

التعامل مع مطالبات التأمين

الغاية

توفير المعرفة والفهم لعملية التعامل مع المطالبات، بما في ذلك الإشعار، والتقييم، والتسوية، والعوامل المالية المرتبطة بها.

عدد الأسئلة في الامتحان *	ملخص المخرجات التعليمية
12	1. فهم المبادئ العامة لعملية التعامل مع المطالبات.
13	2. فهم منتجات التأمين والخدمات المرتبطة بها.
13	3. فهم اعتبارات المطالبات وإدارتها.
13	4. فهم إجراءات التعامل مع المطالبات وخدمات المطالبات ذات الصلة.
6	5. فهم وظيفة المطالبات وكيفية هيكلتها.
10	6. فهم تسوية المطالبات.
8	7. فهم كيفية إدارة النفقات.

* تحتوي مواصفات الامتحان على عنصر مرونة مدمج. الهدف منه استخدامه دليلاً إرشادياً للدراسة، وليس بيان العدد الفعلي للأسئلة التي ستترد في كل اختبار. ومع ذلك، سيكون عدد الأسئلة التي تختبر كلاً من المخرجات التعليمية بزيادة أو نقصان سؤال أو سؤالين من عدد الأسئلة المبينة أعلاه.

ملاحظات مهمة

- طريقة التقييم: 75 سؤال اختيارات متعددة. مدة هذا الامتحان ساعتان.
- من المقرر إجراء الامتحان في هذا المنهج بدءاً من 1 مايو 2021 حتى 30 أبريل 2022.
- يجب على المرشحين الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين الملكي للاطلاع على أحدث المعلومات عن التغييرات التي تطرأ على القانون والممارسة وموعد الامتحان:

1. يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.cii.co.uk/qualifications

2. اختر المؤهل المناسب

3. اختر وحدتك من القائمة المتوفرة

4. اختر تحديث المؤهل العلمي بالجانب الأيمن من الصفحة

- 1. فهم المبادئ العامة لعملية التعامل مع المطالبات.**
- 1.1 وصف المتطلبات القانونية للمطالبة النافذة.
- 1.2 وصف مختلف أنواع شروط الوثيقة المتعلقة بالمطالبات.
- 1.3 وصف ماهية الأدلة المستندية والأدلة الداعمة التي تكون مطلوبة عادة عند الإخطار بمطالبة.
- 1.4 شرح المقصود بالسبب المباشر وكيفية تطبيقه.
- 2. فهم منتجات التأمين والخدمات المرتبطة بها.**
- 2.1 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات ووثائق تأمين المركبات.
- 2.2 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات ووثائق تأمين المنازل ووثائق التأمين على الأجهزة الإلكترونية ووثائق تأمين السفر والضمانات الممتدة.
- 2.3 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات ووثائق تأمين الممتلكات التجارية والتأمين المالي.
- 2.4 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات ووثائق تأمين المسؤولية التجارية.
- 2.5 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات ووثائق التأمين الصحي.
- 3. فهم اعتبارات المطالبات وإدارتها.**
- 3.1 وصف الدور الذي تضطلع به إدارة المطالبات.
- 3.2 شرح أهمية المعايير الخدمية وإدارة توقعات الزبائن.
- 3.3 توضيح الأطراف المختلفة في مطالبة التأمين.
- 3.4 شرح أهمية تقدير المطالبات وطريقة تخصيص احتياطات المطالبات.
- 3.5 توضيح كيفية تأثير الاحتيال على مطالبات التأمين.
- 3.6 وصف الطرق التي قد تضمن بها إدارة المطالبات معاملة الزبائن بطريقة منصفة.
- 3.7 وصف الكيفية التي يمكن بها حل المنازعات والشكاوى أو تصعيدها.
- 4. فهم إجراءات التعامل مع المطالبات وخدمات المطالبات ذات الصلة.**
- 4.1 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص ووثائق تأمين المركبات.
- 4.2 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص ووثائق تأمين المنازل ووثائق التأمين على الأجهزة الإلكترونية ووثائق تأمين السفر والضمانات الممتدة.
- 4.3 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص ووثائق تأمين الممتلكات التجارية والتأمين المالي.
- 4.4 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص ووثائق تأمين المسؤولية التجارية.
- 4.5 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص ووثائق التأمين الصحي.
- 4.6 شرح أدوار خدمات الدعم الخارجية المستخدمة في عملية المطالبات.
- 5. فهم وظيفة المطالبات وكيفية هيكلتها.**
- 5.1 وصف الميزات الأساسية لنظم المطالبات المختلفة وهيكلها وغاياتها.
- 5.2 وصف وظيفة المطالبات كما هو موضح في الهياكل الوظيفية والتقسيمية.
- 6. فهم تسوية المطالبات.**
- 6.1 وصف الطريقة التي يمكن من خلالها تسوية المطالبات.
- 6.2 وصف سبب عدم دفع تعويض كامل في جميع الأحوال.
- 6.3 شرح كيفية استرداد المؤمن لتكلفة المطالبات.
- 6.4 وصف الطرق المستخدمة في تخفيف خطر السائقين غير المتتبعين/المؤمنين
- 7. فهم كيفية إدارة النفقات.**
- 7.1 وصف دور مدير المطالبات.
- 7.2 شرح ماهية التسرب في المطالبات وكيفية تحديده والحد منه.
- 7.3 شرح أنواع المتابعة المالية ويمكن أن يؤثر ذلك على نتائج شركات التأمين.
- 7.4 شرح أساس ممارسة تخصيص احتياطات المطالبات وأهميتها.

قائمة القراءة

مجلة بوست. لندن: شركة إنسايسف للنشر المالي.
شهرية. المحتويات قابلة للبحث عبر الإنترنت على
www.postonline.co.uk

المواد المرجعية

الموسوعة الموجزة لمصطلحات التأمين. لورنس
سيلفر، وآخرون. نيويورك: روتليدج، 2010.*
قاموس التأمين. سي بنيت. الطبعة الثانية. لندن:
بيرسون إديوكيشن، 2004.

دليل الامتحان

إذا كان لديك تسجيل حالي للكتاب الدراسي، فسيتم
تضمين دليل الامتحان الحالي ويمكن الوصول إليه
عبر رفيق الدراسة
(www.revisionmate.com). تفاصيل كيفية
الوصول إلى رفيق الدراسة موجودة في الصفحة
الأولى من الكتاب الدراسي. من المستحسن أن تدرس
فقط من آخر إصدار لدليل الامتحان.

أسلوب الامتحان/المهارات الدراسية

هناك العديد من أدلة الامتحان بأسعار متواضعة
متاحة في المكتبات. اختر دليل الامتحان الذي يناسب
احتياجاتك.

توفر القائمة التالية تفاصيل مختلفة من مصادر
القراءة التي يمكن أن تساعدك في دراستك.

ملاحظة: سيكون الامتحان وفقاً للمنهج فقط.

يتم توفير قائمة القراءة للإرشاد فقط وليست في حد
ذاتها موضوعاً للامتحان.

سوف تساعد هذه المصادر على اطلاعك على آخر
التطورات، وتوفر تغطية أوسع للمواضيع الموجودة
في المنهج المقرر.

النصوص الدراسية لمعهد التأمين الملكي

التعامل مع مطالبات التأمين. لندن: معهد التأمين
الملكي. النص الدراسي WCA.

الكتب (والكتب الإلكترونية)

"التعامل مع الطلبات". الفصل - نظرية التأمين
والممارسة روب ثويتس. نيويورك: دار النشر
روتليدج، 2010.*

قانون وممارسات التعامل مع المطالبات ريتشارد
ويست وآخرون لندن: مكتب كينيدي للمحاماة ش.م.م،
2018.

"التعامل مع الطلبات". الفصل - نظرية التأمين
والممارسة روب ثويتس. نيويورك: دار النشر
روتليدج، 2010.*

"إجراءات المطالبات". الفصل - قانون عقود التأمين.
الطبعة السادسة. مالكولم أكلارك وآخرون. لندن:
Informa، 2009.

"المطالبات بموجب الوثيقة". الفصل 14 في قانون
التأمين الحديث لبيردس. الطبعة العاشرة. جون
بيردس. لندن: سويت & ماكسويل، 2016.

مطالبات التأمين. الطبعة الرابعة. أليسون بادفيلد.
شركة بلومزبري بروفيشنال، 2016.

المنازعات المتعلقة بالتأمين. جوناثان مانس، إيان
جولدرين، روبرت ميركن، الطبعة الثالثة. لندن:
إنفورما، 2011.

نظرية التأمين والممارسة. روب ثويتس. روتليدج،
2010.*

الدوريات العلمية

الدورية العلمية. لندن: معهد التأمين القانوني. ست
إصدارات سنوياً.

* تاحة كذلك في صيغة كتاب إلكتروني عبر ديسكفري www.cii.co.uk/elibrary فقط لإعضاء معهد التأمين القانوني