

अक्टूबर, 2010
OCTOBER, 2010

सी. आइ. एस. परीक्षा
बीमा विक्रय कला
C.I.S. EXAMINATION
INSURANCE SALESMANSHIP

समय : 3 घंटे]
Time: 3 Hours]

[कुल अंक : 100
[Total Marks : 100

किन्हीं आठ प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रथम प्रश्न के 16 अंक हैं किन्तु यह अनिवार्य नहीं है।
अन्य सभी प्रत्येक प्रश्न 12 अंक के हैं।

Answer **EIGHT** questions only. Question **ONE** carries 16 marks but this is not compulsory. All other questions carry 12 marks each.

Marks

1. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :- (प्रत्येक के 4 अंक)
- क) ग्राहक
ख) बोध
ग) आपस में बाँटना
घ) संभावना प्रवृत्ति
1. Write short notes on:- 4 each
- a) Customer
b) Perception
c) Sharing
d) Prospecting Attitude
2. निम्नलिखित संक्षिप्त रूपों को पूरा करिए : (प्रत्येक के 1½ अंक)
- क) C I F P ख) K Y C ग) C R E
घ) A C R ङ) C P A च) M H R
छ) U L I P ज) C B D T
2. Expand the following abbreviations. 1½ each
- a) C I F P b) K Y C c) C R E
d) A C R e) C P A f) M H R
g) U L I P h) C B D T

3. निम्न को एक शब्द में लिखिए। (प्रत्येक के 2 अंक)
- क) एक ऐसा व्यक्ति जो वही क्रय करता है जो उसको दिया जा रहा है।
 ख) विक्रय के प्रयास के अवरोध की एक मुद्रा
 ग) सम्पत्तियों के संरक्षण हेतु प्रबंध
 घ) एक संभावी व्यक्ति को अंतिम रूप से खरीदने की क्रिया करने की प्रक्रिया
 ङ) ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप होने की भावना।
 च) एक व्यक्ति की भावी आमदनी का पूँजीगत मूल्य जिसमें से उसके स्वयं के निर्धारण हेतु समुचित लागत घटा दी गयी है।
3. Give one word for : 2 each
- a) One who buys what is being offered.
 b) An expression of resistance to the effort to sell
 c) The arrangement for Protection of Assets
 d) The process of making the prospect finally take action to buy.
 e) The willingness to attend to the needs of the customer.
 f) The capitalized value of the net future earnings of an individual after deducting appropriate cost for self maintenance.
4. क) उत्तम व्यवसाइयों के क्या लक्षण हैं? (प्रत्येक के 6 अंक)
 ख) वे कौन सी प्रवृत्तियाँ हैं जो व्यवसायिक व्यवहार में बाधक हैं?
4. a) What are the characteristics of good professionals? 6 each
 b) What are the Attitudes that hinder professional behaviors?
5. बताइये क्या निम्नलिखित विवरण सत्य हैं या असत्य ? (प्रत्येक का 1 अंक)
- क) ग्राहकों की आवश्यकताओं पर विपणन प्रकाश डालता है।
 ख) बीमा द्वारा सम्पत्तियों एवं आय की क्षतिपूर्ति की जाता है।
 ग) एक बीमा अभिकर्ता जो पॉलिसी बेचने का प्रयास करता है, वह संभावित ग्राहक के वित्त से संबंधित होती है।
 घ) बीमा में ग्राहक ही वह व्यक्ति है जो खरीदने का निर्णय लेता है।
 ङ) इसके पहले कि एक व्यक्ति खरीदने का निर्णय लेता है, वह केवल एक संभावित ग्राहक होता है।
 च) विक्रय प्रक्रिया एक निर्णयात्मक स्तर पर संपर्क के मध्य प्रविष्ट होती है।
 छ) अलग-अलग स्रोतों से प्राप्त नामों को तब तक महत्व नहीं देना चाहिए जब तक वे संभावित ग्राहकों की सूची में न सम्मिलित हो जायें।

- ज) विक्रय प्रक्रिया का विश्लेषण निश्चित रूप से किया जा सकता है।
 झ) बीमा के विषय में लोग सामान्यतया कोई आवश्यकता महसूस नहीं करते।
 य) व्यक्तिगत बीमा के विषय में क्रय-निर्णय एक व्यक्ति द्वारा किया जाता है।
 त) एतराज करना विक्रय प्रयास का अवरोध प्रदर्शन है।
 थ) मानव जीवन को प्रमुखतः सभी सम्पत्ति मूल्यों का सर्जक नहीं समझना चाहिए।

5. State whether the following statements are **true** or **false**.

1 each

- a) Marketing focuses on customer's needs.
 b) Insurance indemnifies assets and income.
 c) The product which an insurance agent tries to sell is related to the finance of the prospect.
 d) In Insurance the customer is the only person who makes the decision to buy.
 e) Before a person decides to buy he is only a prospect.
 f) The process of selling enters a dynamic stage during 'Approach'.
 g) The names obtained from various sources does not need to be qualified before they can be included in the list of Prospects.
 h) The selling process can be analysed with precision.
 i) In case of insurance people normally do not feel need.
 j) In case of individual insurance the buying decision is made by one person.
 k) An objection is an expression of the resistance to the effort to sell.
 l) The human life should not be recognized as the creator of substantially all property values.

6. क) मानव जीवन मूल्य की गणना में कौन से पाँच कदम जुड़े हैं? 5

ख) निम्नलिखित आँकड़ों के आधार पर मानव जीवन मूल्य की गणना करिए :- 7

संभावित ग्राहक की आयु	-	30 वर्ष
सेवा निवृत्ति की आयु	-	60 वर्ष
औसत वार्षिक आय	-	रू. 5,00,000
जीवन बीमा प्रीमियम प्रतिवर्ष	-	रू. 25,000
आय कर	-	रू. 1,00,000
अन्य व्यय	-	रू. 40,000
स्वः निर्धारण व्यय	-	रू. 35,000

पी. वी. तत्व @ 9% 30 वर्ष के लिए 10.274 है।

6. a) What are the five steps involved in calculating human life value? 5
 b) Calculate HLV on the basis of following data. 7
- | | | |
|------------------------------|---|--------------|
| Prospect's age | - | 30 yrs. |
| Retirement age | - | 60 yrs. |
| Average annual income | - | Rs. 5,00,000 |
| Life Insurance Premium p. a. | - | Rs. 25,000 |
| Income Tax | - | Rs. 1,00,000 |
| Other expenses | - | Rs. 40,000 |
| Self maintenance expenses | - | Rs. 35,000 |
- P. V. factor @ 9% for 30 yrs is 10.274
7. रिक्त स्थानों की पूर्ति करो : (प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए 1½ अंक)
- क) जीवन बीमा योजनाओं की भिन्न-भिन्न योजनाएँ भिन्न-भिन्न सुरक्षा प्रदान करती हैं।
- ख) विक्रेता - ग्राहक सम्बंध एक सम्बंध है।
- ग) इसके पहले कि एक व्यक्ति खरीदने का निर्णय लेता है, वह केवल एक होता है।
- घ) या सम्पत्ति का मूल्य आसानी से लगाया जा सकता है।
- ङ) बीमा व्यवसाय की पृष्ठभूमि में अंतर्निहित सिद्धान्त है।
- च) एक प्रक्रिया है जिससे को अंतिम रूप से खरीदने का निर्णय लेना होता है।
7. Fill in the blanks. 1½ each for each blank
- a) Different Plans of Life Insurance plans cover different
- b) The Salesman - Customer relationship is a relationship.
- c) Before a person decides to buy he is only a
- d) The value of or property is easily determinable.
- e) The underlying principle behind the insurance business is
- f) is the process of making the finally decide to buy.
8. क) एक बीमा संविदा की असफलता के क्या कारण हैं? 8
 ख) किसी ग्राहक को कैसे रोका जा सकता है? 4
8. a) What are the reasons for failure of an insurance contract? 8
 b) How can a customer be retained? 4

9. क) अंतिम स्तर पर किन सिद्धांतों का पालन करना चाहिए? (प्रत्येक के 6 अंक)
ख) वे कौन से **तीन प्रमुख** सिद्धान्त हैं जिनका पालन एतराजों का हल करने के लिए करना चाहिए?
9. a) What are the principles to be followed in closing stage? 6 each
b) What are the **three essential** principles to be observed while dealing with objections?
10. क) प्रमुख व्यक्ति (की मैन) बीमा क्या हैं? (प्रत्येक के 6 अंक)
ख) साझेदारी बीमा की आवश्यकता क्यों होती है?
10. a) What is Key-man Insurance? 6 each
b) Why there is need for Partnership Insurance?

----- समाप्त -----
----- THE END -----

अक्टूबर, 2010
OCTOBER, 2010

सी. आइ. एस. परीक्षा
साधारण बीमा के व्यवहार
C.I.S. EXAMINATION
PRACTICE OF GENERAL INSURANCE

समय : 3 घंटे]
Time: 3 Hours]

[कुल अंक : 100
[Total Marks : 100

किन्हीं आठ प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रथम प्रश्न के 16 अंक हैं किन्तु यह अनिवार्य नहीं है।

अन्य सभी प्रत्येक प्रश्न 12 अंक के हैं।

Answer **EIGHT** questions only. Question **ONE** carries 16 marks but this is not compulsory. All other questions carry 12 marks each.

Marks
(प्रत्येक के 2 अंक)

1. प्रत्येक कथन का एक पंक्ति में स्पष्टिकरण देते हुए बताइए कि वह सही है या गलत।
 - i) मोटर वाहन पॉलिसी में टायर तथा ट्यूब की क्षति पूर्णतः देय है।
 - ii) आई आर डी ए के पास बीमाकर्ताओं तथा मध्यावर्तियों के बीच विवादों में निर्णय करने की शक्तियाँ हैं।
 - iii) मोटर वाहन अधिनियम के अंतर्गत, किसी भी मोटर वाहन को सार्वजनिक स्थान पर तब तक नहीं चलाया जा सकता, जब तक कि उसके लिए प्रभावी बीमा पॉलिसी हो।
 - iv) मरीन बीमा अधिनियम 1963 द्वारा यू के मरीन इश्योरेन्स एक्ट 1906 का निकटता से पालन किया जाता है।
 - v) बीमा कंपनियों के लिए बीमाधारकों को 1 माह पहले नवीकरण सूचनाएं भेजना अनिवार्य है।
 - vi) पुनर्बीमा विभिन्न बीमाकर्ताओं के बीच एक व्यवस्था है।
 - vii) धन पॉलिसी भूल-चूक के कारण होने वाली क्षतियों को संरक्षित करती है।
 - viii) 'केवल देयता' पॉलिसी किसी व्यक्ति की मृत्यु या शारिरिक चोट के संदर्भ में दायिता को संरक्षित करती है।

1. State whether following statements are **true or false**. Give reasons:- 2 each
 - i) Damage to tyres and tubes is payable fully in Motor Vehicle policy.
 - ii) I R D A has powers to adjudicate disputes between insurers and intermediaries.

- iii) According to Motor Vehicle Act, no motor vehicle can be used in a public place unless there is in force a policy of insurance.
- iv) The Marine Insurance Act, 1963 closely follows the U K marine Insurance Act, 1906.
- v) It is obligatory for Insurance Companies to send Renewal Notices to insureds 1 month in advance.
- vi) Reinsurance is arrangement between various insurers.
- vii) Money policy covers shortages due to errors or omissions.
- viii) 'Liability only' policy provides cover for liability in respect of death or bodily injury to any person.

2. किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : (प्रत्येक के 4 अंक)

- i) पुनःस्थापन मूल्य पॉलिसियाँ
- ii) सह-बीमा तथा पुनर्बीमा के बीच अंतर
- iii) कवर नोट
- iv) अल्प अवधि दर निर्धारण

2. Write short notes on any three :

4 each

- i) Reinstatement Value policies
- ii) Distinction between Coinsurance and reinsurance
- iii) Cover Note
- iv) Short Period Rating

3. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :-

(प्रत्येक के 2 अंक)

- i) कार्गो पॉलिसियाँ अनिवार्य रूप से पॉलिसियाँ होती हैं।
- ii) भा. सा. बी. निगम की 4 सहायक कंपनियों की स्थापना से साधारण बीमा व्यवसाय सम्पन्न करने के लिए की गई थी।
- iii) प्रस्ताव प्रपत्र के जरिए बीमाकर्ताओं द्वारा अपेक्षित सभी जानकारी प्रदान की जाती है।
- iv) कवरनोट एक कागजात है जिसे पॉलिसी के जारी किया जाता है।
- v) पॉलिसी की प्रभावी अवधि के दौरान यह बीमाधारक का आपदा के प्रति कर्तव्य है कि वह का पालन करे।
- vi) निरीक्षण अंतर्देशीय पारवहन बीमा की आवश्यकता यह जानने के लिए होती है कि क्या कार्गो समुद्र के दौरान पहले ही क्षतिग्रस्त हो चुका है।

3. Fill in the Gaps :

- i) Cargo Policies are essentially policies.
- ii) G.I.C. with 4 subsidiary companies was formed from to transact General Insurance Business.
- iii) Proposal Form is for furnishing all information required by insurers.
- iv) A Cover Note is a document issued in of the policy.
- v) There is a duty on the part of insured to observe during the currency of the Policy.
- vi) Inspection Inland Transit Insurance is required to know whether Cargo had already suffered damage during ocean

4. अ) भौतिक खतरे क्या होते हैं? (प्रत्येक के 6 अंक)

ब) विभिन्न श्रेणियों के भौतिक खतरों के कोई छः उदाहरण दीजिए।

4. a) What is Physical Hazard? 6 each

b) Give **any six** examples of various classes of Physical Hazards.

5. i) प्रस्ताव प्रपत्रों में पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्नों का उल्लेख कीजिए। (प्रत्येक के 6 अंक)

ii) खतरों के विभिन्न प्रकारों का उल्लेख कीजिए।

5. i) State the common questions asked in proposal forms. 6 each

ii) Describe the types of Hazards.

6. आई. आर. डी. ए. की शक्तियों तथा कार्यों की विवेचना कीजिए। 12

6. What are the powers and functions of IRDA? 12

7. निम्नलिखित के लिए एक शब्द दीजिए : (प्रत्येक के 2 अंक)

i) वह पॉलिसी जो कर्मचारियों की बेईमानी या धोखेधड़ी के कारण बीमाधारक को प्रत्यक्ष रूप से होने वाली आर्थिक हानि को संरक्षित करती है।

ii) वह अधिनियम जो दुर्घटना के कारण चोट लगने या बीमारी हेतु कर्मचारियों को क्षतिपूर्ति करने का प्रावधान करता है।

iii) पॉलिसी से पूर्व अग्रिम रूप से जारी किया गया दस्तावेज जो स्टैंम्पयुक्त नहीं होता तथा 2 महीनों के लिए मान्य होता है।

- iv) 12 महीनों से कम अवधि के लिए ली गई पॉलिसियाँ।
- v) संधमारी (व्यवसाय परिसर) पॉलिसी के अंतर्गत अपवर्जित जोखिम।
- vi) निवासी भारतीयों द्वारा अपने कामकाज या सैर सपाटे हेतु विदेश यात्रा के दौरान दुर्घटनाग्रस्त होने पर उसे संरक्षित करने वाली पॉलिसी।

7. Give one word :

2 each

- i) A policy covering direct pecuniary loss suffered by insured as a result of dishonesty or fraud committed by employees.
- ii) The act which provides for compensation to the employees for injury by accident or disease arising out of and in course of the employment.
- iii) Document issued in advance of the policy which is not stamped and valid for 2 months.
- iv) Policies taken for a period of less than 12 months.
- v) Risk excluded under Burglary (Business Premises) policy.
- vi) Policy covering accident sustained by Indian residents during their overseas trip for official or holiday purpose.

8. i) अग्नि बीमा पॉलिसियों के विभिन्न प्रकारों का उल्लेख कीजिए? (प्रत्येक के 6 अंक)
 ii) मानक अग्नि बीमा पॉलिसियों के अंतर्गत कौन सी आपदाएँ आवरित होती हैं?

8. a) What are the various types of Fire Insurance Policies
 b) What are the perils covered under Standard Fire Insurance Policies? 6 each

9. कॉलम 'अ' के प्रत्येक शब्द का कॉलम 'ब' का मिलान कीजिए। (प्रत्येक का 1 अंक)

कॉलम 'अ'	कॉलम 'ब'
i) मध्यस्थ	क) कुक्कुट बीमा
ii) मेडिक्लेम	ख) सामान्य अपवर्जन क्लॉज
iii) पक्षियों की मृत्यु	ग) ग्राहक सेवा
iv) तृतीय पक्ष प्रशासक	घ) बीमा कंपनी की देयता
v) आई टी सी पोतकाय	च) जंगल की आग
vi) दोष	छ) अंपायर
vii) जोखिम निरीक्षण	ज) एक वर्ष की अवधि
viii) विलम्ब	झ) स्वास्थ्य बीमा
ix) एम ए सी टी	प) कोई दोष

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| x) अग्नि पॉलिसी | फ) देयता बीमा |
| xi) सार्वजनिक देयता बीमा | ब) जेटिसन |
| xii) ओपन पॉलिसी | भ) ओवरसीज मेडिकलेम बीमा |

9. Match the following Column 'A' with Column 'B' :

1 each

Column 'A'

Column 'B'

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| i) Arbitrators | a) Poultry Insurance |
| ii) Mediclaim | b) General Exclusion Clause |
| iii) Death of Birds | c) Customer Service |
| iv) Third Party Administration | d) Liability of Insurance Company |
| v) I T C Hull | e) Bush Fire |
| vi) Defect | f) Umpire |
| vii) Risk Inspection | g) One year duration |
| viii) Delays | h) Health Insurance |
| ix) M A C T | i) Any Fault |
| x) Fire Policy | j) Liability Insurance |
| xi) Public Liability Insurance | k) Jettison |
| xii) Open Policy | l) Overseas Mediclaim Insurance. |

10. अ) पशु बीमा के अंतर्गत क्या प्रावधान होते हैं?

(प्रत्येक के 6 अंक)

ब) पशु बीमा के अंतर्गत दो अपवर्जन क्या हैं?

10. a) What are the Provisions under Cattle Insurance Policy.

6 each

b) What are the exclusions under the Cattle Insurance Policy?

----- समाप्त -----

----- THE END -----