



Chartered
Insurance
Institute

www.cii.co.uk

WCT

保險理賠（非英國地區）

根據**2023** 年 5 月 1 日至 **2024** 年 4 月 30 月期間
所使用的 **2023 / 2024** 年考試大綱

保險理賠（非英國地區）

根據 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 月期間所使用的 2023 / 2024 年考試大綱

內容

考試指南簡介	3
WCT 考試大綱	6
樣本考試	9
包括樣本考試答案和學習成果	22

本 PDF 文件可透過網絡瀏覽器的螢幕閱讀器附件存取，並已設計為可透過 Chrome 瀏覽器上的 speechify 擴充功能來閱讀。Speechify 是一個免費擴展功能，您可以從這裡獲得：
<https://speechify.com/>。如果因為存取原因您需要本文件的另一種格式，請透過此電郵地址聯絡我們：online.exams@cii.co.uk，討論您的需要。

有關獲得 CII 資格和特殊情況政策和指引文件可參閱 CII 規則和政策網頁
www.cii.co.uk/learning/qualifications/assessment-information/before-the-exam/rules-and-policies/

由以下機構在 2023 年 5 月發佈：

英國特許保險學院

電話： 020 8989 8464

版權所有 © 英國特許保險學院2023年。保留所有權利。

保險理賠（非英國地區）

根據 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 月期間所使用的 2023 / 2024 年考試大綱

簡介

本考試指南由英國特許保險學院的考試部製作，以便幫助學生準備他們的 WCT 考試。本指南包含樣本考試和參考答案。

在理想情況下，學生應在嘗試回答樣本考試前已完成大部分的學習課程。學生應準備花兩個小時完成這個考試。完成後，他們應檢討自己的表現並找出弱點，然後在自己剩餘的學習時間中專注於克服這些弱點。

雖然本指南中的樣本考試是典型 WCT 考試，但應當注意，一次特定的考試是不可能測試考試大綱中每一個部分。考生準備考試的正確態度應是充分利用所有學習機會，並盡可能廣泛地閱讀，以確保已學習整個考試大綱的內容。他們也應透過閱讀 WCT 所列的期刊努力掌握行業的最新發展，這份閱讀清單可以在本考試指南的考試大綱和 CII 網站找到：www.cii.co.uk。

背景資料

CII 試題在發佈並用於考試前已經過嚴格的撰寫和編輯過程。問題皆由具有相關技術知識和經驗的從業員根據嚴格準則編寫。這些問題的措辭都非常謹慎，以確保已透過簡明和清晰的方式提供回答問題所需的全部資訊。然後，問題再由接受過特別培訓並擁有豐富經驗的從業員所組成的獨立小組進行編輯，以確保問題在技術上是正確、清晰和不含糊。而每次考試的最後檢查都是由資深考官和 CII 評核專家審查。

有時，在考試指南首次出版後可能需要修改。在這種情況下，修改後的問題將在 CII 網站上公佈：

- 1) 請瀏覽 <https://shop.ciigroup.org/insurance-claims-handling-non-uk-wce-wce/>
- 2) 選擇在頁面右側的「考試指南更新」

考生也應該參閱此處內容以了解有關法律和實務之最新修訂，以及何時會在考試中包括這些修訂內容。

考試大綱

WCT 課程大綱在 CII 網站發佈：www.cii.co.uk。考生應注意考試是根據考試大綱而非特定的教學材料設計。當然，教學材料會提供大量必需資訊，以協助考生在考試中取得良好表現，但 CII 建議考生除教學資料外也應參閱其他補充參考資料。

技術規格

每條試題所測試的技能水平是由考試大綱而定。每個學習成果規定考生所需要的技術水平，並以該水平作為考核測試考生的準則。WCT 的學習成果由理解開始。不同的技能水平需要不同類型的問題，接下來是一些例子。

教學大綱的輔助資料包含了所涵蓋領域的詳細概述，可在單元頁面上找到。選擇頁面右邊的 2023 年教學大綱的輔助資料。

理解 – 要回答關於理解問題，考生必須能夠將幾項資訊的因果關係串連起來。典型的問題可能會問「為甚麼」。針對理解的學習成果而設計的問題可能會測試考生的知識或理解能力，也可能兩樣也會測試。

考試資訊

WCT 考試的評核方法為 75 條的單選題擇題。考試時間為 2 小時。

本考試指南中提供的 WCT 考試大綱將於 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日期間的考試中被考驗。

考生將需要回答在非規範性情況下有關實務的問題。

一般的規定是考試內容不會包括生效不足 3 個月的行業變化。

在準備考試時，考生應確保知道考試大綱中包括哪些類型的產品，並確保瞭解他們在平常工作過程中所接觸的產品是否偏離了規範，因為考試問題通常是有關對一般產品的知識。

選擇題是由一個問題和四個標記為 A、B、C 和 D 的選項組成，而考生需要從這些選項中選擇正確的或相符的答案。每條問題只有一個正確的答案。考生若答對一條問題可一分。若考生選擇了錯誤的答案、多個答案或不選擇任何答案將不會得到分數。考生選擇了錯誤的答案不會被扣分。

如果您攜帶計算機進入考場，必須是使用電池或太陽能，並且是不可編程的無聲計算機。禁止使用能夠編程及可儲存字母或數字數據和 / 或公式的電子設備。只要能符合上述條件，您可以使用財務或科學專用計算機。

考生允許做筆記草稿。在任何情況下，考生不可帶走考場中與考試相關的任何紙張。

考試技巧：單選題擇題

應付單選題擇題的考試的最佳方法是有系統地回答問題。

這些問題的措辭都非常謹慎，以確保已透過簡明和清晰的方式提供所需的全部資訊。必須強調，回答問題時最重要是理解問題的確切含義。如果考生閱讀問題時錯過一個重點，便有可能選擇錯誤的選項。考生應小心閱讀問題和所有選項才嘗試回答問題。

考生應特別注意問題中以強調方式顯示的粗體字，例如，**最多、最少、主要、最、平常和通常**。否定式措辭通過會使用大字體來強調，例如**否、不能**。

考生不應在任何一條問題上花太多時間。如果考生不能決定答案，應暫時不回答該問題，並稍後才返回來作答。

回答了所有問題後，應使用剩餘時間再謹慎地檢查每一條問題，以確保沒有錯過任何問題。將一個不正確的答案改為正確的答案，可以是不合格與合格的差別。

考試前

在參加考試之前，請瀏覽 CII 網站上的準備網頁，以便熟悉透過遙距監考和在考試中心參加考試的不同要求 www.cii.co.uk/learning/qualifications/assessment-information/before-the-exam/

考試後

嚴格檢查，以確保發出的成績表是正確無誤的。不存在預設的合格人數配額。如果所有考生均考獲最低的合格分數，那麼，所有考生將獲得合格等級。成績表中會自動對考生的考試表現提供個別意見，指出所獲得的成績，以及針對考試大綱的學習成果顯示考試中答對的問題比例

保險理賠處理

目標

旨在讓學員了解及理解理賠處理流程，包括通知、評估、賠付及相關財務因素。

學習成果總結	試題數量 *
1. 理解理賠處理流程的一般原則。	12
2. 理解保險產品及相關服務。	13
3. 理解理賠考慮因素及管理。	13
4. 理解理賠處理程序及相關理賠服務。	13
5. 理解理賠功能及其可能的構建方式。	6
6. 理解賠付。	10
7. 理解如何管理費用。	8

* 考試規範本身具有靈活性。考試規範旨在用作學習指引，並不表示每場考試的實際題數。然而，各項學習成果的測試題數一般與所示數目的差距在 2 題以內。

重要提示

- 考核方法：75 道多選題（MCQ）。考試時長為 2 小時。
- 本教學大綱適用於 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日期間的考試。
- 此 PDF 文件可透過您網頁瀏覽器的螢幕閱讀器附件存取，並可透過 Chrome 的 speechify 擴充功能閱讀。Speechify 是一種擴充功能，來自 <https://speechify.com/>。若出於無障礙功能的原因，您要求此文件採用替代格式，請聯絡我們（電郵：online.exams@cii.co.uk）討論您的需要。
- 申請人應瀏覽英國特許保險學院網站，獲取有關法例及實務變動以及考試時間的最新資訊：
 1. 請瀏覽 www.cii.co.uk/qualifications
 2. 選擇相應的資格認證
 3. 點按清單，選擇您的學習課程
 4. 請於頁面右側選擇資格認證更新

1. 理解理賠處理流程的一般原則。

- 1.1 描述有效理賠的法律要求。
- 1.2 描述不同類型的理賠相關保單條件。
- 1.3 描述通知索賠時通常需要哪些文件及佐證。
- 1.4 解釋近因的涵義及其運用。

2. 理解保險產品及相關服務。

- 2.1 描述汽車保單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.2 描述家居保單、小裝置保單、旅行保單及展期保修的特點、額外保障及除外項目。
- 2.3 描述商業財產及經濟權益保險單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.4 描述商業責任保險單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.5 描述健康保險單的特點、額外保障及除外項目。

3. 理解理賠考慮因素及管理。

- 3.1 描述理賠部門的角色。
- 3.2 解釋服務標準及管理客戶期望的重要性。
- 3.3 解釋保險理賠的不同各方。
- 3.4 解釋賠款估計的重要性以及如何計提準備金。
- 3.5 解釋欺詐如何影響保險理賠。
- 3.6 描述理賠部門可能採取何種方法確保客戶得到公平對待。
- 3.7 描述如何解決或上報糾紛及投訴。

4. 理解理賠處理程序及相關理賠服務。

- 4.1 描述汽車保單的理賠處理程序。
- 4.2 描述家居保單、小裝置保單、旅行保單及展期保修的理賠處理程序。
- 4.3 描述商業財產及經濟權益保險單的理賠處理程序。
- 4.4 描述商業責任保險單的理賠處理程序。
- 4.5 描述健康保險單的理賠處理程序。
- 4.6 解釋用於理賠流程的外部輔助服務的角色。

5. 理解理賠功能及其可能的構建方式。

- 5.1 描述不同理賠制度的主要特點、結構及目標。
- 5.2 描述理賠功能在功能結構及部門結構中的作用。

6. 理解賠付。

- 6.1 描述解決理賠的方式。
- 6.2 描述未必會支付全額彌償的原因。
- 6.3 解釋保險公司如何能夠收回理賠成本。
- 6.4 描述用於減輕無法查究及無保險駕駛者風險的方法。

7. 理解如何管理費用。

- 7.1 描述理賠經理的角色。
- 7.2 解釋何為理賠滲漏，以及如何識別及減少滲漏情況。
- 7.3 解釋財務監控的類型及對保險公司的業績有何影響。
- 7.4 說明計提準備金做法的依據及重要性。

閱讀書目

下表提供有助於學習的閱讀詳情。

附註：考試僅涉及教學大綱的內容。

閱讀書單僅提供指引，並非為考試科目。

所列資源緊跟最新發展動態，並提供更廣泛的教學大綱主題。

CII 教材

保險理賠處理。倫敦：CII。教材 WCT。

書籍（及電子書）

「理賠處理」。章節—《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。紐約：勞特利奇，2010 年。*

《理賠處理法律及慣例》。Richard West 等人。倫敦：Kennedys Law LLP，2018 年。

「理賠處理」。章節—《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。紐約：勞特利奇，2010 年。*

「理賠程序」。章節—《保險合同法》。第 6 版。Malcolm A Clarke 等人。倫敦：英富曼，2009 年。

「保單下的理賠」。《現代保險法》第 14 章。第 12 版。John Birds。倫敦：斯威特馬克斯韋爾，2022 年。

《保險理賠》。第 5 版。Alison Padfield。布魯斯伯里專業出版公司，2021 年。

《保險糾紛》。Jonathan Mance、Iain Goldrein、Robert Merkin。第 3 版。倫敦：英富曼，2011 年。

《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。勞特利奇，2010 年。*

期刊

《The Journal》。倫敦：CII。每年六期。

《郵政雜誌》。倫敦：Incisive Financial Publishing。月刊。有關內容可於 www.postonline.co.uk 網上搜尋。

參考資料

《簡明保險術語百科全書》。Laurence S. Silver 等人。紐約：勞特利奇，2010 年。*

《保險詞典》。C Bennett。倫敦第 2 版：培生教育，2004 年。

考試指引

當前教材註冊包含當前的考試指引，並可透過 Revisionmate (ciigroup.org/login) 獲取。造訪 Revisionmate 的詳情位於教材的首頁。建議僅學習最新版本的考試指引。

* 還可透過 www.cii.co.uk/elibrary 下的「電子圖書館」選項獲取電子書（僅限 CII/PFS 會員）

考試技巧／學習技巧

書店出售各種價格適中的指引。您應選擇適合您要求的書籍。

1. 如果有一種以上的危險事故造成了損失，且其中一種危險事故被排除在保單所保風險之外，則必須確定
 - A. 造成損失的影響因素。
 - B. 造成損失的初始原因。
 - C. 造成損失的最後原因。
 - D. 造成損失的近因。
2. 如果某名受保人在發生入屋盜竊件後沒有向警方報案，將**很有可能**導致其家居保險公司
 - A. 取消對盜竊的保障。
 - B. 取消整份保單。
 - C. 減少賠償金額。
 - D. 拒絕賠償。
3. 大多數家居保險政策要求受保人何時向保險公司提出索償
 - A. 受保人計算成本後。
 - B. 在合理情況下盡快。
 - C. 損失後 14 天內。
 - D. 損失後 30 天內。
4. 受保人甚麼時候須負責減輕損失（如有）？
 - A. 不論保單是否有列明，這永遠都是受保人的責任。
 - B. 這永遠都是保險公司而非受保人的責任。
 - C. 僅在發生損失後保險公司特別要求下。
 - D. 僅在保單有明確規定時。
5. 麥克是受僱於一間保險經紀公司的顧問，他向艾莉森銷售了一份保單。當要處理此保單的索償時，要證明索償是有效的舉證責任由誰負責
 - A. 艾莉森。
 - B. 保險經紀公司。
 - C. 保險公司。
 - D. 麥克。
6. 當保單的條件被歸類為明示條件，即代表該條件
 - A. 可以透過支付額外保費來刪除。
 - B. 是根據普通法的要求而訂。
 - C. 在保單的條款中列明。
 - D. 只適用於初期。

7. 當根據保單提出索償時，在下列哪個情況下才需要證明有經濟損失
 - A. 索償人是一間公司。
 - B. 索償人受比例分攤條款影響。
 - C. 保單屬於彌償保單。
 - D. 保單是根據歸原基礎訂立。

8. 詹姆斯一個星期前度假回家，發覺風暴將屋頂的瓦片吹掉，水滲進了他的家，地毯和傢俱布料出現明顯的污跡。造成損失的近因是什麼？
 - A. 瓦片被吹掉。
 - B. 污跡。
 - C. 風暴。
 - D. 家中無人。

9. 在投保人的商業盜竊保單中有一項條件，列明不得將工具留在車輛中過夜。投保人未能遵守此條件而工具被盜了。保險公司最有可能採取什麼行動？
 - A. 不理會保單。
 - B. 取消保單。
 - C. 支付索償。
 - D. 拒絕索償。

10. 珍妮發生交通意外，並造成第三方的車輛損壞。她的汽車保單中很可能會包括一項條款，列明在獲得以下哪種文件之前她不得承認責任
 - A. 索償可能無效。
 - B. 在取得保險公司的書面同意。
 - C. 賠償付款可能會被推遲。
 - D. 第三方的財務損失證明。

11. 如果申請人遵守保單中明示的責任，但未能遵守隱含的責任，對其索償會有甚麼影響？
 - A. 索償可被視為無效。
 - B. 可能增加索償的自負額。
 - C. 可能會延遲支付賠償。
 - D. 代位追償的過程可能會改變。

12. 為甚麼家居保險公司的理賠部門對於任何超過一定價值門檻的遺失或損壞物品的相關索償，**最有可能**堅持須提供原始收據，或其他購買或所有權證明作為支持？
 - A. 為了符合保單的條款。
 - B. 為了協助準確計算保單的自負額。
 - C. 為了加快完成索償過程。
 - D. 為了核證索償的金額。

13. 對於暫時完全喪失能力，個人意外傷害保單通常的**最長**支付期是多長？
 - A. 26 週。
 - B. 52 週。
 - C. 104 週。
 - D. 208 週。
14. 業務中斷保險主要是為了保障
 - A. 壞賬造成的損失。
 - B. 股票價值下跌造成的損失。
 - C. 利潤損失。
 - D. 營業額損失。
15. 哪種汽車保單提供受保車輛的意外損壞保障？
 - A. 汽車全保。
 - B. 僅道路交通法。
 - C. 僅第三方。
 - D. 第三方、火災和盜竊。
16. 某工程公司有一份保單，當中包括一項重大損壞保證條款。這份保單**最有可能**屬於以下哪種保單？
 - A. 營業中斷保險。
 - B. 車隊保險。
 - C. 產品責任保險。
 - D. 專門職業責任保險。
17. 在某個晚上，邁克與朋友外出消遣並發生了打架事件。由於受傷，他在六個月內無法工作。根據他的個人意外保險，他每週可獲 250 英鎊的臨時完全喪失工作能力的保障，但他直到事件發生後一年才提交索償。他的保險公司拒絕對他賠償。**最有可能**是基於甚麼原因？
 - A. 他的保單條款不包括這種索償。
 - B. 這種索償屬於僱主責任保險。
 - C. 索償與公眾責任保單相悖。
 - D. 索償屬於自負額範圍之內。
18. 標準的電單車保險計劃不會提供以下哪項保障
 - A. 電單車的意外損毀。
 - B. 電單車的惡意損毀。
 - C. 醫療費用（緊症費用以外的費用）。
 - D. 因盜竊而無法尋回電單車。

19. 哪種保單會保障保單持有人以付費方式獲得第三方的諮詢、設計和規格所導致的，或與之相關的責任？
- A. 僱主責任保險。
 - B. 產品責任保險。
 - C. 專門職業責任保險。
 - D. 公眾責任保險。
20. 商用物業保單的業務中斷部分之特定供應商延伸條款的目的是甚麼？
- A. 賠償保單持有人由於在指定供應商的樓宇中受保項目受到破壞而引致的利潤損失。
 - B. 賠償保單持有人由於指定供應商破產而未能履行合同義務所引致的利潤損失。
 - C. 賠償指定的供應商由於在保單持有人的樓宇中受保項目受到破壞而引致的利潤損失。
 - D. 賠償指定的供應商由於在其自己的樓宇中因為受保事件而引致重大破壞和任何相關損失。
21. 疾病保單的免賠期通常是多少天？
- A. 3 天。
 - B. 7 天。
 - C. 21 天。
 - D. 28 天。
22. 在汽車全保的保單中的駕駛其他人車輛延伸條款對受保人有何保障？
- A. 將不會提供保障。
 - B. 汽車全保。
 - C. 僅第三方。
 - D. 第三方、火災和盜竊。
23. 有一個儲存了園藝器材的倉庫。在一個上午，經理到這裡工作並發現一些電動工具和 500 英鎊現金被盜。他向警方報告盜竊，並根據他的盜竊保險提出索償。對於他的索償，保險公司最有可能作出哪種反應？
- A. 拒絕支付整項個索償。
 - B. 僅支付索償中的被盜現金。
 - C. 僅支付索償中的電動工具。
 - D. 支付索償中的一切損失。
24. 除英國外，哪個國家的雇主需要購買保險來保障其僱員因工作而造成身體傷害或死亡的賠償？
- A. 中國。
 - B. 印度。
 - C. 荷蘭。
 - D. 愛爾蘭。

25. 責任保險公司負責與第三方針對其受保人提出索償的談判的**主要**優點是保險公司可以
- A. 總是在與第三方達成和解之前取得代位追償之賠償。
 - B. 確保會支付最大的賠償限額。
 - C. 限制可以針對受保人的索償次數。
 - D. 利用其專業知識和資源，以便獲得最有利的和解。
26. 在保險公司中，**通常**誰肩負**主要**的責任去準確估算未支付的索償的最終成本？
- A. 精算團隊。
 - B. 理賠師。
 - C. 財務團隊。
 - D. 損失評估師。
27. 針對保險公司的成功詐騙事件會對其所有客戶產生哪些**主要**長期影響？
- A. 處理索償將需要更長時間。
 - B. 更高的自負額。
 - C. 更高的保費。
 - D. 承保人將會更選擇性地接受客戶。
28. 理賠部門公佈一套服務標準，**通常**是為了管理
- A. 現金流。
 - B. 滿足客戶期望。
 - C. 道德危險因素。
 - D. 風險。
29. 有一名保險中介發現他的兩名獨立受保人同時為某項相同損失的當事方。除了披露衝突，中介人應如何處理索償？
- A. 使用一個帳戶來同時處理這兩個索償事件。
 - B. 使用兩個單獨的帳戶來處理每一方的索償。
 - C. 通知兩名受保人，他們需要直接聯絡保險公司來處理索償。
 - D. 只參與處理首先通知損失的一方的索償。
30. 積遜擁有其物業 6 年，但從未購買過任何財產保險。他最近購買了財產保險，而在一星期後，他希望為損壞的洗衣機提出索償。保險公司**最有可能**會根據哪個原因對他的索償進行徹底調查？
- A. 核查財產的價值。
 - B. 為了確保的機齡是少於 10 年。
 - C. 有跡象顯示涉嫌欺詐。
 - D. 可能存在雙重保險。

31. 哪個部門負責設立個案準備金
- A. 精算部門。
 - B. 索償部門。
 - C. 財務部門。
 - D. 內部審計部門。
32. 相比其他類別的保險，根據家居保單的玻璃部分而提出索償較少可能存在欺詐的原因是甚麼？
- A. 訂立保單前之檢查。
 - B. 提出索償後的檢查。
 - C. 賠償方法。
 - D. 涉及的起止時間。
33. 阿當的汽車撞上由莎拉駕駛的汽車後，A 保險公司收到其保單持有人阿當提出的索償，而莎拉則持有 B 保險公司的保單。在這項索償事件中通常誰會被認定為第一方？
- A. 阿當。
 - B. A 保險公司。
 - C. B 保險公司。
 - D. 莎拉。
34. 一些個人保險公司遵循某種索償處理程序，在第一次通知時對某些類型的索償應用系數準備金。這個系數準備金是如何計算的？
- A. 準確評估索償的可能最終價值，既不過份樂觀也不悲觀。
 - B. 理賠師會手動設定可以代表在最差情況下的最大金額。
 - C. 理賠師會手動設最小金額，直至獲得更詳細的資料才作調整。
 - D. 以統計方式獲得一個平均金額。
35. 由於保險公司和受保人出現爭議，所以可能會應用標準火災保單的仲裁條款來決定
- A. 索償的金額。
 - B. 保費的金額。
 - C. 保單的保障範圍。
 - D. 保單的續保條款。
36. 當保險公司收到一宗索償時，他們會預留一筆資金作為支付該索償的成本。這個過程被稱為
- A. 比例分攤。
 - B. 準備金。
 - C. 殘值。
 - D. 賠償。

37. 某項新的索償的準備金為 5,000 美元。在這一年中，損失理算師建議這個金額應該是 6,000 美元。三個月後，臨時付款為 2,000 美元。理賠理算師會將未付準備金修改為多少？
- A. 2,000 美元
 - B. 4,000 美元
 - C. 5,000 美元
 - D. 6,000 美元
38. 如果保險公司持有的準備金不足，**主要的**風險是甚麼？
- A. 申訴專員的罰款。
 - B. 不能針對索償賠款應用比例分攤。
 - C. 不能滿足其責任。
 - D. 大幅增加洩漏。
39. 哪種類型的商用物業索償**通常**會使用認可的維修公司？
- A. 所有風險。
 - B. 火災和特殊危險事故。
 - C. 玻璃。
 - D. 盜竊。
40. 露絲將她的手機跌在街上，屏幕因此破裂了。她有一份小型設備的保險，所以她致電保險公司熱線服務尋求幫助。熱線服務**最有可能**會採取甚麼行動？
- A. 告訴露絲只保障手機被盜或壞掉。
 - B. 即時為露絲提供替代的手機。
 - C. 第一時間將露絲轉介至她的家居保保險公司。
 - D. 記錄她的索償詳情，並要求她提供支持文件。
41. 汽車保單的法律費用延伸保障**通常**涵蓋以下哪些費用
- A. 在責任索償中代表受保人抗辯。
 - B. 就違反保險公司的合同尋求索償。
 - C. 代表保險公司尋求補償。
 - D. 代表受保人尋求未保險損償失的索償。
42. 亞森的冰箱已有兩年機齡，而由於製冷劑洩漏而損壞了。他持有一份包括冰箱延伸條款的家居保單。他提出索償要求賠償新的冰箱，損壞的食物以及由於需要花時間處理損壞而引致的工資損失。針對他的索償，保險公司最有可能支付哪部分的費用？
- A. 僅損壞的食物。
 - B. 僅購買新冰箱的費用。
 - C. 損壞的食物和購買新冰箱的費用。
 - D. 損壞的食物、購買新冰箱的費用和工資損失。

43. 占士在倒車時撞上芭芭拉的汽車並對她的汽車造成損壞。他們都持有有效的汽車全保，每人的自負額均為 250 英鎊。芭芭拉**最有可能**會委派哪種機構為她的自負額提出索償？
- A. 一間損失理算公司。
 - B. 一間損失評估公司。
 - C. 保險公司。
 - D. 未保險損失追償公司。
44. 阿當的屋子正進行建築工程，而其中一個窗門被打破了，保險公司的授權維修公司為他更換了該窗門。請問維修公司**最有可能**為這項維修工作向誰發出發票？
- A. 阿當。
 - B. 阿當的保險公司。
 - C. 建築公司。
 - D. 建築公司的保險公司。
45. 在處理業務中斷保險的索償時，彌償期代表甚麼？
- A. 提出索償的最長期限。
 - B. 提出索償和完成賠償之間的最長期限。
 - C. 保險公司會考慮某項利潤損失的索償之最長期限。
 - D. 完成賠償與提出新的索償之間的最長期限。
46. 在根據債權人保單提出與就業相關的索償時，受保人**必須**首先要向其保險公司提供哪些證明？
- A. 他曾嘗試尋找工作。
 - B. 他曾接受更低工資的工作。
 - C. 他目前沒有工作。
 - D. 他要為被解僱負責。
47. 在興建停車場時，發現了結構上的缺陷。因此需要進行補救工作並且導致工程的延誤。參與的建築師通知其保險公司他們可能會提出索償。哪種保單**最有可能**與這種索償相關？
- A. 營業中斷保險。
 - B. 產品責任保險。
 - C. 專門職業責任保險。
 - D. 第三方責任保險。

48. 保險公司使用一組授權的修理公司而不是允受保人選擇自己的維修公司，這樣做對維修的價格和質素有甚麼影響？
- 更高的價格和更高的質素。
 - 更低的價格和更高的質素。
 - 更高的價格和更低的質素。
 - 更低的價格和更低的質素。
49. 如果受保人為他的汽車注入錯誤的燃料，然後他的汽車發生故障而拋錨，根據他的汽車全保他必須立即採取甚麼行動？
- 聯絡他的拋錨服務供應商。
 - 聯絡他的緊急服務供應商。
 - 聯絡本地汽車維修公司。
 - 致電他的保險公司的服務熱線。
50. 保險公司提供法律諮詢服務熱線作為其家居保單的一部分。保險公司和提供諮詢意見的個人最有可能的關係是甚麼？
- 該顧問可能是受僱於保險公司的高級經理。
 - 該顧問可能是由保險公司委託的外判公司的員工。
 - 該顧問可能是與受保人最緊密合作的律師，他會以自僱形式向受保人提供服務並收取固定費用。
 - 該顧問可能是保險公司的內部律師。
51. 保單持有人在發生水災並影響其物業時不能確定應採取甚麼行動。請問誰最合適代表他去進行賠償談判？
- 損失理算師。
 - 損失評估師。
 - 中介。
 - 未保險損失追償公司。
52. 理賠師收到一宗由於水管破裂令傢具損壞的家居索償。理賠師最有可能會委託哪類型的機構去評估損壞程度？
- 災難恢復公司。
 - 損失理算師。
 - 損失控制測量師。
 - 專門的損失評估師。
53. 對於完全破爛的擋風玻璃之索償，私人汽車保險公司有可能會向誰支付賠償款項？
- 保單持有人。
 - 保單持有人的代理。
 - 擋風玻璃維修公司。
 - 損失理算師。

54. 電腦化索償系統的主要目的是為了
- A. 準確記錄索償詳細資料。
 - B. 識別欺詐索償。
 - C. 協助計算保費。
 - D. 確保遵守監管機構的要求。
55. 保險公司會升級其理賠系統的主要原因是甚麼？
- A. 為了降低成本。
 - B. 為了能更快速付款。
 - C. 為了滿足客戶不斷增長的期望。
 - D. 減少理賠人員的數目。
56. 採用特定的組織架構對保險公司有甚麼主要好處？
- A. 可確保符合監管要。
 - B. 有利於簡化人才的職業規劃。
 - C. 更有效地符合其商業目。
 - D. 可以為機構減少整體費用。
57. 客戶使用索償門戶網站向保險公司提交汽車索償的主要優點是甚麼？
- A. 客戶總是能夠更快獲得賠款。
 - B. 客戶可以直接輸入他們的損失，並且可以自行 24 小時查看索償的進展情況。
 - C. 網絡聊天助理能夠立即回答客戶提出的每個問題。
 - D. 透過門戶網站提交的索償豁免了保單的自負額。
58. 傑夫的家發生火災，他的財產損失價值為 12,000 英鎊。他根據他的家居財產保單提出索償，而投保的金額為 20,000 英鎊。在調查過程中，保險公司發現傑夫的財產價值在發生火災前為 30,000 英鎊。因此，保險公司提出對他的索償賠償 8,000 英鎊。保險公司運用了哪項保單條件來作出賠償？
- A. 比例分攤。
 - B. 分攤。
 - C. 殘值。
 - D. 代位追償。
59. 保險公司對疏忽的第三方追討開支的權利被稱為
- A. 仲裁。
 - B. 分攤。
 - C. 調解。
 - D. 代位追償。

60. 索償部門的哪個專門領域有可能處理與保險公司代位追償權相關的活動？
- 合規團隊。
 - 欺詐單位。
 - 恢復單位。
 - 復康團隊。
61. 露絲持有一份公眾責任保單，賠償限額為 1,000,000 英鎊。法院判定是露絲的疏忽，並要求她賠償索償者 2,000,000 英鎊。露絲的公眾責任保險公司需要支付的金額是多少？
- 500,000 英鎊
 - 1,000,000 英鎊
 - 2,000,000 英鎊
 - 3,000,000 英鎊
62. 當保險公司承擔受保人的權利而試圖向負責任的第三方追償時，這被稱為
- 仲裁。
 - 分攤。
 - 訴訟。
 - 代位追償。
63. 當保險公司出售殘值，這會減少
- 受保人的免賠額水平。
 - 欺詐性索償的可能性。
 - 最終引致的索償成本。
 - 未保險損失之追償。
64. 有一份保單其起賠額為 2,500 英鎊。在發生總損失為 10,000 英鎊時，保險公司將需要對這宗索償支付多少錢？
- 零。
 - 2,500 英鎊
 - 7,500 英鎊
 - 10,000 英鎊
65. 小型電子產品保險商最有可能採取以下哪種方法來處理貴重平板電腦的螢幕損毀索償
- 安排對平板的修理。
 - 作出現金賠償。
 - 複效。
 - 更換平板電腦。

66. 奧爾加的汽車接納迪亞的汽車的尾部，兩車都遭到損毀。奧爾加的汽車被認為是完全損毀，而她的保險公司同意對她的索償作出賠償。在支付奧爾加的有效索償後，誰是該筆補償金的擁有者？
- A. 奧爾加。
 - B. 奧爾加的保險公司。
 - C. 納迪亞。
 - D. 納迪亞的保險公司。
67. 卡倫根據她的建築物保單提出超出其投保金額的索償。如果比例分攤條款成功地在這次索償中應用，根據這條款**最高**賠償金額是多少？
- A. 保額。
 - B. 建築物的價值。
 - C. 重建成本。
 - D. 裝修還原成本。
68. 技術準備金的目的是
- A. 僅作為支付災難索償的準備金。
 - B. 給股東的股息。
 - C. 作為支付所有未支付的承保責任的資金。
 - D. 僅作為已發生但未報告（IBNR）的索償的準備金。
69. 如果保險公司設有複雜的系統來監控以下哪項，他們便能夠準確預測結果
- A. 財務表現。
 - B. 欺詐行為。
 - C. 洩漏。
 - D. 監管方案。
70. 確保收回所有追償款項將會直接減少保險公司哪方面的成本？
- A. 均衡準備金。
 - B. 滲漏成本。
 - C. 代位追償成本。
 - D. 未賺取的保費。
71. 如果保險公司開始更加積極地監控索償並採取適當行動，這樣**最有可能**對保險公司的財務狀況造成甚麼影響？
- A. 會變得波動。
 - B. 會改善。
 - C. 維持不變。
 - D. 會變差。

72. 誰負責為保險公司制定日常的索償策略和程序？
- A. 索償經理。
 - B. 財務總監。
 - C. 營銷總監。
 - D. 承保經理。
73. 在小型公司中，**通常**需要理賠經理的經驗和專業知識來處理
- A. 從再保險公司收回索償賠款。
 - B. 複雜的索償事件。
 - C. 已發生但未報告（IBNR）的索償。
 - D. 補償性賠償。
74. 湯姆提交註銷車輛的索償，而他原來支付了 5,000 英鎊購買該車，但現在的價值為3,000 英鎊。保單的自負額為 150 英鎊。一名初級的理賠師提議向湯姆賠償 5,000 英鎊，而他接受了。湯姆的索償的洩漏金額是多少？
- A. 150 英鎊
 - B. 2,000 英鎊
 - C. 2,150 英鎊
 - D. 4,850 英鎊
75. 保險公司針對目標設定內部預算和定期監督財務進度，以便他們能夠
- A. 阻止欺詐索償。
 - B. 預測結果。
 - C. 將洩漏減至最低。
 - D. 設置適當的準備金。

包括樣本考試答案和學習成果

問題	答案	學習成果	問題	答案	學習成果	問題	答案	學習成果
學習成果 1			學習成果 3			學習成果 6		
1	D	1.4	25	D	3.3	58	A	6.2
2	D	1.2	26	A	3.3	59	D	6.3
3	B	1.2	27	C	3.5	60	C	6.3
4	A	1.2	28	B	3.2	61	B	6.2
5	A	1.1	29	B	3.1	62	D	6.3
6	C	1.2	30	C	3.5	63	C	6.3
7	C	1.1	31	B	3.1	64	D	6.2
8	C	1.4	32	C	3.5	65	A	6.1
9	D	1.2	33	A	3.3	66	B	6.3
10	B	1.2	34	D	3.4	67	C	6.2
11	A	1.2	35	A	3.7	10 條問題		
12	D	1.3	36	B	3.4			
12 條問題			37	B	3.4	學習成果 7		
			38	C	3.4	68	C	7.4
學習成果 2			14 條問題			69	A	7.3
13	C	2.5				70	B	7.2
14	C	2.3	學習成果 4			71	B	7.2
15	A	2.1	39	C	4.6	72	A	7.1
16	A	2.3	40	D	4.2	73	B	7.1
17	A	2.5	41	D	4.1	74	C	7.2
18	C	2.1	42	D	4.2	75	B	7.3
19	C	2.4	43	D	4.1	8 條問題		
20	B	2.3	44	B	4.6			
21	B	2.5	45	C	4.3			
22	C	2.1	46	C	4.3			
23	C	2.3	47	C	4.4			
24	B	2.4	48	B	4.6			
12 條問題			49	D	4.1			
			50	B	4.6			
			51	B	4.6			
			52	B	4.6			
			53	C	4.1			
			15 條問題					
			學習成果 5					
			54	A	5.1			
			55	C	5.1			
			56	C	5.2			
			57	B	5.1			
			4 條問題					