



Chartered  
Insurance  
Institute

**WCA**

## مطالبات التأمين (خارج بريطانيا)

استناداً للمنهج الدراسي لعامي 2020/2019  
الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2019 لغاية 30 ابريل 2020

## مطالبات التأمين (خارج بريطانيا)

استناداً للمنهج الدراسي لعامي 2020/2019 الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2019 لغاية 30 ابريل 2020

### المحتويات

3	مقدمة لدليل الامتحانات
6	منهج مادة مطالبات التأمين
9	الامتحان التجريبي
25	إجابات الامتحان التجريبي والمخرجات التعليمية المغطاة

نُشر في مارس 2019 عن طريق:

معهد التأمين القانوني

48-24، الطريق السريع، ساوث وودفورد، لندن E18 2JP

هاتف 020 8989 8464

فاكس 020 8530 3052

البريد الإلكتروني [customer.serv@cii.co.uk](mailto:customer.serv@cii.co.uk)

حقوق الطبع والنشر © 2019 معهد التأمين القانوني. جميع الحقوق محفوظة.

## مطالبات التأمين (خارج بريطانيا)

استناداً للمنهج الدراسي لعامي 2020/2019 الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2019 لغاية 30 ابريل 2020

### المقدمة

تم إصدار دليل الامتحان هذا من قبل قسم الامتحانات في معهد التأمين القانوني لمساعدة الطلاب للتحضير لامتحان مادة مطالبات التأمين (WCE)، ويحتوي على امتحان تجريبي مع مفاتيح الإجابة.

من الناحية المثالية، يجب أن يكون الطلاب قد أكملوا غالبية دراساتهم قبل محاولة أخذ الامتحان التجريبي. ويجب على الطلاب أن لا يستغرقوا أكثر من ساعتين لإكمال الامتحان. يجب على الطلبة مراجعة أدائهم و بهذا الأسلوب يقومون بتحديد نواحي ونقاط الضعف التي ينبغي التركيز عليها بشكل أكبر خلال ما تبقى من وقت الدراسة والمذاكرة.

وعلى الرغم من أن أسئلة الامتحان الواردة في هذا الدليل هي أسئلة نمطية ومماثلة لأسئلة امتحان مادة مطالبات التأمين، إلا أنه يجب أن نضع في الاعتبار أنه ليس من الممكن اختبار كل جزئية وكل جانب من جوانب المنهج الدراسي في أي عينة أو امتحان تجريبي. ومن أجل ضمان استعداد الطلبة بشكل كامل وعلى نحو صحيح، فإنه يجب عليهم الاستفادة الكاملة من الخيارات الدراسية المتاحة، والقراءة على أوسع نطاق ممكن لضمان تغطية كامل المنهج الدراسي. كما ينبغي عليهم أن يبذلوا ما في وسعهم للإطلاع الدائم على أكبر قدر ممكن من التطورات والمستجدات في الصناعة وذلك من خلال قراءة الدوريات المدرجة في قائمة القراءة لمادة مطالبات التأمين، الواردة في قسم المنهج بهذا الدليل، وعلى موقع معهد التأمين القانوني الإلكتروني [www.cii.co.uk](http://www.cii.co.uk) وعلى غيرها من المصادر الأخرى.

### معلومات أساسية عن الامتحان

تخضع الأسئلة الواردة في امتحانات معهد التأمين القانوني لعملية تدقيق صارمة وشاملة قبل وصولها إلى ورقة الامتحان. ويتم كتابة الأسئلة في ضوء تعليمات وإرشادات ومبادئ توجيهية صارمة من قبل نخبة من الممارسين الذين يتمتعون بخبرة مهنية وقدرات معرفية فنية ذات علاقة. ويتم صياغة الأسئلة بعناية شديدة لضمان توفير جميع المعلومات المطلوبة للإجابة عن السؤال بطريقة واضحة وموجزة. وبعد ذلك يتم تحكيم وتدقيق الأسئلة من قبل هيئة مستقلة تضم مجموعة من المهنيين والخبراء المؤهلين والمتدربين خصيصاً لضمان دقة وصحة ووضوح الأسئلة من الناحية الفنية. وكإجراء نهائي، يتولى كبير الخبراء وخبير تقييم بمعهد التأمين القانوني مسؤولية الفحص والتدقيق النهائي.

وفي بعض الأحيان، يتطلب الأمر تعديلاً بعد نشر دليل الامتحان لأول مرة. وفي مثل هذه الحالة، سيتم نشر السؤال المنقح على الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني:

(1) قم بزيارة <https://www.cii.co.uk/learning/qualifications/unit-insurance-claims-WCE/>

(2) اختر "تحديث دليل الامتحان" على الجانب الأيمن من الصفحة

كما يجب على الطلاب الرجوع هنا للحصول على أحدث المعلومات حول التغييرات في القانون والتطبيق والممارسة ومتى سيتم اختبارهم.

## المنهج الدراسي

يتم نشر المنهج الدراسي لمادة مطالبات التأمين (WCE) على الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني [www.cii.co.uk](http://www.cii.co.uk). ويجب أن يلاحظ الطلاب ويضعون في اعتبارهم أن الامتحان يعتمد على أساس المنهج الدراسي، وليس على أي مادة دراسية معينة. وبطبيعة الحال، فإن المواد الدراسية ستوفر الغالبية العظمى من المعلومات المطلوبة واللازمة لضمان الأداء الجيد في الامتحان، إلا أن معهد التأمين القانوني يوصي الطلاب بمراجعة المواد المرجعية الأخرى لدعم دراستهم.

## نوعية المهارات

يحدد تم تحديد مستوى المهارة الذي يتم اختبارها في كل سؤال امتحان. وتحدد كل مخرجة تعليمية مستوى المهارة المطلوبة للطلاب، الأمر الذي يعني تحديد المستوى الذي يتم اختبار الطلاب المرشحين فيه. وتبدأ المخرجات التعليمية لمادة مطالبات التأمين. وتؤدي مستويات المهارة المختلفة إلى أنواع مختلفة من الأسئلة، وفيما يلي أمثلة على ذلك.

**الفهم** - للإجابة عن الأسئلة القائمة على أساس الفهم، فإنه يجب أن يكون الطالب قادراً على ربط أجزاء من المعلومات معاً في علاقات السبب والنتيجة. وعادة ما تطرح الأسئلة "لماذا". ويمكن للأسئلة المحددة على أساس نتيجة الفهم أن تختبر إما المعرفة أو الفهم أو كليهما.

## معلومات عن الامتحان

يحتوي امتحان مادة مطالبات التأمين على 75 سؤالاً من أسئلة الاختيار المتعدد. ومدة الامتحانات ساعتين.

سيتم عقد الامتحان المتعلق بالمنهج مادة مطالبات التأمين الوارد في دليل الامتحان هذا في الفترة ما بين 1 مايو 2019 لغاية 30 إبريل 2020.

وسيتم اختبار الطلبة على أساس الممارسة في بيئة غير خاضعة لتشريعات رقابية محددة من هيئة رقابية معينة.

وكقاعدة عامة، لن يتم السؤال عن التغييرات الطارئة في الصناعة في إلا بعد مرور 3 أشهر على دخولها حيز التنفيذ.

عند التحضير للامتحان، يجب على الطلاب المرشحين التأكد من إدراكهم ودرايتهم بما يشكله عادة كل نوع من أنواع المنتجات المدرجة في المنهج، والتأكد مما إذا كانت المنتجات التي تعاملوا معها أثناء أو في سياق عملهم الاعتيادي تنحرف أو تختلف عن القاعدة، حيث أن الأسئلة الواردة في الامتحان تختبر المعرفة العامة عن المنتجات.

يتناول كل سؤال من أسئلة الاختيار المتعدد مشكلة ما، يليها أربعة خيارات معنونة بحروف (A)، (B)، (C)، (D)، ويقوم الطالب باختيار الإجابة الصحيحة. وهناك إجابة صحيحة واحدة فقط لكل سؤال. و تمنح علامة واحدة لكل جواب صحيح يختاره الطالب. ولا تُمنح علامة في حالة اختيار الطالب لجواب غير صحيح، أو في حالة اختيار أكثر من جواب، أو في حالة عدم اختيار أي جواب. و لا يتم اقتطاع درجات في حالة اختيار الطالب لإجابات غير صحيحة.

يسمح للطلاب باستخدام الآلات الحاسبة خلال الامتحان. وفي هذه الحالة يجب على الطالب استخدام آلة حاسبة صامتة تعمل بالبطارية أو بالطاقة الشمسية وغير قابلة للبرمجة. لا يسمح باستخدام الأجهزة الإلكترونية التي يمكن برمجتها للحصول على بيانات أو معادلات أو صيغ منظمة تنظيمياً أياً أو عددياً. يمكنك استخدام آلة حاسبة مالية أو علمية بشرط أنها تلي هذه المتطلبات والأحكام.

يُسمح للطلاب بكتابة الملاحظات داخل صفحات أسئلة الامتحان. ولا يُسمح للطلاب تحت أي ظرف من الظروف نزع ورقة من أوراق أسئلة الامتحان وأخذها لخارج غرفة الامتحان.

## أسلوب الامتحان: أسئلة الاختيار المتعدد

أفضل أسلوب للامتحانات التي تعتمد على أسئلة الاختيار المتعدد هو اعتماد الأسلوب المنهجي.

يتم صياغة وانتقاء ألفاظ وعبارات الأسئلة بعناية من أجل ضمان أن جميع المعلومات اللازمة للإجابة على الأسئلة مقدمة بشكل واضح ودقيق. من نافلة القول، أن الفهم الدقيق لمعنى السؤال يعد أمرًا ضروريًا وحيويًا للإجابة على أي سؤال، حيث أن إغفال الطالب لأي نقطة مهمة أثناء قراءة السؤال، فإن ذلك قد يؤدي إلى اختيار الإجابة الخاطئة. ولذلك، فإنه يجب على الطلاب قراءة السؤال بعناية وكذلك جميع الخيارات قبل محاولة الإجابة على السؤال.

ويتعين على الطالب أن يوجه انتباهه الخاص لكل كلمة في السؤال، وخصوصاً تلك الكلمات التي تكتب بالخط العريض البارز مثل الحد الأقصى، الحد الأدنى، الرئيسي، معظم، في العادة، عادة. ويتم التركيز بشكل أكبر على المصطلحات السلبية وإبرازها باستخدام الحروف الكبيرة مثل ليس، لا يمكن.

لا ينبغي على الطالب أن يمضي وقتاً طويلاً في سؤال واحد، وفي حالة عدم قدرته على اتخاذ القرار بشأن سؤال ما، عليه أن يترك هذا السؤال ويعود إليه لاحقاً.

عند الإجابة على جميع الأسئلة، ينبغي على الطالب استغلال الوقت المتبقي لمراجعة جميع الإجابات مرة أخرى بشكل دقيق، والتأكد من أنه لم يغفل عن أي سؤال. إن تغيير الإجابة غير الصحيحة إلى إجابة صحيحة يمثل فرقاً بين الرسوب والنجاح.

## بعد الامتحان

يتم إجراء مراجعة دقيقة وصارمة للتأكد من دقة النتائج. ولا توجد كوتا (حصّة) محددة سلفاً لدرجات النجاح التي يتم منحها. في حالة أن جميع الطلاب قد حققوا نقاط اجتياز الامتحان على أقل تقدير، فإن هؤلاء جميعاً سوف يمنحون علامة النجاح. ويتم تزويد الطالب تلقائياً بملاحظات وتغذية راجعة حول أدائه في الامتحان، والإشارة إلى النتيجة التي تم تحقيقها والنسبة المئوية للأسئلة التي تم الإجابة عليها بشكل صحيح.



# التعامل مع مطالبات التأمين (العربية)

## الغايات

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 عمليات 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 نموذج الامتحان بعنصر مرونة ذاتي. الهدف منه استخدامه كدليل إرشادي للدراسة، وليس بيان العدد الفعلي للأسئلة التي سترد في كل امتحان. ومع ذلك، سيكون عدد الأسئلة التي تختبر كلاً من المخرجات التعليمية بزيادة أو نقصان سؤال أو سؤالين على عدد الأسئلة المبينة أعلاه.

## ملاحظات هامة

- طريقة التقييم: 75 سؤال اختيارات متعددة. مدة هذا الامتحان ساعتان.
- سيرد الامتحان في هذا المنهج ما بين 1 مايو 2019 حتى 30 أبريل 2020.
- 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/updates](http://www.cii.co.uk/updates)
  2. حدّد المؤهل المناسب
  3. حدّد وحدتك على الجانب الأيمن من الصفحة

1	فهم المبادئ العامة لعملية التعامل مع المطالبات	7	فهم كيفية إدارة النفقات
1.1	وصف المتطلبات القانونية للمطالبة السليمة	7.1	وصف دور مدير المطالبات
1.2	وصف مختلف أنواع شروط الوثيقة المتعلقة بالمطالبات	7.2	شرح ماهية التسرب في المطالبات، وكيفية تحديده والحد منه
1.3	شرح الطريقة التي يمكن أن يؤثر بها تطبيق شروط الوثيقة على سداد المطالبات	7.3	شرح أنواع المتابعة المالية وكيفية تأثيرها على نتائج شركات التأمين
1.4	شرح واجبات المؤمن له بعد وقوع الخسارة	7.4	شرح أساس ممارسة تخصيص احتياطات المطالبات وأهميتها
1.5	وصف ماهية الإثبات بالمستندات والأدلة الداعمة اللازمة عادةً عند الإشعار بمطالبة ما		
1.6	شرح المقصود بالسبب المباشر وكيفية تطبيقه		
2	فهم منتجات التأمين والخدمات المرتبطة بها		
2.1	وصف السمات الأساسية والتغطية النموذجية التي تقدمها وثائق التأمين الصحي، وتأمين المركبات، والتأمين الشخصي، وتأمين الممتلكات، والتأمين المالي، وتأمين المسؤولية وتأمين الضمانات الممتدة		
2.2	وصف استثناءات وتمديدات التغطية المتاحة في التأمين الصحي، وتأمين المركبات، والتأمين الشخصي، وتأمين الممتلكات، والتأمين المالي، وتأمين المسؤولية وتأمين الضمانات الممتدة		
3	فهم اعتبارات المطالبات وإدارتها		
3.1	وصف دور قسم المطالبات ودور موظفي المطالبات		
3.2	شرح أهمية المعايير الخدمية وإدارة توقعات الزبون		
3.3	وصف الفرق بالنسبة للمؤمن بين الطرف الأول والثاني والثالث		
3.4	شرح العواقب والمشاكل التي تنشأ فيما يتعلق بالأطراف الثالثة		
3.5	شرح أهمية تقدير وتخصيص احتياطات المطالبات		
3.6	وصف المؤشرات الشائعة للاحتيال والطرق شائعة الاستخدام لتثبيط الأفراد عن تقديم مطالبات احتيالية		
3.7	شرح عواقب المطالبات الاحتياطية بالنسبة لمجال التأمين وزبائن شركات التأمين		
3.8	وصف الطرق التي قد يضمن بها قسم المطالبات معاملة الزبائن بطريقة منصفة		
3.9	وصف الكيفية التي يمكن بها حل المنازعات والشكاوى أو تصعيدها		
4	فهم إجراءات التعامل مع المطالبات وخدمات المطالبات ذات الصلة		
4.1	شرح عمليات التعامل مع المطالبات، بما في ذلك الاعتبارات القانونية والتنظيمية النموذجية		
4.2	وصف مختلف الخدمات التي يمكن استخدامها في عملية التعامل مع المطالبات وتسويتها، بما في ذلك الخطوط الساخنة، وشركات الإصلاح المرخصة، وخدمات استرداد قيمة الخسائر غير المؤمن ضدها، وخدمة التكاليف القانونية، ومراقبة الأخطار، وتقديم الاستشارات بشأنها		
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 والتقسيمي		
5.3	شرح دور شركات التعهيد وخبراء تسوية الخسائر وشركات التعافي من الكوارث والمعانين والمحامين ومقيمي الخسائر		
6	فهم تسوية المطالبات		
6.1	وصف الطريقة التي يمكن بها تسوية المطالبات، بما في ذلك سداد الأموال، ودفع تكاليف الإصلاحات مباشرة، والاستبدال، وجبر الضرر		
6.2	وصف طريقة عمل التحملات والسماح والخصومات		
6.3	وصف طريقة عمل عملية تخصيص الاحتياطات		
6.4	شرح سبب بطلان المطالبة أو استيفائها جزئياً فقط		
6.5	شرح كيفية استرداد المؤمن لمدفوعات المطالبات من الأطراف الثالثة		
6.6	شرح كيفية تأثير المستقذات على مدفوعات المطالبة		
6.7	شرح التأثير المحتمل للنسبية على تسويات المطالبات		
6.8	شرح طريقة تأثير اتفاقيات السوق على تسويات المطالبات		
6.9	وصف الطرق المستخدمة في تخفيف خطر السائقين غير المتبعين/المؤمنين		
6.10	وصف طريقة عمل شروط التحكم		
6.11	وصف كيفية عمل طرق التسوية الأخرى		

الموسوعة الموجزة لمصطلحات التأمين. لورانس إس سيلفر، وآخرون. نيويورك: روتلج، 2010.

قاموس التأمين. سي بينيت. الطبعة الثانية. لندن: بيرسون إديوكيشن، 2004.

\* متاحة كذلك في صيغة كتاب إلكتروني عبر ديسكفري عبر الرابط  
[www.cii.co.uk/discovery](http://www.cii.co.uk/discovery) (لأعضاء معهد التأمين الملكي/مجتمع التمويل الشخصي فقط).

### الدليل الإرشادي لامتحان

من المستحسن أن تدرس فقط من آخر إصدار للدليل الإرشادي لامتحان.

### أسلوب الامتحان/المهارات الدراسية

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

يعقد معهد التأمين في لندن محاضرة حول أساليب المراجعة لامتحانات معهد التأمين الملكي حوالي ثلاث مرات في السنة. يمكن العثور على شرائح لأحدث محاضراتهم على الرابط:  
[www.cii.co.uk/ilrevision](http://www.cii.co.uk/ilrevision) (لأعضاء معهد التأمين الملكي/مجتمع التمويل الشخصي فقط).

توفر القائمة التالية تفاصيل عن قراءات إضافية قد تساعدك في دراساتك.

ملاحظة: سيكون الامتحان عن المنهج فقط.

نقدم قائمة القراءة هذه للتوجيه فقط، ولن تكون في حد ذاتها موضوعاً لامتحان.

إن المصادر المدرجة هنا ستساعدك على الاطلاع على أحدث التطورات وستوفر تغطية أوسع لموضوعات المنهج.

يمكن لأعضاء معهد التأمين الملكي/مجتمع التمويل الشخصي الوصول إلى معظم المواد الدراسية الإضافية الواردة أدناه من خلال صفحة الخدمات المعرفية الإلكترونية <https://www.cii.co.uk/knowledge-services/>.

تُضاف مصادر جديدة باستمرار - للحصول على معلومات حول الحصول على نسخة من مقال أو فصل في كتاب، أو استعارة كتب، أو المساعدة في العثور على المصادر، يُرجى زيارة <https://www.cii.co.uk/knowledge-services/> أو البريد الإلكتروني [knowledge@cii.co.uk](mailto:knowledge@cii.co.uk).

### النصوص الدراسية لمعهد التأمين الملكي

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

### الكتب (والكتب الإلكترونية)

"التعامل مع المطالبات". الفصل - نظرية التأمين والممارسة روب ثوينس. نيويورك: روتلج، 2010.\*

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

"التعامل مع المطالبات". الفصل - نظرية التأمين والممارسة روب ثوينس. نيويورك: روتلج، 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 العاشرة. جون بيردز. 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 ثوينس. روتلج، 2010.\*

### الدوريات العلمية

الدورية العلمية. لندن: معهد التأمين الملكي ست إصدارات سنويًا. الأرشيف متاح عبر الإنترنت على الرابط <https://www.thepfs.org/search-results?q=the+journal> (لأعضاء معهد التأمين الملكي/مجتمع التمويل الشخصي فقط).

مجلة بوست. لندن: شركة إنسايسف للنشر المالي. شهرية. المحتويات قابلة للبحث عبر الإنترنت عبر [www.postonline.co.uk](http://www.postonline.co.uk)



1. إذا تسبب أكثر من مسبب خطر في حدوث خسارة وكان أحد هذه المسببات مستثنى من الأخطار المؤمن ضدها بموجب الوثيقة، فمن الضروري إثبات

- A. العامل الذي ساهم في الخسارة.
- B. السبب الأولي للخسارة.
- C. السبب الأخير للخسارة.
- D. السبب المباشر للخسارة.

2. فشل المؤمن له في إخطار الشرطة في حالة السرقة من مقره أو محله سوف يتسبب على الأرجح في قيام شركة تأمين المنازل

- A. بإلغاء غطاء السرقة.
- B. إلغاء الوثيقة بأكملها.
- C. تقليل مبلغ التسوية.
- D. رفض دفع المطالبة.

3. تتطلب معظم وثائق تأمين المنازل إخطار شركة التأمين بالمطالبات

- A. بعد حساب تكاليف المؤمن له.
- B. بأسرع وقت ممكن.
- C. في غضون 14 يوماً من الخسارة.
- D. في غضون 30 يوماً من الخسارة.

4. متى، إذا كان عليه ذلك، يوجد واجب المؤمن له بالتخفيف من الخسارة؟

- A. إنه موجود دائماً بصرف النظر عما إذا كانت مذكورة في الوثيقة أم لا.
- B. إنه يقع دائماً على عاتق اشركة التأمين ولا يتحمله المؤمن له أبداً.
- C. فقط إذا طلبت شركة التأمين على وجه التحديد بعد حدوث الخسارة.
- D. فقط عندما يتم النص عليها صراحة في الوثيقة.

5. قام مازن، وهو مستشار يعمل لدى شركة لوساطة التأمين، ببيع وثيقة تأمين إلى إيمان. عند التعامل مع مطالبة بموجب هذه الوثيقة، فإن

مسؤولية إثبات أن المطالبة صحيحة تقع على عاتق

- A. إيمان.
- B. شركة وساطة التأمين.
- C. شركة التأمين.
- D. مازن.

6. عندما يتم تصنيف شرط في الوثيقة كشرط صريح، فهذا يعني أنه
- يمكن إزالته عن طريق دفع قسط إضافي.
  - يستند إلى متطلبات القانون العام.
  - جاء كتابيًا ضمن شروط الوثيقة.
  - ينطبق فقط لفترة أولية.

7. عند تقديم مطالبة بموجب وثيقة تأمين، من الضروري فقط إثبات حدوث خسارة مالية إذا
- كان المتقدم بالمطالبة كيان اعتباري.
  - تأثر المتقدم بالمطالبة بشرط النسبية.
  - كانت الوثيقة وثيقة تعويض.
  - تم إصدار الوثيقة بأثر رجعي.

8. قبل أسبوع من عودة جميل من إحدى العطلات، تسببت عاصفة في إزاحة البلاط من سطحه ودخول المياه إلى منزله مسببة تلطيخًا كبيرًا للسجاد والأثاث. ما هو السبب المباشر للخسارة؟
- البلاط المنزوع.
  - التلطيخ.
  - العاصفة.
  - شغور المنزل.

9. عندما تأخذ شركة التأمين حقوق المؤمن له في محاولة الاسترداد من طرف ثالث مسؤول، يُعرف هذا باسم
- التحكيم.
  - المشاركة.
  - الدعوى.
  - الحلول.

10. لدى المؤمن له وثيقة تأمين السرقة التجارية تحتوي على شرط ينص على **عدم ترك الأدوات** في السيارة طوال الليل. إلا أن المؤمن له فشل في التقيد بهذا الشرط وتمت سرقة الأدوات من السيارة. ما الإجراء الذي ستتخذه شركة التأمين **على الأرجح**؟
- تجنب الوثيقة.
  - إلغاء الوثيقة.
  - دفع المطالبة.
  - رفض المطالبة.

11. تعرضت جنان لحادث تصادم بسيارتها مما أدى إلى تلف سيارة طرف ثالث. من المرجح أن تتضمن وثيقة التأمين على سيارتها شرطاً ينص على أنها يجب ألا تعترف بمسؤوليتها عن الحادث دون الحصول أولاً على
- A. المشورة القانونية المستقلة.  
 B. موافقة خطية من شركة التأمين.  
 C. تقرير حادث شرطة.  
 D. إثبات للخسارة المالية للطرف الثالث.
12. إذا كان المطالب يمثل لجميع الواجبات الصريحة بموجب وثيقة ، لكنه فشل في الامتثال لواجب ضمني ، فما تأثير ذلك على المطالبة؟
- A. قد تعتبر المطالبة غير صالحة.  
 B. المطالبات الزائدة قد تزيد.  
 C. قد يتم تأجيل دفع التسوية.  
 D. قد يتم تغيير عملية الحل.
13. ما هو الحد الأقصى المعتاد لفترة السداد عن العجز الكلي المؤقت بموجب وثيقة تأمين الحوادث الشخصية؟
- A. 26 أسبوع.  
 B. 52 أسبوع.  
 C. 104 أسبوع.  
 D. 208 أسابيع.
14. سقط هاتف رشا المحمول من يدها في الشارع مما أدى إلى تصدع شاشة الهاتف. لدى رشا وثيقة تأمين الآلات و الأجهزة الصغيرة وقامت الإتصال بخط المساعدة الخاص بشركة التأمين للحصول على المساعدة. ماذا سيفعل خط المساعدة على الأرجح؟
- A. إشعار رشا بأن الوثيقة تغطي فقط السرقة والعطل.  
 B. إرسال رشا هاتف بديل على الفور.  
 C. إحالة رشا إلى شركة تأمين المنازل في المقام الأول.  
 D. أخذ تفاصيل المطالبة والطلب من رشا إرسال المستندات الداعمة.
15. تم تصميم وثيقة تأمين توقف العمل في المقام الأول لتغطية
- A. الخسارة الناجمة عن الديون المعدومة.  
 B. الخسارة الناجمة عن انخفاض قيمة السهم.  
 C. خسارة الأرباح.  
 D. خسارة المبيعات.

16. يغطي ملحق أو إضافة النفقات القانونية لوثيقة التأمين المركبات في العادة التكاليف المتعلقة
- A. بالدفاع عن مطالبة المسؤولية نيابة عن المؤمن له.
- B. بمتابعة المطالبة بانتهاك العقد مع شركة التأمين.
- C. بمتابعة الاسترداد نيابة عن شركة التأمين.
- D. بمتابعة مطالبة الخسارة غير المؤمنة نيابة عن المؤمن له.

17. ما نوع وثيقة تأمين المركبات التي توفر غطاءً فيما يتعلق بالضرر العرضي للمركبة المؤمنة؟
- A. شاملة.
- B. متطلبات قانون المرور فقط.
- C. الطرف الثالث فقط.
- D. الطرف الثالث مع الحريق والسرقة.

18. لدى إحدى الشركات الهندسية وثيقة تأمين تشتمل على إشتراط أو الضمان الخاص بالأضرار المادية. ما نوع الوثيقة التي من المرجح أن تكون هذه الوثيقة؟
- A. توقف العمل.
- B. أسطول السيارات.
- C. مسؤولية المنتجات.
- D. المسؤولية المهنية.

19. خلال ليلة مع الأصدقاء، دخل مراد في شجار باليد وتعرض لعدد من الإصابات. ونتيجة لإصاباته، لم يتمكن من العمل لمدة ستة أشهر ولم يتقدم بمطالبة إلا بعد مرور عام على الحادث. علمًا بأن لدى مراد وثيقة تأمين الحوادث الشخصية التي تغطي العجز المؤقت بمبلغ 250 جنيه أسبوعيًا، لكن شركة التأمين رفضت تسوية مطالبته. ما هو السبب المحتمل لهذا؟
- A. المطالبة مستتاة بموجب شروط وثيقة تأمينه.
- B. تدرج المطالبة تحت وثيقة تأمين مسؤولية رب العمل.
- C. المطالبة ضد السياسة/المصلحة العامة.
- D. المطالبة ضمن مبلغ التحمل المبين في الوثيقة.

20. ما هي وثيقة التأمين التي تغطي المسؤولية الناشئة عن، أو فيما يتعلق، المشورة أو التصميم أو المواصفات المقدمة من حامل الوثيقة لطرف ثالث مقابل رسوم؟
- A. مسؤولية أرباب العمل.
- B. مسؤولية المنتجات.
- C. المسؤولية المهنية.
- D. المسؤولية العامة.

21. ما هو الغرض من تمديد أو ملحق المورد المحدد إلى قسم توقف العمل في وثيقة تأمين الممتلكات التجارية؟

- A. لتعويض حامل الوثيقة فيما يتعلق بخسارة الأرباح الناتجة عن الأضرار المؤمنة في مقر المورد المحدد.
- B. لتعويض حامل الوثيقة فيما يتعلق بخسارة الأرباح الناتجة عن فشل المورد المحدد في الوفاء بالتزام تعاقدية نتيجة للإعسار المالي.
- C. لتعويض مورد مسمى فيما يتعلق بخسارة الأرباح ناشئة عن ضرر مؤمن في مقر حامل الوثيقة.
- D. لتعويض مورد مسمى فيما يتعلق بالأضرار المادية وأي خسارة مرتبطة بالربح تنشأ نتيجة لحدث مؤمن في مقره.

22. يبلغ عمر السقف المسطح لمرآب جميل 15 عامًا وقد بدأ فجأة بالتسريب مما تسبب في تلف محتويات المرآب، وعليه تقدم جميل بمطالبة

بالقيمة الكاملة لاستبدال السقف والمحتويات التالفة. أي جزء (أجزاء) من المطالبة جميل، إن وجدت، التي عادة ما توافق شركة التأمين على تسويتها؟

- A. لا شيء من المطالبة.
- B. المحتويات المتضررة فقط.
- C. استبدال السقف فقط.
- D. كل من المحتويات والسقف المتضرر.

23. ما هو مستوى التغطية، إن وجدت، التي يتمتع به المؤمن له في إطار تمديد أو ملحق قيادة السيارات الأخرى لوثيقة تأمين المركبات الشاملة؟

- A. لن يتم توفير التغطية.
- B. تغطية شامل.
- C. تغطية الطرف الثالث فقط.
- D. تغطية الطرف الثالث مع الحريق والسرقة.

24. تعرض الفريزر المملوك من عصام والذي يبلغ من العمر عامين إلى تلف بسبب تسرب أبخرة التبريد، علمًا بأن لدى عصام وثيقة تأمين المنازل

التي تتضمن ملحق فريزر قياسي. وعليه تقدم عصام بمطالبة تتضمن المطالبة بفريزر جديد وقيمة استبدال الطعام الذي فسد وعن الأجر الذي خسره بسبب وقته الذي قضاه في التعامل مع الضرر. أي جزء (أجزاء) من المطالبة سوف تدفعه شركة التأمين على الأرجح؟

- A. الغذاء المدلل فقط.
- B. الفريزر الجديد فقط.
- C. الغذاء مدلل والمجمد الجديد فقط.
- D. الغذاء الفاسد ، الفريزر الجديد والأجور المفقودة.

25. وصل المدير مستودع مخازن لمعدات البستنة في صباح أحد الأيام وأكتشف أن بعض الأدوات الكهربائية و 500 جنيه نقدًا قد سُرقَت. وقام مباشرة بإبلاغ الشرطة عن السرقة للشرطة وتقدم بمطالبة بموجب وثيقة تأمين السرقة. كيف ستكون ردة فعل شركة التأمين على الأرجح على هذه المطالبة؟

A. رفض المطالبة بأكملها.

B. دفع المطالبة عن النقود المسروقة فقط.

C. دفع المطالبة عن الأدوات الكهربائية فقط.

D. دفع المطالبة بالكامل.

26. سوف تستخدم شركة التأمين دفاع القانون العام عن الإهمال المساهم فقط عند الدفاع عن أي مطالبة مقدمة من أي من أطراف عقد التأمين؟

A. الأطراف الأولى.

B. الأطراف الأولى والثانية.

C. الأطراف الثانية والثالثة.

D. الأطراف الثالثة.

27. الغرض من الاحتياطات التقنية هو توفير

A. احتياطي للمطالبات الكارثية فقط.

B. أرباح الأسهم الممنوحة للمساهمين.

C. أموال لتغطية جميع التزامات التأمين غير المسددة (الموقوفة).

D. احتياطات للمطالبات المتكبدة ولكن لم يبلغ عنها (IBNR) فقط.

28. الميزة الرئيسية لشركة تأمين المسؤولية في التعامل مع المفاوضات مع الطرف الثالث الذي يتقدم بمطالبة ضد المؤمن له هو أن شركة التأمين يمكنها

A. دائمًا ضمان الاسترداد من خلال الحلول قبل التسوية مع الطرف الثالث.

B. التأكد من دفع الحد الأقصى للتعويض.

C. الحد من عدد المطالبات التي يمكن رفعها ضد شركة التأمين.

D. استخدام خبراتها ومواردها للحصول على تسوية ملائمة.

29. من المسؤول عادةً داخل شركة التأمين عن التقدير الدقيق للتكلفة النهائية للمطالبات المعلقة؟

A. الفريق الاكتواري.

B. معالجي المطالبات.

C. الفريق المالي.

D. مقيمو الخسائر.

30. ما هو التأثير طويل الأجل الرئيسي للاحتيال الناجح ضد شركة التأمين على جميع عملائها؟

A. سوف تستغرق تسوية المطالبات وقتاً أطول للمعالجة.

B. ستكون مبالغ التحمل أعلى.

C. ستكون الأقساط أعلى.

D. سيكون المكتتبين أكثر انتقائية.

31. عندما تنشر إدارة المطالبات مجموعة من معايير الخدمة، يتم ذلك عادةً من أجل إدارة

A. التدفق المالي.

B. توقعات العملاء.

C. مؤثرات الخطر المعنوية.

D. التعرض للخطر.

32. أدرك الوسيط أنه وكيلاً لأثنين من المؤمن لهم كلاهما طرف في نفس الخسارة. بالإضافة إلى الكشف عن هذا التضارب، كيف ينبغي لهذا

لوسيط التعامل مع المطالبة؟

A. الحصول معالج مطالبات واحد لإدارة كلا المطالبتين.

B. الطلب من معالجين منفصلين لإدارة مطالبة كل طرف.

C. أبلغ كل من المؤمن لهما أنه سيتعين عليهم التعامل مباشرة مع شركات التأمين الخاصة بهم.

D. عدم المشاركة إلا في إدارة مطالبة المؤمن له الذي أخطرك بالخسارة أولاً.

33. يمتلك جمال منزله منذ 6 سنوات ولم يكن لديه أي تأمين على محتوياته. إلا أنه قام مؤخراً بشراء تغطية على محتويات منزله وبعد أسبوع أراد

أن يتقدم بمطالبة عن غسالة مكسورة. ما هو السبب المحتمل أن تقوم شركة التأمين بالتحقيق الكامل في هذه المطالبة؟

A. للتحقق من قيمة المحتويات.

B. للتأكد من أن عمر الغسالة أقل من 10 سنوات.

C. هناك مؤشرات احتمال محتملة.

D. قد يكون هناك تأمين مزدوج.

34. تعرض مبنى شاهق للمكاتب والذي تم الانتهاء منه مؤخراً للتسرب عند هطول الأمطار. وقد تجاوزت تكلفة إصلاح المقطرة ملايين من

الجنيهات. وقد أدعت شركة تأمين المطور بالإهمال ضد عدد من المقاولين. إذا لم يعترف أو يقر أي من المقاولين بالمسؤولية، فقد تقترح شركة

التأمين محاولة حل المشكلة وتجنب الإجراءات القضائية

A. بالفصل فيها.

B. بالتحكيم.

C. بالوساطة.

D. بالحلول.

35. الإدارة المسؤولة عن تحديد احتياطات الحالات الفردية هي

- A. الإدارة الاكتوارية.
- B. إدارة المطالبات.
- C. الإدارة المالية.
- D. إدارة التدقيق الداخلي.

36. ما العامل الذي يجعل المطالبات بموجب قسم تغطية الزواج من وثيقة تأمين المنازل أقل احتمالاً أن تكون احتيالية مقارنة بالعديد من

المطالبات من فئات التأمين الأخرى؟

- A. المعاينة قبل الوثيقة.
- B. المعاينة بعد المطالبة.
- C. طريقة التسوية.
- D. الجداول الزمنية المعنية.

37. يختار العديد من شركات تأمين المنازل الآن تسوية المطالبات المتعلقة بالأدوات الكهربائية والدراجات ومحتويات المنزل الأخرى باستخدام

قسائم بدلاً من الدفع النقدي. ما هي الفائدة الرئيسية من القيام بذلك؟

- A. لتحسين تجربة العملاء.
- B. لخفض تكلفة المطالبات.
- C. للحد من الاحتيال.
- D. لتسريع عملية تسوية المطالبات.

38. تلقت شركة التأمين (أ) مطالبة بعد أن اصطدم حامل الوثيقة، آدم، بسيارة تقودها سارة، التي لديها وثيقة مع شركة التأمين (ب). من الذي

يعتبر عادة الطرف الأول في هذه المطالبة؟

- A. آدم.
- B. شركة التأمين (أ).
- C. شركة التأمين (ب).
- D. ساره.

39. عندما كان جابر يعود بسيارته للخلف صدم سيارة بثينة وتسبب في أضراراً متوسطة لسيارتها، علمًا بأن لدى كلاهما وثيقة تأمين للمكبات

الشاملة تحتوي على مبلغ تحملة قيمته 250 جنيه. ما هي المؤسسة التي من المرجح أن تعينها بثينة للمطالبة بمبلغ التحمل؟

- A. شركة تسوية الخسائر.
- B. شركة تقييم الخسائر.
- C. شركة التأمين.
- D. شركة استرداد الخسائر غير المؤمنة.



40. أثناء تنفيذ آدم أعمال البناء في منزله، تحطمت إحدى النوافذ وتم استبدال الزجاج المكسور من شركة تصليح الزجاج معتمدة من قبل شركة التأمين. من هي الجهة التي ستقوم شركة التصليح **على الأرجح** بإرسال الفاتورة لها عن استبدال الزجاج المكسور؟
- A. آدم.
- B. شركة تأمين آدم.
- C. البناء.
- D. شركة تأمين البناء.

41. عند التعامل مع مطالبة بموجب وثيقة تأمين توقف العمل، ماذا تمثل فترة التعويض؟
- A. المدة القصوى للإبلاغ عن المطالبة.
- B. المدة القصوى بين الإشعار بالمطالبة وتسوية المطالبة.
- C. الحد الأقصى للفترة التي ستنظر فيها شركة التأمين في مطالبة تتعلق بخسارة الأرباح.
- D. المدة القصوى بين تسوية المطالبة وتقديم مطالبة جديدة.

42. عند تقديم مطالبة بموجب وثيقة تأمين الدائن فيما يتعلق بالتوظيف، ما الذي يجب أن يثبتته المؤمن له في البداية لشركة تأمينه؟
- A. لقد حاول إيجاد عمل.
- B. أنه قد تولى العمل بأجر أقل.
- C. انه لا يعمل.
- D. أنه كان مسؤولاً عن إنهاء عمله.

43. أثناء بناء موقف للسيارات تم اكتشاف عيوباً هيكلية، ونتيجة لذلك تتطلب الوضع أعمال علاجية مما أدى إلى تأخير في إتمام البناء. وعليه قام المهندسون المعماريون المعنيون بإخطار شركة التأمين بإحتمال التقوم بمطالبة. ما هي الوثيقة التي من المرجح أن تستجيب لهذه المطالبة؟
- A. توقف العمل.
- B. مسؤولية المنتجات.
- C. المسؤولية المهنية.
- D. مسؤولية الطرف الثالث.

44. تقدم حامل الوثيقة بثلاث مطالبات ذات طبيعة مماثلة في غضون سنة الوثيقة عن أضرار عرضية لحقت بممتلكاته. ما هي الخطوات التي يتوقع من معالج المطالبات اتخاذها عند استلام المطالبة الأخيرة؟
- A. تقديم المشورة إلى الوكلاء وتعيين مسوي خسائر لإعداد وتقديم تقرير.
- B. عين شركة لإصلاح الأضرار والتواصل مباشرة مع حامل الوثيقة.
- C. إبلاغ الشرطة عن وجود احتيال محتمل.
- D. أبلغ حامل الوثيقة بأنه سيتم رفض المطالبة الأخيرة.

45. في أي نوع تأمين على الممتلكات التجارية التي عادة ما يتم استخدام مصلح معتمد لتسويتها مطالباتها؟

A. تأمين كافة الأخطار.

B. تأمين الحريق والأخطار الخاصة.

C. تأمين الزجاج.

D. تأمين السرقة.

46. لماذا من المحتمل أن تصر إدارة المطالبات في حالة تأمين المنازل على تقديم إيصال أصلي، أو بعض إثبات الشراء أو الملكية، لدعم أي مطالبة

تتعلق بالمواد المفقودة أو التالفة التي تتجاوز عتبة قيمة معينة؟

A. للائتمثال لشروط الوثيقة.

B. لتسهيل التطبيق الدقيق لمبلغ تحمل الوثيقة.

C. لتسريع عملية تسوية المطالبات.

D. للتحقق من صحة مبلغ المطالبة.

47. تتبع بعض شركات التأمين المختصة بأنواع التأمينات الشخصية عملية معالجة المطالبات حيث يتم تطبيق احتياطي العلم على بعض أنواع

المطالبات عند الإخطار الأول. كيف يتم حساب احتياطي العلم؟

A. تقييم دقيق للقيمة النهائية المحتملة للمطالبة التي لا تكون متفائلة أو متشائمة عمداً.

B. الحد الأقصى للمبلغ الذي يضعه معالج المطالبات يدوياً لتمثيل سيناريو الحالة الأسوأ.

C. الحد الأدنى للمبلغ الذي يضعه معالج المطالبات يدوياً حتى تتوفر مزيد من المعلومات التفصيلية.

D. متوسط القيمة المشتقة إحصائياً.

48. إلى أي طرف من المحتمل أن تقوم شركة تأمين المركبات الخاصة بالدفع لتسوية مطالبة الزجاج الأمامي المكسور بشكل مباشر؟

A. حامل الوثيقة.

B. وكيل حامل الوثيقة.

C. شركة إصلاح الزجاج.

D. مسوي الخسائر.

49. عندما تستخدم شركة التأمين مجموعة من المصلحين المعتمدين بدلاً من السماح لحامل الوثيقة باختيار جهة التصليح، ما تأثير ذلك على

سعر وجودة أعمال التصليح؟

A. ارتفاع في الأسعار وارتفاع في الجودة.

B. انخفاض في الأسعار وارتفاع في الجودة.

C. ارتفاع في الأسعار وانخفاض في الجودة.

D. انخفاض في الأسعار وانخفاض في الجودة.

50. عادة ما تستخدم تقنيات السيطرة على الخطر من قبل شركة تأمين الممتلكات من أجل
- مساعدة المكتتب في تحديد فئات الخطر.
  - ضمان تطبيق استثناءات الوثيقة بقوة.
  - الحد من عدد المطالبات التي يمكن للمؤمن له التقدم بها.
  - تخفيف الآثار المحتملة للخسارة.

51. إذا قام حامل وثيقة التأمين بوضع الوقود الخاطئ في سيارته ومن ثم تعطلت السيارة، فما الذي يجب عليه فعله على الفور بموجب شروط وثيقة التأمين على المركبات الشاملة؟
- اتصل بمزود خدمة أو تغطية العطل.
  - اتصل بخدمات الطوارئ.
  - اتصل بمصلح السيارات المحلي.
  - اتصل بخطط المساعدة الخاص بشركة تأمين السيارات.

52. الهدف الرئيسي لنظام المطالبات الحوسب (نظام يعتمد على الكمبيوتر) هو
- تسجيل تفاصيل المطالبات بدقة.
  - تحديد المطالبات الاحتمالية.
  - المساعدة في حساب الأقساط.
  - ضمان الامتثال لمتطلبات المراقب.

53. توفر شركة التأمين خط مساعدة للمشورة القانونية كجزء من وثيقة تأمين المنازل. ما هي **على الأرجح** العلاقة بين شركة التأمين والفرد الذي يقوم بتقديم المشورة؟
- سيكون المستشار مديرًا كبيرًا يعمل لدى شركة التأمين.
  - سيتم التعاقد مع المستشار من قبل شركة تعهيد تعيينها شركة التأمين.
  - سيكون المستشار هو أقرب محامي للمؤمن له يتم دفع رسوم ثابتة له من قبل شركة التأمين على أساس مستقل.
  - المستشار سيكون المحامي الداخلي لشركة التأمين.

54. حامل وثيقة التأمين غير متأكد مما يجب أن يطالب به في حالة حدوث فيضان يؤثر على ممتلكاته. من سيكون الشخص المناسب للتفاوض على تسوية المطالبة نيابة عنه؟
- مسوي الخسائر.
  - مقيم الخسائر.
  - الوسيط.
  - وكيل استرداد الخسائر غير المؤمن عليها.

55. تلقي معالج المطالبات مطالبة بموجب وثيقة تأمين المنازل تخص تلفيات لحقت بأثاث المنزل نتيجة إنفجار الأنابيب. أي جهة يُرجح أن يعين معالج المطالبات لتقييم الضرر؟
- A. شركة استرداد خسائر الكوارث.  
B. مسوي الخسائر.  
C. معاين مراقبة الخسائر.  
D. خبير تقييم الخسائر.
56. ما أهمية قيام شركة التأمين بضمان إعداد نظام المطالبات الخاص بها لمعرفة الأسباب الدقيقة للخسارة؟
- A. لتمكين المكتتبين من التحقق والتأكد من أن الخسارة مشمولة بأحكام وشروط الوثيقة المقابلة.  
B. لتمكين المكتتبين وفرق التسعير من عكس اتجاهات المطالبات في اختيار الخطر والشروط والأحكام والتسعير.  
C. لتمكين المكتتبين من تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن الاتفاقية إلى معيدي التأمين بهدف الحصول على الشروط الأكثر منفعة.  
D. لتلبية متطلبات الإبلاغ للجهة الرقابية ودعم جمع بيانات صناعة التأمين.
57. أي مجال أختصاص في قسم المطالبات من المحتمل أن يتعامل مع النشاط المتعلق بمتابعة حقوق شركة التأمين في الحلول؟
- A. فريق الامتثال/الإلتزام.  
B. وحدة الاحتيال.  
C. وحدة الاسترداد.  
D. فريق إعادة التأهيل.
58. لدى لوسي وثيقة المسؤولية العامة بحد أقصى قدره 1,000,000 جنيه. وقد وجدت المحكمة أن لوسي كانت مهملة ومنحت للمدعي تعويضات بقيمة 2,000,000 جنيه. كم يجب على شركة تأمين المسؤولية العامة المؤمنة للوسي أن تدفع؟
- A. 500,000 جنيه  
B. 1,000,000 جنيه  
C. 2,000,000 جنيه  
D. 3,000,000 جنيه
59. تعرض جعفر لأضرار في محتويات منزله بقيمة 12,000 جنيه بسبب حريق نشب في منزله. وعليه تقدم بمطالبة بموجب وثيقة تأمين محتويات المنازل والتي يبلغ مبلغ التأمين فيها 20,000 جنيه. وخلال التحقيقات، أكتشفت شركة التأمين أن قيمة محتويات منزل جعفر قبل الحريق كانت 30,000 جنيه. ونتيجة لذلك، عرضت شركة التأمين مبلغ 8,000 جنيه لتسوية المطالبة. ما هو شرط أو بند الوثيقة التي قامت شركة التأمين بتطبيقه في تسوية المطالبة؟
- A. شرط النسبية.  
B. شرط المشاركة.  
C. بند المستنقذات.  
D. شرط الحلول.

60. يُعرف حق شركة التأمين في استرداد نفقاتها من طرف ثالث مهمل

- A. بالتحكيم.
- B. بالمشاركة.
- C. بالوساطة.
- D. بالحلول.

61. قد يتم تطبيق شرط التحكيم بموجب وثيقة تأمين الحريق القياسية نتيجة لنزاع بين شركة التأمين والمؤمن له بشأن

- A. مبلغ أو قيمة المطالبة المطالبة.
- B. مبلغ أو قيمة القسط.
- C. غطاء الوثيقة.
- D. شروط تجديد الوثيقة.

62. تقدمت كريمة بمطالبة للتعويض عن خسارة كلية بموجب وثيقة التأمين على لمبانيها والتي تجاوزت قيمتها مبلغ التأمين في الوثيقة. إذا تم تطبيق

شرط النسبية بنجاح على هذه المطالبة، فما هو الحد الأقصى لمبلغ التسوية؟

- A. مبلغ التأمين.
- B. قيمة المبنى.
- C. تكاليف إعادة البناء.
- D. تكاليف جبر الضرر.

63. عندما تتلقى شركة التأمين مطالبة، تقوم شركة التأمين بتخصيص مبلغاً من المال فيما يتعلق بالتكلفة المحتملة للمطالبة. هذه العملية معروفة

باسم

- A. النسبية.
- B. وضع الاحتياطي.
- C. المستنفذات.
- D. التسوية.

64. عندما تباع شركة التأمين المستنفذات، فإن هذا يقلل من

- A. مستوى مبلغ تحمل المؤمن له.
- B. احتمال المطالبات الاحتمالية.
- C. تكلفة المطالبة النهائية المتكبدة.
- D. استرداد الخسائر غير المؤمن عليها.

65. عندما تكون هناك اثنتين أو أكثر من شركات التأمين مسؤولين عن نفس المطالبة وأطرافاً في اتفاقية سوق التأمين، فمن المحتمل أن
- A. يحدد ذلك مواطن التسرب ويقلل منها.
- B. يحسن ذلك من دقة الاحتياطات.
- C. يقلل ذلك من تكلفة التعامل مع المطالبات.
- D. يقلل ذلك من لأنشطة الاحتياطية.

66. تتضمن وثيقة التأمين مبلغ سماح بقيمة 2,500 جنيه. وبعد خسارة بلغ مجموعها 10,000 جنيه، ما هو المبلغ، إن وجد، الذي ستدفعه شركة التأمين فيما يتعلق بالمطالبة؟
- A. لا شيء.
- B. 2,500 جنيه.
- C. 7,500 جنيه.
- D. 10,000 جنيه.

67. ما المرحلة من عملية معالجة المطالبات التجارية المعتادة التي تحدث عادة لأول مرة بعد الإخطار الأولي عن مطالبة جديدة وتكرر بشكل دوري طوال فترة المطالبة؟
- A. التعامل مع الشكاوى.
- B. التفاوض.
- C. الاسترداد.
- D. تحديد مبلغ الإحتياطي المناسب.

68. شركة التأمين قادرة على التنبؤ بنتائجها بدقة إذا كان لديها أنظمة متطورة لمراقبة
- A. الأداء المالي.
- B. الاحتيال.
- C. التسرب.
- D. البروتوكولات الرقابية.

69. أن التأكد من أن جميع عمليات الاسترداد المحتملة قد تمت سوف يقلل بشكل مباشر أي جانب من تكاليف شركة التأمين؟
- A. احتياطات المعادلة.
- B. مستويات التسرب.
- C. تكاليف الحلول.
- D. الأقساط غير مكتسبة.

70. إذا بدأت شركة التأمين في مراقبة مطالباتها بشكل أكثر نشاطاً واتخذت الإجراءات المناسبة ، فما هو التأثير المحتمل على النتائج المالية للشركة؟

- A. سوف تكون متقلبة.
- B. سوف تتحسن.
- C. ستظل على حالهم.
- D. سوف تسوء.

71. من المسؤول عن صياغة استراتيجية وإجراءات مطالبات شركة التأمين اليومية؟

- A. مدير المطالبات.
- B. المدير المالي.
- C. مدير التسويق.
- D. مدير الاكتتاب.

72. أن ..... عادة ما تكون الخبرة والمعرفة المتخصصة لمدير المطالبات مطلوبة للتعامل معها.

- A. المطالبات المستردة من معيدي التأمين.
- B. المطالبات المعقدة.
- C. المطالبات التي تم تكبدها ولكن لم يتم الإبلاغ عنها.
- D. المستقذات المستردة.

73. تقدم تميم بمطالبة تتعلق بخسارة كلية عن سيارة اشتراها في الأصل بمبلغ 5,000 جنيه والتي تبلغ قيمتها الآن 3,000 جنيه. علماً بأن وثيقته لتأمين المركبات الشاملة تحتوي على مبلغ تحمل بقيمة 150 جنيهاً. هذا وقد عرض معالج مطالبات مبتدأ على تميم تسوية صافي بمبلغ قدره 5,000 جنيه والذي قبله تميم على الفور. ما مقدار التسرب من مطالبة تميم؟

- A. 150 جنيه
- B. 2,000 جنيه
- C. 2,150 جنيه
- D. 4,850 جنيه

74. ما هو الخطر الرئيسي لحمل شركة التأمين احتياطات غير كافية؟

- A. غرامة من قبل أمين المظالم.
- B. عدم القدرة على تطبيق شرط النسبية في تسوية المطالبات.
- C. عدم القدرة على الوفاء بالتزاماته.
- D. زيادة كبيرة في التسرب.

75. تضع شركات التأمين ميزانيات داخلية وتراقب بانتظام التقدم المالي مقابل الأهداف المحددة حتى يتمكنوا من
- A. ردع المطالبات الاحتياطية.
  - B. توقع النتائج.
  - C. تقليل التسرب.
  - D. تعيين وتحديد الاحتياطيات المناسبة.



## إجابات امتحان التجريبي والمخرجات التعليمية المغطاة

المخرجة التعليمية			الإجابة			السؤال		
المخرجة التعليمية رقم 1			المخرجة التعليمية رقم 3			المخرجة التعليمية رقم 6		
1	D	1.6	26	D	3.3	58	B	6.1
2	D	1.4	27	C	3.5	59	A	6.4
3	B	1.2	28	D	3.4	60	D	6.5
4	A	1.3	29	B	3.1	61	A	6.10
5	A	1.1	30	C	3.3	62	A	6.7
6	C	1.2	31	B	3.2	63	B	6.3
7	C	1.1	32	B	3.8	64	C	6.6
8	C	1.6	33	C	3.6	65	C	6.8
9	D	1.3	34	C	3.9	66	D	6.2
10	D	1.3	35	B	3.1	67	D	6.3
11	B	1.3	36	C	3.6	عدد الأسئلة 10		
12	A	1.4	37	B	3.6			
عدد الأسئلة 12			38	A	3.3	المخرجة التعليمية رقم 7		
			عدد الأسئلة 13			68	A	7.3
المخرجة التعليمية رقم 2						69	B	7.2
13	C	2.1	المخرجة التعليمية رقم 4			70	B	7.3
14	D	2.1	39	D	4.2	71	A	7.1
15	C	2.1	40	B	4.2	72	B	7.1
16	D	2.2	41	C	4.1	73	C	7.2
17	A	2.1	42	C	4.1	74	C	7.4
18	A	2.1	43	C	4.1	75	B	7.3
19	A	2.2	44	A	4.1	عدد الأسئلة 8		
20	C	2.1	45	C	4.2			
21	B	2.2	46	D	4.1			
22	B	2.2	47	D	4.1			
23	C	2.2	48	C	4.1			
24	C	2.2	49	B	4.2			
25	C	2.2	50	D	4.2			
عدد الأسئلة 13			51	D	4.2			
			عدد الأسئلة 13					
			المخرجة التعليمية رقم 5					
			52	A	5.1			
			53	B	5.3			
			54	B	5.3			
			55	B	5.3			
			56	B	5.1			
			57	C	5.2			
			عدد الأسئلة 6					