

## 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 كلاً 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، فُيرجى 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. **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 المؤمنين 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

## الاستعداد للامتحان

إرشادات الاستعداد للامتحان والمستندات الداعمة  
للامتحان متاحة عبر الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين  
القانوني: [https://www.cii.co.uk/learning/  
qualifications/assessment-  
information](https://www.cii.co.uk/learning/qualifications/assessment-information)

قد تساعدك المصادر التالية في دراستك.

**ملاحظة:** سيكون الامتحان عن المنهج فقط.

يمكن الاطلاع على المعلومات الداعمة للمنهج في صفحة الوحدة عبر الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني. سوف تساعد المصادر المتاحة عبر هذا الرابط: [www.cii.co.uk/ learning](http://www.cii.co.uk/learning) في إطلاعك على آخر التطورات، وستوفر تغطية أوسع للمواضيع التي يتضمنها المنهج.

كما يمكن الاطلاع على مواد قراءة إضافية يمكن الرجوع إليها في ملحق ضمن النص الدراسي.

## الدعم التعليمي

معالجة مطالبات التأمين. لندن: معهد التأمين القانوني.  
الكتاب الدراسي WCA.

## معلومات التقييم

ينبغي على الطلاب الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لمعهد التأمين القانوني للاطلاع على أحدث المعلومات عن التغييرات التي تطرأ على القانون والممارسة وموعد الامتحان:

1. تفضل زيارة [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 بالمؤهل على الجانب الأيمن من الصفحة

## دليل الامتحان

دليل الامتحان متاح في صفحة الوحدة عبر موقع CII.

إذا كان لديك تسجيل حالي للنص الدراسي، فسيتم تضمين دليل الامتحان الحالي ويمكن الوصول إليه عبر [RevisionMate \(ciiigroup.org/  
login\)](http://RevisionMate(ciiigroup.org/login)). تتوفر تفاصيل حول كيفية الوصول إلى "RevisionMate" في الصفحة الأولى من النص الدراسي.

من المستحسن أن تذاكر من الإصدارات الحديثة لدليل الامتحان.