

मई, 2011
MAY, 2011

CIS-31

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। दसवाँ प्रश्न के 16 अंक हैं किन्तु यह अनिवार्य नहीं है।
अन्य सभी प्रत्येक प्रश्न 12 अंक के हैं।

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

-
- Marks
1. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए (किन्हीं तीन) :- (प्रत्येक के 4अंक)
- अ) जोखिमकांक
ब) वृत्तिक/पेशेवर की संकल्पना
स) 'रिकॉर्ड कीपिंग' का महत्त्व
द) नकदी प्रवाह नियोजन
1. Write short notes on (any three): 4 each
- a) Underwriter
b) Concept of professionalism
c) Importance of Record keeping
d) Principle of Dyadic Relationship
- (प्रत्येक के 6 अंक)
2. अ) विक्रय प्रक्रिया में साधारणतः संभावितता द्वारा किस प्रकार की आपत्तिया उठाई जाती है? इन आपत्तियों को कैसे दूर किया जा सकता है ?
ब) सेवा हेतु भेंट क्या होती है? यह अधिक/संभावित व्यवसाय हेतु किस प्रकार सहायक होती है ?
2. a) What types of objections are generally raised by the prospects in selling process? How to overcome such objections? 6 each
b) What is the service call? How would it help in getting more prospects - More business?

3. अ) एजेंट को प्राथमिक बीमाकर्ता क्यों कहते हैं ? (प्रत्येक के 6 अंक)
 ब) एक ग्राहक को कैसे बनाये रखा जा सकता है?
3. a) Why is an agent called Primary underwriter"? 6 each
 b) How can a customer be retained?
4. निम्नलिखित संक्षिप्त रूपों का विस्तृत रूप लिखिए :- (प्रत्येक के 1½ अंक)
 अ) HUF ब) KYC स) MHR द) ACR
 ई) IRDA फ) CBDT ज) ULIP क) RTI
4. Expand the following abbreviations 1½ each
 a) HUF b) KYC c) MHR d) ACR
 e) IRDA f) CBDT g) ULIP h) RTI
5. अंतर स्पष्ट कीजिए ? (प्रत्येक के 4 अंक)
 अ) प्रमुख व्यक्ति (की मैन) बीमा तथा साझेदारी बीमा ।
 ब) जीवन बीमा तथा गैर जीवन बीमा
 स) पूर्वग्रह तथा आग्रह
5. Distinguish between: 4 each
 a) Keyman Insurance & Partnership Insurance
 b) Life Insurance & Non Life Insurance
 c) Pre-Approach & Approach
6. अ) मानव जीवन मूल्य की गणना में कौन से पाँच चरण निहित हैं ? (प्रत्येक के 6 अंक)
 ब) निम्नलिखित आकड़ों के आधार पर मानव जीवन मूल्य की गणना कीजिए :
- | | | |
|-----------------------|---|--------------|
| संभावित ग्राहक की आयु | : | 30 वर्ष |
| सेवा निवृत्ति की आयु | : | 60 वर्ष |
| औसत वार्षिक आयु | : | रु. 6लाख |
| जीवन बीमा प्रतिवर्ष | : | रु. 30,000 |
| आय कर | : | रु. 1,00,000 |
| अन्य व्यय | : | रु. 50,000 |
| स्वयं संभरण व्यय | : | रु. 30,000 |
- पी. वी. तत्व @ 9% 30 वर्ष के लिए 10.274 है ।

6. a) What are the 5 steps involved in calculating HLV?

b) Calculate HLV on the basis of the following data

Prospect's Age	-	30 years
Retirement Age	-	60 years
Average Annual Income	-	Rs. 6 Lakhs
Life Insurance Premium per annum	-	Rs. 30,000/-
Income Tax	-	Rs. 1,00,000/-
Other Expenses	-	Rs. 50,000/-
Self maintenance Expenses	-	Rs. 30,000/-
P.V. Factor for annuity @ 9% for 30 years is 10.274		

7. निम्नलिखित हेतु एक शब्द दीजिए :

(प्रत्येक के 2 अंक)

- जब एक व्यक्ति खरीदता है तो वह कहलाता है ।
- मृत्यु के समय देय राशि ।
- वैध करार
- एक बीमा संविदा के प्रमाण
- एक ग्राहक की आवश्यकताओं को समझने की क्षमता
- विक्रय के प्रयास के प्रतिरोध का रूख/इशारा

7. Give one word for :

2 each

- When a person buys he becomes.
- Amount payable at the time of death.
- Agreement enforceable by law.
- Evidence of an insurance contract.
- The ability to understand the needs of a customer.
- An expression of the resistance to the effort to sell.

8. रिक्त स्थानों की पूर्ति करो :

(प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए 1 अंक)

- बाजार (मार्केट) शब्द में और दोनों ग्राहकों के समुच्चय समाहित होते हैं ।
- जरूरतें हैं और हर समय रहती हैं ।
- आम धारणा यह है कि बीमा से लाभ कमाने के लिए कोई या होनी चाहिए।
- अचेत अनुमाचन वह प्रक्रिया है जिसमें में से को ढूँढा जाता है, जिनके विषय में कोई प्रस्तावना या पूर्व सूचना नहीं होती ।

- ज) जीवन बीमा प्रकरण में आवश्यकता और संतुष्टि और के क्षेत्र में आते हैं।
- झ) ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के आँकड़े दर्शायेगा, न की एकल ग्राहक का।

8. Fill in the blanks 1 for each blank

- a) The word market refers to the aggregate of customers both _____ and _____.
- b) The needs are _____ and _____ all the time.
- c) There is a common belief that to benefit act of insurance there must be _____ or _____.
- d) "Cold canvassing is the process of finding _____ among _____ to whom one has no introduction and about whom there is no prior knowledge."
- e) In case of Life Insurance need and satisfaction are in the realm of _____ and _____.
- f) _____ will provide data about segments of customers not about individual customers.

9. जोड़ों का मिलान करें : (प्रत्येक के 2 अंक)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| अ) संभव प्रक्रिया | i) बीमा सिद्धांत |
| ब) विपणन मिश्रण | ii) सही व्यक्तियों की सोच |
| स) प्राथमिक बीमाकर्ता | iii) चार 'पी' |
| द) सहभाजन | iv) अभिकर्ता |
| ई) बीमा सिद्धांत के मूल्य | v) प्रीमियम |
| क) बीमा संविदा में प्रतिफल राशि | vi) प्रस्ताव |

9. Match the following :

2 each

- | | |
|---|-----------------------------|
| a) Prospecting | i) Insurance Principle |
| b) Marketing Mix | ii) Search for right people |
| c) Primary underwriter | iii) Four 'P's |
| d) Sharing | iv) Agent |
| e) Basis of Insurance Contract | v) Premium |
| f) Consideration Amount in Insurance Contract | vi) Proposal |

10. अ) संभावित बीमाधारकों के नाम किन स्रोतों से प्राप्त किए जा सकते हैं? (प्रत्येक के 8 अंक)
ब) वह कौन सी प्रवृत्तियाँ हैं जो व्यवसायिक व्यवहार में सहायक एवम् बाधक होते हैं?
10. a) What are the several sources through which names can be obtained? 8 each
b) Which are the attitudes that help and hinder professional behaviour?

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