చాప్టర్ 15

# నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

| ఛాప్టర్‌లోని విషయాలు | సిలబస్‌లో నేర్చుకునే లక్ష్యాలు |
|---|---|
| నేర్చుకునే లక్ష్యాలు | |
| పరిచయం | |
| కీలక పదాలు | |
| A. నైతికత అంటే ఏమిటి? | 15.4 |
| B) సాధారణ అనైతిక ప్రవర్తన | 15.5 |
| C) వ్యాపారంలో నైతికంగా ఉండటం వల్ల కలిగే లాభాలు | 15.4 |
| D) సాధారణ నైతిక ప్రవర్తనలు | 15.3 |
| E) నైతిక నియమావళిని కలిగి ఉన్న నైతిక చట్రాలు | 15.1, 15.2 |
| F)వృత్తిపరమైన బాధ్యతలను బలోపేతం చేయడం | 15.2 |
| G. మూల్యాంకనం, పర్యవేక్షణ మరియు క్రమశిక్షణ | 15.4 |
| H. ఐఆర్‌డిఎ పేర్కొన్న నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి | 15.1 |

| | |
|---|---|
| కీలకాంశాలు | |
| ప్రశ్నలు – సమాధానాలు | |
| స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు – సమాధానాలు | |

**నేర్చుకునే లక్ష్యాలు**

దీన్ని చదివిన తరువాత మీకు ఈ దిగువ విషయాల్లో అవగాహన లభిస్తుంది:

- నైతికత యొక్క అర్థాన్ని చర్చించడం
- అనైతిక ప్రవర్తన వల్ల కలిగే ప్రమాదాలను విశ్లేషించడం
- వ్యక్తులు మరియు ఇన్స్యూరర్‌లకు నైతికత యొక్క ఆవశ్యకతను చర్చించడం
- సాధారణ నైతిక ప్రవర్తనలను విశ్లేషించడం
- నైతిక చట్రంలోని అంశాలను వివరించడం
- వృత్తిపరమైన బాధ్యతలను బలోపేతం చేయడం
- బీమా కంపెనీలు నైతిక ప్రవర్తన కొరకు మూల్యాంకనం, పర్యవేక్షణ మరియు క్రమశిక్షణ యొక్క ప్రాముఖ్యతను చర్చించడం
- ఐ ఆర్ డి ఏ ద్వారా నిర్దేశించబడిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని చర్చించడం.

**గమనిక : ఈ చాప్టర్ లోని ప్రశ్నలకు సమాధానాలు చాప్టర్ చివరిలో లభిస్తాయి.**

## పరిచయం

బీమాఏజెంట్లు తమ ఖాతాదారుల పట్ల ఎల్లప్పుడూ వృత్తిపరమైన మరియు నైతిక రుజువర్తనతో ప్రవర్తించడం ఎంతో ముఖ్యమని మనం ఛాప్టర్ 10లో చర్చించాం. నైతికత అంటే ఏమిటి?

నైతికతను ఆంగ్లంలో 'ఎథిక్స్' అని అంటారు. ఇది గ్రీకు పదమైన 'ఎథికోస్' నుంచి వచ్చింది. ఇది వ్యక్తి యొక్క శీలాన్ని తెలియజేస్తుంది. బీమా ఏజెంట్లు మరియు బీమా కంపెనీలు తమ యొక్క వ్యాపారంలో లాభాలను కొనసాగిస్తూ, తమ వ్యాపారంలో భాగంగా పాటించాల్సిన నిర్దిష్ట ప్రమాణాలు మరియు సూత్రాలను గురించి బీమారంగంలో నైతిక విలువలు తెలియజేస్తాయి.

సరళంగా పేర్కొనాలంటే, అమ్మకపు లక్ష్యాలను ఒకపక్కన పెట్టి, బీమా కంపెనీలు ప్రధానంగా దృష్టి సారించాల్సిన అంశాలు ఏమిటంటే, పాలసీదారుని యొక్క అవసరాలు, ఆవశ్యకతలు మరియు క్లెయింల సమయంలోను, వారికి అవసరం ఏర్పడినప్పుడు వారికి, వారి కుటుంబానికి సాయాన్ని అందించడం. అనైతిక విలువలను పాటించడం ద్వారా స్వల్పకాలిక లాభాలను పొందవచ్చు, కానీ దీర్ఘకాలంలో, కంపెనీ యొక్క పేరుప్రతిష్ఠలు మసకబారతాయి. ఈ వ్యతిరేక ప్రభావం వలన ఇప్పటికే ఉన్న వ్యాపారంతోపాటు, క్రొత్త వ్యాపారాన్ని సైతం పోగొట్టుకోవాల్సి వస్తుంది.

ఈ ఛాప్టర్‌లో బీమా వ్యాపారంలో అనుసరించాల్సిన నైతిక విలువల యొక్క ప్రాముఖ్యతను హైలైట్ చేస్తూ,అనైతిక విలువలను పాటించడం వలన కలిగే తీవ్ర ప్రభావాలను గురించి కూడా ప్రముఖంగా చర్చిద్దాం.

చివరగా, బీమా ఏజెంట్ల యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని పర్యవేక్షించడం మరియు అనుసరించే విధంగా చేసేందుకు ఐఆర్‌డిఎ ప్రతిపాదించిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి చర్చిద్దాం.

| కీలక పదాలు | | | |
|---|---|---|---|
| ఈ ఛాప్టర్‌లో దిగువ పేర్కొన్న పదాలు మరియు భావనలకు సంబంధించిన వివరణలు ఇవ్వబడినవి.: | | | |
| నైతికత | అనైతిక విలువలను పాటించడం (ఛర్నింగ్) | క్రమశిక్షణ | అనైతిక ప్రవర్తన |
| క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్‌లో ఆలస్యం | నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి | వృత్తిపరమైన విలువలను బలోపేతం చేయడం | బీమా పాలసీలను అత్యుత్సాహంగా అమ్మడం (బీమాదారుడి సామర్థ్యం కన్నా ఎక్కువగా) |
| సానుకూలమైన పేరుప్రతిష్ఠ | మూల్యాంకనం మరియు పర్యవేక్షణ | తక్కువ బీమా కవర్ పాలసీలను అమ్మడం (బీమాదారుడి సామర్థ్యం కన్నా తక్కువగా) | నైతిక విలువల చట్రం |

## A. నైతికత లేదా నైతిక విలువలు అంటే ఏమిటి?

చాలా సందర్భాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటే, ఇటీవల కాలంలో 'మిస్ సెల్లింగ్' గురించి ఎక్కువగా ఫిర్యాదు చేయబడుతోంది. ఇది భారతదేశంలోని బీమా రంగంలో చర్చించబడుతున్న అతి పెద్ద సమస్య. ఈ నేపథ్యంలో బీమాను అమ్మేటప్పుడు అత్యున్నత ప్రమాణాలతో కూడిన నైతిక ప్రవర్తన అవసరం అవుతోంది.

**నైతికతను ఈ విధంగా అర్థం చేసుకోవచ్చు.:**

- మనం మంచివి, సరైనవి అనుకునే విలువలు, ప్రవర్తన అనేది వ్యక్తుల యొక్క వ్యక్తిగత నైతిక తీర్పుపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- ఒక వ్యక్తి యొక్క స్వంత నిర్ణయాలు తప్పా, ఒప్పా అని అధ్యయనం చేయడం.

నైతిక ప్రమాణాలు అనేవి బీమా ఉత్పత్తుల ప్రచారం, అమ్మకం మరియు సేవ ప్రక్రియలో ఉన్న వ్యక్తులందరూ చేపట్టే చర్యలు సరైనవా కావా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటాయి.ఇందులో బీమా కంపెనీ ఏజెంట్లతో పాటు ఆఫీసర్లు మరియు బీమా కంపెనీ మేనేజర్లు కూడా ఉంటారు.

ఒక బీమా ఏజెంట్ తాను ఆశించిన తుది ఫలితాలు అంటే తన యొక్క అమ్మకపు లక్ష్యాన్ని చేరుకోవడం కోసం చేపట్టే చర్యల ద్వారా అతని యొక్క నైతిక ప్రమాణాలు బయట పడతాయి. ఉదాహరణకు, నైతికంగా వ్యవహరించడం అంటే బీమా పథకం ఖాతాదారునికి ఏమాత్రం ఉపయోగపడనప్పటికీ, బీమా ఏజెంట్ పొందే ఎక్కువ కమిషన్ కోసం ఆ పథకాలను క్లైయింట్‌లకు సిఫార్సు చేయకుండా ఉండటం.

**గమనించ వలసిన అంశం**

తన క్లైయింట్‌ల యొక్క అవసరాలకు ఆధారంగా మాత్రమే ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేసే బాధ్యత బీమా ఏజెంట్‌కు ఉంటుంది. ఒకవేళ ఏజెంట్, బీమా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి అనైతిక పద్ధతులను అవలంబించినట్లయితే, అతడు తన ఖాతాదారునికి మెరుగైన సేవలందించలేకపోవడం ద్వారా విధి నిర్వహణలో విఫలమైనట్లే.

బీమారంగంలో నైతిక విలువల యొక్క లక్ష్యాలు ఈ దిగువ విధంగా వివరించబడ్డాయి:

- బీమా ఏజెంట్లు/ బీమా కంపెనీలు బీమాను విక్రయించడంలో నైతిక ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం
- బీమా అమ్మకాల్లో చేయదగినవి, చేయకూడనివి అనే వాటి గురించి నిర్వచించడం
- బీమా కంపెనీల యొక్క నైతిక, అనైతిక ప్రవర్తన సరిచేయడం
- ఒక నిర్దిష్ట పరిస్థితుల్లో బీమా ఏజెంట్ పాటించ వలసిన సరైన ప్రవర్తన గురించి దిశానిర్దేశం చేయడం
- బీమా కంపెనీలు మరియు మధ్యవర్తులు పాటించే తప్పుడు మరియు అసమంజసమైన, అనైతిక చర్యలను నియంత్రించడం

**ఉదాహరణ**

సుశీల్ మెహతా క్రొత్తగా నియమించబడ్డ ఒక జీవిత బీమా ఏజెంట్. కొత్తగా నియమింపబడటం వలన వ్యాపారానికి సంబంధించి అతనికి పెద్దగా అనుభవం లేదు, ఏజెంట్‌గా పేరు సంపాదించుకోవడానికి ఎంతగానో ఇబ్బంది పడుతున్నాడు. ప్రతి నెలా కనీసం మూడు బీమా పాలసీలను అమ్మమని, అతడిని కంపెనీ ఆదేశించింది.

నెల చివరికి వచ్చే సరికి సుశీల్ ఒక్క పాలసీ కూడా అమ్మలేకపోయాడు. తన యొక్క నెలవారీ లక్ష్యాలను సాధించడం కోసం అతనిపై తీవ్ర ఒత్తిడి పెట్టబడింది. రాబోయే మూడురోజుల్లో తాను కలవాల్సిన ఐదుగురు భావి క్లైయింట్‌లకు సంబంధించిన ఆర్థిక ప్రణాళికను గురించి వివరించేందుకు అతడు ప్రజంటేషన్ సిద్ధం చేస్తున్నాడు.

సుశీల్ తన ప్రజంటేషన్‌లోమార్పులు చేయాలని నిశ్చయించుకున్నాడు. భావి క్లైయింట్‌ల అవసరాలను పక్కనపెట్టి, బీమాకంపెనీ కొత్తగా ప్రవేశపెట్టిన ఉత్పత్తిని వారందరికీ ప్రతిపాదించాలనుకున్నాడు.

ఖాతాదారులతో సమావేశ సమయంలో ఆ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన కొన్ని మంచిలాభాలను మాత్రమే హైలెట్ చేసి, కొన్ని మార్పులు, మినహాయింపులు, నియమనిబంధనలను వారికి తెలియకుండా మరుగున ఉంచాడు. నష్టాలను వెల్లడిస్తే, ఖాతాదారులు ఉత్పత్తిని కొనకుండా తిరస్కరిస్తారన్న భయంతోనే అతడు ఈ విధంగా చేశాడు. ఇద్దరు ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలకు ఆ ఉత్పత్తి సరిపోకపోయినప్పటికీ, ఆ ఇద్దరినీ అతడు ఒప్పించగలిగాడు.

సుశీల్ కోణంలో ఇది నైతిక ప్రవర్తనేనా?

కాదు, ఎంత మాత్రం కాదు. తన యొక్క ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలను తీర్చడం కంటే తన యొక్క అమ్మకపు లక్ష్యాలను చేరుకోవడంపైనే దృష్టి సారించిన అతడు అనైతిక ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డాడు.

బీమా ఏజెంట్లు ఎప్పటికీ, ఈ తరహా పక్షపాతపూర్వక మరియు అనైతిక విధానాలను అనుసరించకూడదు. వారు ఎల్లప్పుడూ తమ వ్యక్తిగత ప్రయోజనాల కంటే, ఖాతాదారుల యొక్క ప్రయోజనాలకు పెద్దపీట వేయాలి.

**గుర్తుంచుకోవలసిన అంశం**

పై ఉదాహరణలో మీ అభిప్రాయం ప్రకారం, బీమా కంపెనీ యొక్క పాత్ర ఎలా ఉండాలి? ఇలాంటి పరిస్థితులు ఏర్పడకుండా పరిహరించేందుకు బీమా కంపెనీ ఎలాంటి చర్యలను తీసుకోవాలి?

## B. సాధారణ అనైతిక ప్రవర్తన

'' జీవిత బీమా అనేది ఖాతాదారులకు అమ్మడం కంటే దాన్ని వారు అపురూపంగా కొనుగోలు చేయాలి''. జీవిత బీమా పరిశ్రమకు సంబంధించి గతంలో సామాన్యంగా పేర్కొనే ఒక స్టేట్‌మెంట్ ఇది. ఈ భావనకు ఇప్పటికీ విలువ ఉంది. ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్లు అనైతిక ప్రవర్తనకు పాల్పడకూడదన్న విషయాన్ని ఇది స్పష్టం చేస్తుంది.

భారతీయ జీవిత బీమా పరిశ్రమలో సర్వసాధారణంగా కనిపించే కొన్ని రకాలైన అనైతిక ప్రవర్తనలు ఈ దిగువ ఇవ్వబడ్డాయి:

- ఒక పథకం కింద అసాధారణ లాభాలున్నాయని చూపించడం( ఉదాహరణకు పెట్టుబడి పెట్టిన డబ్బు మూడు నుంచి నాలుగు సంవత్సరాల్లో రెట్టింపు అవుతుందని వాగ్ధానం చేయడం)
- రెగ్యులర్ ప్రీమియం పాలసీని సింగిల్ ప్రీమియం పేమెంట్ పాలసీ లేదా లిమిటెడ్ ప్రీమియం చెల్లించే పాలసీగా చూపించడం
- ఉత్పత్తి మరియు దాని యొక్క లక్షణాల గురించి పూర్తిగా మరియు సత్యాలను వెల్లడించకపోవడం
- భావి ఖాతాదారునికి సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని పొందకపోవడం
- పాలసీ కొనుగోలు చేయడం కొరకు రిబేట్ లేదా ప్రోత్సాహకాలను ఇవ్వడం
- ఖాతాదారుడు పూర్తికాలం వరకు ఎలాంటి ప్రీమియములు చెల్లించాల్సిన అవసరం లేదని అమ్మే సమయంలో చెప్పడం. అయితే ఉత్తత్తి యొక్క వాస్తవ లక్షణాలు ఈ వ్యాఖ్యను సమర్ధించే విధంగా ఉండకపోవడం మరియు అది అతని దృష్టికి తీసుకురాకపోవడం లాంటివి.

## B1 అనైతిక ప్రవర్తన వల్ల ప్రమాదాలు

పైన పేర్కొన్న అనైతిక ప్రవర్తన యొక్క ప్రభావాలు మొత్తం బీమారంగంపైనే ఉంటాయి. ఈ సెక్షన్‌లో ఈ దిగువ పేర్కొన్న అనైతిక ప్రవర్తనల యొక్క ప్రభావాలను మనం చర్చిద్దాం.

- బీమాపాలసీల ఓవర్ సెల్లింగ్ - అతి ఉత్సాహవంతుడైన బీమా ఏజెంట్, ఖాతాదారులను తప్పుతోవ పట్టించి, వారికి వాస్తవంగా అవసరమైన బీమా కవర్ లేదా వారు భరించ గలిగిన దాని కంటే ఎక్కువ బీమాను విక్రయించడానికి ప్రయత్నిస్తాడు. బీమా పాలసీల ఓవర్ సెల్లింగ్ వల్ల, ఒకవేళ పాలసీదారుడు ప్రీమియం మొత్తాలను చెల్లించలేకపోవడం జరిగితే లాప్స్ అయిన పాలసీలు పెరుగుతాయి.

**ఉదాహరణ**

పెళ్లికాని ఒక వ్యక్తికి టర్మ్ ఇన్స్యూరెన్స్ పాలసీ మరియు యూనిట్ ఆధారిత ఇన్స్యూరెన్స్ పాలసీ(యూలిప్)లను విక్రయించడం ఓవర్ సెల్లింగ్‌కు ఉదాహరణగా చెప్పుకోవచ్చు. పెళ్లికాని వ్యక్తిపై ఆధారపడిన వారు లేనప్పుడు టర్మ్ ఇన్స్యూరెన్స్ పాలసీ అవసరం లేదు. పెళ్లికాని వ్యక్తుల యొక్క ప్రాథమిక అవసరం, తమ మిగులు మొత్తాలను పెట్టుబడి పెట్టి సంపదను పెంచుకోవడం. ఇలాంటి వ్యక్తులకు సంబంధించి యులిప్ వంటి పథకాలు సరిపోతాయి, ఎందుకంటే, ఇవి ఏకకాలంలో వారి యొక్క సంరక్షణ అవసరాలను తీర్చడంతోపాటు, వారి యొక్క పెట్టుబడులను కూడా పెంచుతాయి.

- ఇన్స్యూరెన్స్ పాలసీల యొక్క అండర్ సెల్లింగ్. అమ్మకపు లక్ష్యాలను చేరుకునేందుకు, బీమా ఏజెంట్‌లు బీమా కవర్‌విషయంలో రాజీ పడతారు మరియు ఖాతాదారులకు తక్కువ బీమా మొత్తాన్ని ప్రతిపాదిస్తారు. తక్కువ మొత్తం బీమా చేయడం వల్ల తక్కువ ప్రీమియం ఉంటుంది, ఇది ఖాతాదారుడిని ఎక్కువగా ఆకర్షిస్తుంది మరియు ఖాతాదారుడు పాలసీ తీసుకునే అవకాశాల రేటు చాలా ఎక్కువగా ఉంటుందన్న ఉద్దేశంతో ఈ విధానాన్ని అవలంబిస్తారు. ఎక్కువ ప్రీమియంను ప్రతిపాదించడం వల్ల ఖాతాదారుని యొక్క ఆర్థిక పరిమితుల కారణంగా, ఏజెంట్ తన వ్యాపారం కోల్పోవాల్సి వస్తుంది.

ఇలాంటి సందర్భాల్లో, పాలసీదారుడు ముందస్తుగా మరణిస్తే, అండర్ ఇన్స్యూరెన్స్ యొక్క ప్రభావాల్ని, అతని కుటుంబం భరించాల్సి ఉంటుంది. ఎందుకనగా, ఆ బీమా కవర్, కుటుంబం యొక్క ఆర్థిక అవసరాలన్ని తీర్చేవిధంగా ఉండదు కనుక.

- చర్నింగ్: ( దీనికి సంబంధించిన వివరణ కొరకు ఛాప్టర్ పదిలోని సెక్షన్ డి4ఎను చూడండి). ఇది అతి తక్కువ సమయాల్లో మాత్రమే సిఫార్సు చేయబడుతుంది, అయితే బీమా ఏజెంట్ల యొక్క మిస్ సెల్లింగ్ కోసం దీన్ని తరచుగా ఉపయోగిస్తుంటారు. కొంత మంది బీమా ఏజెంట్లు కొన్ని పాలసీలను సిఫార్సు చేస్తూ నిర్దిష్ట కాలం తరువాత పాలసీని విత్‌డ్రా చేసి, సొమ్మును తీసుకోవచ్చనే సలహా ఇస్తుంటారు. ఏజెంట్లు తమ అమ్మకపు లక్ష్యాలను చేరుకునేందుకు ఇప్పటికే పెట్టుబడి పెట్టిన సొమ్మును ఉపసంహరించుకొని, కంపెనీ ద్వారా

ప్రవేశపెట్టబడిన సరికొత్త బీమా పాలసీలో పెట్టుబడి పెట్టమని సిఫార్సుచేయడానికి తరచుగా చర్నింగ్‌ను ఉపయోగించుకుంటారు.

అనైతికమైన చర్నింగ్ ప్రక్రియలో, భారీగా నష్టపోయేది పాలసీదారుడే. వారి యొక్క పెట్టుబడికి సంబంధించి నష్టాన్ని పొందుతారు మరియు వాస్తవంగా వారు పెట్టిన పెట్టుబడిని కూడా పొందలేరు. సాధారణ కాలాని కంటే ముందే బీమా పాలసీ రద్దు వల్ల బీమా కంపెనీ కూడా నష్టపోతుంది.

**గమనించ వలసిన అంశం**

తమకు ఎక్కువ కమీషన్లను అందించే ఉత్పత్తులను అమ్మడం కోసం బీమా ఏజెంట్లు పాటించే అనైతిక విధానాలు బీమా రంగం ఎదుర్కొనే ప్రధాన సమస్యల్లో ఒకటి.

క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ సమయంలో క్లెయిం చెల్లింపు ఆలస్యం/ తిరస్కరించడం. ఒకవేళ అనైతిక విలువల ఆధారంగా పాలసీ అమ్మినట్లయితే( అర్హత లేని లాభాలు పొందుతారని ఖాతాదారునికి సిఫార్సు చేయడం) క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ చెల్లింపు ఆలస్యం కావడం లేదా తిరస్కరణకు గురవుతుంది. మిస్ సెల్లింగ్ కారణంగా, ఏజెంట్ తప్పుగా వాగ్దానం చేసిన లాభాలను వ్యక్తులు పొందలేరు. ఇది అటు వ్యక్తులు ఆర్థిక పరంగాను మరియు ఇటు బీమా కంపెనీ నమ్మకంపరంగానూ నష్టపోతాయి. క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ సమయంలో అనవసరమైన ఆలస్యం కారణంగా, కంపెనీకి సంబంధించిన వ్యతిరేక ప్రచారం జరుగుతుంది. అందువల్ల ఇట్టి అనైతిక ప్రవర్తనను అడ్డుకోవాలి. క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ సమయం కుటుంబాలకు కష్ట కాలం. ఈ సమయంలో బీమా కంపెనీ సాధ్యమైనంత ఉత్తమ మార్గంలో వారికి సాయపడాల్సి ఉంటుంది.

ఈ తరహా అనైతిక ప్రవర్తన వల్ల బీమా కంపెనీకి మరియు బీమా ఏజెంట్లకు ప్రజల్లో పెద్దగా ప్రతిష్ట కలగదు. ఫలితంగా మొత్తం బీమా రంగంపైనే నమ్మకం కోల్పోబడుతుంది. అందుకే దీని ఫలితంగా, ఐఆర్‌డిఎ, బీమా పరిశ్రమలో అనైతిక విధానాలు ఏమాత్రం చోటు చేసుకోకుండా ఉన్నత నైతిక విలువలను అవలంబించేలా ప్రోత్సహించడానికి ప్రాధాన్యత ఇచ్చింది.

## C. నైతిక విలువల వలన కలిగే లాభాలు

ఒకవేళ బీమా కంపెనీ తన యొక్క బీమా ఉత్పత్తులను విక్రయించే సమయంలో మరియు క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ ప్రక్రియలో నైతిక విలువలు పాటిస్తే, కంపెనీకి దీర్ఘకాలికంగా మంచి పేరు ప్రఖ్యాతులు వస్తాయి. కానీ కంపెనీ మరియు కంపెనీయొక్క ఏజెంట్లు అమ్మకపు లక్ష్యాలను సాధించడం కోసం అనైతిక విధానాలను పాటించడం వల్ల కంపెనీ యొక్క

ప్రతిష్ఠ మసకబారుతుంది మరియు ఇది కంపెనీ యొక్క బీమా వ్యాపారానికి హాని చేస్తుంది, దీర్ఘకాలంలో మొత్తం పరిశ్రమపై దీని ప్రభావం ఉంటుంది.

## C1 వ్యక్తుల మరియు బీమా కంపెనీలకు సంబంధించి నైతిక విలువల యొక్క ప్రాముఖ్యత

నైతిక విలువ యొక్క ప్రమాణాలు కంపెనీ యొక్క వ్యాపారాన్ని పెంచడానికి సాయపడతాయి. నైతికంగా బీమా ఉత్పత్తులను అమ్మడం వల్ల కేవలం బీమా కంపెనీ మాత్రమే కాకుండా బీమా ఏజెంట్లు చక్కటి సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవడానికి సాయపడుతుంది. ముఖ్యంగా, బీమా కంపెనీలు మరియు ఏజెంట్లు కూడా ఎంతో నైతికంగా, వ్యక్తులకు సరిపడిన పాలసీని అమ్మడం ద్వారా, ఊహించని ఘటన జరిగినప్పుడు ఎదురయ్యే ఆర్థిక భారం నుంచి రక్షించి, వాటిని క్లెయిం చేసుకునే విధంగా సాయపడతారు.

బీమా కంపెనీకి చెందిన ఏజెంట్లు మరియు బీమా కంపెనీలు నైతిక విలువలు కలిగి ఉండటంలో గల ప్రాముఖ్యతను ఈ దిగువ విధంగా సంక్షిప్తీకరించవచ్చు.

### సానుకూల ప్రతిష్ఠ

ఒకవేళ బీమా కంపెనీ అత్యున్నత స్థాయి నైతికవిలువలను అనుసరిస్తున్నట్లయితే, ఇది ప్రజల్లో నమ్మకాన్ని, విశ్వాసాన్ని ఏర్పరుస్తుంది. సానుకూల ప్రతిష్ఠ అనేది ఒక కంపెనీ దీర్ఘకాలం విజయవంతం కావడానికి సంకేతం.పేరున్న కంపెనీకి సంబంధించిన ఉత్పత్తులు అమ్మడంలో, బీమా అమ్మడం అనే ప్రక్రియ ఏజెంట్లకు సులభతరం అవుతుంది.

### గుడ్‌విల్

నైతిక విలువలను పాటించడం అనేది కంపెనీ యొక్క 'గుడ్‌విల్' పెరగడానికి దోహదపడుతుంది. ప్రజల యొక్క మద్దతు పొందిన తరువాత, దాని యొక్క ప్రభావం నేరుగా అమ్మకాలపైనా, మరియు లాభాలపైనా ఉంటుంది. కంపెనీ గురించి మంచిగా ప్రజలనోళ్లలో నానడం వల్ల ఏజెంట్లు ఖాతదారులతో దీర్ఘకాలిక నమ్మకాన్ని ఏర్పరుచుకుంటారు. ఇది మరింత మంది కొత్తఖాతాదారులను రిఫర్ చేయడానికి అవకాశం కల్పిస్తుంది.

### ఇరువైపుల నుంచి సంరక్షణ

అత్యున్నత నైతిక విలువలను పాటించడం వల్ల అటు కంపెనీకి ఇటు వ్యక్తులకు లాభం చేకూరుతుంది. నైతిక విలువల ఆధారంగా బీమాను అమ్మడం వల్ల బీమా కంపెనీకి క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ సులభతరం అవుతుంది. క్లెయింలు

సకాలంలో చెల్లించడం వల్ల ఆర్థికంగా, భావోద్వేగ పరంగా నష్టం అనుభవిస్తున్న కుటుంబసభ్యులకు ఎంతో మేలు జరుగుతుంది.

**ఇతరులకు మోడల్‌గా**

ఉన్నత నైతిక విలువలను పాటిస్తున్న బీమా కంపెనీ మిగతా కంపెనీలకు దిశానిర్దేశం చేసేవిధంగా ఉంటుంది. కొంత కాలానికి వ్యాపారంలో విజయంతో పాటు, నమ్మకమైన ఖాతాదారులను కూడా పొందుతుంది.

**గోప్యతను పాటించడం**

నిజనిర్ధారణ సమయంలో ఖాతాదారుడు తన యొక్క వ్యక్తిగత, కుటుంబపరమైన, వృత్తిపరమైన వివరాలను ఏజెంట్‌కు వెల్లడిస్తాడు. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి కింద బీమా ఏజెంట్ అన్నివేళలా ఖాతాదారుని యొక్క సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచాలి. ఏవిధంగానూ ఈ సమాచారాన్ని దుర్వినియోగం చేయకూడదు.

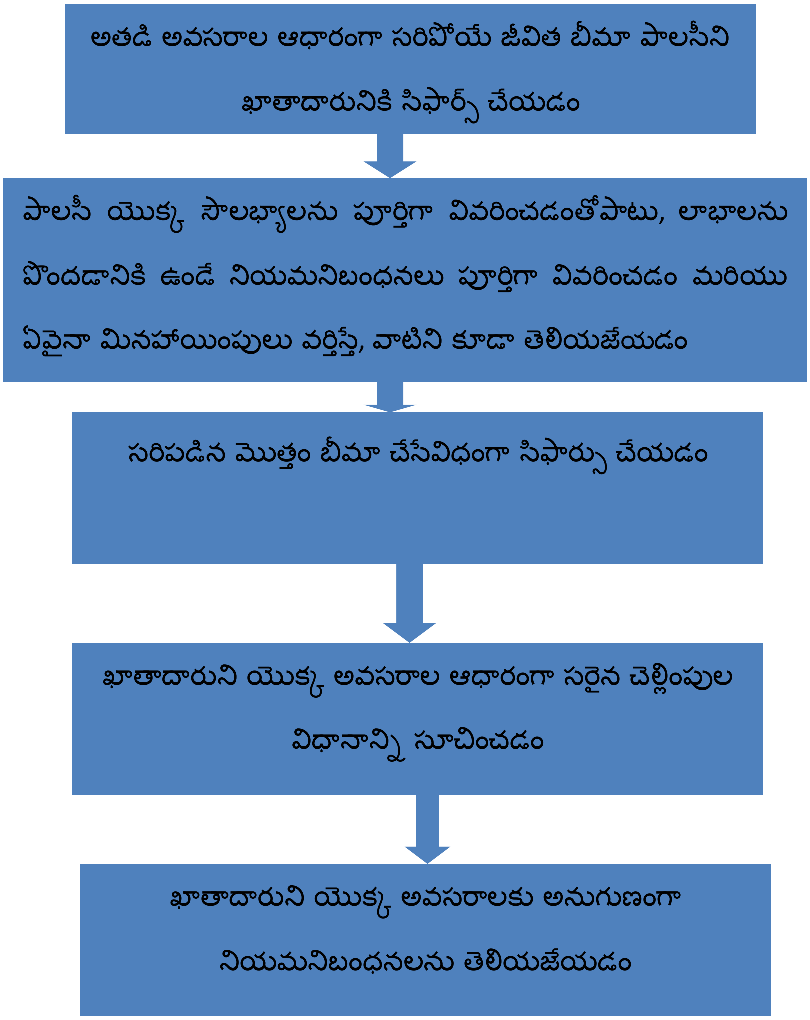
**ప్రశ్న 15.1**

ఇన్స్యూరెన్స్ అండర్ సెల్లింగ్ వల్ల జీవిత బీమా చేసిన వ్యక్తి యొక్క కుటుంబ సభ్యులపై ఎలాంటి ప్రభావాలుంటాయి?

## D. సాధారణ నైతిక ప్రవర్తన

ఖాతాదారునికి సలహా ఇచ్చేటప్పుడు, పూర్తిగా నైతికంగా ప్రవర్తిస్తున్నట్లు ధృవీకరించుకునేందుకు, బీమా ఏజెంట్ ఎల్లప్పుడూ ఈ దిగువ ప్రక్రియలను పాటించాలి.

**పటం 15.1**


అతడి అవసరాల ఆధారంగా సరిపోయే జీవిత బీమా పాలసీని ఖాతాదారునికి సిఫార్స్ చేయడం
పాలసీ యొక్క సౌలభ్యాలను పూర్తిగా వివరించడంతోపాటు, లాభాలను పొందడానికి ఉండే నియమనిబంధనలు పూర్తిగా వివరించడం మరియు ఏవైనా మినహాయింపులు వర్తిస్తే, వాటిని కూడా తెలియజేయడం
సరిపడిన మొత్తం బీమా చేసేవిధంగా సిఫార్సు చేయడం
ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాల ఆధారంగా సరైన చెల్లింపుల విధానాన్ని సూచించడం
ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు అనుగుణంగా నియమనిబంధనలను తెలియజేయడం

**ఉదాహరణ**

మదన్ మోహన్ టెలికాం కంపెనీలో జూనియర్ ఇంజినీర్.అతనికి మూడేళ్ల కొడుకు రోహన్ ఉన్నాడు. మదన్, రోహన్ యొక్క విద్య మరియు వివాహం కొరకు పెట్టుబడి పెట్టాలనుకుంటున్నాడు. బీమా కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ కేర్‌కు ఫోన్ చేసి పిల్లల పాలసీలకు సంబంధించి విషయాలు కనుక్కున్నాడు. కంపెనీ యొక్క పిల్లల పథకాల గురించి మరింత వివరంగా చర్చించేందుకు తన ఇంటికి బీమా ఏజెంట్‌ను పంపమని కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌ను అతడు కోరాడు.

రాహుల్ గుప్తా కొత్తగా నియమించబడ్డ జీవిత బీమా ఏజెంట్, అతడు మదన్ యొక్క ఇంటికి వెళ్ళాడు.

రాహుల్ తన కంపెనీ ఉత్పత్తులైన 'పిల్లల పాలసీల' ను మదన్‌కు వివరించడం ప్రారంభించాడు. అతనితో మాట్లాడుతున్నప్పుడు, మార్కెట్లో లభ్యమవుతున్న వివిధ రకాల బీమా ప్లాన్‌లకు సంబంధించి మదన్‌కు చక్కటి పరిజ్ఞానం ఉందన్న విషయాన్ని రాహుల్ అర్థం చేసుకున్నాడు. మదన్ ఇప్పటికే ఆదాయ సంరక్షణ కోసం టర్మ్ ప్లాన్‌లోను, అదేవిధంగా అతని యొక్క నిధులను పెంచుకోవడానికి యులిప్‌లోను పెట్టుబడులు పెట్టాడని రాహుల్ తెలుసుకున్నాడు.

మదన్ పిల్లల పథకాలకు సంబంధించి, స్నేహితులు మరియు సహోద్యోగులతో మాట్లాడటంతోపాటు, లభ్యమవుతున్న వివిధ రకాల వార్తలను చదవడం ద్వారా పిల్లల పథకాలకు సంబంధించి చక్కటి పరిశోధన చేసినట్లు కూడా రాహుల్ అర్థం చేసుకున్నాడు.

మదన్ తరువాత రాహుల్ పిల్లల పాలసీల్లో ఉపయోగించే డిఫర్మెంట్ పీరియడ్(వాయిదా వేసే కాలం), వెస్టింగ్ డేట్(పాలసీ అధీనములోకి వచ్చే తేదీ) మరియు పాలసీ యొక్క రిస్క్ ప్రారంభమయ్యే తేదీ వంటి వివిధ పదాల గురించి అడిగాడు.

రాహుల్ క్రొత్త ఏజెంటుగా చేరడం వల్ల మదన్ కోరిన నిర్దిష్ట సమాచారాన్ని చెప్పలేని స్థితిలో ఉన్నాడు. తన మేనేజర్ అందించిన వివిధ రకాల కరపత్రాలను పరిశీలించాడు. అయితే మదన్ యొక్క ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇచ్చే సమాచారాన్ని మాత్రం అతడు పొందలేకపోయాడు.

ఇలాంటి పరిస్థితుల్లో రాహుల్ నైతికంగా అనుసరించే సరైన మార్గం ఏది?

1. రాహుల్ తన ఖాతాదారుని యొక్క దృష్టిని తనకు బాగా తెలిసిన విషయాలైన ఉత్పత్తి యొక్క ఇతర లక్షణాలైన ధర వంటి వాటిపై మరల్చడానికి ప్రయత్నించవచ్చా?

2. మదన్ పిల్లల చదువు 15 నుంచి 20 సంవత్సరాల్లో ముగిసిన తరువాత, లభించే మెచ్యూరిటీ మొత్తం గురించి రాహుల్ మాట్లాడాలా?( ఎందుకంటే మదన్‌కు ఇప్పటికే పిల్లల పథకాలకు సంబంధించి సమాచారం ఉంది)

3. రాహుల్ తన కంటే ఎంతో అనుభవం, పరిజ్ఞానం కలిగిన, మదన్ యొక్క ప్రశ్నలకు సమాధానాలు ఇవ్వగల సామర్థ్యం కలిగిన తన సేల్స్ మేనేజర్‌ను పిలుస్తాడా?

పై ప్రశ్నకు సమాధానం - నెంబరు3 స్టేట్మెంట్. నైతికంగా, ఇది ఎంతో సరైనది, రాహుల్ తన కంటే మరింత అనుభవం, పరిజ్ఞానంకలిగి, మదన్ యొక్కప్రశ్నలకు సమాధానం ఇవ్వగల సేల్స్ మేనేజర్‌ను పిలవడం అనేది ఎంతో సరైనది. తద్వారా రిస్క్ ప్రారంభమయ్యే తేదీ, వాయిదా కాలం మరియు వెస్టింగ్ తేదీ యొక్క ప్రాముఖ్యత వంటి పాలసీ నియమాలకు సంబంధించిన సరైన సమాచారం మదన్‌కు అందించబడుతుంది.

ఒక పాలసీకి సంబంధించిన వివిధ రకాల లక్షణాలు మరియు దానికి అనుబంధంగా ఉన్న వివిధ రకాల నియమాలను అర్థం చేసుకునేందుకు బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్లు తమ యొక్క ఖాతాదారులకు పూర్తి సమాచారం ఇవ్వడం ఎంతో ముఖ్యమైనదని మనం చూశాం. ఏ విషయాన్ని దాచిపెట్టకూడదు. వాస్తవం ఏమిటంటే.. బీమా ఏజెంట్ కంటే ఖాతాదారుడు పిల్లల పథకాలకు సంబంధించి మరింత సమాచారం కలిగి ఉంటాడు, దాన్ని బీమా ఏజెంట్ మార్చలేడు.

## E. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళితో కూడిన నైతిక చట్రం

ఒక సంస్థలో నైతిక విలువల సంస్కృతిని పెంపొందించడం అనేది ఎంతో ముఖ్యమైనది. ఈ దిగువ పేర్కొన్న విషయాల యొక్క సమ్మిళతంతో ఇలాంటి చట్రాన్ని ఏర్పరచవచ్చు.

**నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి**

నైతిక విలువలను పెంపొదించే ప్రక్రియలు మరియు నిర్మాణాలు

## E1 నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఒక కంపెనీకి ఎంతో కీలకమైనది. ఇది ఉద్యోగులు మరియు బోర్డు సభ్యుల యొక్క ప్రవర్తనకు సంబంధించి జవాబుదారీతనాన్ని పెంపొందించడం కొరకు రూపొందించబడుతుంది. బీమా కంపెనీలో ప్రతి ఒక్కరూ సిఈవో నుండి డైరెక్టర్లు మరియు ఉద్యోగుల వరకు ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి. ఈ

నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించేందుకు దారితీసే పరిస్థితులను బోర్డు సభ్యులు మరియు ఉద్యోగులు పరిహరించాల్సి ఉంటుంది. బీమా కంపెనీలు, తమకు ప్రత్యేకమైన లేదా తమ యొక్క ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వచించుకోవచ్చు లేదా  పరిశ్రమకు సంబంధించిన నిర్దిష్ట ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించవచ్చు.

నైతికంగా ప్రవర్తించడం అనేది నిర్దిష్ట పరిస్థితుల్లో ఏది సరైనది, లేదా ఏది సరికాదన్న విషయాన్ని వ్యక్తిగతంగా నిర్ధారించుకునే సామర్థ్యంపై ఆధారపడి ఉంటుంది, కానీ బీమా ఏజెంట్ ప్రతి సందర్భంలో, నిర్వచించబడ్డ సాధారణ సూత్రముల పట్టికను అనుసరించడం కుదరకపోవచ్చు.

సాధారణ సూత్రముల పట్టిక మరియు  నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఎంతో ముఖ్యమైనవి ఎందుకంటే, ఇది నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని పూర్తిగా పర్యవేక్షించడం మరియు మూల్యాకనం చేయడం కొరకు, బీమా కంపెనీ  మరియు బీమా ఏజెంట్లకు  మార్గదర్శకాలను కల్పిస్తుంది.

**గమనించ వలసిన అంశం**

భారతదేశంలో బీమా రెగ్యులేటర్ ఐఆర్‌డిఎ, బీమా ఏజెంట్ల కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని ఐఆర్‌డిఎ( బీమా ఏజెంట్లకు లైసెన్సింగ్)2000లో పేర్కొంది(ఐఆర్‌డిఎ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి కోసం సెక్షన్ హెచ్‌ను చూడండి)

## E2 నైతికతను పాదుకొల్పడం

నైతికతలను పాదుకొల్పడం అంటే వ్యాపారం యొక్క అన్ని స్థాయిల్లోనూ, నిరంతరం నైతిక విలువలను పాటించేట్లుగా చూడటమే. ఉద్యోగులందరూ, కంపెనీ పాటించే నైతిక విలువల పట్ల అవగాహన కలిగి ఉండాలి, మరియు ఈ నైతిక విలువలకు కట్టుబడి ఉండేలా చక్కటి తీర్పులను అనువర్తించాల్సి ఉంటుంది. దీన్ని నెరవేర్చడం కోసం నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని ప్రోత్సహించే విలువలను ప్రదర్శించే సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉండాలి. రోల్‌ప్లే వంటిపరిస్థితుల్లో నైతిక పరమైన నిర్ణయాలు తీసుకునేందుకు ఉద్యోగులు కృషి చేయడం వంటివి ఉంటాయి.

**గమనించ వలసిన అంశం**

బీమా కంపెనీ తమ ఖాతాదారులకు సంబంధించిన దిగువ విషయాల్లో బాధ్యతను కలిగి ఉంటుంది.

- తప్పుతోవ పట్టించే ప్రచారాలను పరిహరించడం మరియు సరైన ఉత్పత్తులు విక్రయించబడేట్లుగా చూసుకోవడం
- పాలసీ యొక్క నియమనిబంధనలను పూర్తిగా తెలియచేయడం
- ఖాతాదారులకు సరిపడిన బీమా కవర్‌ను సిఫార్సు చేయడం మరియు అందించడం
- ఖాతాదారుల యొక్క నిర్దిష్ట క్లెయిం మొత్తం చెల్లించడం మరియు క్లెయింల చెల్లింపుల్లో అనవసర జాప్యాన్ని పరిహరించడం

ఒకవేళ బీమా కంపెనీ పైన పేర్కొన్న సేవల్ని తన ఖాతాదారులకు అందించడంలో విఫలమైతే, అప్పుడు బీమా కంపెనీ యొక్క నైతిక ప్రవర్తన ప్రశ్నించబడుతుంది.

## F. వృత్తిపరమైన బాధ్యతలను బలోపేతం చేయడం

ఐఆర్‌డిఏ మరియు జీవిత బీమా కౌన్సిలు, బీమా కంపెనీల మరియు జీవిత బీమా ఏజెంట్ల యొక్క వృత్తిపరమైన బాధ్యతలను బలోపేతం చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి. ఈ సెక్షన్‌లో ఐఆర్‌డిఏ మరియు జీవిత బీమా కౌన్సిల్ యొక్క లక్ష్యాలను స్థూలంగా తెలుసుకుందాం.

## F1 ఐఆర్‌డిఏ యొక్క లక్ష్యాలు

**పటం 15.2**

ఐఆర్‌డిఏ యొక్క ముఖ్యలక్ష్యాలు ఈ దిగువ విధంగా ఉంటాయి:

- పాలసీదారుని యొక్క ఆసక్తులు, హక్కులను పరిరక్షించడం కోసం బీమా నియంత్రణ సంస్థ 2002 ఐఆర్‌డిఏ (పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడటం) రెగ్యులేషన్లు జారీ చేయబడ్డాయి. (ఛాప్టర్14లో చర్చించిన విధంగా)

↓

- బీమా పరిశ్రమలో క్రమ పద్ధతిలో ఎదుగుదల ఉండేలా నియంత్రించడం మరియు ప్రోత్సహించడం( ఛాప్టర్13లో చర్చించిన విధంగా)

↓

- బీమా వ్యాపారాన్ని స్టాక్ హోల్డర్లు అందరూ పూర్తిగా నైతికంగా చేపట్టేట్టుగా చూడటం. ఈ లక్ష్యం చేరుకునేందుకు ఐఆర్‌డిఎ, బీమా ఏజెంట్లు విధిగా పాటించాల్సిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని విడుదల చేసింది. (నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి మనం ఈ ఛాప్టర్‌లోనిసెక్షన్ హెచ్‌లో చర్చిద్దాం

## F2. జీవిత బీమా కౌన్సిల్ యొక్క ముఖ్య లక్ష్యాలు

జీవిత బీమా పరిశ్రమ ఒక నమ్మదగ్గ పరిశ్రమగా మరియు ప్రజలు సంపద మరియు సమృద్ధి వైపు అడుగులు వేయడంలో సాయపడటం వంటి లాభదాయకమైన సేవల ద్వారా భారతీయ బీమా పరిశ్రమను మార్చడంలో ఒక ప్రభావశీల పాత్రను పోషించాలన్నదే జీవిత బీమా కౌన్సిల్‌యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం. జీవిత బీమా కౌన్సిల్ యొక్క ఇతర లక్ష్యాలు ఈ దిగువ విధంగా ఉంటాయి.

**పటం 15.3**

అత్యున్నత స్థాయిలో నైతిక విలువలు పాటించడం మరియు పాలసీదారులకు ఉన్నత స్థాయి సేవలందించే విధంగా బీమా కంపెనీ లకు సాయపడటం, సలహా ఇవ్వడం, వంటి చర్యలు చేపట్టడం

↓

నిర్ణయాత్మక విషయాలకు సంబంధించి ప్రభుత్వం మరియు ఇతర సంస్థలను సంప్రదించడం, భారతదేశంలో బీమా అవగాహన విస్తరింప చేయడంలో చురుగ్గా పాల్గొనడం

↓

బీమా రంగంలో అధ్యయనం, పరిశోధనకు సరైన చర్యలు తీసుకోవడం

బీమా కంపెనీలు మరియు వారి యొక్క ఏజెంట్ల మధ్య అత్యున్నత ప్రమాణాలతో కూడిన నైతిక బాధ్యతను ఏర్పరిచి, వాటిని పర్యవేక్షించడం అనే బాధ్యత జీవిత బీమా కౌన్సిల్‌కు ఉంది.

## అవగాహన పెంచుకునేందుకు చేయవలసిన పని

ప్రముఖ బీమా కంపెనీల యొక్క ఏవైనా మూడు ప్రకటనలను ఎంచుకోండి. ప్రతి ప్రచారంలో తెలియజెప్పబడిన సమాచారాన్ని విశ్లేషించండి. పేర్కొనబడ్డ సమాచారం ఏదైనా, ఏవిధంగానైనా తప్పుతోవ పట్టించబడిందా? ఒకవేళ సమాచారం తప్పుతోవ పట్టించే విధంగా ఉంటే, దాన్ని ఏవిధంగా చక్కదిద్దుతారు?

## G. మూల్యాంకనం, పర్యవేక్షణ మరియు క్రమశిక్షణ

బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్ల యొక్క నైతిక విలువలను మూల్యాంకనం చేయడం మరియు పర్యవేక్షించడం అంత తేలికైన పని కాదు. రిజిస్టర్ అయిన కంపెనీలు మరియు ఆ కంపెనీలు అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వంటివైన ప్రీమియం సేకరణ, క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ మొదలైనవాటి వివరాలు సేకరించబడతాయి.ఇది కంపెనీ యొక్క ప్రవర్తనా తీరును తెలుసుకోవడానికి అవకాశం ఇస్తుంది.

## G1. మూల్యాంకనం మరియు పర్యవేక్షణ

## G1A. ల్యాప్స్ కావడం/క్యాన్సిల్ చేయడం/ ఫ్రీ లుక్ పీరియడ్

లాప్స్ అయిన లేదా క్యాన్సిల్ అయిన పాలసీలు, ప్రీమియములను చెల్లించడంలో ఖాతాదారుని యొక్క అశక్తతను తెలియజేయడంతోపాటు...కంపెనీ యొక్క సేవల పట్ల అసంతృప్తిని కూడా తెలియజేస్తాయి. ఈ రెండూ కూడా బీమా ఏజెంట్లు తన యొక్క అమ్మకపు లక్ష్యాలను చేరుకోవడం కోసం, పాలసీలను అమ్మేందుకు అనుసరించిన అనైతిక చర్యల ఫలితంగా ఏర్పడినవే. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు ప్రీమియములను చెల్లించడంలో అశక్తత కారణంగా పాలసీ ల్యాప్స్ కావడం లేదా క్యాన్సిల్ కావడం జరిగితే, అది ఖాతాదారుని యొక్క ఆస్థులు, అప్పులకు సంబంధించి, సరిగ్గా అంచనా వేయలేదన్న విషయాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఇది ఏజెంట్ యొక్క వైఫల్యంగా చెప్పవచ్చు, దీని ఫలితంగా ఖాతాదారునికి ఆర్థిక నష్టంతోపాటు, బీమాకంపెనీకి కూడా నష్టం వాటిల్లుతుంది.

అనైతిక ఏజెంట్ల నుండి పాలసీదారుడిని సంరక్షించడం కోసం, పాలసీని అందుకున్న తరువాత 15రోజుల పాటు ఫ్రీ లుక్ పీరియడ్‌ను ఐఆర్‌డిఎ పాలసీదారులకు కల్పించింది. ఈ సమయంలో పాలసీదారుడు తాను కొన్న పాలసీకి సంబంధించి తన నిర్ణయాన్ని సమీక్షించుకునే అవకాశం ఉంటుంది.

పాలసీదారుడు ఈ దిగువ అంశాలను భావించినట్లయితే:

- పాలసీ తన యొక్క అవసరాలను తీర్చే విధంగా లేదని, లేదా
- పాలసీ యొక్క నియమనిబంధనలు, పాలసీ అమ్మే సమయంలో బీమా ఏజెంట్ చెప్పిన నియమనిబంధనల తరహాలోలేకపోవడం లేదని
- బీమా కంపెనీ యొక్క సేవలతో వారు సంతృప్తి చెందకపోవడం జరిగితే
- అప్పుడు వారు బీమా పాలసీని 15రోజుల్లోగా తిరిగి ఇచ్చి, వారు చెల్లించిన ప్రీమియంను తిరిగి చెల్లించమని అడగవచ్చు.

ఒకవేళ పాలసీ ల్యాప్స్ అయినా లేదా బీమా కంపెనీ అందించే సేవలపై అసంతృప్తి కారణంగా సరెండర్ చేసినట్లయితే( ఉదాహరణకు పాలసీ అమ్మకం తరువాత ఏజెంట్ దగ్గర నుండి సమర్ధంగా మరియు సకాలంలో సేవలు లోపించడం), ఆ పరిస్థితి కంపెనీ తన యొక్క బాధ్యతలను సకాలంలో, సమర్ధవంతంగా నెరవేర్చగలదా, లేదా, అని కంపెనీ సామర్ధ్యంపై ప్రశ్నలు తలెత్తుతాయి.

కనుక, ఎంత ఎక్కువగా పాలసీలు ల్యాప్స్ అయితే, సరెండర్లు మరియు ఫ్రీ లుక్ సమయంలో పాలసీలు రిటర్న్ అవుతాయో, అంత ఎక్కువగా బీమా కంపెనీ మరియు దాని యొక్క ఏజెంట్లు పాటించే నైతిక ప్రవర్తనకు సంబంధించిన సందేహాలు తలెత్తుతాయి.

## G1 B ఫిర్యాదుల పరిమాణం

బీమా కంపెనీ ద్వారా లభించే ఒక నిర్దిష్ట ఉత్పత్తి, లేదా సేవలకు సంబంధించిన రిపీటెడ్ ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదులలో పేర్కొన్నసమస్య ఇంకా ఉందన్న విషయాన్ని తెలియజేస్తాయి. ఫిర్యాదుల ద్వారా లేవనెత్తిన అంశాలను విశ్లేషించడం ద్వారా బీమా కంపెనీలు వివిధ రకాల సమస్యలను ఎలా పరిష్కరించాలన్న అవగాహన పొందుతాయి.

## G1 C ఆఫర్ చేసే ఉత్పత్తులను విశ్లేషించడం

తమ ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలకు అనుగుణంగా బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్లు తమ యొక్క ఉత్పత్తులను అమ్మాల్సి ఉంటుంది. కనుక ఆఫర్ చేస్తున్న లాభాలు వాస్తవంగా ఖాతాదారులకు అందుతాయా లేదా, ఒకవేళ లేనట్లయితే, ఆ ఫలితాలు ఎందుకు ఖాతాదారునికి చేరవు అన్న కోణంలో ఉత్పత్తులను విశ్లేషించాల్సి ఉంటుంది. ఈ కారణాల ఆధారంగా, ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలను తీర్చేవిధంగా ఉత్పత్తులను రీ డిజైన్ చేయాల్సి ఉంటుంది.

## G2 క్రమశిక్షణ

అందరూ ఏజెంట్లు విధిగా పాటించాల్సిన ఐఆర్‌డిఏ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళితోపాటు అన్ని బీమా కంపెనీలకు తమ ఏజెంట్ల యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు క్రమశిక్షణా ప్రక్రియలకు సంబంధించి అంతర్గత మార్గదర్శకాలుండాలి. తప్పు చేసే బీమా ఏజెంట్లను సరైన మార్గంలోకి మళ్లించేందుకు అంతర్గత ప్రక్రియ జరగాలి. కంపెనీ యొక్క అంతర్గత మార్గదర్శకాలను ఉల్లఘించడం మరియు తన యొక్క చెడు ప్రవర్తన ద్వారా బీమా కంపెనీకి నష్టాన్ని చేకూర్చే బీమా ఏజెంట్‌కు శిక్ష విధించాలి. బీమా ఏజెంట్ యొక్క తప్పుడు ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ఫిర్యాదును లేదా అంశాన్ని బీమా కంపెనీ పూర్తిగా విశ్లేషించిన తరువాత క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకోవచ్చు.

### అంతర్గత వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను మెరుగుపరచుకోవడం

సంస్థలో నైతిక విలువలను పెంపొందించేందుకు బీమా కంపెనీలు ఒక నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి చట్రాన్ని ఏర్పరుచుకోవాల్సి ఉంది. ఇందులో సాధారణంగా బీమా ఏజెంట్ల యొక్క నైతిక ప్రవర్తన కోసం చేయాల్సిన, చేయకూడని పనులు ఉంటాయి. నైతిక ప్రవర్తనకు సంబంధించి భవిష్యత్ ప్రమాణాలను మెరుగుపరచడం కోసం, తీసుకోవాల్సిన చర్యలు ముఖ్యంగా సమీక్షించడం మరియు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించిన విధివిధానాలను, చెక్‌లిస్టులను తిరగరాయడం, అంతర్గత వ్యవస్థలు మరియు విధానాలకు సవరణలు చేపట్టడం లాంటివి.

### తప్పు చేసే వారిపై క్రమశిక్షణా చర్యలు

అనైతికంగా ప్రవర్తిస్తూ, తప్పులు చేసే బీమా ఏజెంట్లపై ప్రోత్సాహకాలను తాత్కాలికంగా కానీ, శాశ్వతంగా కానీ నిలిపివేయడం, క్లబ్ మెంబర్ షిప్ నుంచి డిమోషన్,సస్పెన్షన్ లేదా శాశ్వతంగా తొలగించడం వంటి చర్యలకు పాల్పడవచ్చు.

**ప్రశ్న 15.2**

చక్కటి నైతిక ప్రవర్తనకు సంబంధించిన కొన్ని ముఖ్య ఉదాహరణలను జాబితా చేయండి

## H. ఐఆర్‌డిఏ పేర్కొన్న నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

2000 సంవత్సరం నాటి ఐఆర్‌డిఏ (బీమా ఏజెంట్లకు లైసెన్సింగ్) రెగ్యులేషన్లు, బీమా ఏజెంట్ల యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని పేర్కొంటాయి. లైసెన్స్ కలిగిన ప్రతి వ్యక్తి కూడా రెగ్యులేషన్లలో పేర్కొనబడిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి దిగువ పేర్కొనబడింది.

ప్రతి బీమా ఏజెంట్ ఈ దిగువ విషయాలను పాటించాలి.

తన గుర్తింపును తెలియజెప్పడంతోపాటు , అతడు ఏ బీమా కంపెనీకి బీమా ఏజెంట్‌గా పనిచేస్తున్నాడో చెప్పాలి.

భావి ఖాతాదారులు కోరినప్పుడు తన యొక్క లైసెన్స్ ను చూపించడం.

బీమా కంపెనీ ద్వారా అమ్మకానికి ఆఫర్ చేయబడుతున్న బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించి కోరిన అన్ని వివరాలను అందించడం మరియు నిర్దిష్ట బీమా ఉత్పత్తిని సిఫారసు చేసేటప్పుడు భావి ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలను దృష్టిలో పెట్టుకోవడం.

ఒకవేళ భావి ఖాతాదారుడు కోరినట్లయితే, అమ్మడం కోసం ఆఫర్ చేసిన బీమా ఉత్పత్తి  అమ్మడం ద్వారా లభించే కమిషన్‌ను వెల్లడించడం.

అమ్మకానికి ఆఫర్ చేయబడ్డ బీమా ఉత్పత్తికి సంబంధించి ఇన్స్యూరర్ ఛార్జ్ చేసే ప్రీమియంను తెలియజేయడం.

ఇన్స్యూరర్ ద్వారా ప్రపోజల్ ఫారంలో కోరే సమాచారం యొక్క స్వభావాన్ని భావి ఖాతాదారునికి వివరించడం మరియు

బీమ ఒప్పందాన్ని కొనుగోలు చేసేటప్పుడు వాస్తవ సత్యాలను వెల్లడించడంలోగల ప్రాముఖ్యతను కూడా వివరించడం.

భావి ఖాతాదారుని యొక్క అసాధారణ అలవాట్లు లేదా ఆదాయ అస్థిరత్వాన్ని బీమా కంపెనీ దృష్టికి రిపోర్టును

(దీన్ని ఇన్స్యూరెన్స్ ఏజెంట్ యొక్క కాన్ఫిడెన్షియల్ రిపోర్టు అంటారు) ఇన్స్యూరర్‌కు సబ్మిట్ చేసే ప్రతి ప్రపోజల్ ఫారంతో పాటు అందివ్వడం.

బీమా ప్రతిపాదనను అంగీకరించడానికి సంబంధించి బీమా కంపెనీ యొక్క అండర్‌రైటర్ తీసుకునే నిర్ణయాలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా వాస్తవిక సత్యం ఉన్నట్లయితే, భావి ఖాతాదారునికి సంబంధించి అన్ని విధాలా విచారించి సమాచారం అందించడం.

బీమా కంపెనీ ద్వారా ప్రతిపాదన అంగీకరించబడినదా, లేదా అన్న విషయాన్ని భావి ఖాతాదారునికి తెలియజేయడం.

ప్రపోజల్ ఫారం పూర్తి చేసే సమయంలో అన్ని రకాల డాక్యుమెంట్లను పొందడం మరియు ప్రపోజల్‌ను పూర్తి చేయడం కొరకు బీమా కంపెనీ అడిగే ఇతర డాక్కుమెంట్లను సైతం అందివ్వడం.

బీమా కంపెనీ ద్వారా క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్‌కు సంబంధించిన ఆవశ్యకాలను పూర్తి చేయడంలో లబ్ధిదారులు, క్లెయిందారులు లేదా పాలసీదారులకు అవసరమైన సాయాన్ని అందించడం.

నామినేషన్ లేదా అసైన్‌మెంట్ లేదా అడ్రస్సు మార్పు లేదా ఆప్షన్ల మార్పు వంటి వాటికి సంబంధించి, అవసరమైనప్పుడు, అవసరమైన సాయాన్ని అందించడం మరియు ప్రతి పాలసీదారునికి సలహా ఇవ్వడం.

ఏ బీమా ఏజెంట్ ఈ దిగువ పనులను చేయరాదు:

అధీకృత లైసెన్స్ లేకుండా బీమా వ్యాపారం అభ్యర్థించడం లేదా పొందడం.

ప్రపోజల్ ఫారంలో కొన్ని వాస్తవసత్యాలను భావిఖాతాదారుడు దాచిపెట్టేలా ప్రోత్సహించడం.

ప్రపోజల్ ఫారం లేదా ప్రపోజల్‌ను అంగీకరించేందుకు ఇన్స్యూరర్‌కు తప్పుడు డాక్యుమెంట్లు సబ్మిట్ చేసేలా ప్రోత్సహించడం.

భావి ఖాతాదారుని పట్ల అమర్యాదగా ప్రవర్తించడం.

ఇతర బీమా ఏజెంట్ ప్రవేశపెట్టిన ప్రపోజల్‌లో జోక్యం చేసుకోవడం.

బీమా కంపెనీ  ఆఫర్ చేసే వాటి కంటే భిన్నంగా రేట్లు, లాభాలు, నియమనిబంధనలను ఆఫర్ చేయడం.

బీమా ఒప్పందం ద్వారా లబ్ధిదారుడు పొందిన మొత్తం నుండి వాటాను డిమాండ్ చేయడం లేదా పొందడం.

పాలసీదారునికి ఇప్పటికే ఉన్న పాలసీని రద్దు చేసుకొని, క్రొత్త పాలసీ చేయాలని ఒత్తిడి చేయడం. (అట్టి పాలసీ రద్దు చేసుకున్న నాటి  నుండి మూడు సంవత్సరాల లోపు క్రొత్త పాలసీ చేయించడం).

కార్పొరేట్ ఏజెంట్ల విషయంలో, బీమా వ్యాపారం యొక్క పోర్టుఫోలియో కింద ఒక సంవత్సరంలో వసూలు చేసిన మొత్తం ప్రీమియంలో పదిహేను శాతం ప్రీమియం ఒకే వ్యక్తి( వ్యక్తికాదు) లేదా ఒక సంస్థ లేదా ఒక గ్రూప్ ఆఫ్ సంస్థలు నుండి ఉండటం.

ఒక నిర్దిష్ట వ్యక్తి ద్వారా లైసెన్ రద్దు చేయబడి, రద్దు చేయబడిన తేదీ నుంచి ఐదు సంవత్సరాలు గడవక ముందే, బీమా ఏజెంట్‌గా వ్యవహరించేందుకు తాజాగా లైసెన్స్ కు దరఖాస్తు పెట్టడం.

ఏదైనా బీమా కంపెనీలు డైరెక్టర్ కావడం లేదా డైరెక్టర్‌గా ఉండటం.

ప్రతి బీమా ఏజెంట్ కూడా, తన ద్వారా పొందిన బీమా వ్యాపారాన్ని సంరక్షించుకోవాలన్న దృకథంలో ఉండాలి. నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలోగా పాలసీదారులకు మౌఖికంగాను, రాతపూర్వకంగానూ నోటీసులు ఇవ్వడం ద్వారా చెల్లింపులు జరిపించేందుకు ప్రయత్నించాలి.

## H1 నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండకపోవడం

జీవిత బీమా లైసెన్స్ కలిగిన ప్రతి వ్యక్తి కూడా రెగ్యులేషన్లలో పేర్కొన్న నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి. 1938నాటి జీవిత బీమా చట్టంలోని సెక్షన్ 42(4)జి , రెగ్యులేషన్ల ద్వారా పేర్కొన బడిన నిర్దిష్ట నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని అతిక్రమించిన ఏ ఏజెంట్ అయినా అనర్హతకు గురయ్యే అవకాశం ఉంది. జీవిత బీమా ఏజెంట్ నేరపూర్వక దుర్వినియోగం, నమ్మకాన్ని దుర్వినియోగం చేయడం, మోసానికి పాల్పడం, ఫోర్జరీ లేదా దుష్ప్రేరణకు పాల్పడానికి ప్రయత్నించినట్లుగా కోర్టు నిర్ధారించినట్లయితే సెక్షన్ 42(4)(సి) ప్రకారం అనర్హతకు గురవుతాడు.

పైన పేర్కొన్నవాటితోపాటు, ఏజెంట్, బీమా కంపెనీ లేదా పాలసీదారుల యొక్క ప్రయోజనాలకు వ్యతిరేకంగా తప్పు చేయడం లేదా తప్పుగా వ్యవహరిస్తున్నట్లుగా తెలిస్తే, బీమా కంపెనీ అధికారుల ద్వారా అనర్హతకు వేటు వేసే అవకాశం ఉంది. అంతేకాకుండా, ఆ తరువాత బీమా కంపెనీ, ఈ బీమా ఏజెంట్‌కు వ్యతిరేకంగా అంతర్గత చర్యలకు దిగవచ్చు( ఈ ఛాప్టర్‌లోని సెక్షన్‌జి2లో చర్చించిన విధంగా)

### కీలకాంశాలు

**నైతికత లేదా నైతిక విలువలు అంటే ఏమిటి.**

నైతికతను ఈ విధంగా నిర్వచించవచ్చు:

మనం మంచివి,సరైనవి అనుకునే విలువలు, మరియు ప్రవర్తన అనేది వ్యక్తుల యొక్క వ్యక్తిగత నైతిక తీర్పుపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఒక వ్యక్తి యొక్క స్వంత నిర్ణయాలు తప్పా, ఒప్పా అని అధ్యయనం చేయడం.

**అనైతిక ప్రవర్తన వల్ల ప్రమాదాలు**

అనైతిక ప్రవర్తన వల్ల బీమా ఏజెంట్‌కు మరియు అతడు ప్రాతినిధ్యం వహించే బీమా కంపెనీకి చెడ్డపేరు వస్తుంది.

**నైతిక విలువల వలన కలిగే వ్యాపార లాభాలు**

ఒక కంపెనీ చక్కటి నైతిక విలువలను పాటించడం వల్ల కంపెనీకి చక్కటి గుడ్‌విల్‌తో పాటు, సానుకూలమైన పేరుప్రతిష్ఠలు లభిస్తాయి.

ఉన్నత ప్రమాణాలతో కూడిన నైతిక విలువలను పాటించే బీమా కంపెనీ, మిగతా కంపెనీలు అనుసరించడానికి ఉదాహరణగా చూపించబడుతుంది.

**నైతిక ప్రవర్తనల యొక్క రకాలు**

నైతిక ప్రవర్తనలో ఈ దిగువ పేర్కొన్నవి ఉంటాయి:

అవసరాల ఆధారంగా ఖాతాదారునికి సరైన బీమా పాలసీని సిఫారసు చేయడం.

ఉత్పత్తి యొక్క లాభాలు మరియు పాలసీ లాభాలను పొందడానికి ఉండే నియమనిబంధనలు మరియు వర్తించే మినహాయింపులను పూర్తిగా వివరించడం.

బీమా చేయాల్సిన సరైన మొత్తాన్ని సిఫారసు చేయడం.

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాల ఆధారంగా చెల్లింపులకు సంబంధించిన సరైన పద్ధతిని సిఫారసు చేయడం.

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు అనుగుణంగా నియమనిబంధనలను వివరించడం

**నైతికత చట్రంలోకి నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి**

ఉద్యోగులు మరియు బోర్డు మెంబర్ల యొక్క ప్రవర్తనకు సంబంధించి నైతిక విలువల ప్రమాణాలు మరియు జవాబుదారీతనాన్ని ఏర్పరచడం కోసం నిర్వచించబడినదే నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి అని చూశాం.

బీమా కంపెనీలు, తమకు ప్రత్యేకమైన, తమ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వచించుకోవచ్చు లేదా పరిశ్రమకు సంబంధించిన నిర్దిష్ట ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించవచ్చు.

కంపెనీ యొక్క అన్ని స్థాయిల్లో నైతిక విలువలను నెలకొల్పడం అంటే, వ్యాపారం యొక్క అన్ని స్థాయిల్లో, ఎలాంటి పరిస్థితుల్లోనైనా నిరంతరం నైతిక విలువలను పాటించడం అని అర్థం.

వృత్తిపరమైన బాధ్యతలను ప్రోత్సహించడం.

ఐఆర్‌డిఎ మరియు ఎల్ఐసి యొక్క ముఖ్యలక్ష్యాలు ఇవి:

పాలసీదారుని యొక్క ఆసక్తుల / హక్కుల పరిరక్షణ.

బీమా పరిశ్రమ యొక్క పెరుగుదలను ప్రోత్సహించడం.

బీమా కంపెనీలు మరియు వారి యొక్క ఏజెంట్ల మధ్య అత్యున్నత స్థాయిలో నైతిక విలువలను ఏర్పరచడం, వాటిని అమలు అయ్యేట్లు చూడటం మరియు వాటి పర్యవేక్షణ మరియు బీమా పరిశ్రమని నియంత్రిస్తూ, బీమా పరిశ్రమలో జరిగే అన్ని లావాదేవీలు పాలసీదారుల పట్ల ఎంతో నిపాక్షికంగా జరిగేట్లు ధృవీకరించడం.

మూల్యాంకనం, పర్యవేక్షణ మరియు క్రమశిక్షణ

ఒక బీమా కంపెనీ పాటించే నైతిక విలువలను మూల్యాంకనం మరియు పర్యవేక్షించడం అనేది, ఆ కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు ప్రీమియం సేకరణ మరియు క్లెయింల సెటిల్‌మెంట్ వంటి వాటికి విరుద్ధంగా రిజిస్టర్ అయ్యే ఫిర్యాదుల యొక్క సమాచారాన్ని విశ్లేషించడం ద్వారా జరుగుతుంది.

**నైతిక ప్రమాణాలు**

నైతిక ప్రమాణాలు మరియు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండేలా చూడటం కోసం బీమా కంపెనీలు తమ యొక్క అంతర్గత వ్యవస్థలు మరియు పద్ధతులను మార్పు చేసుకోవడం మరియు ఉల్లంఘించే వారిపై క్రిమినల్ చర్యలకు ఉపక్రమించాల్సి ఉంటుంది.

**ఐఆర్‌డిఎ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి**

ఐఆర్‌డిఎ బీమా ఏజెంట్లకు సంబంధించిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని పేర్కొంది. దీని ప్రకారం జీవిత బీమా లైసెన్సును కలిగిన ప్రతి వ్యక్తి వీటికి కట్టుబడి ఉండాలి. విఫలమైన పక్షంలో అనర్హతకు గురయ్యే అవకాశం ఉంది.

## <u>ప్రశ్నలకు సమాధానాలు</u>

**<u>15.1</u>**

ఖాతాదారునికి ఎక్కువ మొత్తంలో బీమా అవసరమైనప్పటికీ అండర్ సెల్లింగ్‌లో తక్కువ బీమా మొత్తం క్లైయింట్‌కు ప్రతిపాదించబడుతుంది. ఇలాంటి పరిస్థితుల్లో పాలసీదారుడు ముందస్తుగా మరణిస్తే, అండర్ ఇన్స్యూరెన్స్ యొక్క ప్రభావాల్ని, అతని కుటుంబం భరించాల్సి ఉంటుంది. ఎందుకంటే, కుటుంబం యొక్క ఆర్థిక వ్యయాన్ని తీర్చేవిధంగా బీమా కవర్ ఉండదు కనుక.

**<u>15.2</u>**

నైతిక ప్రవర్తనలో ఈ దిగువ పేర్కొన్నవి ఉంటాయి:

అవసరాల ఆధారంగా ఖాతాదారునికి సరైన బీమా పాలసీని సిఫారసు చేయడం.

ఉత్పత్తి యొక్క లాభాలు మరియు పాలసీ లాభాలను పొందడానికి ఉండే నియమనిబంధనలు మరియు వర్తించే మినహాయింపుల గురించి పూర్తిగా వివరించడం.

బీమా చేయాల్సిన సరైన మొత్తాన్ని సిఫారసు చేయడం.

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాల ఆధారంగా చెల్లింపులకు సంబంధించిన సరైన పద్ధతిని సిఫారసు చేయడం.

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు అనుగుణంగా నియమనిబంధనలను వివరించడం.

## <u>స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు</u>

1. బీమా ఓవర్ సెల్లింగ్ అంటే ఏమిటి?
2. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి అంటే ఏమిటో క్లుప్తంగా వివరించండి
3. ఒక కంపెనీ ఒక సానుకూలమైన పేరుప్రఖ్యాతలను సంపాదించుకోవడానికి నైతిక విలువలను పాటించడం ఎలా సాయపడుతుంది?

## స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నల సమాధానాలు

1. అతి ఉత్సాహవంతుడైన బీమా ఏజెంట్, ఖాతాదారులను తప్పుతోవ పట్టించి, వారికి వాస్తవంగా అవసరమైన బీమా కవర్ లేదా వారు భరించ గలిగిన దాని కంటే ఎక్కువ బీమాను వారికి విక్రయిస్తాడు. బీమా పాలసీల ఓవర్ సెల్లింగ్ వల్ల, ఒకవేళ పాలసీదారుడు ప్రీమియం మొత్తాలను చెల్లించలేకపోవడం వల్ల లాప్స్ అయిన పాలసీలు పెరుగుతాయి.

2. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి అనేది బీమా కంపెనీలకు ఎంతో కీలకమైనది. ఇవి తమ ఉద్యోగులు మరియు బోర్డు సభ్యులు వారి యొక్క ప్రవర్తనకు సంబంధించి జవాబుదారీతనం ఉండేవిధంగా వ్యవస్థను ఏర్పరచాలని నిర్ణయించబడ్డాయి. కంపెనీలో ఉన్న ప్రతి ఒక్కరూ ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరించాల్సి ఉంటుంది.ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించే పరిస్థితులను పరిహరించాల్సిన బాధ్యత బోర్డు సభ్యులు మరియు ఉద్యోగులపై ఉంటుంది.

3. ప్రజల నమ్మకం మరియు విశ్వాసాన్ని చూరగొనడానికి, బీమా కంపెనీ పాటించే ఉన్నత ప్రమాణాలతో కూడిన నైతిక విలువలు సాయపడతాయి.ఈ నమ్మకం మరియు విశ్వాసం ఫలితంగా ఖాతాదారులు కంపెనీ గురించి సానుకూలంగా మాట్లాడటం మొదలుపెడతారు, ఇది కంపెనీకి ఒక సానుకూలమైన ప్రతిష్ఠను తెచ్చిపెడుతుంది.