



معالجة مطالبات التأمين

الأهداف

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

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

* 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 2025 حتى 30 أبريل 2026.
 - تم إعداد مستند PDF هذا بحيث يمكن الوصول إليه باستخدام تقنية قارئ الشاشة. إذا احتجت لهذا المستند بتنسيق بديل لأسباب تتعلق بإمكانية الاطلاع 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.	5.2	وصف الغرض من المطالبات كما هو موضح في الهيكل الوظيفي وهيكل الأقسام.
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.	6	فهم تسوية المطالبات.
2.1 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات وثائق تأمين المركبات.	6.1	وصف الطريقة التي يمكن من خلالها تسوية المطالبات.
2.2 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات وثائق تأمين المنازل ووثائق التأمين على الأجهزة الإلكترونية ووثائق تأمين السفر والضمانات الممتدة.	6.2	وصف سبب عدم دفع تعويض كامل في جميع الأحوال.
2.3 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات وثائق تأمين الممتلكات التجارية والتأمين المالي.	6.3	شرح كيفية استرداد المؤمنين لتكلفة المطالبات.
2.4 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات وثائق تأمين المسؤولية التجارية.	6.4	وصف الطرق المستخدمة للحد من خطر السائقين غير المتتبعين وغير المؤمن عليهم.
2.5 وصف ميزات وتمديدات واستثناءات وثائق التأمين الصحي.		
3. فهم اعتبارات المطالبات وإدارتها.	7	فهم كيفية إدارة النفقات.
3.1 وصف الدور الذي تضطلع به إدارة المطالبات.	7.1	وصف دور مدير المطالبات.
3.2 شرح أهمية المعايير الخدمية وإدارة توقعات الزبون.	7.2	شرح ماهية التسرب في المطالبات، وكيفية تحديده والحد منه.
3.3 توضيح الأطراف المختلفة في مطالبة التأمين.	7.3	شرح أنواع المتابعة المالية وكيفية تأثيرها على نتائج شركات التأمين.
3.4 شرح أهمية تقدير المطالبات وطريقة تخصيص احتياطات المطالبات.	7.4	شرح أساس ممارسة تخصيص احتياطات المطالبات وأهميتها.
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 وثائق تأمين المركبات.		
4.2 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص وثائق تأمين المنازل ووثائق التأمين على الأجهزة الإلكترونية ووثائق تأمين السفر والضمانات الممتدة.		
4.3 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص وثائق تأمين الممتلكات التجارية والتأمين المالي.		
4.4 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص وثائق تأمين المسؤولية التجارية.		
4.5 وصف إجراءات التعامل مع المطالبات فيما يخص وثائق 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.		

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

دليل الامتحان

إذا كنت مسجلاً في نص دراسة حالي، فسيتم تضمين دليل الامتحان الحالي ويمكن الوصول إليه عبر "رفيق المراجعة" (www.ciiigroup.org/me/) (login). هناك تفاصيل حول كيفية الوصول إلى "رفيق المراجعة" في الصفحة الأولى من النص 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 عن المنهج 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. النص الدراسي WCA.

الكتب الورقية (والكتب الإلكترونية)

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

قانون وممارسات التعامل مع المطالبات. 4. ريتشارد ويست وآخرون لندن: مكتب كينيدي للمحاماة ش.م.م، 2022.

"إجراءات المطالبات". الفصل - قانون عقود التأمين. الطبعة السادسة. مالكولم إيه كلارك وآخرون. لندن: إنفورما، 2009.

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

مطالبات التأمين. 5. أليسون بادفيلد. شركة بلومزبري بروفيشنال، 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.

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

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