

अक्टूबर 2011
October, 2011

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

CIS-31

Reg. No.

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

समय : 3 घंटे]
Time : 3 Hours]

[कुल अंक : 100
[Total Marks : 100

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

अन्य सभी प्रत्येक प्रश्न 12 अंक के है ।

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

Marks

प्र.1 संक्षिप्त में टिप्पणी लिखिए। (किन्ही तीन)

प्रत्येक 4

- ए) विपणन
- बी) दोहरा संबंध
- सी) 'हाँ-किन्तु' पद्धती
- डी) प्रमुख व्यक्ति का बीमा

Q.1 Write Short Note on : (any three)

4 each

- a) Marketing
- b) Dyadic Relationship
- c) 'Yes- But' Method
- d) Key-man Insurance

प्र.2 निम्न लिखित संक्षिप्त रूप को विस्तृत कीजिए ।

प्रत्येक 1½

- ए) सी एल ओ एस ई
- बी) ए आई डी ए
- सी) एच एल व्ही
- डी) यू एल आई पी
- ई) एम डब्ल्यू पी ए
- एफ) ए सी आर
- जी) एफ एम आर
- एच) डी जी एच

Q.2 Expand the following abbreviations

1½ each

- a) CLOSE
- b) AIDA
- c) HLV
- d) ULIP
- e) MWPA
- f) ACR
- g) FMR
- h) DGH

प्र.3 खाली स्थान भरें।

प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए 1 अंक

- ए) अपरिचितों में संभावित ग्राहकों को ढुंढने की प्रक्रिया को _____, _____ कहते हैं।
- बी) बीमा एजेंट को _____, _____ भी कहा जाता है।
- सी) बीमा सेवाओं के विपणन सम्मिश्र में तीन और 'पी' घटक मिलाये जाते हैं, ये घटक हैं _____, _____ और _____
- डी) "ए आई डी ए" चरण _____, _____, _____ और _____ के समान है।
- ई) _____ उठाया जाना वास्तव में वरदान सिद्ध होता है।

Q.3. Fill in the blanks :

1 for each blank

- a) The process of finding prospects among strangers is known as _____, _____
- b) Insurance Agent is also referred to as _____, _____
- c) In insurance service 3 more p's of marketing mix are _____, _____ and _____
- d) The AIDA stages are similar to the stages of _____, _____ and _____.
- e) _____ is a blessing in disguise.

प्र.4 निम्न लिखित प्रश्नों के उत्तर लिखिए

प्रत्येक 4

- ए) "कभी कभी बीमा, संविदा की अपेक्षाओं के अनुसार संतोष प्रदान नहीं करता।" कारण बताइयें।
- बी) बीमा व्यवसाय में ग्राहकों की निष्ठा को कैसे बरकरार रख सकते हैं?
- सी) आपत्तियों पर कारवाई करते समय कौन - कौन से अनिवार्य सिद्धांत पर अमल करना चाहिए।

Q.4. Answer the following 4 each

- Give reasons why insurance contract may fail to perform as expected.
- How the loyalty of customers can be retained in Insurance business?
- What are the essential principles to be observed while dealing with objections?

प्र.5 ए) बीमा विक्रय प्रक्रिया में कौन कौन से विभिन्न चरण होते हैं। प्रत्येक 6
बी) प्रत्येक चरण की संक्षिप्त में व्याख्या कीजिए।

5. a) What are the different steps in selling process? 6 each
b) Explain each step briefly

प्र.6 निम्न लिखित को मिलान करिये। प्रत्येक 2

| कालम 'ए' | कालम 'बी' |
|----------------------|--|
| ए) पूर्वेक्षण | i) विशेषज्ञ जो जोखिम का मूल्यांकन करता है। |
| बी) बीमा का सिद्धांत | ii) हिस्सा / बांटना |
| सी) वित्त | iii) सही आदमी को खोजना |
| डी) बीमा कर्ता | iv) धन का प्रबन्धन |
| ई) दोहरा सम्बन्ध | v) आवधिक भुगतान |
| एफ) वार्षिकी | vi) दोनों तरफ |

Q.6. Match the following : 2 each

| Column 'A' | Column 'B' |
|------------------------|---------------------------------|
| a) Prospecting | i) Specialist who assesses risk |
| b) Insurance principle | ii) Sharing |
| c) Finance | iii) Search for right people |
| d) Underwriter | iv) Management of money |
| e) Dyadic | v) Periodic Payment |
| f) Annuity | vi) Two-way |

प्र.7 निम्न के लिए एक शब्द दीजिये। प्रत्येक 2

- प्राथमिक बीमा कर्ता
- वह व्यक्ति जिसे बीमे की आवश्यकता हो।
- जोखिम का मूल्यांकन करना
- अभिकर्ता को दिया जाने वाला परिश्रमिक
- धन वापसी योजना के अर्न्तगत प्रत्येक 5 वर्ष के पश्चात दिया जाने वाला धन
- बीमा संविदा का प्रमाण।

Q.7. Give one word for : 2 each

- a) Primary Underwriter
- b) The person who has a need for insurance.
- c) Assessment of Risk.
- d) Remuneration paid to the Agent.
- e) Amount payable at the end of every 5 years under a Money-back Policy
- f) Evidence of an Insurance Contract.

प्र.8 ए) निम्न लिखित डेटा (आंकड़ों) के आधार पर 'एच एल व्ही' की गणना कीजिए। 10 अंक

| | | |
|---|---|------------------|
| वर्तमान आयु | : | 28 वर्ष |
| सेवा निवृत्ति की आयु | : | 58 वर्ष |
| औसत वार्षिक आय | : | 6 लाख रुपये |
| जीवन बीमा का प्रीमियम | : | 20,000/- रुपये |
| आयकर | : | 1,05,000/- रुपये |
| अन्य खर्चे | : | 45,000/- रुपये |
| स्वयं के रख रखान पर खर्च | : | 30,000/- रुपये |
| पी.व्ही.आई. फेक्टर @ 9% 30 वर्ष के लिये | : | 10.274 |

प्र.8 बी) मानव जीवन मूल्यों को कब हानि पहुँच सकती है? 2 अंक

Q.8. a) Calculate HLV on the basis of following data : 10 Marks

| | | |
|---|---|----------------|
| Present age | : | 28 Yrs |
| Retirement age | : | 58 Yrs |
| Average Annual Income | : | Rs. 6,00,000/- |
| Life Insurance Premium | : | Rs. 20,000/- |
| Income Tax | : | Rs. 1,05,000/- |
| Other expenses | : | Rs. 45,000/- |
| Self maintenance expenses | : | Rs. 30,000/- |
| PVI Factor for annuity @ 9% for 30 Years is | : | 10.274 |

Q.8. b) When is human life value subject to loss? 2 Mark

प्र.9 ए) प्राथमिक बीमाकर्ता किसे कहते हैं? क्यों? प्रत्येक 6

बी) जीवन बीमा तथा गैर जीवन बीमा में अंतर स्पष्ट किजिए।

Q.9. a) Who is called a primary underwriter? why? 6 each

b) Distinguish between Life Insurance and Non Life Insurance.

- प्र. 10 ए) व्यावसायिकता की पाँच विशेषताओं का विस्तृत वर्णन किजिए। 10 अंक
बी) उन अभिवृत्तियों को बताईये जो वृत्तिक व्यवहार में रोड़े अटकाती हैं। 6 अंक
- Q.10. a) Explain in detail 5 characteristics of Professionalism . 10 Marks
b) Mention the attitudes that hinder professional behaviour. 6 Marks

----समाप्त----

---END---