) नामक अधिगम प्रबंधन प्रणाली (Learning Management System – LMS) का शुभारंभ किया है।

4.2 विविधता एवं समावेशन

निगम अपने सभी कर्मचारियों के लिए, उनके लिंग, दिव्यांगता अथवा पहचान की परवाह किए बिना, समान अवसर एवं समान पारिश्रमिक सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। सभी कर्मचारियों को विभिन्न समूह योजनाओं के माध्यम से बीमा सुरक्षा (जीवन, स्वास्थ्य तथा व्यक्तिगत दुर्घटना) प्रदान की जाती है। सुव्यवस्थित सेवानिवृत्ति लाभ कर्मचारियों के उत्तर जीवन में उनकी आवश्यकताओं का ध्यान रखते हैं। LIC लंबे समय से दिव्यांग कर्मचारियों के लिए सुरक्षित एवं सुलभ कार्यस्थल सुनिश्चित करने संबंधी प्रावधानों का पालन करता रहा है। इन प्रतिबद्धताओं को समान अवसर नीति (Equal Opportunity Policy) तथा दिव्यांगजन अधिकार नियम, 2017 (Rights of Persons with Disabilities Rules, 2017) के अनुपालन द्वारा और अधिक सुदृढ़ किया गया है। निगम के सभी कार्यालयों को यह सुनिश्चित करने हेतु निर्देशित किया गया है कि दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बाधा रहित प्रवेश तथा आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध हों। विशेष आवश्यकता वाले व्यक्तियों की सुविधा हेतु हमारे मंडलीय एवं प्रभागीय कार्यालयों में रैम्प, ग्रैब रेल तथा अन्य सुगम्यता संबंधी सुविधाएँ स्थापित की गई हैं। इसके अतिरिक्त, विभिन्न कार्यालय परिसरों में रैम्प की व्यवस्था की गई है तथा अनेक कार्यालयों में दिव्यांगजन-अनुकूल शौचालयों का निर्माण किया गया है। LIC की बीमा सखी योजना महिलाओं के लिए एक विशेष कैरियर एवं सशक्तिकरण पहल है, जिसका उद्देश्य महिलाओं को LIC अभिकर्ता के रूप में प्रशिक्षित एवं समर्थ बनाना है, साथ ही उन्हें वित्तीय स्थिरता तथा कौशल विकास के अवसर उपलब्ध कराना है।

4.3 ESG पर प्रशिक्षण

ESG रूपरेखा तथा उससे संबंधित विषयों के प्रति सभी हितधारकों को जागरूक एवं अधिक उत्तरदायी बनाने के लिए विभिन्न मंचों पर तथा सभी स्तरों पर नियमित प्रशिक्षण आयोजित किए जाते हैं।

4.4 शिकायत निवारण एवं मानवाधिकार संबंधी प्रथाएँ

LIC मानवाधिकारों के सम्मान पर आधारित कार्य-संस्कृति को बढ़ावा देता है। निगम सुरक्षित एवं सम्मानजनक कार्य वातावरण सुनिश्चित करता है। कर्मचारियों से संबंधित विषयों के निष्पक्ष निस्तारण एवं समयबद्ध समाधान के लिए e-Samadhan नामक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की गई है।

कार्यस्थल पर लैंगिक उत्पीड़न से संबंधित मामलों के निवारण हेतु निगम ने एक आंतरिक शिकायत समिति (Internal Complaints Committee) का गठन किया है, जो कार्यस्थल पर महिलाओं का लैंगिक उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध एवं प्रतितोष) अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के अनुरूप है।

5. आपूर्तिकर्ता एवं विक्रेता

हम अपने आपूर्तिकर्ताओं एवं विक्रेताओं के प्रति भी निष्पक्ष व्यवहार तथा क्षमता निर्माण की अपनी प्रतिबद्धता का विस्तार करते हैं। निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित सुव्यवस्थित आउटसोर्सिंग नीति तथा खरीद नीति हमें आपूर्तिकर्ताओं एवं विक्रेताओं के उचित चयन, अनुबंध, प्रबंधन तथा पारिश्रमिक, भविष्य निधि (Provident Fund), कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ESIC) आदि से संबंधित मामलों में मार्गदर्शन प्रदान करती है।

6. सामुदायिक सहभागिता

LIC गोल्डन जुबली फाउंडेशन देशभर में सामुदायिक विकास संबंधी गतिविधियाँ संचालित करता है तथा समाज के वंचित, हाशिए पर स्थित एवं कमजोर वर्गों को प्राथमिकता प्रदान करता है।

इन परियोजनाओं में छात्रवृत्तियाँ, स्वास्थ्य संबंधी पहलें, ग्रामीण शिक्षा कार्यक्रम तथा शिक्षा एवं स्वास्थ्य क्षेत्रों में आधारभूत संरचना संबंधी सहायता प्रदान करना सम्मिलित है।

प्रशासन(Governance)

LIC का कॉर्पोरेट प्रशासन नैतिक आचरण, नियामकीय अनुपालन तथा हितधारकों के विश्वास को सुदृढ़ करने वाली व्यापक नीतियों एवं प्रक्रियाओं द्वारा निर्देशित होता है, जिनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं—

- धोखाधड़ी-निरोधी नीति (Anti-Fraud Policy)
- रिश्वतखोरी एवं भ्रष्टाचार-निरोधी नीति (Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy)
- अभिलेखीकरण नीति (Archival Policy)
- निदेशकों एवं वरिष्ठ प्रबंधन के लिए आचार संहिता (Code of Conduct for Directors and Senior Management)
- निदेशक नीति (Director's Policy)
- लाभांश वितरण नीति (Dividend Distribution Policy)
- समान अवसर नीति (Equal Opportunity Policy)
- भौतिकता निर्धारण नीति (Materiality Policy)
- भारत में महत्वपूर्ण सहायक कंपनियों के निर्धारण हेतु नीति (Policy for Determining Material Subsidiaries in India)
- अंदरूनी व्यापार (इनसाइडर ट्रेडिंग) संबंधी नीति (Policy on Insider Trading)

- भारत के बाहर स्थित महत्वपूर्ण सहायक कंपनियों संबंधी नीति (Policy on Material Subsidiaries outside India)
- अभिलेख संरक्षण नीति (Preservation of Records Policy)
- व्हिसलब्लोअर (सूचनादाता) नीति (Whistle Blower Policy)

7. व्यावसायिक नैतिकता (Business Ethics)

7.1 नैतिक आचरण (Ethical Practices)

भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) अपने सभी कर्मचारियों तथा संबद्ध कार्मिकों पर लागू स्थापित कर्मचारी नियमों के माध्यम से नैतिक आचरण के कठोर मानकों का पालन सुनिश्चित करता है। यह आचार संहिता कार्यस्थल पर विधिसम्मत, नैतिक एवं उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार संबंधी अपेक्षाओं को सुदृढ़ करती है। इसके समर्थन में विभिन्न नीतियां लागू हैं, जिनमें रिश्वतखोरी एवं भ्रष्टाचार-निरोधी नीति, धन-शोधन निवारण नीति, अंदरूनी व्यापार (इनसाइडर ट्रेडिंग) संहिता, व्हिसलब्लोअर (सूचनादाता) नीति, धोखाधड़ी-निरोधी नीति तथा सूचना एवं साइबर सुरक्षा नीति शामिल हैं। ये उपाय संगठन में पारदर्शिता, जवाबदेही तथा सत्यनिष्ठा को बढ़ावा देते हैं।

8. जोखिम प्रबंधन (Risk Management)

8.1 जोखिम प्रबंधन प्रणाली (Risk Management Systems)

एलआईसी ने एक व्यापक उद्यम जोखिम प्रबंधन ढाँचा (Enterprise Risk Management Framework) स्थापित किया है, जिसके माध्यम से संभावित जोखिमों की समय रहते पहचान एवं सक्रिय प्रबंधन किया जाता है, जिससे व्यावसायिक परिचालन नियंत्रित, सुरक्षित तथा सुशासित बने रहते हैं।

संकट की परिस्थितियों, जिनमें प्राकृतिक आपदाएँ तथा साइबर व्यवधान भी सम्मिलित हैं, के दौरान महत्वपूर्ण परिचालनों की निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु व्यवसाय निरंतरता एवं आपदा पुनर्प्राप्ति योजना (Business Continuity and Disaster Recovery Plan – BC & DR) लागू की गई है।

9. आर्थिक निष्पादन एवं वित्तीय सुदृढ़ता (Economic Performance and Financial Resilience)

9.1 आर्थिक निष्पादन (Economic Performance)

एलआईसी अपनी वित्तीय निष्पादन स्थिति की नियमित निगरानी करती है तथा अपनी वार्षिक रिपोर्ट के माध्यम से एलआईसी की वेबसाइट पर उसका पारदर्शी प्रकटीकरण करती है, जिससे उत्तरदायित्व, निवेशक विश्वास तथा हितधारकों का भरोसा सुदृढ़ होता है।

एलआईसी में आर्थिक निष्पादन को सुदृढ़ बनाने हेतु अपनाए गए प्रमुख उपायों में बाजार एवं उत्पादों का सुविचारित वर्गीकरण (Segmentation) तथा दक्षता एवं लागतनियंत्रण को बढ़ावा देने वाली - डिजिटल प्रणाली का उपयोग सम्मिलित है।

एलआईसी उत्तरदायी एवं सतत व्यावसायिक प्रथाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अंतर्गत पर्यावरण, सामाजिक एवं शासन (Environmental, Social and Governance – ESG) मानदंडों को अपने व्यावसायिक निर्णयों एवं प्रक्रियाओं का अभिन्न अंग बनाने का निरंतर प्रयास करती है।

10. सतत व्यावसायिक प्रथाएँ (Sustainable Business Practices)

10.1 उत्तरदायी निवेश (Responsible Investment)

एलआईसी में निदेशक मंडल स्तर पर एक निवेश समिति (Investment Committee) गठित है, जो सुरक्षा, तरलता तथा प्रतिफल के सिद्धांतों पर आधारित निवेश रणनीति का मार्गदर्शन करती है। यह समिति विवेकपूर्ण पूंजी निवेश सुनिश्चित करते हुए भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDAI) के विनियमों के अनुपालन को भी सुनिश्चित करती है। अपनी संरक्षकता संहिता नीति (Policy on Stewardship Code) के अंतर्गत एलआईसी उत्तरदायी निवेश निर्णयों को प्रोत्साहित करने हेतु, यथासंभव प्रयासों के आधार पर, निगमित अभिशासन (Corporate Governance), पूंजी संरचना (Capital Structure) तथा अन्य प्रासंगिक कारकों पर भी विचार करती है।

10.2 परिचालनों में डिजिटलीकरण (Digitalization in Operations)

ग्राहक-केंद्रितता तथा परिचालन उत्कृष्टता संबंधी हमारी रणनीति के प्रभावी क्रियान्वयन में डिजिटलीकरण एक प्रमुख सक्षमकारी माध्यम है। उत्पाद अभिकल्पन (Product Design) एवं पॉलिसी निर्गमन से लेकर दावा प्रबंधन, ग्राहक सहभागिता तथा आंतरिक बिल प्रसंस्करण तक विभिन्न प्रक्रियाओं को सरल एवं प्रभावी बनाने के लिए हम प्रौद्योगिकी का व्यापक उपयोग करते हैं। हमारा स्वदेशी रूप से विकसित डिजिटल दावा मंच (Digital Claims Platform) त्वरित, पारदर्शी एवं दक्ष सेवा प्रदाय सुनिश्चित करता है तथा कागज के उपयोग में उल्लेखनीय कमी लाता है। विश्वास एवं स्पष्टता को बढ़ावा देने हेतु पॉलिसीधारकों के साथ संवाद के प्रमुख संपर्क बिंदुओं पर स्वचालित संचार व्यवस्था लागू की गई है। डिजिटलीकरण के माध्यम से हम कागज की खपत तथा परिचालनगत कार्बन पदचिह्न (Operational Carbon Footprint) को कम करते हुए दक्षता एवं सुशासन को सुदृढ़ कर रहे हैं। डिजिटल पहलों के परिणामस्वरूप कार्य निष्पादन की अवधि में प्रभावी रूप से कमी आई है, जिससे ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर में वृद्धि हुई है। ये पहलें विविध परिचालन परिस्थितियों में सेवाओं की निरंतरता सुनिश्चित करने वाले सुदृढ़, लचीले तथा भविष्योपयोगी तंत्रों के निर्माण में भी सहायक हैं।

अन्य उपाय (Other Measures)

कंपनी का अभिग्रहण (Underwriting) दर्शन निष्पक्षता, पारदर्शिता तथा उत्तरदायी जोखिम प्रबंधन के सिद्धांतों पर आधारित है। उदाहरणार्थ, अभिग्रहण नीति समावेशी बीमा (Inclusive Insurance) की अवधारणा को अपनाते हुए समाज के वंचित एवं संवेदनशील वर्गों तक बीमा संरक्षण का विस्तार करती है। इसके अंतर्गत दिव्यांगजन, मानसिक स्वास्थ्य संबंधी परिस्थितियों से प्रभावित व्यक्ति तथा ट्रांसजेंडर

व्यक्तियों को भी भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDAI) के दिशा-निर्देशों तथा प्रासंगिक राष्ट्रीय विधिक प्रावधानों के अनुरूप बीमा कवरेज प्रदान किया जाता है।

11. आँकड़ा गोपनीयता एवं साइबर सुरक्षा (Data Privacy and Cyber Security)

11.1 आँकड़ा संरक्षण (Data Protection)

एलआईसी, डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 (Digital Personal Data Protection Act, 2023 – DPDP Act) के प्रावधानों के अनुरूप, ग्राहकों के आँकड़ों, स्वामित्वाधिकारयुक्त सूचनाओं (Proprietary Information) तथा डिजिटल परिसंपत्तियों की सुरक्षा को सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान करती है। सूचना एवं साइबर सुरक्षा नीति (Information & Cyber Security Policy) सुरक्षित डिजिटल परिवेश के निर्माण, साइबर प्रत्यास्थता (Cyber Resilience) को सुदृढ़ करने तथा विनियामकीय अपेक्षाओं की पूर्ति के प्रति संगठन के नेतृत्व की प्रतिबद्धता को प्रतिबिंबित करती है।

IV. ईएसजी पर क्षमता निर्माण (Capacity Building on ESG)

एलआईसी संगठन के समस्त स्तरों पर पर्यावरण, सामाजिक एवं शासन (Environmental, Social and Governance – ESG) सिद्धांतों के प्रति जागरूकता तथा उनके प्रभावी अंगीकरण को प्रोत्साहित करती है। आंतरिक अधिगम एवं विकास (Learning and Development) संबंधी दिशानिर्देश कर्मचारियों को नई दक्षताओं का विकास करने तथा विद्यमान कौशलों को और अधिक सुदृढ़ बनाने में सहयोग प्रदान करते हैं। विभिन्न जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से नैतिकता, मानवाधिकार, विविधता एवं समावेशन तथा कर्मचारी कल्याण से संबंधित निगमीय नीतियों के प्रति समझ एवं अनुपालन को प्रोत्साहित किया जाता है।

V. प्रमुख फोकस क्षेत्र (Focus Areas)

एलआईसी ने अपने बीमा व्यवसाय हेतु एक संरचित मूल्यांकन प्रक्रिया के माध्यम से ईएसजी के प्रमुख फोकस क्षेत्रों की पहचान की है। यह प्रक्रिया वैश्विक सततता रूपरेखाओं (Global Sustainability Frameworks) को संगठन की आंतरिक रणनीतिक प्राथमिकताओं के साथ संरेखित करती है।

इन विषयों तथा उनसे संबद्ध मुख्य निष्पादन संकेतकों (Key Performance Indicators – KPIs) का सारांश तालिका-1 में प्रस्तुत किया गया है।

तालिका-1 : ईएसजी के प्रमुख फोकस क्षेत्र एवं मुख्य निष्पादन संकेतक (KPIs)

क्र.	ईएसजी फोकस क्षेत्र	विषय	प्रमुख निष्पादन संकेतक (KPI)	रूपरेखाएं
	पर्यावरण			

(Environment)				
1	जलवायु परिवर्तन : परिचालन में ऊर्जा, जल एवं अपशिष्ट दक्षता में सुधार	1.1 ऊर्जा दक्षता	<p>ऊर्जा संरक्षण उपायों के उपयोग द्वारा प्रत्यक्ष परिचालनों में कुल ऊर्जा उपभोग में कमी।</p> <p>कुल ऊर्जा उपभोग में नवीकरणीय ऊर्जा उपभोग के प्रतिशत में वृद्धि।</p> <p>नए भवनों के निर्माण तथा वर्तमान भवनों में चरणबद्ध रूप से हरित भवन प्रमाणन प्राप्त करना।</p> <p>ग्रीनहाउस गैस (GHG) उत्सर्जन – स्कोप-1 एवं स्कोप-2 उत्सर्जनों का मापन एवं निगरानी तथा स्कोप-3 उत्सर्जनों की गणना हेतु प्रक्रिया स्थापित करना।</p>	UN PSI, GRI
		1.2 जल प्रबंधन	<p>कुल जल उपभोग।</p> <p>कुल जल उपभोग के प्रतिशत में कमी।</p>	GRI
		1.3 अपशिष्ट प्रबंधन	<p>अधिकृत विक्रेताओं के माध्यम से अपशिष्ट का उत्तरदायित्वपूर्ण निपटान तथा पुनः उपयोग/पुनर्चक्रण के प्रमाण-पत्र प्राप्त करना।</p> <p>अपशिष्ट प्रबंधन हेतु मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOPs) का विकास।</p>	GRI
		1.4 विद्युत वाहन	<p>वित्तीय वर्ष के दौरान किराये पर लिए गए विद्युत वाहनों (EVs) की संख्या।</p> <p>(आधिकारिक प्रयोजनों हेतु)</p>	GRI

			न्यूनतम 10% वाहन विद्युत वाहन होने चाहिए।)	
		1.5 जलवायु जोखिम	अभिग्रहण (Underwriting) तथा निवेश के लिए जलवायु जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया का विकास।	IFRS S2

सामाजिक (Social)

क्र.	ईएसजी फोकस क्षेत्र	विषय	प्रमुख निष्पादन संकेतक (KPI)	रूपरेखाएं
2	मानव संसाधन विकास : सतत अधिगम एवं कल्याण पहलों के माध्यम से समावेशी, स्वस्थ एवं दक्ष कार्यबल का संवर्धन	2.1 कर्मचारी सहभागिता, संतुष्टि एवं प्रशिक्षण	कर्मचारियों के कार्यात्मक प्रशिक्षण के साथ ईएसजी का एकीकरण। ई-सैट (E-SAT) स्कोर।	GRI
		2.2 अभिकर्ता प्रशिक्षण	अभिकर्ताओं हेतु ईएसजी प्रशिक्षण।	GRI
3	मानवाधिकार : मूल्य श्रृंखला में निष्पक्ष श्रम प्रथाओं, समान अवसर तथा सुरक्षित कार्य परिस्थितियों को सुनिश्चित करना	3.1 मानवाधिकार प्रथाएं	रिपोर्ट की गई तथा निस्तारित कर्मचारी शिकायतों की संख्या।	GRI
		3.2 विविधता एवं समावेशन	पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु विविधता, समानता एवं समावेशन (DEI) नीति का निर्माण।	GRI
4	ग्राहक केन्द्रितता : ग्राहक-प्रथम दृष्टिकोण के साथ पारदर्शी, सुलभ एवं निष्पक्ष बीमा सेवाएं प्रदान करना	4.1 ग्राहक विश्वास एवं संतुष्टि	ग्राहक संतुष्टि स्कोर (C-SAT)। निर्धारित समय-सीमा के भीतर निस्तारित ग्राहक शिकायतों/परिवादों का प्रतिशत। दावा निपटान अनुपात।	GRI
5	सामुदायिक सहभागिता : समुदाय के सामाजिक एवं	5.1 सामुदायिक सहभागिता	सामुदायिक सहभागिता पर स्वैच्छिक व्यय।	GRI

आर्थिक कल्याण हेतु सक्रिय सहभागिता एवं सहयोग			
--	--	--	--

शासन (Governance)

क्र.	ईएसजी फोकस क्षेत्र	विषय	प्रमुख निष्पादन संकेतक (KPI)	रूपरेखाएं
6	व्यावसायिक नैतिकता : सभी परिचालनों में सत्यनिष्ठा, उत्तरदायी व्यवहार तथा विनियामकीय अनुपालन को बनाए रखना	6.1 अधिनियमों एवं विनियमों का उल्लंघन	रिपोर्ट किए गए नैतिकता/अनुपालन उल्लंघनों की संख्या तथा निस्तारित/समाधान किए गए उल्लंघनों का प्रतिशत।	GRI
7	सतत व्यावसायिक प्रथाएं : मुख्य कार्यों में ईएसजी का एकीकरण	7.1 उत्तरदायी निवेश	आईआरडीएआई (बीमाकर्ताओं हेतु निगमीय शासन) विनियम, 2024 के अनुपालन में ईएसजी आवश्यकताओं के साथ संरेखण।	GRI, UN PSI
		7.2 परिचालनों में डिजिटलीकरण	डिजिटल माध्यम से नवीकृत पॉलिसियों का प्रतिशत। पेपरलेस माध्यम (आनंदा ऐप का उपयोग करते हुए) से विक्रय की गई पॉलिसियों का प्रतिशत। रिपोर्टिंग वर्ष के दौरान कम किए गए रजिस्ट्रों/कागज़ की रीमों की संख्या।	GRI
8	डेटा गोपनीयता एवं साइबर सुरक्षा : सुदृढ़ शासन, साइबर सुरक्षा तथा विधिक अनुपालन के माध्यम से ग्राहक एवं कर्मचारी डेटा का संरक्षण	8.1 डेटा संरक्षण प्रणालियां	ग्राहक विश्वास के निर्माण हेतु ISO 27001 प्रमाणन प्राप्त करना एवं बनाए रखना।	GRI, UN PSI
		8.2 बाह्य लेखा-परीक्षा में चिन्हित	—	

		निष्कर्ष		
		8.3 डीपीडीपी अधिनियम का अनुपालन	—	
9	जोखिम प्रबंधन : जलवायु-संबंधित जोखिमों का प्रबंधन	9.1 जोखिम प्रबंधन प्रणालियां	सीईआरएम (CERM) द्वारा उच्च-प्राथमिकता जोखिमों की त्रैमासिक समीक्षा एवं अद्यतन।	GRI, UN PSI

VI. ईएसजी निष्पादन की निगरानी

प्रगति का अनुश्रवण करने के लिए प्रत्येक ईएसजी प्राथमिकता हेतु मापनीय प्रमुख निष्पादन संकेतक (KPIs) निर्धारित किए गए हैं (संदर्भ : सारणी-1)। प्रत्येक KPI के लिए उत्तरदायी अधिकारी/विभाग नामित किए जाएंगे तथा निष्पादन की निगरानी आंतरिक एक्सेल-आधारित ईएसजी ट्रेकर के माध्यम से की जाएगी।

ईएसजी आंतरिक टीम द्वारा त्रैमासिक समीक्षा की जाएगी तथा बोर्ड-स्तरीय ईएसजी समिति द्वारा अर्धवार्षिक आधार पर ईएसजी निष्पादन का पर्यवेक्षण किया जाएगा। उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने तथा सतत सुधार के उद्देश्य से ईएसजी परिणामों की प्रतिवर्ष समीक्षा की जाएगी।

परिशिष्ट

शब्दावली

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
BC & DR	व्यवसाय निरंतरता एवं आपदा पुनर्प्राप्ति (Business Continuity and Disaster Recovery)
ESG	पर्यावरण, सामाजिक एवं शासन (Environment, Social and Governance)
HR	मानव संसाधन (Human Resource)
IRDAI	भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (Insurance Regulatory and Development Authority of India)
KPI	प्रमुख निष्पादन संकेतक (Key Performance Indicator)
RPwD	दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम (Rights of Persons with Disabilities Act)
GRI	वैश्विक प्रतिवेदन पहल (Global Reporting Initiative)
UN PSI	संयुक्त राष्ट्र सतत बीमा सिद्धांत (United Nations Principles of Sustainable Insurance)