

## الأهداف

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.

\* يتميز الامتحان بعنصر المرونة، تم تصميمه لكي يستخدم كدليل إرشادي للدراسة وليس لبيان العدد الفعلي للأسئلة التي سترد في كل امتحان. ومع ذلك، سيكون عدد الأسئلة التي تختبر كلا من المخرجات التعليمية بزيادة أو نقصان سؤال أو سؤالين من عدد الأسئلة المبينة أعلاه.

## ملاحظات هامة

- طريقة التقييم: 75 سؤالاً متعدد الاختيارات. مدة هذا الامتحان ساعتان.
- من المقرر إجراء الامتحان على هذا المنهج بدءاً من 1 مايو 2023 حتى 30 أبريل 2024.
- يمكن الإطلاع على مستند PDF هذا من خلال مرفقات قارئ الشاشة في متصفح الويب الخاص بك وتم تصميمه ليُتسنى قراءته من خلال الملحق speechify المتاح على كروم. Speechify هو ملحق متاح من <https://speechify.com>. إذا احتجت لهذا المستند بتنسيق بديل لأسباب تتعلق بإمكانية الإطلاع عليه، فيُرجى التواصل معنا على عنوان البريد الإلكتروني [online.exams@cii.co.uk](mailto:online.exams@cii.co.uk) لمناقشة احتياجاتك.
- ينبغي على الطلاب الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني للاطلاع على أحدث المعلومات عن التغييرات التي تطرأ على القانون والممارسة وموعد الامتحان:
- 1. يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.cii.co.uk/qualifications](http://www.cii.co.uk/qualifications)
- 2. اختر المؤهل المناسب
- 3. اختر الوحدة من القائمة المتوفرة
- 4. اختر التحديث المتعلق بالشهادة على الجانب الأيمن من الصفحة

- 1.1 وصف المتطلبات القانونية للمطالبة السليمة.
  - 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 الزبون.
    - 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 يضمن بها قسم 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 السمات الأساسية لنظم المطالبات المختلفة وهيكلتها وغاياتها.
- 5.2 وصف الغرض من المطالبات كما هو موضح في الهيكل الوظيفي وهيكل الأقسام.
  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 للحد من خطر السائقين غير المنتبحين وغير المؤمن عليهم.
  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 وكيفية تأثيرها 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](http://www.postonline.co.uk)

### المواد المرجعية

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

### دليل الامتحان

إذا كان لديك تسجيل حالي للكتاب الدراسي، فسيتم  
تضمين دليل الامتحان الحالي ويمكن الوصول إليه  
عبر ريفيق الدراسة ([ciigroup.org/login](http://ciigroup.org/login)).  
تفاصيل كيفية الوصول إلى ريفيق 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.

### الكتب الدراسية لمعهد التأمين القانوني

معالجة مطالبات التأمين. لندن: معهد التأمين القانوني.  
الكتاب 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 إيه كلارك وآخرون. لندن:  
إنفورما، 2009.

"المطالبات بموجب الوثيقة". الفصل 14 في قانون  
التأمين الحديث لبيردز. الطبعة 12. جون بيردز.  
لندن: سويت أند ماكسويل، 2022.

مطالبات التأمين. الطبعة الخامسة. أليسون بادفيلد.  
بلومزبري بروفيشينال، 2021.

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.

\* متاح أيضاً في صيغة كتاب إلكتروني من خلال المكتبة الإلكترونية عبر [www.cii.co.uk/elibrary](http://www.cii.co.uk/elibrary) (لأعضاء معهد التأمين القانوني/مجتمع التمويل الشخصي فقط).