

व्यावसायिक सेवाएँ

इस अध्याय के सभी महत्वपूर्ण प्रश्न – उत्तर सहित। पहले खुद हल करने की कोशिश करो, फिर उत्तर मिलाओ।

अभ्यास प्रश्न-उत्तर (हर टॉपिक से)

» व्यावसायिक सेवाओं का परिचय और महत्व

प्रश्न 1 (आसान). जब तुम थिएटर में फिल्म देखने जाते हो, तो फिल्म देखना वस्तु है या सेवा?

उत्तर – सेवा

प्रश्न 2 (आसान). एक नई किताब खरीदना वस्तु है या सेवा?

उत्तर – वस्तु

प्रश्न 3 (मध्यम). स्कूल बस में हर महीने किराया देकर सफर करना वस्तु है या सेवा? और अगर स्कूल बस खरीद ही ली जाए, तो वह क्या होगा?

उत्तर – स्कूल बस में सफर करना 'सेवा' है, क्योंकि तुम सिर्फ सफर का अनुभव लेते हो. स्कूल बस खरीदना 'वस्तु' है, क्योंकि वह तुम्हारी हो जाती है, तुम उसे छू सकते हो.

प्रश्न 4 (कठिन). एक पेंटर से अपनी दीवार पर पेंटिंग बनवाना - इसमें पेंटिंग और पेंटर का काम, इन दोनों में से क्या वस्तु है और क्या सेवा?

उत्तर – दीवार पर बनी 'पेंटिंग' एक वस्तु बन जाती है, क्योंकि अब वह भौतिक रूप में मौजूद है और तुम्हारी हो गई है. लेकिन 'पेंटर का पेंटिंग बनाने का काम' एक सेवा है, क्योंकि उसने अपनी कला और समय तुम्हें दिया, जिसे तुम केवल अनुभव कर सकते हो.

» सेवाओं की प्रकृति और विशेषताएं

प्रश्न 5 (आसान). निम्नलिखित में से कौन-सी सेवा की विशेषता नहीं है: अमूर्तता, इन्वेंट्री संभव, असंगतता?

उत्तर – इन्वेंट्री संभव

प्रश्न 6 (आसान). क्या आप सिनेमा देखने के अनुभव को अपने घर ले जा सकते हैं?

उत्तर – नहीं, आप केवल उसका प्रभाव या यादें ले जा सकते हैं।

प्रश्न 7 (मध्यम). आप एक बस कंडक्टर से बस का टिकट खरीदते हैं। इसमें 'वस्तु' क्या है और 'सेवा' क्या है?

उत्तर – टिकट एक वस्तु है क्योंकि आप उसे छू सकते हैं। बस में यात्रा करना एक सेवा है जिसे आप महसूस करते हैं।

प्रश्न 8 (कठिन). एक शिक्षक द्वारा छात्रों को पढ़ाना, सेवाओं की किस विशेषता का सबसे अच्छा उदाहरण है? समझाएं।

उत्तर – यह 'अभिन्नता' का सबसे अच्छा उदाहरण है, क्योंकि शिक्षक के पढ़ाने (उत्पादन) और छात्र के सीखने (उपभोग) की क्रिया साथ-साथ होती है। इन्हें अलग नहीं किया जा सकता।

» सेवाओं के प्रकार: व्यावसायिक, सामाजिक और व्यक्तिगत

प्रश्न 9 (आसान). आपकी माँ जब पड़ोस की आंटी के घर जाकर उनकी मदद करती हैं, तो यह कौन सी सेवा है?

उत्तर – व्यक्तिगत सेवा

प्रश्न 10 (आसान). सरकार द्वारा चलाए जा रहे निःशुल्क स्वास्थ्य शिविर में मिलने वाली सेवा कौन सी है?

उत्तर – सामाजिक सेवा

प्रश्न 11 (मध्यम). एक वकील एक बड़ी कंपनी के लिए कानूनी सलाह देता है। यह कौन सी सेवा है?

उत्तर – व्यावसायिक सेवा

प्रश्न 12 (कठिन). एक गैर-सरकारी संगठन (NGO) बाढ़ पीड़ितों के लिए भोजन और आश्रय की व्यवस्था करता है। यह किस प्रकार की सेवा है, और क्यों?

उत्तर – यह एक सामाजिक सेवा है क्योंकि इसका मुख्य उद्देश्य समाज के कमज़ोर और ज़रूरतमंद वर्ग की भलाई करना है, न कि लाभ कमाना।

» बैंकिंग सेवाएं और उनके प्रकार

प्रश्न 13 (आसान). वह बैंक जो लाभ कमाने के उद्देश्य से काम करता है और जनता से जमा स्वीकार करता है, कौन सा बैंक कहलाता है?

उत्तर – वाणिज्यिक बैंक

प्रश्न 14 (आसान). भारत का केंद्रीय बैंक कौन सा है?

उत्तर – भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI)

प्रश्न 15 (मध्यम). सहकारी बैंक और वाणिज्यिक बैंक के बीच एक मुख्य अंतर बताइए।

उत्तर – वाणिज्यिक बैंक लाभ कमाने के लिए काम करते हैं, जबकि सहकारी बैंक अपने सदस्यों को सस्ती दरों पर ऋण उपलब्ध कराकर उनकी मदद करते हैं।

प्रश्न 16 (कठिन). एक 'विशिष्ट बैंक' की क्या भूमिका होती है? उदाहरण दीजिए।

उत्तर – विशिष्ट बैंक किसी खास प्रकार की ज़रूरतों को पूरा करते हैं, जैसे कि विदेशी व्यापार के लिए 'आयात-निर्यात बैंक' या उद्योगों के लिए 'औद्योगिक बैंक'। ये बड़ी परियोजनाओं या विशिष्ट क्षेत्रों को वित्तीय सहायता देते हैं।

» वाणिज्यिक बैंकों के कार्य

प्रश्न 17 (आसान). वह बैंक जो हमारे पैसे को जमा करता है और हमें ज़रूरत पड़ने पर लोन देता है, उसे क्या कहते हैं?

उत्तर – वाणिज्यिक बैंक

प्रश्न 18 (आसान). वाणिज्यिक बैंक का एक प्राथमिक कार्य बताओ।

उत्तर – जमा स्वीकार करना या ऋण देना

प्रश्न 19 (मध्यम). अगर तुम्हें अपने दोस्त को दूसरे शहर में 2000 रुपये भेजने हैं, तो बैंक कौन सी सुविधा देगा?

उत्तर – धन हस्तांतरण (Fund Transfer)

प्रश्न 20 (कठिन). बैंक में चेक जमा करने और उसका पैसा तुम्हारे खाते में आने तक की प्रक्रिया को बैंक के कौन से कार्य में शामिल किया जाता है?

उत्तर – सहायक/एजेंसी कार्य (चेक की वसूली)

» ई-बैंकिंग: अवधारणा और लाभ

प्रश्न 21 (आसान). ई-बैंकिंग का पूरा नाम क्या है?

उत्तर – इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

प्रश्न 22 (आसान). क्या ATM ई-बैंकिंग का एक हिस्सा है?

उत्तर – हाँ

प्रश्न 23 (मध्यम). ई-बैंकिंग के कोई दो लाभ बताइए।

उत्तर – सुविधा (24/7), समय की बचत

प्रश्न 24 (कठिन). ई-बैंकिंग का उपयोग करते समय किन दो सुरक्षा उपायों का ध्यान रखना चाहिए?

उत्तर – मज़बूत पासवर्ड बनाना और OTP किसी के साथ साझा न करना।

» बीमा: आवश्यकता, अवधारणा और आधारभूत सिद्धांत

प्रश्न 25 (आसान). बीमा का मुख्य उद्देश्य क्या है?

उत्तर – भविष्य की अनिश्चितताओं और जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करना।

प्रश्न 26 (आसान). जीवन बीमा क्या कवर करता है?

उत्तर – बीमा धारक की मृत्यु या विकलांगता की स्थिति में परिवार को वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है।

प्रश्न 27 (मध्यम). बीमा के किन्हीं दो आधारभूत सिद्धांतों के नाम बताओ और उन्हें संक्षेप में समझाओ।

उत्तर – 1. परम सद्भाव: दोनों पक्षों (बीमा कंपनी और बीमाधारक) को पूरी जानकारी देनी चाहिए। 2. क्षतिपूर्ति: बीमा कंपनी केवल वास्तविक नुकसान की भरपाई करती है, लाभ कमाने की अनुमति नहीं देती।

प्रश्न 28 (कठिन). मोहन ने अपनी ₹5 लाख की कार का बीमा कराया। एक दुर्घटना में कार को ₹3 लाख का नुकसान हुआ। बीमा कंपनी ने ₹2.5 लाख का भुगतान किया और मोहन को शेष ₹50,000 खुद भरने पड़े। बीमा के किस सिद्धांत के तहत ऐसा हो सकता है?

उत्तर – यह 'सह-बीमा (Co-insurance)' सिद्धांत के तहत हो सकता है, जहाँ बीमाधारक को नुकसान का एक निश्चित प्रतिशत खुद वहन करना पड़ता है, भले ही बीमा की राशि अधिक हो।

» बीमा के कार्य

प्रश्न 29 (आसान). बीमा का सबसे पहला और मुख्य कार्य क्या है?

उत्तर – निश्चितता प्रदान करना

प्रश्न 30 (आसान). जब एक बीमा कंपनी जोखिम को अनेक लोगों में बांटती है, तो इसे बीमा का कौन सा कार्य कहते हैं?

उत्तर – जोखिम को बांटना

प्रश्न 31 (मध्यम). श्याम ने अपनी दुकान में आग लगने के डर से बीमा कराया। यह बीमा के किस कार्य का उदाहरण है?

उत्तर – सुरक्षा प्रदान करना

प्रश्न 32 (कठिन). जीवन बीमा को पूंजी निर्माण में सहायक क्यों कहा जाता है, समझाओ।

उत्तर – जीवन बीमा में हम नियमित रूप से प्रीमियम भरते हैं। यह प्रीमियम हमारी एक तरह की बचत बन जाती है, जो मैच्योरिटी पर या किसी अप्रत्याशित घटना पर हमें या हमारे परिवार को एक बड़ी राशि के रूप में मिलती है। यह राशि भविष्य में बच्चों की शिक्षा, शादी या कोई नया व्यापार शुरू करने में सहायक होती है, इसलिए इसे पूंजी निर्माण में सहायक कहा जाता है।

» बीमा के सिद्धांत

प्रश्न 33 (आसान). अगर किसी व्यक्ति ने अपने घर का बीमा कराया है, तो क्या उसके पड़ोसी का भी उस घर में 'बीमायोग्य हित' होगा?

उत्तर – नहीं, पड़ोसी का उस घर में 'बीमायोग्य हित' नहीं होगा क्योंकि उसे घर के नुकसान से सीधे कोई आर्थिक हानि नहीं होगी।

प्रश्न 34 (आसान). यदि तुमने अपनी कार का बीमा कराया है और वह चोरी हो जाती है, तो बीमा कंपनी तुम्हें कार की कीमत वापस देगी, न कि नई कार खरीद कर। यह कौन सा सिद्धांत है?

उत्तर – 'क्षतिपूर्ति' का सिद्धांत।

प्रश्न 35 (मध्यम). एक व्यक्ति ने अपनी दुकान का आग का बीमा कराया था। आग लगने पर, उसने खुद ही आग बुझाने की कोशिश नहीं की क्योंकि उसे पता था कि बीमा है। क्या बीमा कंपनी को भुगतान करना होगा?

उत्तर – नहीं, 'हानि को कम करने' के सिद्धांत के अनुसार, बीमाधारक का कर्तव्य है कि वह नुकसान को कम करने के लिए हर संभव प्रयास करे, भले ही उसका बीमा हो। लापरवाही करने पर बीमा कंपनी भुगतान से मना कर सकती है।

प्रश्न 36 (कठिन). मोहन के पास अपनी फैक्ट्री के लिए दो बीमा पॉलिसी हैं, एक ₹50 लाख की कंपनी 'A' से और दूसरी ₹30 लाख की कंपनी 'B' से। फैक्ट्री में आग लगने से ₹60 लाख का नुकसान हुआ। 'योगदान' के सिद्धांत के अनुसार, प्रत्येक कंपनी कितना भुगतान करेगी?

उत्तर – कुल बीमा राशि ₹80 लाख (₹50 लाख + ₹30 लाख)। कंपनी 'A' भुगतान करेगी: $(₹50 \text{ लाख} / ₹80 \text{ लाख}) * ₹60 \text{ लाख} = ₹37.5 \text{ लाख}$ । कंपनी 'B' भुगतान करेगी: $(₹30 \text{ लाख} / ₹80 \text{ लाख}) * ₹60 \text{ लाख} = ₹22.5 \text{ लाख}$ । कुल ₹60 लाख का भुगतान होगा।

» जीवन बीमा: प्रकार और विशेषताएं

प्रश्न 37 (आसान). वह कौन सा जीवन बीमा है जिसमें पॉलिसीधारक को जीवित रहने पर भी लाभ मिल सकता है?

उत्तर – बंदोबस्ती बीमा (Endowment Policy)

प्रश्न 38 (आसान). यदि आप अपने माता-पिता के साथ एक ही जीवन बीमा लेना चाहते हैं, तो कौन सा प्रकार सबसे उपयुक्त होगा?

उत्तर – संयुक्त जीवन बीमा (Joint Life Policy)

प्रश्न 39 (मध्यम). राहुल 30 वर्ष की आयु में एक 'आजीवन बीमा' लेता है। वह 70 वर्ष की आयु तक प्रीमियम भरता है और 85 वर्ष की आयु में उसकी मृत्यु हो जाती है। उसके परिवार को बीमा राशि कब मिलेगी और कब तक प्रीमियम भरना होगा?

उत्तर – बीमा राशि उसके परिवार को उसकी मृत्यु (85 वर्ष की आयु) के बाद मिलेगी। उसे अपनी पूरी ज़िन्दगी प्रीमियम भरना होगा, जब तक कि पॉलिसी में कोई विशेष प्रावधान न हो जो प्रीमियम भुगतान को किसी निश्चित आयु पर रोकता हो।

प्रश्न 40 (कठिन). एक व्यक्ति अपनी सेवानिवृत्ति के बाद नियमित आय सुनिश्चित करना चाहता है और साथ ही अपने बच्चे की 20 वर्ष की आयु पर उच्च शिक्षा के लिए धन जुटाना चाहता है। उसे कौन सी दो जीवन बीमा पॉलिसियां लेनी चाहिए और क्यों?

उत्तर – उसे 'वार्षिकी योजना' लेनी चाहिए ताकि सेवानिवृत्ति के बाद उसे नियमित आय मिलती रहे। बच्चे की उच्च शिक्षा के लिए उसे 'बच्चों की बंदोबस्ती योजना' लेनी चाहिए, जिससे बच्चे के 20 वर्ष के होने पर एकमुश्त राशि मिल सकेगी।

» अग्नि बीमा

प्रश्न 41 (आसान). अग्नि बीमा से किस तरह के जोखिम से सुरक्षा मिलती है?

उत्तर – आग लगने से होने वाले नुकसान से।

प्रश्न 42 (आसान). क्या जानबूझकर लगाई गई आग का बीमा क्लेम मिल सकता है?

उत्तर – नहीं।

प्रश्न 43 (मध्यम). अग्नि बीमा अनुबंध के दो प्रमुख तत्व बताओ।

उत्तर – परम सद्भाव (Utmost Good Faith) और बीमा योग्य हित (Insurable Interest)।

प्रश्न 44 (कठिन). अगर आपने ₹10 लाख का अग्नि बीमा लिया है और ₹12 लाख का नुकसान हुआ, तो बीमा कंपनी अधिकतम कितना भुगतान करेगी?

उत्तर – बीमा कंपनी ₹10 लाख का भुगतान करेगी क्योंकि यह क्षतिपूर्ति सिद्धांत पर आधारित है और बीमा राशि से अधिक भुगतान नहीं किया जा सकता।

» समुद्रिक बीमा

प्रश्न 45 (आसान). समुद्री बीमा किस प्रकार के जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करता है?

उत्तर – समुद्री यात्रा से जुड़े जोखिमों से, जैसे तूफान, जहाज का डूबना, चोरी आदि।

प्रश्न 46 (आसान). समुद्री बीमा के तहत बीमा किए जाने वाले तीन मुख्य तत्व कौन से हैं?

उत्तर – जहाज (Hull), माल (Cargo), और भाड़ा (Freight)।

प्रश्न 47 (मध्यम). यदि जहाज का बीमा है, तो उसे क्या कहते हैं?

उत्तर – जहाज बीमा (Hull Insurance)।

प्रश्न 48 (कठिन). व्यापारी ने अपना माल जहाज से भेजा। जहाज डूब गया लेकिन माल को कुछ नहीं हुआ। क्या व्यापारी को फिर भी समुद्री बीमा से मुआवजा मिल सकता है, यदि उसने भाड़ा बीमा भी कराया हो?

उत्तर – हाँ, यदि उसने भाड़ा बीमा (Freight Insurance) कराया था, तो उसे भाड़े के नुकसान का मुआवजा मिल सकता है, क्योंकि जहाज डूबने से भाड़ा नहीं मिल पाएगा।

» संचार सेवाएं: डाक सेवाएं

प्रश्न 49 (आसान). डाक सेवाएं किस प्रकार की सेवाएं हैं?

उत्तर – संचार सेवाएं

प्रश्न 50 (आसान). भारतीय डाक विभाग द्वारा दी जाने वाली दो वित्तीय सेवाओं के नाम बताओ।

उत्तर – बचत खाता, ग्रामीण डाक जीवन बीमा

प्रश्न 51 (मध्यम). अगर आपको कोई पार्सल पूरे भारत में कहीं भी भेजना है, तो डाक विभाग की कौन सी सेवा सबसे अच्छी रहेगी?

उत्तर – पार्सल सेवा या बिजनेस पार्सल (अगर व्यापारिक उपयोग के लिए है)

प्रश्न 52 (कठिन). डाक विभाग की 'ई-पोस्ट' सेवा का मुख्य उद्देश्य क्या है और यह कैसे काम करती है?

उत्तर – ई-पोस्ट का उद्देश्य डिजिटल संदेशों को भौतिक रूप में पहुंचाने का है। इसमें ग्राहक अपना संदेश ईमेल से भेजता है, और डाक विभाग उसे प्रिंट करके गंतव्य पर डिलीवर करता है, खासकर उन जगहों पर जहां इंटरनेट की पहुंच कम है।

» संचार सेवाएं: टेलीकॉम सेवाएं

प्रश्न 53 (आसान). लैंडलाइन फोन किस प्रकार की टेलीकॉम सेवा का उदाहरण है?

उत्तर – स्थायी लाइन सेवा

प्रश्न 54 (आसान). अगर आप किसी को वीडियो कॉल करते हैं, तो वह कौन सी टेलीकॉम सेवा है?

उत्तर – सेलुलर मोबाइल सेवा

प्रश्न 55 (मध्यम). एक गाँव में जहाँ इंटरनेट नहीं है, क्या वहाँ VSAT सेवा मददगार हो सकती है?

उत्तर – हाँ, VSAT उपग्रह के ज़रिए इंटरनेट सेवा प्रदान करता है, जो दूरदराज के इलाकों में उपयोगी है।

» परिवहन सेवाएं

प्रश्न 56 (आसान). परिवहन का मुख्य उद्देश्य क्या है?

उत्तर – लोगों या वस्तुओं को एक जगह से दूसरी जगह ले जाना।

प्रश्न 57 (आसान). व्यापार में परिवहन क्यों ज़रूरी है?

उत्तर – सामान को उत्पादन स्थल से उपभोक्ता तक पहुँचाने के लिए।

प्रश्न 58 (मध्यम). परिवहन सेवा किस 'बाधा' को दूर करती है?

उत्तर – स्थानिक बाधा को, यानी दूरी की समस्या को।

प्रश्न 59 (कठिन). अगर परिवहन सेवाएँ ना हों तो व्यापार पर क्या असर पड़ेगा?

उत्तर – सामान एक जगह से दूसरी जगह नहीं जा पाएगा, उत्पादन और बिक्री रुक जाएगी, और अर्थव्यवस्था को बहुत नुकसान होगा।

हल किए हुए उदाहरण (step-by-step)

उदाहरण 1. यह बताओ कि एक मोबाइल फोन खरीदना और मोबाइल नेटवर्क पर बात करना, इन दोनों में से कौन-सी क्रिया वस्तु है और कौन-सी सेवा?

› पहले मोबाइल फोन खरीदने पर विचार करो: क्या तुम इसे छू सकते हो? हाँ. क्या यह तुम्हारा हो जाता है? हाँ. क्या तुम इसे घर ले जा सकते हो? हाँ.

› अब मोबाइल नेटवर्क पर बात करने पर विचार करो: क्या तुम इस 'बातचीत' को छू सकते हो? नहीं. क्या यह 'बातचीत' तुम्हारी हो जाती है? नहीं, तुम इसका अनुभव करते हो. क्या तुम इसे घर ले जा सकते हो? नहीं.

› निष्कर्ष निकालो: जिस चीज़ को छुआ, देखा और जिसका स्वामित्व हस्तांतरित हो सके, वह वस्तु है.

› निष्कर्ष निकालो: जिसे केवल महसूस किया जा सके और जिसका उपभोग उसी समय हो जब उसे प्रदान किया जाए, वह सेवा है.

उत्तर – मोबाइल फोन खरीदना एक 'वस्तु' है, जबकि मोबाइल नेटवर्क पर बात करना एक 'सेवा' है.

उदाहरण 2. मुझे सेवाओं की 'अमूर्तता' विशेषता का एक उदाहरण समझाओ।

› अमूर्तता का मतलब है कि सेवा को छुआ या देखा नहीं जा सकता, सिर्फ महसूस किया जा सकता है।

› उदाहरण के लिए, सोचो कि तुम्हारे घर में बिजली चली गई है और तुमने बिजली विभाग के कर्मचारी को बुलाया।

› जब वह आकर तार ठीक करता है और बिजली वापस आ जाती है, तो तुमने क्या खरीदा?

› तुमने बिजली ठीक होने की 'सेवा' खरीदी।

› तुम उस 'सेवा' को अपने हाथ में लेकर देख नहीं सकते, न ही उसका कोई रंग है।

› तुमने सिर्फ यह अनुभव किया कि अब बिजली आ गई है और तुम्हारा पंखा चलने लगा है।

› यही है सेवाओं की अमूर्तता – इसे छुआ नहीं जा सकता, सिर्फ इसके प्रभाव को महसूस किया जा सकता है।

उत्तर – बिजली ठीक होने की सेवा को हम छू नहीं सकते, बस उसका अनुभव करते हैं कि बिजली आ गई है।

उदाहरण 3. नीचे दी गई सेवा किस प्रकार की सेवा है, पहचानिए: 'एक कंपनी अपने सामान को एक शहर से दूसरे शहर भेजने के लिए ट्रांसपोर्ट कंपनी का इस्तेमाल करती है।'

› पहला कदम: सेवा का उद्देश्य समझो। यहाँ कंपनी का उद्देश्य अपने बिज़नेस के लिए सामान पहुँचाना है।

› दूसरा कदम: यह देखो कि यह सेवा किसी व्यक्ति के निजी इस्तेमाल के लिए है या समाज के भले के लिए है। नहीं, यह कंपनी के बिज़नेस से जुड़ी है।

› तीसरा कदम: जब कोई सेवा बिज़नेस के काम में मदद करे या बिज़नेस को आगे बढ़ाने के लिए इस्तेमाल हो, तो उसे 'व्यावसायिक सेवा' कहते हैं।

› चौथा कदम: ट्रांसपोर्ट सेवा यहाँ बिज़नेस को चलाने में मदद कर रही है।

› तो, यह एक व्यावसायिक सेवा है।

उत्तर – यह एक व्यावसायिक सेवा (Business Service) है।

उदाहरण 4. मान लीजिए आप एक नया छोटा व्यवसाय शुरू करना चाहते हैं, लेकिन आपके पास पर्याप्त पूंजी नहीं है। आप किस प्रकार के बैंक से संपर्क करेंगे और वह आपको कैसे मदद करेगा?

› पहला कदम: मैं एक वाणिज्यिक बैंक से संपर्क करूँगा, जैसे कि SBI या HDFC बैंक।

› दूसरा कदम: वाणिज्यिक बैंक व्यवसायों को 'ऋण' (loan) प्रदान करते हैं। मैं अपने व्यवसाय के लिए एक व्यावसायिक ऋण (business loan) के लिए आवेदन करूँगा।

› तीसरा कदम: बैंक मेरी व्यावसायिक योजना और मेरी ऋण चुकाने की क्षमता का मूल्यांकन करेगा।

› चौथा कदम: अगर सब कुछ ठीक रहा, तो बैंक मुझे ऋण राशि देगा, जिसे मैं अपने व्यवसाय में लगा सकूँगा। मुझे यह राशि ब्याज सहित बैंक को वापस चुकानी होगी।

उत्तर – वाणिज्यिक बैंक आपको व्यावसायिक ऋण देकर पूंजी की समस्या हल करने में मदद करेगा।

उदाहरण 5. मान लो, तुम्हें अपनी पढ़ाई के लिए 5 लाख रुपये की ज़रूरत है और तुम्हारे माता-पिता के पास अभी इतने नहीं हैं। वाणिज्यिक बैंक इस स्थिति में तुम्हारी कैसे मदद कर सकता है?

- › पहला कदम यह होगा कि तुम या तुम्हारे माता-पिता वाणिज्यिक बैंक में एक 'बचत खाता' (Savings Account) खोलवाएं और अपनी कुछ जमा पूंजी वहां रखें।
- › दूसरा, अगर तुम्हें 5 लाख रुपये अभी चाहिए, तो बैंक तुम्हें 'शिक्षा ऋण' (Education Loan) दे सकता है, जिसके लिए तुम्हें बैंक को कुछ दस्तावेज़ और गारंटी देनी होगी।
- › तीसरा, जब तुम पढ़ाई पूरी कर लोगे और नौकरी मिल जाएगी, तब तुम धीरे-धीरे बैंक को यह ऋण ब्याज के साथ चुका सकते हो।
- › इसके अलावा, अगर तुम्हारे कॉलेज की फीस किसी दूसरे शहर में भेजनी है, तो बैंक 'धन हस्तांतरण' (Fund Transfer) की सुविधा भी देगा।

उत्तर – वाणिज्यिक बैंक जमा स्वीकार करके तुम्हारे पैसे सुरक्षित रखेगा, ज़रूरत पड़ने पर शिक्षा ऋण देगा, और फंड ट्रांसफर जैसी सेवाएं भी प्रदान करेगा।

उदाहरण 6. मान लीजिए, आपको अपने दोस्त को ₹5000 भेजने हैं जो दूसरे शहर में रहता है। आप यह काम ई-बैंकिंग से कैसे करेंगे?

- › सबसे पहले, अपने बैंक का मोबाइल ऐप या इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल खोलें।
- › यूज़र आईडी और पासवर्ड डालकर लॉग इन करें।
- › पैसे भेजने (Fund Transfer) का विकल्प चुनें।
- › अपने दोस्त के बैंक खाते का विवरण (खाता संख्या, IFSC कोड) दर्ज करें।
- › भेजी जाने वाली राशि (₹5000) भरें।
- › लेनदेन की पुष्टि (Confirm Transaction) करें। आपके मोबाइल पर OTP आएगा, उसे डालकर Verify करें।
- › पैसे तुरंत आपके दोस्त के खाते में पहुँच जाएँगे।

उत्तर – आपने अपने दोस्त को ₹5000 सफलतापूर्वक ऑनलाइन भेज दिए, बिना बैंक जाए या कतार में लगे।

उदाहरण 7. मोहन ने अपनी नई दुकान के लिए ₹10 लाख का आग का बीमा कराया। एक दिन दुकान में आग लग गई और ₹7 लाख का सामान जलकर खाक हो गया। बीमा कंपनी मोहन को कितनी राशि का भुगतान करेगी?

- › पहला कदम: यहाँ, मोहन ने ₹10 लाख का बीमा कराया, लेकिन उसका नुकसान सिर्फ ₹7 लाख का हुआ है।
- › दूसरा कदम: बीमा का सिद्धांत 'क्षतिपूर्ति' पर आधारित है, जिसका मतलब है कि बीमा कंपनी सिर्फ हुए नुकसान की भरपाई करती है, उससे ज़्यादा नहीं।
- › तीसरा कदम: बीमा कंपनी यह नहीं देखेगी कि बीमा कितने का कराया था, बल्कि यह देखेगी कि असल में नुकसान कितने का हुआ है।

उत्तर – बीमा कंपनी मोहन को ₹7 लाख का भुगतान करेगी।

उदाहरण 8. रमेश एक किसान है और उसने अपनी गेहूँ की फसल का बीमा करवाया है। अचानक तेज़ बारिश और तूफ़ान से उसकी आधी फसल बर्बाद हो जाती है। बीमा के कौन से कार्य यहाँ रमेश की मदद कर रहे हैं?

- › पहला कार्य, 'निश्चितता प्रदान करना': रमेश को पहले से पता था कि अगर फसल खराब हुई तो बीमा कंपनी से उसे पैसा मिलेगा, जिससे उसकी चिंता कम हुई।
- › दूसरा कार्य, 'सुरक्षा प्रदान करना': बीमा ने उसे फसल खराब होने के आर्थिक नुकसान से बचाया, एक तरह से उसे सुरक्षित महसूस कराया।
- › तीसरा कार्य, 'जोखिम को बांटना': फसल खराब होने का पूरा जोखिम अब अकेले रमेश पर नहीं रहा, बल्कि बीमा कंपनी ने भी उसे बांटा।
- › चौथा कार्य, 'पूंजी निर्माण में सहायक': हालांकि यहाँ सीधे पूंजी निर्माण नहीं दिख रहा, लेकिन अगर रमेश ने प्रीमियम के साथ कोई बचत योजना ली होती, तो यह भविष्य में उसके काम आती।

उत्तर – इस स्थिति में, बीमा के 'निश्चितता प्रदान करना', 'सुरक्षा प्रदान करना' और 'जोखिम को बांटना' कार्य रमेश के लिए

सबसे महत्वपूर्ण साबित हुए।

उदाहरण 9. रमेश ने अपने नए गोदाम का ₹10 लाख का आग का बीमा कराया। एक महीने बाद गोदाम में आग लग गई, जिससे ₹8 लाख का सामान जलकर खाक हो गया। बीमा कंपनी ने रमेश को ₹8 लाख दिए। बाद में पता चला कि आग रमेश की खुद की लापरवाही के कारण लगी थी, और उसने बीमा कराते समय इस बात को छुपाया था कि गोदाम में वायरिंग पुरानी और खराब थी।

› पहला सिद्धांत: 'पूर्ण सद्दिवश्वास' (Utmost Good Faith) – रमेश ने बीमा कंपनी को गोदाम की पुरानी और खराब वायरिंग के बारे में नहीं बताया। यह एक महत्वपूर्ण तथ्य था जिसे छुपाया गया।

› दूसरा सिद्धांत: 'क्षतिपूर्ति' (Indemnity) – बीमा कंपनी ने रमेश को ₹8 लाख दिए, जो उसके नुकसान की भरपाई थी, न कि मुनाफ़ा कमाने का अवसर।

› अब सवाल उठता है कि क्या रमेश को यह भुगतान मिलना चाहिए था? 'पूर्ण सद्दिवश्वास' के सिद्धांत के अनुसार, बीमाकृत व्यक्ति को बीमा कंपनी को सभी महत्वपूर्ण तथ्यों की पूरी और सही जानकारी देनी होती है। यदि ऐसा नहीं होता, तो बीमा अनुबंध रद्द हो सकता है।

› इस स्थिति में, चूंकि रमेश ने महत्वपूर्ण तथ्य (खराब वायरिंग) को छुपाया, तो बीमा कंपनी के पास यह अधिकार है कि वह बीमा अनुबंध को रद्द कर दे और रमेश को हुआ नुकसान का भुगतान न करे, भले ही उसने पहले ₹8 लाख दे दिए हों। कंपनी उन पैसों को वापस मांग सकती है।

उत्तर – रमेश ने 'पूर्ण सद्दिवश्वास' के सिद्धांत का उल्लंघन किया, इसलिए बीमा कंपनी उसका दावा रद्द कर सकती है और उसे भुगतान करने से मना कर सकती है या दिए गए पैसे वापस मांग सकती है।

उदाहरण 10. मोहन ने 20 वर्ष की आयु में ₹5 लाख की एक बंदोबस्ती पॉलिसी खरीदी जिसकी अवधि 25 वर्ष है। उसे ₹25,000 प्रति वर्ष का प्रीमियम देना है। यदि मोहन की 40 वर्ष की आयु में मृत्यु हो जाती है, तो उसके परिवार को कितनी राशि मिलेगी? यदि वह 45 वर्ष तक जीवित रहता है, तो उसे क्या मिलेगा?

› पहला मामला: मोहन की मृत्यु 40 वर्ष की आयु में हो जाती है।

› क्योंकि यह बंदोबस्ती पॉलिसी है और मोहन की मृत्यु पॉलिसी की अवधि (25 वर्ष) पूरी होने से पहले हो गई, तो उसके परिवार को पूरी बीमा राशि मिलेगी।

› दूसरा मामला: मोहन 45 वर्ष तक जीवित रहता है।

› इस स्थिति में, मोहन पॉलिसी की अवधि (25 वर्ष) पूरी कर लेता है (20 + 25 = 45 वर्ष की आयु तक)।

› इसलिए, बीमा कंपनी उसे स्वयं ₹5 लाख की बीमा राशि का भुगतान करेगी।

उत्तर – यदि मोहन की 40 वर्ष की आयु में मृत्यु होती है, तो उसके परिवार को ₹5 लाख मिलेंगे। यदि वह 45 वर्ष तक जीवित रहता है, तो उसे स्वयं ₹5 लाख मिलेंगे।

उदाहरण 11. श्यामलाल जी की फर्नीचर की दुकान में शॉर्ट सर्किट से आग लग गई। दुकान में ₹5,00,000 का सामान जलकर राख हो गया। उनका अग्नि बीमा ₹8,00,000 का था। बीमा कंपनी उन्हें कितना भुगतान करेगी?

› पहला, हमें देखना होगा कि क्या आग आकस्मिक थी। हाँ, शॉर्ट सर्किट आकस्मिक होता है।

› दूसरा, बीमा राशि ₹8,00,000 है और नुकसान ₹5,00,000 का हुआ है।

› तीसरा, अग्नि बीमा क्षतिपूर्ति के सिद्धांत पर काम करता है, मतलब जितना नुकसान हुआ, उतनी ही भरपाई मिलती है, बीमा राशि से ज़्यादा नहीं।

› इसलिए, बीमा कंपनी नुकसान की पूरी भरपाई करेगी, बशर्ते वह बीमा राशि के अंदर हो।

उत्तर – बीमा कंपनी श्यामलाल जी को ₹5,00,000 का भुगतान करेगी।

उदाहरण 12. एक व्यापारी ने 50 लाख रुपये का अनाज मुंबई से दुबई जहाज द्वारा भेजा। जहाज रास्ते में एक तूफान में फंस गया जिससे आधे से ज्यादा अनाज खराब हो गया। समुद्री बीमा पॉलिसी के तहत व्यापारी को कितनी राशि का मुआवजा मिलेगा, यदि नुकसान 30 लाख रुपये का हुआ हो?

- › पहला कदम: पहचानना कि यह समुद्री जोखिम (तूफान) है जो समुद्री बीमा के तहत आता है।
- › दूसरा कदम: यह देखना कि व्यापारी के अनाज का बीमा 'माल' (Cargo) के तहत किया गया था।
- › तीसरा कदम: बीमा कंपनी द्वारा आकलन किए गए नुकसान की राशि 30 लाख रुपये है।
- › चौथा कदम: बीमा पॉलिसी की शर्तों के अनुसार, बीमा कंपनी व्यापारी को 30 लाख रुपये का मुआवजा देगी।

उत्तर – व्यापारी को समुद्री बीमा के तहत 30 लाख रुपये का मुआवजा मिलेगा।

उदाहरण 13. मान लो आपको दिल्ली से बंगलुरु एक बहुत ज़रूरी दस्तावेज़, जो 2 दिन में पहुँच जाए, और उसकी सुरक्षा भी सुनिश्चित हो, भेजना है। आप भारतीय डाक विभाग की कौन सी सेवा का उपयोग करेंगे और क्यों?

› पहला कदम है कि हम समझेंगे कि दस्तावेज़ 'ज़रूरी' है और 'तेज़ी से' (2 दिन में) पहुँचना चाहिए, साथ ही 'सुरक्षा' भी चाहिए।

› अब देखते हैं डाक विभाग की सेवाएं: सामान्य डाक में देर लग सकती है। रजिस्टर्ड पोस्ट सुरक्षित होती है, लेकिन ज़रूरी नहीं कि बहुत तेज़ हो।

- › स्पीड पोस्ट (Speed Post) की सुविधा तेज़ डिलीवरी और ट्रैकिंग देती है, जिससे पता चलता है कि दस्तावेज़ कहाँ है।
- › रजिस्टर्ड स्पीड पोस्ट इन दोनों का मिश्रण है - सुरक्षा और तेज़ी दोनों मिलती हैं।
- › तो, सबसे उपयुक्त विकल्प 'स्पीड पोस्ट' या 'रजिस्टर्ड स्पीड पोस्ट' होगा।

उत्तर – इस स्थिति में, आप भारतीय डाक विभाग की 'स्पीड पोस्ट' या 'रजिस्टर्ड स्पीड पोस्ट' सेवा का उपयोग करेंगे क्योंकि यह तेज़ और सुरक्षित डिलीवरी सुनिश्चित करती है। 'रजिस्टर्ड स्पीड पोस्ट' में सुरक्षा थोड़ी और ज़्यादा होती है।

उदाहरण 14. मान लीजिए एक छोटा व्यापारी है जिसे दिल्ली से मुंबई अपने ग्राहक को तुरंत एक बड़ी डील के बारे में बताना है। वह किस टेलीकॉम सेवा का उपयोग करेगा?

- › पहला कदम: व्यापारी को 'तुरंत' सूचना देनी है, तो चिट्ठी भेजने में देर लगेगी।
- › दूसरा कदम: वह अपने मोबाइल फोन से ग्राहक को सीधे कॉल करेगा या मैसेज करेगा।
- › तीसरा कदम: यह सेवा सेलुलर मोबाइल टेलीकॉम सेवा के अंतर्गत आती है, जो सबसे तेज़ संचार का माध्यम है।

उत्तर – व्यापारी सेलुलर मोबाइल टेलीकॉम सेवा का उपयोग करेगा, जैसे फोन कॉल या SMS।

उदाहरण 15. एक मोबाइल निर्माता कंपनी दिल्ली में मोबाइल बनाती है और उन्हें चेन्नई के ग्राहकों तक पहुँचाना चाहती है। परिवहन सेवा इसमें कैसे मदद करती है?

- › पहला कदम: कंपनी दिल्ली में बने मोबाइल फोन को बड़े ट्रकों या मालगाड़ियों में लोड करती है।
- › दूसरा कदम: ये ट्रक या मालगाड़ियाँ मोबाइल फोन्स को दिल्ली से चेन्नई तक ले जाती हैं, चाहे जितनी भी दूरी हो।
- › तीसरा कदम: चेन्नई पहुँचकर, मोबाइल फोन्स को छोटे वाहनों से रिटेल दुकानों या सीधे ग्राहकों तक पहुँचाया जाता है।
- › चौथा कदम: इस पूरी प्रक्रिया में परिवहन सेवा ने 'स्थानिक बाधा' को दूर किया, यानी सामान को एक शहर से दूसरे शहर तक पहुँचाया।

उत्तर – परिवहन सेवा ने दिल्ली में बने मोबाइल फोन्स को चेन्नई के ग्राहकों तक पहुँचाकर व्यापार को संभव बनाया, जिससे ग्राहकों को समय पर उत्पाद मिले और कंपनी की बिक्री हुई।

बोर्ड परीक्षा के लिए खास

- वस्तुओं और सेवाओं के बीच अंतर (difference) को बहुत अच्छे से तैयार करना, यह बोर्ड परीक्षा में अक्सर पूछा जाता है। खासकर इनके अमूर्त (intangible) और अभेदनीय (inseparable) गुणों पर ध्यान देना।
- यह टॉपिक बोर्ड परीक्षाओं के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। सेवाओं की पाँचों विशेषताओं को उनके उदाहरणों के साथ अच्छी तरह से समझ लेना, क्योंकि यह अक्सर सीधे प्रश्न के रूप में आता है।

- बोर्ड परीक्षा में अक्सर इन तीनों प्रकार की सेवाओं के उदाहरण देकर पूछा जाता है कि यह किस प्रकार की सेवा है। हर प्रकार के दो-तीन उदाहरण याद रखना।
- वाणिज्यिक बैंकों के प्राथमिक और सहायक कार्यों को उदाहरणों के साथ याद करें, यह प्रश्न अक्सर बोर्ड परीक्षाओं में पूछा जाता है।
- ई-बैंकिंग के लाभ और इसकी अवधारणा पर सीधे प्रश्न अक्सर बोर्ड परीक्षाओं में पूछे जाते हैं, इसलिए इसे अच्छे से समझना ज़रूरी है।
- बीमा के सिद्धांतों पर अक्सर सीधे प्रश्न आते हैं, खासकर 'परम सद्भाव', 'क्षतिपूर्ति' और 'बीमा योग्य हित' पर। हर सिद्धांत को उदाहरण के साथ समझना बहुत ज़रूरी है।
- बीमा के कार्यों को बिन्दुवार (point-wise) याद रखें और हर बिंदु को एक छोटे उदाहरण के साथ समझाना सीखें। यह प्रश्न बोर्ड परीक्षा में अक्सर पूछा जाता है।
- इन सभी सिद्धांतों को विस्तार से उदाहरणों के साथ समझना और याद करना बोर्ड परीक्षाओं के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। अक्सर सीधे प्रश्न पूछे जाते हैं या केस स्टडीज़ के रूप में आते हैं।
- जीवन बीमा के प्रकार और उनकी विशेषताओं को अच्छे से समझ लेना, क्योंकि बोर्ड परीक्षा में अक्सर इनके बीच अंतर पूछा जाता है या किसी खास स्थिति के लिए कौन सी पॉलिसी उपयुक्त होगी, ऐसे सवाल आ सकते हैं।
- अग्नि बीमा के तत्वों, खासकर 'क्षतिपूर्ति' (Indemnity) के सिद्धांत को उदाहरण सहित अच्छे से समझ लेना, यह अक्सर बोर्ड परीक्षा में पूछा जाता है।
- समुद्री बीमा के तीनों मुख्य घटकों (जहाज, माल, भाड़ा) को याद रखना बहुत ज़रूरी है, क्योंकि परीक्षा में इनसे जुड़े प्रश्न अक्सर पूछे जाते हैं।
- डाक सेवाओं से संबंधित प्रश्न अक्सर भारतीय डाक विभाग द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं के प्रकार (वित्तीय, डाक, अन्य) और उनके लाभों पर केंद्रित होते हैं। इन सेवाओं के नाम और उनके मुख्य उपयोग याद रखें।
- इस टॉपिक से अक्सर टेलीकॉम सेवाओं के विभिन्न प्रकारों और उनके महत्व पर सीधे प्रश्न पूछे जाते हैं, इसलिए सभी प्रकारों को अच्छे से याद रखना।
- परिवहन सेवाओं की परिभाषा और व्यापार में इसकी भूमिका पर अक्सर छोटे प्रश्न आते हैं, खासकर 'स्थानिक बाधा' वाले बिंदु पर ध्यान देना।

एक नज़र में रिवीज़न

- › वस्तु मूर्त, स्वामित्व हस्तांतरण; सेवा अमूर्त, अनुभव आधारित, उत्पादन-उपभोग साथ।
- › सेवाएं अमूर्त, असंगत, अभिन्न, नष्टप्राय, ग्राहक भागीदारी वाली होती हैं।
- › सेवाओं के 3 प्रकार: व्यावसायिक, सामाजिक, व्यक्तिगत।
- › वाणिज्यिक बैंक: जमा, ऋण, फंड ट्रांसफर, चेक वसूली, लॉकर।
- › ई-बैंकिंग: डिजिटल माध्यम से 24/7 बैंकिंग सेवाएँ, सुविधा, गति, सुरक्षा।
- › बीमा: अनिश्चितता से सुरक्षा, जोखिम साझाकरण, आधारभूत सिद्धांत।
- › बीमा निश्चितता, सुरक्षा, जोखिम बांटना और पूंजी निर्माण में सहायक है।
- › बीमा के 7 सिद्धांत: पूर्ण सदिद्वश्वास, बीमायोग्य हित, क्षतिपूर्ति, निकटतम कारण, अधिकार समर्पण, योगदान, हानि कम करना।
- › जीवन बीमा परिवार को वित्तीय सुरक्षा, प्रकार: आजीवन, बंदोबस्ती, संयुक्त, वार्षिकी, बच्चों की।
- › अग्नि बीमा: आग से नुकसान की भरपाई, आकस्मिक आग ज़रूरी।
- › समुद्री बीमा: समुद्री जोखिमों से जहाज, माल, भाड़े की सुरक्षा।
- › संचार सेवाएं: भारतीय डाक, वित्तीय व डाक सुविधाएं, लॉजिस्टिक्स।

- › टेलीकॉम सेवाएं: मोबाइल, लैंडलाइन, केबल/VSAT/DTH - व्यापार और व्यक्तिगत संचार का आधार।
- › परिवहन: व्यक्तियों/वस्तुओं का आवागमन, व्यापार की 'रीढ़', स्थानिक बाधा दूर करना।