

## చాప్టర్ 10

# ఖాతాదారునితో చక్కగా వ్యవహరించడం

విషయం	నేర్చుకునే సిలబస్
నేర్చుకునే లక్ష్యాలు	
పరిచయం	
కీలక పదాలు	
A. బీమా ఏజెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు	10.1
B.) ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలు	10.1
C) ఏజెంట్ యొక్క ప్రతిఫలం మరియు విక్రయ సమయంలో వెల్లడించే పద్ధతులు	10.2
D) సరైన ఉత్పత్తులపై సలహా ఇవ్వడం	10.3, 10.4, 10.5
E పాలసీలను దీర్ఘకాలం కలిగి ఉండటం వల్ల కలిగే లాభాలు మరియు స్వల్పకాలంలో పాలసీ రద్దు చేయకుండా నిరోధించడం	10.6
F) ఖాతాదారుని యొక్క హక్కులు మరియు ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ	10.7
G) ఖాతాదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవడం	10.6

కీలక అంశాలు	
ప్రశ్నలు - సమాధానాలు	
స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు - సమాధానాలు	

## నేర్చుకునే లక్ష్యాలు

ఈ ఛాప్టర్‌ను చదివిన తరువాత మీకు ఈ దిగువ విషయాల్లో అవగాహన లభిస్తుంది:

- ఏజెంట్ యొక్క బాధ్యతలు మరియు విధులను గురించి వివరించడం
- ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాల గురించి: వివరించడం
- ఏజెంట్ యొక్క ఫారితోషికం మరియు చెల్లింపే పద్ధతులను వివరించడం
- ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులను మార్చుకోవడం, ఖాతాదారునికి ఎంతో అవసరమై మరియు లాభసాటిదైతే తప్ప, ఎందుకు అనైతికమైనదో ఖాతాదారునికి సలహా ఇవ్వడం
- ఖాతాదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవడం యొక్క అవసరం గురించి చర్చించడం

**గమనిక :** ఈ ఛాప్టర్ లోని ప్రశ్నలకు సమాధానాలు ఛాప్టర్ లో చివర లభిస్తాయి.

## పరిచయం

జీవిత బీమా ఉత్పత్తులను విక్రయించే ముఖ్యమైన మధ్యవర్తుల్లో బీమా ఏజెంట్లు ఒకరు. ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలు మరియు ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా, తమ ఖాతాదారులకు లభ్యమవుతున్న ఉత్పత్తి పరిష్కారాలను వారు సూచించాల్సి ఉంటుంది. వారు తమ యొక్క సొంత ఖాతాదారుల రిస్క్ ప్రొఫైల్‌ను చక్కగా నిర్ణయించే స్థితిలో ఉంటారు కనుక, తప్పుడు ఎంపిక లేకుండా బీమా కంపెనీలను సంరక్షించాల్సిన బాధ్యతను కూడా కలిగి ఉంటారు.

బీమా ఏజెంట్లు నిరంతరం అవగాహన పెంచుకుంటూ, తమ యొక్క ఖాతాదారులతో అన్నివేళలా వృత్తిపరమైన నిపుణుల తరహాలో వ్యవహరించాల్సి ఉంటుంది. వృత్తిపరమైన అత్యున్నత నైతికతతో బీమా పరిశ్రమ యొక్క ప్రయోజనాలతోపాటు ప్రజలకు సేవలందించే ఆసక్తిని కూడా కలిగి ఉండాలి.

**అన్ని వృత్తులకు సంబంధించిన ముఖ్యమైన లక్షణాలు**

వారి యొక్క సభ్యుల పట్ల:

- తమ ఖాతాదారులతో నైతిక రుజువర్తనలో ప్రవరించే విధంగా కృతనిశ్చయంతో ఉండటం;
- వృత్తిపరమైన ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబించడం;
- వృత్తిపరమైన యోగ్యతకు సంబంధించిన కనీస ప్రమాణాలను అవలంబించడం;
- నిరంతర వృత్తిపరమైన అభివృద్ధికి కట్టుబడి ఉండటం.

పైన పేర్కొన్న లక్షణాలను డాక్టర్లు, లాయర్లు మరియు అకౌంటెంట్లు కలిగి ఉన్నట్లే బీమా రంగ నిపుణులు కూడా కలిగి ఉండాలి. ఏజెంట్లు తమ ఖాతాదారులందరితో నైతిక రుజువర్తనలో ప్రవర్తించే విధంగా చూసేందుకు ఐఆర్డిఐ బీమా ఏజెంట్ల కోరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించింది. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి మనం వివరంగా ఛాప్టర్ 15లో చర్చిద్దాం.

ఈ ఛాప్టర్ లో ఖాతాదారుడు మరియు బీమా కంపెనీ పట్ల బీమా ఏజెంట్ యొక్క విధులు, బాధ్యతల గురించి, అదేవిధంగా ఖాతాదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవాల్సిన ఆవశ్యకత గురించి కూడా మనం చర్చిద్దాం.

కీలకాంశాలు					
ఈ ఛాప్టర్ లో దిగువ పదాలు మరియు భావనలకు సంబంధించిన లక్షణాలను యివ్వడం జరిగింది:					
ఏజెంట్ బాధ్యతలు విధులు	యొక్క మరియు	ఖాతాదారుని అవసరాలు	యొక్క	ఏజెంట్ యొక్క ప్రతిఫలం	వెల్లడించాల్సినవి
సిఫార్సులు		పాలసీని అంగీకరించడం మరియు తిరస్కరించడం		మధించడం (చర్చింగ్)	మారడం
నిరంతరత		పాలసీ సర్వీసింగ్ (పాలసీ సేవ)		ఖాతాదారుని యొక్క హక్కులు	దీర్ఘకాలిక సంబంధం
వెల్లడించే పద్ధతులు		అవసరాలకు ప్రాధాన్యత కల్పించడం		సరైన ఉత్పత్తులు	బెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్

## A బీమా ఏజెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు

బీమా ఏజెంట్లు బీమా ఉత్పత్తులను ఖాతాదారులకు అమ్మే బాధ్యతను కలిగి ఉంటారు. ఏజెంట్లు ఐఆర్డిఎ నుండి విధిగా లైసెన్స్ పొందాలి. 1938 బీమా చట్టంలోని సెక్షన్ 42 బీమా ఏజెంట్ ను ఈ విధంగా నిర్వచించింది.

“ఏజెంట్లు అనగా, బీమా వ్యాపారాన్ని అభ్యర్థించడానికి, సేకరించడానికి వ్యాపార సంబంధ కొనసాగింపుకు, రెన్యూవల్ లేదా బీమా పాలసీలను పునరుద్ధరించడం వగైరా కొరకు బీమా చట్టంలోని సెక్షన్ 42 ప్రకారం లైసెన్స్ పొందిన వ్యక్తి.”

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలను తెలుసుకోవడం మరియు ఆ అవసరాలు తీర్చేందుకు సరైన ఉత్పత్తిని గుర్తించి, సూచించడం బీమా ఏజెంట్ యొక్క బాధ్యత మరియు విధుల్లో ఒకటి. అయితే ఏజెంట్ యొక్క బాధ్యత ఇంతటితో ముగియదు. పాలసీ ప్రారంభం నుండి మెచ్యూరిటీ వరకు మరియు/ లేదా క్లెయిం చేయబడినప్పటి నుండి అది సెటిల్ అయ్యే వరకు ఏజెంట్ పాలసీ/ఖాతాదారుని అవసరాలను గమనిస్తూ ఉండాలి.

బీమా ఏజెంట్, బీమా కంపెనీ మరియు ఖాతాదారునికి మధ్యవర్తిగా వ్యవహరిస్తాడు మరియు కంపెనీకి వ్యాపారాన్ని అందించే బాధ్యతను కలిగి ఉంటాడు. ఏజెంట్ తన యొక్క ఖాతాదారులకు ప్రాతినిధ్యం వహిస్తాడు, కనుక ఏవిధంగానూ వారిని తప్పుతోవ పట్టించకుండా ఉంటూ ఎల్లవేళలా వారియొక్క ప్రయోజనాలు నెరవేరే విధంగా వ్యవహరించాలి. బీమా ఏజెంట్లు బీమా కంపెనీ తరపున ఖాతాదారులను కలిసే ప్రధాన వ్యక్తి కనుక, బీమా కంపెనీలకు అవసరమైన సమాచారాన్ని ఖాతాదారుల నుండి సేకరించే విధంగా ఉండాలి.

బీమా ఏజెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలను ఈ విధంగా సంక్షిప్తీకరించవచ్చు.

- బీమా కంపెనీ కొరకు భావి ఖాతాదారులను గుర్తించడం మరియు వారి యొక్క విభిన్న అవసరాలను గుర్తించడం కొరకు అవసరాలను విశ్లేషించి చెప్పడం
- బీమా కంపెనీ అందించే, వివిధ రకాల బీమా ఉత్పత్తులపై చక్కటి పరిజ్ఞానం కలిగి ఉండటం, ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క లక్షణాలు మరియు అది అందించే లాభాలను గురించి తెలిసికొని ఉండటం
- ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలు మరియు వారి యొక్క పెట్టుబడి సామర్థ్యం ఆధారంగా సరైన ఉత్పత్తులను ప్రతిపాదించడం
- ప్రవోజల్ పారం సరిగా నింపడం / పూర్తి చేయడం మరియు ఖాతాదారుడు అందించే సమాచారం సరైనదని ధృవీకరించుకోవడం.
- అండర్ రైటింగ్ కు అవసరమైన వయస్సు ధృవీకరణ పత్రాలు, గుర్తింపు పత్రాలు, అడ్రస్సు ధృవీకరణ పత్రాలు, మెడికల్ రిపోర్టులు మరియు ఇతర ఆవశ్యక డాక్యుమెంట్లను సేకరించే బాధ్యతను కలిగి ఉండటం
- బీమా కంపెనీ అందించే ప్రతి పాలసీకి సంబంధించి వసూలు చేసే ప్రీమియములు మరియు ఇతర ఖర్చులను ఖాతాదారునికి వెల్లడించడం
- భావి ఖాతాదారుడు అడిగినట్లయితే, అమ్మడానికి ఆఫర్ చేస్తున్న బీమా ఉత్పత్తికి సంబంధించిన కమిషన్ వివరాలను వెల్లడించడం
- నిర్దిష్ట కాలంలో పాలసీదారులు ప్రీమియములు చెల్లించేవిధంగా మౌఖికంగా మరియు రాతపూర్వకంగా నోటీసులు ఇవ్వడం మరియు ఒకవేళ ప్రీమియములు వసూలు చేసేందుకు సంబంధిత బీమా కంపెనీ అధికారం ఇచ్చినట్లైతే ఖాతాదారుల నుండి ప్రీమియములు వసూలు చేయడం

- ప్రపోజర్ యొక్క రిస్క్ ను అండర్‌టేటర్లు మూల్యాంకనం చేయడంలో సాయపడేందుకు ఏజెంట్‌యొక్క కాన్సిడెన్సియల్ రిపోర్టు ద్వారా వాస్తవిక సత్యాలైన అసాధారణ అలవాట్లు, ఆదాయ స్థిరత్వం లేకపోవడం వంటి సమాచారాన్ని అందించడం
- ప్రపోజల్ ఫారంలో ఖాతాదారుల యొక్క అడ్రస్సు, నామినీ వివరాలు మొదలైనవాటిని మార్చేందుకు సాయపడటం
- క్లెయింట్లు వచ్చినప్పుడు క్లెయింట్ సెటిల్‌మెంట్‌కోసం న్యాయపరమైన లబ్ధిదారులు మరియు నామినీలకు సాయపడటం

### Bఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలు

బీమా ఏజెంట్, తన ఖాతాదారులకు సరైన బీమా ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేయడానికి ముందు, తనకు ఆ ఖాతాదారుడి అవసరాలమీద మంచి అవగాహన కల్పించుకోవాలి. ఖాతాదారుడినుంచి సమాచారాన్ని సేకరించి ఆ సమాచారాన్ని సరిగా విశ్లేషించి ఖాతాదారుడి అవసరాలను గుర్తించి, శాస్త్రీయ పద్ధతిలో అతనికి సరైన ఉత్పత్తిని సిఫార్స్ చేసే ప్రక్రియ చాలా పరీక్షలకు గురి చేయబడుతుంది. నిజనిర్ధారణ తరువాత ఈ క్రింది దశలు అవసరం అవుతాయి.

#### పటం 10.1



## C. ఏజెంట్ యొక్క రెమ్యూనరేషన్ మరియు విక్రయ సమయంలో వెల్లడించే సమాచారం / పద్ధతులు

ఈ సెక్షన్లో మనం ఏజెంట్ యొక్క ప్రతిఫలం మరియు విక్రయ సమయంలో ఖాతదారుడి కోరిక మేరకు వెల్లడించ వలసిన సమాచారం / పద్ధతుల గురించి చూద్దాం.

### C1 రెమ్యూనరేషన్ పద్ధతులు

బీమా ఏజెంట్ల యొక్క రెమ్యూనరేషన్ / ప్రతిఫలం (కమీషన్) ఐఆర్డిఎ నిబంధనల ద్వారా నియంత్రించబడుతుంది. 1938 నాటి బీమాచట్టం కమిషన్లు మరియు ఇతర రూపాల్లో బీమా ఏజెంట్లకు చెల్లించాల్సిన గరిష్ట మొత్తాన్ని నిర్ధారించింది. వివరాలు ఈ దిగువ విధంగా ఉన్నాయి.

- బీమా ఏజెంట్ మొదటి సంవత్సరం ప్రీమియంకు సంబంధించి గరిష్టంగా 35శాతాన్ని పొందుతాడు, రెండు, మూడో సంవత్సరంలో ప్రీమియం రెన్యూవల్ చేసేటప్పుడు 7.5శాతం మరియు ఆ తరువాత సంవత్సరాల్లో రెన్యూవల్ ప్రీమియంపై ఐదుశాతాన్ని పొందుతాడు (తక్షణ లేదా వాయిదా యాన్యుటీకి ఇది వర్తించదు)
- బీమా కంపెనీ యొక్క మొదటి పది సంవత్సరాల్లో బీమా ఏజెంట్కు గరిష్టంగా మొదటి సంవత్సర ప్రీమియంలో నిర్ధారించిన 35శాతం కంటే ఎక్కువగా అంటే 40శాతం వరకు చెల్లించవచ్చును.
- రెన్యూవల్ ప్రీమియంలపై ఏజెంట్ యొక్క కమిషన్ ఎట్టి పరిస్థితుల్లో నాలుగుశాతంకు మించరాదు. బీమా చట్టంలోని సెక్షన్ 44 ప్రకారం రెన్యూవల్ ప్రీమియంకు సంబంధించి (ఎవరి ఏజెన్సీ అయితే తొలగించబడిందో) వారికి కమిషన్ చెల్లించే నిబంధనలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి.

1. ఏజెంట్ బీమా కంపెనీతో పది సంవత్సరాల కంటే ఎక్కువ కాలం పనిచేయడం మరియు రూ. 50,000 బీమా మొత్తం విలువ కలిగిన పాలసీలు (ఏజెన్సీ తొలగించడానికి ఒక సంవత్సరం ముందు) అమల్లో ఉండటం
2. లేదా ఏజెంట్ బీమా కంపెనీతో కనీసం పది సంవత్సరాల పాటు పనిచేయడం మరియు ఆ తరువాత ఏజెంట్ గా పనిచేయడం నిలిపివేయడం
3. ఏ ఇతర వ్యక్తి యొక్క జీవిత బీమా వ్యాపారంతో ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా సంబంధాన్ని కలిగి ఉండకపోవడం

ఒకవేళ ఏజెంట్ మరణించినట్లయితే, అతని యొక్క చట్టబద్ధమైన వారసులకు కమిషన్ చెల్లిస్తారు. బీమా కంపెనీలు నిర్దిష్ట పరిధిలోపే, తమ ఏజెంట్లకు చెల్లింపులను జరుపుతాయి. సాధారణంగా టర్మ్ ప్లాన్ల యొక్క కమిషన్ రేట్లు, హోల్ లైఫ్ ప్లాన్లతో పోలిస్తే తక్కువగా ఉంటాయి. అదేవిధంగా తక్కువ కాలవ్యవధి ఉన్న పాలసీలకు, ఎక్కువ కాలవ్యవధి ఉన్న పాలసీలతో పోలిస్తే, తక్కువ కమిషన్ లభిస్తుంది.

సింగిల్ ప్రీమియం పాలసీలు, యాన్యుటీ మరియు పెన్షన్ పాలసీల యొక్క కమిషన్ రేట్లు తక్కువగా ఉంటాయి.

## C2 వెల్లడించడం

ఒక ఖాతాదారుడు కోరినట్లయితే, ఆ ఖాతాదారునికి బీమాను కల్పించడం ద్వారా పొందే ప్రతిఫలం మరియు కమిషన్ మొత్తాన్ని బీమా ఏజెంట్ విధిగా వెల్లడించాలి. జులై 1, 2010 నుండి ఇన్సూరర్లు యులిప్లకు సంబంధించి తమ ఏజెంట్లకు చెల్లించే కమిషన్ను బెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఏజెంట్ విధిగా ఖాతాదారుని యొక్క ప్రోజెక్ట్ ఫారంట్ పాటు, ఖాతాదారుని యొక్క సంతకంతో కూడిన బెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్ కాపీని పొందాలని ఐఆర్డిఐ ద్వారా విడుదల చేయబడ్డ సర్యూలర్ పేర్కొంది.

లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కొన్సిల్ సూచించిన ఆరు మరియు పది శాతం వృద్ధి రేటు ప్రకారం ఫండ్లో ఎదుగుదల ఖర్చులు మరియు ఫండ్ ఛార్జీలు వంటి వివరాలను బెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్ తెలియజేస్తుంది.

బీమా ఏజెంట్లకు ఖచ్చితంగా చెల్లించే మొత్తంతోపాటు, పాలసీకి వర్తించే ఖర్చుల వంటి వాటికి సంబంధించిన వివరాలను ఖాతాదారులకు తెలియజేయడం ద్వారా జీవిత బీమా ఉత్పత్తులను అమ్మడంలో పారదర్శకతను పెంచడానికి 'వెల్లడించడం' దోహదపడుతుందని ఐఆర్డిఐ పేర్కొంది,

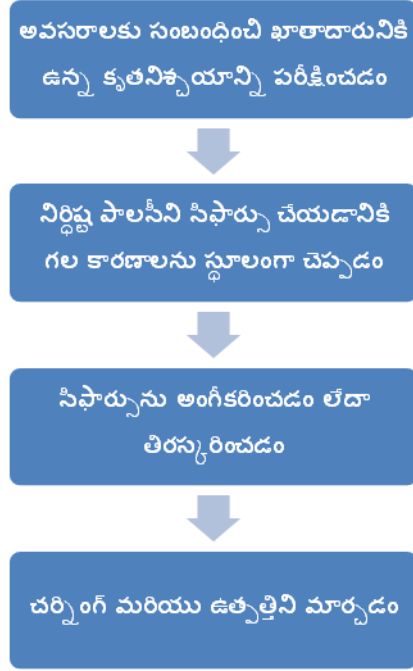
### **ప్రశ్న 10.1**

బీమా ఏజెంట్ యొక్క మూడు బాధ్యతలు మరియు విధులను జాబితా చేయండి

## D. సరైన ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేయడం

ఖాతాదారుని యొక్క సంబంధిత అవసరాలకు సరైన ఉత్పత్తులను గుర్తించిన తరువాత, ఏజెంట్లు, ఖాతాదారునికి ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేస్తాడు. ఈసెక్షన్లో, ఖాతాదారునికి సరైన పాలసీలను సిఫార్సు చేసేటప్పుడు తలెత్తే విభిన్న రకాల విషయాలను మనం చర్చిద్దాం:

## పటం 10.2



### D1 అవసరాలకు సంబంధించి ఖాతాదారుని యొక్క కృతనిశ్చయాన్ని పరీక్షించడం

ఖాతాదారునికి తన అవసరాలపట్ల ఉన్న కృతనిశ్చయాన్ని పరీక్షించడం అనేది ముఖ్యమైన ప్రక్రియ. నిజనిర్ధారణ ప్రక్రియలో అంగీకరించిన ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలను గుర్తు చేయడం జరుగుతుంది. ఏజెంట్ ప్రతి అవసరం గురించి ఖాతాదారుడిని అడిగి, అతని యొక్క ధృవీకరణను కోరతాడు.

ఒకవేళ ఖాతాదారుడు, అవసరాలకు ప్రాధాన్యత కల్పించడంలో అంగీకరించనట్లయితే, ఏజెంట్ ఆర్థిక ప్రణాళికను తిరిగి సమీక్షించాల్సి ఉంటుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు అవసరాలను అంగీకరించినట్లయితే, అప్పుడు ఏజెంట్ ఖాతాదారునికి సరైన ఉత్పత్తులను మరియు పాలసీలను సిఫార్సు చేస్తాడు.

## D 2 నిర్దిష్ట పాలసీని సిఫార్సు చేయడానికి గల కారణాలను స్థూలంగా వివరించడం

సిఫార్సులను సవిస్తరంగా వివరించడానికి ముందు, ఏజెంట్, నిర్దిష్ట పాలసీని సిఫార్సు చేయడానికి గల కారణాలను విధిగా వివరించాలి. ఈ కారణాలు, నిజనిర్ధారణ ప్రక్రియ సమయంలో వ్యక్తం చేయబడ్డ ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలు, సందేహాలకు దగ్గరగా ఉండాలి.

పాలసీ యొక్క ముఖ్యలక్షణాలు మరియు దాని యొక్క లాభాల గురించి ఖాతాదారుడు అర్థం చేసుకున్నాడని ఏజెంట్ ధృవీకరించుకోవాలి. పాలసీని, లభ్యమవుతున్న ఇతర పాలసీలతో పోల్చే ఛార్జ్ ను కూడా అతడు దాఖలు చేయాల్సి ఉంటుంది. తద్వారా ఖాతాదారుడు సిఫార్సు చేయబడ్డ పాలసీని ఇతర పాలసీలతో పోల్చుకోగలుగుతాడు.

సిఫార్సు యొక్క ప్రతి దశలోనూ ఖాతాదారుని యొక్క స్పందనను తెలుసుకోవాల్సి ఉంటుంది. పాలసీని ప్రతిపాదించిన తరువాత, దాని యొక్క లక్షణాలు మరియు లాభాలను వివరించిన తరువాత, ఖాతాదారుడు దాన్ని అంగీకరించే విధంగా చూడాలి. ఖాతాదారునికి ఏమైనా సందేహాలు, అనుమానాలుంటే వాటిని తక్షణం పరిష్కరించాలి.

## D3 సిఫార్సులను అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడం

ఒకవేళ ఖాతాదారుడు సిఫార్సులను అంగీకరించినట్లయితే, అప్పుడు ప్రవోజల్ ఫారంను నింపమని ఏజెంట్ ఖాతాదారుడిని కోరతాడు. ఒకవేళ సిఫార్సులను ఖాతాదారుడు తిరస్కరించినట్లయితే, తిరస్కరించడానికి సంబంధించి ఏజెంట్, ఖాతాదారుడిని మరిన్ని ప్రశ్నలు అడుగుతాడు. సిఫార్సులు ఈ దిగువ కారణాల వల్ల తిరస్కరించబడతాయి.

- ఆ సమయంలో ఖాతాదారుడు ఆర్థిక ప్రణాళికతో కొనసాగాలని భావించకపోవడం మరియు పెట్టుబడి పెట్టడానికి ముందు తనకున్న ఇతర ఆప్షన్లను పరిగణించడానికి సమయాన్ని తీసుకోవడం. ఇలాంటి పరిస్థితుల్లో సమీప భవిష్యత్తులో ఖాతాదారుడిని కలిసేందుకు ఏజెంట్ అడగవచ్చు.
- సిఫార్సు చేసిన ఉత్పత్తులతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోవడం. ఇటువంటి సందర్భాల్లో, ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తిని తిరిగి సమీక్షించవలసిన అవసరం ఏర్పడుతుంది..

సిఫార్సులు ఎందుకు తిరస్కరించబడ్డాయి, అదేవిధంగా సిఫార్సు అంగీకరించబడే విధంగా సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, ఏజెంట్లు మూలకారణం తెలుసుకునేందుకు చక్కగా ప్రశ్నించే టెక్నిక్లు (ఛాప్టర్ ఎనిమిదిలో మనం చూసినవి) సాయపడతాయి. దీనిలో విఫలమైతే, ఖాతాదారునికి ఉండే తిరస్కరించే హక్కుని గౌరవిస్తూ, భవిష్యత్తులో తిరిగి ఖాతాదారుని కలసుకునేందుకు అనుమతిని కోరాలి.

ఆర్థిక ప్రణాళికలో ఆసక్తి ఉన్న ఖాతాదారుని యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు మరియు ఔత్సాహికులకు సంబంధించిన రిఫరెన్సులను ఏజెంట్ అడగవచ్చు. ఈ రిఫరెన్సులు బీమా ఏజెంట్ కు ముఖ్యమైన అమ్మకపు అవకాశాలుగా చెప్పవచ్చు.

**D3 A. అన్ని సిఫార్సులను కాకుండా, కొన్ని సిఫారసులను మాత్రమే ఖాతాదారుడు అంగీకరించినట్లయితే ఏమి చేయాలి?**

అత్యధిక బీమా రక్షణ కొరకు పెట్టుబడులు పెట్టకుండా, దానికి బదులుగా లభ్యమయ్యే సొమ్మును పొదుపు పథకాల్లో పెట్టుబడి పెట్టడం, లేదా తక్కువ రిస్క్ ఉండే ఉత్పత్తులలో మూలధనాన్ని పెట్టుబడి పెట్టాలన్న సలహాను తిరస్కరించి, అదే సమయంలో ఎక్కువ రిస్క్ కల ఉత్పత్తిలో పెట్టుబడి పెట్టమని ఏజెంట్ కు క్లయింట్ ఆదేశాలిచ్చే సందర్భాలుంటాయి.

ఇలాంటి సందర్భాల్లో ఏజెంట్, ఆ ఉత్పత్తి ఎందుకు సిఫార్స్ చేయబడుతుందో వివరణాత్మక కారణాలను తెలియజేస్తూ, తన యొక్క సిఫార్సులను అనుసరించమని ఖాతాదారుడిని ఒప్పించే ప్రయత్నం చేయాలి. అయితే

ఒకవేళ ఖాతాదారుడు ఏజెంట్ యొక్క సలహాకు వ్యతిరేకంగా వ్యవహరించాలనుకుంటే, ఖాతాదారుని యొక్క ఆదేశాలను అమలు చేయడానికి సంసిద్ధతను వ్యక్తం చేయాలి. అయితే లావాదేవీలు ఏజెంట్ ద్వారా సిఫార్సు చేయబడలేదని స్పష్టం చేయాలి.

ఏజెంట్ యొక్క సిఫార్సులకు భిన్నంగా ఖాతాదారుడు నిర్ణయం తీసుకోవడం అనేది రెండు విభిన్న దశల్లో జరుగుతుంది.

- ఉత్పత్తి గురించి వివరించే సమయంలో లేదా
- నిజనిర్ధారణ ఇంటర్వ్యూ సమయంలో

మరియు ఖాతాదారునికి ఎప్పుడైతే అనుమానం / సందేహం కలుగుతుందో / వస్తుందో, ఆ అనుమానాన్ని ఏజెంట్ తక్షణమే తీర్చాల్సి ఉంటుంది.

### **D4 చర్చింగ్ మరియు ప్రొడక్ట్ స్విచ్సింగ్ (ఉత్పత్తుల మార్పిడి)**

ప్రోడక్ట్ స్విచ్సింగ్( మరో ఉత్పత్తిలోకి మారడం) అనేది బీమారంగంలో పెరుగుతున్న పెద్ద సమస్య.

రెగ్యులేటర్(ఐఆర్డిఐ) తీసుకున్న చర్యలు మరియు మధ్యవర్తుల యొక్క వృత్తిపరమైన నైపుణ్యత పెరగడం ద్వారా ప్రస్తుతం ఇది నియంత్రణలోనికి తీసుకురాబడింది.

## D4 A చర్చింగ్(అనైతిక అమ్మకాలు)

పాలసీలు లేదా పెట్టుబడులను ఒకదాని నుండి మరొక దానికి తరచుగా మార్చడాన్ని ప్రోత్సహించే పద్ధతిని చర్చింగ్ అని అంటారు. బీమా చర్చింగ్లో ఏజెంట్లు ఖాతాదారుల వద్ద ప్రస్తుతం ఉన్న పాలసీని సరెండర్ చేసి, ఆ నిధుల ద్వారా కొత్త పాలసీని కొనుగోలు చేయమని సిఫార్సు చేస్తుంటారు. ఈ విధంగా కొత్త పాలసీ ద్వారా ఏజెంట్లు ఎక్కువ మొత్తం కమిషన్ను పొందుతారు. ఇది వృత్తిపరంగాను, నైతికంగాను సరైన పద్ధతి కాదు , పాలసీలను మెచ్చ్యారిటీ తేదీ వరకు ఉంచకపోవడం వల్ల దీర్ఘకాలిక లాభాలు తగ్గిపోవడంతోపాటు సరెండర్ ఛార్జీల రూపంలో ఖాతాదారునికి నష్టం వాటిల్లుతుంది.

### ఉదాహరణ

సుందర్ సింగ్, స్వయం ఉపాధి కలిగిన 39 ఏళ్ల వ్యాపారవేత్త. అతడు ఒక ఎలక్ట్రానిక్స్ షాపును కలిగి ఉన్నాడు. అతని భార్య గృహిణి మరియు వారికి ఇద్దరు పిల్లలున్నారు. ఐదేళ్లక్రితం ఆయన రూ.10,00,000కు ఒక ఎండోమెంట్ బీమా పాలసీని కొనుగోలు చేసారు. ఒకరోజు ఒక జీవిత బీమా ఏజెంట్ అతని వద్దకు వచ్చి, తమ కంపెనీ ఇటీవల ప్రారంభించిన సరికొత్త సేవింగ్స్ బీమా పథకంలో పెట్టుబడి పెట్టమని సిఫార్సు చేశాడు, దీని ద్వారా జీవిత బీమాకవర్తోపాటు గ్యారెంటీ ప్రతిఫలాలుంటాయని పేర్కొన్నాడు. సుందర్ ఆ ప్రతిపాదనను తిరస్కరించాడు మరియు జీవిత బీమా కవర్ అందించే ఎండోమెంట్ బీమా పథకంలో ఇప్పటికే పెట్టుబడి పెట్టినట్లు పేర్కొన్నాడు. దీనిని వినడంతోనే, ఏజెంటు సుందర్ యొక్క ప్రస్తుత ఉత్పత్తి గురించి మరిన్ని వివరాలు అడిగాడు. అవసరాల విశ్లేషణ జరిపి, సుందర్ యొక్క బీమా కవర్ ఎక్కువగా ఉన్నట్లు లెక్కించాడు. తాను అందించే ఉత్పత్తి కూడా ఎండోమెంట్ బీమా పథకం అని ఇది రూ.15,00,000 రిస్క్ కవర్ అందిస్తుందని సుందర్కు చెప్పాడు. ఇప్పటికే ఉన్న ఎండోమెంట్ పాలసీని సరెండర్ చేసి, ఎక్కువ మొత్తం బీమాను కల్పించే కొత్త పథకంలో ఆ నిధులను పెట్టుబడి పెట్టమని సిఫార్సు చేశాడు. సుందర్ ఏజెంట్ యొక్క సిఫార్సులకు ఎట్టకేలకు అంగీకరించి, ఇప్పటికే ఉన్న పాలసీని సరెండర్ చేసి, కొత్త పథకంలో పెట్టుబడి పెట్టాడు. ఈ సందర్భంలో బీమా మదింపు జరిగిన విషయం, ఇందులో, ఎక్కువ మొత్తం బీమాకు ఎక్కువ ప్రీమియం చెల్లించాల్సి వస్తోందన్న విషయాన్ని బీమా ఏజెంట్ సుందర్కు తెలియజేయలేదు. సుందర్ యొక్క వయస్సు పెరిగింది, కనుక, ఇంతకుముందు దానితో పోలిస్తే, ఒకే కాలవ్యవధికి చెల్లించాల్సిన ప్రీమియం పెరుగుతుంది మరియు ఇప్పటికే ఉన్న పాలసీని సరెండర్ చేయడం వల్ల సరెండర్ ఛార్జీలను సుందర్ భరించాల్సి ఉంటుంది. స్వల్పకాలిక అమ్మకపు లక్ష్యాలను సాధించేందుకు బీమా ఏజెంట్ సుందర్కు సరైన సలహా ఇవ్వలేదు, ఫలితంగా సుందర్కు నష్టం వాటిల్లింది.

## D4 B ఉత్పత్తిని ఏ పరిస్థితుల్లో మార్పడం సరైనది

కొన్ని సమయాల్లో ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు సరిపడని పాలసీలు అమ్మబడతాయి. కొన్ని సార్లు ఖాతాదారుడు సరైన ద్రవ్య విలువ లేని పాలసీలను కలిగి ఉంటాడు. ఖాతాదారులు కొన్ని సార్లు తీవ్రమైన ఆర్థిక కష్టాలను ఎదుర్కొంటారు. వారు ఖర్చును తక్షణం తగ్గించుకోవడం లేదా తమ యొక్క రుణాలను రీషెడ్యూలు చేయాలనుకుంటారు. దురదృష్టవశాత్తు ఇలాంటి పరిస్థితుల్లో, ఇప్పటికే ఉన్న పాలసీలను స్వచ్ఛందంగా క్యాన్సిల్ చేస్తారు. అలాంటి పరిస్థితుల్లో ఖాతాదారుడు ప్రయోజనాల దృష్ట్యా ఇది ఆమోదయోగ్యం కాకపోయినా, చివరి చర్యగా, పాలసీని సరెండర్ చేసి, తగిన ఉత్పత్తిని తీసుకోమని సలహా ఇవ్వాలి. అయితే ఖాతాదారుని యొక్క ప్రయోజనాలను దృష్టిలో పెట్టుకొని మాత్రమే ఉత్పత్తి మార్పును సూచించాలి. మార్పు ద్వారా ఖాతాదారుడు పొందేది ఏమిటి, అదేవిధంగా ఖాతాదారుడు కోల్పోయేదేమిటో ఏజెంట్ వివరించిన తరువాత మాత్రమే సరెండర్ చేయడం లేదా ఉత్పత్తిని మార్పడం వంటి సలహాను ఇవ్వాలి.

### ఉదాహరణ

ఓమ్ శ్రీవాస్తవ 31 సంవత్సరాలున్న వ్యక్తి, ఒక బహుళజాతి సంస్థ(ఎమ్ఎన్ఎస్)లో పనిచేస్తున్నాడు. ఓమ్కు వివాహమైంది, మరియు మూడేళ్ల పాప దీపిక ఉంది, అతని భార్య సాధారణ గృహిణి. కొంతకాలంలో ఇల్లు కొనాలనే ఆలోచనలో ఉన్నప్పటికీ, ఓమ్ మరియు అతని కుటుంబం ఒక అద్దె అపార్ట్ మెంట్లో ఉంటున్నారు. ఇల్లు కొనుటకు అడ్వాన్స్ చెల్లించడానికి అవసరమైన నిధుల సమీకరణ ప్రక్రియలో అతడు నిమగ్నమై ఉన్నాడు, అయితే ఈ విషయంలో అతడు స్వల్పంగా మాత్రమే విజయం సాధించాడు. దీనితోపాటు ఓమ్ తన కుమార్తె దీపిక యొక్క ఉన్నత విద్య మరియు వివాహానికి సంబంధించి పెట్టుబడి పెట్టడం ప్రారంభించాలని అనుకుంటున్నాడు. కొంత కాలం నుంచి దీన్ని ప్రారంభించాలని అనుకుంటూనే ఉన్నాడు. అయితే దీన్ని ప్రారంభించలేకపోయాడు. ఓమ్ ఒక రకమైన సందిగ్ధంలో ఉన్నాడు. అతడు 23 సంవత్సరాల వయసు నుంచి ఉద్యోగం చేస్తున్నాడు మరియు గత ఎనిమిది సంవత్సరాలలో అతడిని ఎంతో మంది జీవిత బీమా ఏజెంట్లు సంప్రదించారు. పన్ను భారం నుంచి తప్పించేందుకు ఎన్నో ఎండోమెంట్, టర్మ్ మరియు మనీ బ్యాక్ పాలసీలు, వాస్తవానికి అతనికి అవసరం లేనప్పటికీ అమ్మబడ్డాయి. ఓమ్కు మొత్తం ఆరు జీవితబీమా పాలసీలున్నాయి. వీటి యొక్క సంవత్సర ప్రీమియం రూ. 1,10,000గా ఉంది. ఈ ఆరు జీవిత బీమా పాలసీలు కలిపి మొత్తం రూ.50లక్షల విలువ చేస్తాయి. ఓమ్ యొక్క వయస్సు మరియు అతని యొక్క ఆదాయ సంరక్షణ అవసరాలు మరియు ఇతర బాధ్యతలు( ఇల్లు కొనడం మరియు దీపిక విద్య మరియు వివాహం

కొరకు పొదుపు చేయడం) పరిగణనలోకి తీసుకుంటే, అతనికి రూ. ఒక కోటికి బీవిత బీమా అవసరం అవుతుంది. అదేవిధంగా అతని మొత్తం వార్షిక ప్రీమియం అయిన రూ. 1,10,000లు అతని యొక్క ఆదాయ రాకపోకలపై ఈ దిగువవిధంగా తీవ్ర ప్రభావాన్ని చూపుతోంది.

- అంత పెద్ద ప్రీమియం చెల్లింపు జరిపిన తరువాత కూడా అతని యొక్క వాస్తవ అవసరాలను కవర్ చేయాడానికి అవసరమైన మొత్తాన్ని సంరక్షించే పాలసీ ఓమ్ వద్ద లేదు.
- అదే సమయంలో పెద్ద మొత్తంలో ప్రీమియం చెల్లించడం ద్వారా , ఇల్లు కొనుగోలు మరియు దీపిక యొక్క చదువు మరియు వివాహానికి సంబంధించి పెట్టుబడులు పెట్టడం వంటి ఇతర ఆవశ్యక ఆర్థిక లక్ష్యాల సాధన వాయిదా పడుతోంది.

అతని యొక్క ప్రస్తుత పెట్టుబడులు మరియు సంరక్షణ అవసరాలను సమీక్షించి, అతని కొరకు చక్కటి ఆర్థిక ప్రణాళికను రూపొందించేందుకు, ఒకరోజు బీమా ఏజెంట్ అతని వద్దకు వచ్చాడు. బీమా ఏజెంట్ కు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి ఓమ్ అంగీకరించాడు. బీమా ఏజెంట్ ఓమ్ కు సంబంధించి అవసరాల నిజనిర్ధారణను చేశాడు మరియు దాన్ని ప్రాథమికంగా విశ్లేషించిన తరువాత, ఓమ్ వద్ద ఉన్న ఆరుపాలసీలు అతనికి సరిపడినంత సంరక్షణను కల్పించడటం లేదని, అదేవిధంగా ఇతర ముఖ్యమైన ఆర్థిక లక్ష్యాలు వీటి వల్ల వాయిదా పడుతున్నాయని గ్రహించాడు. ఏజెంట్ ఈ విధంగా ఓమ్ కు సలహా ఇచ్చాడు: వచ్చే రెండు సంవత్సరాల్లో మెచ్యూరిటీకు రానున్న రెండు మనీ బ్యాక్ పాలసీలను ఉంచుకొని వాటికి ప్రీమియముల చెల్లింపు కొనసాగించడం. మెచ్యూరిటీ ద్వారా లభించే మొత్తాన్ని ఇంటి యొక్క డౌన్ పేమెంట్ గా ఉపయోగించుకోమని కూడా అతడు సలహా ఇచ్చాడు. పాలసీలు మెచ్యూర్ అయిన తరువాత, ప్రీమియం రూపంలో చెల్లించాల్సిన సొమ్ము మిగులుతుంది, కనుక దాన్ని ఇంటి రుణం యొక్క ఈఎమ్ఐ చెల్లించేందుకు ఉపయోగించుకోవచ్చు. టర్మ్ పాలసీని సాధారణంగానే ఇంతకు ముందులాగే కొనసాగించాలి. 75 లక్షల రూపాయిలు కవర్ అయ్యే మరో టర్మ్ పాలసీని కొనుగోలు చేయమని ఏజెంట్ సలహా ఇవ్వవచ్చు. దీని వల్ల అతని యొక్క మొత్తం కవర్ కోటి రూపాయలు అవుతుంది. మిగిలిన మూడు ఎండోమెంట్ పాలసీలను పెయిడ్ అప్ పాలసీలుగా మార్చుకోవడం. ప్రీమియంలు చెల్లించకుండా మిగిలిన మొత్తాన్ని దీపిక యొక్క చదువు మరియు వివాహం కొరకు పిల్లల యులిప్ (యూనిట్ ఆధారిత పెట్టుబడి పథకం)లో పెట్టుబడి పెట్టవచ్చు. యులిప్ లు ద్వారా క్యాపిటల్ మార్కెట్ ఎదుగుదలలో భాగస్వాములు కావడం వల్ల దీర్ఘకాలంలో అవి మూలధన మందిస్తున్నాయి. ఓమ్ యొక్క పెట్టుబడుల యొక్క సర్దుబాటుకు సంబంధించిన లాభనష్టాల ముఖచిత్రాన్ని బీమా ఏజెంట్ ప్రజంట్ చేశాడు. మూడు పెయిడ్ అప్ ఎండోమెంట్ పాలసీల్లో ఉన్న సొమ్మును మెచ్యూరిటీ వరకు లాక్ చేయమని

తెలియజేస్తాడు, అదే సమయంలో ఈ మూడు పాలసీల కోసం ఎక్కువ మొత్తంలో ప్రీమియంలు చెల్లించే అవసరం తప్పదు. యులివ్ల ద్వారా పదిహేను నుంచి ఇరవై సంవత్సరాల వరకు ఓమ్ పొందే ప్రతిఫలం గురించి పోలికతో కూడిన చార్టును సైతం ఏజెంట్ రూపొందిస్తాడు. లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కౌన్సిల్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా టెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్‌ను రూపొందించి ఓమ్‌కు ప్రజంట్ చేస్తాడు. అతని యొక్క ముఖ్యమైన అవసరాలకు కూడా పన్ను సంరక్షణ కోసం తప్పకుండా పెట్టుబడులు పెట్టినట్లు ఓమ్ గ్రహించాడు. అతని యొక్క సంరక్షణ అవసరాలు మరియు ఆర్థిక లక్ష్యాల ఆధారంగా బీమా ఏజెంట్ రూపొందించిన కొత్త పైనాన్సియల్ ప్లాన్‌కు అనుగుణంగా ముందుకు సాగాలని ఓమ్ నిర్ణయించుకున్నాడు.

**E) పాలసీలను దీర్ఘకాలం అమలులో ఉంచడం వల్ల ఒనగూరే లాభాలు మరియు స్వల్పకాలంలో**

**క్యాన్సిల్ చేయడాన్ని తప్పించడం (నిరంతరత)**

నిరంతరత - పాలసీ ల్యాప్స్ లేదా సరెండర్ కాకుండా విజయవంతంగా బీమా కంపెనీలు తిరిగి పొందే వ్యాపార మొత్తాన్ని నిరంతరత అని అంటారు. దీన్ని ఈ విధంగా లెక్కిస్తారు:

నిరంతరత = సంవత్సరం చివరల్లో మిగిలి ఉన్న పాలసీల సంఖ్య / సంవత్సర ప్రారంభంలో అమల్లో ఉన్న మొత్తం పాలసీల సంఖ్య

ఎక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తిని నిర్వహించడంలో ఏజెంట్లు కీలక పాత్ర పోషిస్తారు.

తక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తి మొత్తం బీమా రంగంపై తీవ్ర ప్రభావాన్ని చూపుతుంది.

- బీమా కంపెనీలలో తక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తి అనగా, చాలా పెద్ద సంఖ్యలో పాలసీలు ల్యాప్స్ అవ్వడం లేదా సరెండర్ కావడం ఫలితంగా లాభాలను కోల్పోవడం మరియు రిజర్వ్ లో తరుగుదల వంటి విషయములు గమనించవచ్చు.
- ఖాతాదారుల విషయంలో ఊహించిన దాని కంటే తక్కువ లాభాలు మరియు బీమా కవర్‌కు నష్టం కలగవచ్చు.
- ఏజెంట్ల విషయంలో రెన్యూవల్ కమిషన్ కోల్పోవడం

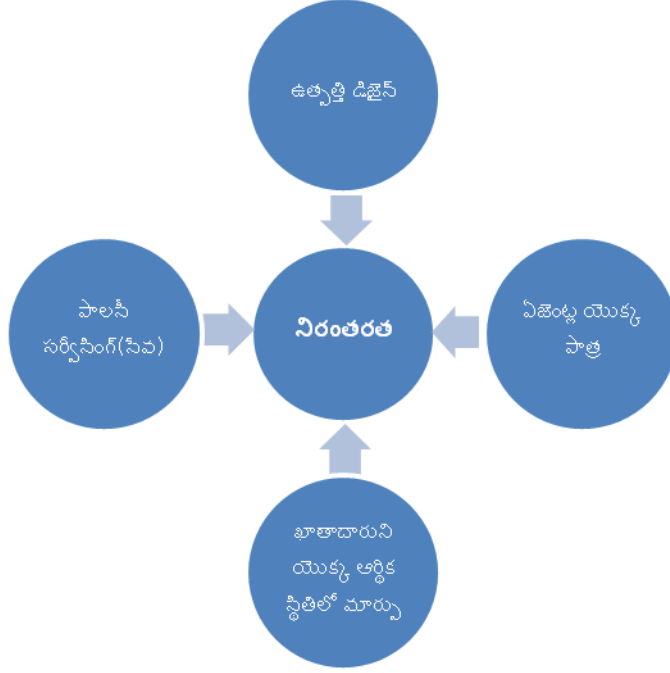
## E1 నిరంతరత యొక్క లాభాలు

త్వరగా సరెండర్ చేయడాన్ని తగ్గించి, పాలసీలు కొనసాగేట్టుగా చేయడం వలన బీమా కంపెనీ, ఏజెంట్ మరియు ఖాతాదారుడు అందరూ కూడా లబ్ధి పొందుతారు.

- ఖాతాదారుడు లక్ష్యాలను చేరుకోవడానికి సాయపడుతుంది - పాలసీని మోచ్యూరిటీ వరకు కొనసాగించడం వల్ల, ఆ పాలసీని ఏ ఉద్దేశంతో తీసుకున్నారో, ఉదాహరణకు.. వారి యొక్క పిల్లల చదువులు లేదా పెళ్లి ఖర్చులు లేదా అవసరమైన రిటైర్మెంట్ నిధిని ఏర్పాటు చేసుకోవడం.. ఆ ఉద్దేశం నెరవేరడానికి సాయపడుతుంది.
- ఆదాయాలు పెరగడం: బీమా కంపెనీలు ఎక్కువ ఆదాయాన్ని పొందడానికి, లాభదాయకంగా నిర్వహించడానికి ఎక్కువ నిరంతరత సాయపడుతుంది .
- ఖర్చులు తగ్గించడం: పాలసీ యొక్క తొలినాళ్లలో జీవిత బీమా కంపెనీలకు అడ్మినిస్ట్రేషన్ ఖర్చులు మరియు ఇతర ఖర్చులు చాలా ఎక్కువగా ఉంటాయి. కంపెనీ ఈ ఖర్చులను పాలసీ యొక్క కాలపరిమితి వరకు విస్తరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు తన పాలసీని తొలి సంవత్సరాల్లోనే సరెండర్ చేసినట్లయితే, కంపెనీ ఈ ఖర్చులను తిరిగి రాబట్టుకోలేదు. కనుక ఎక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తిని కలిగి ఉండటం ద్వారా బీమా కంపెనీలు ఖర్చులను తగ్గించుకుంటాయి.
- ఖాతాదారుని యొక్క సంతృప్తి పెరగడం: ఎక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తి ఫలితంగా ఖాతాదారుని యొక్క సంతృప్తి పెరుగుతుంది, తద్వారా కంపెనీ యొక్క పాజిటివ్ బ్రాండ్ విలువ అభివృద్ధి చెందుతుంది.

## E2 నిరంతరతపై ప్రభావం చూపే విభిన్న కారకాలు ఏవి?

### పటం : 10.3



ఈ కారకాలన్నింటినీ ఒక్కొక్కటిగా మనం చర్చిద్దాం

- ఉత్పత్తి డిజైన్

తమ పాలసీ ద్వారా పొందుతున్న లాభాలు మరియు ప్రతిఫలంతో ఖాతాదారులు ఒకవేళ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు వారు దాన్ని సరెండర్ చేయాలని నిర్ణయించుకోవచ్చు. పాలసీ ల్యాప్ మరియు సరెండర్ చేయకుండా ఉండేందుకు తమ యొక్క ఖాతాదారుల వాస్తవ అవసరాలను ఆధారంగా చేసుకొని బీమా కంపెనీలు తమ ఉత్పత్తులను డిజైన్ చేయాల్సి ఉంటుంది.

- ఖాతాదారుని యొక్క ఆర్థిక స్థితి మారడం

నిరుద్యోగం, అంగవైకల్యం లేదా ఆరోగ్య సంబంధ కారణాల వల్ల ఖాతాదారుని యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితిలో మార్పు రావచ్చు. ఫలితంగా సకాలంలో ప్రీమియములు చెల్లించలేని పరిస్థితి మరియు దీని ఫలితంగా పాలసీ ల్యాప్ అయ్యే అవకాశం ఉంటుంది.

- పాలసీ సర్వీసింగ్

ఖాతాదారులను క్రమం తప్పకుండా కలుస్తూ, ప్రీమియం బకాయి ఉన్నప్పుడు, బీమా ఏజెంట్లు వారికి గుర్తు చేస్తుండాలి. ఇలాంటి పరిస్థితుల్లో ఖాతాదారుడు సకాలంలో ప్రీమియం చెల్లించలేకపోతే, గ్రేస్పీరియడ్లో ప్రీమియం చెల్లింపులు జరపాలని అడగవచ్చు. ఇన్సూరర్ వాగ్దానం చేసిన అన్ని లాభాలు, వాస్తవంగా ఖాతాదారుడికి చేరేట్లు ధృవీకరించుకోవాలి. ఒకవేళ ఈ విధంగా చేయడంలో బీమా కంపెనీ విఫలమైతే, అప్పుడు ఖాతాదారుడు సేవల పట్ల అసంతృప్తి చెందుతాడు, మరియు పాలసీని సరెండర్ చేయడానికి నిశ్చయించుకునే అవకాశం ఉంది.

- ఏజెంట్ యొక్క పాత్ర

ఎక్కువ నిరంతరతను నిర్వహించడంలో బీమా ఏజెంట్లు కీలక పాత్ర పోషిస్తారు. బీమా ఏజెంట్లు తమ ఖాతాదారులతో చక్కటి సంబంధాలను ఏర్పరుచుకొని, వారు పొందే కమిషన్ మొత్తం ఆధారంగా కాకుండా, ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలకు చక్కగా సరిపోయే ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేయాలి.

### E3) ఎక్కువ నిరంతరతను కొనసాగించేందుకు ఉన్న విభిన్న మార్గాలు ఏవి?

దిగువ పేర్కొన్న విధంగా బీమా కంపెనీ, ఎక్కువ నిరంతరతను నిర్వహించేందుకు విభిన్న మార్గాలున్నాయి.

#### ప్రీమియం చెల్లింపుల్లో సరళత్వం

ఖాతాదారునికి విభిన్న చెల్లింపు పద్ధతులను కల్పించాలి, ఉదాహరణకు, చెక్, క్యాష్, డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్, ఆన్లైన్ ట్రాన్స్ ఫర్ ఆఫ్ ఫండ్స్, ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సిస్టమ్(ఈసిఎస్), క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డు, అదీకృత బీమా ఏజెంట్లు/సలహాదారులు, ఈ-సేవా కేంద్రాలు మొదలైన వాటి ద్వారా ప్రీమియం చెల్లించడం.

#### ప్రీమియం గడువు తేదీలను నిరంతరం గుర్తు చేయడం

యాన్యువల్ ప్రీమియం చెల్లింపు విధానంలో ఇది ఎంతో ముఖ్యమైనది. చెల్లింపు తేదీల మధ్య చాలా ఎక్కువ గడువు ఉండటంతో చెల్లింపు తేదీని మర్చిపోయే అవకాశం ఉంది. ప్రీమియం గడువు తేదీలలో ఈ మెయిల్స్ పంపడం, గుర్తు చేసే లెటర్లను పోస్టు ద్వారా పంపడం, టెలిఫోన్ కాల్స్,ఎస్ఎమ్ఎస్/టిక్ట్స్ సందేశాలు లేదా వీటి యొక్క సమ్మిళితంతో ఖాతాదారులకు ఎంతో ముందుగా గుర్తు చేయాలి. బీమా కంపెనీ ఖాతాదారుని యొక్క ఇల్లు లేదా ఆఫీసు నుంచి ప్రీమియం చెక్లను కలెక్ట్ చేసుకునేందుకు తన యొక్క ప్రతিনিధులను పంపే సౌకర్యాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేయవచ్చు.

## ఖాతాదారులతో నిరంతరం సంప్రదించడం

వారి యొక్క విభిన్న అవసరాలు తీరే విధంగా మార్కెట్లో ప్రవేశపెట్టబడే కొత్త ఉత్పత్తుల సమాచారాన్ని ఖాతాదారులకు ఎప్పటికప్పుడు అందిస్తూ, ఏజెంట్ నిరంతరం వారితో సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకోవాలి. ఏజెంట్, ఖాతాదారునితో చక్కటి సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకోవడం ద్వారా, పాలసీల విషయంలో ఎక్కువ నిరంతరత ఉండే విధంగా చూసుకోవచ్చు.

ఖాతాదారుడు కనుక సాయం కోరితే పాలసీ సేవలందించడం, ఉదాహరణకు , నామినేట్ చేయబడ్డ లబ్ధిదారులను మార్చడం, సంప్రదించే అడ్డస్సును మార్చడం, ప్రీమియం చెల్లింపుల కాలవ్యవధిని మార్చడం ఇలా మొదలైన విషయాల్లో సాయపడటం ద్వారా ఖాతాదారునితో నిరంతర సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకోవచ్చు.

### **ప్రశ్న 10.2**

చర్నింగ్ అంటే ఏమిటో క్లుప్తంగా వివరించండి

## **F. ఖాతాదారుని యొక్క హక్కులు మరియు ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ**

ఖాతాదారులు జీవిత బీమా పాలసీని కొనుగోలు చేసేటప్పుడు, ఆ కొనుగోలు జరిగే సమయంలో, జీవిత బీమా సంస్థ వాగ్దానం చేసిన నిర్దిష్ట లాభాలను పొందాలనే ఉద్దేశంతో కొనుగోలు చేస్తారు. పాలసీ కాలంలోను, లేదా మెచ్యూర్ అయిన తరువాత, ఖాతాదారుడు ఈ లాభాలను పొందనట్లయితే, బీమా సేవల పట్ల అసంతృప్తి చెందుతాడు, లేదా ఒకవేళ ఏదైనా సందేహం లేదా సమస్య ఉన్నప్పుడు, అది పూర్తి స్థాయిలో పరిష్కరించబడనప్పుడు, అతనికి గ్రీవెన్స్/ఫిర్యాదు చేసే హక్కు ఉంటుంది.

జీవిత బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్లకు ఇది ఎంతో ముఖ్యమైన అంశం, దీని గురించి వివరంగా మనం చాప్టర్ 14లో, కస్టమర్ సంరక్షణ అంశాన్ని చర్చించేటప్పుడు చూద్దాం.

### **ప్రశ్న 10.3**

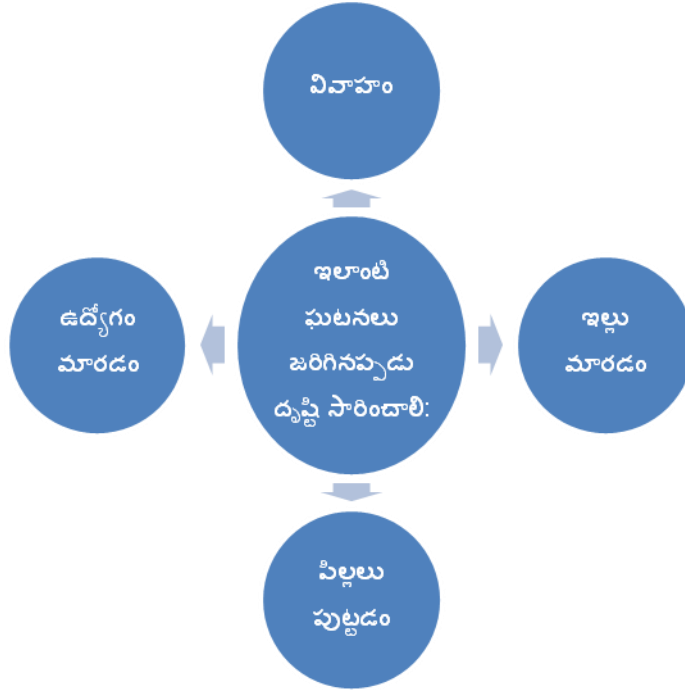
ఎక్కువ నిరంతరత వల్ల లాభాలు ఏమిటి?

## G. ఖాతాదారునితో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవడం

స్వల్పకాలిక అమ్మకాల కంటే, ఖాతాదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరుచుకోవడం బీమా కంపెనీల యొక్క లక్ష్యం కావాలి. సంతృప్తి చెందిన ఖాతాదారుడు, ఇతర భావి ఖాతాదారులకు చక్కటి వనరుగా ఉంటాడు. ఎందుకంటే అతడు ఏజెంట్ గురించి మరియు బీమా కంపెనీ గురించి ఎంతో సానుకూలంగా మాట్లాడతాడు.

సిఫార్సులు చేసిన తరువాత, సంబంధిత లావాదేవీలు పూర్తవడంతోనే, బీమా ఏజెంట్ యొక్క పాత్ర పూర్తవ్వదు. ఖాతాదారునితో ఆ తరువాత కూడా సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకోవడంతో ఇరువురికీ లబ్ధి చేకూరుతుంది. అందువలననే చాలా మంది ఏజెంట్లు, నిరంతర వ్యవస్థ ద్వారా తమ యొక్క ఖాతాదారుల ఆర్థిక అవసరాలు మరియు ఆర్థిక ప్రణాళికలను ఎల్లవేళలా సమీక్షిస్తుంటారు.

సమీక్షలు నియమితానుసారంగా లేనప్పటికీ, పన్ను లేదా న్యాయపరమైన మార్పులు, కొత్త బీమా ఉత్పత్తులను ప్రవేశపెట్టడం లేదా ఖాతాదారుని యొక్క పరిస్థితిలో మార్పు వంటి సంబంధిత అంశాలు చోటుచేసుకున్నప్పుడు దృష్టి సారించాలి.



ఈ మార్పులు, ఈ క్రింది సిఫార్సులు చేయడానికి దారితీస్తుంది:

- కొత్త సంరక్షణ ఒడంబడికలు తీసుకోవడం
- ఇప్పటికే ఉన్న సంరక్షణ స్థాయిలను పెంచడం
- పెట్టుబడులను మార్చడం
- ఇప్పటికే ఉన్న పన్ను మినహాయింపు గల పాలసీలను మార్చడం

### గమనించ వలసిన అంశం :

క్లయింట్ యొక్క పరిస్థితుల్లో ఎలాంటి మార్పులు సంభవిస్తే, ఆర్థిక అవసరాల ప్రణాళికను సమీక్షించడానికి దోహద పడుతుంది?

### అవగాహనపెంచుకునేందుకు చేయవలసిన పని :

ఖాతాదారుని యొక్క ఎలాంటి పరిస్థితులు ఆర్థిక ప్రణాళికను సమీక్షించుకోవాల్సిన అవసరాన్ని కలిగిస్తాయి?

మారిన పరిస్థితులకు మీరు ఎలాంటి సలహాలను అందిస్తారు?

### కీలకాంశాలు

బీమా ఏజెంట్ యొక్క విధులు మరియు బాధ్యతలు

- ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలను తెలుసుకోవడం మరియు ఆ అవసరాలు తీరేందుకు సరైన ఉత్పత్తిని గుర్తించడం బీమా ఏజెంట్ యొక్క బాధ్యత మరియు విధుల్లో ఒకటి. అదే సమయంలో తప్పుడు ఎంపిక లేకుండా బీమా కంపెనీలను సంరక్షించాల్సిన బాధ్యతను కూడా వారు కలిగి ఉంటారు.

ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలు

- ఖాతాదారుని యొక్క నిజనిర్ధారణ ప్రక్రియ పూర్తయిన తరువాత, బీమా ఏజెంట్, ఖాతాదారునికి సరైన ఉత్పత్తిని ప్రతిపాదిస్తాడు. దీన్ని నిర్వర్తించడం కొరకు ఖాతాదారుని యొక్క అవసరాలు మరియు ఆవశ్యకతల గురించి సంపూర్ణంగా తెలుసుకోవాలి.

ఏజెంట్ యొక్క పారితోషికం మరియు వెల్లడించడం

- జీవిత బీమా ఏజెంట్లకు ఇచ్చే పారితోషికం 1938 బీమా చట్టం నిబంధనల ద్వారా నియంత్రించబడుతుంది.

- జీవిత బీమా ఏజెంట్ కమిషన్ రూపంలో పారితోషికాన్ని పొందుతాడు.
- ఖాతాదారునికి బీమా పాలసీని అందించడం ద్వారా అతడు పొందే పారితోషికం/ కమిషన్ మొత్తాన్ని, ఖాతాదారుడు కోరినట్లయితే, బీమా ఏజెంట్ తప్పనిసరిగా వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.
- జులై 1, 2010 నుంచి యులివ్ల కొరకు, చెల్లించే కమిషన్లను ఇన్సూరర్లు అందరూ, టెనిఫిట్ ఇలస్ట్రేషన్ డాక్యుమెంట్లో వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.

సరైన ఉత్పత్తులను సిఫార్సు చేయడం

- ఖాతాదారులకు పాలసీలను సిఫార్సు చేయడానికి ముందు, ఏజెంట్, వారి యొక్క అవసరాలను దృవీకరించుకోవాలి మరియు ఖాతాదారునికి ఏ అంశాల్లో సందేహాలున్నాయో తెలుసుకోవాలి. అవసరాలను అంగీకరించిన తరువాత సరైన ఉత్పత్తులను వాటి యొక్క లాభాలను ఖాతాదారులకు వివరించాలి.
- ఖాతాదారులు తరచుగా తమ యొక్క పాలసీలు లేదా పెట్టుబడులను మార్చడాన్ని చర్చింగ్ అని అంటారు. ఇది అనైతికమైన పని . అందువల్ల దీన్ని నిరోధించాలి.

పాలసీలను దీర్ఘకాలం కలిగి ఉండటం వల్ల కలిగే లాభాలు మరియు తక్కువ కాలంలో క్యాన్సిల్ చేయకుండా ఉండటాన్ని నిరోధించడం( నిరంతరత)

- పాలసీ ల్యాప్స్ లేదా సరెండర్ కాకుండా విజయవంతంగా బీమా కంపెనీలు తిరిగి పొందే వ్యాపార మొత్తాన్ని నిరంతరత అని అంటారు.
- ఎక్కువ నిరంతరత, కంపెనీ లాభదాయకంగా, తక్కువ నిర్వహణ ఖర్చులతో నిర్వహించడానికి సాయపడుతుంది.

ఖాతాదారుని యొక్క హక్కులు మరియు ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ

- జీవిత బీమా సంస్థలు మరియు వాటి యొక్క ఏజెంట్లు ద్వారా లభించే సేవల గురించి గ్రివెన్స్/ఫిర్యాదులను లేవనెత్తే హక్కు ఖాతాదారునికి ఉంటుంది.

ఖాతాదారునితో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను నెలకొల్పడం

- స్వల్పకాల అమ్మకాల కంటే ఖాతాదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను నెలకొల్పడమే బీమా కంపెనీలయొక్క లక్ష్యంగా ఉండాలి.

## ప్రశ్నలు- సమాధానాలు

### 10.1

బీమా కంపెనీల కొరకు

- భావి ఖాతాదారులను గుర్తించడం మరియు వారి యొక్క విభిన్న అవసరాలను గుర్తించడం కొరకు అవసరాల విశ్లేషణ చెప్పడం
- బీమా కంపెనీ అందించే, వివిధ రకాల బీమా ఉత్పత్తులపై చక్కటి పరిజ్ఞానం కలిగి ఉండటం, ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క లక్షణాలు మరియు అది అందించే లాభాలను తెలుసుకోవడం
- ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలు మరియు వారి యొక్క పెట్టుబడి సామర్థ్యం ఆధారంగా సరైన ఉత్పత్తులను ప్రతిపాదించడం
- ప్రపోజల్ ఫారం సరిగా నింపేటట్లు చూడడం మరియు ఖాతాదారుడు అందించే సమాచారం సరైనదని ధృవీకరించుకోవడం.
- అండర్ రైటింగ్ కు అవసరమైన వయస్సు ధృవీకరణ పత్రాలు, గుర్తింపు పత్రాలు, అడ్రస్సు ధృవీకరణ పత్రాలు, మెడికల్ రిపోర్టులు మరియు ఇతర ఆవశ్యక డాక్యుమెంట్లను సేకరించే బాధ్యతను కలిగి ఉండటం
- బీమా కంపెనీ అందించే ప్రతి పాలసీకి సంబంధించి వసూలు చేసే ప్రీమియములు మరియు ఇతర ఖర్చులను ఖాతాదారునికి వెల్లడించడం
- భావి ఖాతాదారుడు అడిగినట్లయితే, అమ్మడానికి ఆఫర్ చేస్తున్న బీమా ఉత్పత్తికి సంబంధించిన కమిషన్ వివరాలను వెల్లడించడం
- నిర్దిష్ట కాలంలో పాలసీదారులు ప్రీమియం చెల్లించేవిధంగా మౌఖికంగా మరియు రాతపూర్వకంగా నోటీసులు ఇవ్వడం మరియు ఒకవేళ ప్రీమియములు వసూలు చేసేందుకు సంబంధిత బీమా కంపెనీ అధికారిస్తే ఖాతాదారుల నుండి ప్రీమియంలు వసూలు చేయడం
- ప్రపోజర్ యొక్క రిస్క్ ను అండర్ రైటర్లు మూల్యాంకనం చేయడంలో సాయపడేందుకు ఏజెంట్ యొక్క కాన్సిడెన్సియల్ రిపోర్టు ద్వారా వాస్తవిక సత్యాలైన అసాధారణ అలవాట్లు, ఆదాయ స్థిరత్వం లేకపోవడం వంటి సమాచారాన్ని అందించడం
- ప్రపోజల్ ఫారంలో ఖాతాదారుల అడ్రస్సు, నామినీ మొదలైనవాటిని మార్చేందుకు సాయపడటం. క్లెయింలు వచ్చినప్పుడు క్లెయిం సెటిల్ మెంట్ కోసం న్యాయపరమైన లబ్ధిదారులు మరియు నామినీలకు సాయపడటం

## 10.2

పాలసీలు లేదా పెట్టుబడులను ఒకదాని నుండి మరోదానికి తరచుగా మార్చడాన్ని ప్రోత్సహించే పద్ధతిని చర్చింగ్ అని అంటారు. బీమా చర్చింగ్ లో ఏజెంట్లు ఖాతాదారుల వద్ద ప్రస్తుతం ఉన్న పాలసీని సరెండర్ చేసి, ఆ నిధుల ద్వారా కొత్త పాలసీని కొనుగోలు చేయమని సిఫార్సు చేస్తుంటారు. ఈ విధంగా కొత్త పాలసీ ద్వారా ఏజెంట్లు మళ్ళీ కమిషన్ ను పొందుతారు. ఇది వృత్తిపరంగాను, నైతికంగాను సరైన పద్ధతి కాదు , పాలసీలను మెచ్యూరిటీ తేదీ వరకు ఉంచకపోవడం వల్ల దీర్ఘకాలిక లాభాలు తగ్గిపోవడంతోపాటు సరెండర్ ఛార్జీల రూపంలో ఖాతాదారునికి నష్టం వాటిల్లుతుంది.

## 10.3

తక్కువ కాలంలో పాలసీలను సరెండర్ చేయకుండా నిరోధించి, పాలసీలను కొనసాగించే విధంగా చేయడం వల్ల ఇన్సూరర్, ఏజెంట్ మరియు ఖాతాదారుడు.. ఇలా అందరూ లాభం పొందుతారు. ఖాతాదారుడు తన భవిష్యత్ లక్ష్యాలను చేరుకోవడానికి సాయపడుతుంది. పాలసీని మెచ్యూరిటీ వరకు కొనసాగించడం వల్ల , ఆ పాలసీని ఏ ఉద్దేశ్యంతో తీసుకున్నారో, ఉదాహరణకు.. వారి యొక్క పిల్లల చదువులు లేదా పెళ్లి ఖర్చులు లేదా అవసరమైన రిటైర్మెంట్ నిధిని ఏర్పాటు చేసుకోవడం లాంటివి నెరవేరడానికి సాయపడుతుంది.

ఆదాయాలు పెరగడం: బీమా కంపెనీలు ఎక్కువ ఆదాయాన్ని పొందడానికి, లాభదాయకంగా నిర్వహించడానికి ఎక్కువ నిరంతరత సాయపడుతుంది.

ఖర్చులు తగ్గించడం: పాలసీ యొక్క తొలినాళ్లలో జీవిత బీమా కంపెనీలకు అడ్మినిస్ట్రేషన్ ఖర్చులు మరియు ఇతర ఖర్చులు చాలా ఎక్కువగా ఉంటాయి. కంపెనీ ఈ ఖర్చులను పాలసీ యొక్క కాలపరిమితి వరకు విస్తరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు తన పాలసీని తొలి సంవత్సరాల్లోనే సరెండర్ చేసినట్లయితే, కంపెనీ ఈ ఖర్చులను తిరిగి రాబట్టుకోలేదు. కనుక ఎక్కువ నిరంతరత నిష్పత్తిని కలిగి ఉండటం ద్వారా బీమా కంపెనీలు ఖర్చులను తగ్గించుకుంటాయి.

ఖాతాదారుని యొక్క సంతృప్తి పెరగడం: ఎక్కువ నిరంతరత ఫలితంగా ఖాతాదారుని యొక్క సంతృప్తి పెరుగుతుంది, తద్వారా కంపెనీ యొక్క పాజిటివ్ బ్రాండ్ విలువ అభివృద్ధి చెందుతుంది.

## స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు

1. ఖాతాదారుడు తన ఆర్థిక ప్రణాళికను సమీక్షించుకునే అవసరం ఉత్పన్నమయ్యే మూడు పరిస్థితులను రాయండి

2. ఎలాంటి పరిస్థితుల్లో పాలసీని సరెండర్ చేయమని ఏజెంట్ సిఫార్సు చేస్తాడు?

స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నల సమాధానాలు

1. వీటిలో మూడు

- వివాహం
- పిల్లలు పుట్టడం
- ఉద్యోగం మారడం
- ఇల్లు మారడం

2. పాలసీని సరెండర్ చేయమని సిఫారసు చేసే పరిస్థితులు ఈ దిగువ విధంగా ఉంటాయి:

- అతని యొక్క అవసరాలను తీర్చే విధంగా లేని తప్పు పాలసీలు ఉన్నప్పుడు
- ద్రవ్యపరంగా సరైన విలువ లేని ఉత్పత్తులను ఖాతాదారులు కలిగి ఉన్నప్పుడు
- ఖాతాదారుడు ఆర్థికపరమైన ఇబ్బందులను ఎదుర్కోవడం మరియు ఖర్చులను తగ్గించుకోవడం లేదా తన యొక్క అప్పులను రీషెడ్యూల్ చేయాలనుకునేటప్పుడు