

# CHAPTER - 1

Regulator of financial System RBI

Regulator of Capital Market SEBI

Regulator of Insurance IRDA

Insurance Regulatory Development Authority

Managing Risk :-

① Risk Avoidance : Negative way to handle risk

② Risk Retention : Self bear the risk & its effects. SELF-INSURANCE

③ Risk Reduction or Control : Loss Prevention

④ Risk Financing

- Risk Retention - Self-Insurance
- Risk Transfer - INSURANCE

INSURANCE refers to protection against an event that MIGHT happen. [General Ins.]

ASSURANCE refers to protection against an event that will happen. [Life Ins.]

Primary Burden : financial loss

Secondary Burden : Stress and Strain.

Origin of modern commercial insurance is traced to Lloyd Coffee House in London

first Life Insurance co. in India was an English co. ORIENTAL Life Ins. Co. in 1818.

Insurance Act, 1938 was the first legislation to regulate insurance companies in India.

Life Ins. Corporation (L.I.C.) was nationalised in 1956, 1<sup>st</sup> September. Malhotra Committee gave their recommendation for Competition in 1993.

IRDA as a statutory regulator for Life & General was incorporated on APRIL 2000

PRIYANK SETHI 9996660028

वित्तीय/आर्थिक सिस्टम का संचालन के नियांगक है RBI

पूँजी/शेयर बाजार SEBI

बीमा IRDA वीमा विनियांगक विभाग प्राधिकरण

जीर्खिम प्रबन्धन :-

① जीर्खिम की टोलना : नकाशांभक 34%

② जीर्खिम प्रतिघातण : स्वभाव जीर्खिम के असे प्रभाव की कोलना. स्व-वीमा

③ जीर्खिम हास के नियंत्रण : दानि रोकथाम

④ जीर्खिम वित्तीयन : स्व-वित्तीयन : स्व-वीमा जीर्खिम प्रतिघातण  
जीर्खिम अंतर्णा : वीमा कराना

वीमा धर्ते सकने वाली धरना है तु सुरक्षा प्रदान करना है। [सामान्य वीमा]

इश्यॉरेन्स धर्तने वाली धरना है तु सुरक्षा प्रदान करना है। [वीवन वीमा]

प्राथमिक वीड़ज़ : आधिक दानि  
द्वितीयक वीड़ज़ : मानसिक दानि / तनाव

वर्तमान में प्रचलित आधुनिक वाणिज्यिक वीमा कोरियार की शुरूआत, लंदन के लाइंड कॉफी हाउस से हुई है।

भारत में स्थापित पदली फॉर्मेशन वीवन वीमा कंपनी है और इसका नाम इश्यॉरेन्स कंपनी 1818 में।

वीमा आधिकारिक, 1938 पदला है। कोनून आ जिसे भारत की वीमा कंपनियों को संचालन की नियांगत देता है तो वीमा

आरतीय जीवन वीमा नियांग L.I.C की राष्ट्रीयकरण 1<sup>st</sup> सितम्बर 1956 में हुआ, मानदीका समीक्षा ने 1993 में प्रतिक्षेपिको सुझाव दिया।

APRIL 2000 में IRDA की साधित नियांग नियांग के रूप में घटी।

②

CHAPTER - 2

Human Life Value (HLV) developed by Prof. Hubener

HLV concept considers human life as a kind of property or asset that earns income. It measures the value based on individual's expected net future earnings.

Rajan Earnings = 1,20,000 Personal Exp. = 24000  
Rate of Interest = 8% Calculate HLV

$$A \quad 120000 - 24000 = 96000 \times \frac{1}{8} = 12 \text{ LAC}$$

Thumb Rule = Annual Income  $\times$  20  $\approx$  HLV.

RISK

Dying too Early/Young	Living too Long	Living with Disability/Disease
-----------------------	-----------------	--------------------------------

Indemnity: जितना नुकसान, उतना शुगतम्.  
Applies to General Insurance Only.

Person comes back at previous financial position even after loss happens under Indemnity

Value Contract: जितना लीजा, उतना शुगतम्.  
Applies to Life Insurance Only.

Level Premium is a fixed premium as it does not increase with age but remain constant. Level Premium means premium collected in early years would be more than the amount needed while premium collected in latter years would be less than the amount needed. Hence it is Average

Diversification: Spread out among various assets. All eggs in different basket

Mutuality/Pooling: All funds in one asset or place. All eggs in one basket

Cash Value Insurance Contract:  
Minimum Guarantee plan.

Advantage: Safe & Secure Investment

Disadvantage: Lower yield/returns.

मानव जीवन मूल्य को संबंधित प्रौपासन  
द्वयवर्ग ने किया है  
HLV मनुष्य के जीवन की एक ऐसी सम्पत्ति/आस्ति के रूप में आनती है जिससे आज अग्रिम दौरी है। यह योग्यता की अविष्य में अपेक्षित शुद्ध आय के आधार पे निकलती है।

Q Rajan की कमाई = 1,20,000 रुपये खर्च = 24,000  
एफआई 8% = 8% HLV निकालिये?

$$A \quad 120,000 - 24,000 = 96000 \times \frac{1}{8} = 12 \text{ LAC.}$$

$$HLV = \text{सालाना आय} \times 20$$

जीवित

अतिशीघ्र मृत्यु	लंबी अवधि तक जीना	निकलांगता/ लीजारी
--------------------	----------------------	----------------------

क्षतिपूर्ति: जितनी क्षति, उतनी पूर्ति सामान्य रीते पर लागू होती है। योग्यता नुकसान होने के बाद किसी इसी स्थिति में पहुँच जाता है, जब उस नुकसान नहीं हुआ था - क्षतिपूर्ति  
Value/मूल्य संविदा: जितना लीजा, उतना शुगतम्. केवल जीवन लीजा पे लागू होता है।

स्तरीय प्रीमियम एक निश्चित प्रीमियम है जो अन्य बढ़ने पर भी बढ़ती नहीं है, हवे इधर इही है। इसमें शुल्कात्मक व्यापारों के प्रीमियम, आवश्यकता से ज्यादा होता है हवे बाद के प्रीमियम आवश्यकता से कम होता है। यह दोनों इधरियों का औसत होता है।

विभाजन: विभिन्न आविष्यों में अलग छोटे के रखा जाता है। सभी अंडे विभिन्न टीकरियों में पारस्परिक / संग्रहीत, विभिन्न आविष्यों के बीच रखा जाता है। सभी अंडे एक टीकरी में

नहीं मूल्य लीजा संविदा: - न्यूनतम् गांठी लीजा लाभ: - सुरक्षित हवे संरक्षित निवेदा

नुकसान: - न्यूनतर प्रतिफल

### ③ Indian Contract Act, 1872

### CHAPTER - 3

Contract is an agreement between parties, enforceable by law. It includes Offer & Acceptance, Consideration, 2 or more parties, Consensus ad idem/Freedom of Consent/Same Understanding, Capacity to contract Major/18 yrs/Sound mind/Not disqualifed by law, Legality.

Insurance Contract has 2 Parties

Insurer (Ins. Co.) & Insured (Customer)

Coercion: involves pressure applied through criminal means. Threaten to kill if he does not sign the contract.

Undue Influence: when one person dominate other due to undue advantage

Fraud :- Mis-representation

Mistake :- Error in one's knowledge or belief or interpretation

Uberrima Fides / Utmost Good faith :-

Disclose all known material facts

Caveat Emptor: Buyer Beware

Insurable Interest :- Proposer's interest in life assured. ① Financial loss

② Legal relationship. Interest is there in Self, spouse, children, parents, Employer-Employee, partners, assets etc. In Life Insurance, insurable interest is checked at the time of taking Policy.

In General Insurance, it is checked both at the time of taking & claim.

Proximate Cause : First/Immediate cause of loss.

Adhesion Contract : where one party have greater bargaining advantage & other party only have opportunity to adhere - accept or reject

भारतीय संविधान अधिनियम, 1872

Saintly, कानून क्षारा लागू करने वाले दो पक्षों के बीच किया जाने वाला समझौता है। इसमें शामिल है - प्रत्यापन और स्वीकृति, प्रतिपाल, 2 या उपादान पद्धति, स्वतंत्र सद्वाति, पक्षों की घोगता, वंचाता जीवा संविधा में 2 पक्षों द्वारा है - वीमानी एवं वीमान्यारक

क्षमाव :- इसमें आपराधिक साधनों के माध्यम से क्षमाव देना जाता है। इन से गाल की घोगती द्वारा हुए संविधान की हस्तांकित घरेवान।

अनुचित प्रभाव : दुसरे के द्वारा प्रदानी हीने में सहम दीजाए, दुसरे का अनुचित लाभ उठाना।

वीरखांडी : गलत-कथानी

गलती : इसी या विवरण में गृहीत

प्रथम सद्वाव : संघ - संघ गोलना

द्वितीय वोचे : क्रेता सावधान

वीमानीय हित :- प्रस्तावक को वीमित के ऊपर हित और आर्थिक नुकसान (उकानुनी विश्वास) हित द्वारा है - खुद के, जीवन-साथी, वर्त्ये, माता-पिता, गालिक-बड़गांचारी, सांकेदार, आस्ति. जीवन जीवा में वीमानीय हित, शुद्धात्मा के देखा जाता है, सामान्य जीवा में शुद्धात्मा द्वारा देखा, दोनों समय विद्यमान दीना-चाहिए।

आसन्न कारण : पेड़ना/तुरन्त कारण, दानि की

आसंज्ञ संविधा : एक व्यक्ति के पास उड़ा सौदेबाजी लाभ और दुसरे व्यक्ति के पास कैबल हो जा ना करना।

④

## CHAPTER - 4

Financial Goals can be Short term, medium term or long term.

7 Life Stages:-

Learner (20-25) Learning/knowledge

Earner (25 onwards) finds employment

Partner (28-30) getting marriage

Parent (28-35) one or more children

Provider (35-55) setting family & children

Empty Nester (55-65) offspring have flown away leaving the nest empty. All liabilities done.

Retirement (60 & above)

Saving = Postponement of Consumption + Parting with Liquidity

Wealth Accumulation Product = Shares

Transactional Product = Bank

Contingency / Emergency Product = Insurance

Aggressive Risk + Knowledgeable people will go for Wealth Accumulation i.e. Share

Inflation : Rise in prices of goods & services

Tax Planning does not include tax evasion

## CHAPTER - 5

Product is a bundle of attributes.

Tangible Product : Touch, see, immediate benefit like car, TV, fan, pen, etc

Intangible Product :- Cannot touch, see or no immediate benefit like insurance policy

Insurance is a protection tool which provides peace of mind.

TERM PLAN :- Income replacement plan which gives death benefit only.

No maturity, cheapest & most important plan covering HLV.

Mortgage Redemption Insurance (MRI) :- for home loan borrower, decreasing

वित्तीय लक्ष्य - लेनदेना, लिंग, मोदयन, खरीद एवं दीर्घकालिक के लिए दौरे बचाने हैं।

7 जीवन चरण :-

शिक्षार्थी (20-25)

ठगाने वाला (25 के बाद)

जीवन साची (28-30)

माता-पिता (28-35)

प्रियता (35-55)

संतान व्याज्य माता पिता (55-65)

सौवानिकृति (60 और ऊपर)

$$\text{पर्याप्त} = \text{संपत्ति} - \text{संपर्क} + \text{पलनी फी}$$

आलोचना

धन संचयन उत्पाद = 21.22

लेन देन उत्पाद = 1.5

आकास्मिक उत्पाद = 0.0001

ओकागांव के जीवित + इयानी व्यापार, धन संचयन के अंतर्गत, 21.22 रखी रखें हैं

मुद्रास्फीति - अर्थव्यवस्था के माल व सामाजिक क्रीड़े बढ़ना।

कर नियोजन का महसूद करने की व्यवस्था नहीं है।

उत्पाद विशेषताओं का एक समूह होता है।

मूर्त : जिसे स्पृश, देख, तुक्का पायदा ने लेके उसे कार, लीची, पंखा, पेन, आदि

अमूर्त : ने स्पृशी ने देख, न तुक्का पायदा उसे जीवा पालिया।

जीवा एक सुरक्षा भीड़ना है जिससे मानसिक शांति भिजती है।

मीथादी जीवा : एक आम प्रात्यक्षायक भीड़ना है जिसने मृत्यु दीने पर दबा दिया जाता है। कई परिपक्वता लाभ नहीं है। सबसे सस्ता वे जरूरी HLV के लिए योग्य जीवन : ओवास ब्रोड्यू लेने वाली के

लिए, दूरती अवधि जीवन जीवा, स्थिर प्रिजिम

⑤ term insurance, premium remains constant

WHOLE LIFE PLAN :- till Age 100 yrs.

ENDOWMENT :- Mixture of Pure Term Plan + Pure Endowment Plan. Simple Endowment covers both death & maturity. Money is paid either on death or at the end of term i.e. maturity. Anticipated Endowment is a kind of endowment plan which is Money back (every 4 or 5 yrs) in nature.

RIDER : are supplementary benefits added to base plan like toppings in a pizza. Riders are like accident cover, disability cover, critical illness cover.

Participating Policy : Bonus Participate

Non-Participating Policy : without Bonus

IRDA guidelines of Minimum Sum Assured

Single Premium = 125% of Premium ( $< 45\text{ yrs}$ )  
110% ( $\geq 45\text{ yrs}$ )

Regular Premium = 10 times ( $< 45\text{ yrs}$ )  
7 times ( $\geq 45\text{ yrs}$ )

## CHAPTER - 6

Limitations of Traditional Plans :-

- 1) Cash Value Component not well defined
- 2) Rate of Return not easy to ascertain
- 3) Low Surrender Value
- 4) Bundled & not transparent.

Non-Traditional Plans / Modern Plans / Unbundled Plans / Transparent Plans / ULIP Plans / Variable Plans / Universal Plans / Share Market related Plans.

Minimum S.A = Premium  $\times$  10 times

Death Benefit = (S.A or fund value)  
whichever is higher.

Switching = Change of funds.

EQUITY FUND = shares related

DEBT FUND = Government bonds, fixed deposit

संपूर्ण वीमा :- 100 साल की उम्र तक

वंदेवस्ती वीमा : अधिकारी वीमा व  
शुद्ध वंदेवस्ती वीमा का संयोजन.  
वंदेवस्ती वीमा के मूल्य दोबा एवं  
परिपक्वता दोबा, दीनी जीलता है।  
धन वापसी वीमा में सभ्य-सम्पद  
(4 or 5 yrs) में किश्ती में वीमा राशि  
जीलता है।

आरेका : अनुप्रयत्न लोअर, एवं  
प्रतिवृद्धि के लोडना जैसे समासा रहा  
पठनी। दुर्घटना चर्च, विकालांगना  
चर्च, गंभीर वीमारी चर्च, आदि।

सदमारी / समग्रलय : इसके बोनस जीलता

प्रारंभिक सदमारी / समग्रलय : इसके बोनस नहीं

IRDA प्रारंभिक सदमारी चर्च 2

एकल प्रारंभिक = 125% प्रारंभिक ( $< 45\text{ yrs}$ )  
110% " ( $\geq 45\text{ yrs}$ )

नियमित प्रारंभिक = 10 times ( $< 45\text{ yrs}$ )  
7 times ( $\geq 45\text{ yrs}$ )

पारंपरिक उत्पादों की कमी

- 1) नकद मूल्य घर्तक परिभाषित न होना।
- 2) आइ की दूर दृश्य करना। आसान नहीं।
- 3) संगमणि मूल्य कम हो व निकालना आसान नहीं
- 4) बड़ल बन्द हो व पारंपरिक नहीं।

प्रै-प्रैपरामात् उत्पाद / आवुनिक उत्पाद,  
शुल्क फैल / पारंपरिक उत्पाद / युलिप  
उत्पाद / परिवर्ती उत्पाद / सर्वत्यापी उत्पाद/  
टोकर बाजार वाली स्कीम

मूलतम वीमा = प्रारंभिक  $\times$  10

मूल्य दबा = (वीमा या फौट) बोनस

उत्पाद दबा = 100%

समिक्षण :- फौट का परिवर्तन  
इक्विटी फौट = शेयर संव्यवस्था  
डेब्ट / चुप्पा फौट = सरकारी फौट, फिल्सास डिपार्टमेंट

⑥ BALANCED FUND: Mixture of equity & debt.

MONEY MARKET FUND:  $< 1$  year like Treasury Bills, Call Money, etc.

Universal Policy: Flexible Premium option.

### CHAPTER - 7

Life Insurance provides protection against premature/early death whereas Pension product provides protection against financial needs for living too long. (Longevity)

#### Types of Pension

① PUBLIC PENSION: by State or Center Government. PAYG - Pay As You Go.

② OCCUPATIONAL PENSION: Employer taking for Employee. Eg. 38 years of service & getting final salary of 40,000.  
Pension =  $\frac{38}{60} \times 40,000 = 25,333$  per month.

③ PERSONAL PENSION: through market provider like Insurance companies, etc

COMMUTATION of  $\frac{1}{3}$  of fund Amount (corpus) is Tax Free.

Series of Payment at regular interval is called ANNUITY.

Every Pension is Annuity but Every Annuity cannot be termed as Pension.

Relation	Investment ↑	Pension ↑
	Rate of Return ↑	Pension ↑
	Corpus ↑	Pension ↑
	Investment Period ↑	Pension ↑
Duration of Annuity Payment	↑↓	Pension ↓↑

### CHAPTER - 8

Health insurance covers illness, hospitalisation, accident, & related expenses.

बैंलेस्ट कंड़ : निश्चित रूप

मनी मार्केट कंड़ :  $< 1$  year, दृजरी बोल, वापिसी प्रति दृजरी प्रति वर्ष, आदि।

जीवन वीजा 2 वर्ष और असामिक मूल्य के विवृद्ध संरक्षण प्रयोग करता है और पेशन 35% तक लंबे लंबे तक जीवित रहने पर वित्तीय संसाधनों के संरक्षण के लिए है।

#### पेशन के प्रकार

① सार्वजनिक पेशन : 1947 का कानून, सरकार द्वारा उपलब्ध पेशन। पीएवायर - पलते हुए शुगातान करें।

② व्यावसायिक पेशन : नियोक्ता द्वारा कमियारी के लिए 38 साल की नीकरी व आन्तिम वर्ष में Rs 40,000 पेशन =  $\frac{38}{60} \times 40,000 = \text{Rs } 25,333$

③ निजी पेशन : वित्तीय संरक्षणी द्वारा देखे वीजा कम्पनी।

विभिन्न के अन्तर्गत  $\frac{1}{3}$  विस्तार संचित शुल का कर रहित, आदित दी सकता है।

शुभान अवधि में संग्रह शुगातान की वार्षिकी करते हैं।

इस पेशन, वार्षिकी है परन्तु इस वार्षिकी, पेशन नहीं होता।

संबंध शुगातान ↑ पेशन ↑  
आम का दर ↑ पेशन ↑  
दृनराशि ↑ पेशन ↑  
वार्षिकी शुगातान की अवधि ↑ धैर्य ↓

स्वास्थ्य वीजा में रोग, दृष्टिना, वीक्ष्य, अस्पताल में भरती, आदि ओर होता है।

⑦ Inpatient: Insured who undergoes treatment after getting admitted in the hospital.

Out patient: Insured who undergoes treatment without getting admission in the hospital.

Day Care: Stay in the hospital for less than 24 hours.

Domiciliary Hospitalisation/House

Patient: Treatment at home for period exceeding 3 days where patient cannot be moved to hospital due to patient's condition or accommodation.

Third Party Administrator (TPA): Provide health service & provide arrangements.

Network provider: Hospitals.

Pre-existing conditions can be covered after certain Waiting Period.

Family Floater: All members of family husband, wife, children(2) or more, parents, parents-in-law.

Where population is less than 10 Lac, 10 Bedded is a Hospital.

Where population is more than 10 Lac, 15 Bedded is a Hospital.

Cashless: <sup>smart-card</sup> Card-system. Network Hospital tie ups. No need to Pay.

Claim Reimbursement:- Need to pay & reimburse from insurer latter.

Group Health Policy can be given to group already there.

## CHAPTER - 9

Section 6 of MWP Act (Married Women Property Act)

Trust is created. Trustee can be wife/children

आंतरंग रोगी: विभागात्मक जी अस्पताल में अर्ती दौने के बाद उपचार की प्रक्रिया से छुटकता है।

वाइरंग रोगी: जी अस्पताल में अर्ती दिना उपचार की प्रक्रिया से छुटकता है।

दैनिक देवकाल: जो दो 24 घण्टे से कम समय के लिए अस्पताल में रहना होता है।

आवासीय अर्ती: 3 दिन से 52 दिन आवास में ही अर्ती और उपचार कराना कर्यात्मक अस्पताल नहीं।

जैसा जा सकता कर्यात्मक रोगी की दैलत ऐसी नहीं है जो स्थायिक नहीं है अस्पताल की।

तृतीय पक्ष व्यवस्थापन: 2 वास-दृष्टि सेवाएँ प्रदान करता है।

निवासी पक्ष: अस्पताल/वास-दृष्टि पक्ष से माझूद व्यापारी करकर की जा सकती है वरन्तु एक निश्चित प्रतीक्षा अवधी के साथ।

प्राक्तिकी चारों: सभी परिवार जैसे पति, पत्नी, बच्चे जा इसका गो, मो.बो., सोसा-एसर।

जो आवासी 10 Lac से कम है, वहाँ 10 Bedded की अस्पताल कहते हैं।

जो आवासी 10 Lac से 52 दिन से अधिक है, वहाँ 15 Bedded की अस्पताल कहते हैं।

केशलेस: सभाई-बाई/कर्त्ता देसे देने नहीं पड़ते।

दावों की प्रतिपुति: खुद शुगातान करका और बाद में लीका करने से ले लना। समूद स्वास्थ्य की जीवन केवल पहले से जी दूष संबुद्ध की ही जील सकता है।

Section 6 विवाहित महिला संपत्ति

अविवाहित

-यास बनाई जाती है जो पत्नी/बच्चे की संकलन है।

⑧

Life Assured is Husband only. All Death claim & maturity claim is paid to trustees (wife/children). This policy is beyond the control of creditors.

Keyman insurance is a form of business insurance. Keyman is a key person responsible for majority of profits like CEO, MD, Director, Head. Sum Assured is linked to profitability of company. Customer care executive is not a keyman. Company buys Keyman insurance for keyman & it is a Term Plan & covers loss when a key person is unable to work.

### CHAPTER - 10

Premium is the price paid by insured for purchasing an insurance Policy. The rates printed in the tables are called OFFICE PREMIUM

Insurer can give REBATE based on sum assured or Mode of Premium but Agent cannot give any REBATE

Insurer can charge EXTRA Premium for Sub-standard Life [Unhealthy/Risky]

Premium = Expense + Mortality + Investment  
Mortality (Risk Premium) is related to Age.

Surplus = Assets - Liabilities.  
(Solvency Margin)

Book Value is the value at which insurer has purchased/acquired the assets.

Market Value is the worth of asset at market place.

Simple Reversionary Bonus is the % of basic benefit.

विवाहित पुरुष का अपने जीवन में लिया जाता है। मृत्यु दावे के परिपक्षता का, दोनों स्थानों को जीतता है (पत्नी/बच्चे), यह पालिसी लेनदारों के अधिकार से पर है।

प्रमुख अवक्षेप वीजा, इकाइसाय वीजा का एक रूप है। एक प्रमुख अवक्षेप आधिकारी मुनाफों को निम्नलिखित होता है जैसे CEO, MD, Director, Head. वीजा राशि, कंपनी के मुनाफों पर आवासित होती है। इनका संदर्भ प्रतिवर्षीय एक प्रमुख जमियाँ हैं। दोनों हस्तों Company, पालिसी (Term Plan, जिमावी वीजा) खरीदती है और इसमें प्रमुख अवक्षेप का एक घटना के नुसार वीजा की क्षमियत होती है।

प्रीमियम, वीजा पालिसी खरीदने के लिए वीजा व्यापक क्षारा शुगतान कहलाता है। तालिका ने शुद्धित दरों की ऑफिस प्रीमियम की जाता है। वीजा कंपनी छूट (रियासत) दे सकती है - वीजा राशि एवं प्रीमियम शुगतान पर। परन्तु एजेंट कोई छूट नहीं दे सकता। वीजा कंपनी अतिक्रम प्रभाव भी लगा सकती है अतएव जीवन अमानक जीवन है।  

$$\text{प्रीमियम} = \text{रेट} + \text{मर्ट्यग} + \text{निवेदा}$$
  
~~मर्ट्यग, उमर पर निर्भर करती है।~~  

$$\text{अविक्षेप} = \text{परिसंपत्तियाँ} - \text{देयताएँ} \\ (\text{शोधन क्षमता})$$

अंकित मूल्य वह मूल्य है जिस पर वीजा कंपनी ने संपत्ति खरीदी। प्राप्त भी बहार मूल्य वह मूल्य है जिसमें परिसंपत्तियों का बाजार में मूल्य देखा जाता है। सोधारण प्रत्यावर्ती वीजा, लाभों के प्रतिशत के रूप में व्यक्त किया जाता है।

④ Compound Bonus is % of basic benefit & already bonus attached.

Terminal Bonus depends on time duration & increases as the duration increases. T.B for contract that run for 25 years is higher than one that run for 15 years.

## CHAPTER - 11

Prospectus is a formal legal document used by insurance company that provides details about product.

Proposal form is an application document used for making proposal. It forms basis of contract.

Many proposals are underwritten & accepted for insurance without calling for a medical examination. They are called Non-Medical Cases.

Moral hazard is the likelihood that a client's behaviour might change as a result of purchasing a life insurance policy.

### AGE PROOF

#### Standard

- School Certificate
- Birth "
- Baptism "
- PAN Card
- Passport

#### Non-Standard

- Horoscope
- Ration card
- Affidavit
- Sarpanch/Panchayat declaration

Money Laundering is the process of bringing illegal money into an economy by hiding its illegal origin.

PMLA, 2002 Prevention of Money Laundry Act.

PLI → Placement, Layering, Integration

KYC → Know Your Customer includes Photograph, Address Proof, Identity Proof, Income Proof.

#### FREE LOOK PERIOD / COOLING OFF PERIOD:-

Returning Policy within 15 days of receiving the Policy. Money is refunded with some

कोपी/डिजिटल बोनस को पहले से उत्तरों बोनस को २५ में धारावाहिक दीवाना है। डिजिटल बोनस समयावधि ७२ निश्चिक ₹ १२५ वर्ष के अनुबंध में TB ८२%। दीवाना लजावट के १५ वर्ष के अनुबंध है।

विवरण पुस्तिका (प्रोस्प्रेक्टस) जीवा कंपनियों द्वारा इस्तेमाल किया जाने वाला एक आधिकारिक कानूनी दस्तावेज़ है जो उत्पाद के बारे में जानकारी प्रदान करता है।

प्रस्ताव प्रपत्र (प्रपत्रिल फॉर्म) प्रस्ताव बनाने के लिए इस्तेमाल एक आवेदन दस्तावेज़ है।

कई प्रस्तावों को जीवालज्जन और जीवा की स्वीकृति के लिए विविध संघर्षों की गांगा नदी की जाति वर्द है - विविध सांभाला जहलाता है। यात्रिक खतरे में घटे संभावना है कि जीवा यात्रीको के परिणामस्वरूप हाल का अवश्यक व्यवहार संकेत है।

### आयु का प्रमाण

मानक	मौर्य-मानक
- संकुल प्रमाणपत्र	- नियंत्रण
- जन्म	- शोशन कार्ड
- व्यपत्रिस्म	- शापथपत्र
- पैन कार्ड	- सरपंच/पंचायत
- पासपोर्ट	

मनी लॉन्ड्रिंग अवैध पैसे के अवैध मूल की दिपाकार इसे अर्थव्यवस्था में लाने की प्रक्रिया है।

PMLA, 2002 मनी लॉन्ड्रिंग लैक्याम अधिनियम

KYC - अपने ग्राहक को जाने.

फोटोग्राफ, दूपते का प्रमाण, पद्धत्यान का प्रमाण, आयु प्रमाण पत्र।

जीवा लूक अवैध/कॉलिंग अवैध:-

पालिसी वापस करना। १५ मिनी दस्तावेज़ प्राप्त होने के बानवापसी हों करते

(10)

small deductions like mortality risk charges, stamp charges, medical charges.

### CHAPTER - 12

FPR (First Premium Receipt) is the evidence that the policy contract has begun.

Policy Document is evidence of contract between insurer & insured. It has 3 parts:-

- 1) Policy Schedule: Policy details.
- 2) Standard provision: Rights & privileges like loan, surrender, etc
- 3) Specific Policy provision: Specific case like pregnant lady.

### CHAPTER - 13

GRACE PERIOD: grants the policyholder an additional period of time to pay premium after it has become due. The standard length of grace period is one month or 31 days.

LAPSE:- when premium is not even paid during grace period.

Death claim during lapsed condition is Zero but Death claim during grace period = S.A + Bonus - Premium Due.

REINSTATEMENT/REVIVAL:- is

putting back the lapsed or terminated policy into force. It requires due premium, reinstatement fee, medical, etc.

SURRENDER VALUE =

[Total Premium paid - 1<sup>st</sup> Premium]  $\times$  SVF + Bonus  
Longer policy continues, higher is the Surrender Value.

LOAN:- is 90% of Surrender Value  
No loan is available in Money Back Policy

को शुल्क, स्टैम्प चार्ज, विभिन्न सुलभता के लिए दी जाएगा।

प्रथम प्रीमियम रसीद बीमा संचया शुल्क दीने का प्रमाण है।

पालिसी दस्तावेज़ शीकायतारक एवं बीमा कंपनी के बीच संचया का साधय है। इसके 3 घटक हैं:-

- 1) पालिसी अनुशुल्क : पालिसी कारे
- 2) मानक प्रावधान : अधिकार लोन, समर्पण,
- 3) पालिसी के विशेष प्रावधान : जैसे ग्राहकीय लोन

अनुशुल्क अवधि प्रीमियम देय दीने के  
बाद इसका शुगारान करने के लिए  
पालिसीधारक की अतिरिक्त समयावधि  
प्रदान करता है। इसकी लंबाई एक  
महीना या 30 दिनों की दीती है

घूम/लेपगात : जब अनुशुल्क दिनों में  
शुगारान न होता है परन्तु  
अनुशुल्क दिनों में शुल्क दावा किया  
जाता है = शीकायती + लोनस - प्रीमियम

पुनर्जीवन : लेपगात पालिसी की  
पुनर्जीवन करना। इसमें वाइच और  
प्रीमियम, पुनर्जीवन शुल्क, विभिन्न समर्पण मूल्य :

(सभी दिनों प्रीमियम - देवल प्रीमियम)  $\times$  SVF + Bonus  
पालिसी दिनों लंबी बलेगी समर्पण  
मूल्य उठाना ही उचावा दी जाता।

तरंग : 90%. समर्पण मूल्य का  
घनवापसी दीजना को तरंग नहीं  
मालता।

11) No legal obligation to repay Loan.  
Nomination does not get cancelled while taking loan from Insurance Company on his/her policy.

NOMINATION :- Nominee is one who receive Death Claim, in the event of death of life assured. Nominee can be any number & can be done either at the time of Policy purchase or later also. Nominee can be changed by making endorsement. Nominee does not have right on whole or part of the claim, he is just care-taker of money. No specific share or percentage can be described in case of many nominees. Nomination comes in Sec-39 of Insurance Act, 1938.

ASSIGNMENT :- is transfer of title, right & interest by assignor to assignee whether Absolute or Conditional. If assignee dies, policy money is payable to the legal heirs of assignee. It comes u/s 38 of Insurance Act, 1938.

DUPLICATE Policy :- If Policy is lost, duplicate policy can be issued without changing the subject matter of the contract.

ALTERATION :- Change of address, Telephone number, splitting of Policy, Mode change, etc.

जेंडर चुकाने के लिए कोई कानूनी वादभरा नहीं। जीवा कंपनी से अपनी पालिसी पर जेंडर लेने पर नामांकन शर्तिज होता है।

नामांकन : नामिती की केवल भूत्यु राजी देखे होती है, परिपक्वता होती है। नामांकन छिठने में जीवा को नाम दी जाती है। पाउंड पालिसी लेते सभी, पाउंड जाते हैं। नामिती की पृष्ठांकन के जारी सदलों भी जो सकता है। नामिती का आधिकार देवा पर नहीं होता है बदले केवल ट्रैसिल करने वाला होता है। प्रत्येक नामिती के लिए कोई विशेष इरसा नहीं किया जा सकता। नामांकन Sec-39 वीजा आधिनियम, 1938 के अनुन में दिया है।

समनुदेशन : सभी आधिकार, संवाधित और हिन्दू समनुदेशन से समनुदेशिती की अंतरित होना पाउं पूर्ण आ सकता। समनुदेशिती के कानूनी वारिसी की देखे होती। बदले Sec-38 वीजा आधिनियम, 1938 में दिया है।

ट्रैसिल के पालिसी : ग्रिल जाती है अगर घेड़ी पालिसी जी जाए, जीवा किसी परिवर्तन के।

प्रदेलाव/परिवर्तन :- नया पता, नया फोन नम्बर, पालिसी विभाजन, प्रीनियम अनुग्रहान के बिधि में बदलाव।

⑫

## CHAPTER - 14

Standard lives: are those whose anticipated mortality corresponds/equals to the standard lives.

Sub-Standard lives: are those whose anticipated mortality is higher than the average/standard lives.

They are accepted with Extra Premium.

Preferred lives :- are those whose anticipated mortality is significantly lower than standard lives.

Declined lives: are those which cannot be insured even with Extra Premium also.

field level underwriting is known as primary underwriting & Agent is known as Primary Underwriter.

Judgement Method of Underwriting: based on judgement of other person like doctor (Diabetic case)

Numerical Method of Underwriting: assigning positive & negative points or rating in a case.

Acceptance with Lien: Person recovered from TB, but if lien applies, decreased sum Assured will be given for certain period.

Acceptance with Restrictive Clause: Claim payable after 3 months of delivery.

Medical Underwriting: for high Sum Assured, High Age, High Risk, Heredity disease.

मानक जीवन : जिनकी अनुमानित मरणता, मरणता तात्पूर्ति से गहरा होती है।

अवमानक जीवन : जिनकी अनुमानित मरणता, मरणता तात्पूर्ति से अधिक है,

परीक्षित प्राप्त जीवन : जिनकी अनुमानित मरणता, मरणता तात्पूर्ति से भी कमी हो दी है,

अवैध जीवन : जिनकी लीजान्डर एफ बिला का संकेत कर्त्तव्यीक अधिक प्रभाव लगाने पर भी जीवित रहता है।

फ्लड स्ट्रीच वीजालेसन, प्राथमिक लीजालेसन के रूप में जाना जाता है। इसका प्राथमिक लीजालेसन नहीं कहा जाता है।

निर्णय विधि : जटिल जाजल से किसी से निर्णय लेना पड़ता है। ऐसे काउंटीज की डाक्टर से

संख्यात्मक विधि : संख्यात्मक एवं लोकारात्मक अंक देना।

पुनर्गुणात्मक : TB से हीक हुए गरीब की वीजालेसी एवं रोगों को लिए जाना जाता।

प्रतिव्याप्तिक विधि : जटिल जाजल की डाक्टर, प्रसव के 3 जटिल काउंट देना।

विकिरणकीय वीजालेसन :-  
जटिल लीजाराशी, उम्र, जीवित, अनुष्ठान विधत्त।

(13)

## CHAPTER - 15

Claim is a demand that the insurer should make good the promise specified in the contract.

Claims are of 2 types -

- 1) Survival Claim
- 2) Death Claim

### SECTION - 45. Indisputability Clause:

If a policyholder suppressed a material fact for first 2 years, insurer can repudiate the case but if the suppression is after 2 year, insurer has to prove first & then repudiate.

PRESUMPTION OF DEATH: - Person missing for 7 years is declared dead but necessary to pay premium until court decree.

Claim Rules: On receiving claim intimation, insurer has to ask for all requirements, not in piecemeal manner, within 15 days of receipt of claim.

A claim shall be paid or be disputed giving all relevant reasons/documents within 30 days of receipt of all papers.

Claim can be investigated for maximum 6 months but if it is proved genuine, insurer has to pay claim with bank Rate + 2% extra.

दावा एक मांग है कि बीमा कंपनी को अनुबंध में निर्दिष्ट अपने वचन को पूरा करे।  
दोस्रा 2 प्रकार का दावा है :-

- 1) उत्तरजीविता दावा
- 2) मृत्यु दावा

दावा 45: निर्विवादिता कलाई  
2 वर्ष के भित्र, पालिसीधारक को पकड़ा गया ग़ालतबयानी में कंपनी अनुबंध की नकार लेकर है।

परन्तु 2 वर्ष के बाद की ग़ालतबयानी पर, कंपनी की पहले सीधीत पकड़ा दी गया, उसके बाद नकार लेकर है।

मृत्यु की संभावना/धारणा : 7 साल से किसी व्यक्ति को कोई अता-पा ने दोने पर, उसे मृत्यु धोषित किया जाता है परन्तु उन 7 सालों में प्रीमियम आने शर्षी है।

दावा नियम:- दावा सुन्पना जिसके पर बीमा कंपनी की 15 दिनों के अंदर सारे दस्तावेज़ मांगवाने दी है और अद्युकड़ी में नहीं मांगा जाना चाहिए। दावा का निपटान सभी दस्तावेज़ जितने के 30 दिनों के अंदर ही जाना चाहिए। दावा के घानकीन में कंपनी 6 माहिने तक का समय ले लेकर है परन्तु

अग्रार कंपनी ग़ालतबयानी साथी नहीं कर पाती है तो उसे दावा का साथ लेकर 42 + 2%. अतिक्रिया दिना दी जाए।

CHAPTER - 16

The prime purpose of insurance regulation is to protect policyholder. Insurance Act, 1938 is the basic insurance legislation which governs insurance business in India.

Sec-64 V: Maintaining Solvency Margin & having sufficient capital for the insurance company

Sec-40: Limitation on expenses of the management

Sec-41: Prohibition on rebates as an inducement to take policy by Agent.

Sec-64 VB: Advance payment of premium.

Sec-42: Agent is a person who solicit insurance business & have licence.

Composite Agent: Agent having licence of both Life & general.

It has been decided by IRDA to waive IC-34 certification for life insurance agents desiring to distribute products of a standalone Health insurance company.

The applicant applying for insurance agent must possess minimum qualification of 12th if he resides in a place with a population of 5000 or more & 10th for applicant residing at place where population is less than 5000.

वीमा विनियमन का मुख्य उद्देश्य  
प्रालिखितरक की रक्षा करना है।  
वीमा अधिनियम, 1938 अर्थात् मेरी व्यवसाय को नियंत्रित करने वाला देश का मुख्यादी कानून है।  
Sec-64 V: वित्तीय समर्थ्य,  
वीधन क्षमता।

Sec-40: प्रबंधन व्यवस्था

Sec-41: किसी भी व्यक्ति को प्रलीभन के रूप में छूट देना।

Sec-64 VB: प्रीमियम का अविभाग अनुचान

Sec-42: वीमा एजेंट के रूप में काम करने के लिए किसी व्यक्ति के पास लाइसेंस दीना।

समग्र एजेंट: जीवन वीमा व साधारण वीमा दोनों का काम करने वाला एजेंट। IRDA द्वारा एटिलेन एक्सचेंज वीमा कंपनी का वितरण करने के लिए डिक्टेक्ट जीवन वीमा एजेंट के लिए आवश्यक IC-34 प्रमाणन की आवश्यकता की शॉर्ट देने का निर्णय हित रखा है।

आवेदक का वाइरली पास दीना। यादृच्छा अंगठ वर्ड 5000 से ज्यादा आबादी वाले क्षेत्रों की है और सर्वी पास अंगठ 2000 से कम है।

(15)

Mandatory training of 50 hours for individual agent & 75 hours for composite agent. Licence fee is Rs 250 & is valid for 3 years. 250 Re. Renewal fee + 25 hr training for individual agent & 35 hr training for composite agent

IRDA-VA : Individual agents

IRDA-VC : Firm/Company

Duplicate licence is issued if lost, destroyed, mutilated with fee of Rs 50.

Agent has to disclose commission if asked by client but cannot share commission (Rebate).

जरूरी ट्रेनिंग 50 घण्टे की है।  
एकल ~~एकल~~ एजेंट के लिए, 75 घण्टे समग्र एजेंट के लिए।  
लाइसेंस युल्का Rs 250 &  
3 साल तक मान्य है। अवधि को समय सिर्फ 2 से Rs 250 तक  
25 घण्टे की ट्रेनिंग (एकल एजेंट)  
35 घण्टे की ट्रेनिंग (समग्र एजेंट)

IRDA-VA : व्यक्ति

IRDA-VC : फर्म/कंपनी

इकलीकेर लाइसेंस Rs 50 में  
भिल सकता है 3512 रुपये तक,  
बहु, विकृत दौरा।

एजेंट की कमीशन बतानी पड़ती  
3512 रुपये पुछते पर छुट देना  
की अनुमति नहीं है।

## CHAPTER - 17

Sec 182 of Indian Contract Act, an agent is a person employed to do any act for another or to represent another in dealing with third person. The person for whom such act is done or who is represented is called Principal.

Broker represents the insured & serves for many insurance companies.

Bancassurance refers to collaboration between banks & insurers to distribute insurance products to bank customers.

Direct Marketing: is where company directly sell to customers through own sales force/ Telemarketing/ Mail marketing / Internet.

Insurance is sold, not bought. Hence sell as per need of customer.

धारा 182, भारतीय संविधान अधिनियम  
को अनुसार, एजेंट किसी अन्य व्यक्ति  
के लिए कोई कार्य करने के लिए आ  
किसी त्रिसरे व्यक्ति के साथ काम  
करने में दूसरे व्यक्ति का प्रतिनिधित्व  
करने के लिए नियुक्त व्यक्ति होता है  
वह व्यक्ति जिसके लिए कार्य किया  
जाता है वह तिसका प्रतिनिधित्व  
किया जाता है उसे प्रदान करते हैं।

ब्रीकर : बीमाव्यापक का प्रतिनिधित्व  
करता है और किसी भी कंपनी की  
सेवा प्रदान करता है।

फ्रॉकार्डर्स : फ्रॉकर्स और बीमा कंपनीयों  
की वीच दुए सदयता जदा वेक्षक अपने  
गोड़वा ग्राहकों की बीमा करता है।  
सीटी विक्री : कंपनी ग्राहक की सीधा  
वेच दे अपने कर्मचारी होता,

(15)

Mandatory training of 50 hours for individual agent & 75 hours for composite agent. Licence fee is Rs 250 & is valid for 3 years.

250 Re Renewal fee + 25 hr training for individual agent & 35 hr training for composite agent

IRDA-VA : Individual agents

IRDA-VC : firm / Company

Duplicate licence is issued if lost, destroyed, mutilated with fee of Rs 50.

Agent has to disclose commission if asked by client but cannot share commission (Rebate).

### CHAPTER - 17

Sec 182 of Indian Contract Act, an agent is a person employed to do any act for another or to represent another in dealing with third person. The person for whom such act is done or who is represented is called Principal.

Broker represents the insured & serves for many insurance companies.

Bancassurance refers to collaboration between banks & insurers to distribute insurance products to bank customers.

Direct Marketing: is where company directly sell to customers through own sales force / Telemarketing / Mail Marketing / Internet.

Insurance is sold, not bought. Hence sell as per need of customer.

जरूरी दृनिग ५० घण्टे की है।  
एकल ~~एकल~~ एजेंट के लिए, ७५ घण्टे समग्र एजेंट के लिए।  
लाइसेंस शुल्क Rs 250 &  
3 साल तक मानव द्वारा नवीकृत  
की रकम यह 25 होती है। अतः  
25 घण्टे की दृनिग (एकल एजेंट)  
35 घण्टे की दृनिग (समग्र एजेंट)

IRDA-VA : एजेंट

IRDA-VC : फर्म/कंपनी

इन्हींको लाइसेंस Rs 50 में  
मिल सकता है। अतः यह उपर्युक्त  
एजेंट की कमीशन बतानी पड़ती  
अतः यह एक पूछते हुए, पर छह दिन  
की अनुमति नहीं है।

धारा 182, भारतीय संविधान अधिनियम  
को अनुसार, एजेंट किसी अन्य व्यक्ति  
को लिए कार्य करने के लिए या  
किसी त्रिसरे व्यक्ति के साथ कार्य  
करने में दूसरे व्यक्ति का प्रतिनिधित्व  
करने के लिए नियुक्त व्यक्ति द्वारा है  
वह व्यक्ति त्रिसरे लिए कार्य किया  
जाता है या त्रिसरका प्रतिनिधित्व  
किया जाता है और यह प्रदान करते हैं।

ब्रोकर : व्यापारिकों का प्रतिनिधित्व  
जाता है और किसी भी कंपनी की  
सेवा प्रदान करता है।

ट्रिकार्ड्यार्स : व्यक्ति और व्यापारियों  
के बीच हुए सदृश्यों जदों वे के अपने  
मौजूदा ग्राहकों की वीज करता है।  
सीफी विक्री : कंपनी ग्राहक की सीधा  
कर्च दे अपने कर्मचारी होता,

- (16) Requirements for successful insurance agency:-
- ① fire in the Belly: hunger for success
  - ② Positive Self Image: feel good inside + ego drive
  - ③ Being a self-starter
  - ④ Empathy: care-feel for other
  - ⑤ Ego drive: intensive drive

ETHICS is derived from greek word ethos meaning set of principles for morally correct behaviour.

### UNETHICAL BEHAVIOR BY AGENT:

- ① Misrepresentation
- ② Wrong illustration
- ③ Replacement: suggesting to purchase new policy from loan from existing policy
- ④ Advising on legal & tax where you are not a C.A.

### Agents Code of Conduct by IRDA

Effective September, 2012, a standard proposal form has been adopted by all life insurers for all individual policies.

Persistency is proportion of policies in force at the end out of total policies in the beginning.

$$\text{Persistency} = \frac{55}{100} = 55\%. \quad \frac{83}{100} = 83\%.$$

High Lapse/Surrender      Low

टॉलीवार्कोंगों, मेल, इंटरनेट हाई। जीवा बिक्री - ई, बैंकों का पड़ता है इसलिए ग्राहकों की आवश्यकता अपरिवर्त्य।

इंसी में कानूनी के लिए आवश्यकता

- ① पेट में भूख/आग
- ② संकारात्मक धारा
- ③ आत्मप्रेरित दैन।
- ④ परानुभूति
- ⑤ निर्जीविषा

प्रतिक्रिया: युनानी शब्द से निकला है जिसका मतलब वैज्ञानिक रूप से सही आवरण के लिए सिद्धांतों के एक सेट को निरूपित है।

अनात्मक व्यवहार घोटे हारा!

- ① गालतव्याप्ति
- ② गालत विवरण
- ③ प्रतिस्थापन
- ④ सलाद

प्रतिक्रिया के लिए IRDA ने नियमों के लिए एक मानदण्ड निर्दिष्ट की अनामा गया है।

Sep, 2012 से प्रभावी, सभी प्रतिक्रिया की विवरणों की अवधि की शुरुआत में चालू प्रतिक्रिया से छावनि के अंत में वर्ती चालू प्रतिक्रिया का अनुपात निर्दिष्ट है।

$$\frac{55}{100} = 55\%. \quad \frac{83}{100} = 83\%.$$

द्यावा व्यापार, समर्पण, कानून

प्रोडक्ट के लिए सेवा का संबंधी नहीं  
यादि। साल में एक बार से।  
समीक्षा जरूरी है।

### CHAPTER - 19

SERVQUAL: is a well defined model on service quality.

Reliability: ability to perform the promised service

Empathy: caring attitude.

Customer Lifetime Value: is the sum of economic benefits that can be derived from building a long term relationship.

The first point of service is the point of sale.

The time for high priority action is when the customer has a complaint.

Testimonial: Word of mouth publicity has a significant role in selling & servicing.

Soft Skills relate's to one's ability to interact effectively. Soft skills are communication skills.

Trust: ABC, Attraction,  
Being Present, Communication.

Body language: refers to movements, gestures, facial expressions.

Active listening:- Paying Attention, Nod, Smile, provide feedback, etc not being judgemental.

सर्ववाल: सेवा की मुण्डता पर  
एक प्रसिद्ध मापदंश है।

विश्वसनीयता: वाहा नियान।

प्रानुभूति: दृष्टि भाल का रखिया।

प्रोडक्ट के जीवन मूल्य: कोई एक तर्के अवधि तक प्रोडक्ट के साथ एक औरछा संबंध बनाये रखने से प्राप्त होने वाले कुल आर्थिक लाभ सेवा के लिए पहला बिंदु विद्या का समय है।

उच्च प्रारंभिकता: की कार्यकारी का समय बहु छूटे एक तर्के प्रोडक्ट को की शिकायत होती है।

प्रशंसापत्र/संस्कृति: ब्रिटी और

सेवा भवान जैसे को गौचित प्रायार की एक महत्वपूर्ण घुणीका है।

सुलभ फैशन: प्रभावी हो से होने की क्षमता। सेवाएं नीचे इसी देखा जाता है।

विश्वास: आकर्षण, व्यस्थित

देना, सेवाएं

आशीर्वाद आपा: -पाल-गोल, भाव-शिक्षा, वेदों के आव

मूल्य विविल/साक्षिय रूप से सुनना:

दर्शन देना, सिर हिलाना, फीट बैठक देना, पुरामुद्रा न दीना

## CHAPTER - 20

RDA has launched Integrated Grievance Management System (IGMS) as a tool for monitoring grievance redress in industry.

Consumer Protection Act, 1986 (COPA) was passed to provide for better protection of the interest of consumers for settlement of consumer's disputes.

Defect means any fault, imperfection, shortcoming, inadequacy.

District forum: upto 20 Lac

State forum: 20 Lac - 100 Lac

National forum: exceeds 100 Lac

Ombudsman: act as a mediator & counsellor between insurer & insured & addresses complaints. Appointed by IRDA. These are officers having 12 offices. Cases upto 20 lac only. No fee. 3 months Award time. Complainant can go within 1 year of rejection by insurer. Insurer has to comply within 15 days of award letter. If matter is already in court, Ombudsman will not take/dismis the case. Ombudsman have specified territorial limits.

IRDA ने एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (IGMS) की शुरूआत शिकायत विवादों के लिए की थी।

उपभोक्ता संरक्षण आधिकार्य, 1986 उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए अग्र विवादों के निपटान के लिए।

दोष:- मुख्यवाला के कमी, गुण, कमी, अपभोगता

संलग्न फौजी: 20 लाख तक

संघर्ष फौजी: 20 लाख - 100 लाख

राष्ट्रीय फौजी: 100 लाख से ऊपर

वीणा नीतिपाल: वीणालाल के बीच कंपनी के वीच एक मध्यस्थ अग्र प्रबंधकिता के द्वारा की जाती है। IRDA द्वारा नियुक्त 12 आविस और 3 और 24 12 आविस है। 20 लाख तक के दावा देखते हैं। कमी 25 लाख तक। 3 लाखीने के भीतर कैसला। शिकायतकर्ता कंपनी वीणा नीतिपाल द्वारा की जाती है। साल के भीतर दी दी रखता है। कैसले की पालना वीणा कंपनी का 15 दिनों के भीतर करनी चाही। जी मालला कीट में ही, उसे लौटाया जाए जाता। नीतिपाल के बाद नियुक्त अधिकृत शिकायत सीक्रिया के भीतर काग दरता है।

नियुक्त अधिकृत शिकायत सीक्रिया के भीतर काग दरता है।

