

# **TESTE GRILĂ**

## **calificare profesională a intermediarilor în asigurări**

## I. ELEMENTE DE BAZA DIN LEGISLAȚIA DIN ROMANIA SPECIFICA ACTIVITĂȚILOR DE ASIGURARE ȘI INTERMEDIERE ÎN ASIGURĂRI SI TERMINOLOGIA PRODUSELOR DE ASIGURARE

1. Activitatea de asigurare este practică în țara noastră de către:
  - a) **societăți comerciale de asigurare și societăți mutuale de asigurare**
  - b) societăți comerciale de asigurare
  - c) societăți comerciale de asigurare, brokeri de asigurare și agenți de asigurare
  - d) societățile mutuale de asigurare și intermediarii în asigurări
  - e) societățile comerciale de asigurare, societățile mutuale de asigurare și intermediarii în asigurări
  
2. Precizați varianta completă și corectă în legătură cu cine sunt considerați intermediari în asigurări, în conformitate cu Legea nr.32/2000, cu modificările și completările ulterioare:
  - a) brokerii de asigurare, agenții de asigurare
  - b) agenții de asigurare, subagenții, agenții subordonați
  - c) **brokerii de asigurare, asistenții în brokeraj, agenții de asigurare, subagenții, agenții de asigurare subordonați**
  - d) brokerii de asigurare și societățile comerciale de asigurare
  - e) brokerii de asigurare, agenții de asigurare, societățile comerciale de asigurare și societățile mutuale de asigurare
  
3. O persoană fizică sau juridică poate desfășura activitate ca agent de asigurare dacă:
  - a) este constituită potrivit legii
  - b) deține o autorizație valabilă din partea CSA
  - c) are încheiată o convenție de prestări servicii cu un asigurator
  - d) nu are nevoie de niciun fel de autorizație
  - e) **deține o autorizație valabilă, scrisă, din partea unui asigurator, este înscrisă în Registrul Intermediarilor în Asigurari și deține o legitimație cu cod unic alocat RAF sau RAJ, după caz.**
  
4. Agentul de asigurare, persoană fizică trebuie să:
  - a) fie absolvent de facultate
  - b) **fie absolvent de liceu cu diplomă**
  - c) urmeze cursuri de pregătire de specialitate în domeniul financiar
  - d) nu aibă niciun fel de studii
  - e) fi deținut o funcție de conducere în domeniul asigurărilor
  
5. Agentul de asigurare, persoană fizică:
  - a) trebuie să aibă un contract de prestări servicii cu un asigurator
  - b) nu are nevoie de niciun contract sau autorizație din partea unui asiguratorului
  - c) **trebuie să dețină din partea unui asigurator o autorizație valabilă de a acționa în numele acestuia**
  - d) trebuie să aibă încheiat cu asiguratorul un contract de muncă
  - e) trebuie să fie salariat al asiguratorului

6. Agentul de asigurare, persoană fizică:

- a) **trebuie să aibă în vigoare un contract de asigurare de răspundere civilă profesională a cărui valoare să fie de 1500 euro/eveniment și 3000 euro sumă agregată pe an, fără franșiză**
- b) nu are nevoie de asigurare de răspundere civilă profesională
- c) are nevoie de o asigurare de răspundere civilă numai dacă este autorizat să încheie asigurări RCA
- d) poate avea o asigurare de răspundere civilă profesională fără să respecte limitele de acoperire
- e) nu are nevoie de asigurare deoarece este protejat de asigurător

7. Agentul de asigurare, persoană fizică:

- a) poate avea cazier judiciar pentru infracțiuni contra patrimonului sau pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar-fiscală
- b) **trebuie să se bucure de o bună reputație**
- c) nu este necesară niciun fel de condiție în legătură cu buna reputație
- d) poate fi condamnat pentru infracțiuni contra patrimoniului
- e) poate avea cazier pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar – fiscală

8. Agentul de asigurare, persoană juridică:

- a) nu trebuie să aibă un obiect de activitate anume determinat
- b) poate avea ca obiect de activitate comerțul cu amănuntul
- c) trebuie să aibă în obiectul de activitate trecut ”prestări de servicii”
- d) **să aibă ca obiect de activitate numai activitatea de agent de asigurare**
- e) poate desfășura orice fel de activitate comercială

9. Denumirea agentului persoană juridică trebuie:

- a) să nu inducă în eroare publicul
- b) să specifice că acționează în numele unei societăți de asigurare
- c) să cuprindă și denumirea societății de asigurare în numele căreia lucrează
- d) să cuprindă și sintagma “ persoană juridică”
- e) **să cuprindă obligatoriu sintagma ”agent de asigurare”**

10. Conducătorul executiv și după caz, persoanele care conduc societatea:

- a) **trebuie să se bucure de o bună reputație și să nu aibă cazier judiciar**
- b) nu interesează reputația pe care o au
- c) pot avea cazier pentru orice fel de infracțiuni
- d) nu trebuie să îndeplinească o condiție specială referitor la reputație
- e) poate avea cazier pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar- fiscală

11. Conducătorul executiv al agentului de asigurare persoană juridică:

- a) trebuie să aibă studii superioare
- b) trebuie să aibă diplomă de studii liceale
- c) nu este necesar să aibă studii dacă are experiență în asigurări de peste 3 ani

- d) nu este necesar să fi desfășurat anterior activitate de asigurare
- e) **trebuie să aibă experiență de cel puțin un an în asigurări**

12. La data solicitării autorizării, agentul de asigurare, persoană juridică:

- a) poate să se afle în stare de insolvență
- b) poate să facă obiectul unei proceduri de reorganizare judiciară
- c) **nu trebuie să fi fost declarat anterior în faliment și să nu facă obiectul unei proceduri de reorganizare judiciară și/sau faliment**
- d) să nu se afle în proces de fuziune
- e) să nu se afle în proces de divizare

13. Asistenții în brokeraj și subagenții:

- a) pot fi numai persoane juridice
- b) pot fi atât persoane fizice cât și persoane juridice
- c) **acționează în baza mandatului dat de către intermediarul in asigurari: broker de asigurare sau agent de asigurare, persoana juridica**
- d) acționează în temeiul unui contract încheiat cu asigurătorul/reasigurătorul
- e) nu au nevoie de nici un fel de mandat

14. Brokerul de asigurare:

- a) trebuie să aibă o autorizație din partea unui asigurător
- b) nu are nevoie de nici un fel de autorizație pentru a încheia asigurări
- c) este suficient să fie înregistrat în registrul comețului
- d) **este obligat să dețină o autorizație din partea CSA**
- e) este suficient să aibă un contract cu un asigurător

15. Brokerul de asigurare poate fi:

- a) orice persoană fizică
- b) **numai persoană juridică**
- c) atât persoană fizică cât și persoană juridică
- d) nu trebuie să fie constituit într-o anume formă juridică
- e) nu poate fi societate comercială

16. Cine răspunde pentru faptele persoanelor care acționează sub mandatul intermediarilor în asigurări?

- a) **Intermediarul in asigurari**
- b) societatea de asigurare
- c) răspunde atât intermediarul cât și societatea de asigurare
- d) nu răspunde nici intermediarul nici societatea de asigurare
- e) răspund doar prepușii

17. **Principalele obligații ale intermediarilor în asigurări** sunt:

- a) să se înregistreze în registrul comețului și să informeze clienții privind produsele de asigurare pe care le intermediează

- b) să se înregistreze în registrul asiguratorilor din Româniași să respecte Normele CSA
- c) să aibă tot personalul angajat cu carte de muncă și să asigure pregătirea profesională continuă a acestuia
- d) **să informeze asigurații și potențiali asigurați; să plătească cotizațiile stabilite prin normele legale; să respecte măsurile dispuse de CSA și să efectueze pregătirea profesională continuă**
- e) să colaboreze cu alți intermediari pentru promovarea culturii publice în domeniul asigurărilor

18. Contractul de intermediere în asigurări poartă denumirea de:

- a) contract de prestări servicii
- b) contract de muncă
- c) contract de administrare
- d) contract de management
- e) **contract de agent/contract de brokeraj**

19. Părțile contractului de intermediere sunt:

- a) asiguratorul și asiguratul
- b) intermediarul și asiguratul
- c) **asiguratorul și intermediarul în asigurari**
- d) asiguratorul, asiguratul și intermediarul
- e) intermediarul și potențialul asigurat

20. Obiectul contractului de intermediere în asigurări îl constituie:

- a) orice prestări de servicii
- b) orice fel de activități comerciale
- c) negocierea și încheierea polițelor de asigurare în nume propriu
- d) toate activitățile reglementate de Codul CAEN
- e) **negocierea și încheierea polițelor de asigurare în numele asiguratorului**

21. Prin contractul de intermediere, intermediarii în asigurari:

- a) pot desfășura orice fel de vânzări
- b) pot efectua orice fel de operațiuni comerciale
- c) pot prezenta clienților oferte cu produsele de asigurare de la toți asiguratorii
- d) **pot efectua și operațiuni accesorii contractelor de asigurare**
- e) nu pot desfășura operațiuni accesorii contractelor de asigurare

22. Contractul de intermediere în asigurări:

- a) nu produce nici un fel de efecte juridice
- b) produce efecte juridice numai în sarcina asiguratului
- c) produce efecte juridice numai în sarcina asiguratorului
- d) produce efecte juridice numai față de terții pătubiți
- e) **produce efecte juridice în sarcina ambelor părți contractante**

23. În legătură cu încheierea contractului de asigurare, intermediarii în asigurări:

- a) **trebuie să informeze asiguratorul**

- b) nu trebuie să dea nicio informație asigurătorului
- c) trebuie să-l informeze doar pe asigurat
- d) nu trebuie să informeze nici asiguratul nici asigurătorul
- e) trebuie doar să colaboreze cu alți intermediari

24. Intermediarii în asigurări:

- a) nu trebuie să conserve și să păstreze documentele și polițele de asigurare
- b) trebuie să remită asiguraților doar chitanța de încasare a primei de asigurare
- c) **trebuie să conserve și să păstreze polițele și documentele de asigurare și să le predea asigurătorului**
- d) trebuie să predea numai asiguraților polițele de asigurare
- e) trebuie să predea polițele de asigurare asiguraților iar celelalte documente de asigurare, asigurătorului

25. Intermediarii în asigurări:

- a) nu pot încasa sume de bani în schimbul încheierii poțelor de asigurare
- b) **pot încasa sumele de bani cu titlu de prime, dacă sunt împuterniciți de către asiguratorii și sunt obligați să le predea asigurătorului**
- c) trebuie să predea lunar asigurătorului primele de asigurare încasate
- d) trebuie să păstreze în întregime sumele de bani încasate cu titlu de primă de asigurare
- e) pot să restituie asiguraților primele de asigurare încasate, în caz de daună

26. În temeiul contractului de intermediere, asigurătorul:

- a) nu trebuie să plătească nici un comision intermediarului
- b) plătește comision dar numai pentru asigurările RCA
- c) plătește comision dar numai pentru asigurările obligatorii
- d) **plătește comision intermediarului astfel cum s-a stabilit în contractul de intermediere**
- e) plătește comision intermediarului cu condiția ca asiguratul să nu înregistreze daune

27. În temeiul contractului de intermediere, asigurătorul:

- a) nu are nici un fel de obligație
- b) **trebuie să asigure pregătirea și informarea continuă a intermediarului în legătură cu formele de asigurare practicate**
- c) trebuie să-și pregătească doar proprii angajați
- d) nu trebuie să-l pregătească și să-l informeze în nici un fel pe intermediar în legătură cu formele de asigurare practicate
- e) trebuie să-l informeze în legătură cu protecția muncii

28. Contractul de intermediere încetează:

- a) **conform regulilor mandatului**
- b) dacă nu au fost încheiate contracte de asigurare în primele 3 luni de la semnarea acestuia
- c) dacă nu au fost virate primele de asigurare de către intermediar
- d) dacă intermediarul nu are un portofoliu de asigurări important
- e) prin neplata primelor de asigurare de către asigurat

29. În cazul asigurărilor facultative, raporturile dintre asigurat și asigurător, precum și drepturile și obligațiile fiecărei părți sunt stabilite:

- a) prin înțelegere verbală între cele două părți
  - b) prin lege
  - c) prin contractul de asigurare**
  - d) prin Hotărâre de Guvern
- prin Norme emise de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor

30. Contractul de asigurare:

- a) nu trebuie probat
- b) se probează cu orice mijloace de probă
- c) poate fi probat cu martori în orice situație
- d) se încheie în formă scrisă**
- e) se probează cu expertiză

31. Prestarea serviciilor se face:

- a) numai la sediul prestatorului de servicii
- b) în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare**
- c) în locuri și în spații care dispun de dotările necesare
- d) în locuri și în spații aflate sub jurisdicție românească
- e) în locuri și în spații aflate sub jurisdicție europeană

32. Care afirmație privind *contractul de asigurare* este adevărată:

- a) element tehnic al asigurărilor facultative și a celor în baza legii
- b) înțelegere verbală între asigurat și asigurător cu privire la drepturile și obligațiile reciproce
- c) act juridic care consemnează obligația asigurătorului de a plăti prima de asigurare
- d) act juridic care consemnează obligația asigurătorului de a plăti indemnizația de asigurare și obligația asiguratului de a plăti prima de asigurare
- e) act juridic care prevede obligația asiguratului de a plăti prima de asigurare și obligația asigurătorului de a achita indemnizația de asigurare la producerea riscului asigurat, fie asiguratului, fie beneficiarului asigurării, fie terțului păgubit, în limitele și la termenele convenite**

33. Care din următoarele caracteristici ale unui contract este specifică numai *contractului de asigurare* (nu și altor tipuri de contracte):

- a) caracterul consensual
- b) contract cu titlu oneros
- c) caracterul aleatoriu**
- d) caracterul succesiv
- e) caracterul sinalagmatic

34. *Contractul de asigurare* nu prezintă una din următoarele trăsături:

- a) aleatoriu
- b) sinalagmatic
- c) oneros
- d) unilateral**
- e) consensual

35. Indicați ce trăsătură, din cele enumerate mai jos, nu este caracteristică *contractului de asigurare*:
- a) consensual
  - b) sinalagmatic
  - c) aleatoriu
  - d) oneros
  - e) **securitate individuală**
36. În cazul asigurărilor facultative, raporturile dintre asigurat și asigurător, precum și drepturile și obligațiile fiecărei părți sunt stabilite:
- e) prin înțelegere verbală între cele două părți
  - f) prin lege
  - g) **prin contractul de asigurare**
  - h) prin Hotărâre de Guvern
  - i) prin Norme emise de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor
37. Informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le ofere clienților sunt furnizate:
- a) numai în limba română
  - b) într-o limbă de circulație internațională
  - c) în limba oficială a țării din care provine asiguratorul
  - d) în limba română sau într-o limbă de circulație internațională
  - e) **în limba română sau într-o altă limbă, la cererea în scris a clientului**
38. Informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților sunt:
- a) **furnizate în scris, sub semnătura de confirmare a clienților**
  - b) prezentate de către intermediar sau reprezentantul asiguratorului
  - c) furnizate în scris, în rezumat și detaliate de către intermediar sau reprezentantul asiguratorului
  - d) publicate pe site-ul asigurătorului
  - e) transmise clienților prin e-mail
39. Procedurile de soluționare a eventualelor litigii fac parte din:
- a) prevederile-standard ale contractului de asigurare
  - b) codul civil
  - c) codul comercial
  - d) **informațiile furnizate înainte de încheierea contractului**
  - e) procesul de negociere a contractului de asigurare
40. Care dintre informațiile următoare trebuie furnizate clientului înainte de încheierea contractului în mod suplimentar pentru asigurările de viață?
- a) informații despre asigurător
  - b) informații privind momentul începerii și încetării contractului de asigurare
  - c) **definirea fiecărui beneficiu și a clauzelor opționale sau suplimentare**
  - d) informații privind modalitățile de executare, suspendare și încetare a contractului



e) informații despre perioada de grație

41. Care dintre informațiile următoare trebuie furnizate clientului înainte de încheierea contractului în mod suplimentar pentru asigurațiile de viață?

- a) informații despre asigurător
- b) informații privind momentul începerii și încetării contractului de asigurare
- c) modalitatea și termenele de plată a primelor de asigurare
- d) **valoarea de răscumpărare totală, sumele asigurate reduse, nivelul până la care acestea sunt garantate pentru fiecare an de asigurare**
- e) informații privind deductibilitatea fiscală a primelor de asigurare

42. Care dintre informațiile următoare trebuie furnizate clientului înainte de încheierea contractului în mod suplimentar pentru asigurațiile de viață?

- a) definirea indemnizației de asigurare
- b) informații privind momentul începerii și încetării contractului de asigurare
- c) informații privind modalitățile de executare, suspendare și încetare a contractului
- d) modalitatea și termenele de plată a primelor de asigurare
- e) **simularea evoluției valorii contului contractantului, precum și a valorii de răscumpărare totale la sfârșitul fiecărui an de asigurare**

43. Care dintre informațiile următoare trebuie furnizate clientului înainte de încheierea contractului, în mod suplimentar pentru asigurațiile de viață?

- a) **informații despre primele aferente fiecărui beneficiu (principal, respectiv suplimentar)**
- b) definirea indemnizației de asigurare
- c) modalitățile și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare
- d) informații despre perioada de grație
- e) informații privind deductibilitatea fiscală a primelor de asigurare

44. Care dintre informațiile următoare nu este obligatoriu să fie furnizată clientului în timpul derulării unui contract de asigurare?

- a) modificarea denumirii asiguratorului
- b) **modificarea conducerii executive a asiguratorului**
- c) modificarea adresei sediului social, respectiv a sucursalei sau a agenției
- d) orice modificare a condițiilor contractului de asigurare sau al legii aplicabile acestuia
- e) informații despre situația bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit (la fiecare aniversare a contractului)

45. Intermediarul în asigurări este obligat să informeze clienții cu privire la dreptul lor de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare?

- a) da, pentru că așa prevede codul deontologic al profesiei
- b) nu, pentru că prezența lui face implicit acest drept
- c) **da, pentru ca așa prevăd normele CSA**
- d) da, pentru că asigurătorul poate să dețină unele informații suplimentare
- e) nu, pentru că toate informațiile relevante sunt incluse în ofertă

46. Agentul de asigurare este obligat să informeze clienții cu privire la clasele de asigurări pentru care intermediază contracte de asigurare?
- a) nu, pentru că acestea sunt specificate în Registrul intermediarilor în asigurări
  - b) da, pentru că așa este prevăzut în contractul de mandat
  - c) nu, pentru că poate intermedia contracte la toate clasele de asigurări pentru care este autorizat asiguratorul pe care-l reprezintă
  - d) **da, pentru că nu poate intermedia contracte la aceeași clasă de asigurări pentru asiguratorii diferiți**
  - e) nu, pentru că legislația nu specifică expres acest lucru
47. Introducerea și perceperea de noi taxe, comisioane, tarife, speze bancare sau orice alte costuri care nu au fost menționate în contract:
- a) se negociază cu beneficiarul înainte de aplicarea lor
  - b) se negociază cu beneficiarul înainte de data scadenței
  - c) se realizează în limita clauzelor prevăzute în contract
  - d) se anunță clientului înainte de data scadenței
  - e) **sunt interzise**
48. Dreptul persoanei fizice de a-i fi apărute acele caracteristici care conduc la identificarea sa:
- a) a apărut ca o consecință a democratizării vieții politice
  - b) este o necesitate dictată de creșterea criminalității
  - c) este o formă de protecție față de terorismul internațional
  - d) s-a introdus odată cu adoptarea acquis-ului comunitar
  - e) **reprezintă o implicație a dezvoltării societății informaționale**
49. Prin *indemnizație de asigurare* se înțelege:
- a) dauna efectivă, evaluabilă în bani, pe care asiguratul o poate suferi în caz de pierdere sau degradare a bunului asigurat
  - b) prejudiciul suferit de asigurat în urma realizării cazului asigurat
  - c) suma de bani pe care o plătește asiguratul asigurătorului pentru asumarea riscului
  - d) suma asigurată pe unitatea de obiect asigurat
  - e) **suma de bani pe care asigurătorul o achită asiguratului la survenirea cazului asigurat**
50. Ce se înțelege prin asigurat:
- a) ofertantul produsului „asigurare” și este persoană juridică specializată care își desfășoară activitatea pe baza unor relementări specifice
  - b) **persoana fizică sau juridică care intră în raporturi juridice cu asigurătorul fie prin efectul legii, fie prin încheierea contractului de asigurare**
  - c) persoana fizică care intră în raporturi juridice cu asigurătorul fie prin efectul legii, fie prin încheierea contractului de asigurare
  - d) persoana fizică sau juridică care intră în raporturi juridice cu asigurătorul prin încheierea contractului de asigurare
  - e) persoana fizică sau juridică care intră în raporturi juridice cu asigurătorul prin efectul legii
51. *Beneficiarul asigurării* este:

- a) **terța persoană căreia în virtutea contractului sau a legii, asiguratorul urmează să-i plătească indemnizația de asigurare la ivirea cazului asigurat**
- b) titularul asigurării
- c) terța persoană căreia în virtutea contractului sau a legii, asiguratorul urmează să-i plătească suma asigurată la ivirea cazului asigurat
- d) întotdeauna parte contractantă în contractul de asigurare
- e) persoana care a plătit prima de asigurare

52. Care din următoarele afirmații legate de *prima de asigurare* reprezintă varianta corectă:

- a) prima de asigurare reprezintă suma de bani dinainte stabilită, plătită de asigurat asiguratorului, pentru ca acesta să-și poată constitui fondul de asigurare necesar achitării despăgubirii la producerea riscului asigurat
- b) din primele de asigurare încasate, asiguratorul își poate constitui și alte fonduri prevăzute de lege
- c) în cazul asigurărilor generale, prima de asigurare se calculează înmulțind suma asigurată cu cota de primă tarifară
- d) cota de primă tarifară se mai numește și primă brută
- e) **toate variantele de mai sus**

53. În cadrul contractului de asigurare contractantul asigurării poate fi:

- a) orice persoană care încheie o asigurare
- b) orice persoană care are un interes patrimonial, dorește să încheie o asigurare și are peste 18 ani
- c) doar o persoană juridică poate fi contractant al asigurării
- d) **persoana care încheie contractul de asigurare în numele altei persoane și se obligă față de asigurator să plătească prima de asigurare**
- e) persoanele alese sau numite în conformitate cu prevederile legale, statutele sau actele constitutive autorizate să reprezinte Asiguratul

54. Cine poate fi considerat beneficiar într-o poliță de asigurare:

- a) **persoana menționată în contractul de asigurare, îndreptățită să primească despăgubirea / indemnizația în cazul producerii riscurilor asigurate**
- b) persoanele alese sau numite în conformitate cu prevederile legale, statutele sau actele constitutive autorizate să reprezinte asiguratul
- c) întotdeauna altă persoană decât asiguratul
- d) întotdeauna este o persoană juridică
- e) doar unitățile de creditare pe polițele de credite și garanții

55. Ce reprezintă un terț prejudiciat?

- a) persoanele care crează din culpă o pagubă terților;
- b) **persoana îndreptățită să primească despăgubirea/indemnizația, pentru dauna/prejudiciul suferit ca urmare a angajării răspunderii civile a asiguratului, acoperită prin asigurare**

- c) contractantul asigurării
- d) persoana care are un interes asigurabil
- e) reprezentul asiguratului care trebuie stipulat la meționi speciale în polița de asigurare

56. Ce reprezintă riscul asigurat?

- a) o situație neprevăzută
- b) un eveniment întâmplător
- c) o întâmplare ce putea fi prevenită
- d) o pagubă creată asiguratului de beneficiarul asigurării
- e) evenimentul viitor, posibil dar incert, menționat în condițiile speciale de asigurare, la producerea căruia Asigurătorul își asumă obligația de a plăti despăgubirea / indemnizația**

57. Ce reprezintă suma asigurată într-o poliță de asigurare?

- a) suma plătită de către asigurat în schimbul protecției asigurării
- b) suma maximă prevăzută în polița de asigurare în limita căreia asigurătorul plătește indemnizația de asigurare la producerea riscului asigurat**
- c) termenul de “sumă asigurată” apare doar la asigurările de viață
- d) suma fixă pe care o achită clientul la fiecare daună
- e) suma maximă prevăzută în poliță care atestă valabilitatea poliței de asigurare

58. Ce reprezintă prima de asigurare într-un contract de asigurare?

- a) suma de bani pe care o achită Asiguratorul în caz de daună
- b) este o sumă fixă, stabilită la încheierea asigurării pe care o achită clientul în caz de daună
- c) suma platită de beneficiarul asigurării, pentru eventuale daune create de contractantul asigurării
- d) suma de bani pe care o plătește asiguratul (contractantul) asigurătorului pentru asumarea riscului**
- e) suma încasată de client, în schimbul achitării ratelor de asigurare

59. Ce înțelegem prin perioada de asigurare într-o poliță de asigurare?

- a) intervalul de timp în care asigurătorul acoperă riscurile asigurate**
- b) începutul valabilității poliței de asigurare
- c) perioada de timp maximă, de la emiterea poliței și până la achitarea primei de asigurare
- d) încetarea acoperirii poliței de asigurare
- e) reprezintă intervalul de timp până la acceptarea ofertei de către client

60. Ce reprezintă despăgubirea într-un contract de asigurare?

- a) suma plătită de asigurat în schimbul asumării de către asigurător a obligației de plată a despăgubirii/indemnizației de asigurare în cazul producerii riscurilor asigurate

- b) suma fixă pe care o achită clientul la fiecare daună
- c) vătămări corporale suferite de beneficiarul asigurării
- d) suma pe care asigurătorul o datorează asiguratului sau beneficiarului asigurării sau terțului prejudiciat, după caz, pentru pagubele/prejudiciile rezultate în urma producerii riscurilor asigurate**
- e) putem folosi termenul “despăgubiri”, doar în cazul contractelor RCA

61. Ce este franșiza?

- a) suma platită de beneficiarul asigurării, pentru eventuale daune create de contractantul asigurării
- b) partea din valoarea daunei suportată de către asigurat**
- c) partea din valoarea daunei suportată întotdeauna de cel prejudiciat
- d) procent din suma asigurată suportat întotdeauna de reprezentantul asiguratului
- e) suma plătită de Asigurat în schimbul asumării de către Asigurător a obligației de plată a despăgubirii / indemnizației de asigurare la producerea riscurilor asigurate

62. Ce reprezintă suplimentul de asigurare?

- a) actul care se completează obligatoriu la efectuare inspecției de risc
- b) actul încheiat între un evaluator autorizat și Asigurător, pentru încheierea asigurării
- c) un document neoficial care atestă încasarea primelor de asigurare
- d) actul care se completează la achitarea fransizei;
- e) actul adițional încheiat între asigurător și asigurat care modifică sau completează contractul de asigurare**

63. Cine poate fi considerat reprezentant al asiguratului?

- a) persoanele alese sau numite în conformitate cu prevederile legale, statutele sau actele constitutive autorizate să reprezinte asiguratul**
- b) doar persoanele din familia asiguratului desemnate să reprezinte interesele asiguratului într-un contract de asigurare
- c) persoana îndreptățită să primească despăgubirea / indemnizația, pentru dauna / prejudiciul suferit ca urmare a angajării răspunderii civile a asiguratului, acoperită prin asigurare
- d) persoana fizică sau juridică, nominalizată în contractual de asigurare, care suportă franșiza
- e) persoana fizică sau juridică, nominalizată în contractul de asigurare, care în schimbul plății primei de asigurare se asigură pentru riscurile prevăzute în contractul de asigurare

64. Ce reprezintă coasigurarea?

- a) unul și același termen cu reasigurare
- b) operațiunea prin care doi sau mai mulți asigurători subscriu același risc, fiecare asumându-și o cotă-parte din acesta**
- c) operațiunea pe care o pot face doar companiile de reasigurări
- d) situația în caz de daună când asiguratul suportă o parte din daună
- e) nu există un asemenea termen în asigurări

65. Ce se înțelege prin portofoliul de asigurări?
- a) numărul de daune înregistrat pe o poliță de asigurare
  - b) totalitatea sau o parte din contractele de asigurări încheiate de un asigurător**
  - c) totalitatea primelor brute subscrise de Asigurător
  - d) totalitatea primelor nete încasate de Asigurător
  - e) mai multe tipuri de asigurări încheiate pentru un singur client
66. Ce reprezintă termenul de prime brute subscrise?
- a) primele încasate și de încasat, inclusiv primele de reasigurare încasate și de încasat, aferente tuturor contractelor de asigurare și contractelor de reasigurare, care intră în vigoare în perioada de referință, înainte de deducerea oricăror sume din acestea**
  - b) prima pe care o achită un client la încheierea asigurării
  - c) franșiza pe care o achită clientul în caz de daună
  - d) sumele de bani pe care le achită asigurătorul în caz de daună parțială
  - e) sumele de bani pe care le achită asigurătorul în caz de daună totală
67. Ce reprezintă termenul de prime nete subscrise?
- a) sumele de bani pe care le achită asigurătorul în caz de daună parțială
  - b) primele brute subscrise din care se deduc sumele plătite și de plătit drept prime de reasigurare**
  - c) prima subscrisă din care se scade franșiza
  - d) sumele de bani restante pe care clientul trebuia să le achite la timp
  - e) sumele de bani pe care le achită Asigurătorul în caz de daună parțială
68. Ce reprezintă termenul de prime brute încasate?
- a) primele brute subscrise din care se deduc sumele plătite și de plătit drept prime de reasigurare
  - b) prima subscrisă din care se scade franșiza
  - c) sumele de bani pe care le achită Asigurătorul în caz de daună parțială
  - d) totalul primelor încasate, inclusiv primele de reasigurare încasate în perioada de referință, înainte de deducerea oricăror sume din acestea**
  - e) franșiza pe care o achită clientul în caz de daună
69. Ce reprezintă termenul de prime nete încasate?
- a) primele brute încasate din care se deduc sumele plătite drept prime de reasigurare**
  - b) prima subscrisă din care se scade franșiza
  - c) primele încasate de Asigurător din franșizele achitate de către clienți
  - d) sumele de bani pe care le achită Asigurătorul în caz de daună parțială
  - e) eventuale prime datorate de Asigurător, asiguratului
70. Ce semnifică operațiunea de reasigurare?
- a) totalitatea daunelor pe care le plătește un Asigurător într-un an de zile
  - b) operațiunea de asigurare a unui asigurător de către alt asigurător**
  - c) este unul și același termen cu coasigurarea
  - d) raportul dintre prime brute subscrise și daune plătite

e) este unul și același termen cu reînnoirea

71. Ce înseamnă daună totală?

**a) distrugerea în întregime a obiectului asigurat sau dispariția în cazul furtului fără resturi care se mai pot întrebuința sau valorifica, atunci când refacerea pe cale de reparație nu mai este posibilă sau rentabilă**

b) numărul total de daune plătite de Asigurător pentru un client într-un an de zile

c) numărul total de daune pe care le achită un Asigurător într-un an de zile

d) depășirea sumei asigurate, în caz de daună, de către asigurat

e) putem folosi acest termen doar în cazul daunelor provocate de cutremur

72. Ce înseamnă daună parțială?

a) proporția din daună pe care o plătește asiguratul

b) dauna provocată de riscuri provocate de fenomene atmosferice

**c) distrugerea sau avarierea obiectului asigurat, astfel încât costurile necesare pentru readucerea obiectului asigurat la starea de funcționalitate de dinainte de producerea daunei, plus valoarea pieselor recuperate, sunt mai mici decât valoarea asigurată**

d) suma de bani achitată de asigurător în caz de coasigurare

e) cazul în care asigurătorul achită doar un procent din daună, asiguratului

## II. PRINCIPIILE ACTIVITĂȚII DE ASIGURARE

73. Contractul de asigurare își pierde valabilitatea atunci când:

A. șansa de realizare a evenimentului este 100%

B. șansa de nerealizare a evenimentului este de 100%

C. șansa de realizare a evenimentului este 50%

D. șansa de nerealizare a evenimentului este de 50%

E. a expirat durata asigurării

Identificați varianta de răspuns corectă și completă:

a) A; D

b) A; B; E

**c) A; E**

d) C; D

e) C; D; E

74. *Activitatea de asigurare*, conform Legii nr.32/2000, se grupează în:

**a) asigurări de viață și asigurări generale**

b) asigurări maritime și asigurări de bunuri

c) asigurări de viață și asigurări de bunuri

d) asigurări generale și asigurări de răspundere civilă

e) asigurări de viață, asigurări de bunuri și asigurări de răspundere civilă

75. *Asigurările* se pot clasifica în funcție de modul de realizare a raporturilor juridice de asigurare în:

- a) **asigurări obligatorii și asigurări facultative**
- b) asigurări prin efectul legii și asigurări generale
- c) asigurări contractuale și asigurări generale
- d) asigurări obligatorii și asigurări generale
- e) asigurări facultative și asigurări generale

76. *Asigurările* se clasifică, după domeniul asigurării, în:

- a) **asigurări de persoane, asigurări de bunuri, asigurări de răspundere civilă și asigurări de risc financiar**
- b) asigurări de persoane și asigurări generale
- c) asigurări de viață, asigurări de bunuri și asigurări de răspundere civilă
- d) asigurări directe și asigurări indirecte
- e) asigurări interne și asigurări externe

77. Identificați varianta adevărată referitoare la clasificarea asigurărilor:

- a) după domeniul la care se referă, asigurările se împart în asigurări de bunuri, asigurări de persoane, asigurări de răspundere civilă și asigurări de risc financiar
- b) după forma juridică de realizare, asigurările se grupează în asigurări facultative și asigurări obligatorii
- c) după sfera de cuprindere în profil teritorial, asigurările se împart în asigurări interne și asigurări externe
- d) după natura raporturilor ce se stabilesc între asigurat și asigurător, asigurările se pot grupa în asigurări directe și asigurări indirecte
- e) **toate variantele de mai sus**

78. Din punctul de vedere al profilului teritorial asigurările pot fi:

- a) asigurări interne, asigurări externe
- b) asigurări regionale, asigurări internaționale
- c) **asigurări transfrontaliere, asigurări interne și externe**
- d) varianta a și b
- e) asigurări interne și transfrontaliere

79. În acest moment, autoritatea administrativ autonomă de specialitate, cu personalitate juridică care își exercită atribuțiile potrivit Legii privind societățile de asigurare și supravegherea asigurărilor este:

- a) Oficiul de Supraveghere a Activității de Asigurare – Reasigurare
- b) **Comisia de Supraveghere a Asigurărilor**
- c) Biroul de Supraveghere al Asigurărilor
- d) Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurare
- e) Comisia de Supraveghere a activității de Asigurare



80. Membrii Consiliului Comisiei de Supraveghere a Asigurarilor sunt numiți de:

- a) Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurare
- b) Guvern
- c) Președinția României
- d) Parlament**
- e) Ministerul de Finanțe

81. Conform legii, Comisia de Supraveghere a Asigurarilor are următoarele atribuții:

- A.elaborează sau avizează acte normative
- B.supraveghează situația financiară a asiguratorilor
- C.ia măsurile necesare pentru ca activitatea de asigurare să fie gestionată cu respectarea normelor prudențiale specifice
- D.participă, în calitate de membru, la asociațiile internaționale ale autorităților de supraveghere în asigurări
- E.aprobă transferul de portofoliu

Identificați varianta corectă și completă:

- a) toate variantele sunt adevărate**
- b) A; B; C
- c) B; C; D
- d) B; C; D; E
- e) toate variantele sunt incomplete, existând restricții din partea Ministerului Finanțelor, conform Legii nr. 32/2000

82. Din Fondul de Protecție a Victimelor Străzii se pot plăti despăgubiri numai în următoarele condiții:

- A.accidentul cauzator de prejudicii să se fi produs pe teritoriul unui stat care face parte din S.E.E. cu excepția României
- B.accidentul cauzator de prejudicii să se fi produs pe teritoriul unui stat care face parte din S.E.E. cu excepția statului în care își au reședința
- C.autorul accidentului a rămas neidentificat
- D.paguba afectează bunurile terței persoane
- E.autovehiculul care a produs accidentul este neasigurat

Identificați varianta corectă și completă:

- a) A; B; C; E
- b) A; C; E
- c) C; E**
- d) A; B
- e) C; D; E

83. În legătură cu Fondul de Garantare identificați afirmația falsă:

- a) se constituie prin contribuția tuturor asiguratorilor, fiind administrat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor, prin Departamentul Fond de Garantare - parte integrantă în structura organizatorică a Comisiei

- b) este destinat protejării asiguraților, beneficiarilor asigurării, precum și terțelor persoane păgubite, în cazul în care societatea asigurătoare se află în stare de insolvabilitate
- c) este definit astfel prin Legea nr. 32/2000 cu modificările și completările ulterioare**
- d) este un fond de protecție constituit prin contribuția tuturor societăților de asigurări autorizate de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor din România
- e) în vederea efectuării plății sumelor cuvenite creditorilor de asigurări, Fondul de Garantare întocmește liste ale creditorilor societăților de asigurare aflate în faliment - după analiza dosarelor preluate - liste pe care le publică atât în presa centrală, cât și pe Internet

84. Din punct de vedere al formei de organizare, un asigurător se poate afla în una din următoarele ipostaze:

- a) persoană juridică română autorizată să exercite activități de asigurare; sucursală sau filială a unui asigurător dintr-un stat terț
- b) sucursala unei societăți de asigurare sau a unei societăți mutuale dintr-un stat membru, autorizată de autoritatea competentă a statului membru de origine
- c) variantele a și b**
- d) sucursala sau filiala unui asigurător numai din spațiul UE
- e) variantele b și d

85. Ce funcție îndeplinește BAAR:

- a) gestionarea și lichidarea daunelor produse pe teritoriul României de automobiliști străini
- b) garantarea documentelor de asigurare de răspundere civilă auto Carte Verde eliberate de societățile de asigurare membre BAAR
- c) garantează documentele de asigurare RCA pe teritoriul României
- d) variantele a și b**
- e) variantele a și c

86. Riscul este un element de bază, esențial și obligatoriu, de la care pornește o asigurare deoarece:

- a) producerea lui nu lasă loc hazardului
- b) fără acest element nu poate exista un raport de asigurare valabil
- c) producerea lui se realizează prin fapta intenționată a asiguratului
- d) producerea lui se realizează prin fapta intenționată a contractantului asigurării
- e) este un eveniment posibil, viitor și probabil la care sunt expuse bunurile, patrimoniul, viața, sănătatea sau integritatea fizică a persoanelor**

87. Precizați varianta falsă în legătură cu condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un eveniment generator de pagube pentru a constitui un *risc asigurat*:

- a) producerea evenimentului să fie independentă de voința asiguratului, a beneficiarului și a asiguratorului, să fie urmare a hazardului
- b) riscul să fie supus evidenței statistice și să i se poată calcula probabilitatea ivirii
- c) evenimentul să aibă în toate cazurile un caracter întâmplător
- d) producerea evenimentului să fie posibilă
- e) riscul să fie neevaluabil**

88. Precizați care este varianta completă și corectă privind principalii factori generatori de risc:
- a) natura, accidentele, jafuri, furtuni
  - b) natura, activitatea profesională, sănătatea, natura umană
  - c) accidentele, natura, activitatea profesională, sănătatea, natura umană**
  - d) natura umană, dezvoltarea științei și tehnicii, forțele naturii, accidentele
  - e) sănătatea, natura umană, forțele naturii, activitatea umană, dezvoltarea științei și tehnicii
89. Care sunt cele mai eficiente metode de management al riscului:
- a) evitarea riscului, asumarea riscului, transferul riscului
  - b) reducerea probabilității producerii riscului, limitarea consecințelor asociate riscului
  - c) evitarea și transferul riscurilor, conduita preventivă
  - d) varianta a și b**
  - e) varianta b și c
90. Precizați varianta corectă în legătură cu riscul asigurabil:
- a) apariția riscului să fie posibilă dar evitabilă
  - b) apariția riscului să fie certă, cu producere în viitor
  - c) evenimentul să depindă de voia asiguratului și să poată fi evaluat
  - d) producerea evenimentului să fie certă pe un areal restrâns
  - e) evenimentul să aibă un caracter statistic**

### **III. ETICA ÎN ASIGURĂRI**

91. Informarea detaliată, corectă și clară a clienților, asupra contractelor de asigurare, a prețurilor produselor, a condițiilor contractuale și a riscului face parte din:
- a) principiile morale
  - b) educarea populației
  - c) etica profesională**
  - d) crearea unei imagini favorabile în rândul clienților
  - e) stimularea și sprijinirea pieței de capital din România
92. Care este practica neetică de tranzactionare ce implica vanzarea unor polite care nu sunt necesare si nici dorite de clienti in scopul generarii de comisioane?
- a) Churning (abuz de tranzactionare)**
  - b) Twisting (denaturare)
  - c) Oferirea de beneficii
  - d) Inlocuirea politei
  - e) Denaturarea fondurilor clientilor
93. In ce situatie agentul poate primi bani de la client pentru plata primelor:

- a) clientul il cunoaste
- b) clientul accepta ca, pentru o perioada de timp, agentul sa foloseasca suma de bani in interes personal cu promisiunea ca ii va inapoi
- c) agentul avea drum spre banca
- d) agentul serviseaza clientul de minim 3 ani
- e) **reprezentanții nu pot încasa sume de bani fără aprobarea formală scrisă a Societății.**

94. Care din urmatoarele activitati ale reprezentantului de vanzari **nu** sunt permise:

- a) sa prezinte toate informațiile esențiale pentru luarea unei decizii în cunoștință de cauză
- b) sa prezinte date financiare corecte privind pozitia financiara a asiguratorului
- c) referitor la functii negarantate din cadrul asigurarii de viata, sa atentioneze ca orice performanta anterioara poate sa nu fie relevanta pentru beneficii viitoare
- d) **sa prezinte beneficiile, avantajele, conditiile si termenii unei polite in scopul de a induce sau incerca sa convinga clientul sa contracteze, sa suspende, sa piarda, sa preschimbe, sa converteasca sau sa renunte la o polita;**
- e) inainte de a incepe orice prezentare, sa se identifice in calitate de agent de vanzari, sa-si dea numele complet si denumirea completa a societatii de asigurare pe care o reprezinta

95. Care din activitatile de mai jos intra in responsabilitatea reprezentatului:

- a) sa se asigure ca datele personale nu sunt folosite sau dezvaluite in alte scopuri decat cele pentru care au fost obtinute;
- b) sa se asigure ca se respecta clauzele de protectie pentru asigurarea securitatii informatiilor
- c) sa se asigure ca se iau masuri rezonabile pentru a se asigura ca informatiile personale sunt folosite in scopul prescrist, si ca acestea sunt corecte, complete si actualizate
- d) sa se asigure ca datele clientului nu sunt scoase din sediile societatii fara un motiv intemeiat, in cazul scoaterii acestor informatii se pastreaza o evidenta clara iar datele sunt returnate cat mai repede posibil
- e) **toate cele de mai sus**

96. Care din urmatoarele activitati pot face obiectul unui potential sau actual conflict de interese:

- a) punerea intereselor personale ale reprezentantului deasupra intereselor clientilor
- b) exploatarea lipsei de experienta, sanatatii precare sau lipsei de sofisticare a unui client;
- c) oferirea stimulentei financiare clientilor pentru achizitionarea produselor;
- d) recrutarea altor persoane care sa vanda in numele reprezentantilor;
- e) **toate cele de mai sus**

97. Pentru a se asigura "Cele mai bune practice" intr-o organizatie, reprezentantii si managerii in vanzări trebuie sa respecte anumite standarde. Care dintre enunturile de mai jos reprezinta definirea corecta a unuia din aceste standarde.

- a. Integritatea – perfectionarea continua a cunostintelor prin instruire profesionala
- b. Transparenta totala – standarde etice ferme fata de clienti
- c. **Concurenta loiala – concurenta doar pe baza de calitate si servicii; fara a discredita niciodata concurenta**
- d. Expertiza – sprijinirea clientilor oferind recomandari de servicii si vanzari oneste si relevante, in functie de nevoile lor

- e. Marca – nedivulgarea datelor personale ale clientilor
98. Reprezentantii trebuie sa se asigure ca folosesc cele mai noi versiuni de ilustratii. Pentru prezentarea unei ilustratii, Reprezentatii trebuie sa:
- declare sau insinueze ca plata sau suma elementelor negarantate este garantata
  - foloseasca ilustratii care respecta cerintele politicii clientului**
  - foloseasca termeni precum “an critic”, “prima care dispare”
  - declare in orice fel ca platile primelor nu trebuie facute in primul an de asigurare pentru pastrarea beneficiilor in caz de deces
  - ofere ilustratii incomplete
99. Expertiza include:
- reprezentantii isi pun interesele personale deasupra intereselor clientilor
  - reprezentantii pot recruta alte persoane care sa vanda in numele lor
  - reprezentantii isi amesteca fondurile personale cu cele ale clientilor
  - educatie continua – reprezentantii trebuie sa fie permanent informati despre noutatile din domeniul serviciilor financiare, inclusiv legate de schimbarea sau adoptarea unor noi legi sau reglementari**
  - neprotejarea marcii prin crearea de materiale de vanzare personale
100. Inlocuirea politei de asigurare de viata este o tranzactie adecvata doar daca:
- este in interesul clientului**
  - se inlocuieste un contract de tip traditional cu un contract de tip unit-linked
  - se reduce valoarea primelor platite ca urmare a reducerii sumelor asigurate
  - se maresta comisionul
  - se inlocuieste un contract de tip unit-linked cu un contract traditional
101. In ceea ce priveste oferirea de beneficii, reprezentantii au voie sa:
- ofere doar 10% din comisionul pe care l-ar incasa din vanzarea unei polite pentru a convinge clientul sa incheie o polita
  - ofere beneficii nebanesti
  - ofere toate comisioanele de reinnoire clientilor existenti daca acestia continua contractul de asigurare
  - ofere 1% din comisionul pe care l-ar incasa din vanzarea unei polite de catre un membru al familiei sale
  - niciun raspuns corect**
102. Reprezentantii au datoria sa stabileasca ce produs(e) de asigurare si financiar(e) pot proteja cel mai bine individul sau familia. Astfel, Reprezentantii trebuie sa:
- cunoasca toate produsele de asigurare de viata oferite in piata asigurarilor
  - evalueze doar necesitatile clientului, nu si capacitatea acestuia de a plati pentru produsul/ produsele cumparate
  - evalueze atat necesitatile clientului, capacitatea acestuia de a plati pentru produsele recomandate si modul in care acestea raspund nevoilor sale actuale si viitoare**

- d. recomande un produs de asigurare doar prietenilor si familiei sale, tinand cont ca detine informatii relevante in ceea ce ii priveste
  - e. evalueze doar capacitatea de plata a potentialului client
103. In ceea ce priveste Reputatia unei companii, urmatorul enunt este corect:
- a. Actiunile Reprezentantilor companiei reflecta numai propria reputatie
  - b. Reputatia presupune respectarea Companiei si a profesiei de furnizor de servicii financiare**
  - c. Reputatia unei companii de asigurari nu reprezinta un standard de excelenta
  - d. Persoanele care cumpara produse de asigurare nu sunt interesate de reputatia companiei
  - e. Urmarirea pastrarii si imbunatatirii reputatiei nu ar trebui sa constituie o preocupare permanenta a companiilor/ industriei de asigurari.
104. Reprezentantii unei companii de asigurari **nu** trebuie sa:
- a. demonstreze ca inteleg cerintele legale si de reglementare aplicabile
  - b. participe la cursuri de instruire de conformitate si legate de practicile etice de vanzare necesare
  - c. ia legatura cu managerul lor sau sa contacteze echipa de etica si conformitate in caz de nelamuriri privind standardele, conformitatea cu toate legile, regulile si reglementarile legate de activitatile societatii
  - d. se prezinte la client inainte de a incepe prezentarea, sa se identifice in calitate de agent de vanzari
  - e. exploateze lipsa de experienta, sanatatea precara sau lipsa de sofisticare a unui client.**
105. Protectia datelor personale reprezinta un standard de excelenta in vanzari. Astfel, reprezentantii trebuie sa se asigure ca:
- a. datele personale ale clientilor pot fi folosite oricand si de alti parteneri pentru beneficii suplimentare pentru client
  - b. informatiile personale sunt corecte, complete si actualizate**
  - c. datele personale ale clientilor pot fi folosite pentru actiuni caritabile
  - d. dosarele care contin informatii confidentiale despre clienti sunt distribuite liber
  - e. datele clientilor nu sunt considerate confidentiale
106. Protectia datelor societatii reprezinta un standard de excelenta in vanzari. Alegeti enuntul adevarat.
- a. Informatiile proprietare sunt informatii aflate in proprietatea societatii**
  - b. Informatiile proprietare sunt informatii aflate in proprietatea titularilor de polite ale respectivei societati
  - c. Informatiile proprietare sunt informatii aflate in proprietatea angajatilor respectivei societati
  - d. Informatiile proprietare sunt informatii aflate in proprietatea agentilor respectivei societati
  - e. Informatiile proprietare sunt informatii aflate in proprietatea intermediarilor respectivei societati

#### IV. IMPLICAȚII ALE LEGILOR SPECIALE ASUPRA ACTIVITĂȚII DE ASIGURARE

107. Asimetria informațională are drept consecință faptul că:

- a) unii dintre parteneri au monopolul informațiilor privind obiectul colaborării
- b) **partenerii mai bine informați pot profita, în avantajul lor, de lipsa de informare a celorlalți**
- c) partenerii privilegiați pot stoca o cantitate mai mare de informații
- d) partenerii au grade diferite de cunoaștere cu privire la obiectul colaborării lor
- e) nu ne putem proteja față de viciile ascunse ale produsului/ serviciului oferit

108. Asimetria informațională este, de regulă, în defavoarea:

- a) producătorului
- b) ofertantului
- c) **consumatorului**
- d) beneficiarului final
- e) terților

109. Care dintre următoarele ~~taifirma~~ face parte dintre principiile protecției consumatorului?

- a) asigură apărarea drepturilor consumatorilor
- b) joacă rolul de regulator al economiei
- c) diminuează riscul punerii în pericol al civilizației umane
- d) promovează și consolidează concurența loială pe piață
- e) **echilibrează beneficiile între producător și consumator**

110. Unul dintre obiectivele ANPC este:

- a) **armonizarea protecției directe a statului cu cea oferită de formele de protecție asociativă**
- b) asigurarea preponderenței măsurilor de protecție directă a statului în raport cu cele oferite de formele de protecție asociativă
- c) compensarea, prin măsuri de protecție indirectă, a incapacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor
- d) stimularea autoprotecției individuale și asociative a consumatorilor
- e) subordonarea măsurilor de protecție directă a statului față de autoprotecția individuală și asociativă a consumatorilor

111. Care dintre următoarele activități nu face parte dintre competențele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor?

- a) elaborarea strategiei în domeniu
- b) acțiuni de control, stabilirea de contravenții și măsuri de conformare
- c) informarea, consilierea și educarea consumatorilor
- d) **supravegherea prudentială a instituțiilor financiare**

e) sprijinul asociațiilor de consumatori

112. Răspunderea pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat este o obligație a:

- a) producătorului
- b) beneficiarului
- c) prestatorului de servicii**
- d) intermediarului
- e) persoanei fizice vinovate

113. Costurile aferente acordării și derulării contractului în privința cărora consumatorul nu dispune de libertate de alegere:

- a) sunt menționate obligatoriu în contract**
- b) sunt menționate în contract sau în condițiile generale de afaceri ale furnizorului de servicii financiare
- c) sunt precizate în lista de tarife și comisioane
- d) sunt menționate în contract sau în lista de tarife și comisioane
- e) sunt menționate în contract sau în condițiile generale de afaceri ale furnizorului de servicii financiare sau în lista de tarife și comisioane

114. Prejudiciile cauzate consumatorului prin nerespectarea obligațiilor asumate prin contract:

- a) se regularizează cu obligațiile clientului la prima scadență
- b) se compensează cu obligațiile clientului în termen de maximum 90 de zile
- c) se repară în termen de maximum 15 zile de către furnizorul de servicii financiare**
- d) se rezolvă pe cale judecătorească
- e) se repară potrivit deciziei autorității de supraveghere

115. Care dintre următoarele prevederi nu face parte dintre drepturile consumatorului la încheierea contractului?

- a) libertatea de decizie asupra serviciilor contractate
- b) refuzul clauzelor abuzive sau care pot induce practici abuzive
- c) redactarea clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv cele privind caracteristicile calitative, prețul sau tariful
- d) stabilirea unui curs fix de schimb pentru contractele care se derulează în valută**
- e) exonerarea de la plata serviciilor nesolicitate și neacceptate

116. Informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le ofere clienților sunt furnizate:

- f) numai în limba română
- g) într-o limbă de circulație internațională
- h) în limba oficială a țării din care provine asiguratorul
- i) în limba română sau într-o limbă de circulație internațională
- j) în limba română sau într-o altă limbă, la cererea în scris a clientului**



117. Informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților sunt:

- f) **furnizate în scris, sub semnătura de confirmare a clienților**
- g) prezentate de către intermediar sau reprezentantul asiguratorului
- h) furnizate în scris, în rezumat și detaliate de către intermediar sau reprezentantul asiguratorului
- i) publicate pe site-ul asiguratorului
- j) transmise clienților prin e-mail

118. Procedurile de soluționare a eventualelor litigii fac parte din:

- f) prevederile-standard ale contractului de asigurare
- g) codul civil
- h) codul comercial
- i) **informațiile furnizate înainte de încheierea contractului**
- j) procesul de negociere a contractului de asigurare

119. Introducerea și perceperea de noi taxe, comisioane, tarife, speze bancare sau orice alte costuri care nu au fost menționate în contract:

- f) se negociază cu beneficiarul înainte de aplicarea lor
- g) se negociază cu beneficiarul înainte de data scadenței
- h) se realizează în limita clauzelor prevăzute în contract
- i) se anunță clientului înainte de data scadenței
- j) **sunt interzise**

120. Dreptul persoanei fizice de a-i fi apărate acele caracteristici care conduc la identificarea sa:

- f) a apărut ca o consecință a democratizării vieții politice
- g) este o necesitate dictată de creșterea criminalității
- h) este o formă de protecție față de terorismul internațional
- i) s-a introdus odată cu adoptarea acquis-ului comunitar
- j) **reprezintă o implicație a dezvoltării societății informaționale**

121. Care dintre afirmațiile următoare referitoare la protecția datelor cu caracter personal este falsă?

- a) **se referă numai la persoanele expuse politic**
- b) derivă din dreptul la viața intimă, familială și privată, prevăzut de Constituție
- c) face parte din acquis-ul comunitar
- d) este reglementată de legislația română
- e) are implicații în industria asigurărilor

122. Datele cu caracter personal destinate a face obiectul prelucrării trebuie să fie:

- a) colectate cu cel mult 6 luni înaintea prelucrării
- b) stocate într-o formă care să nu permită identificarea persoanelor vizate

- c) verificate la serviciile de evidență a populației
- d) **adecvate, pertinente și neexcesive în raport cu scopul în care sunt colectate**
- e) arhivate potrivit procedurilor aferente informațiilor clasificate

123. În ce situație nu este cerut consimțământul persoanei vizate pentru prelucrarea de date cu caracter personal ?

- a) pentru prelucrarea datelor cu caracter personal privind starea de sănătate
- b) când persoana în cauză este decedată
- c) **când prelucrarea este necesară în vederea executării unui contract sau antecontract la care persoana vizată este parte**
- d) în cazul prelucrării datelor cu caracter personal legate de originea rasială sau etnică
- e) în cazul prelucrării datelor cu caracter personal legate de apartenența sindicală

124. După obținerea consimțământului persoanei vizate:

- a) **operatorul poate utiliza codul numeric personal al acesteia**
- b) datele acesteia rămân anonime și pot fi prelucrate numai în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică
- c) operatorul nu mai este obligat să-i furnizeze informații referitoare la scopul în care se face prelucrarea datelor
- d) nu mai este necesară obținerea autorizației de la autoritatea de supraveghere competentă
- e) operatorul verifică dacă există vreo obligație legală de prelucrare a datelor cu caracter personal

125. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator în mod obligatoriu persoanelor vizate:

- a) categoriile de date care fac obiectul prelucrării
- b) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor
- c) dreptul de intervenție asupra datelor și condițiile de exercitare a acestuia
- d) posibilitatea de a se adresa instanței pentru atacarea deciziilor operatorului
- e) **identitatea operatorului**

126. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator în mod obligatoriu persoanelor vizate:

- a) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor
- b) **scopul în care se face prelucrarea datelor**
- c) principiile mecanismului de prelucrare automată a datelor
- d) dreptul de intervenție asupra datelor și condițiile de exercitare a acestuia
- e) posibilitatea de a consulta registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal

127. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator în mod obligatoriu persoanelor vizate:

- a) categoriile de date care fac obiectul prelucrării
- b) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor

- c) **caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului**
- d) dreptul de intervenție asupra datelor și condițiile de exercitare a acestuia
- e) posibilitatea de a înainta plângere către autoritatea de supraveghere

128. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator la cererea persoanelor vizate:

- a) identitatea operatorului
- b) scopul în care se face prelucrarea datelor
- c) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor
- d) **confirmarea faptului că datele care le privesc sunt sau nu sunt prelucrate de operator**
- e) orice alte informații a căror furnizare este impusă prin dispoziție a autorității de supraveghere

129. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator la cererea persoanelor vizate:

- a) identitatea operatorului
- b) **categoriile de date care fac obiectul prelucrării**
- c) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor
- d) caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului
- e) orice alte informații a căror furnizare este impusă prin dispoziție a autorității de supraveghere

130. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator la cererea persoanelor vizate:

- a) identitatea operatorului
- b) scopul în care se face prelucrarea datelor
- c) **dreptul de intervenție asupra datelor și condițiile de exercitare a acestuia**
- d) caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului
- e) orice alte informații a căror furnizare este impusă prin dispoziție a autorității de supraveghere

131. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator la cererea persoanelor vizate:

- a) identitatea operatorului
- b) scopul în care se face prelucrarea datelor
- c) destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor
- d) caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului
- e) **posibilitatea de a consulta registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal**

132. Care dintre următoarele informații trebuie furnizate de operator la cererea persoanelor vizate:

- a) identitatea operatorului
- b) scopul în care se face prelucrarea datelor
- c) caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului
- d) **posibilitatea de a se adresa instanței pentru atacarea deciziilor operatorului**

e) orice alte informații a căror furnizare este impusă prin dispoziție a autorității de supraveghere

133. Persoanele împuternicite (agenți, brokeri ș.a.) sunt obligate:

- a) **să respecte instrucțiunile operatorului privind prelucrarea datelor cu caracter personal**
- b) să elaboreze măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal
- c) să solicite autorității de supraveghere autorizarea prelucrărilor de date cu caracter personal
- d) să gestioneze transferul către un alt operator al datelor cu caracter personal
- e) să notifice în prealabil autorității de supraveghere efectuarea oricărei prelucrări asupra datelor cu caracter personal

134. Care dintre următoarele activități nu fac parte din atribuțiile prevăzute de lege pentru Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal?

- a) **aliniera legislației României privind prelucrarea datelor cu caracter personal la acquis-ul comunitar**
- b) autorizarea prelucrărilor de date în situațiile prevăzute de lege
- c) dispunerea de sancțiuni în cazul încălcării dispozițiilor legale
- d) informarea publică privind obligațiile și procedurile legale în materie
- e) efectuarea de investigații din oficiu sau la primirea unor plângeri sau sesizări

135. Care dintre următoarele activități nu fac parte din atribuțiile prevăzute de lege pentru Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal?

- a) analiza notificărilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal
- b) dispunerea de sancțiuni în cazul încălcării dispozițiilor legale
- c) **distrugea datelor cu caracter personal după încheierea operațiunilor de prelucrare**
- d) gestionarea registrului de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal
- e) soluționarea plângerilor, sesizărilor sau cererilor petenților

136. Noțiunea de „spălare a banilor” se referă la:

- a) recondiționarea însemnelor monetare efectuată de către banca centrală
- b) **operațiunile de transformare a fondurilor obținute ilicit în disponibilități monetare de proveniență aparent legală**
- c) transferurile monetare între persoanele implicate în economia subterană
- d) transformarea numerarului în monedă scripturală prin depunerea lui în conturi bancare
- e) utilizarea excesivă a plăților în numerar la achiziția serviciilor financiare

137. Care dintre reperetele următoare nu fac parte din mecanismul spălării banilor ?

- a) anonimatul tranzacțiilor
- b) viteza tranzacțiilor
- c) complexitatea tranzacțiilor
- d) **anularea tranzacțiilor**
- e) secretul tranzacțiilor

138. Care dintre următoarele operațiuni:

- A. supraevaluarea prețului bunurilor
- B. tranzacții comerciale false inserate în cadrul unei afaceri legale
- C. metoda împrumutului returnat
- D. schimbarea frecventă a beneficiarilor polițelor de asigurare
- E. plata unor prime de asigurare mai mari decât cele normal datorate și solicitarea ulterioară ca rambursarea să fie făcută către o terță persoană

fac parte din tehnicile de disimulare a originii ilicite a veniturilor ?

- a) A; B; C
- b) A; B; D
- c) B; C; D; E
- d) A; D; E
- e) **Toate**

139. Un punct vulnerabil, dificil de evitat de către cel care spală bani și relativ șor de recunoscut este reprezentat de:

- a) **intrarea numerarului în sistemul financiar**
- b) transferurile între diferitele segmente ale pieței financiare (asigurări, bănci, fonduri de investiții)
- c) transformarea banilor de cont în numerar
- d) transferurile interbancare
- e) achiziția certificatelor de trezorerie

140. Un punct vulnerabil, dificil de evitat de către cel care spală bani și relativ șor de recunoscut este reprezentat de :

- a) transferurile între diferitele segmente ale pieței financiare (asigurări, bănci, fonduri de investiții)
- b) transformarea banilor de cont în numerar
- c) **trecerea numerarului peste frontiere**
- d) transferurile interbancare
- e) achiziția certificatelor de trezorerie

141. Un punct vulnerabil, dificil de evitat de către cel care spală bani și relativ șor de recunoscut este reprezentat de :

- a) transferurile între diferitele segmente ale pieței financiare (asigurări, bănci, fonduri de investiții)
- b) transformarea banilor de cont în numerar
- c) transferurile interbancare
- d) **transferurile în și dinspre sistemul financiar**
- e) achiziția certificatelor de trezorerie

142. Care dintre următoarele documente fac obiectul raportării la Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor ?

- A. raportul de tranzacții suspecte
- B. raportul de tranzacții către persoanele expuse politic

- C. raportul privind operațiunile cu sume în numerar, în lei sau în valută, a caror limită minimă reprezintă echivalentul în lei a 15.000 euro
- D. raportul pentru transferurile externe în și din conturi pentru sume a caror limită minimă este echivalentul în lei a 15.000 euro

- a) A; B; C
- b) A; B; D
- c) B; C; D
- d) A; B; C; D
- e) **A; C; D**

143. Normele CSA privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism preiau din legislația de bază:

- a) obligația CSA de a îndeplini atribuțiile Oficiului Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor în domeniul asigurărilor
- b) **prevederile referitoare la persoanele expuse politic, beneficiarul real al operațiunii**
- c) lista persoanelor fizice și juridice suspecte de săvârșirea sau finanțarea actelor de terorism
- d) analiza tranzacțiilor cu persoane din jurisdicției care nu beneficiază de sisteme adecvate de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării actelor de terorism
- e) obligațiile de monitorizare a numerarului la intrarea sau ieșirea din Comunitatea europeană

144. Normele CSA privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism preiau din legislația de bază:

- a) obligația CSA de a îndeplini atribuțiile Oficiului Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor în domeniul asigurărilor
- b) lista persoanelor fizice și juridice suspecte de săvârșirea sau finanțarea actelor de terorism
- c) analiza tranzacțiilor cu persoane din jurisdicției care nu beneficiază de sisteme adecvate de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării actelor de terorism
- d) **reglementările privitoare la abordarea pe bază de risc a depistării și prevenirii spălării banilor și finanțării actelor de terorism**
- e) obligațiile de monitorizare a numerarului la intrarea sau ieșirea din Comunitatea europeană

145. Cunoașterea clientelei:

- a) este o recomandare a Comisiei Europene
- b) este procedură internă în scopul diminuării riscului reputațional
- c) **este o obligație a entităților din piața asigurărilor**
- d) este o dispoziție legală aplicabilă numai societăților de asigurare
- e) este o dispoziție legală aplicabilă numai brokerilor de asigurare

146. Desemnarea unei persoane cu responsabilități în aplicarea și respectarea prevederilor legale în vigoare privind combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism:

- a) este o recomandare a Comisiei Europene
- b) este dispoziție internă la latitudinea Consiliului de Administrație
- c) este o dispoziție legală aplicabilă numai societăților de asigurare
- d) este o dispoziție legală aplicabilă numai brokerilor de asigurare
- e) **este o obligație a entităților din piața asigurărilor**

147. Pentru tranzacțiile suspecte, atunci când se intră în posesia unei informații conform căreia printr-o operațiune se urmărește spălarea banilor sau finanțarea actelor de terorism, termenul de raportare este:

- a) **24 de ore**
- b) 3 zile lucrătoare
- c) 0 zile lucrătoare
- d) 30 de zile
- e) stabilit prin norme interne

148. Pentru tranzacțiile suspecte, atunci când se constată că o operațiune sau mai multe operațiuni, care au fost efectuate în contul unui client, prezintă indicii de anomalie pentru activitatea acestui client ori pentru tipul operațiunii în cauză, termenul de raportare este:

- a) 30 de zile
- b) 10 zile lucrătoare
- c) 3 zile lucrătoare
- d) **24 de ore**
- e) stabilit prin norme interne

149. Care dintre următoarele exemple nu prezintă indicii de anomalie?

- a) cumpărarea de polițe de asigurare de viață care necesită plata unor prime mari și care sunt contradictorii cu profilul economic al clientului și cu capacitatea lui de a obține venituri
- b) folosirea la plata primelor pentru polițele de asigurare a unor cecuri emise de terțe părți, neexistând vreo legătură aparentă între terța parte și client
- c) **utilizarea aceluiași broker pentru toate tipurile de asigurări contractate**
- d) semnarea de către același contractant a unor polițe de asigurare de viață de același tip, care au beneficiari diferiți
- e) utilizarea unor documente de proprietate a bunului ce urmează a fi asigurat care prezintă urme de fals

150. Care dintre următoarele exemple nu prezintă indicii de anomalie?

- a) clientul evită contactele directe cu angajații sau colaboratorii asigurătorului, prin emiterea frecventă de mandate sau împuterniciri într-o manieră nejustificată
- b) **clientul solicită ca beneficiarul poliței de asigurare să fie o altă persoană din cadrul familiei**
- c) clientul solicită ca prima operațiune să se realizeze prin intermediul unui cont deschis în numele său la o instituție de credit care nu este supusă unor cerințe echivalente privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului
- d) asigurarea unei locuințe împreună cu bunurile (bijuterii, blănuri, tablouri) pentru care asiguratul nu are documente prin care să justifice proveniența, la o sumă foarte mare, urmată de raportarea spargerii locuinței cu furtul bunurilor, după intrarea în valabilitate a poliței de asigurare
- e) persoane din lumea interlopă, care dețin SRL -uri ca asociat unic și solicită încheierea asigurării de avarii și furt (cu valabilitate, atât în România, cât și în afara ei) pentru un număr mare de autoturisme achiziționate în leasing, cu utilizatori diferiți (persoane angajate în cadrul societății)

151. Care dintre următoarele exemple nu prezintă indicii de anomalie?

- a) **clienți care utilizează serviciile unor firme de asigurări care operează în România pe baza principiului liberei circulații a serviciilor sau a dreptului de stabilire**
- b) clienți care semnează polițe sau plătesc prime brokerilor în zone neuzuale, luând în considerare zona de reședință sau de desfășurare a activității
- c) încheierea unei asigurări de viață de către un cetățean român având ca beneficiar un cetățean dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului
- d) asigurarea unui transport de mărfuri al cărei beneficiar este o firmă de export dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului
- e) asigurarea de risc financiar privind neplata ratelor unui credit luat de un IFN din România care are printre acționarii săi o persoană fizică dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului

152. Responsabilitatea privind instruirea agenților de asigurări privind prevenirea implicării lor în operațiuni suspecte de spălare de bani și finanțare a actelor de terorism revine, potrivit reglementărilor în vigoare:

- a) Comisiei de Supraveghere a Asigurarilor
- b) persoanelor desemnate de asigurător să aibă responsabilități în aplicarea și respectarea sancțiunilor internaționale
- c) entităților autorizate să desfășoare cursuri de perfecționare profesională în domeniul asigurărilor
- d) Institutului de Management în Asigurări
- e) **asigurătorilor și/sau reasigurătorilor**

### III. PREZENTAREA TIPURILOR DE ASIGURĂRI

153. Care sunt elementele unui contract de asigurare?

- a) **numele sau denumirea, domiciliul sau sediul părților contractante, obiectul asigurării, riscurile asigurate, momentul începerii și cel al încetării răspunderii asigurătorului, suma asigurată și prima de asigurare**
- b) nume și adresă părți contractante, suma asigurată și prima de asigurare, excluderi, valabilitate
- c) nume și adresă părți contractante, suma asigurată și prima de asigurare, modalitate de plată, asigurați adiționali, moneda contractului
- d) nume și adresă părți contractante, obiectul asigurării, modalitate și frecvență de plată
- e) nume și adresă părți contractante, acoperiri, excluderi, suma asigurată

154. În care din următoarele situații se poate rezilia un contract de asigurare?

- f) în cazul producerii unui eveniment asigurat pe durata contractului de asigurare
- g) în cazul în care asigurătorul consideră că asiguratul este un client dăunător
- h) **în cazul în care primele de asigurare sau ratele de primă datorate de asigurat nu sunt plătite în termenul prevăzut în contractul de asigurare**
- i) în orice moment dorește asigurătorul cu înștiințarea în prealabil a asiguratului
- j) în cazul expirării perioadei de valabilitate



155. Care este varianta completă și corectă în cazul unui contract de asigurare de bunuri pentru o persoană fizică în ceea ce privește obiectul asigurării:

- a) clădirea cu destinație locativă
- b) clădirea cu destinație locativă și bunurile din aceasta
- c) bunurile personale
- d) clădirea și conținutul**
- e) construcții cu destinație locativă

156. Persoana fizică/juridică ce își asig ură bunurile nu primește despăgubiri în caz de:

- a) cutremur
- b) incendiu
- c) inundație
- d) fenomene atmosferice
- e) război**

157. Scopul încheierii unei asigurări generale este:

- a) economisire
- b) creditare
- c) protecție financiară**
- d) investiție
- e) garanție

158. Polița Casco acoperă:

- a) persoanele aflate în vehiculul asigurat
- b) daune provocate de avarii și furt**
- c) servicii de asistență rutieră
- d) daune provocate terților
- e) riscul de incendiu și furt

159. Polița RCA este o asigurare:

- a) de garanție
- b) de bunuri aparținând persoanelor fizice/juridice
- c) de răspundere civilă față de terți**
- d) de pierderi financiare
- e) de răspundere civilă profesională

160. Polița RCA acoperă:

- a) avarii și furt pentru autoturismul asigurat
- b) pagube materiale provocate autovehiculului proprietate personală
- c) vătămări corporale provocate terților
- d) pagube materiale și vătămări corporale provocate terților**

e) accidente provocate datorită consumului de stupefiante

161. Limitele despăgubirii aferente poliței RCA sunt:

- a) valoarea de piață a autovehiculului
- b) valoarea de nou a autovehiculului
- c) valoarea stabilită de asigurat de comun acord cu asigurătorul la momentul încheierii poliței
- d) limitele stabilite prin legislația în vigoare**
- e) valoarea maximă a dotărilor existente pe autovehicul

162. Se poate încheia o poliță RCA pentru:

- a) orice vehicul înmatriculat în România**
- b) orice vehicul înmatriculat atât în România câtși în străinătate
- c) orice vehicul înregistrat la primărie
- d) orice vehicul care circulă pe drumurile publice
- e) orice vehicul înmatriculat într-o țară membră a Uniunii Europene

163. Valabilitate poliței RCA pentru un autovehicul, poate fi:

- a) retroactivă
- b) din aceeași zi (în cazul continuității asigurării) sau de a doua zi în cazul în care nu există o poliță valabilă la momentul încheierii poliței**
- c) începând cu orice dată dorește asiguratul
- d) începând cu a treia zi după încheierea poliței
- e) în momentul achitării primei de asigurare

164. Polița RCA are franșiza:

- a) stabilită de comun acord de asigurat și asigurător
- b) obligatorie, atinsă de 100 ron
- c) nu are franșiză**
- d) obligatorie, deductibilă de 100 ron
- e) doar dacă valoarea autoturismului depășește 10.000 eur

165. Inspekția de risc în cazul poliței RCA este:

- a) obligatorie
- b) facultativă
- c) obligatorie doar în cazul vehiculelor avariate
- d) nu se efectuează inspekție de risc**
- e) obligatorie doar în cazul vehiculelor second-hand

166. Nu se poate încheia polița RCA dacă:

- a) vehiculul are o singură cheie
- b) vehiculul este avariat

- c) proprietarul are permis de conducere cu o vechime <5 ani
- d) vehiculul nu este înmatriculat în România**
- e) vechimea vehiculului este >10 ani

167. În vederea înmatriculării unui vehicul este obligatorie polița:

- a) CASCO
- b) RCA**
- c) răspundere civilă profesională a conducătorului
- d) incendiu și calamități naturale
- e) niciuna

168. Beneficiarii despăgubirii în cazul poliței RCA pot fi :

- a) asiguratul și contractantul
- b) terțele persoane implicate în accident**
- c) persoanele aflate în autovehicul avariat
- d) utilizatorul autovehiculului și societatea de leasing
- e) moștenitorii legali ai asiguratului

169. Răspunderea asiguratorului în cazul asigurării de răspundere civilă auto obligatorie începe:

- a) numai după efectuarea inspecției de risc
- b) doar după înmatricularea definitivă a autoturismului
- c) din ziua următoare celei în care s-a încheiat documentul de asigurare, pentru persoanele care nu aveau o asigurare obligatorie RCA valabilă la momentul încheierii asigurării**
- d) numai dacă asiguratul și-a plătit amenzile pentru contravențiile rutiere
- e) după ce expiră autorizația provizorie de circulație

170. Prima de asigurare pentru un autoturism pe RCA se stabilește în funcție de:

- a) vechime
- b) capacitatea cilindrică**
- c) dotările opționale și suplimentare
- d) numărul de locuri
- e) marcă și model

171. Se poate încheia polița RCA pentru vehicule care sunt înregistrate provizoriu?

- a) depinde de marca și modelul vehiculului
- b) nu
- c) da**
- d) funcție de tipul vehiculului
- e) doar dacă se solicită de la Poliția rutieră acest lucru

172. Se poate încheia polița RCA pentru vehicule înmatriculate temporar?

- a) da**
- b) funcție de tipul vehiculului
- c) nu

- d) doar dacă solicitantul are carnet de conducere
- e) depinde de situație

173. La încheierea unei polițe RCA, dacă vehiculul este înmatriculat provizoriu pentru 30 de zile, are voie să părăsească țara?

- a) depinde de destinație
- b) da
- c) doar dacă asiguratul are încheiată și o asigurare medicală de cheltuieli în străinătate
- d) nu**
- e) doar după o solicitare scrisă către Asigurător

174. Documentul Carte Verde face parte din poliță de asigurare RCA?

- a) nu
- b) în funcție de solicitarea clientului
- c) da**
- d) depinde de marca și modelul vehiculului
- e) doar în anumite cazuri

175. Documentul Carte Verde ce face parte integrantă din polița RCA, este valabil în România?

- a) depinde de solicitarea clientului
- b) da
- c) în funcție de fiecare Asigurător în parte
- d) nu**
- e) numai prin plata unei prime de asigurare suplimentară

176. Limita despăgubirii din cadrul poliței RCA este diferită pentru cele 2 categorii de riscuri acoperite, pagube materiale și vătămări corporale?

- a) limita despăgubirii este stabilită de fiecare Asigurător în parte
- b) nu
- c) în funcție de pachetul de acoperire ales
- d) depinde de solicitarea clientului
- e) da**

177. Limita despăgubirii din cadrul poliței RCA este valabilă și pentru pagubele produse în afara teritoriului României?

- a) da
- b) depinde de natura pagubelor provocate
- c) numai pentru secțiunea de vătămări corporale
- d) nu**
- e) numai pentru cheltuieli de judecată

178. Pentru un vehicul autoutilitar prima de asigurare se stabilește în funcție:

- a) marcă și model
- b) masa maximă autorizată**

- c) destinația utilizării
- d) număr de locuri
- e) numărul de kilometri înregistrați la bord

179. Răspunderea asigurătorului RCA încetează:

- a) la solicitarea clientului
- b) la producerea accidentului
- c) în funcție cum stabilește fiecare asigurător în parte
- d) la ora 24,00 a ultimei zile de valabilitate înscrise în polița de asigurare**
- e) dacă nu se plătește o primă de asigurare suplimentară după producerea evinementului asigurat

180. Limita despăgubirii din cadrul poliței RCA este diferită pentru cele 2 categorii de riscuri acoperite, pagube materiale și vătămări corporale?

- a) limita despăgubirii este stabilită de fiecare Asigurător în parte
- b) nu
- c) în funcție de pachetul de acoperire ales
- d) depinde de solicitarea clientului
- e) da**

181. Prin intermediul contractului de asigurare facultativă a autovehiculelor (CASCO) se acoperă și riscul de:

- a) confiscare
- b) participare la curse auto
- c) furt al vehiculului**
- d) expropriere
- e) neglijență gravă a asiguratului

182. Ce document stă la baza stabilirii raporturilor dintre asigurați și asigurător?

- k) raportul inspecție de risc
- l) contractul de creditare
- m) contractul de leasing
- n) contractul de asigurare**
- o) cererea chestionar

183. Cine stabilește raporturile dintre asigurat și asigurător, drepturile și obligațiile fiecărei părți în cazul asigurărilor obligatorii?

- p) asigurătorul
- q) asiguratul de comun acord cu asigurătorul
- r) legea în vigoare la momentul respectiv**
- s) banca
- t) depinde de situație

184. Prin contractul de asigurare obligatorie a locuințelor sunt acoperite următoarele riscuri:

- a) incendiu, trasnet, explozie
- b) vandalism, inundăție, incendiu
- c) cutremur, alunecare de teren, inundații**
- d) cutremur, explozie, căderea aparatelor de zbor
- e) alese de către client în funcție de natura acoperirii dorite

185. Suma asigurată în cazul asigurării obligatorii a locuinței este:

- a) determinată de fiecare societate de asigurări în parte
- b) valoarea de piață pe care o are imobilul la data încheierii asigurării
- c) 20.000 /30.000 Eur în funcție de tipul construcției
- d) 10.000 /20.000 Eur în funcție de tipul construcției**
- e) comunicată de către client în funcție de tipul construcției și suprafața utilă

186. Obiectul asigurării de răspundere civilă îl reprezintă:

- a) acoperirea pagubelor produse cu intenție
- b) acoperirea pagubelor produse de terți asiguratului
- c) acoperirea prejudiciului produs de asigurat unor terțe persoane, în condițiile în care asiguratul este răspunzător potrivit legii**
- d) acoperirea daunelor produse de de beneficiar, clădirii asigurate
- e) asigurarea pierderi de profit

187. În cazul asigurărilor facultative de locuințe pot fi cuprinse în asigurare și daune provocate conținutului (bunuri din locuință)?

- a) da**
- b) nu
- c) depinde de valoarea bunurilor
- d) depinde de vechimea bunurilor
- e) numai în condițiile în care valoarea conținutului face parte integrantă din suma asigurată a locuinței

188. În cazul asigurării mărfurilor pe timpul transportului sunt acoperite riscurile:

- a) furtuna, naufragiul, eșuarea**
- b) cheltuieli de carantină și magazinaj
- c) întârziere în livrare
- d) confiscarea mărfii
- e) viciu propriu al mărfii

189. Asigurările de sănătate acoperă:

- a) boli existente
- b) boli cronice
- c) costurile de spitalizare**
- d) boli genetice
- e) accidente provocate de radiații

190. Inspecția de risc se efectuează:

- a) doar dacă clientul este de acord
- b) întotdeauna înainte de emiterea poliței de asigurare**
- c) la finalul contractului de asigurare
- d) obligatoriu, la cererea scrisă a contractantului
- e) întotdeauna în caz de daună când polița a fost încheiată cu franșiză

191. Obiectul asigurării auto de tip CASCO îl reprezintă:

- a) persoanele din vehicul
- b) vehiculul unei tețe persoane implicat în inci dent
- c) vehiculul proprietarului**
- d) serviciile de asistență rutieră oferite atât în România cât și în străinătate
- e) suma asigurată a vehiculului

192. Obiectul asigurării poliței RCA îl constituie:

- a) doar asiguratul poliței RCA
- b) persoane din familia asiguratului
- c) limita despăgubirii maxime din polița RCA
- d) terțele persoane păgubite**
- e) contractantul poliței RCA

193. Obiectul asigurării poliței Carte Verde îl reprezintă:

- a) limita despăgubirii
- b) numai contractantul poliței Carte Verde
- c) asiguratul sau beneficiarul, depinde de situație
- d) asiguratul poliței Carte Verde
- e) acoperirea prejudiciilor provocate terțelor persoane în afara teritoriului României**

194. Obiectul asigurării poliței de răspundere civilă legală față de terți îl constituie:

- a) limita răspunderii impusă de lege
- b) terțele persoane păgubite**
- c) asiguratul din cadrul poliței

- d) doar membrii familiei asiguratului
- e) terțele persoane păgubite, care trebuie obligatoriu nominalizate la încheierea asigurării

195. Părțile unui contract de asigurare sunt:

- a) terți prejudiciați
- b) asiguratul (contractantul) și asigurătorul**
- c) persoane din familia asiguratului
- d) terții care au provocat daune asiguratului
- e) orice persoane care primesc despăgubiri conform contractului de asigurare

196. Polița CASCO poate fi încheiată:

- a) atât de persoane fizice cât și de juridice**
- b) doar de persoane fizice
- c) numai pentru anumite mărci și modele de autoturisme
- d) doar de persoane juridice
- e) doar după efectuarea inspecției de risc de către o persoană din departamentul daune auto

197. Polița de asigurare facultativă de locuință poate fi încheiată:

- a) doar de persoane juridice
- b) atât de persoane fizice cât și de juridice**
- c) doar de persoane fizice
- d) numai cu franșiză obligatorie pentru riscul de cutremur
- e) numai după efectuarea inspecției de risc

198. Beneficiar în cadrul poliței Carte Verde poate fi considerat:

- a) persoana fizică sau juridică, care încheie polița de asigurare
- b) moștenitorii legali ai asiguratului, în cazul decesului acestuia
- c) persoana care a creat pagubele
- d) terța persoană prejudiciată, într-un accident în afara teritoriului României**
- e) persoane din familia asiguratului, care au creat pagubele

199. Beneficiarul poliței CASCO este considerat:

- a) reprezentatul asiguratului
- b) proprietarul vehiculului asigurat**
- c) persoane din familia asiguratului
- d) asigurătorul, în cazul în care polița este încheiată cu franșiză
- e) moștenitorii legali ai asiguratului, în cazul decesului acestuia

200. Beneficiar în cadrul unei polițe de asigurare facultativă de locuință este considerat:



- a) persoana care se îngrijește de locuință în lipsa asiguratului
- b) reprezentantul asiguratului
- c) proprietarul locuinței asigurate**
- d) asiguratorul, în cazul în care polița este încheiată cu franșiză
- e) doar rudele de gradul I ale asiguratului

201. Riscul de cutremur de pământ este acoperit pe polița CASCO?

- a) doar cu acceptarea unei franșize obligatorii stabilită de Asigurator
- b) da, doar dacă vechimea vehiculului este de maxim 4 ani
- c) nu, este exclus
- d) da**
- e) conform legii, asiguratul trebuie să aibă încheiată polița RCA și CASCO la același asigurator, pentru a putea beneficia de despăgubiri la cutremur

202. Pe o poliță CASCO, un autoturism poate fi asigurat doar pentru riscul de furt?

- a) depinde de vechimea autoturismului
- b) depinde de vârsta asiguratului
- c) da, prin plata primei de asigurare aferente riscului**
- d) nu, clientul nu își poate alege ce riscuri dorește
- e) nu, deoarece riscul este prea mare

203. Riscul de furt se despăgubește pentru un autovehicul asigurat RCA?

- a) da, în limita sumei asigurate
- b) nu**
- c) da, doar dacă autovehiculul este prevăzut cu sistem de alarmă
- d) da, cu condiția ca autovehiculul să aibă 2 rânduri de chei originale la încheierea asigurării
- e) depinde de Asigurator

204. Menționați care este suma asigurată în cazul poliței PAD:

- a) valoarea reală a imobilului, la data încheierii asigurării
- b) 10.000 euro pentru locuințele de tip A
- c) suma pe care o stabilește asiguratul de comun acord cu asiguratorul
- d) 20.000 euro pentru locuințele de tip A**
- e) suma rezultată în urma evaluării

205. În legătură cu asigurările de răspundere civilă, identificați afirmația falsă:

- a) prin asigurările de răspundere civilă se pot acoperi pagubele produse de asigurat unor terțe persoane în anumite condiții, cât și pagube proprii**
- b) asigurările de răspundere civilă au un rol social mai important comparativ cu celelalte tipuri de asigurări
- c) în asigurările de răspundere civilă, culpa asiguratului este una din condițiile de bază care se cere a fi îndeplinită pentru ca asiguratorul să indemnizeze terții păgubiți
- d) în asigurările de răspundere civilă, în calitate de beneficiari pot apărea numai terțe persoane necunoscute în momentul încheierii contractului de asigurare

e) aceste asigurări pot fi atât obligatorii cât și facultative

206. Calitatea de *terță persoană păgubită*, în materia asigurării obligatorii de răspundere civilă, pentru pagube produse prin accidente de autovehicule, o poate avea:

- a) deținătorul autovehiculului
- b) conducătorul autovehiculului, în cazul în care nu este deținătorul acestuia
- c) persoana care a suferit un prejudiciu material sau vătămări corporale/deces**
- d) persoana care a încredințat asigurătorului anumite bunuri, pe baza unui contract de depozit
- e) persoana care a suferit o vătămare a sănătății ca urmare a unui accident produs prin utilizarea mijloacelor de transport aerian, maritim sau feroviar

207. În cazul asigurării de răspundere civilă, *terța persoană păgubită* are statut de:

- a) contractant al asigurării
- b) persoană cuprinsă în asigurare
- c) asigurat
- d) beneficiar al asigurării**
- e) stipulant al asigurării

208. Asigurarea mărfurilor pe timpul transportului se poate încheia:

- a) în momentul încărcării bunurilor în mijlocul de transport
- b) la cinci zile de la expirarea zilei în care s-au plătit primele de asigurare
- c) după 24 de ore de la expirarea zilei în care s-au achitat primele
- d) la trei zile după ce s-a încheiat contractul de asigurare
- e) din momentul predării mărfii până la primirea de către beneficiar**

209. În cazul asigurărilor de bunuri, *suma asigurată* trebuie să:

- a) reprezinte valoarea de nou sau valoarea de piață a construcției**
- b) fie egală cu valoarea reală a bunului asigurat
- c) fie mai mare decât valoarea reală a bunului asigurat
- d) fie mai mică decât valoarea reală a bunului asigurat
- e) fie mai mare sau egală cu valoarea reală a bunului asigurat

210. *Asigurările de accidente* oferă acoperire în următoarele cazuri:

- a) deces din accident
- b) invaliditate permanentă din accident
- c) incapacitate temporară de muncă determinată de un accident
- d) spitalizare ca urmare a unui accident
- e) primele patru riscuri**

211. Informarea detaliată, corectă și clară a clienților, asupra contractelor de asigurare, a prețurilor produselor, a condițiilor contractuale și a riscului face parte din:

- a) principiile morale
- b) educarea populației
- c) etica profesională**
- d) crearea unei imagini favorabile în rândul clienților

e) stimularea și sprijinirea pieței de capital din România

212. Cine este considerat beneficiarul poliței de construcții -montaj?

- a) numai persoane fizice
- b) doar o societate de creditare
- c) personalul angajat în vederea efectuării lucrărilor
- d) antreprenorul general al contractului**
- e) subcontractorii

213. Pentru a putea acorda despăgubiri pe polițele de răspundere civilă legală față de terți, una din condițiile esențiale este:

- a) existența unui prejudiciu**
- b) existența unui interes asigurabil
- c) beneficiarul să fie major
- d) prejudiciul să fi fost reparat înainte de primirea despăgubirilor
- e) caz de forță majoră

214. Pe polița de răspundere civilă legală față de terți se despăgubesc prejudicii:

- a) patrimoniale**
- b) provocate membrilor familiei
- c) nepatrimoniale sau morale
- d) provocate animalelor din gospodăria asigurată
- e) provocate asiguratului de către terți

215. Pe polița de răspundere civilă legală față de terți nu se despăgubește:

- a) dauna provocată terților
- b) daune provocate din culpă
- c) fapta victimei însăși**
- d) daune provocate din neglijență
- e) daune provocate din imprudență

216. În cazul producerii unui risc acoperit pe o poliță auto de tip CASCO, constatarea pagubelor se va face de către:

- a) asigurat
- b) asigurator împreună cu asiguratul (reprezentanții /împuterniciții acestuia) în conformitate cu condițiile generale și condițiile speciale anexate poliței**
- c) beneficiar
- d) orice persoană desemnată de asigurator fără să fie implicat asiguratul
- e) o persoană desemnată în polița de asigurare

217. În cazul în care un client are încheiată o polița RCA și se decide să vândă vehiculul, cum vor decurge drepturile contractuale din momentul radierii din evidența circulației ?

- a) polița de asigurare rămâne valabilă până la expirare
- b) se va efectua obligatoriu inspecția de risc, în acest caz
- c) polița de asigurare se reziliază**
- d) polița ramane în vigoare, dar se va recalcula limita despăgubirii
- e) se va emite un supliment în care se menționează noul asigurat

218. Polița CASCO acoperă daune provocate:

- a) terților
- b) autoturismului propriu**
- c) cu intenție
- d) anterior încheierii asigurării
- e) doar șasiului

219. Se poate încheia polița Carte Verde pentru un autovehicul înmatriculat în străinătate?

- a) da
- b) nu**
- c) doar pentru autovehiculele înmatriculate în Uniunea Europeană
- d) depinde de perioada de asigurare
- e) depinde de vechimea autovehiculului

220. Ce reprezintă polița de asigurare?

- a) document emis de asigurător, care confirmă încheierea contractului de asigurare**
- b) actul adițional încheiat între asigurător și asigurat care modifică sau completează contractul de asigurare
- c) inspectia de risc
- d) documentul care atesta existenta reasigurarii pentru asigurator
- e) anexa cu opisul documentelor de asigurare

221. Ce reprezinta excluderile pe o polita de asigurare?

- a) riscuri care nu sunt initial prevazute in conditiile de asigurare dar pot fi preluate contra cost
- b) riscuri și situații care nu sunt cuprinse în asigurare și pentru care Asigurătorul nu acorda despăgubiri**
- c) situații negociabile cu asiguratorul in cazul producerii evenimentului neasigurat
- d) parti din contractul de asigurare care se negociaza separat
- e) anexele la polita de asigurare

222. Raportul de inspecție de risc:

- a) se efectueaza prin intervievarea telefonica a asiguratului
- b) se completeaza pe baza analizei unor riscuri similare din portofoliu
- c) este însoțit de cele mai multe ori de fotografii digitale ale obiectului asigurării**
- d) se efectueaza in cazul asigurarilor de malpraxis
- e) se completeaza la asigurarile de calatorie in strainatate

223. Prin accident, ca si definitie in materie de asigurari se intelege:

- a) o fapta intentionata a unei persoane
- b) o serie de actiuni organizate derulate de unul sau mai multi oameni
- c) imbolnavirea subita a unei persoane
- d) **eveniment întâmplător care cauzează o avarie sau provoacă rănirea, mutilarea ori moartea unei ființe**
- e) intoxicatia intentionata cu alcool a unei persoane

224. În înțelesul terminologiei din asigurări, termenul de „vehicul” reprezintă:

- a) orice ambarcatiune care se deplaseza pe un luciul de apa
- b) sisteme de tractiune care folosesc ca si deplasare mediul aerian
- c) dispozitive care au roti in componenta lor constructiva
- d) mijloace de transport actionate de la distanta
- e) **orice mijloc de transport, cu sau fără propulsie proprie, destinat deplasării pe uscat, inclusiv orice tip de remorcă, indiferent dacă este cuplată sau nu, excepție făcând cele care se deplasează pe șine, bicicletele sau vehiculele cu tracțiune animală**

225. Printre excluderi la asigurarea CASCO regăsim:

- a) **daune rezultate din neîncărcarea sau suprasolicitarea autovehiculului**
- b) ciocniri, loviri sau izbiri cu alte vehicule sau cu orice alte corpuri aflate în afara ori în interiorul autovehiculului asigurat
- c) ploaie torențială, grindină, inundație, apă rămasă pe sol, furtună, uragan, cutremur de pământ
- d) greutatea stratului de zăpadă sau gheață
- e) furt parțial, furt total, tentativa de furt

226. Printre reglementările în vigoare cu privire la *Asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule (RCA)* se numără și:

- a) Legea 333/2003 privind paza și protecția obiectivelor și bunurilor
- b) **Ordinul nr. 1/2008 referitor la Normele privind Fondul de protecție a victimelor străzii**
- c) Legea privind liberul acces la informații publice 544/2011
- d) Legea 123/2004 privind circulația în regim transfrontalier
- e) Ordinul CSA 8/2000 privind asigurările facultative de transport terestru

227. Limita de despăgubire în cazul RCA pentru anul 2012 este:

- a) pagube materiale: 750.000 Eur/eveniment; vătămări corporale: 3.500.000 Eur/eveniment
- b) pagube materiale: 750.000 Eur/eveniment; vătămări corporale: 2.500.000 Eur/eveniment
- c) **Pagube materiale: 1.000.000 Eur/eveniment; vătămări corporale și decese: 5.000.000 Eur/eveniment**
- d) limita medie din UE pentru 2012
- e) vătămări corporale și decese: 5.000.000 Eur/eveniment; pagube materiale: 5.000.000 Eur/eveniment

228. Printre excluderi la acoperirea Carte Verde regăsim:

- a) pagube materiale produse tertilor din culpa asiguratului
- b) vătămări corporale produse tertilor din culpa asiguratului
- c) cheltuielile de judecată efectuate de persoana prejudiciată

- d) **amenzi de orice fel, cheltuieli la care ar fi obligat asiguratul în procesul penal**
- e) decesul produs tertilor din culpa asiguratului

229. În România societatile autorizate să practice asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie și, după caz, mandatate să elibereze documentul internațional de asigurare de răspundere civilă auto Carte Verde, sunt reunite în sistemul:

- a) AAAR – Agentia Auto și de Autentificare din Romania
- b) ARR – Autoritatea Rutiera Romana
- c) RAR – Registrul Auto Roman
- d) BAR – Biroul Auto Roman
- e) **BAAR – Biroul Asiguratorilor Auto din Romania**

230. Limita de despagubire la Carte Verde:

- a) **diferă în funcție de țara în care s-a produs accidentul**
- b) este aceeași în toată Europa
- c) există o reglementare a UE care prevede o limita medie pentru țările membre
- d) are în vedere salariul minim din țara din care provine șoferul vinovat
- e) este influențată de rata daunei pe CASCO din țara unde s-a produs accidentul

231. Printre excluzeri, la asigurarea de *Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți* regăsim:

- a) incendiu
- b) cutremur de pământ
- c) **uzură, fermentație, oxidare, eroziune, coroziune**
- d) furtună
- e) grindină

232. La polița de *Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți* se pot extinde riscurile acoperite prin clauze speciale, precum:

- a) incendiu
- b) grindină
- c) cutremur de pamant
- d) **bunuri casabile, clădiri în construcție, scurgerea accidentală a apei din sprinklere, fenomene electrice la obiective industriale**
- e) prabușire/alunecare de teren

233. Legea nr. 260/2008 regelementează:

- a) **asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor**
- b) asigurarea obligatorie a locuințelor și bunurilor din locuință
- c) asigurarea facultativă a locuințelor
- d) scutește de asigurarea obligatorie a locuinței persoanele cu vârsta de peste 70 de ani
- e) nu prevede amenzi contravenționale pentru persoanele care nu își asigură locuințele în mod obligatoriu

234. PAID reprezintă:

- a) Proiectul de Administrare Impotriva Dezastrelor
- b) polița de asigurare în dezastre

- c) pachetul de asigurare impotriva dezastrelor
- d) Pool-ul de Asigurare Impotriva Dezastrelor**
- e) Pactul de Asigurare In Dezastre

235. La asigurarile obligatorii ale locuințelor:

- a) **constatarea și evaluarea prejudiciilor, precum și stabilirea cuantumului și plata despăgubirii se fac de către asiguratorul care a eliberat asigurarea PAD**
- b) constatarea și evaluarea prejudiciilor, precum și stabilirea cuantumului și plata despăgubirii se fac de către PAID
- c) exista o firma externa specializata in regularizari de daune
- d) constatarea și evaluarea prejudiciilor se efectueaza de cel mai apropiat reasigurator local
- e) constatarea și evaluarea prejudiciilor se face pe baza constatului amiabil

236. Nerespectarea obligației de asigurare a locuințelor constituie ~~contravenție~~ **contravenție** sancționează:

- a) cu amendă de la 100 la 500 lei**
- b) cu amendă de la 500 lei la 1000 lei
- c) in functie de bugetul local
- d) conform deciziei politistului de proximitate
- e) potrivit votului in consiliul local

237. La asigurarea mărfurilor pe timpul transportului, ca modalitate de încheiere a asigurării întâlnim și:

- a) înțelegere amiabilă
- b) contract ajustabil periodic
- c) de la încărcare până la descarcare**
- d) contractul de depozit
- e) asigurarea de dana și risc portuar

238. La *Asigurarea mărfurilor pe timpul transportului* ca și tipuri de avarii întâlnim printre altele:

- a) avarii CASCO
- b) avarii în caz de sabordaj
- c) despăgubiri solicitate de terțe persoane
- d) avarii totale: presupun pierderea sau distrugerea totală a mărfurilor asigurate**
- e) pierderea bunurilor echipajului

239. Una dintre condițiile de asigurare des întâlnite la asigurarea mărfurilor pe timpul transportului este:

- a) asigurarea „contra tuturor riscurilor” (AR sau ARR – All Risks), tip „A”: se despăgubesc pagubele din orice cauze, cu excepția celor excluse în mod expres**
- b) asigurarea echipamentelor de navigație
- c) asigurarea de timp nefavorabil
- d) garanția parcurgerii traseului cel mai scurt
- e) executarea contractelor de navlosire

240. Asigurările de răspundere civilă se împart în două categorii:

- a) răspundere civilă legală și răspundere penală
- b) răspundere civilă în afara spațiului economic european și răspundere față de terți

- c) **răspundere civilă legală și răspundere civilă contractuală**
- d) răspundere penală și delictuală
- e) răspunderea ministerială și răspunderea funcționarilor publici

241. Despre răspunderea civilă legală putem spune că:

- a) limita geografică este valabilă și în UE
- b) limita geografică este valabilă în UE și Schengen
- c) se extinde acoperirea oriunde în lume mai puțin SUA, CANADA și ISRAEL
- d) **limita geografică – se despăgubesc daune produse teților pe teritoriul României**
- e) este valabilă în spațiul CAER

242. Asigurarea CMR reprezintă:

- a) asigurarea de construcții-montaj
- b) asigurarea navelor și aeronavelor
- c) **asigurarea de răspundere a transportatorului pentru mărfurile transportate**
- d) asigurarea de avarie accidentală
- e) asigurare de căraușie maritimă

243. Asigurarea CMR se mai definește ca:

- a) **o asigurare de răspundere civilă contractuală a căraușului, care transportă cu autovehiculele sale marfa aparținând unui beneficiar**
- b) răspunderea civilă legală față de terți
- c) asigurare CASCO pentru marfă
- d) asigurarea de CARTE VERDE pentru căraușie de marfă în afara țării
- e) RCA pentru transportorii de marfuri perisabile

244. Riscul asigurat la asigurarea CMR este:

- a) furtul marfii
- b) **răspunderea transportatorului (culpa) în legătură cu serviciul prestat (transportul)**
- c) riscul de contaminare a marfii
- d) avarierea marfurilor fără ambalajele acestora
- e) valabil doar pentru un traseu de maxim 400 km rutieri

245. Contractantul unei polițe CMR este:

- a) beneficiarul
- b) proprietarul marfii
- c) șoferul
- d) **transportatorul**
- e) terțele persoane păgubite

246. Specificul asigurării de viață constă în:

- a) oferă protecție financiară împotriva unor evenimente dramatice: deces, boală, invaliditate
- b) oferă: protecție, economii, investiții
- c) nu înlocuiește ceea ce asigură (viața)
- d) înlocuiește ceea ce asiguratul ar fi capabil să ofere (financiar) dacă și-ar fi continuat viața
- e) **toate variantele**

2. Asigurările de viață se pot clasifica în:

- a) două clase



- b) trei clase
- c) patru clase**
- d) cinci clase
- e) mai multe

247. Care dintre asigurările de viață de mai jos sunt tradiționale?

- a) asigurarea mixtă de viață
- b) asigurarea de studii
- c) asigurarea pentru ipotecă
- d) asigurarea de rentă
- e) toate variantele**

248. Precizați care este specificul asigurărilor de viață:

- f) oferă protecție financiară împotriva unor evenimente dramatice: deces, boală, invaliditate
- g) oferă: protecție, economii, investiții
- h) nu înlocuiește ceea ce asigură (viața)
- i) înlocuiește ceea ce asiguratul ar fi capabil să ofere (financiar) dacă și-ar fi continuat viața
- j) toate variantele**

249. Care dintre asigurările de viață de mai jos sunt tradiționale?

- f) asigurarea mixtă de viață
- g) asigurarea de studii
- h) asigurarea pentru ipotecă
- i) anuitatea
- j) toate variantele**

250. În funcție de etapele din viața clienților, există mai multe tipuri de nevoi financiare, care sunt acestea?

- a) nevoia de protecție individuală împotriva riscurilor, nevoia de protecție financiară pentru familie, nevoia de acumulare - economisire pentru pensie și utilizarea fondurilor acumulate pentru pensie, protecție, cheltuieli finale**
- b) nevoia de protecție a familiei și nevoia de protecție individuală împotriva riscurilor
- c) nevoia de protecție financiară pentru familie, nevoia de acumulare, economisire pentru pensie și nevoia de protecție împotriva inflației
- d) nevoia de protecție individuală împotriva riscurilor, nevoia de protecție financiară pentru familie, nevoia de protecție a bunurilor familiei
- e) nevoia de protecție financiară pentru familie, nevoia de acumulare - economisire pentru pensie și nevoia de protecție individuală a economiilor fiecărui membru al familiei

251. Precizați ce reprezintă o asigurare de viață:

- a) este un contract între asigurat și asigurător prin care asigurătorul își asumă riscul de întreținere a familiei asiguratului în cazul decesului acestuia
- b) este un contract între asigurător și asigurat, prin care asigurătorul oferă asiguratului protecție pentru riscurile pe care și le-a asumat, obligându-se să plătească suma asigurată în cazul producerii evenimentelor asigurate, în schimbul plății de către asigurat a unei sume de bani, numită primă de asigurare**

- c) este un contract între asigurător și asigurat, prin care asigurătorul oferă asiguratului protecție pentru riscurile pe care și le-a asumat, obligându-se să plătească suma asigurată în cazul producerii evenimentelor asigurate, în schimbul unei cereri semnate de asigurat și fără a fi obligat să plătească contravaloarea vreunei prime
- d) este un contract între asigurat și beneficiar, prin care asiguratul se obligă să plătească asigurătorului primele de asigurare
- e) este un contract între asigurător și beneficiar, prin care asigurătorul se obligă să îi plătească sumele asigurate din contract, indiferent de natura evenimentului asigurat

252. Asigurarea de viață pe termen limitat constă în:

- a) **evenimentul asigurat este decesul și nu oferă posibilitatea de economisire sau capitalizare**
- b) acoperirea riscului de supraviețuire și a riscului de deces
- c) faptul că la finalul contractului există o sumă ce a fost economisită
- d) acoperirea riscului de deces și posibilitatea de economisire sau capitalizare
- e) evenimentul asigurat este invaliditatea

253. Precizați care dintre afirmațiile de mai jos sunt specifice asigurării de viață pe termen nelimitat:

- a) acoperă riscul la deces până la vârsta pensionării
- b) acoperă riscul la deces al asiguratului până la o vârstă înaintată a acestuia (95-100 ani) dar nu oferă posibilitatea economisirii
- c) **oferă protecție permanentă pentru că durata contractului se întinde de obicei până la vârste înaintate - 95 de ani sau chiar mai mult, asiguratul trebuind să plătească primele de asigurare pe toată perioada contractului sau până la un moment determinat în contract**
- d) dacă asiguratul împlinește vârsta precizată în contract, nu va primi suma asigurată actualizată
- e) nu acoperă riscul la deces după vârsta pensionării

254. Ce este o asigurare mixtă de viață?

- a) **este o asigurare cu capitalizare și acoperă atât riscul de supraviețuire cât și cel de deces**
- b) este o asigurare de viață și acoperă doar riscul de supraviețuire incluzând beneficiul participării la profit
- c) este o asigurare care acoperă doar riscul de deces
- d) este o asigurare fără capitalizare
- e) este o asigurare adresată doar persoanelor cu vârsta peste 50 de ani și oferă posibilitatea încasării valorii de răscumparare în caz de reziliere

255. Precizați varianta corectă privind primirea rentelor de către copilul beneficiar în cazul unei asigurări de studii:

- a) doar dacă asiguratul trăiește până la momentul în care asigurătorul trebuie să plătească rentele beneficiarului
- b) doar dacă asiguratul a decedat înainte de momentul în care asigurătorul trebuie să plătească rentele beneficiarului
- c) dacă va prezenta diploma de absolvire a liceului

- d) dacă va studia în România  
e) **indiferent dacă asiguratul trăiește până la momentul în care asiguratorul trebuie să plătească rentele beneficiarului**

256. Care este caracteristica unei asigurări pentru ipotecă?

- a) **este o asigurare de viață pe termen limitat cu suma asigurată descrescătoare care se folosește, de obicei, pentru garantarea creditelor (ipotecare)**  
b) este o asigurare care garantează obținerea unui credit ipotecar  
c) este o asigurare care înlocuiește un credit ipotecar, putând fi folosită pentru investiții imobiliare  
d) este o asigurare cu componentă de protecție și economisire, în cazul căreia beneficiarul încasează o sumă la expirarea creditului ipotecar  
e) este o asigurare în cazul căreia componenta investițională este reprezentată de cumpărarea de unit-uri în fondurile de investiții administrate de asigurator

257. Precizați varianta corectă privind caracteristica asigurării de viață de tip unit-linked/investiționale ?

- a) cele două componente: de protecție (suma asigurată) și de investiție (valoarea contului) sunt garantate  
b) la un astfel de contract nu se pot face răscumpărări parțiale din cont, dar există valoare de răscumpărare în caz de reziliere  
c) **combină o sumă asigurată garantată în caz de deces cu un element investițional; randamentul investiției nu este garantat și depinde de performanța fondului/fondurilor de care este legat contractul**  
d) asigurările de viață de tip unit-linked/investiționale au următoarele componente: de investiție, de protecție și de supraviețuire a beneficiarilor  
e) sunt produse mai puțin flexibile decât asigurările tradiționale

258. Noțiunea de fond de investiții este caracteristică următoarelor categorii de produse de asigurare:

- a) **asigurări lor de tip Unit Linked**  
b) asigurărilor de tip Unit Linked și asigurări de tip tradițional  
c) asigurărilor de tip tradițional și asigurări de sănătate  
d) asigurărilor suplimentare și asigurări de călătorie  
e) asigurărilor de tip tradițional

259. Categoriile principale de riscuri acoperite prin intermediul asigurărilor de sănătate sunt:

- a) riscul de invaliditate permanentă din accident și cel de spitalizare  
b) riscul de pierdere a capacității de muncă și cel de spitalizare  
c) **riscul de spitalizare și cel de intervenție chirurgicală**  
d) riscul de invaliditate permanentă și deces din accident  
e) riscul de invaliditate din orice cauză și de deces din accident

260. Componenta investițională a contractelor unit-linked constă în:

- a) cumpărarea de unit-uri în fondurile constituite de toate firmele de asigurare, în scopul asigurării unei transparențe pe piața asigurărilor
- b) cumpărarea de unități de fond (unit-uri) în fondurile de investiții constituite de asigurător**
- c) cumpărarea de locuințe și terenuri
- d) cumpărarea de acțiuni prin intermediul unor societăți acreditate și înștiințarea asigurătorului de existența lor
- e) orice proprietate cumpărată poate fi considerată investiție

261. Caracteristic clauzelor suplimentare este că:

- a) măresc gradul de acoperire al poliței principale prin suma asigurată suplimentar și o plaja mai mare a riscurilor asigurate**
- b) nu se pot atașa contractelor de tip tradițional
- c) se pot atașa doar contractelor cu primă unică
- d) măresc doar suma asigurată a poliței principale, dar nu pot acoperi riscuri suplimentare
- e) măresc gradul de acoperire al poliței principale, dar se pot atașa numai la începutul contractului

262. Beneficiarul unui contract de asigurare de viață este:

- a) persoana desemnată să încaseze indemnizația de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat**
- b) persoana a cărei viață este asigurată prin contract
- c) plătitorul primelor de asigurare, conform contractului încheiat cu asigurătorul
- d) o rudă de gradul I sau II a persoanei asigurate, care trebuie să fie în viață la momentul producerii evenimentului asigurat
- e) copilul contractantului asigurării

263. Ce reprezintă accidentul în asigurările de viață?

- a) orice eveniment imprevizibil și neintenționat, survenit independent de voința asiguratului, datorat unor cauze exterioare și care determină producerea evenimentului asigurat**
- b) orice eveniment care afectează starea de sănătate a asiguratului și care este prevăzut în mod explicit în contractul de asigurare
- c) o serie de afecțiuni, cum ar fi accidentul cerebral, accidentul vascular, care pot duce la decesul persoanei asigurate
- d) orice eveniment imprevizibil care determină producerea evenimentului asigurat (decesul persoanei asigurate)
- e) orice eveniment care duce la îmbolnăvirea persoanei asigurate, prevăzut ca atare în contractul de asigurare, specific asigurărilor de accidente și de sănătate

2641. Prin intermediul sistemului *bonus-malus* prima de asigurare:

- a) crește
- b) scade
- c) poate scădea dacă în anul anterior asiguratul nu a avut daune sau poate crește dacă asiguratul a înregistrat daune**
- d) rămâne neschimbată indiferent de istoricul daunelor
- e) se actualizează cu inflația

265. În legătură cu asigurările de răspundere civilă, identificați afirmația falsă:

- a) **prin asigurările de răspundere civilă se pot acoperi pagubele produse de asigurat unor terțe persoane în anumite condiții, cât și pagube proprii**
- b) asigurările de răspundere civilă au un rol social mai important comparativ cu celelalte tipuri de asigurări
- c) în asigurările de răspundere civilă, culpa asiguratului este una din condițiile de bază care se cere a fi îndeplinită pentru ca asigurătorul să indemnizeze terții păgubiți
- d) în asigurările de răspundere civilă, în calitate de beneficiari pot apărea numai terțe persoane necunoscute în momentul încheierii contractului de asigurare
- e) aceste asigurări pot fi atât obligatorii cât și facultative

266. Calitatea de *terță persoană păgubită*, în materia asigurării obligatorii de răspundere civilă, pentru pagube produse prin accidente de autovehicule, o poate avea:

- a) deținătorul autovehiculului
- b) conducătorul autovehiculului, în cazul în care nu este deținătorul acestuia
- c) **persoana care a suferit o vătămare a sănătății ca urmare a unui accident produs de un autovehicul, în condițiile în care între persoana accidentată și deținătorul autovehiculului există sau nu un contract de transport**
- d) persoana care a încredințat asigurătorului anumite bunuri, pe baza unui contract de depozit
- e) persoana care a suferit o vătămare a sănătății ca urmare a unui accident produs prin utilizarea mijloacelor de transport aerian, maritim sau feroviar

267. În cazul asigurării de răspundere civilă, *terța persoană păgubită* are statut de:

- a) contractant al asigurării
- b) persoană cuprinsă în asigurare
- c) asigurat
- d) **beneficiar al asigurării**
- e) stipulant al asigurării

268. Care din următoarele afirmații este falsă în cazul asigurărilor de bunuri, referitor la *indemizația de asigurare*:

- a) se plătește în limita sumei asigurate
- b) se poate reduce corespunzător raportului dintre suma asigurată și valoarea bunului, în conformitate cu principiul răspunderii proporționale, dacă contractul de asigurare s-a încheiat pentru o sumă inferioară valorii bunului
- c) **acoperă pagubele indirecte cum ar fi reducerea valorii bunurilor**
- d) nu poate depăși valoarea bunului din momentul producerii evenimentului asigurat
- e) nu poate depăși cuantumul pagubei înregistrate

269. La asigurarea bunurilor pe timpul transportului răspunderea asigurătorului începe:

- a) în momentul încărcării bunurilor în mijlocul de transport
- b) la cinci zile de la expirarea zilei în care s-au plătit primele de asigurare
- c) după 24 de ore de la expirarea zilei în care s-au achitat primele
- d) la trei zile după ce s-a încheiat contractul de asigurare
- e) **din momentul primirii bunurilor de către transportator**

270. În cazul asigurărilor de bunuri, *suma asigurată* trebuie să fie:

- a) **mai mică sau egală cu valoarea reală a bunului asigurat**
- b) egală cu valoarea reală a bunului asigurat
- c) mai mare decât valoarea reală a bunului asigurat
- d) mai mică decât valoarea reală a bunului asigurat
- e) mai mare sau egală cu valoarea reală a bunului asigurat

271. *Asigurările de accidente* oferă acoperire în următoarele cazuri:

- a) deces din accident
- b) invaliditate permanentă din accident, spitalizare ca urmare a unui accident
- c) incapacitate temporară de muncă determinată de un accident
- d) varianta b,c
- e) **varianta a,b,c**

272. Pentru a putea acorda despăgubiri pe polițele de răspundere civilă legală față de terți, una din condițiile esențiale este:

- a) **existența unui prejudiciu**
- b) existența unui interes asigurabil
- c) beneficiarul să fie major
- d) prejudiciul să fi fost reparat înainte de primirea despăgubirilor
- e) caz de forță majoră

273. Asigurarea de răspundere civilă legală acoperă răspunderea civilă reglementată de:

- a) C.S.A.
- b) fiecare societate de asigurare în parte
- c) **Codul Civil**
- d) U.N.S.A.R.
- e) normele UE

274. Pentru a putea acorda despăgubiri pe polițele de răspundere civilă legală față de terți, una din condițiile esențiale este:

- a) existența unui interes asigurabil
- b) **existența unei fapte ilicite**
- c) pagubele să nu fie provocate de animale
- d) beneficiarul să locuiască în România
- e) asiguratul să fie una și aceeași persoană cu beneficiarul

275. Pentru a putea acorda despăgubiri pe polițele de răspundere civilă legală față de terți, una din condițiile esențiale este:

- a) pagubele să nu fie provocate de animale
- b) beneficiarul să fie major
- c) **existența unei legături cauzale între faptă și prejudiciu**
- d) beneficiarul să locuiască în România

e) asiguratul să fie una și aceeași persoană cu beneficiarul

276. Polița de răspundere civilă legală față de terți acoperă prejudiciile:

- a) **patrimoniale**
- b) provocate membrilor familiei
- c) nepatrimoniale sau morale
- d) provocate animalelor din gospodăria asigurată
- e) provocate asiguratului de către terți

277. Asigurarea de răspundere civilă legală față de terți nu acoperă:

- a) dauna provocată terților
- b) daune provocate din culpă
- c) **fapta victimei însăși**
- d) daune provocate din neglijență
- e) daune provocate din imprudență

278. Un client care are încheiată o poliță de tip CASCO pentru toate riscurile mai este obligat, conform legilor în vigoare, să încheieși o poliță RCA?

- a) **da**
- b) depinde de societatea de asigurare
- c) nu
- d) da, doar pentru autoturisme
- e) da, doar pentru vehicule autoutilitare

279. În cazul producerii unui risc acoperit pe o poliță auto de tip CASCO, constatarea pagubelor se va face de către:

- a) asigurat
- b) **societatea de asigurare unde a fost încheiată polița de asigurare**
- c) beneficiar
- d) reprezentantul asiguratului
- e) o persoană desemnată în polița de asigurare

280. În cazul producerii unui risc acoperit pe o poliță de asigurare facultativă de locuință, constatarea pagubelor se va face de către:

- a) asigurat
- b) beneficiar
- c) **societatea de asigurare unde a fost încheiată polița de asigurare**
- d) reprezentantul asiguratului
- e) o persoană desemnată în polița de asigurare

281. În cazul în care un client are încheiată o poliță de asigurare facultativă de locuință și se decide să vândă bunul asigurat, cum vor decurge drepturile contractuale în continuare?

- a) **polița de asigurare se reziliază**

- b) cumpărătorul beneficiază în continuare de despăgubiri
- c) polița de asigurare rămâne valabilă până la expirare
- d) polița ramâne în vigoare, dar se va recalcula suma asigurată
- e) se va efectua obligatoriu inspecția de risc, în acest caz

282. În cazul în care un client are încheiată o polița RCA și se decide să vândă bunul asigurat, cum vor decurge drepturile contractuale în continuare?

- a) polița de asigurare rămâne valabilă până la expirare
- b) se va efectua obligatoriu inspecția de risc, în acest caz
- c) polița de asigurare se reziliază**
- d) polița rămâne în vigoare, dar se va recalcula limita despăgubirii
- e) se va emite un supliment în care se menționează noul asigurat

283. Ce se întâmplă în cazul unei polițe RCA, când răspunzător de producerea accidentului, este o altă persoană decât asiguratul care conducea autoturismul?

- a) se reziliază contractul fără plata despăgubirilor
- b) dauna produsă nu se despăgubește
- c) dauna produsă se despăgubește**
- d) se despăgubesc doar pagube materiale
- e) se despăgubesc doar vătămările corporale

284. Ce se întâmplă în cazul în care, pentru același autovehicul, la data producerii accidentului există mai multe asigurări CASCO valabile?

- a) nu se acordă despăgubiri în acest caz
- b) se acordă despăgubiri proporționale de către fiecare asigurator în parte**
- c) se acordă despăgubiri doar pe prima poliță încheiată
- d) se acordă despăgubiri în limita a 1000 Eur
- e) se acordă despăgubiri pe polița care are suma asigurată cea mai mare

285. Câte evenimente se despăgubesc pe polița RCA?

- a) oricâte, indiferent de situație
- b) oricâte, în limita despăgubirii înscrise la începutul contractului de asigurare**
- c) maximum 3 evenimente
- d) depinde de perioada de asigurare
- e) depinde de tipul autovehiculului

286. Câte evenimente se despăgubesc pe polița CASCO?

- a) depinde de tipul autovehiculului
- b) depinde de perioada de asigurare
- c) depinde de asigurator
- d) oricâte, în limita sumei asigurate calculate la începutul poliței de asigurare**
- e) maximum 3 evenimente

287. Câte evenimente pot fi despăgubite pe polița de asigurare facultativă a locuinței?



- a) depinde de tipul construcției
- b) maximum 3 evenimente
- c) oricâte, în limita sumei asigurate calculate la începutul poliței de asigurare**
- d) depinde de perioada de asigurare
- e) depinde de valoarea franșizei

288. Perioada asigurată se poate modifica pe parcursul derulării unei polițe RCA?

- a) da, în orice situație
- b) nu**
- c) da, doar în cazul autoturismelor
- d) da, în cazul în care asiguratul pierde originalul poliței RCA
- e) da, la solicitarea scrisă a asiguratului

289. Se poate majora limita despăgubirii pe parcursul derulării unei polițe RCA?

- a) da, la solicitarea scrisă asiguratului
- b) da, doar dacă valoarea despăgubirilor depășește limita despăgubirii
- c) nu**
- d) da, după primele 3 luni de la intrarea în vigoare a poliței
- e) da, doar cu maximum 100.000 RON

290. În perioada de valabilitate a poliței RCA se poate modifica asiguratul?

- a) nu**
- b) da, la solicitarea beneficiarului
- c) da, în cazul în care vehiculul este vândut
- d) da, după primele 3 luni de la intrarea în vigoare a poliței
- e) da, după achitarea primei de asigurare

291. Se poate încheia polița RCA pentru un autovehicul înmatriculat în străinătate?

- a) da
- b) nu**
- c) depinde de societatea de asigurări
- d) da, doar împreună cu o polița CASCO
- e) da, doar pentru o perioadă de 30 de zile

292. Polița CASCO acoperă daune provocate:

- a) terților
- b) autoturismului propriu**
- c) cu intenție
- d) anterior încheierii asigurării
- e) doar șasiului

293. Un autovehicul utilitar este obligat să încheie polița RCA?

- a) da, doar dacă are capacitate cilindrică peste 2000 cmc
- b) da**

- c) nu
- d) depinde de tipul autovehiculului
- e) depinde de societatea de asigurare

294. Se poate încheia polița Carte Verde pentru un autovehicul înmatriculat în străinătate?

- a) da
- b) nu**
- c) doar pentru autovehiculele înmatriculate în UE
- d) depinde de perioada de asigurare
- e) depinde de vechimea autovehiculului

295. În cazul unei polițe de asigurare cesionată în favoarea Băncii, beneficiarul este:

- a) Banca**
- b) terțe persoane
- c) societatea de asigurare
- d) reprezentantul asiguratului
- e) asiguratul

296. În cazul unei polițe de asigurare CASCO pentru un autovehicul achiziționat în sistem leasing, asiguratul este:

- a) doar o persoană fizică
- b) societatea de leasing**
- c) doar o persoană juridică
- d) reprezentantul asiguratului
- e) orice persoană desemnată de asigurat

297. Polița de răspundere civilă profesională a medicilor, malpraxis, este o poliță:

- a) facultativă
- b) obligatorie, doar în cazul în care medicul își desfășoară activitatea într-un spital
- c) obligatorie, conform legii**
- d) obligatorie, doar pentru medicii rezidenți
- e) obligatorie, doar pentru medicii specialiști

298. Precizați care este obiectul asigurării în cazul contractului de asigurare CARGO:

- a) răspunderea civilă a producătorului mărfurilor transportate
- b) bunurile care fac obiectul transportului maritim extern**
- c) răspunderea civilă a prestatorului de servicii de transport
- d) asigurarea CASCO pentru mijlocul de transport
- e) aparatele de zbor, proprietate a companiilor comerciale

299. Identificați riscurile acoperite prin polița CARGO:

- a) uzura normală
- b) pierderea normală de bunuri asigurate
- c) coliziunea, eșuarea, scufundarea sau răsturnarea navei**

- d) piraterie, baraterie
- e) comportarea voit necorespunzătoare a asiguratului

300. Polița CARGO acoperă:

- a) bunurile care fac obiectul transportului maritim extern**
- b) asigurarea de protecție și indemnizație (răspundere civilă)
- c) asigurarea casco a navelor comerciale
- d) asigurarea casco a navelor de pescuit
- e) transportul aerian al bunurilor de valoare deosebită

301. Precizați dacă asigurarea aparatelor de zbor acoperă daunele produse aeronavelor proprietate personală:

- a) da**
- b) depinde de caracteristicile aeronavei
- c) doar atunci cand aeronavele staționeaza la sol
- d) nu
- e) acest tip de asigurare acoperă doar răspunderea civilă a proprietarului navei

302. Asigurarea aparatelor de zbor acoperă daunele produse aeronavelor speciale (utilitare)?

- a) nu
- b) acest tip de asigurare, acoperă doar răspunderea civilă autilizatorului navei
- c) doar atunci cand aeronavele staționează la sol
- d) da**
- e) depinde de tipul aeronavei

303. Pot fi incluse în asiguraea echipamentelor datele și suporturile de date?

- a) doar dacă vechimea datelor este de maximum 5 ani
- b) da**
- c) se pot asigura datele, însa nu și suporturile de date
- d) pot fi incluse numai datele ce se folosesc în contabilitate
- e) nu

304. Polița de asigurare a echipamentelor electronice acoperă daunele produse:

- a) echipamentelor electronice care au o vechime de maximum 5 ani**
- b) datelor și suporturilor de date care au o vechime de maximum 2 ani
- c) terților care suferă prejudicii survenite din utilizarea echipamentelor
- d) echipamentelor electronice care au o vechime de minimum 5 ani
- e) pierderea de profit a utilizatorului

305. În cazul poliței de asigurare a echipamentelor electronice, în secțiunea *date și suporturi de date* pot fi acoperite prin asigurare:

- a) datele conținute în fișiere și baza de date**
- b) daunele produse de viruși
- c) disparițiile misterioase de date sau suporturi de date

- d) daunele provocate de manipulare greșită de programe sau date
- e) pagubele materiale suferite de echipamentul electronic

306. Precizați dacă polița de asigurare de construcții-montaj poate fi reînnoită și în ce condiții:

- a) da, însă în ultima zi de valabilitate a poliței
- b) numai prin efectuarea unei inspecții de risc
- c) nu**
- d) doar dacă lucrările de construcții-montaj depășesc termenul stabilit la încheierea asigurării
- e) doar pentru lucrările de montaj

307. Polița de asigurare de construcții-montaj se încheie:

- a) pe toată durata lucrărilor de construcții-montaj**
- b) multianual, pe secțiuni de câte 2 ani
- c) pe 1 an cu posibilitatea de reînnoire
- d) pe o perioadă de minimum 6 luni și maximum 12 luni
- e) în funcție de solicitarea clientului, dar nu mai mult de 24 de luni

308. Polița de asigurare de construcții-montaj se poate încheia și pentru secțiunea *pierdere de profit*?

- a) doar după efectuarea inspecției de risc
- b) da**
- c) numai dacă cifra de afaceri a persoanei juridice depășește 5.000.000 RON
- d) nu
- e) numai pentru cazurile în care polița se reînnoiește

309. Riscurile acoperite prin polița de asigurare de construcții-montaj sunt:

- a) stabilite de asigurat împreună cu asiguratorul
- b) limitate de către CSA doar pentru fenomene naturale
- c) impuse de fiecare asigurator în parte
- d) toate riscurile nenominalizate, mai puțin cele stipulate la capitolul excluderi**
- e) valabile pentru maximum 1 an de zile, iar reînnoirea poliței se poate face pentru perioada rămasă până la finalizarea lucrărilor

310. Polițele de asigurare de răspundere civilă legală față de terți acoperă daunele:

- a) provocate din vina terților
- b) provocate cu intenție
- c) provocate din culpă**
- d) provocate de situații de forță majoră
- e) provocate de situații de legitimă apărare

311. Polița de asigurare de răspundere civilă legală față de terți acoperă daunele produse terților pe teritoriul:

- a) Uniunii Europene și Spațiul Schengen
- b) României**

- c) în întreaga lume
- d) țărilor unde își are reședința asiguratul
- e) întreaga lume, cu excepția SUA și Canada

312. Prin intermediul asigurării de răspundere civilă a angajatorului sunt acoperite:

- a) daunele produse angajaților**
- b) daunele produse de angajați angajatorilor
- c) pagubele materiale produse terților
- d) daunele produse terților, exceptând cheltuielile de judecată
- e) vătămările corporale produse terților

313. Prin intermediul asigurării de răspundere civilă a producătorului sunt acoperite acoperite:

- a) daunele produse angajaților
- b) daunele produse de producători consumatorilor**
- c) vătămările corporale produse terților
- d) daunele produse terților, exceptând cheltuielile de judecată
- e) daunele de consecință

314. Prin intermediul asigurării de răspundere civilă profesională sunt acoperite:

- a) diverse situații de pagube materiale sau financiare din vina anumitor profesioniști care pot produce altora pagube provocate din neglijență în exercitarea profesiei**
- b) răspunderea proprietarului față de chiriaș și daunele morale
- c) daunele produse terților, exceptând cheltuielile de judecată
- d) doar pagubele materiale produse terților
- e) daunele morale

315. Asigurările de credite și garanții acoperă:

- a) amenzile de orice fel
- b) riscul de neplată al celor ce cumpără sau închiriază bunuri sau sunt beneficiari ai unor credite avantajoase**
- c) pierderile rezultate din diferențe de curs valutar
- d) daunele morale
- e) pierderile provocate de calamități naturale

316. Asigurările de credite și garanții nu acoperă:

- a) riscul de neplată al celor ce cumpără/închiriază bunuri sau sunt beneficiari ai unor credite avantajoase
- b) amenzile de orice fel**
- c) riscul de neplată prelungită
- d) insolvabilitatea cumpărătorului
- e) falimentul cumpărătorului

317. Prin intermediul poliței de asigurare a echipamentelor electronice pot fi asigurate, în general, bunurile care au o vechime:

**a) de maximum 5 ani**

b) care permite încă utilizarea optimă a acestora

c) de minimum 5 ani

d) de maximum 3 ani

e) de minimum 1 an și maximum 10 ani

318. Precizați la ce valoare se acordă despăgubirile în cazul asigurării echipamentelor electronice:

**a) la valoarea de nou**

b) la valoarea de piață

c) la valoarea rămasă

d) la valoarea de piață din care se scade gradul de uzură

e) la valoarea de catalog pe care o calculează fiecare asigurător în parte

319. Prin intermediul poliței de asigurare de construcții-montaj pot fi asigurate, la cerere, și utilajele constructorului?

a) da, doar dacă vechimea acestora nu depășește 5 ani de zile

**b) da**

c) numai pentru situațiile în care acestea pot provoca daune terților

d) nu

e) doar după efectuarea inspecției de risc a acestora

320. Precizați varianta corectă privind cunoașterea beneficiarului la data încheierii poliței de asigurare de răspundere civilă legală:

a) întotdeauna se cunoaște

b) doar în funcție de acordul asiguratului

**c) nu se cunoaște**

d) numai dacă se solicită la rubrica mențiuni speciale din cadrul poliței de asigurare

e) în acest caz asiguratul și beneficiarul reprezintă aceeași persoană

321. În cazul polițelor de asigurare de răspundere civilă, asiguratul diferă de beneficiar?

a) în funcție de solicitarea asiguratului

**b) da**

c) depinde de asigurător

d) nu

e) numai în cazul răspunderilor civile profesionale

322. În cazul asigurării creditelor de export se pot asigura și riscurile politice?

a) nu

b) depinde de asigurător

**c) da**

d) în funcție de solicitarea asiguratului

e) doar dacă are la baza o decizie a Uniunii Europene

323. Precizați care este caracteristica comună a asigurărilor de credite în legătură cu modul de acordare a despăgubirilor:

- a) **despăgubirea acordată nu acoperă niciodată pierderea în proporție de 100 %**
- b) despăgubirea se acordă dacă riscul de neplată a survenit obligatoriu ca urmare a unei pierderi de profit
- c) daunele sunt acoperite dacă sunt provocate de terți
- d) despăgubirea se acordă dacă riscul de neplată a intervenit ca urmare a suspendării activității
- e) despăgubirea se acordă dacă riscul de neplată a survenit ca urmare a intrării în faliment

324. Ce riscuri sunt acoperite prin asigurarea CARGO:

- a) **coliziunea, eșuarea, scufundarea sau răsturnarea navei**
- b) uzura normală
- c) pierderea normală de bunuri asigurate
- d) insolvabilitatea
- e) daunele morale

325. Asigurarea aparatelor de zbor acoperă:

- a) doar riscurile din timpul zborului
- b) riscuri precum: revizii, mentenanța etc.
- c) **toate riscurile, în timpul zborului, rulării la sol sau staționării la sol**
- d) doar riscurile staționării la sol
- e) întotdeauna riscul de deturnare a navei

326. Asigurarea aparatelor de zbor nu acoperă riscuri, precum:

- a) riscurile determinate de staționarea la sol
- b) incendiul
- c) riscurile determinate de natura zborului
- d) **deturnarea aeronavei**
- e) riscuri provocate în afara timpului de zbor

327. Precizați care dintre următoarele bunuri pot fi asigurate prin intermediul poliței de asigurare a echipamentelor electronice:

- a) stimulatoarele cardiace
- b) echipamentele de uz casnic
- c) **telefoanele mobile**
- d) protezele auditive
- e) echipamente radio amatori

### III. STRUCTURA PROCESULUI DE VÂNZARE ȘI PRINCIPII DE BAZĂ ÎN VÂNZAREA PRODUSELOR DE ASIGURARE **GENERALE**

328. Un agent de asigurare profesionist are:

- a) un manager de succes
- b) o capacitate de disimulare mare
- c) cunoștințe, abilități și competențe**
- d) relații de subordonare
- e) o arie curriculară

329. Agenții de asigurare de succes dacă:

- a) au o muncă asiduă consecventă**
- b) fac această activitate ca un hobby
- c) nu cred în rolul lor de formatori în domeniul educației financiare
- d) au mult noroc în activitatea lor
- e) desfășoară activitățile spontan

330. Prin managementul activității agentului de asigurare se înțelege și:

- a) întâlniri sporadice de informare a agentului
- b) evaluarea zilnică a agentului
- c) planificarea activităților; stabilirea obiectivelor financiare de atins; metode de calcul venituri dorite; “reguli de aur” de respectat în planificare**
- d) stimularea vanzarilor agentului din „jocul” comisioanelor
- e) monitorizarea pas cu pas a activității de baza a agentului

331. La contactarea potențialului client se vor avea în vedere:

- a) informațiile secrete despre client
- b) datele personale ale clientului și familiei ori prietenilor săi
- c) cunoașterea obiectivelor contactului telefonic și “reguli de aur” de respectat în derularea contactului telefonic**
- d) o voce cât mai plăcută pentru a obține întâlnirea informativă
- e) obținerea unei noi convorbiri în viitor

332. Munca asiduă consecventă, autoevaluarea, activitatea bazată pe sisteme, procese, instrumente sunt câteva din:

- a) principiile de bază ale unui consultant profesionist**
- b) caracteristicile prospectării
- c) elementele managementului activității
- d) principiile Tehnologiei de vânzare
- e) caracteristicile fixării de obiective

333. Care este instrumentul folosit în cazul interviului 1?

- a) caracteristicile prospectului
- b) soluțiile propuse
- c) formularul de analiză a necesităților și scenariu de lucru**
- d) cererea de asigurare
- e) fișa clientului



334. Precizați care este varianta completă și corectă privind scopul primei întâlniri?

- a) **analiza nevoilor financiare, acord pentru finalizare, referințe**
- b) finalizarea contractului, referințe
- c) semnarea cererii de asigurare, referințe
- d) analiza nevoilor financiare
- e) obținerea referințelor

335. Care este scopul celei de-a doua întâlniri?

- a) analiza nevoilor financiare, acord pentru finalizare, referințe
- b) finalizarea contractului
- c) **încheierea vânzării, referințe**
- d) analiza nevoilor financiare
- e) obținerea referințelor

336. Care este scopul înmânării poliței?

- a) analiza nevoilor financiare, acord pentru finalizare, referințe
- b) finalizarea contractului
- c) încheierea vânzării, referințe
- d) **consolidarea relației cu clientul, obținerea de referințe**
- e) solicitarea referințelor

337. Care sunt obiectivele service-ului?

- a) întărirea legăturii cu clientul, revânzare
- b) întărirea relației cu clientul, reînceperea ciclului de vânzare
- c) **revânzare, reîncepere ciclu de vânzare, găsirea altor oportunități de vânzare, crearea de portofoliu activ**
- d) revânzare, găsirea altor oportunități de vânzare
- e) crearea unui portofoliu activ, revânzare

338. Care este conținutul managementului activității de intermediere?

- a) **activități coordonate pentru a orienta și a controla activitatea desfășurată**
- b) activități coordonate de vânzare
- c) activități coordonate de gestionare a timpului
- d) activități coordonate de apropiere între vânzător și client
- e) activități coordonate de control al vânzărilor

339. Care este scopul planificării activităților?

- a) ordonarea lor în funcție de ușurința cu care se pot rezolva
- b) să câștigăm timp
- c) să ne poată înlocui oricine
- d) **să ne concentrăm pe ceea ce putem controla**
- e) să începem prin a rezolva ceea ce nu putem controla

340. Care este scopul managementului propriei afaceri?

- a) ajută consultantul în activitatea de vânzare
- b) ajută consultantul în activitatea de service
- c) **ajută consultantul să își coordoneze propria afacere și cum poate să își îmbunătățească rezultatele**
- d) ajută consultantul în activitatea de prospectare
- e) ajută consultantul din punct de vedere financiar

341. Ce înseamnă teoria celor 3 P?

- a) profesionalism, productivitate, produs
- b) productivitate, profitabilitate, produs
- c) profesionalism, profitabilitate, produs
- d) **profesionalism, productivitate, profitabilitate**
- e) produs, pensie, profitabilitate

342. Care sunt coordonatele managementului propriei afaceri?

- a) să evaluezi câștigul, să evaluezi munca
- b) să evaluezi concurența
- c) să iei rapid decizii
- d) să copiezi ce face concurența
- e) **să iei decizii corecte, să acționezi conform acelor decizii, să evaluezi rezultatele, să te adaptezi la schimbare**

343. De ce activitatea de prospectare este un proces continuu?

- a) **pentru a întâlni cât mai mulți oameni care pot deveni potentiali clienti**
- b) pentru că așa cer companiile
- c) pentru că e o activitate trecută în fișa postului
- d) pentru că e un indicator de evaluare
- e) pentru că așa cere managerul

344. Organizarea timpului, fixarea obiectivelor, prospectarea, ratele de conversie sunt etape ale:

- a) **pregătirii vânzării**
- b) principiilor de afacere
- c) stabilirii volumului de muncă
- d) muncii de manager
- e) evaluării

345. Când se pot cere recomandări?

- a) la finalul primei întâlniri
- b) dacă clientul nu a cumpărat
- c) dacă clientul a cumpărat
- d) la înmânarea poliței
- e) **în toate situațiile enumerate mai sus**

346. Ce presupune calificarea prospeților?

- a) **Eliminarea celor care nu corespund profilului dorit**
- b) acceptarea unei întâlniri de prezentare a produselor

- c) acceptarea unei întâlniri de prezentare a firmei și a principiilor AV
- d) calificarea clienților pentru concursurile companiei
- e) stabilirea necesarului minim de sume asigurate

347. Scopul apelului telefonic este:

- a) **să stabilim o întâlnire cu potențialul client**
- b) să ne cunoaștem mai bine cu clientul, înainte de semnarea contractului
- c) pentru a aprecia dacă merită să-i facem o asigurare sau nu
- d) să obținem recomandări
- e) să-i prezentăm compania și serviciile sale

348. Când este rata de succes 100% la contactul telefonic:

- a) când stăpânim scenariile de lucru
- b) când facem sesiuni telefonice controlate
- c) când e de față Unit Manager-ul
- d) când sunăm pe recomandari
- e) **nu există rată de succes 100% la contactul telefonic**

349. Obiectivele Analizei Necesităților Clientului sunt:

- a) să existe o dovadă a întâlnirii necesară pentru Asigurător
- b) să convingă clientul
- c) **să analizezi nevoile financiare, să obții acordul pentru finalizarea contractului, să obții referințe**
- d) să eviți obiecțiile
- e) să faci dovada întâlnirii cu prospectul

350. Precizați care este scopul primei întâlniri cu clientul:

- a) să prezentăm toate produsele de asigurare pe care le intermediem
- b) să insistăm pentru obținerea de recomandări
- c) să cunoaștem clientul
- d) să ne cunoască clientul
- e) **să oferim: informații, sentimentul de sprijin/ajutor și să primim: informații despre nevoile sale, recomandări**

351. Small talk și preluarea controlului mediului au rolul de:

- a) a permite cunoașterea reciprocă
- b) **a scădea tensiunea relației și a crea un climat de confort**
- c) a te prezenta ca un profesionist
- d) a evita, cu eleganță, lipsa informațiilor din etapa de prospectare
- e) a-l convinge pe client de nevoia unei asigurări

352. În cel de-al treilea pas al primei întâlniri, introducerea, trebuie să prezentăm:

- a) cine ne-a recomandat
- b) de ce ne aflăm acolo

- c) motivul întâlnirii
- d) ce așteptăm de la client
- e) cine suntem noi (nume, prenume) și firma (domeniu, seriozitate, stabilitate)**

353. Decizia de achiziție a unei asigurări este motivată:

- a) doar emoțional
- b) doar logic
- c) doar prin prisma obligativității
- d) doar ca nevoie de apartenență la un grup social
- e) emoțional și argumentată logic, 50% emoțional, 50% logic**

354. În asigurările de viață consultanții dispun de sisteme de lucru caracterizate prin procese și instrumente specifice de desfășurare. Care sunt aceste sisteme?

- a) tehnologia de vânzare și dezvoltarea cererii de produse
- b) tehnologia de vânzare, managementul activității de vânzare și dezvoltarea cererii de produse
- c) managementul activității de vânzare, managementul propriei afaceri și tehnologia de vânzare
- d) dezvoltarea cererii de produse și managementul propriei afaceri
- e) tehnologia de vânzare, dezvoltarea cererii de produse, managementul activității de vânzare și managementul propriei afaceri**

355. Care sunt cele 4 categorii de activități din etapa de pregătire a vânzării care îl ajută pe consultant să își planifice vânzările viitoare?

- a) să urmeze instrucțiunile unit managerului, să se consulte cu colegii referitor la potențialul zonei, să fixeze obiective și să prospecteze
- b) organizarea timpului, fixarea de obiective, prospectarea și ratele de conversie**
- c) organizarea timpului, discuția individuală cu unit managerul, fixarea obiectivelor și prospectarea
- d) organizarea timpului, fixarea de obiective, prospectarea și încheierea contractului de asigurare
- e) să urmeze instrucțiunile unit managerului, să se consulte cu colegii referitor la potențialul zonei, să fixeze obiective și discuții cu clienții prospectați

356. Precizați care sunt procesele tehnologiei de vânzare:

- a) discuția individuală cu managerul, abordarea clientului, interviul 1, interviul 2, negocierea, emiterea poliței, service client
- b) prospectarea, evaluarea potențialului zonei, interviul 1, interviul 2, negocierea, emiterea poliței, service client;
- c) prospectarea, abordarea clientului, interviul 1, interviul 2, negocierea, emiterea poliței, service client**
- d) prospectarea, evaluarea potențialului zonei, interviul 1, interviul 2, negociere, emiterea poliței, evaluarea productivității de vânzare
- e) prospectarea, evaluarea potențialului zonei, încheierea cererii, negocierea, emiterea poliței, evaluarea productivității de vânzare

357. Care sunt modalitățile de comunicare în business?

- a) telefonul și mail-ul
- b) telefonul, mail-ul și scrisoarea
- c) telefonul și scrisoarea
- d) prezentarea în fața unui grup
- e) **telefonul, mail-ul, scrisoarea, prezentările în fața grupurilor**

358. Care este instrumentul folosit în cazul interviului 1?

- a) caracteristicile prospectului
- b) soluțiile propuse
- c) **formularul de analiză a necesităților**
- d) cererea de asigurare
- e) fișa clientului

359. Care este instrumentul folosit în cazul service-ului?

- a) caracteristicile prospectului
- b) scenarii de lucru
- c) formularul de analiză a necesităților
- d) cererea de asigurare
- e) **fișa clientului**

360. În Analiza Necesităților prospectul este motivat prin următoarele acțiuni:

- a) să fie convins de agent (consultant) că trebuie să adere la o formă de asigurare
- b) să fie convins că are nevoi de acoperit printr-o asigurare
- c) să fie determinat să semneze o asigurare fiindcă îi place abordarea agentului
- d) **să poată stabili obiective pentru el însuși, să hotărască singur mijloacele de îndeplinire, să creadă că obiectivul a fost atins datorită eforturilor sale și evaluarea rezultatelor să fie clară și directă**
- e) să poată alege produsul de care are nevoie dintre cele prezentate

361. Formularul de Analiză a Necesităților este:

- a) **un instrument necesar identificării nevoilor prospectului**
- b) un formular necesar emiterii contractului
- c) formalitate
- d) reglementare impusă de lege
- e) un mijloc elegant de convingere a prospectului

362. Care din argumentele de mai jos suț in necesitatea utilizării F.A.N.:

- a) convinge clientul că Asigurătorul este profesionist
- b) **determină resursele financiare ale prospectului, a cerințelor și necesităților acestuia**
- c) convinge managerul de costul asigurării
- d) determină gradul de înțelegere al prospectului
- e) determină limitele de acceptare ale unui produs de asigurare

363. Pentru cine este indicată Analiza totală a cerințelor și necesităților?

- a) pentru tineri necăsătoriți
- b) pentru viitorii părinți
- c) pentru persoane fără obligații familiale
- d) pentru familii cu stabilitate financiară, dar care nu au un alt plan de investiție în siguranță financiară**
- e) pentru orice prospect

364. În “Analiza totală a cerințelor și necesităților” conținutul discuțiilor cuprinde:

- a) toate subiectele propuse de prospect
- b) toate subiectele propuse de agent
- c) analiza cheltuielilor de funeralii, lichidare credite, fonduri de urgențe, educație și siguranță, venituri suplimentare la pensie**
- d) analiza potențialului de susținere a unei asigurări
- e) analiza nevoilor de investiție financiară

365. Pentru cine este indicată Analiza necesarului de lichidități?

- a) pentru familii care au și alte metode de economisire (bănci, acțiuni, imobiliare), pentru conservarea și garantarea acestora**
- b) pentru familii care au minim un copil
- c) pentru familii care au flux de numerar
- d) pentru persoane care au nevoie de lichidități
- e) pentru familii cu obligații față de terți

366. În “Analiza necesarului de lichidități” conținutul discuțiilor cuprinde:

- a) fondurile de investiții
- b) analiza lichidităților existente în bănci
- c) analiza nevoii de protecție
- d) analiza nevoilor de investiții
- e) analiza cheltuielilor de funeralii, lichidare credite, fond de urgențe, fond de educație**

367. Pentru cine este indicată Analiza necesarului de economii?

- a) pentru persoane tinere ce au nevoie de economii pentru cumpărare de casă, căsătorie, investiții**
- b) pentru persoane aflate în prag de pensie
- c) pentru persoane care au în îngrijire dependenți
- d) pentru familii care au economii substanțiale în bănci
- e) pentru familii monoparentale

368. În „Analiza necesarului de economii” conținutul discuțiilor cuprinde:

- a) analiza economiilor existente
- b) analiza de venituri suplimentare la pensie, fonduri de urgență pentru bunuri imobile, fonduri de economii, investiții, zestre**
- c) cheltuieli funeralii, analiza credite
- d) cheltuieli de invaliditate

e) evaluarea nevoilor de protecție

369. Pentru cine este indicată „Analiza de necesități dominante”?

- a) pentru orice persoană abordată
- b) pentru familii cu copii
- c) pentru familii cu venituri mici sau medii și dependență financiară de unul din soți**
- d) pentru familii cu două venituri medii
- e) pentru familii cu două venituri mici

370. În „Analiza de necesități dominante” conținutul discuțiilor cuprinde:

- a) lichidarea creditelor, fond de creștere minori, venit suplimentar (compensatoriu), cheltuieli funerarii**
- b) cheltuieli de studii
- c) fond de urgențe
- d) fonduri proiecte de viitor
- e) analiza nevoi de investiție, fonduri de risc, venituri pensie suplimentară

371. Pentru cine este indicată Analiza necesităților noi, neacoperite?

- a) pentru prospecti aflați la prima întâlnire
- b) pentru clienții existenți**
- c) pentru familiile care nu au asigurare
- d) pentru persoanele fără economii în bănci
- e) se aplică doar persoanelor care au nevoie de siguranță

372. Analiza necesităților noi, neacoperite permite:

- a) un service de calitate
- b) conservarea poliței existente
- c) consolidarea relației de încredere
- d) identificarea nevoilor financiare neacoperite de contractul existent
- e) toate răspunsurile anterioare sunt corecte**

373. Ierarhizarea necesităților permite ilustrarea comparativă a:

- a) nevoilor existente
- b) situației actuale
- c) diferenței dintre ce are în acest moment și ce are nevoie, a sumei necesare economisirii pentru fiecare nevoie, a timpului estimat până la producerea evenimentului, dacă este cazul**
- d) dorințelor clientului
- e) posibilităților materiale ale prospectului

374. Cine trebuie să înțeleagă decalajul între situația actuală a clientului și situația dorită?

- a) consultantul
- b) beneficiarul
- c) clientul**

- d) actuarul
- e) managerul de produs

375. În cazul în care clientul a acceptat existența decalajului și trebuie notat pe F.A.N., ce trebuie întrebant:

- a) dacă are necesități?
- b) dacă dorește informații despre Companie?
- c) dacă va dori la un moment dat să acopere decalajul?**
- d) dacă e conștient de răspunderea pe care o are?
- e) dacă îi este frică de neprevăzut?

376. Estimarea disponibilităților financiare ia în calcul:

- a) acceptul Asiguratorului
- b) venitul disponibil lunar al clientului, pentru a face soluții pe care să și le permită să acopere necesitatea**
- c) meseria clientului
- d) religia clientului
- e) potențialul intelectual al clientului

377. Estimarea disponibilităților financiare, pe baza Formularului de Analiză a Necesităților, este necesară deoarece permite:

- a) evaluarea stării de sănătate
- b) evaluarea potențialului de dezvoltare a produsului
- c) evaluarea șanselor de supraviețuire
- d) evaluarea și calcularea cât mai precisă a sumei necesare a fi acoperită în cazul evenimentului asigurat**
- e) simularea factorului de risc

378. Estimarea disponibilităților financiare, pe baza Formularului de Analiză a Necesităților, este necesară deoarece:

- a) oferă o viziune de ansamblu a tipului de client (încălinat spre consum, încălinat spre economisire) în funcție de valoarea și tipul de cheltuieli**
- b) oferă profesionalism agentului de asigurare
- c) oferă libertate de alegere pentru beneficiari
- d) oferă informații despre asigurare clientului
- e) oferă liniște și siguranță

379. Precizați care afirmație este corectă?

- a) clientul nu e interesat de completarea Formularului de Analiză a Necesităților
- b) clientul nu poate să-și permită o asigurare
- c) clientul nu știe de ce i-ar trebui o asigurare
- d) oamenii nu vor să discute cu consultantul de asigurare natura veniturilor lor
- e) clienții căsătoriți au cheltuieli comune; calculul bugetului ia în considerare bugetul familiei (soț/soție)**



380. Pentru a finaliza Formularul de Analiză a Necesităților consultantul trebuie să:

- a) **se asigure că s-a căzut de acord asupra concluziilor**
- b) nu facă nimic
- c) îl oblige pe client să semneze
- d) treacă la discutarea soluției
- e) solicite prima plată

381. Consultantul va da telefon clientului pentru confirmarea celei de a doua întâlniri și va verifica din nou poziția acestuia față de ierarhia nevoilor:

- a) numai dacă acesta dorește
- b) numai dacă acesta pleacă din localitate
- c) nu este nevoie
- d) nu, fiindcă s-ar putea amâna întâlnirea
- e) **da, pentru a ști dacă s-a schimbat ceva față de concluziile primei întâlniri**

382. Este necesar ca la prima întâlnire (de planificare) consultantul să ceară referințe?

- a) nu, deoarece clientul nu va fi dispus să îi recomande
- b) da, dacă poate
- c) **da, fiindcă referințele sunt ca aprovizionarea continuă a unui magazin, fără ele nu dezvoltă afacerea**
- d) nu se cer referințe decât la a doua întâlnire
- e) nu este obligația consultantului să ceară referințe

383. În pregătirea construirii soluțiilor pentru client se ia în calcul:

- a) planificarea consultantului
- b) mixul de marketing
- c) potențialul de realizare
- d) **analiza priorităților**
- e) analiza factorilor de mediu

384. Alegerea produsului potrivit, maximizarea beneficiilor, legătura cu disponibilitățile financiare sunt etape ale:

- a) abordării telefonice
- b) **pregătirii soluțiilor**
- c) prospectării
- d) planificării
- e) evaluării psihometrice a clientului

385. Construirea soluției presupune analizarea priorităților clientului și în mod special:

- a) acele necesități pe care le are și grupul socio-profesional din care face parte
- b) acele necesități care au legătură cu respectul față de sine
- c) acele necesități care îi conferă stima grupului
- d) acele necesități care îl definesc ca lider
- e) **acele necesități care îl fac pe prospect să ia o decizie**

386. Ce trebuie să verifice consultantul la alegerea produsului potrivit?

- a) **dacă beneficiile produsului corespund necesităților clientului**
- b) dacă clientul este suficient de tânăr
- c) dacă beneficiarul și va da acordul în alegerea soluției
- d) dacă prima va respecta sumele minime impuse de produs
- e) dacă clientul este angajat

387. Maximizarea beneficiilor presupune:

- a) prezentarea unor beneficii
- b) hiperbolizarea beneficiilor
- c) specificarea beneficiilor
- d) explicitarea beneficiilor
- e) **identificarea posibilităților de a combina produse pentru a crește beneficiile și/sau a scădea prima de asigurare**

388. Legătura cu disponibilitățile financiare se face pentru a identifica:

- a) necesitățile clientului
- b) **care este frecvența de plată potrivită clientului**
- c) tipul de client
- d) ce scenariu să i se propună clientului: optimist, pesimist
- e) ce clauze să fie atașate contractului

389. Soluția „completă” este construită conform:

- a) planului de vânzări
- b) clauzelor contractuale
- c) nevoilor de protecție
- d) **necesităților stabilite**
- e) potențialului financiar al clientului

390. Soluția „optimă” este construită conform:

- a) **necesităților principale și disponibilităților financiare ale clientului**
- b) primei negociate
- c) recomandării managementului
- d) simulării
- e) primei brute anualizate necesare

391. Soluția „minimă” este construită conform:

- a) principiului minimei pierderi
- b) **primei specificate de client**
- c) principiului pierdere/câștig
- d) sumei asigurate minime admise de client
- e) primei rate

392. Care este ordinea recomandată de prezentare a soluțiilor?

- a) minimă, optimă, completă
- b) optimă, minimă, completă
- c) completă, minimă, optimă
- d) completă, optimă, minimă**
- e) minimă, completă, optimă

393. Pașii întâlnirii de prezentare a soluțiilor sunt:

- a) recapitularea primei întâlniri, prezentarea soluției, negocierea, finalizarea
- b) deschiderea întâlnirii, recapitularea primei întâlniri, prezentarea soluțiilor, clarificarea eventualelor întrebări sau obiecții, finalizare și completarea cererii de asigurare, obținerea de recomandări**
- c) deschiderea întâlnirii, clarificarea soluției, rezolvarea obiecțiilor, completarea cererii, încasarea primei
- d) recapitularea primei întâlniri, analiza F.A.N., vânzare, obținerea de recomandări
- e) deschiderea întâlnirii, prezentarea soluției optime, completarea cererii de asigurare, încasarea primei, obținerea de recomandări

394. Cu ce începe prezentarea soluțiilor?

- a) soluția minimă
- b) soluția optimă
- c) beneficiile soluției complete**
- d) caracteristicile, avantajele și beneficiile soluției
- e) costul soluției

395. Prezentarea soluției se face:

- a) folosind termeni tehnici
- b) prezentând strict cifrele
- c) menționând beneficiul
- d) folosind cuvinte pe înțelesul prospectului**
- e) dacă prospectul înțelege conceptul de asigurare

396. Prezentarea soluției „optime” se face dacă:

- a) nu a fost agreată soluția „completă” și există o problemă reală legată de disponibilitățile financiare**
- b) consultantul simte că nu deține informații suficiente
- c) clientul nu poate plăti o primă anuală
- d) clientului nu-i place produsul
- e) clientul nu acceptă prezentarea riscului

397. Ce este negocierea?

- a) o împărtășire de idei
- b) abilitatea de a ajunge la un acord care să satisfacă ambele părți**
- c) o luptă pentru putere
- d) o competiție
- e) un schimb de mesaje non-verbale

398. Ce înseamnă obiecția?

- a) **o modalitate politicoasă a prospectului de a comunica faptul că nu este deocamdată convins de idea de a cumpăra**
- b) o modalitate politicoasă de a se eschiva
- c) un mod mai puțin stresant pentru prospect de a refuza să cumpere
- d) o modalitate prin care prospectul își comunică furia
- e) o strategie bine pusă la punct de a refuza

399. Ce arată o obiecție?

- a) **interesul prospectului și disponibilitatea acestuia de a cumpăra dacă sunt îndeplinite anumite condiții**
- b) faptul că prospectul are probleme personale
- c) faptul că prospectul nu dorește să cumpere
- d) supărarea și nervii prospectului
- e) nemulțumirea prospectului cu privire la persoana cu care vorbește

400. Care sunt categoriile de obiecții?

- a) urgența, graba
- b) banii, siguranța
- c) **graba, banii, nevoia, încrederea**
- d) încrederea, empatia
- e) interesul, puterea

401. Precizați care sunt tipurile de obiecții?

- a) sincere
- b) nesincere
- c) **sincere sau nesincere**
- d) contextuale
- e) particulare

402. Care sunt pașii în rezolvarea obiecțiilor:

- a) ascultă și convinge
- b) **ascultă, repetă reformulând obiecția, obține acord pentru rezolvare, clarifică (argumentează) și finalizează**
- c) ascultă, rezolvă, clarifică, finalizează
- d) ascultă, rezolvă, clarifică și acționează
- e) ascultă, înțelege, rezolvă și finalizează

403. Care sunt metodele de rezolvare a obiecțiilor?

- a) te concentrezi pe diferențe și polarizezi subiectul
- b) **“capul sus”, “da, dar” “bumerang”, “ignorare”**
- c) “da, dar”, “bumerang”
- d) “capul sus”, “da, dar”, “bumerang”
- e) “capul sus”, “ignorare”, “bumerang”

404. Pentru obiecția: “nu-mi pot permite” ce tehnică se potrivește cel mai bine?

- a) **“capul sus”**
- b) “da, dar”
- c) “bumerang”
- d) “ignorare”
- e) de ce?

405. Pentru obiecția: “am altceva mai bun de făcut cu banii” ce tehnică se potrivește cel mai bine?

- a) capul sus
- b) **da, dar**
- c) bumerang
- d) ignorare
- e) de ce?

406. Pentru obiecția: “cheltuielile curente sunt foarte mari, nu mai îmi rămân atația bani” ce tehnică se potrivește?

- a) capul sus
- b) **bumerang**
- c) de ce?
- d) ignorare
- e) da, dar

407. Pentru obiecția: “nu îmi permit să plătesc acum”, ce tehnică se potrivește?

- a) capul sus
- b) bumerang
- c) de ce?
- d) **ignorare**
- e) da, dar

408. Ce este finalizarea ?

- a) **folosirea unei fraze sau a unei situații pentru a pune pe cineva în situația de a lua o decizie**
- b) acordul cu ideile tale
- c) contractul
- d) rezolvarea obiecției
- e) recomandări

409. Când fața sau ochii prospectului se animă brusc:

- a) este un semn că apare o obiecție
- b) prospectul nu dorește să cumpere
- c) **este un semnal de cumpărare**
- d) este un semnal că prospectul nu înțelege
- e) este un semnal de refuz categoric

410. Este semnal de cumpărare dacă:

- a) prospectul se lasă pe spătarul scaunului
- b) prospectul se apleacă înainte**
- c) prospectul se uită la ceas
- d) prospectul bate cu degetele în birou
- e) zâmbește relaxat

411. Când privirea prospectului revine brusc către agent, este un semnal:

- a) că prospectul s-a enervat
- b) că în sfârșit, prospectul este atent
- c) că prospectul dorește să încheie cât mai repede discuția
- d) că prospectul nu înțelege ce îi spune agentul
- e) de cumpărare**

412. Este un semnal de cumpărare dacă:

- a) prospectul întreabă despre bani
- b) prospectul vorbește cu entuziasm
- c) prospectul se lasă pe spătarul scaunului
- d) citește cu atenție din proprie inițiativă, documentele de la agent**
- e) prospectul este interesat de brandul companiei de asigurări

413. Ce este “decizia implicită”?

- a) o tehnică de finalizare**
- b) o tehnică de demontare a obiecțiilor
- c) o tehnică de obținere a recomandărilor
- d) determinarea prospectului, ca încă de la începutul procesului de vânzare, să ia o decizie de cumpărare
- e) solicitarea acordului explicit pentru luarea unei decizii

414. Ce presupune “eliminarea obiecțiilor”?

- a) prezentarea principalelor obiecții și eliminarea succesivă prin întrebări închise**
- b) eliminarea tuturor obiecțiilor
- c) o tehnică de prevenire a apariției obiecțiilor
- d) rezolvarea obiecțiilor cu ajutorul întrebărilor deschise
- e) nici una dintre variante

415. Ce înseamnă: “ați spus că aveți nevoie de un plan de economii - DA. Și ați spus că acest plan corespunde așteptărilor dvs. - DA. etc”?

- a) un scenariu pentru identificarea nevoilor
- b) un scenariu care îl ajută pe agent să rezume nevoile
- c) un simplu scenariu din procesul de vânzare
- d) tehnică de finalizare – interesarea pe acorduri parțiale**
- e) încheierea vânzării

416. Care este tehnica de finalizare la care face referire scenariul următor: ”nu vreau să vă conduc spre o decizie greșită și cred că în felul acesta puteți cântări mai bine pentru a lua o decizie corectă”:

- a) ipotetică
- b) eliminarea obiecțiilor
- c) clientul alege DA
- d) decizia implicită
- e) **“evaluare pro-contra”**

417. Care este tehnica de finalizare la care face referire scenariul următor: “văd că sunteți nehotărât și nu înțeleg care este cauza. Sunteți nemulțumit de beneficiile poliței? Este ceva ce v-a nemulțumit în prezența mea?”

- a) ipotetică
- b) **“eliminarea obiecțiilor”**
- c) decizia implicită
- d) evaluare pro-contra
- e) clientul alege DA

418. Care este tehnica de finalizare la care face referire scenariul următor: “am nevoie de cartea dvs. de identitate pentru a completa cererea de asigurare”?

- a) eliminarea obiecțiilor
- b) **“decizia implicită”**
- c) ipotetică
- d) evaluare pro-contra
- e) interesarea pe acorduri parțiale

419. Precizați ce metodă de rezolvare a obiecțiilor, se potrivește pentru ”nu pot să-mi permit”:

- a) **“capul sus”**
- b) “da, dar”
- c) “bumerang”
- d) “ignorare”
- e) “liftul”

420. Precizați ce metodă de rezolvare a obiecțiilor, se potrivește pentru: ”cheltuielile curente sunt foarte mari, nu mai îmi rămân atâția bani” :

- a) **“bumerang”**
- b) “ignorare”
- c) “da, dar”
- d) “capul sus”
- e) “dezintegrarea”

421. Precizați ce metodă de rezolvare a obiecțiilor, se potrivește pentru: ”nu îmi permit să plătesc acum”:

- a) **“ignorare”**

- b) “da, dar”
- c) “dezintegrare”
- d) “capul sus”
- e) “bumerang”

422. Care este metoda de rezolvare a obiecțiilor la care face referire scenariul următor: “acesta este exact motivul pentru care aveți nevoie de un astfel de plan în situația apariției unui eveniment nedorit”?

- a) ignorare
- b) da, dar
- c) bumerang**
- d) capul sus
- e) liftul

423. Care este metoda de rezolvare a obiecțiilor la care face referire scenariul următor: “credeți că există alte necesități despre care nu am discutat și care nu sunt acoperite de acest plan?”

- a) da, dar
- b) bumerang
- c) ignorare**
- d) capul sus
- e) scaunul cu trei picioare

424. Care este metoda de rezolvare a obiecțiilor la care face referire scenariul următor: ”știm amândoi că vă puteți permite, altfel nu puteam ajunge până aici cu discuția”?

- a) da, dar
- b) bumerang
- c) ignorare
- d) capul sus**
- e) liftul

425. Care este metoda de rezolvare a obiecțiilor la care face referire scenariul următor: ”cu siguranță puteți găsi alte metode de a vă folosi de banii dvs. Dar acum vorbim de banii pentru familia dvs.”?

- a) capul sus
- b) ignorare
- c) dezintegrare
- d) bumerang
- e) da, dar**

426. Când nu se solicită acordul explicit pentru încheierea asigurării, decizia considerându-se luată, înseamnă că folosim una din tehnicile de finalizare:

- a) eliminarea obiecțiilor
- b) clientul alege DA
- c) decizia implicită**
- d) ziua nenorocoasă



e) evaluare pro-contra

427. Care este tehnica de finalizare care constă în prezentarea principalelor obiecții și eliminarea lor succesivă prin întrebări închise?

- a) **eliminarea obiecțiilor**
- b) decizia implicită
- c) interesarea pe acorduri parțiale
- d) ziua nenorocoasă
- e) ipotetică

428. Service-ul este activitatea care presupune:

- a) încasarea primelor de la client
- b) întâlniri la aniversarea contractului
- c) întâlniri la cererea clientului
- d) **oportunitatea de a-ți crea un portofoliu "activ"**
- e) întâlniri cu clientul pentru felicitări

429. Activitatea de service presupune:

- a) **reînceperea ciclului de vânzare**
- b) prezentarea beneficiilor tuturor produselor
- c) doar obținerea de referințe
- d) încasarea primelor de la client
- e) aflarea modificărilor din viața clientului

430. Service-ul este important pentru agent pentru că:

- a) îi crează o imagine frumoasă în ochii clientului
- b) **poate face revânzare contract/produs**
- c) poate câștiga bani la aniversarea contractului din adaptarea la inflație
- d) poate afla modificările referitoare la locul de muncă al clientului
- e) poate afla dacă clientul și-a schimbat adresă

431. Asigurările se pot încheia pe perioade cuprinse între:

- a) **1 zi și 50 ani**
- b) 1 an și 30 ani
- c) 1 an și 5 ani
- d) 1 zi și 30 ani
- e) 1 an și 35 ani

432. Menținerea produsului ține cont de faptul că:

- a) situația financiară este stabilă
- b) prețurile se stabilizează pe termen lung
- c) **nevoile clientului se pot schimba de la an la an**
- d) clienții nu sunt informați cu privire la produse
- e) în timp, prețurile scad

433. Scopul unei asigurări este:

- a) liniștirea clientului
- b) protecția financiară a clientului la începutul contractului
- c) protecția financiară a clientului la sfârșitul contractului
- d) protecția financiară a beneficiarului
- e) **protecția financiară a clientului și a bunurilor sale pe toată durata contractului**

434. Continuarea relației cu clientul se poate menține dacă:

- a) produsul este cel dorit de client
- b) au fost evenimente despăgubite
- c) clientul plătește la timp prima de asigurare
- d) consultantul încasează prima și o plătește la timp
- e) **se menține constantă compatibilitatea asigurării cu clientul pe toată durata contractului**

435. Înmânarea poliței este o etapă în vânzare care reprezintă:

- a) o activitate consumatoare de timp
- b) o activitate care se face de obicei în primele luni
- c) **primul contact cu compania în calitate de client**
- d) rezultatele raportate de consultant clientului
- e) completarea proiectului 100

436. Înmânarea poliței este:

- a) o activitate care se face de obicei în primele luni
- b) rezultatul service
- c) o variantă a Proiectului 100
- d) **prima experiență în calitate de client**
- e) o etapă opțională

437. Care este principalul motiv al pierderii clienților?

- a) **clienții merg la altă companie pentru că oamenii cu care au de-a face sunt indiferenți la nevoile lor**
- b) neinformarea clienților despre alegerea făcută
- c) schimbarea planului financiar pe parcurs
- d) găsirea unor noi consultanți
- e) răzgândirea acestora

438. Menținerea clienților înseamnă:

- a) schimbarea asigurărilor suplimentare
- b) găsirea unor noi oportunități pentru clienți
- c) înțelegerea cu aceștia asupra condițiilor de colaborare
- d) **așteptările clienților să fie îndeplinite (stimă, echitate, siguranță)**
- e) onestitatea față de client

439. Care este riscul în cazul neglijării clienților:

- a) **pierderi colaterale, 22% dintre persoane refuză să mai folosească un serviciu dacă au fost nemulțumiți de modul în care au fost tratați**
- b) obținerea unui comision redus
- c) mai multă muncă fără profit
- d) eliminarea noastră din sistem
- e) penalizarea managerului

440. Care dintre următoarele enunțuri face parte din modalitățile de acțiune în mentenanța clienților?

- a) obținerea unui comision mai mare
- b) eliminarea neînțelegerilor cu clientul de la început
- c) implicarea managerului
- d) **retenția clienților prin monitorizare, urmată de trimiterea de scrisori și de vizite, telefoane**
- e) implicarea factorilor externi

441. Care dintre următoarele enunțuri face parte din metodele de comunicare cu clientul pentru mentenanța acestuia:

- a) dezbateră în grup
- b) implicarea managerului în conversație
- c) **contactul față în față, prin poștă, telefon sau fax, Internet (e-mail)**
- d) stabilirea unor întâlniri speciale de la emiterea contractului
- e) așteptarea unei perioade potrivite pentru abordare

442. Frecvența discuțiilor cu clientul depinde de obicei de:

- a) analiza profitabilității poliței
- b) implicarea consultantului în service
- c) **metoda de comunicare folosită( de regula un contact fata in fata precedat de un contact telefonic)**
- d) temperamentul consultantului
- e) schimbarea produselor

443. Elemente-cheie în comunicarea de mentenanță a clienților să aibă în vedere:

- a) dezbateră de la egal la egal
- b) implicarea prin ascultarea activă
- c) contactul vizual
- d) stabilirea unui acord de conversație
- e) **axarea pe nevoile individuale ale clientului care este contactat**

444. În mentenanța clienților trebuie să ținem seama de :

- a) nivelul de înțelegere al clientului
- b) implicarea emoțională
- c) contactul vizual permanent

- d) **de a ne depărta de gândirea de tip “produs” pentru a gândi tip “serviciu pentru client”**  
e) starea clientului

445. Etapa de service „Stabilirea obiectivelor întâlnirii” se referă la:

- a) clienții top  
b) transferul clientului dificil  
c) piața este deja saturată de asiguratorii  
d) brandul renumit  
e) **recapitulare Fișa Clientului; actualizare informații**

446. În etapa de “Recapitulare Fișa Clientului” avem în vedere:

- a) **necesități identificate, necesități deja acoperite, priorități existente, priorități acoperite, ce am propus la ultima întâlnire, referințe și recomandări**  
b) transferul clientului la altă companie  
c) piața de asiguratorii  
d) tabelul de sănătate  
e) actualizare informații

447. Etapa de service „Evidențiere informații și fixare întâlnire” se referă la:

- a) **contact telefonic la client**  
b) identificarea nevoilor  
c) clarificare obiectii  
d) o resursă pentru prospectare continuă  
e) economisire timp

448. Etapa de service „Recapitulare beneficii existente” are scopul de a:

- a) contacta telefonic clientul  
b) identifica nevoile  
c) clarifica obiectii  
d) prospecta continuu  
e) **revinde beneficiile protecției financiare deja cumpărate**

449. Etapa de service „Verificare (actualizare) necesități” se referă la:

- a) contact telefonic pentru stabilirea întâlnirii  
b) identificarea unui scenariu de abordare  
c) **verificarea necesităților și priorităților identificate anterior**  
d) o resursă de formarea competențelor  
e) obținerea de date și informații

450. Etapa de service „Verificare (actualizare) necesități” are în vedere:

- a) contact telefonic pentru stabilirea întâlnirii  
b) identificarea unui scenariu de abordare  
c) o resursă pentru formarea unei imagini corecte a asigurării

- d) raportarea numărului de întâlniri programate
- e) **discutarea necesităților indentificate anterior și rămase neacoperite, cu acordul clientului, în ordinea priorităților**

451. Etapa de service „Identificare și analiză necesități” are scopul de a:

- a) realiza un scenariu de viitor
- b) analiza asigurarea
- c) raporta numărul de întâlniri programate
- d) **dimensiona noile necesități apărute, restabilirea priorităților, acoperirea necesităților neacoperite**
- e) analiza rezerva de poliță

452. Etapa de service „Concluzii și fixare interviu” prevede:

- a) realizarea unei adaptări în funcție de inflație
- b) analiza asigurărilor suplimentare
- c) raportarea numărului evoluției programului
- d) **acordul asupra repetării acestei discuții la intervale de comun acord precizate și se cer recomandări**
- e) analiza valorii de răscumpărare

453. La etapa de service „Concluzii și fixare interviu” dacă rezultă nevoia de mai multă protecție, atunci:

- a) **se va cere acordul clientului pentru elaborarea de soluții ținându-se cont de necesități, priorități și disponibilități actuale**
- b) se va realiza o adaptare la inflație
- c) se vor analiza asigurările suplimentare
- d) se va raporta evoluția programului
- e) se va analiza situația financiară

454. Etapa de service „Elaborare (construire) soluții” prevede:

- a) planuri de viitor
- b) adaptarea la inflație
- c) analiza asigurărilor de sănătate
- d) **necesitățile noi identificate, dacă există, disponibilitățile financiare actuale**
- e) analiza situației financiare pe următorii 5 ani

455. Etapa de service „Elaborare (construire) soluții” prevede:

- a) planuri de viitor pentru dependenți financiari
- b) adaptarea la contextul socio-economic
- c) analiza sănătății membrilor familiei
- d) **prioritățile actuale și protecția financiară deja oferită**
- e) planuri de vacanță și economii ale clientului

456. Etapa de service „Elaborare (construire) soluții” prevede:

- a) **frecvențele de plată deja în vigoare, perioade relevante, existente și viitoare**
- b) adaptarea la contextul socio-economic
- c) analiza sănătății membrilor familiei
- d) protecția investiției
- e) planuri de investiții ale clientului

457. Prospectarea este:

- a) un proces de verificare a abilităților la contactul telefonic
- b) un contact inițial cu potențialul client
- c) **un proces continuu**
- d) un proces care are loc doar la începutul carierei
- e) un proces nestructurat

458. În cadrul procesului de prospectare urmărim:

- a) să contactăm cât mai multe persoane
- b) să stabilim o relație de încredere
- c) **să identificăm potențiali clienți**
- d) să stabilim o întâlnire de afaceri
- e) să prezentăm beneficiile generale oferite de o asigurare de viață

459. Care sunt etapele procesului de prospectare?

- a) colectare nume și calificare potențiali clienți
- b) colectare nume și organizare bază de date
- c) **colectare nume, calificare potențiali clienți și organizare bază de date**
- d) colectare nume, contactare nume, calificare potențiali clienți
- e) calificare potențiali clienți și organizare bază de date

460. La abordarea telefonică:

- a) **urmărim stabilirea unei întâlniri**
- b) nu rezolvăm obiecții, chiar dacă ele există
- c) solicităm referințe
- d) oferim informații detaliate
- e) prezentăm produsele

461. Completarea Formularului de analiză a nevoilor clientului, îl ajută pe agent să:

- a) elaboreze soluțiile concrete de acoperire a necesităților stabilite
- b) elaboreze soluții în conformitate cu venitul disponibil
- c) creeze o imagine de profesionalism
- d) să conștientizeze mai tare clientul de necesitatea unui plan financiar
- e) **realizeze toate cele menționate mai sus**

462. Prezentarea de soluții este partea procesului de vânzare în care:

- a) stabilim data semnării cererii
- b) convingem potențialul client de utilitatea unei asigurări de viață

- c) **are loc prezentarea soluțiilor și încheierea cererii de asigurare (finalizare)**
- d) are loc prezentarea tuturor produselor companiei
- e) are loc doar prezentarea beneficiilor, avantajelor și caracteristicilor produsului solicitat de către client

463. Pentru calificarea potențialilor clienți avem nevoie de:

- a) nume, prenume, vârstă
- b) nivelul veniturilor, stare civilă
- c) nume copii/soție și vârsta acestora
- d) ocupație, existența altor contracte de asigurare
- e) **toate cele de mai sus**

464. Care din următoarele afirmații este falsă?

- a) prospectul este o persoană solvabilă
- b) prospectul are nevoie de o asigurare de viață
- c) prospectul este o persoană acceptabilă pentru companie
- d) **prospectul este o persoană cu venituri foarte mari**
- e) prospectul poate fi abordat în condiții favorabile

465. Referințele nu se cer:

- a) la finalul discuției de stabilire a necesităților
- b) la finalizarea vânzării
- c) **la abordarea telefonică**
- d) la înmânarea poliței

466. În procesul de prospectare este recomandat să folosim surse de nume precum:

- a) clienți
- b) potențiali clienți
- c) observații personale
- d) centrii de influență
- e) **toate cele de mai sus**

467. Referințele sunt:

- a) nume
- b) nume și număr de telefon
- c) nume și informații despre nume
- d) **nume, informații despre nume și acordul de a folosi recomandarea celui care a furnizat numele**
- e) nume și acordul de a folosi recomandarea celui care a furnizat numele

468. Soluția optimă, construită pe baza datelor din Formularul de Analiză a Nevoilor Clienților (FAN), ține cont de:

- a) **necesitățile principale și disponibilitățile financiare**
- b) toate necesitățile clientului la nivelul maxim de acoperire
- c) acordul clientului privind prima de asigurare

- d) prima medie a produselor tradiționale
- e) o singură necesitate, la nivel mediu de acoperire