



Chartered
Insurance
Institute

WCA

معالجة مطالبات التأمين

استناداً للمنهج الدراسي لعامي 2024/2023
الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2023 لغاية 30 أبريل 2024

معالجة مطالبات التأمين

استنادًا للمنهج الدراسي لعامي 2024/2023 الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2023 لغاية 30 أبريل 2024

المحتويات

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

يمكن الاطلاع على مستند PDF هذا من خلال مرفقات قارئ الشاشة في متصفح الويب الخاص بك وتم تصميمه ليتسنى قراءته من خلال الملحق speechify المتاح على Chrome. Speechify هو ملحق مجاني متاح من <https://speechify.com/>. في حال طلبت هذا المستند بتنسيق بديل لأسباب تتعلق بإمكانية الوصول، فيرجى التواصل معنا على عنوان البريد الإلكتروني online.exams@cii.co.uk لمناقشة احتياجاتك.

يمكن الاطلاع على وثيقة سياسة وإرشادات إمكانية الوصول إلى المؤهلات والظروف الخاصة لمعهد التأمين القانوني على صفحة قواعد وسياسات معهد التأمين القانوني - www.cii.co.uk/learning/qualifications/assessment-information/before-the-exam/rules-and-policies/

نُشر في مارس 2023 عن طريق:

معهد التأمين القانوني

هاتف 020 8989 8464

البريد الإلكتروني customer.serv@cii.co.uk

حقوق الطبع والنشر © 2023 معهد التأمين القانوني. جميع الحقوق محفوظة.

معالجة مطالبات التأمين

استناداً للمنهج الدراسي لعامي 2024/2023 الذي يتم طرحه للاختبار في الفترة ما بين 1 مايو 2023 لغاية 30 ابريل 2024

المقدمة

تم إصدار دليل الامتحان هذا من قبل قسم الامتحانات في معهد التأمين القانوني لمساعدة الطلاب للتحضير لامتحان مادة معالجة مطالبات التأمين (WCA) ، 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 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

www.cii.co.uk/learning/qualifications/unit-insurance-claims-handling-non-uk-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 معالجة مطالبات التأمين (WCA) على الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني 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.

يمكن الوصول إلى المعلومات الداعمة للمنهج الذي يحتوي على نظرة عامة مفصلة عن المجالات التي تم تناولها في صفحة الوحدة. حدد المعلومات الداعمة لمنهج عام 2023 على الجانب الأيمن من الصفحة.

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 بمنهج مادة مطالبات التأمين الوارد في دليل الامتحان هذا في الفترة ما بين 1 مايو 2023 لغاية 30 إبريل 2024.

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 تتحرف 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. ولا 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 تنظيماً أبجدياً أو عددياً. يمكنك استخدام آلة حاسبة مالية أو علمية بشرط أنها تلبى هذه المتطلبات والأحكام.

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

أسلوب الامتحان: أسئلة الاختيار المتعدد

أفضل أسلوب للاختبارات 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.

قبل الامتحان

قبل إجراء الامتحان، يُرجى زيارة صفحة التحضير على الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني للتعرف على المتطلبات المختلفة لإجراء الامتحان من خلال نظام مراقبة سير الامتحان عن بُعد وفي أحد مراكز الامتحانات

www.cii.co.uk/learning/qualifications/assessment-information/before-the-exam/

بعد الامتحان

يتم إجراء مراجعة دقيقة وصارمة للتأكد من دقة النتائج. ولا توجد كوتا (حصة) 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.

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 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
- 2. اختر المؤهل المناسب
- 3. اختر الوحدة من القائمة المتوفرة
- 4. اختر التحديث المتعلق بالشهادة على الجانب الأيمن من الصفحة

1. **فهم المبادئ العامة لعملية التعامل مع المطالبات.**
 - 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

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).
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 سنويًا.

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

1. إذا تسبب أكثر من مسبب خطر في حدوث خسارة وكان أحد مسببات الخطر هذه مستثنى من الأخطار المؤمن عليها بموجب الوثيقة، فمن الضروري إثبات
- العامل الذي ساهم في الخسارة.
 - السبب الأولي للخسارة.
 - السبب الأخير للخسارة.
 - السبب المباشر للخسارة.
2. فشل المؤمن عليه في إخطار الشرطة في حالة السرقة من مقره أو محله سوف يتسبب على الأرجح في قيام مؤمن المنازل
- بالغاء غطاء السرقة.
 - إلغاء الوثيقة بأكملها.
 - تقليل مبلغ التسوية.
 - رفض دفع المطالبة.
3. تتطلب معظم وثائق تأمين المنازل إخطار المؤمن بالمطالبات
- بعد حساب تكاليف المؤمن له.
 - بأسرع وقت ممكن.
 - في غضون 14 يوماً من الخسارة.
 - في غضون 30 يوماً من الخسارة.
4. متى، إذا كان عليه ذلك، يوجد واجب المؤمن له بالتخفيف من الخسارة؟
- إنه موجود دائماً بصرف النظر عما إذا كانت مذكورة في الوثيقة أم لا.
 - إنه يقع دائماً على عاتق المؤمن ولا يتحمله المؤمن عليه أبداً.
 - فقط إذا طلب المؤمن على وجه التحديد بعد حدوث الخسارة.
 - فقط عندما يتم النص عليها صراحة في الوثيقة.
5. قام مازن، وهو مستشار يعمل لدى شركة لسماسرة التأمين، ببيع وثيقة تأمين إلى إيمان. عند التعامل مع مطالبة بموجب هذه الوثيقة، فإن مسؤولية إثبات أن المطالبة صحيحة تقع على عاتق
- إيمان.
 - شركة سماسرة التأمين.
 - المؤمن.
 - 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 كتابياً 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 ببند 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؟
 A. البلاط المنزوع.
 B. التلطيخ.
 C. العاصفة.
 D. شغور المنزل.

9. لدى المؤمن عليه وثيقة تجارية لتأمين السرقة تحتوي على شرط ينص على عدم ترك الأدوات في السيارة طوال الليل. إلا أن المؤمن عليه فشل في التقيد بهذا الشرط وتمت سرقة الأدوات من السيارة. ما الإجراء الذي سيتخذه المؤمن على الأرجح؟
 A. تجنب الوثيقة.
 B. إلغاء الوثيقة.
 C. دفع المطالبة.
 D. رفض المطالبة.

10. تعرضت جنان لحادث تصادم بسيارتها مما أدى إلى تلف سيارة طرف ثالث. من المرجح أن تتضمن وثيقة تأمين السيارات الخاصة بها شرطًا ينص على أنها يجب ألا تعترف بمسؤوليتها عن الحادث دون الحصول أولاً على المشورة القانونية المستقلة.
 A. الموافقة المؤمن.
 B. تقرير حادث شرطة.
 C. إثبات للخسارة المالية للطرف الثالث.

11. إذا كان المطالب يمثل لجميع الواجبات الصريحة بموجب وثيقة ، لكنه فشل في الامتثال لواجب ضمني ، فما تأثير ذلك على المطالبة؟
 A. قد تكون المطالبة غير صالحة.
 B. المطالبات الزائدة قد تزيد.
 C. قد تتأخر دفعة التسوية.
 D. قد يتم تغيير عملية الحلول.

12. لماذا من المرجح أن تصر إدارة المطالبات لدى مؤمن المنازل على تقديم إيصال أصلي، أو أي دليل آخر على الشراء أو الملكية، لدعم أي مطالبة تتعلق بالعناصر المفقودة أو المتضررة التي تتجاوز حدًا معينًا للقيمة؟
 A. للائتمان لشروط الوثيقة.
 B. لتسهيل التطبيق الدقيق لمبلغ تحمل البسيط المبين في الوثيقة.
 C. لتسريع عملية تسوية المطالبات.
 D. للتحقق من صحة المبلغ المطالب به.

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. 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.

15. ما نوع وثيقة تأمين السيارات التي توفر غطاء فيما يتعلق بالضرر العرضي للسيارة المؤمن عليها؟
 A. شاملة.
 B. متطلبات قانون المرور فقط.
 C. الطرف الثالث فقط.
 D. الطرف الثالث مع الحريق والسرقة.
16. 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.
17. أثناء قضاء ليلة في الخارج مع الأصدقاء، بدأ مايك شجار. نتيجة إصابته، لن يتمكن من العمل لمدة ستة أشهر. لديه تغطية تأمينية ضد العجز الكلي المؤقت بمبلغ 250 جنيهاً إسترلينياً في الأسبوع بموجب وثيقة تأمين الحوادث الشخصية، وقد أخفق في تقديم المطالبة حتى انقضى عام بعد وقوع الحادث. المؤمن الذي يتبعه رفض تسوية مطالبته. ما هو السبب المرجح لحدوث ذلك؟
 A. المطالبة مستثناة بموجب شروط وثيقة تأمينه.
 B. تندرج المطالبة تحت وثيقة تأمين مسؤولية رب العمل.
 C. المطالبة ضد السياسة/المصلحة العامة.
 D. المطالبة ضمن مبلغ التحمل البسيط المبين في الوثيقة.
18. وثيقة تأمين معيارية شاملة على الدراجات النارية لن تغطي
 A. الأضرار العرضية التي تصيب الدراجة النارية.
 B. الأضرار المتعمدة التي تصيب الدراجة النارية.
 C. التكاليف الطبية (بخلاف رسوم العلاج الطارئ).
 D. سرقة الدراجة النارية والإخفاق في استعادتها.
19. 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.
20. ما هو الغرض من تمديد الموردين المحددين إلى قسم توقف الأعمال 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 في 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.
21. ما مدة مبلغ السماح الأكثر شيوعاً في وثيقة تأمين الأمراض؟
 A. 3 أيام.
 B. 7 أيام.
 C. 21 يوماً.
 D. 28 يوماً.

22. ما هو مستوى التغطية، إن وجدت، التي يتمتع به المؤمن عليه في إطار تمديد أو ملحق قيادة السيارات الأخرى لوثيقة تأمين السيارات ذات الغطاء الشامل؟
 A. لن يتم تقديم التغطية التأمينية.
 B. تغطية شامل.
 C. تغطية الطرف الثالث فقط.
 D. تغطية الطرف الثالث مع الحريق والسرقة.

23. وصل المدير لمستودع 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 المؤمن على الأُرجح 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.

24. في أي دولة بخلاف المملكة المتحدة، يتعين على رب العمل الحصول على وثيقة تأمين لتغطية تعويضات موظفيه عن الإصابات الجسدية أو الوفاة الناجمة عن عملهم لديه؟
 A. الصين.
 B. الهند.
 C. هولندا.
 D. جمهورية أيرلندا.

25. الميزة الرئيسية لمؤمن المسؤولية في التعامل مع المفاوضات مع الطرف الثالث الذي يتقدم بمطالبة ضد المؤمن عليه هو أن المؤمن يمكنه
 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 التقدم بها ضد المؤمن.
 D. استخدام خبراتها ومواردها للحصول على تسوية ملائمة.

26. من المسؤول عادةً داخل شركة التأمين عن التقدير الدقيق للتكلفة النهائية للمطالبات المعلقة؟
 A. الفريق الاكتواري.
 B. معالجي المطالبات.
 C. الفريق المالي.
 D. مقيموا الخسائر.

27. ما هو التأثير طويل الأجل الرئيسي للاحتيال الناجح ضد المؤمن على جميع عملائها؟
 A. سوف تستغرق تسوية المطالبات وقتًا أطول للمعالجة.
 B. ستكون مبالغ التحمل أعلى.
 C. ستكون أقساط التأمين أعلى.
 D. سيكون المكتسبين أكثر انتقائية.

28. 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.

29. 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 معالجي منفصلين لإدارة مطالبة كل طرف.
C. أبلغ كل من المؤمن عليهما أنه سيتعين عليهم التعامل مباشرة مع المؤمن الخاص بهم.
D. عدم المشاركة إلا في إدارة مطالبة المؤمن عليه الذي أخطرك بالخسارة أولاً.
30. يمتلك جمال منزله منذ 6 سنوات ولم يكن لديه أي تأمين على محتوياته. إلا أنه قام مؤخراً بشراء تغطية على محتويات منزله وبعده أسبوع أراد أن يتقدم بمطالبة عن غسالة مكسورة. ما هو السبب المحتمل أن يقوم المؤمن بالتحقيق الكامل في هذه المطالبة؟
- A. للتحقق من قيمة المحتويات.
B. للتأكد من أن عمر الغسالة أقل من 10 سنوات.
C. هناك مؤشرات احتيال محتملة.
D. قد يكون هناك تأمين مزدوج.
31. الإدارة المسؤولة عن تحديد احتياطات الحالات الفردية هي
- A. الإدارة الاكتوارية.
B. إدارة المطالبات.
C. الإدارة المالية.
D. إدارة التدقيق الداخلي.
32. 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.
33. تلقى المؤمن (أ) مطالبة بعد أن اصطدم حامل الوثيقة، آدم، بسيارة تقودها سارة، التي لديها وثيقة مع المؤمن (ب). من الذي يعتبر عادة الطرف الأول في هذه المطالبة؟
- A. آدم.
B. المؤمن (أ).
C. المؤمن (ب).
D. ساره.
34. يتبع بعض مؤمني الأفراد عملية لمعالجة المطالبات حيث يتم تطبيق احتياطي العامل على بعض أنواع المطالبات عند الإخطار الأول. كيف يتم حساب احتياطي العامل أو الاحتياطي المعياري هذا؟
- 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.

35. قد يتم تطبيق بند التحكم بموجب وثيقة تأمين الحريق القياسية نتيجة لنزاع بين المؤمن والمؤمن عليه بشأن
- مبلغ أو قيمة المطالبة المطالبة.
 - مبلغ أو قيمة القسط.
 - غطاء الوثيقة.
 - شروط تجديد الوثيقة.
36. عندما يتلقى المؤمن مطالبة، يقوم بتخصيص مبلغ من المال فيما يتعلق بالتكلفة المحتملة للمطالبة. هذه العملية معروفة باسم
- النسبية.
 - وضع الاحتياطي.
 - الحطام.
 - التسوية.
37. تم حجز مطالبة جديدة بمبلغ 5,000 دولار. خلال العام وصى مسوي الخسائر بأن يكون هذا المبلغ 6,000 دولار. بعد ثلاثة أشهر، تم سداد دفعة مؤقتة قدرها 2,000 دولار. ما هو المبلغ الذي سيقوم مسوي المطالبات بتعديل الاحتياطي المعلق إليه؟
- 2,000 دولار
 - 4,000 دولار
 - 5,000 دولار
 - 6,000 دولار
38. ما هو الخطر الرئيسي لتخصيص المؤمن لاحتياطيات غير كافية؟
- غرامة من قبل أمين المظالم.
 - عدم القدرة على تطبيق شرط النسبية في تسوية المطالبات.
 - عدم القدرة على الوفاء بالتزاماته.
 - زيادة كبيرة في التسرب.
39. في أي نوع تأمين على الممتلكات التجارية التي عادة ما يتم استخدام مصطلح معتمد لتسويتها مطالباتها؟
- تأمين كافة الأخطار.
 - تأمين الحريق والأخطار الخاصة.
 - تأمين الزجاج.
 - تأمين السرقة.
40. 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؟
- إشعار رشا بأن الوثيقة تغطي فقط السرقة والعطل.
 - أرسال رشا هاتف بديل على الفور.
 - إحالة رشا إلى مؤمن المنازل في المقام الأول.
 - أخذ تفاصيل المطالبة والطلب من رشا إرسال المستندات الداعمة.
41. يغطي ملحق أو إضافة النفقات القانونية لوثيقة التأمين السيارات في العادة التكاليف المتعلقة
- الدفاع عن مطالبة المسؤولية نيابةً عن المؤمن له فقط.
 - بمتابعة المطالبة بانتهاك العقد مع المؤمن .
 - طلب استرداد التكاليف نيابةً عن المؤمن فقط.
 - تقديم مطالبات الخسارة غير المؤمن عليها نيابةً عن المؤمن له.

42. 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 تمديد فريزر قياسي. وعليه تقدم عصام بمطالبة تتضمن المطالبة بفريزر جديد وقيمة أستبدال الطعام الذي فسد وعن الأجر الذي خسره بسبب وقته الذي قضاه في التعامل مع الضرر. أي جزء (أجزاء) من المطالبة سوف يدفعه المؤمن على الأرجح؟

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

43. عندما كان جابر يعود بسيارته للخلف صدم سيارة بثينة وتسبب في أضرار متوسطة لسيارتها، علمًا بأن لدى كلاهما وثيقة تأمين سيارات ذات غطاء شامل تحتوي على مبلغ تحمل بسيط قيمته 250 جنيه. ما هي المؤسسة التي من المرجح أن تعينها بثينة للمطالبة بمبلغ التحمل البسيط؟

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

44. أثناء تنفيذ آدم أعمال البناء في منزله، تحطمت إحدى النوافذ وتم أستبدال الزجاج المكسور من شركة تصليح الزجاج معتمدة من قبل المؤمن. من هي الجهة التي ستقوم شركة التصليح على الأرجح بإرسال الفاتورة لها عن أستبدال الزجاج المكسور؟

- A. آدم.
- B. مؤمن آدم.
- C. البناء.
- D. مؤمن البناء.

45. 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 ستنتظر فيها شركة التأمين في مطالبة تتعلق بخسارة الأرباح.
- D. المدة القصوى بين تسوية المطالبة وتقديم مطالبة جديدة.

46. عند تقديم مطالبة بموجب وثيقة تأمين الدائن فيما يتعلق بالتوظيف، ما الذي يجب أن يثبتته المؤمن عليه في البداية للمؤمن؟

- A. لقد حاول إيجاد عمل.
- B. أنه قد تولى العمل بأجر أقل.
- C. انه لا يعمل.
- D. أنه كان مسؤولاً عن إنهاء عمله.

47. أثناء بناء موقف للسيارات تم اكتشاف عيوبًا 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.

48. عندما يستخدم المؤمن مجموعة من المصلحين المعتمدين بدلاً من السماح لحامل الوثيقة باختيار جهة التصليح، ما تأثير ذلك على سعر وجودة أعمال التصليح؟ 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.
49. إذا قام حامل وثيقة التأمين بوضع الوقود الخطأ في سيارته ومن ثم تعطلت السيارة، فما الذي يجب عليه فعله على الفور بموجب شروط وثيقة تأمين السيارات ذات الغطاء الشامل؟
- A. اتصل بمزود خدمة أو تغطية العطل.
B. اتصل بخدمات الطوارئ.
C. اتصل بمصلح السيارات المحلي.
D. اتصل بخطط المساعدة الخاص بمؤمن السيارات.
50. يوفر المؤمن خط مساعدة للمشورة القانونية كجزء من وثيقة تأمين المنازل. ما هي على الأرجح العلاقة بين المؤمن والفرد الذي يقوم بتقديم المشورة؟
- A. سيكون المستشار مديراً كبيراً يعمل لدى المؤمن.
B. سيتم التعاقد مع المستشار من قبل شركة تعهد يعينها المؤمن.
C. سيكون المستشار هو أقرب محامي للمؤمن له يتم دفع رسوم ثابتة له من قبل المؤمن على أساس مستقل.
D. المستشار سيكون المحامي الداخلي للمؤمن.
51. 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؟
- A. مسوي الخسائر.
B. مقيم الخسائر.
C. الوسيط.
D. وكيل استرداد الخسائر غير المؤمن عليها.
52. تلقى 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. معاین مراقبة الخسائر.
D. مقيم الخسائر.
53. إلى أي طرف من المحتمل أن يقوم مؤمن السيارات الخاص بالدفع لتسوية مطالبة الزجاج الأمامي المكسور بشكل مباشر؟
- A. حامل الوثيقة.
B. وكيل حامل الوثيقة.
C. شركة إصلاح الزجاج.
D. مسوي الخسائر.
54. الهدف الرئيسي لنظام المطالبات المحوسب (نظام يعتمد على الكمبيوتر) هو
- A. تسجيل تفاصيل المطالبات بدقة.
B. تحديد المطالبات الاحتياطية.
C. المساعدة في حساب أقساط التأمين.
D. ضمان الامتثال لمتطلبات المراقب.

55. ما هو السبب الرئيسي الذي يجعل المؤمن يفكر في ترقية نظام المطالبات لديه؟

- A. تقليل التكاليف.
- B. تسهيل عمليات الدفع بشكل أسرع.
- C. تلبية التوقعات المتزايدة من العملاء.
- D. تقليل عدد مسوي المطالبات.

56. ما هي الفائدة الرئيسية التي تعود على شركة التأمين جراء اعتماد هيكل تنظيمي معين؟

- A. ضمان استيفاء المتطلبات التنظيمية.
- B. تيسير وضع خطط مهنية مبسطة للموظفين الموهوبين.
- C. التمكين من تحقيق أهداف العمل الخاصة بالشركة بكفاءة.
- D. تقليل التكاليف الإجمالية للمؤسسة.

57. ما هي الميزة الرئيسية التي تعود على العميل إذا قدم مطالبة تخص المركبة للمؤمن باستخدام البوابة الإلكترونية للمطالبات؟

- A. سيتم دائمًا سداد مطالبة العميل بشكل أسرع.
- B. سيتمكن العميل من تسجيل خسارته مباشرة والتحقق من مسار المطالبة بنفسه على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- C. سيتمكن مساعد الدردشة على الموقع الإلكتروني من الإجابة فورًا على كل سؤال يطرحه العميل.
- D. تم التنازل عن مبلغ التحمل البسيط بالوثيقة للمطالبات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية.

58. 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، أكتشف المؤمن أن قيمة محتويات منزل جعفر قبل الحريق كانت 30,000 جنيه. ونتيجة لذلك، عرض المؤمن مبلغ 8,000 جنيه لتسوية المطالبة. ما هو شرط أو بند الوثيقة التي قام المؤمن بتطبيقه في تسوية المطالبة؟

- A. شرط النسبية.
- B. شرط المشاركة.
- C. بند المستنقذات.
- D. شرط الحلول.

59. عندما يمارس المؤمن حقوق المؤمن له في محاولة لاسترداد التكاليف من طرف ثالث مسؤول، يُعرف هذا باسم

- A. التحكيم.
- B. المشاركة.
- C. التقاضي.
- D. الحلول.

60. 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.

61. لدى لوسي وثيقة المسؤولية العامة بحد تعويض قدره 1,000,000 جنيه. وقد وجدت المحكمة أن لوسي كانت مهملة ومنحت مقدم المطالبة تعويضات بقيمة 2,000,000 جنيه. كم يجب أن يدفع مؤمن المسؤولية العامة الذي تتعامل معه لوسي؟

- A. 500,000 جنيه
- B. 1,000,000 جنيه
- C. 2,000,000 جنيه
- D. 3,000,000 جنيه

62. يُعرف حق شركة التأمين في استرداد نفقاتها من طرف ثالث مهملاً
 A. بالتحكيم.
 B. بالمشاركة.
 C. بالوساطة.
 D. بالحلول.

63. عندما يبيع المؤمن الحطام، فإن هذا يقلل من
 A. مستوى مبلغ التحمل البسيط للمؤمن عليه.
 B. احتمال المطالبات الاحتياطية.
 C. تكلفة المطالبة النهائية المتكبدة.
 D. استرداد الخسائر غير المؤمن عليها.

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

65. من المرجح أن يقوم مؤمن أدوات بتسوية مطالبة صحيحة لجهاز لوجي باهظ الثمن شاشته مكسورة عن طريق
 A. الترتيب لإصلاح الجهاز اللوجي.
 B. إصدار تسوية نقدية.
 C. جبر الضرر.
 D. استبدال الجهاز اللوجي.

66. اصطدمت سيارة أولجا مع مؤخرة سيارة نادية وتضررت كلتا السيارتين. اعتبرت سيارة أولجا بأنها حالة خسارة كاملة ووافق المؤمن على تسوية مطالبته. من يمتلك الحطام بعد دفع مطالبة أولجا صحيحة؟
 A. أولجا.
 B. مؤمن أولجا.
 C. نادية.
 D. مؤمن نادية.

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

68. الغرض من الاحتياطات التقنية هو توفير
 A. احتياطي للمطالبات الكارثية فقط.
 B. أرباح الأسهم الممنوحة للمساهمين.
 C. أموال لتغطية جميع التزامات التأمين غير المسددة.
 D. احتياطات للمطالبات المتكبدة ولكن لم يبلغ عنها (IBNR) فقط.

69. المؤمن قادر على التنبؤ بنتائجه بدقة إذا كان لديه أنظمة متطورة لمراقبة
 A. الأداء المالي.
 B. الاحتيال.
 C. التسرب.
 D. البروتوكولات الرقابية.

70. إن التأكد من أن جميع عمليات الاسترداد المحتملة قد تمت سوف يقلل بشكل مباشر أي جانب من تكاليف المؤمن؟
 A. احتياطات المعادلة.
 B. تكلفة الخسارة.
 C. تكاليف الحلول.
 D. أقساط التأمين غير المكتسبة.

71. إذا بدأ المؤمن في مراقبة مطالباته بشكل أكثر نشاطًا واتخذ الإجراءات المناسبة، فما هو التأثير المحتمل على نتائجه المالية؟
 A. سوف تكون متقلبة.
 B. سوف تتحسن.
 C. ستظل على حالهم.
 D. سوف تسوء.

72. من المسؤول عن صياغة استراتيجية وإجراءات مطالبات شركة التأمين اليومية؟
 A. مدير المطالبات.
 B. المدير المالي.
 C. مدير التسويق.
 D. مدير الاكتتاب.

73. ما المطلوب من مدير المطالبات التعامل معه في شركة صغيرة، باستخدام خبرته ومعرفته المتخصصة؟
 A. المطالبات المستردة من معيدي التأمين.
 B. المطالبات المركبة.
 C. المطالبات الواقعة وغير المبلغ عنها.
 D. استردادات المستنقذات.

74. تقدم تميم بمطالبة تتعلق بخسارة كلية عن سيارة اشتراها في الأصل بمبلغ 5,000 جنيه والتي تبلغ قيمتها الآن 3,000 جنيه. علمًا بأن وثيقته لتأمين المركبات الشاملة تحتوي على مبلغ تحمل بقيمة 150 جنيهًا. 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

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

إجابات امتحان التجريبي والمخرجات التعليمية المغطاة

السؤال	الإجابة	المخرج التعليمي	السؤال	الإجابة	المخرج التعليمي	السؤال	الإجابة	المخرج التعليمي
المخرج التعليمي 1			المخرج التعليمي 3			المخرج التعليمي 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 سؤال		
12	D	1.3	36	B	3.4			
سؤال 12			37	B	3.4	المخرج التعليمي 7		
			38	C	3.4	68	C	7.4
المخرج التعليمي 2			سؤال 14			69	A	7.3
13	C	2.5				70	B	7.2
14	C	2.3	المخرج التعليمي 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 سؤال		
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			
سؤال 12			49	D	4.1			
			50	B	4.6			
			51	B	4.6			
			52	B	4.6			
			53	C	4.1			
			سؤال 15					
			المخرج التعليمي 5					
			54	A	5.1			
			55	C	5.1			
			56	C	5.2			
			57	B	5.1			
			سؤال 4					