

బీమా పరిచయం (Introduction to Insurance)

మనం ప్రతి రోజు జీవితంలో అనేక అనుకోని ప్రమాదాలను (రిస్కు) ఎదుర్కొంటున్నాము. ముందుగా ఊహించలేని సంఘటనలు ఆకస్మికంగా సంభవించడం వలన ఆర్థిక నష్టం, ప్రాణ నష్టం కలుగుతున్నాయి. ఊహించని సంఘటనలు మన చేతుల్లో ఉండవు కాబట్టి వాటి కోసం పరస్పర సహాయ సహకారాలు అవసరమవుతాయి. దీనిని అందించడానికి ఏర్పడిన వ్యవస్థనే 'బీమా' అంటారు.

భారత దేశంలో బీమా కంపెనీలను నియంత్రించడానికి మొట్ట మొదటగా చేయబడిన చట్టం - Insurance Act 1938. ఈ చట్టం అనేక మార్పులతో ఇప్పటికీ అమలులోనే ఉన్నది.

కేంద్ర ప్రభుత్వం 01-09-1956న అప్పటి ప్రైవేటు బీమా కంపెనీలన్నిటిని జాతీయం చేసి "భారతీయ జీవిత బీమా సంస్థ (LIFE INSURANCE CORPORATION OF INDIA)" ను ఏర్పాటుచేసింది. 2000 సంవత్సరంలో ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ (I.R.D.A.) ని ఏర్పాటుచేసి మరల ప్రైవేటు బీమా కంపెనీల స్థాపనకు అనుమతించింది.

01. భారతీయ బీమా పరిశ్రమని ఈ క్రింది వాటిలో రెగ్యులేట్ చేయువారు ఎవరు ?
 - A) ఇన్సూరెన్స్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (I.I.I.)
 - B) ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ (I.R.D.A.)
 - C) లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (L.I.C.I.)
 - D) జనరల్ ఇన్సూరెన్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (G.I.C.I.)

B
02. ఈ క్రింది వాటిలో ద్వితీయ ప్రాధాన్యత (secondary burden) రిస్కు భారం ఏది ?
 - A) వ్యాపార ఆటంకానికి ఖర్చు
 - B) గూడ్స్ (వస్తువులు) దెబ్బతిన్న ధర
 - C) భవిష్యత్తులో సంభావ్య నష్టాల్ని తట్టుకోవడం కోసం ఒక సదుపాయంగా నిల్వ నిధిగా పక్కన పెట్టడం.
 - D) గుండెపోటు ఫలితంగా ఆసుపత్రికి అయ్యే ఖర్చులు

C
03. ఈ క్రింది వాటిలో రిస్క్ బదిలీ (risk transfer) పద్ధతి ఏది ?
 - A) బ్యాంకు ఫిక్సుడు డిపాజిట్
 - B) బీమా
 - C) ఈక్విటీ షేర్లు
 - D) రియల్ ఎస్టేట్

B
04. ఈ క్రింది వాటిలో ఏ సందర్భం బీమా పరిస్థితులకు అనువుగా ఉంటుంది ?
 - A) కుటుంబంలో సంపాదించే ఏకైక వ్యక్తి అకాలంగా చనిపోవడం
 - B) ఒక వ్యక్తి తన వాలెట్ (పర్సు) ని పోగొట్టుకోవడం
 - C) స్టాక్ ధరలు ఆకస్మికంగా పడిపోవడం
 - D) ప్రకృతి సహజంగా ఒక ఇల్లు జీర్ణ స్థితిలో ఉండడం వలన ధరను కోల్పోవడం

A
05. ఈ క్రింది వాటిలో బీమా సంస్థ నడిపే ఏ బీమా పథకం, ప్రభుత్వం ద్వారా స్పాన్సర్ చేయబడదు ?
 - A) స్టేట్ ఇన్సూరెన్స్ కార్పొరేషన్ ఉద్యోగులు
 - B) పంట బీమా పథకం
 - C) జన ఆరోగ్య బీమా
 - D) పైవన్నీ

C
06. పూలింగ్ (సమీకరణ) ద్వారా జరిగే రిస్క్ బదిలీని ఇలా పిలుస్తారు _____
 - A) పొదుపు
 - B) పెట్టుబడులు
 - C) బీమా
 - D) రిస్క్ తగ్గింపు (mitigation)

C
07. రిస్క్ సంభవించే అవకాశాలని తగ్గించేందుకు తీసుకునే చర్యలను ఇలా పిలుస్తారు _____
 - A) రిస్క్ నిలుపుదల
 - B) నష్టం నివారణ
 - C) రిస్క్ బదిలీ
 - D) రిస్క్ తప్పించుకోవడం

B
08. రిస్క్ ను బీమా సంస్థకు బదిలీ చేయడం వలన, అది _____ ని సాధ్యం చేస్తుంది
 - A) మన ఆస్తుల గురించి నిర్లక్ష్యంగా ఉండడం
 - B) నష్టం సంభవిస్తే బీమా నుంచి డబ్బు తీసుకోవడం
 - C) మన ఆస్తులు ఎదుర్కోవలసిన బలమైన రిస్కులను పట్టించుకోకుండా ఉండడం
 - D) మనసుని ప్రశాంతంగా ఉంచుకుంటూ, స్వంతవ్యాపారం కోసం మరింత ప్రభావవంతమైన ప్రణాళికలు వేసుకోవచ్చు

D
09. ఆధునిక బీమా వ్యాపారం మూలాలు ఇక్కడ కనుగొనబడ్డాయి _____
 - A) బాట మరీ
 - B) లాయిడ్స్
 - C) రోడ్స్ (Rhodes)
 - D) మల్టోత్రా కమిటీ

B
10. బీమా పరిభాషలో రిస్క్ రేటింగ్ అనునది ఈ క్రింది వాటిలో ఏ పరిస్థితి సూచిస్తుంది
 - A) నష్టం లేదా దెబ్బతినడానికి అవకాశం లేక పోతే
 - B) నష్టం కలిగిన సంఘటన అంత విలువైనది కాకపోతే
 - C) బీమా ద్వారా ఆస్తి కవర్ చేయబడితే
 - D) ఆ వ్యక్తి రిస్కునీ, దాని ప్రభావాలనీ భరించడానికి నిర్ణయించుకుంటే

D

11. ఈ క్రింది వాటిలో ఏ స్టేట్ మెంట్ సత్యం
 A) బీమా ఆస్తిని రక్షిస్తుంది B) బీమా దాని నష్టం నివారిస్తుంది
 C) బీమా నష్టం అవకాశాలను తగ్గిస్తుంది D) ఆస్తి నష్టం జరిగితే బీమా చెల్లిస్తుంది D
12. సగటున ఒక్కొక్క ఇల్లు రూ.20,000, విలువ చేసే 400 ఇళ్ళు ఉండగా, ప్రతి సంవత్సరం సగటున 4 ఇళ్ళు చొప్పున కాలిపోతూ, రూ.80,000 సామూహిక నష్టం వచ్చేది. ఈ నష్టం చేయడానికి ప్రతి ఇంటి యజమాని ఎంత వార్షిక సహకారం వేసుకోవాలి ?
 A) రూ.100 B) రూ.200 C) రూ. 80 D) రూ.400 B
13. ఈ క్రింది వాటిలో ఏ స్టేట్ మెంట్ ఒప్పు ?
 A) 'కొద్ది మంది' నష్టాలను 'అనేక మంది'కి పంచే విధానమే బీమా
 B) ఒక వ్యక్తికి వచ్చిన రిస్కుని మరో వ్యక్తికి బదిలీ చేసే పద్ధతి బీమా
 C) 'అనేక మంది' నష్టాలను 'కొద్ది మంది'కి పంచే విధానం బీమా
 D) కొద్ది మంది లాభాలను అనేక మందికి బదిలీ చేసే విధానం బీమా A
14. రిస్క్ అంగీకరించే ముందు, బీమా కంపెనీలు ఆస్తిపై ఒక సర్వే మరియు తనిఖీ (inspection) ఏర్పాటు చేస్తుంది ఎందుకు ?
 A) రెంటింగ్ కోసం, నష్టాలను అంచనా వేయడానికి
 B) బీమా చేసిన వ్యక్తి ఆ ఆస్తిని ఎలా కొనుగోలు చేసాడో కనుగొనేందుకు
 C) ఇతర బీమా సంస్థలు కూడా ఆ ఆస్తిని తనఖా చేసారేమో తెలుసుకోవడానికి
 D) పొరుగు ఆస్తిని కూడా బీమా చేయవచ్చునేమో తెలుసుకోవడానికి A
15. ఈ క్రింది వాటిలో బీమా ప్రక్రియని చక్కగా వర్ణించగల ప్రత్యామ్నాయమేది ?
 A) అనేకమందికి వచ్చే నష్టాలను కొద్ది మందికి పంచడం
 B) కొద్ది మందికి వచ్చే నష్టాలను అనేక మందికి పంచడం
 C) కొద్ది మందికి వచ్చే నష్టాలను ఒక్కడికే పంచడం
 D) సబ్సిడీ ద్వారా నష్టాలను పంచుకోవడం B

అధ్యాయం - 2

వినియోగదారుని సేవలు (Customer Service)

ప్రతి వ్యాపారానికి ముఖ్యమైన వారు (bread and butter) వినియోగదారులే. బీమరంగంలో సేవలు మరియు సంబంధాలకు చాలా ఎక్కువ ప్రాధాన్యం ఉంటుంది. కనిపించని ఒక వస్తువు కొన్నందుకు కస్టమర్ చాలా అత్యుత్తమ సేవలను ఆశిస్తాడు.

సేవా నాణ్యత - 5 ప్రధాన సూచికలు: 1) విశ్వసనీయత, 2) స్పందన, 3) హామీ, 4) సానుభూతి, 5) కనిపించేవి (tangibles).

ఏజెంట్ అందించు సేవలు: 1) ప్రపోజల్ (Proposal Stage), 2) అంగీకార దశ (Acceptance), 3) క్లెయిమ్ పరిష్కారం (Claim Settlement), 4) ఇతర సేవలు (Other Service), 5) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం (Grievance redressal).

నమ్మకాన్ని పెంచే అంశాలు: 1) ప్రతి సంబంధమూ ఆకర్షణ తోనే మొదలవుతుంది, 2) హాజరుగా ఉండటం, 3) సమాచార ప్రసారం, 4) వినే నైపుణ్యం, 5) హావభావాలు (బాడీ లాంగ్వేజ్).

01. వినియోగదారు జీవిత కాలపు విలువ అంటే ఏమిటి ?
 A) వినియోగదారుకు తన జీవిత కాలం మొత్తంలో సేవలు అందించే క్రమంలో ఏర్పడే వ్యయాల మొత్తం
 B) కల్పించిన వ్యాపారం ఆధారంగా వినియోగదారులకు ఇచ్చే ర్యాంక్
 C) వినియోగదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలు ఏర్పరచుకోవడం ద్వారా సాధించ గలిగే ఆర్థిక లాభాలు
 D) వినియోగదారుకు అందించగల గరిష్ట బీమా C
02. బీమా అవసరమా, కాదా అన్న చర్చకు తావే లేని సందర్భాన్ని గుర్తించండి.
 A) ఆస్తి బీమా B) వ్యాపార బాధ్యత బీమా
 C) ధర్మ పార్టీ లయబిలిటీకి మోటార్ బీమా D) అగ్ని ప్రమాద బీమా C
03. వినియోగదారు పరిరక్షణ చట్టం 1986 ప్రకారం ఎవరిని వినియోగదారుగా పేర్కొనలేదు ?
 A) సరుకులు/సేవలను వ్యక్తిగత వాడకం కోసం అడ్డకు తీసుకున్న వారిని
 B) తిరిగి విక్రయించే ఉద్దేశ్యంతో సరుకులను కొనే వ్యక్తిని
 C) సరుకులను సేవలను కొంత ప్రతిఫలానికి బదులుగా కొనుగోలు చేసి, వాటిని వాడే వారిని
 D) ప్రతిఫలం లేకుండా సేవలను వాడే వారిని B
04. ఆరోగ్యకరమైన సంబంధాన్ని ఏర్పరచనిది ఏమిటి ?
 A) ఆకర్షణ B) నమ్మకం C) సమాచారం D) అనుమానం D

05. క్రింది వాటిలో ఏది చురుగ్గా వినడంలో భాగం కాదు ?
 A) బాగా శ్రద్ధ చూపడం B) బాగా తీర్పురితనంతో (judgement) ఉండటం
 C) అర్థం చేసుకుంటున్నట్లు వినడం D) సరైన రీతిలో స్పందించడం B
06. దిగువ వాటిలో నైతిక ప్రవర్తన (ethical behavior) తాలూకు లక్షణం కానిదేమిటి ?
 A) క్లయింట్ తమకు ప్రయోజనకరమైన నిర్ణయం తీసుకునేందుకు వీలుగా అవసరమైన సమాచారం మొత్తాన్ని వెల్లడించడం
 B) క్లయింట్ తాలూకు వ్యాపార మరియు వ్యక్తిగత సమాచారం తాలూకు గోప్యతను పాటించడం
 C) క్లయింట్ ప్రయోజనాల కంటే స్వప్రయోజనాలకే పెద్దపీట వేయడం
 D) స్వప్రయోజనాల కంటే క్లయింట్ ప్రయోజనాలను ముందుంచడం C
07. _____ కన్పించే వస్తువు కాదు.
 A) ఇల్లు B) బీమా C) మొబైల్ ఫోన్ D) జీన్స్ జత B
08. _____ అనేది సేవా నాణ్యతకు సూచిక (indicator) కాదు.
 A) తెలివితేలి (Cleverness) B) విశ్వసనీయత (Reliability)
 C) సానుభూతి (Empathy) D) స్పందించే తత్వం (Responsiveness) A
09. ఇండియాలో _____ బీమా తప్పనిసరి.
 A) మోటారు థర్డ్ పార్టీ బాధ్యత B) ఇళ్ళకు అగ్ని ప్రమాద బీమా
 C) దేశీయ ప్రయాణాలకు ప్రయాణ బీమా D) వ్యక్తిగత ప్రమాద బీమా A
10. బీమదారు (Insurer) తాలూకు బీమా ఖర్చులను తగ్గించేందుకు ఒక పద్ధతి _____
 A) పునః బీమా (reinsurance) B) తగ్గింపు (deductible)
 C) సహ బీమా (co-insurance) D) రిబేట్ (rebate) B
11. తన బీమా పాలసీకి సంబంధించి ఫిర్యాదు ఉన్న వినియోగదారు ఐ.ఆర్.డి.ఐ.ను _____ ద్వారా సంప్రదించగలడు.
 A) I.G.M.S.(ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం) B) జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరం
 C) ఓంబుడ్స్ మెన్ D) పైవి అన్నీ A
12. వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం (Customer Protection Act) వీటిని చూస్తుంది.
 A) బీమా కంపెనీలపై వచ్చే ఫిర్యాదులు B) దుకాణాదారులపై వచ్చే ఫిర్యాదులు
 C) బ్రాండ్ పై వచ్చే ఫిర్యాదులు D) పైవి అన్నీ D
13. రూ.20 లక్షల దాకా విలువైన సేవలు, వస్తువులు మరియు నష్టపరిహారానికి సంబంధించిన అంశాలను విచారణకు చేపట్టే పరిధి _____ కు ఉంటుంది.
 A) హై కోర్టు B) జిల్లా ఫోరం C) రాష్ట్ర కమీషన్ D) జాతీయ కమీషన్ B
14. వినియోగదారు సంబంధంలో తొలి ప్రభావం (first impression) ఇలా ఏర్పడుతుంది ?
 A) ఆత్మ విశ్వాసంతో ఉండటం ద్వారా B) సకాలంలో వెళ్ళడం ద్వారా
 C) ఆసక్తి చూపడం ద్వారా D) పైవి అన్నీ D
15. సరైన వాఖ్యాలను ఎంచుకోండి.
 A) బీమాను విక్రయించేటప్పుడు నైతిక ప్రవర్తన అసాధ్యం
 B) బీమా ఏజెంట్ లకు నైతిక ప్రవర్తన అనవసరం
 C) ఏజెంట్ మరియు బీమా కంపెనీ మధ్య విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడంలో నైతిక ప్రవర్తన ఉపయోగ పడుతుంది
 D) నైతిక ప్రవర్తన కేవలం ఉన్నత స్థాయి మేనేజ్ మెంట్ నుంచి మాత్రమే ఆశించగలం C
16. చురుగ్గా వినడమంటే:
 A) వక్ర పట్ల శ్రద్ధ చూపడం
 B) అప్పుడప్పుడూ తలూపడం, నవ్వడం
 C) ఫీడ్ బ్యాక్ ఇవ్వడం
 D) వక్ర పట్ల శ్రద్ధ చూపడం, అప్పుడప్పుడూ తలూపడం, నవ్వడం, మరియు ఫీడ్ బ్యాక్ ఇవ్వడం D

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (Grievance Redressal Mechanism)

బీమా పరిశ్రమ సేవలకు సంబంధించిన పరిశ్రమ. కాలానుగుణంగా కస్టమర్ ల అంచనాలు నిరంతరం పెరుగుతూ ఉంటాయి. బీమా సంస్థలపై ఒక powerful ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అవసరం. IRDA చట్టంలో "పాలసీదారుల సంక్షేమ నిబంధనలు 2002" పేరుతో మార్గదర్శక సూత్రాలను ఏర్పాటు చేసింది.

సమీకృత ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (Integrated Grievance Management System): పాలసీదారులు తమ ఫిర్యాదులను ఇంటర్నెట్ ద్వారా www.policyholder.gov.in లో నమోదు చేసుకోవాలి. తర్వాత ఫిర్యాదును సంబంధిత బీమా సంస్థకు పంపడం జరుగుతుంది. ఫిర్యాదులను, వాటి పరిష్కారానికి పట్టే సమయాన్ని IGMS పరిశీలిస్తూ ఉంటుంది.

వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం, 1986 (The Customer Protection Act, 1986). వినియోగదారుని వివాదాల పరిష్కార సంస్థలను ప్రతీ జిల్లా, రాష్ట్ర మరియు జాతీయ స్థాయిలో ఏర్పాటు చేశారు.

1) జిల్లా ఫోరం (District Forum): రూ.20 లక్షల వరకు విలువైన వస్తువులు/సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికారం ఈ ఫోరం కు ఉంటుంది.

2) రాష్ట్ర కమిషన్ (State Commission): రూ.20 లక్షలకు మించిన, రూ.కోటి లోపు విలువైన వస్తువుల/సేవల పరిహారాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికారం ఈ ఫోరం కు ఉంటుంది. ఇది జిల్లా ఫోరంల నుండి అప్పీళ్ళను కూడా స్వీకరిస్తుంది.

3) జాతీయ కమిషన్ (National Commission): రూ.కోటికి మించిన వస్తువుల/సేవల వివాదాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను విచారణకు స్వీకరిస్తుంది. ఇది రాష్ట్ర కమిషన్ ఇచ్చిన తీర్పులపై అప్పీళ్ళను కూడా స్వీకరిస్తుంది.

ఈ 3 సంస్థలకూ సివిల్ కోర్ట్ అధికారాలుంటాయి. ఫిర్యాదుల దాఖలుకు లాయర్ అవసరమేమీ ఉండదు. ఫోరంకు ఫీజు కట్టాల్సిన అవసరం లేదు. ఫోరంలలో సాధారణంగా వచ్చే ఫిర్యాదులు: క్లెయిమ్ పరిష్కార జాప్యం, క్లెయిమ్ పరిష్కారం కాకపోవడం, క్లెయిమ్ తిరస్కరణ, నష్ట పరిమాణం, పాలసీ నియమ నిబంధనలు.

బీమా అంబుడ్స్ మన్: Insurance Ambudsman ను భారత ప్రభుత్వం 11-11-1998న ఏర్పాటు చేసింది. బీమాసంస్థ కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు నెల లోపు బదులు ఇవ్వకపోయినపుడు, బీమా కంపెనీ తన ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన ఏడాది లోపు అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు కోర్ట్ లో పెండింగ్ లో ఉండరాదు.

అంబుడ్స్ మన్ అనుసరించాల్సిన కొన్ని విధులు ఇలా ఉంటాయి: ఫిర్యాదు అందిన నెల లోపు సిఫార్సు చేయాలి. కస్టమర్ 15 రోజుల్లోగా ఆ సిఫారసును అంగీకరించాలి. అంబుడ్స్ మన్ ఆదేశాలు (Awards) రూ.20 లక్షకు మించరాదు. బీమా కంపెనీ మరియు కస్టమర్ ఇద్దరూ సదరు అవార్డును ఒప్పుకోవాలి.

01. రూ.20 లక్షల దాక విలువైన సేవలు, వస్తువులు మరియు నష్టపరిహారానికి సంబంధించిన అంశాలను విచారణకు చేపట్టే పరిధి _____ కు ఉంటుంది.

A) హై కోర్ట్	B) జిల్లా ఫోరం	C) రాష్ట్ర కమిషన్	D) జాతీయ కమిషన్	B
--------------	----------------	-------------------	-----------------	---
02. ఐ.జి.ఎం.ఎస్.(IGMS) విస్తరణ రూపం

A) ఇన్సూరెన్స్ జనరల్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం	B) ఇండియన్ జనరల్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం
C) ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం	D) ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం
03. రూ.20 లక్షల నుంచి 100 లక్షల దాకా విలువైన సేవలు, వస్తువులు మరియు నష్టపరిహారానికి సంబంధించిన అంశాలను విచారణకు చేపట్టే పరిధి _____ కు ఉంటుంది.

A) హై కోర్ట్	B) రాష్ట్ర కమిషన్	C) జాతీయ కమిషన్	D) జిల్లా పరిషత్	B
--------------	-------------------	-----------------	------------------	---
04. ఈ క్రింది వాటిలో ఏది చెల్లుబాటుయ్యే వినియోగదారు ఫిర్యాదుకి ఆధారాన్ని ఏర్పరచలేదు ?

A) పాప్ యజమాని ఒక ఉత్పత్తికి ఎం.ఆర్.పి. ధర కంటే ఎక్కువ ఛార్జ్ చేయడం
B) పాప్ యజమాని ఒక కేటగిరీలో అత్యుత్తమ ఉత్పత్తి గురించి సలహా ఇవ్వకపోవడం
C) ఒక డ్రగ్ సీసాపై ఎలర్జి హెచ్చరిక లభ్య పరచక పోవడం
D) లోపం ఉన్న ఉత్పత్తులు
05. ఒక వినియోగదారు బీమా పాలసీకి సంబంధించి ఫిర్యాదు చేయాలను కుంటే ఈ క్రింది వాటిలో ఏది అత్యుత్తమ ఎంపిక ఏది ?

A) పోలీస్	B) సుప్రీమ్ కోర్ట్	C) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్	D) జిల్లా కోర్ట్	C
-----------	--------------------	------------------------------	------------------	---
06. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి, ప్రాంతీయ న్యాయ శాసన పరిధికి సంబంధించి ఈ క్రింది వాటిలో సరైన స్టేట్ మెంట్ ఏది ?

A) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి జాతీయ న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది
B) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి రాష్ట్ర న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది
C) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి జిల్లా న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది
D) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రాంతీయ పరిమితులతో మాత్రమే పనిచేస్తాడు

07. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి ఫిర్యాదుని ఎలా అందచేయాలి ?
 A) వ్రాతపూర్వకమైన ఫిర్యాదు అందచేయాలి
 B) ఫోన్ లో మాత్రంగా ఫిర్యాదు చేయాలి
 C) ఎదురుగా నిలబడి ముఖాముఖంగా ఫిర్యాదు చేయాలి
 D) వార్తా పత్రిక ప్రకటన ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి A
08. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ ని ఏ సమయంలోపు కలుసుకోవాలి ?
 A) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన రెండేళ్ళ లోపు
 B) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన మూడేళ్ళ లోపు
 C) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన ఏడాది లోపు
 D) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన ఒక నెల లోపు C
09. అంబుడ్స్ మెన్ కి ఫిర్యాదు చేయడంలో ఈ క్రింది వాటిలో ముందుగా చేయవలసిన అవసరం ఉండదు ?
 A) ఫిర్యాదు వ్యక్తి గతమైన రూపు రేఖ (Personal Lines) లో ఇన్సూరెన్స్ అయి ఉండాలి
 B) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన 1 ఏడాదిలోపు ఫిర్యాదు చేయాలి
 C) ఫిర్యాదుదారు అంబుడ్స్ మెన్ ని కలిసే ముందు ఒక వినియోగదారు ఫోరం ని కలవాలి
 D) కావలసిన మొత్తం రిలీఫ్ రూ.20 లక్షల లోపు ఉండాలి C
10. అంబుడ్స్ మెన్ కి ఫిర్యాదు చేయడానికి ఏమైనా ఫీజు / చార్జీలు అవసరమవుతాయా ?
 A) రూ.100 చెల్లించాల్సి ఉంటుంది
 B) ఎలాంటి ఫీజు గానీ, చార్జీలు గానీ చెల్లించ వలసిన అవసరం లేదు
 C) రిలీఫ్ మొత్తంలో 20% ఫీజు గా చెల్లించాలి
 D) రిలీఫ్ మొత్తంలో 10% ఫీజు గా చెల్లించాలి B
11. ఒక ప్రైవేటు బీమా సంస్థపై ఫిర్యాదు చేయవచ్చా ?
 A) ఫిర్యాదులు కేవలం పబ్లిక్ బీమా సంస్థల పైనే చేయవచ్చు
 B) అవును, ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు
 C) లైఫ్ సెక్టార్ లో ఉండే ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు
 D) నాన్-లైఫ్ సెక్టార్ లో ఉండే ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు B

అధ్యాయం - 4

బీమా ఏజెంట్ల రెగ్యులేటరీ కోణాలు (Regulatory Aspects of Insurance Agents)

బీమా నియంత్రణ ప్రాథమిక ఉద్దేశం పాలసీదారును సరక్షించడమే. భారతీయ ఒప్పంద చట్టం మరియు దేశంలోని ఇతర చట్టాలను బీమా సంస్థ మరియు బీమాదారుడు కట్టుబడి ఉండాలి. ప్రభుత్వం, బ్యాంకులను నియంత్రించడానికి RBIని, పెట్టుబడుల మార్కెట్ ను నియంత్రించడానికి SEBIని, బీమా సంస్థలను నియంత్రించడానికి IRDAని ఏర్పాటు చేసింది.

బీమా ఏజెంట్లు బీమా కంపెనీలకు ప్రాతినిధ్యం వహిస్తారు. బీమా సంస్థకు, పాలసీదారునికి మధ్య ప్రధాన అనుసంధాన కర్తగా ఉండాలి. పాలసీదారుని అవసరాలకు సరైన ఉత్పత్తులను సేవలను చేయడం, బీమా సంస్థ ప్రయోజనాలకు నష్టం కలుగకుండా చూడడం వారి భాద్యత.

ఏజెన్సీ అర్హత: 1) 10వ తరగతి పాసిన వారు, 2) జీవిత బీమాకు 50 గంటల శిక్షణ, జీవిత బీమా మరియు సాధారణ బీమాకు కలిపి 75 గంటల శిక్షణ తీసుకోవాలి, 3) IRDA పెట్టె పరీక్ష పాస్ అవ్వాలి, 4) జీవిత బీమా ఏజెంట్ అదనంగా సాధారణ బీమా ఏజెన్సీ గానీ, వ్యవసాయ బీమా ఏజెన్సీ గానీ తీసుకోవాలనుకుంటే మాత్రం సంస్థనుండి NOC (అభ్యంతరాలు లేని పత్రం = No Objection Certificate) ని తీసుకోవాలి.

ఏజెంట్ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి: 1) ఏజెంట్ గా పనిచేస్తున్న గుర్తింపును కలిగి ఉండాలి, కస్టమర్ అడిగినప్పుడు తన గుర్తింపును చూపించాలి, 2) బీమా ఉత్పత్తుల సమాచారాన్ని పూర్తిగా వివరించాలి, 3) పాలసీ చేసేటప్పుడు కస్టమర్ అవసరాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి, 4) కస్టమర్ అడిగితే, ఆ పాలసీద్వారా తాను పొందే కమీషన్ స్థాయిలను వెల్లడించాలి, 5) బీమా చట్టం 1938, సెక్షన్ 41 ప్రకారం ఒక బీమా ఏజెంట్ తనకు వచ్చే కమీషన్ ను రిటేల్ రూపంలో కస్టమర్ కు ఇవ్వకూడదు. 6) కస్టమర్ యొక్క ప్రతికూల అలవాట్లు, తగినంత ఆదాయం లేకపోవడాన్ని "బీమా ఏజెంట్ రహస్య నివేదిక"లో వ్రాసి సంస్థ దృష్టికి తీసుకురావాలి. 7) పాలసీ కాలంలో మరియు పాలసీ క్లెయిమ్ సమయంలో కస్టమర్ లకు తన పూర్తి సేవలను అందించాలి.

01. బీమా ఏజెంట్ _____ కు ప్రాతినిధ్యం వహిస్తారు.
 A) బీమా కంపెనీ B) ఉప-ఏజెంట్ C) సహ-ఏజెంట్ D) బ్రోకర్ A
02. బీమా ఏజెంట్ గా పని చేసేందుకు నియామక పత్రం (Appointment Order) ను _____ జారీ చేస్తుంది
 A) భారత ప్రభుత్వం
 B) ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ (ఐ.ఆర్.డి.ఏ.)
 C) జనరల్ ఇన్సూరెన్స్ సంస్థ (జి.ఐ.సి.)
 D) బీమా సంస్థ (Insurer) D

03. ఏది సరైన ప్రకటన కాదో గుర్తించండి. బీమా ఏజెంట్ _____ చేయాలి.
 A) వినియోగదారు అడిగితే కమిషన్ ను చెప్పడం B) రిబేట్ లేదా తగ్గింపు మార్గంలో కమిషన్ ను పంచుకోవడం
 C) డిమాండ్ చేస్తే తన లైసెన్స్ ను వెల్లడించడం D) దార్జి చేయాల్సిన ప్రీమియంను గుర్తించడం B
04. మోనో లైన్ బీమా సంస్థ ఏ వ్యాపారానికి సంబంధించినది ?
 A) జీవిత బీమా B) ఆరోగ్య బీమా
 C) సాధారణ బీమా D) వ్యవసాయ ఎగుమతి ఋణ హామీకి సంబంధించినది D
05. ఏజెంట్ నేరపూరిత తప్పుడు చర్యలకు పాల్పడిన కేసులో దోషిగా తేలితే, హోదా కలిగిన వ్యక్తి _____ చేస్తారు.
 A) ఏజెంట్ నియామకాన్ని రద్దు చేస్తారు B) డూప్లికేట్ నియామక పత్రం జారీ చేస్తారు
 C) ప్రస్తుత నియామకాన్ని పునరుద్ధరిస్తారు D) ఏజెంట్ నుంచి కొంత ఫీజు తీసుకోవాలి A
06. బీమా ఏజెంట్ కోసం అవసరమైన కనీస అర్హత _____ ఉత్తీర్ణత.
 A) పట్టభద్రులు B) పదవ తరగతి C) పోస్ట్ గ్రాడ్యుయేట్లు D) ఏడవ తరగతి B
07. ఒక జీవిత బీమా కంపెనీ లేదా సాధారణ కంపెనీ రెండింటి తోనూ _____ వ్యవహరించాల్సి ఉంటుంది.
 A) ఏజెంట్ B) సర్వేయర్ C) కాంపోజిట్ ఏజెంట్ D) పైన పెర్మిట్ చేసే కాదు C
08. బీమా చట్టం 1938లో ఏ సెక్షన్ ఏజెంట్ల నియామకాన్ని వివరిస్తుంది ?
 A) సెక్షన్ 38 B) సెక్షన్ 42 C) సెక్షన్ 6 D) సెక్షన్ 39 B
09. ఏజెంట్ నియామకం ఎప్పుడు సస్పెన్షన్ కు గురికాదు ?
 A) నియామక నియమాలు ఉల్లంఘిస్తే
 B) పాలీసీలో నామినేషన్ ప్రాముఖ్యత గురించి పట్టాదారునికి తెలిపితే
 C) అదార్టీ నిర్వహించిన పరిశోధన లేదా విచారణకు సహకరించకుంటే
 D) పాలీసీదారుల సొమ్ముని అపహరిస్తే B
10. బీమా చట్టం 1938లో ఏ సెక్షన్ ఏజెంట్ల నియామకాన్ని వివరిస్తుంది ?
 A) సెక్షన్ 38 B) సెక్షన్ 42 C) సెక్షన్ 6 D) సెక్షన్ 39 B
11. ఏజెంట్ల నియామక పత్రం పొందటానికి ఈ క్రింది వాటిలో ఏ ఫారం ఉపయోగించాలి ?
 A) 1 A B) 1 C C) 1 D D) 1 B A
12. బీమా నియంత్రణ వారి పరీక్ష ఉత్తీర్ణత పొందిన తరువాత, ఆ ఉత్తీర్ణతా ద్రువపత్రము ఎంత కాలం అమలులో ఉంటుంది ?
 A) ఒక నెల B) 6 నెలలు C) 12 నెలలు D) 15 రోజులు C
13. ఐ.ఆర్.డి.ఏ. ఎప్పటి నుండి అమలులోనికి వచ్చినది ?
 A) 1998 B) 1999 C) 2000 D) 2001 B
14. ఇన్నూరన్సు ఏజెంట్ల నియామక మార్గదర్శకాలు ఎప్పటి నుండి అమలులోనికి వచ్చాయి ?
 A) April 1, 2016 B) March 1, 2016 C) May 1, 2016 D) June 1, 2016 A

అధ్యాయం - 5

జీవిత బీమా యొక్క చట్టబద్ధమైన సిద్ధాంతాలు (Legal Principle of an Insurance Contract)

కాంట్రాక్టు అనునది చట్టబద్ధమైన ఒప్పందము, దీనికి అవసరమైనవి: 1) ప్రతిపాదన మరియు సమ్మతి, 2) మూల్యం లేదా ప్రతిఫలం లేదా పరిగణన, 3) ఇరుపక్షాల అంగీకారం (consensus ad idem), 4) స్వేచ్ఛా అంగీకారం, 5) ఇరు పార్టీల సామర్థ్యం, 6) చట్టబద్ధము.

బీమాదారుని గురించిన మొత్తం భౌతిక సమాచారం బీమా సంస్థలకు తెలియదు. కనుక తనకి తెలిసినంత వరకు వాస్తవ సమాచారాన్ని సంపూర్ణంగా వెల్లడించాల్సిన చట్టపరమైన బాధ్యత ప్రస్తావనదారుకి ఉంది.

బీమా ఒప్పందంలో ఉబెరిమా ఫిడస్ (Uberrima Fidus) అంటే అత్యంత విశ్వసనీయత (Utmost Good Faith) ఉండాలి. సరైన మానసిక స్థితి లేని వారు, అమాయకత్వంతో ఒప్పందం కుదుర్చుకోనేవారు, మోసం లేదా పొరపాటుతో చేసిన ఒప్పందాలు చెల్లుబాటు కావు.

బీమాభిలాష లేదా బీమా ఆసక్తి (insurable interest) అనగా ఒక వ్యక్తి డబ్బు సంపాదిస్తూ ఉన్నప్పుడు, అతని మీద కొందరు ఆధారపడి ఉన్నప్పుడు, అక్కడ బీమాభిలాష ఉంటుంది.

ప్రీ-లూక్ ఇన్ పీరియడ్: పాలీసీదారుడు పాలీసీ తీసుకున్న తరువాత, ఆ లక్షణాలు, పాలీసీ టర్మ్స్ అండ్ కండిషన్స్ తనకు నచ్చకపోతే పాలీసీ బాండ్ అందుకున్న 15 రోజుల లోపు రద్దు చేసుకునే అవకాశం కలదు.

01. ఈ క్రింది వానిలో ఏది నిర్బంధానికి ఉదాహరణ ?
- A) రమేష్ పైల్ ప్రింట్ పై పరజ్ఞానం లేకుండా ఒక కాంట్రాక్టుకి సంతకం చేయడం
 B) కాంట్రాక్టు మీద సంతకం చేయకపోతే మహేష్ ని చంపుతానని రమేష్ బెదిరించడం
 C) కాంట్రాక్టు పై మహేష్ సంతకం చెయ్యడానికి రమేష్ తన ప్రొఫెషనల్ పలుకుబడిని ఉపయోగించడం
 D) కాంట్రాక్టు పై మహేష్ సంతకం చెయ్యడానికి రమేష్ తప్పుడు సమాచారం అందించడం B
02. ఈ క్రింది ఎంపిక లలో దేనికి రమేష్ బీమా చేయడం కుదరదు ?
- A) రమేష్ ఇల్లు B) రమేష్ భార్య C) రమేష్ స్నేహితుడు D) రమేష్ తల్లిదండ్రులు C
03. చెల్లుబాటు అయ్యే ఒప్పందం (Valid Contract) లో క్రింది వాటిలో ఏ అంశం ప్రీమియంతో డీల్ చేస్తుంది ?
- A) ప్రతిపాదన మరియు అంగీకారం (Offer & Acceptance) B) పరిగణన లేదా మూల్యం (consideration)
 C) స్వేచ్ఛా అంగీకారం, ఉచిత సమ్మతి D) ఒప్పందానికి పార్టీల సామర్థ్యం B
04. ఎలాంటి మోసపూరిత ఉద్దేశ్యంతోనే చేయబడక పోయినా తప్పుగా ఉన్న స్టేట్ మెంట్లని _____ అనుసంధానిస్తుంది.
- A) తప్పు ప్రాతినిధ్యం B) కాంట్రీబ్యూషన్ (చందా)
 C) ఆఫర్ D) ప్రాతినిధ్యం A
05. _____ లో నేరపూరిత మైన విధానాల్లో ఇచ్చే ఒక అంతర్భాగంగా ఉంటుంది ?
- A) మోసం B) అనుచితమైన ప్రభావం C) నిర్బంధం D) తప్పు C
06. జీవిత బీమా కాంట్రాక్టులకు సంబంధించి క్రింది వాటిలో ఏది వాస్తవం ?
- A) అవి నోటి మాటలో ఉండే కాంట్రాక్టులు, అవి చట్టబద్ధమైన అమలుకి లోబడవు
 B) అవి చట్టబద్ధమైన అమలుకి లోబడి నోటి మాటలో ఉండే కాంట్రాక్టులు
 C) ఇండియన్ కాంట్రాక్టు యాక్ట్, 1872 ప్రకారం అవి ఇరు పార్టీల (బీమా సంస్థ మరియు బీమాదారు) మధ్య ఉండే కాంట్రాక్టులు
 D) అవి పందెం కాసే కాంట్రాక్టులు C
07. కాంట్రాక్టు విషయంలో ఈ క్రింది వాటిలో చెల్లుబాటుకాని పరిగణన ఏది ?
- A) డబ్బు B) ఆస్తి C) లంచం D) నగలు C
08. ఈ క్రింది వాటిలో జీవిత బీమా కాంట్రాక్టు లోకి ప్రవేశించే అర్హత లేని వారు ఎవరు ?
- A) వ్యాపార యజమాని B) మైనర్ C) గృహిణి D) ప్రభుత్వ ఉద్యోగి B
09. ఈ క్రింది వాటిలో 'ఉబెర్రిమా ఫెడెస్' (utmost good faith) సిద్ధాంతాన్ని చూపించే చర్య ఏది ?
- A) ఒక బీమా ప్రస్తావన ఫారం లో తెలిసిన వైద్య పరిస్థితులను గురించి అబద్ధం చెప్పడం
 B) ఒక బీమా ప్రస్తావన ఫారం లో భౌతిక వాస్తవాల గురించి వెల్లడించక పోవడం
 C) ఒక బీమా ప్రస్తావన ఫారం లో తెలిసిన భౌతిక వాస్తవాల గురించి వెల్లడించడం
 D) సకాలంలో ప్రీమియం చెల్లించడం C
10. బీమా అభిలాషను దృష్టిలో పెట్టుకుంటే క్రింది వాటిలో ఏది సరికాదు ?
- A) కుమారుని కోసం తండ్రి బీమా పాలసీ చేయడం
 B) భార్యభర్తలు ఒకరి కోసం మరొకరు బీమా చేయడం
 C) స్నేహితులు ఒకరి కోసం మరొకరు బీమా చేయడం
 D) యజమాని ఉద్యోగుల కోసం బీమా చేయడం C
11. జీవిత బీమా లో బీమా ప్రయోజనాంశం (బీమాభిలాష) ఎప్పుడు ఉండాలి ?
- A) బీమా తీసుకునే సమయంలో
 B) క్లెయిమ్ చేసే సమయంలో
 C) జీవిత బీమా విషయంలో బీమాభిలాష ఉండవలసిన అవసరం లేదు
 D) పాలసీ కొనుగోలు సమయంలో లేదా క్లెయిమ్ సమయంలో A
12. ఈ క్రింది నేపథ్యంలో మరణానికి ఏది దగ్గరి కారణం (proximate cause) అవుతుంది ?
 అజయ్ గుర్రపు స్వారి చేస్తుంటే క్రింద పడ్డాడు. అతడి వెన్నుపూస విరిగింది. అతడు అలాగే నీటి మడుగులో పడి ఉన్నాడు.
 దానితో అతనికి న్యూమోనియా వచ్చింది. అతడిని హాస్పిటల్ లో చేర్చారు. కానీ చివరికి న్యూమోనియా వలన అతడు చనిపోయాడు.
- A) న్యూమోనియా B) వెన్నుపూస విరగడం
 C) గుర్రం మీద నుంచి క్రింద పడటం D) ఆపరేషన్ C