

Nr. întrebare	Întrebare	Variante de răspuns (1 singura varianta de raspuns corecta)
1	Care dintre următoarele afirmații se referă la un risc asigurabil?	a) *un eveniment viitor, posibil, cu caracter întâmplător
		b) o situație concretă de pericol grav și iminent de accidentare
		c) o stare de nesiguranță datorată unui eveniment excepțional
2	Selecția riscurilor presupune:	a) asiguratul își poate alege riscurile pe care le lasă în seama asigurătorului
		b) *anumite riscuri pot fi excluse sau pot fi cuprinse în asigurare, în condiții tarifare corespunzătoare
		c) asigurătorul este obligat să aleagă anumite riscuri
3	Ce presupune selecția adversă a riscurilor?	a) asiguratul își poate alege riscurile pe care le lasă în seama asigurătorului
		b) anumite riscuri pot fi excluse sau pot fi cuprinse în condiții tarifare deosebite
		c) *probabilitatea mai ridicată de a încheia o asigurare de către persoanele supuse la riscuri mai mari
4	În raport cu posibilitatea de a fi acoperite prin asigurare, riscurile pot fi:	a) riscuri naturale și riscuri artificiale
		b) riscuri antropogene și riscuri neutrogene
		c) *riscuri asigurabile și riscuri neasigurabile sau excluse
5	Printre caracteristicile riscului asigurabil se numără:	a) să fie natural sau antropogen, să se producă în grupuri mici și eterogene
		b) *să poată fi măsurat în termeni financiari, să afecteze grupuri mari și omogene, să fie un risc pur, să fie fortuit
		c) are probabilitate de producere relativ constantă în timp
6	Riscul de incendiu, pentru o locuință, este asigurabil, deoarece:	a) nu afectează un număr mare de oameni
		b) nu se poate estima valoarea bunurilor
		c) *valoarea locuinței și a bunurilor din locuința afectată se poate măsura
7	Riscurile care decurg din conducerea vehiculelor sub influența alcoolului nu sunt asigurabile deoarece:	a) *sunt riscuri care decurg dintr-o ilegalitate
		b) nu se poate estima valoarea pagubelor
		c) nu afectează un număr mare de oameni
8	Un risc obiectiv este:	a) *un risc datorat exclusiv evenimentelor naturale
		b) un risc influențat de acțiunile oamenilor
		c) un risc la care probabilitatea de producere este relativ constantă în timp

9	Un risc dinamic este:	a) un risc la care probabilitatea de producere este relativ constantă în timp
		b) un risc care poate genera pierderi sau profituri
		c) *un risc la care probabilitatea de producere se modifică în timp
10	Un risc pur este:	a) un risc la care probabilitatea de producere este relativ constantă în timp
		b) *un risc la care există doar două alternative: pierdere sau fără pierdere
		c) un risc la care probabilitatea de producere se modifică în timp
11	Achiziționarea de acțiuni la bursă reprezintă un risc:	a) *speculativ
		b) dinamic
		c) static
12	Cei patru piloni cheie pentru dezvoltarea funcției de risc în viitor sunt:	a) predictibilitatea, infrastructura, aptitudinile, cunoștințele
		b) *tehnologia, sistemele de analiză a datelor performante, abilități și capacități noi, conștientizarea unei culturi a riscului
		c) alimentația, activitatea fizică, mediul de muncă, competențele profesionale
13	Ce este asigurarea?	a) *o formă clasică de transfer al riscului de la asigurați la companii specializate, denumite asigurători
		b) un concept care definește posibilitatea de prevenire a producerii unor catastrofe
		c) o practică prin care oamenii se îmbogățesc, dacă riscurile pe care au pariat s-au produs
14	Din perspectivă financiară, asigurarea constă în:	a) împărțirea fondului de asigurare între membrii comunității de risc
		b) conservarea patrimoniului asiguratului în cazul producerii evenimentului asigurat
		c) *crearea unui fond de asigurare din care sunt despăgubite persoanele din comunitatea de risc care au suferit pagube materiale
15	Din perspectivă juridică, asigurarea este privită ca:	a) un fond de asigurare, creat prin contribuția persoanelor fizice și juridice
		b) *un contract, cu obligații clar specificate pentru asigurat și asigurător
		c) o ramură economică, care prestează servicii de acoperire a posibilelor riscuri
16	Contractantul asigurării este:	a) *persoana care încheie contractul de asigurare, obligându-se față de asigurător să plătească prima de asigurare
		b) persoana care încasează despăgubirea în caz de producere a evenimentului asigurat
		c) exclusiv proprietarul bunului asigurat

17	Beneficiarul asigurării este persoana care:	a) suportă franșiza, în cazul producerii evenimentului asigurat
		b) plătește prima de asigurare, indiferent cine a încheiat asigurarea
		c) *încasează despăgubirea prevăzută în contractul de asigurare
18	Suma asigurată reprezintă:	a) *limita maximă a răspunderii asigurătorului în cazul producerii evenimentului asigurat, care, în unele cazuri, se stabilește prin prevederi legale.
		b) despăgubirea pe care o primește beneficiarul, în cazul producerii unei daune parțiale
		c) suma la care beneficiarul dorește să încheie asigurarea și, în funcție de care, plătește prima de asigurare
19	Supraasigurarea se referă la:	a) posibilitatea pe care o are asiguratul de a primi o despăgubire mai mare decât valoarea bunului asigurat
		b) *asigurarea bunului la o sumă asigurată mai mare decât valoarea reală a acestuia
		c) asigurarea unui bun la o valoare mai mică decât valoarea reală a acestuia
20	Subasigurarea este o noțiune care se referă la:	a) asigurarea bunului la valoarea reală a acestuia
		b) o despăgubire mai mică decât cea cuvenită asiguratului
		c) *asigurarea bunului la o sumă asigurată mai mică decât valoarea reală a acestuia
21	Un rol al asigurării este:	a) *repunerea asiguratului în situația financiară în care se afla înainte de producerea evenimentului asigurat
		b) de a îmbunătăți situația financiară a asiguratului sau a beneficiarului asigurării, după caz
		c) să împiedice apariția unui eveniment neplăcut
22	Despăgubirea reprezintă:	a) paguba suferită de asigurat în cazul producerii evenimentului asigurat
		b) *suma de bani pe care asigurătorul o datorează beneficiarului asigurării în cazul producerii evenimentului asigurat
		c) suma asigurată din care se scade franșiza
23	Prima brută este egală cu:	a) prima minimă plus TVA
		b) prima netă plus adaosul comercial
		c) *prima netă plus adaosul de primă
24	Principiul despăgubirii proporționale se referă la faptul că:	a) *raportul dintre despăgubire și daună este același cu raportul dintre suma asigurată și valoarea reală a bunului
		b) despăgubirea este proporțională cu suma asigurată
		c) despăgubirea este proporțională cu suma asigurată, numai dacă contractul de asigurare s-a încheiat fără franșiză

25	Principiul despăgubirii la prim risc se referă la faptul că:	a) asigurătorul despăgubește numai primul risc care s-a produs în perioada asigurată
		b) asigurătorul despăgubește întreaga daună numai dacă contractul a fost încheiat fără franșiză
		c) *asigurătorul despăgubește întreaga daună, indiferent de raportul dintre suma asigurată și valoarea reală a bunului, în limita sumei asigurate
26	Principiul despăgubirii limitate se referă la faptul că:	a) despăgubirea este proporțională cu suma asigurată
		b) *despăgubirea se acordă numai dacă valoarea daunei atinge nivelul prevăzut în contractul de asigurare
		c) asigurătorul despăgubește numai primul risc care s-a produs în perioada asigurată prin contractul de asigurare
27	Franșiza este o noțiune care se referă la:	a) termenul de franciză care se folosește în domeniul economic
		b) transmiterea dreptului de a dezvolta o afacere, în schimbul plății unei redevențe din partea beneficiarului
		c) *partea din daună care rămâne în sarcina asiguratului
28	Principiul mutualității, care stă la baza asigurărilor, se referă la faptul că:	a) asigurații cu risc iminent de producere a evenimentului contribuie la constituirea fondului de asigurare și sunt despăgubiți toți la fel
		b) toți asigurații contribuie la constituirea fondului de asigurare și sunt despăgubiți toți, proporțional cu contribuția fiecăruia
		c) *toți asigurații contribuie la constituirea fondului de asigurare și sunt despăgubiți numai cei care au suferit daune
29	Rata daunei reprezintă raportul procentual între:	a) *daunele plătite și primele încasate într-o anumită perioadă de timp
		b) daunele înregistrate și primele încasate într-o anumită perioadă de timp
		c) daunele înregistrate și sumele asigurate, într-o anumită perioadă de timp
30	Ce poate face un asigurător pentru a face față unor obligații mari de plată în viitor?	a) să refuze să preia riscurile
		b) *să cedeze o parte din riscurile subscrise și o parte din prima încasată de la asigurați către reasigurător
		c) să nu mai reînnoiască polițele de asigurare, după expirarea perioadei inițiale de asigurare
31	Contractele de reasigurare facultative sunt acelea în care:	a) reasiguratul își stabilește singur natura riscurilor pe care dorește să le rețină în răspunderea sa
		b) *reasigurătorul acceptă sau refuză preluarea riscului propus de reasigurat, în funcție de mărimea și natura lui
		c) reasiguratul își stabilește singur mărimea riscului pe care dorește să-l rețină în răspunderea sa
32	Contractele de reasigurare obligatorii sunt acelea în care:	a) reasiguratul este obligat să cedeze în reasigurare toate riscurile peste o anumită sumă indiferent de natura lor
		b) reasiguratorul este obligat să preia în reasigurare toate riscurile peste o anumită sumă, indiferent de mărimea și natura lor
		c) *reasiguratul este obligat să cedeze, iar reasiguratorul este obligat să preia toate riscurile de un anumit tip, indiferent de mărimea și natura lor

33	Cum se calculează răspunderea părților în situația contractelor de reasigurare proporționale?	a) sub forma unei cote procentuale din valoarea daunei
		b) *sub forma unei cote procentuale din suma asigurată
		c) direct proporțional cu mărimea daunei
34	În cazul contractelor de reasigurare neproporționale, reasiguratorul răspunde:	a) *numai pentru daunele a căror valoare este mai mare decât cele aflate în răspunderea reasiguratului
		b) pentru faptul că nu se aplică principiul proporționalității
		c) neproporțional cu sumele asigurate
35	Cele două părți între care se încheie contractul de reasigurare sunt:	a) persoana reasigurată și compania de asigurări
		b) compania de asigurări și banca comercială unde deține conturile
		c) *societatea cedentă și reasiguratorul
36	Piața de asigurări este:	a) un cadru organizat în care agenții economici pot negocia prețul produselor de asigurare
		b) un cadru organizat în care intermediarii pun la dispoziția agenților economici produse de asigurare
		c) *un cadru organizat și reglementat, în care se întâlnesc cererea de asigurare și oferta de asigurare
37	Principalii operatori în piața de asigurări sunt:	a) asigurătorii, reasiguratorii, intermediarii în asigurări, Ministerul Finanțelor, BAAR
		b) *asigurații, asigurătorii și/sau reasiguratorii, intermediarii în asigurări
		c) asigurații, intermediarii, distribuitorii de asigurări, reasiguratorii, Autoritatea de Supraveghere Financiară, FGA
38	A.S.F. are atribuții de:	a) respectarea Regulamentului pentru prevenirea spălării banilor și finanțarea terorismului
		b) respectarea prevederilor Regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal
		c) *reglementare, autorizare/avizare, monitorizare, supraveghere și control pentru toți participanții din piața de asigurări
39	În funcție de formele de asigurare pe care le practică, asigurătorii pot fi:	a) asigurători care vând polițe de asigurare numai în România și asigurători care vând polițe de asigurare în statele membre UE
		b) *asigurători de viață, asigurători non-viață și asigurători compoziți
		c) asigurători care oferă polițe facultative și asigurători care oferă polițe obligatorii
40	Intermediarul în asigurări este:	a) *persoana fizică sau juridică, care desfășoară activitatea de distribuție de asigurări în schimbul unei remunerații
		b) persoana juridică care preia riscurile cedate de un alt asigurător
		c) persoana juridică care desfășoară activitatea de distribuție de asigurări auxiliare

41	În conformitate cu prevederile legale în vigoare, intermediarii principali pot fi:	a) *companiile de brokeraj, instituțiile de credit, firmele de investiții
		b) doar instituțiile de credit și companiile de brokeraj
		c) doar companiile de brokeraj și firmele de investiții
42	Indicați varianta corectă și completați privind toate categoriile de intermediari secundari:	a) agenții, agenții auxiliari, instituții de credit, firme de investiții
		b) *agenții, agenții afiliați, agenții auxiliari, asistenții, asistenții auxiliari
		c) agenții, agenții auxiliari, asistenții, asistenții auxiliari
43	Unul dintre avantajele reasigurării este:	a) *diversificarea portofoliului asiguratorului
		b) creșterea gradului de cuprindere în asigurare
		c) o mai bună acoperire a riscurilor asigurate
44	Ce altă categorie de intermediar secundar este compatibilă cu categoria agentului de asigurare?	a) angajat al unei companii de brokeraj, respectiv al unei societăți
		b) subasistent
		c) *nu există o categorie de intermediar secundar compatibilă cu categoria agentului de asigurare
45	Cum pot fi prevenite sau evitate efectele producerii unor riscuri mari, care nu pot fi controlate?	a) *prin cedarea acestor riscuri către asiguratorii
		b) prin acumularea unor fonduri bănești suficient de mari cu care să facă față unor situații neprevăzute
		c) prin manifestarea unei griji excesive față de protejarea patrimoniului, a sănătății și a vieții proprii
46	Riscul de malpraxis intră în categoria riscurilor:	a) obiective
		b) *subiective
		c) neasigurabile
47	Riscul de inundații intră în categoria riscurilor:	a) *obiective
		b) subiective
		c) neasigurabile
48	Riscurile datorate exclusiv evenimentelor naturale fac parte din categoria riscurilor:	a) *obiective
		b) subiective
		c) statice

49	Riscurile a căror producere este influențată de acțiunile oamenilor fac parte din categoria riscurilor:	a) obiective
		b) *subiective
		c) dinamice
50	Riscul financiar de neplată a facturilor cu plata la termen face parte din categoria riscurilor:	a) statice
		b) *dinamice
		c) neasigurabile
51	Riscurile dinamice sunt mai greu de anticipat, deoarece:	a) *nu apar regulat
		b) apar regulat
		c) nu se pot anticipa
52	Probabilitatea de producere a riscurilor statice este:	a) *relativ constantă în timp
		b) variabilă în timp
		c) uneori constantă, uneori variabilă în timp
53	Asigurarea este o metodă de management a riscului, care are drept scop:	a) prevenirea producerii riscurilor generatoare de pagube
		b) *compensarea efectelor negative generate de producerea acestuia
		c) înlăturarea cauzelor care duc la producerea riscurilor generatoare de pagube
54	În ce categorie se încadrează următorii intermediari: agenții, agenții auxiliari, agenții afiliați?	a) *intermediari secundari
		b) intermediari independenți
		c) intermediari principali
55	Asigurații sunt subiecți implicați în activitatea de asigurare care:	a) facilitează relația dintre asigurați și asigurători
		b) preiau riscul producerii unor evenimente nedorite, în schimbul încasării primelor de asigurare de la asigurați
		c) *transferă riscul producerii unor evenimente nedorite, pentru care plătesc o primă de asigurare, către asigurători
56	Accesul specialiștilor la surse variate de date pentru calculul riscurilor asigură:	a) transformarea operațiunilor, a finanțelor și a modului de implicare a clienților
		b) *o vedere mai amplă asupra profilului de risc
		c) dezvoltarea unei gândiri creative, ample și generarea de idei predictive

57	În ce domeniu își are originea reasigurarea?	a) *domeniul maritim
		b) domeniul industrial
		c) domeniul fiscal
58	Care este misiunea Fundației Institutul de Studii Financiare?	a) protejarea creditorilor de asigurări de consecințele insolvenței unui asigurător
		b) despăgubirea rezidenților români care au suferit prejudicii ca urmare a accidentelor produse pe teritoriul altor state
		c) *studierea fenomenelor și mecanismelor financiare pentru specializarea și evaluarea profesională continuă a personalului din sistemul financiar nebanca
59	Câte clase de asigurare include secțiunea Asigurări generale?	a) *18
		b) 15
		c) 8
60	Asigurările care oferă protecție împotriva riscurilor care afectează viața și sănătatea unei persoane sunt:	a) asigurări de răspundere civilă
		b) *asigurări de persoane
		c) asigurări facultative
61	Care sunt tipurile de contracte încheiate de intermediari, reglementate de legislația aplicabilă privind distribuția de asigurări, pentru desfășurarea activității de distribuție?	a) contractul de asigurare și contractul de intermediere
		b) contractului de muncă și contractul de intermediere
		c)* mandatul de brokeraj și mandatul de intermediere
62	Reglementarea juridică a mandatului de brokeraj și a mandatului de intermediere pentru desfășurarea activității de distribuție se regăsește în:	a)* Norma A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări
		b) în Norma A.S.F. nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări
		c) legislația europeană
63	Mandatul de brokeraj este contractul:	a)* dintre un client (persoana juridică sau persoana fizică) și compania de brokeraj prin care clientul îl încredințează acestuia reprezentarea intereselor sale privind obținerea și negocierea celor mai bune oferte în vederea încheierii contractelor de asigurare și/sau de reasigurare, acordarea de asistență financiară și/sau de gestionare a daunelor rezultate din contractele de asigurare
		b) contractul de muncă definit de Norma A.S.F. nr. 22/2021 ca fiind contractul dintre un client (persoană juridică sau persoană fizică) și distribuitorul de asigurări
		c) contractul de colaborare încheiat de agenții de asigurare cu una sau mai multe societăți, în vederea desfășurării activității de distribuție, în numele acestora, respectiv acestora și de acordare a asistenței pe toată durata contractului de asigurare
64	Ce se întâmplă, de exemplu, în cazul în care apar situații de incompatibilitate între intermediarii principali și cei secundari?	a) situațiile de incompatibilitate sunt acceptate de legislație, în orice situație
		b)*aceștia nu pot să fie înscrși în registre de două ori sau, după caz, nu pot desfășura activitate de distribuție simultan la mai mulți distribuitori de asigurări
		c) Autoritatea de Supraveghere Financiară va decide ce reguli se aplică situației respective

65	În ce condiție pot colabora intermediarii principali cu alți intermediari principali?	a) cu informarea, în prealabil, a Autorității de Supraveghere Financiară b) în condițiile informării în prealabil a asigurătorului c)* cu informare, în prealabil, a clientului și cu indicarea, în mod expres, în mandatul de brokeraj/intermediere a acțiunilor efectuate de fiecare intermediar principal
66	Precizați varianta corectă de răspuns care indică o situație de incompatibilitate:	a) angajatul unei societăți de asigurare care desfășoară activitate de distribuție de asigurări b) asiguratorul angajează salariați pentru a desfășura activitatea de distribuție de asigurare c)* persoana titulară a PFA cumulează aceasta calitate cu cea de salariat al unei terțe persoane care funcționează în același domeniu
67	Ce este mandatul de intermediere?	a)* contractul dintre un client și instituția de credit sau firma de investiții în calitate de intermediar principal, prin care clientul încredințează acestuia reprezentarea intereselor sale în vederea încheierii contractelor de asigurare, acordarea de asistență înainte și pe durata gestionării contractelor b) contractul dintre un client și compania de brokeraj prin care clientul încredințează acestuia reprezentarea intereselor sale în vederea încheierii contractelor de asigurare și de acordarea asistenței înainte și pe durata gestionării contractelor c) contractul de colaborare încheiat de agenții de asigurare cu una sau mai multe societăți, în vederea desfășurării activității de distribuție și de acordarea asistenței înainte și pe durata gestionării contractelor de asigurare
68	Reprezintă situație de incompatibilitate dacă:	a) asiguratorul angajează salariați pentru a desfășura activitatea de distribuție de asigurări b)* întreprinzătorul persoană fizică, titular al întreprinderii individuale, cumulează și calitatea de salariat al unei terțe persoane care funcționează în același domeniu c) angajatul unui asigurător desfășoară activități de distribuție de asigurări
69	Situație de incompatibilitate este atunci când:	a)* membrii unei întreprinderi familiale sunt simultan și persoane fizice autorizate b) angajatul unui asigurator desfășoară activități de distribuție de asigurări c) asiguratorul angajează persoane pentru a desfășura activitatea de distribuție de asigurări
70	Există vreo distincție între distribuitorul de asigurări și intermediarul de asigurări?	a)* da, deoarece asigurătorul și intermediarul de asigurări auxiliare sunt incluși în categoria distribuitorului de asigurări, dar nu și în cea a intermediarului de asigurări b) da, deoarece asigurătorul și intermediarul de asigurări auxiliare sunt incluși doar în categoria intermediarului de asigurare, neintrând și în categoria distribuitorului de asigurări c) cele două noțiuni sunt identice și se referă la entitățile care realizează distribuția produselor de asigurare
71	Precizați cine poate fi creator de produse de asigurare:	a) orice intermediar care se asociază cu un reasigurător care are rol decizional în conceperea și dezvoltarea produsului de asigurare b) clientul, pentru că el solicită un anumit produs de asigurare c)* de regulă asigurătorul, dar poate fi și intermediarul principal dacă acesta are un rol decizional în conceperea și dezvoltarea produsului de asigurare
72	Indicați varianta de răspuns corectă:	a)* asigurătorul poate fi creator de produse b) asigurătorul nu poate fi creator de produse c) în funcție de opțiunea clientului, asigurătorul poate fi creator de produse

73	Agenții de asigurare pot fi creatori de produse?	<p>a)* aceștia sunt doar distribuitori de produse de asigurare și nu pot crea produse de asigurare</p> <p>b) da, însă numai prin asocierea cu un asigurător</p> <p>c) da, dacă obțin avizul de la Autoritatea de Supraveghere Financiară</p>
74	Indicați dacă există situație de incompatibilitate între intermediarii principali și intermediarii secundari prevăzuți de legislație care desfășoară activitate de distribuție, pe lângă canalele proprii de distribuție, după caz, și prin intermediul conducerii executive, precum și al angajaților implicați în activitatea de distribuție, precum și angajații sau conducerea executivă a acestora:	<p>a) nu, deoarece în baza libertății de stabilire și a prestării serviciilor, aceștia pot îndeplini mai multe calități în același timp</p> <p>b)* da, potrivit prevederilor legale, aceste calități sunt incompatibile între ele</p> <p>c) aceste calități sunt compatibile, pentru ca aceștia pot fi înscrși în registrul distribuitorilor de asigurări</p>
75	În cazul suspendării contractului de distribuție încheiat între asigurător, respectiv intermediarul principal, pe de o parte, și intermediarul secundar, pe de altă parte, consecințele vor fi:	<p>a) asigurătorul sau intermediarul principal nu vor putea înceta contractul, ci acesta va fi menținut, intermediarul secundar putând presta activități de distribuție pe perioada suspendării</p> <p>b) asigurătorul sau intermediarul principal reziliază contractul de distribuție din Registrul Intermediarilor Secundari</p> <p>c)* contractul de distribuție va fi menținut, însă codurile RAF nu vor mai fi active nici în registrele asigurătorilor sau intermediarilor principali și nici în Registrul Intermediarilor Secundari</p>
76	În ce act legislativ se regăsește definiția contractului de asigurare?	<p>a) în actul normativ privind pregătirea profesională a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări</p> <p>b) părțile contractului sunt cele care dau această definiție, nefiind necesară o prevedere legală</p> <p>c)* în Codul civil</p>
77	Precizați care sunt părțile contractului de asigurare:	<p>a) doar asigurătorul, fiind contract de adeziune, asiguratul lipsește ca parte în contract</p> <p>b)* asigurătorul, asiguratul și, în anumite cazuri, contractantul asigurării, dacă este diferit de asigurat</p> <p>c) asiguratul și, în anumite cazuri, contractantul asigurării, dacă este diferit de asigurat</p>
78	Cine sunt beneficiarii unui contract de asigurare?	<p>a) persoanele care locuiesc împreună cu asiguratul, indiferent de situație</p> <p>b)* terțe persoane, care deși nu sunt parte la contractul de asigurare, efectele acestuia se răsfrâng în ceea ce privește indemnizarea și asupra lor</p> <p>c) aceasta noțiune lipsește în legislația specifică asigurărilor</p>
79	Contractul de asigurare poate fi dovedit prin:	<p>a)* polița de asigurare sau certificatul de asigurare emis și semnat de asigurător ori prin nota de acoperire emisă și semnată de compania de brokeraj</p> <p>b) emiterea unui document nu este nerelevantă pentru dovedirea contractul de asigurare dacă distribuitorul în asigurări a încasat prima de asigurare</p> <p>c) orice document emis de asigurător</p>
80	Caracterul aleatoriu al contractului de asigurare semnifică:	<p>a)* faptul că niciuna dintre părțile contractante nu cunoaște la încheierea contractului dacă va avea un câștig sau va suferi o pierdere în perioada de asigurare, câștigul sau pierderea depinzând de incertitudinea producerii riscului asigurat</p> <p>b) că acel contract de asigurare acoperă aleatorii riscurile</p> <p>c) faptul că, clauzele sale sunt prestabilite sau redactate de către asigurător și propuse asiguratului sau contractantului asigurării</p>

81	Caracterul de adeziune al contractului de asigurare înseamnă:	<p>a) că niciuna dintre părțile contractante nu cunoaște la încheierea contractului dacă va avea un câștig sau va suferi o pierdere în perioada de asigurare, câștigul sau pierderea depinzând de incertitudinea (dacă și/sau când) producerii riscului asigurat</p> <p>b)* că, clauzele sale sunt prestabilite sau redactate de către asigurător și propuse asiguratului, sau, după caz, contractantului asigurării</p> <p>c) faptul că asigurătorul cere clientului să redacteze contractul la care acesta aderă</p>
82	Este obligat distribuitorul în asigurări ca, în faza premergătoare încheierii unui contract de asigurare, să informeze clientul dacă oferă consultanță?	<p>a) această informație este nerelevantă pentru client</p> <p>b)* da, face parte din obligațiile de informare precontractuală cerută de prevederile legale</p> <p>c) doar în anumite situații, când distribuitorul în asigurări sesizează că potențialul client nu este hotărât asupra unui produs de asigurare</p>
83	Precizați varianta corectă în legătură cu informațiile privind conflictele de interese:	<p>a)* informațiile privind conflictele de interese trebuie comunicate potențialului client încă din faza precontractuală, înainte de încheierea contractului de asigurare</p> <p>b) informațiile privind conflictele de interese sunt nu sunt relevante pentru client înainte de încheierea contractului de asigurare</p> <p>c) clientul poate verifica, în registrele oficiale, dacă există situații de conflicte de interese înainte de încheierea contractului de asigurare</p>
84	Ce modalități de comunicare a informațiilor, alternative hârtiei, sunt prevăzute de legislația aplicabilă domeniului distribuției de asigurări pentru comunicarea cu potențialul client sau cu clientul?	<p>a)* alt suport durabil, precum e-mail-ul, site-ul, dacă sunt îndeplinite anumite condiții</p> <p>b) legislația nu permite alte modalități de comunicare, este permisă doar hârtia</p> <p>c) prin intermediul site-ului, chiar dacă potențialul client sau clientul nu au fost de acord cu această modalitate</p>
85	Furnizarea de către client a unei adrese de e-mail este considerată o dovadă că informația poate fi transmisă către acesta prin intermediul altui suport durabil decât hârtia sau al unui site?	<p>a) niciodată</p> <p>b) da, dar suplimentar va fi transmisă informația și prin intermediul hârtiei</p> <p>c)* da, furnizarea unei adrese de e-mail poate fi o dovadă necesară și suficientă pentru furnizarea informațiilor în modalitatea indicată</p>
86	Documentul privind analiza cerințelor și necesităților clienților:	<p>a) este irelevant pentru consumatorii profesioniști de produse de asigurare</p> <p>b)* este documentul care concretizează procesul de analiză a cerințelor și necesităților clientului realizate de către distribuitorul de asigurări</p> <p>c) este necesar doar în cazul asigurărilor de sănătate, pentru că este legat de analizele privind starea de sănătate a clientului</p>
87	Precizați dacă în acordarea consultanței sunt relevante complexitatea produsului de asigurare propus și tipul de client căruia i se adresează:	<p>a) depinde de situație</p> <p>b)* da, acordarea consultanței trebuie adecvată în funcție de aceste aspecte</p> <p>c) este inutilă acordarea consultanței dacă clientul are mai multe contracte de asigurare încheiate de același distribuitor</p>
88	Dacă clienții nu au optat pentru consultanță, atunci sunt exceptate de la acordarea consultanței următoarele categorii de asigurări:	<p>a) o asemenea excepție lipsește din prevederile legale în vigoare aplicabile distribuției de asigurări</p> <p>b)* asigurarea de răspundere civilă auto pentru utilizarea vehiculelor auto terestre, prevăzută în anexa nr. 1 "C clase de asigurare" secțiunea A "Asigurări generale" pct. 10 din Legea nr. 237/2015, fără a include și răspunderea transportatorului; asigurarea de răspundere civilă profesională, asigurarea medicală de călătorii în străinătate, asigurarea obligatorie a locuințelor, alte asigurări impuse de legislația în vigoare, precum și asigurările distribuite prin comercializare electronică</p> <p>c) doar asigurările distribuite prin comercializare electronică, pentru că acolo nu există contact față-în-față cu clientul</p>

89	Când sunt distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări obligați să acorde consultanță?	a) de fiecare dată când le cere asigurătorul sau intermediarul principal, pentru că acționează sub directia îndrumare a acestora
		b) când propun consumatorului un produs complex de asigurare, cum ar fi un produs de investiție bazat pe asigurare
		c)* pentru toate produsele de asigurare, indiferent dacă sunt asigurări generale sau de viață, cu excepția produselor de asigurare exceptate în mod expres și numai dacă potențialul client nu dorește consultanță
90	Ce sunt produsele de investiție bazate pe asigurări?	a) produse de asigurare care au apărut recent în legislație, neavând încă o consacrare legislativă
		b) produsele de asigurare create de asigurător în colaborare cu o firmă de investiții
		c)* produse din categoria asigurărilor de viață care oferă o valoare la scadență sau o valoare de răscumpărare expusă parțial sau integral, direct sau indirect, fluctuațiilor pieței
91	Cerințele, în materia gestionării conflictelor de interese, sunt:	a)* identificare, prevenire, gestionare, divulgare
		b) identificare și prevenire
		c) gestionare și divulgare
92	În cazul produselor de investiții bazate pe asigurări este necesar ca:	a) să se convingă clientul să aleagă un produs de asigurare care aduce o remunerație mai mare distribuitorului de asigurare, având în vedere munca depusă, ținându-se cont și de capacitatea financiară a clientului
		b) produsul să fie prezentat clientului numai de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări care deține o certificare profesională în domeniul instrumentelor și investițiilor financiare
		c)* recomandarea adecvată a produsului de investiții bazat pe asigurări să vizeze toleranța la risc și capacitatea clientului de a suporta pierderi financiare ca urmare a achiziționării respectivului produs
93	Când apare situația unei vânzări combinate?	a) când se combină mai mulți asigurători pentru a elabora un produs de asigurare pe care apoi îl distribuie prin rețeaua proprie de vânzare
		b)* când este furnizat un produs de asigurare împreună cu un serviciu sau un produs auxiliar, care nu este o asigurare, și care compun același pachet sau același acord
		c) când mai mulți distribuitori de produse de asigurare se combină pentru a prezenta un produs complex unui potențial client sau client
94	Care sunt documentele de informare precontractuală care conțin informațiile cheie și care sunt specifice în funcție de tipul produsului de asigurare?	a)* document de informare standardizat, denumit PID, document de informare standardizat, denumit KID și document de informare privind produsul de asigurare
		b) document de informare standardizat, denumit PID, respectiv documentul de informare standardizat, denumit KID
		c) document de informare privind produsul de asigurare cu indicarea tipului specific de produs
95	Care este termenul general de denunțare de către client a unui contract încheiat la distanță?	a) 30 de zile calendaristice
		b) 10 zile calendaristice
		c)* 14 zile calendaristice, cu excepția asigurărilor de viață și RCA
96	Care este locul încheierii contractului de asigurare atunci când contractul se încheie între persoanele prezente?	a) este sediul asigurătorului
		b) este sediul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări
		c)* este acela în care se găsesc părțile, respectiv distribuitorul în asigurări și clientul

97	Care este locul încheierii contractului de asigurare atunci când contractul se încheie la distanță, inclusiv prin mijloace electronice?	a) stabilirea locului în care se încheie contractul de asigurare nu este necesară pentru că această informație nu prezintă relevanță b)* va fi locul unde își are sediul ofertantul contractului, așadar sediul distribuitorului de asigurări, la momentul când se primește acceptarea ofertei din partea clientului c) va fi întotdeauna teritoriul României, pentru a se aplica legislația națională
98	Ce se întâmplă dacă intermediarii secundarii persoane fizice nu depun la asigurător sumele încasate cu titlu de prime de asigurare și se produc riscurile acoperite prin contractele încheiate?	a) asigurătorul va refuza să plătească indemnizația asiguratului sau, după caz, despăgubirea terțului păgubit, deoarece este culpa companiei de brokeraj sau a agentului de asigurare b)* asigurătorul este obligat să plătească indemnizația asiguratului sau, după caz, despăgubirea terțului păgubit, deoarece asiguratul sau terțul nu au nicio culpă pentru situațiile arătate c) asigurătorul poate alege să plătească sau să refuze indemnizația asiguratului sau, după caz, despăgubirea terțului păgubit
99	Sunt numele și prenumele unei persoane fizice considerate a se încadra în categoria datelor cu caracter personal?	a)* da, pentru că în baza lor se poate identifica persoana fizică b) da, însă numai dacă sunt furnizate de către persoana vizată pentru a putea fi identificată c) niciodată, pentru că numele și prenumele trebuie combinate cu CNP pentru a fi siguri că este persoana vizată
100	În conformitate cu prevederile GDPR, persoana vizată este:	a) persoana juridică ale cărei date cu caracter personal sunt prelucrate b)* persoana fizică ale cărei date cu caracter personal sunt prelucrate c) noțiunea de persoană vizată are legătură cu domeniul legislației penale, nu are nicio legătură cu regulamentul GDPR sau cu protecția datelor
101	Potrivit GDPR, asigurătorul este operator de date:	a)* atunci când stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal b) atunci când datele sunt colectate de către intermediarii secundari, nu de către asigurător c) când, în calitate de operator, trebuie să colecteze direct datele personale ale persoanei vizate, neputând apela la un împuternicit
102	Conform GDPR, "reducerea la minimum a datelor" reprezintă:	a) unul dintre principiile GDPR potrivit căruia trebuie să existe scopuri specifice ale prelucrării datelor b) furnizarea către client a cât mai puține date sau informații c)* unul dintre principiile GDPR potrivit căruia distribuitorul de asigurări trebuie să colecteze și să prelucreze numai acele date cu caracter personal care sunt necesare pentru îndeplinirea scopului respectiv
103	Ce presupune sintagma "limitări legate de scop" în contextul GDPR?	a)* unul dintre principiile GDPR potrivit căruia trebuie să existe scopuri specifice ale prelucrării datelor b) unul dintre principiile GDPR potrivit căruia distribuitorul de asigurări trebuie să colecteze și să prelucreze numai acele date cu caracter personal care sunt necesare pentru îndeplinirea scopului respectiv c) limitarea scopului acordării consultanței către client, furnizând cât mai puține date posibil
104	Potrivit cărui principiu GDPR este necesar ca datele cu caracter personal să fie prelucrate într-un mod legal și transparent, garantând echitatea:	a) integritate și confidențialitate b) exactitate c)* legalitate, echitate și transparență

105	Indicați varianta completă și corectă privind temeiurile de prelucrare a datelor, potrivit GDPR:	a)* obligația contractuală, obligația legală, consimțământul, interesul legitim, protecția intereselor vitale, îndeplinirea unei sarcini în interesul publicului
		b) consimțământul, interesul legitim, protecția intereselor vitale, îndeplinirea unei sarcini în interesul publicului
		c) consimțământul, îndeplinirea unei sarcini în interes legal, îndeplinirea unor activități de protecție a intereselor vitale
106	Care din următoarele variante nu constituie obligație în legătură cu combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului?	a) numirea ofițerilor de conformitate și a persoanelor desemnate
		b)* obligația de a acorda consultanță pentru distribuția de asigurări
		c) obligația de cunoaștere a clientelei
107	Precizați dacă spălarea banilor și finanțarea terorismului sunt considerate infracțiuni:	a) acestea fac parte din desfășurarea normală a activității unei entități autorizate
		b) acestea reprezintă doar contravenții fiind sancționate cu amenda
		c)* ambele sunt infracțiuni și se sancționează cu închisoare
108	Privind la funcția de conformitate, care din următoarele afirmații nu este adevărată:	a)* este o funcție fără relevanță pentru entități și nereglementată prin legislație
		b) este o funcție considerată "funcție cheie" în cadrul organizației
		c) este o funcție care face parte din linia a doua de apărare
109	Privind piețele de asigurări din țările dezvoltate, se poate afirma faptul că acestea:	a)* se caracterizează printr-un anumit nivel de echilibru, au rate relativ mici de creștere, grad ridicat de competitivitate, iar preocuparea principală a distribuitorilor de asigurări este îndreptată în direcția retenției, a conservării portofoliilor de clienți, principalele activități fiind cele legate de acțiunile post-vânzare, precum campanii de cross-sell și up-sell
		b) se află într-un plin proces de creștere, cele mai multe strategii ale asiguratorilor sunt îndreptate în direcția achizițiilor agresive de clienți și a dezvoltării portofoliilor de clienți corporate, cu accent preponderent pe campanii de cross-sell și up-sell, respectiv a retenției clienților pentru care nu s-au înregistrat daune
		c) se află într-un proces constant de selecție a clienților pentru care nu s-au înregistrat daune
110	În legătură cu piețele de asigurări din țările din Europa Centrală și de Est, deci inclusiv România, se poate afirma faptul că:	a) se caracterizează printr-un anumit nivel de echilibru, au rate relativ mici de creștere, grad ridicat de competitivitate, iar preocuparea principală a distribuitorilor de asigurări este îndreptată în direcția retenției, a conservării portofoliilor de clienți
		b)* se află într-un plin proces de creștere, iar cele mai multe strategii ale asiguratorilor sunt îndreptate în direcția achizițiilor agresive de clienți
		c) se află într-un proces constant de selecție a clienților pentru care nu s-au înregistrat daune
111	În ceea ce privește gradul de profesionalizare al distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări din România, se poate afirma că, în ultimii ani:	a) nivelul de cunoștințe, precum și cel al abilităților acestora, s-a deteriorat continuu
		b)* nivelul de cunoștințe, precum și cel al abilităților acestora, s-a îmbunătățit continuu
		c) nivelul de cunoștințe, precum și cel al abilităților acestora, a rămas neschimbat
112	Pentru a-și continua dezvoltarea pe o fundație solidă, în cadrul pieței românești de asigurări, relația dintre distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări și clienții acestora trebuie să se bazeze pe:	a) prietenie
		b) un număr cât mai mare de polițe de asigurare vândute aceluiași client
		c)* încredere

113	Etica reprezintă:	<p>a)* un ansamblu de norme în raport cu care un grup uman își reglează comportamentul pentru a deosebi ceea ce este legitim și acceptabil în realizarea scopurilor sale</p> <p>b) un set de reguli, norme și principii aplicabile numai în economiile puternic dezvoltate</p> <p>c) un set de proceduri aplicabile doar profesioniștilor din domeniul asigurărilor non-life</p>
114	Etica profesională reprezintă:	<p>a)* lucrurile sau acțiunile pe care tot personalul unei organizații ar trebui sau nu ar trebui să le facă în prestarea ocupației lor</p> <p>b) recomandări de conduită pe care doar personalul de conducere din entitățile supravegheate de către A.S.F. trebuie să le ia în considerare</p> <p>c) un standard de comportament destinat numai persoanelor cu vechime de minim 5 ani în domeniul asigurărilor</p>
115	Încrederea este elementul esențial al unei relații de calitate între distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări și client, deoarece:	<p>a) clienții cumpără doar de la distribuitori în asigurări care le sunt rude, deci există deja între aceștia o relație specială</p> <p>b)* majoritatea clienților nu au cunoștințe corespunzătoare privind asigurările, motiv pentru care încredințează sarcina gestionării serviciilor de protecție financiară de care au nevoie unui distribuitor în asigurări și/sau reasigurări</p> <p>c) clienții cumpără doar de la distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări care le sunt prieteni foarte buni, între aceștia existând deja dezvoltată o relație de încredere</p>
116	Considerați că ar putea înregistra mai multe vânzări:	<p>a)* un vânzător bun cu un produs mediocru</p> <p>b) un vânzător mediocru cu un produs bun</p> <p>c) un vânzător mediocru cu un produs mediocru</p>
117	Asigurările sunt un domeniu la încredere pentru că:	<p>a) e necesar ca asiguratul să aibă, întotdeauna, încredere în propriile decizii privind selecția produsului de asigurare</p> <p>b)* asiguratul trebuie să aibă încredere că soluția de protecție financiară care i se oferă corespunde cerințelor, necesităților și posibilităților sale financiare, că are un preț corect, și că asigurătorul va exista și va fi solvabil pe toată durata pentru care clientul și-a achiziționat polița de asigurare</p> <p>c) asiguratul are încredere în soluția de asigurare propusă deoarece are un cost pe care îl poate suporta anual</p>
118	Despre încrederea clientului în sistemul de asigurări, în general, și în distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, în particular, se poate afirma că:	<p>a)* se clădește treptat, ”materia sa primă” fiind corectitudinea, profesionalismul și preocuparea continuă a distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări privind interesele clienților săi, adică un înalt nivel etic al distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări</p> <p>b) este un element important doar la încheierea asigurărilor facultative, nu și a celor obligatorii</p> <p>c) distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări este preocupat continuu de interesele clienților săi care achiziționează doar produse de asigurare de viață</p>
119	Oamenii de vânzări se confruntă frecvent cu contexte care le permit și/sau încurajează încălcarea politicilor de etică ale companiei. Această afirmație este:	<p>a) falsă</p> <p>b)* adevărată</p> <p>c) adevărată, în general, dar nu și în ceea ce privește piața de asigurări</p>
120	Ca funcții într-o organizație, care din următoarele zone se pare că ar fi cel mai puțin etică:	<p>a) actuariat</p> <p>b) IT</p> <p>c)* vânzări și marketing</p>

121	Indicați exemplul de comportament din piața de asigurări, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, considerat ca fiind neetic:	a)* distribuitori în asigurări și/sau reasigurări care returnează către client o parte din comisionul cuvenit, ca modalitate de a "recompensa" decizia clientului de a achiziționa o anumită soluție de protecție financiară b) vânzarea produselor de asigurare de către distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări autorizați c) vânzarea de asigurări după cerințele, necesitățile și dorințele clienților
122	Precizați care variantă reprezintă, pentru distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, un exemplu de comportament considerat ca fiind neetic:	a)* convingerea unui client să renunțe la una sau mai multe contracte de asigurare, pe care le deține, în favoarea unei soluții financiare noi, inferioare calitativ, dar mai recompensante pentru distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări b) prezentarea clientului a unei soluții financiare integrate, care cuprinde oferte de la mai mulți asigurători c) încercarea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări de a explica clientului utilitatea unei soluții complexe de protecție financiară
123	Indicați varianta de răspuns care reprezintă un exemplu de comportament neetic al distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări:	a) promovarea produselor de asigurare de către distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări care au mai puțin de un an experiență în domeniul de referință b)* eșuarea în a identifica corect necesitățile financiare ale clientului, fie involuntar ca urmare a lipsei de instruire adecvată, fie voluntar c) prezentarea clientului, simultan, de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, atât a unei asigurări de viață, cât și a unei asigurări facultative de locuință
124	Precizați varianta de răspuns care indică un exemplu de comportament al distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, considerat ca fiind neetic:	a)* oferirea unor răspunsuri incorecte sau incomplete, din dorința de a-l convinge mai ușor pe client să achiziționeze un anumit produs de asigurare b) accentuarea distincției dintre sumele garantate ale asigurării (mai mici) și cele estimate (mai consistente și doar probabile ca realizare) în cazul polițelor de asigurare de viață cu capitalizare c) prezentarea unui produs de asigurare Casco într-o discuție de vânzare cu durată mai scurtă de 1 oră
125	Un exemplu de comportament neetic al unui distribuitor în asigurări și/sau reasigurări, este:	a) distribuitori în asigurări și/sau reasigurări care încheie contracte de asigurare de viață pe durata de 1 an b)* oferirea unui pachet de asigurare peste necesitățile reale ale clientului, din dorința distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări de a realiza un câștig (comision) mai mare, ca urmare a achitării de către client a unei prime mari de asigurare c) furnizarea de răspunsuri corecte și complete față de solicitările clientului
126	Este considerat ca fiind neetic unul dintre exemplele de comportament din piața de asigurări, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări:	a) distribuitori în asigurări și/sau reasigurări care laudă societățile de asigurare sau companiile de brokeraj concurente și produsele acestora de asigurare b)* distribuitori în asigurări și/sau reasigurări care denigrează societățile de asigurare sau companiile de brokeraj concurente și produsele de asigurare distribuite de acestea c) distribuitori în asigurări și/sau reasigurări care pun pe primul loc interesele clienților și apoi pe cele personale
127	Documentul oficial, elaborat de către un asigurător sau intermediar principal, ce cuprinde o serie de reguli de conduită pentru distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări, este:	a)* un Cod Etic (Cod de Conduită) b) o Fișă pentru Protecția Muncii c) un contract de asigurare
128	Prevederile din Codurile Etice (Codurile de conduită) care impun un cadru concret de acțiune al distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, norme și principii de activitate în raport cu entitatea angajatoare, respectiv cu care colaborează, ce trebuie respectate, eventuale penalizări pentru abaterile de la conduita acceptată fac referire la:	a) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de client b)* responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de asigurător, respectiv față de intermediarul principal c) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de publicul larg

129	Prevederile din Codurile Etice (de conduită) care stipulează elemente legate de calitatea serviciilor pe care distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări trebuie să le ofere potențialilor și actualilor clienți fac trimitere la:	a)* responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de client
		b) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de societatea de asigurări sau compania de brokeraj, după caz
		c) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de publicul larg
130	Prevederile din Codurile Etice (de conduită) care menționează faptul că distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări le este recomandat să ofere potențialilor și actualilor clienți cele mai reprezentative și adecvate produse de asigurare, să fie transparenți în ceea ce privește relațiile cu exteriorul, să ofere informații corecte și utile tuturor celor interesați se referă la:	a) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de client
		b) responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de societatea de asigurări, respectiv compania de brokeraj
		c)* responsabilitatea distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări față de publicul larg
131	Un bun Cod Etic (Cod de conduită) ar trebui să îndeplinească următoarea caracteristică:	a)* să aibă un caracter educațional și conceptual
		b) să pună accentul principal pe interesul distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări și mai puțin pe cel al clienților
		c) să pună accentul, în principal, pe interesul conducătorilor executivi din domeniul asigurărilor
132	Indicați ce caracteristică trebuie îndeplinită de un bun Cod Etic (Cod de conduită):	a) să nu facă nicio referire la conflictele de interese
		b)* să fie aplicabil conduitei profesionale, mai degrabă decât conduitei personale
		c) să pună accentul principal pe interesul conducătorilor executivi, și mai puțin pe cel al distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări
133	Precizați caracteristica ce trebuie îndeplinită de un bun Cod Etic (Cod de conduită):	a) să fie aplicabil numai conducătorilor executivi
		b)* să fie însoțit de interpretări, elemente de ghidare, reguli disciplinare și studii de caz
		c) să fie foarte succint (maximum 1 sau 2 pagini)
134	Printre beneficiile unui comportament etic, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, se înscrie:	a)* creșterea gradului de încredere al asiguraților în distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, primii înțelegând faptul că distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări a depus toate eforturile pentru a le satisface cerințele și necesitățile
		b) scăderea gradului de încredere al asiguraților în distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări
		c) scăderea gradului de retenție al consumatorilor de produse de asigurare
135	Printre beneficiile unui comportament etic al distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări se numără:	a) gradul scăzut de retenție al clienților la nivelul portofoliului acestor distribuitori în asigurări și/sau reasigurări
		b)* gradul ridicat de retenție al clienților la nivelul portofoliului acestor distribuitori în asigurări și/sau reasigurări
		c) eliminarea clienților care au istoric cu valori ridicate ale indemnizației de asigurare
136	Comportamentul etic al unui distribuitor în asigurări și/sau reasigurări poate conduce la:	a)* retenția clienților, concretizată în dezvoltarea unei relații pe termen lung, ce deschide oportunități în ceea ce privește acoperirea necesităților financiare viitoare ale clienților (oportunități de up-sell și cross-sell)
		b) îndepărtarea potențialilor clienți noi, pe seama "publicității negative" făcute de către cei existenți
		c) scăderea gradului de încredere al asiguraților în distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări

137	Printre beneficiile unui comportament etic al distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări se numără:	a)* un nivel consistent, stabil și predictibil de venituri din comisioane și bonusuri, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări b) un grad extrem de scăzut de împlinire și satisfacție atât profesională, cât și personală c) un nivel crescut la veniturilor realizate ca urmare a bonusurilor primite de la clienți
138	Printre beneficiile unui comportament etic la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări se înscrie:	a) un nivel redus, instabil și impredictibil de venituri din comisioane și bonusuri b)* un grad ridicat de împlinire și satisfacție atât profesională, cât și personală a distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări c) un grad extrem de scăzut de împlinire și satisfacție atât profesională, cât și personală
139	În general, privind detaliile unui contract de asigurare, este adevărat faptul că:	a)* marea majoritate a clienților nu înțelege prevederile acestuia b) marea majoritate a clienților înțelege prevederile acestuia c) marea majoritate a clienților înțelege prevederile contractuale doar dacă este vorba de o asigurare generală
140	Care dintre următoarele variante de răspuns definește corect una dintre practicile neetice întâlnite în domeniul distribuției de asigurări sub denumirea "vânzare excesivă" (churning) ?	a)* practica ce implică vânzarea forțată a unor polițe care nu sunt neapărat necesare și nici dorite de către clienți, exclusiv în scopul obținerii de comisioane b) practica în care un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări face o prezentare eronată a unei asigurări deținute deja de către client, pentru a-l convinge să înlocuiască acea poliță cu una nouă, mai avantajoasă ca și comisionare pentru distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări c) practica ce implică împărțirea comisionului între distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări și clientul său, ca element de "motivare" pentru cel din urmă, ajungându-se, astfel, la o primă de asigurare redusă
141	Una dintre practicile neetice întâlnite în piață este așa-numita "denaturare" (twisting) . Care dintre următoarele variante de răspuns o definește corect?	a) practica ce implică vânzarea forțată a unor polițe care nu sunt neapărat necesare și nici dorite de către clienți, exclusiv în scopul obținerii de comisioane b)* practica în care un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări face o prezentare eronată a unei asigurări deținute deja de către client, în scopul de a-l convinge să înlocuiască acea poliță cu una nouă, mai avantajoasă privind nivelul comisionului c) practica ce implică împărțirea comisionului între distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări și clientul său, ca element de "motivare" pentru cel din urmă, ajungându-se, astfel, la o primă de asigurare mai redusă
142	Una dintre practicile neetice, întâlnite în piața de asigurări, este așa-numita "împărțirea comisionului" (commission sharing) . Care dintre următoarele variante o definește corect?	a) practica ce implică vânzarea forțată a unor produse de asigurare care nu sunt neapărat necesare și nici dorite de către clienți, exclusiv în scopul obținerii de comisioane b) practica în care un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări face o prezentare eronată a unei asigurări deținute deja de către client, pentru a-l convinge să înlocuiască acea asigurare cu una nouă, mai avantajoasă privind comisionul urmărit c)* practica ce implică împărțirea comisionului între distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări și clientul său, ca element de "motivare" pentru cel din urmă, ajungându-se, astfel, la o primă de asigurare mai mică
143	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, asigurătorii și intermediarii principali au obligația să își revizuiască Codurile de Etice (Codurile de Conduită) existente sau să elaboreze astfel de documente în care să includă cele mai bune practici la care să se raporteze distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări. Indicați standardele ce trebuie să se regăsească în aceste Coduri Etice (Coduri de Conduită):	a) numai integritatea, expertiza și profesionalismul b) numai respectarea confidențialității, transparența, concurența loială și acordarea consultanței c)* integritatea, expertiza și profesionalismul, respectarea confidențialității, transparența, concurența loială și asistența post-vânzare
144	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, elementul care se referă la faptul că distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări trebuie să acționeze permanent în litera și spiritul legii este standardul privind:	a) concurența loială b)* integritatea c) respectarea confidențialității

145	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, elementul care se referă la faptul că distribuitorul nu are voie să divulge datele personale ale clienților decât persoanelor din societate care trebuie să cunoască aceste informații este standardul privind:	a) concurența loială
		b) integritatea
		c)* respectarea confidențialității
146	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, elementul care se referă la faptul că distribuitorul nu are voie să facă afirmații depreciative, false sau înșelătoare la adresa competitorilor este standardul privind:	a)* concurența loială
		b) integritatea
		c) respectarea confidențialității
147	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, elementul care se referă la faptul că distribuitorul trebuie să furnizeze servicii de calitate clientului său pe tot parcursul derulării perioadei contractuale este standardul privind:	a)* asistența post-vânzare
		b) integritatea
		c) respectarea confidențialității
148	Conform legislației aplicabile privind conduita distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, elementul care se referă la faptul că distribuitorul trebuie să se pregătească profesional în mod continuu, să-și completeze nivelul de cunoștințe și să-și dezvolte abilitățile necesare interacțiunii cu clienții la cele mai înalte niveluri calitative este standardul privind:	a) asistența post-vânzare
		b) integritatea
		c)* expertiza și profesionalismul
149	Cauzele principale care determină oamenii să vadă asigurarea ca formă de protecție sunt:	a) determinate de dorința de a se îmbogăți în cazul producerii unui eveniment asigurat
		b) nejustificate de cele mai multe ori
		c)* cele care afectează integritatea fizică a persoanelor, a proprietăților acestora și acțiunile indivizilor
150	Asigurarea de viață reprezintă:	a) un instrument financiar prin care persoanele sunt protejate față de un dezechilibru financiar în cazul unor dezastre naturale
		b)* cel mai eficient mod de protecție pentru individ și familie, în cazul unor evenimente neprevăzute, prin înlocuirea venitului pierdut și acoperirea datoriilor restante (în cazul decesului persoanei asigurate), pentru a menține standardul de viață al familiei
		c) un instrument financiar prin care persoanele sunt protejate față de un dezechilibru financiar în cazul unor boli grave
151	Indicați care este beneficiul asigurărilor de viață individuale:	a)* suportul moral pe care îl va avea atât persoana asigurată, cât și beneficiarul asigurării, prin achiziția unei asigurări de viață
		b) returnarea integrală a primelor plătite în cazul în care evenimentul asigurat nu are loc
		c) posibilitatea de a schimba persoana asigurată după primul an de contract
152	Interesul asigurabil, cu privire la asigurările de viață, este cuantificabil în termeni financiari?	a)* întotdeauna
		b) niciodată
		c) depinde de situație

153	În vederea emiterii cererii de asigurare, asigurătorul evaluează interesul asigurabil, ca motivație ce există între:	a)* persoana asigurată și contractant și apoi între persoana asigurată și beneficiarul asigurării
		b) doar între persoana asigurată și beneficiarul asigurării
		c) doar între contractant și persoana asigurată
154	Asigurarea de viață este un contract între:	a) asigurător și persoana asigurată
		b) asigurător și contractant
		c)* asigurător, contractant și persoana asigurată
155	Asigurările de viață cu componentă strict de protecție oferă:	a)* protecție în caz de deces
		b) protecție în caz de deces dar și posibilitatea de a investi în programe de tip Unit Linked
		c) posibilitatea de a avea atât o componentă de protecție cât și una de economisire/investiție
156	Privind asigurările de viață cu componentă de economisire, precizați care din următoarele afirmații este falsă:	a)* contractantul poate opta doar pentru componenta de economisire
		b) pe lângă componenta de protecție, au și rolul de a ajuta la acumularea unor sume de bani
		c) garantează o anumită sumă asigurată în cazul în care persoana asigurată supraviețuiește până la finalul contractului
157	Asigurările și opțiunile suplimentare pot fi atașate anumitor contracte de asigurare de viață:	a) doar la începutul contractului
		b*) încă de la început sau pe parcursul derulării contractului
		c) doar după anul doi de contract
158	Care din următoarele afirmații, privind persoana asigurată din contractele de asigurare individuală de viață, este adevărată:	a) persoana asigurată poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului doar cu acordul asigurătorului
		b)* persoana asigurată este imposibil de modificat
		c) persoana asigurată poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului doar cu acordul contractantului
159	Contractantului unei asigurări de viață poate fi:	a) doar o persoană juridică
		b) doar o persoană fizică
		c)* o persoană fizică, în cazul contractelor individuale, sau o persoană juridică, în cazul contractelor individuale sau de grup
160	Care din următoarele afirmații este adevărată:	a) contractantul unei asigurări de viață nu poate fi o persoană juridică
		b) beneficiarul unei asigurări de viață nu poate fi o persoană juridică
		c)* beneficiarul unei asigurări de viață poate fi o persoană fizică sau juridică

161	Beneficiarul asigurării de viață este:	a) persoana fizică a cărei viață constituie obiectul asigurării b) persoana care, având interes asigurabil cu privire la persoana asigurată, încheie contractul de asigurare împreună cu asigurătorul și care se obligă să plătească primele de asigurare c)* persoana fizică sau juridică, care are un interes asigurabil și căreia îi va fi oferită indemnizația de asigurare în momentul în care are loc evenimentului asigurat
162	Persoana asigurată prin contractul de asigurare de viață este:	a)* persoana fizică a cărei viață constituie obiectul asigurării b) persoana care, având interes asigurabil privind persoana asigurată, încheie contractul de asigurare împreună cu asigurătorul și care se obligă să plătească primele de asigurare c) persoana fizică sau juridică, având interes asigurabil, căreia îi va fi plătită indemnizația de asigurare în momentul producerii evenimentului asigurat
163	Contractantul asigurării de viață este:	a) persoana fizică a cărei viață constituie obiectul asigurării b)* persoana care, având interes asigurabil cu privire la persoana asigurată, încheie contractul de asigurare împreună cu asigurătorul și care se obligă să plătească primele de asigurare c) persoana fizică sau juridică, având interes asigurabil, căreia îi va fi plătită indemnizația de asigurare, în momentul producerii evenimentului asigurat
164	Data încheierii contractului de asigurare reprezintă:	a)* data la care compania de asigurare emite polița de asigurare, în urma a finalizării procesului de evaluare a riscului b) data la care a fost semnată cererea de asigurare și, totodată, momentul în care a fost efectuată și plata primei de asigurare c) data la care încetează obligațiile contractuale pentru toate părțile
165	Data încheierii cererii de asigurare reprezintă:	a) data la care asigurătorul emite polița de asigurare b)* data la care aceasta a fost semnată și, totodată, momentul în care a fost efectuată și plata primei prime de asigurare c) data la care încetează obligațiile contractuale pentru toate părțile
166	În cazul în care riscul depășește riscul de asigurare standard, asigurătorul are dreptul:	a) de a refuza preluarea în asigurare, situație în care prima de asigurare nu va mai fi returnată contractantului b) de a refuza preluarea în asigurare, situație în care prima de asigurare va fi returnată contractantului, calculându-se o dobândă, pentru fiecare zi din momentul efectuării plății de către contractant, raportată la dobânda BNR c)* de a refuza preluarea în asigurare, situație în care prima inițială de asigurare plătită de contractant va fi returnată acestuia, fără a fi purtătoare de dobândă
167	Care dintre următoarele afirmații, privind asigurările de viață, este adevărată:	a)* perioada cuprinsă între data semnării cererii de asigurare și cea a emiterii acesteia poartă denumirea de perioadă acoperită limitat b) odată emis contractul de asigurare, riscurile vor fi preluate de asigurător începând cu ora 00:00 a zilei următoare emiterii c) asigurătorul preia în întregime riscul din momentul în care contractantul a semnat cererea de asigurare și a efectuat prima plată
168	Ce reprezintă excluderile unei polițe de asigurare de viață?	a) riscuri care nu sunt inițial prevăzute în condițiile de asigurare, dar pot fi preluate contra cost b)* riscuri și situații care nu sunt cuprinse în asigurare și, pentru care, asigurătorul nu acordă despăgubiri c) anexele la contractul de asigurare

169	În ce situație vorbim de o despăgubire acceptată în ceea ce privește plata indemnizației de asigurare către beneficiarul acesteia?	a) decesul persoanei asigurate a fost cauzat direct sau indirect de război, război civil, invazie, acțiuni ale altor state
		b)* decesul persoanei asigurate s-a produs în urma unei boli grave
		c) decesul persoanei asigurate a fost cauzat de un act intenționat al beneficiarului
170	Căreia dintre funcțiile asigurării de viață îi corespunde posibilitatea oferită clientului de a economisi sau de a investi pentru a-și putea realiza planurile privind calitatea vieții la pensie sau privind viitorul copiilor?	a)* funcției de acumulare de capital
		b) funcției de protecție financiară
		c) funcției de siguranță
171	În funcție de numărul persoanelor cuprinse în asigurare, asigurările de viață pot fi:	a) individuale și de familie
		b)* individuale și de grup
		c) de grup și de familie
172	Asigurările de viață cu componentă de risc și capitalizare (mixte) sunt:	a)* asigurările de viață și asigurările de viață tip Unit Linked
		b) asigurările de viață tip Unit Linked (cu suma la maturitate negarantată)
		c) asigurările de viață tradiționale (cu suma la maturitate garantată)
173	Precizați dacă toate tipurile de asigurări de viață includ riscul de deces:	a) cea mai mare parte a lor includ riscul de deces
		b)* da, toate asigurările de viață acoperă obligatoriu riscul de deces
		c) depinde de analiza de necesități, clientul putând opta pentru o asigurare de viață fără acoperirea riscului de deces
174	Asigurarea de viață pe termen limitat este:	a)* cea mai simplă formă de asigurare de protecție financiară și are ca eveniment asigurat decesul din orice cauză al persoanei asigurate
		b) cea mai simplă formă de asigurare de protecție financiară, care are ca eveniment asigurat decesul din orice cauză al persoanei asigurate, însă oferă și posibilitatea economisirii/investiției
		c) cea mai simplă formă de asigurare de protecție financiară, care are ca eveniment asigurat decesul din orice cauză al persoanei asigurate și oferă o valoare de răscumpărare în cazul rezilierii anticipate
175	Asigurarea de viață pe termen limitat are valoare de răscumpărare?	a) da, doar în situația în care contractantul a optat și pentru componenta de economisire
		b) da, doar dacă valoarea acumulată în cont este mai mare decât o limită stabilită de asigurător
		c)* nu
176	Spre deosebire de asigurarea de viață pe termen limitat, în cazul asigurării pe termen nelimitat:	a)* primele de asigurare sunt diferite
		b) primele de asigurare sunt mai mici și sumele asigurate mai mari
		c) primele de asigurare sunt mai mici

177	Care din afirmațiile următoare, privind asigurarea de viață pe termen nelimitat, este adevărată:	a)* acest tip de asigurare poate oferi protecție, în unele cazuri, și după vârsta de 95 de ani
		b) pentru acest tip de asigurare frecvența de plată nu poate fi modificată
		c) acest tip de asigurare nu poate deține și o componentă de acumulare
178	Precizați varianta completă și corectă privind elementele în funcție de care variază costul asigurării mixte de viață:	a) durata contractului și suma asigurată
		b) vârsta asiguratului și suma asigurată
		c)* durata contractului, vârsta asiguratului, suma asigurată și combinația de asigurări suplimentare adăugate riscului de bază
179	Ce componente are asigurarea mixtă de viață?	a)* componenta de risc și componenta de capitalizare
		b) componenta de economisire și componenta de fonduri de urgență ce acoperă intervenții chirurgicale
		c) componenta de protecție și componenta de fonduri de urgență ce acoperă cheltuielile medicale de recuperare
180	Care din următoarele afirmații reprezintă o caracteristică a asigurării de studii:	a) destinația utilizării fondurilor acumulate de contractant pe parcursul perioadei de economisire este exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de studiile copilului
		b) în cazul rezilierii, asigurătorul nu are obligația de a acorda o valoare de răscumpărare
		c)* perioada contractuală este împărțită în două etape, după cum urmează: în prima etapă, contractantul plătește primele de asigurare, iar în cea de a doua etapă, beneficiarul primește de la asigurător rentele de studii
181	Ce este asigurarea de căsătorie?	a) un produs financiar asemănător cu asigurarea mixtă de viață, care oferă anuități pe întreaga durată a vieții beneficiarului
		b)* un produs financiar similar cu asigurarea de studii, dar indemnizația de asigurare este primită de copil în momentul căsătoriei sau la împlinirea unei vârste specifice, stabilite diferit de către fiecare asigurător
		c) un produs financiar, asemănător cu asigurarea de tip Unit Linked, cu o sumă asigurată ce se plătește sub forma unei sume unice
182	Diferența între un produs de asigurare de tip Unit Linked și celelalte tipuri de asigurări de viață este dată de:	a) riscul investiției, care în acest caz este asumat de persoana asigurată
		b)* riscul investiției, care în acest caz este asumat de contractant
		c) riscul investiției, care în acest caz este asumat de beneficiarii indemnizației de asigurare, în cazul decesului persoanei asigurate
183	Care este varianta corectă și completă privind frecvența de plată a primelor de asigurare în cazul asigurărilor de viață pe termen limitat?	a)* lunară, trimestrială, semestrială sau anuală
		b) doar trimestrială sau anuală
		c) doar lunară, semestrială sau anuală
184	Renta cu rată fixă se plătește:	a) pe o perioadă de doi ani, dacă pe perioada contractului s-au înregistrat creșteri la nivel de profit
		b) pe o perioadă determinată de timp, cu condiția ca banii din cont să fie suficienți
		c)* pe o perioadă determinată de timp, așa cum este stipulat în contractul de asigurare

185	Care este condiția pentru a primi indemnizația, în cazul rentei cu rată viageră?	a) beneficiarul să fi solicitat indemnizația
		b) beneficiarul să fie în viață
		c)* persoana asigurată să fi decedat
186	Indicați varianta de răspuns care reprezintă definiția anuitantului:	a)* persoana care primește o anuitate
		b) persoana eligibilă să încheie o asigurare de tip rentă
		c) contractantul unei asigurări de rentă
187	Care sunt principalele avantaje ale anuităților?	a) permit crearea unei stabilități financiare pentru întreaga familie și constituirea de fonduri pentru acoperirea cheltuielilor de deces
		b)* oferă siguranță în menținerea nivelului de trai, permit crearea unei stabilități financiare pentru întreaga familie și se pot constitui în fonduri pentru acoperirea cheltuielilor de deces sau în fonduri pentru urmași
		c) oferă siguranță în menținerea nivelului de trai și asigurarea fondurilor pentru urmași
188	Asigurările și opțiunile suplimentare:	a) au obligatoriu aceeași durată ca cea a contractului de bază
		b)* nu pot depăși perioada de plată a primelor de pe contractul de bază
		c) pot depăși perioada de plată a primelor de pe contractul de bază
189	Care din următoarele afirmații privind asigurările și opțiunile suplimentare este adevărată:	a) pot fi reziliate doar la aniversarea contractului de asigurare
		b)* pot fi reziliate oricând pe durata contractului
		c) odată atașate nu mai pot fi reziliate
190	Indemnizația oferită de asigurarea suplimentară în cazul producerii riscului de deces din accident:	a) se primește doar cea mai mare valoare dintre asigurarea de viață de pe contractul de bază și asigurarea suplimentară de deces din accident
		b)* se cumulează cu asigurarea de bază, de deces din orice cauză
		c) are o primă variabilă pe durata contractului de asigurare
191	Opțiunea de scutire de plată a primelor de asigurare:	a) se aplică pe o perioadă determinată de timp, la finalul căreia contractantul va relua plata primelor
		b) oferă beneficiarului o indemnizație ce constă într-o sumă fixă, stabilită încă de la momentul semnării cererii de asigurare, în vederea acoperirii costurilor generate de problemele medicale ce au dus la o incapacitate permanentă de muncă a persoanei asigurate
		c)* exonerează contractantul de plata primelor
192	În cazul opțiunii suplimentare de sistare a plății primelor:	a) suma asigurată la supraviețuire va fi mai mare
		b)* suma asigurată la supraviețuire se va recalcula, ținând cont de perioada în care prima de economisire nu a mai fost plătită
		c) suma asigurată la supraviețuire rămâne neschimbată

193	Care din următoarele afirmații, cu privire la opțiunea de creștere garantată a sumei asigurate, este adevărată:	a)* oferă posibilitatea creșterii, fie a sumelor asigurate, fie a primelor de asigurare, după caz, cu un anumit procent, fără evaluarea medicală a persoanei asigurate b) oferă posibilitatea creșterii, fie a sumelor asigurate, fie a primelor de asigurare, după caz, cu un anumit procent, cu evaluarea medicală a persoanei asigurate c) oferă posibilitatea creșterii, fie a sumelor asigurate, fie a primelor de asigurare, după caz, cu un anumit procent, cu evaluarea medicală atât a persoanei asigurate cât și a contractantului persoană fizică, deoarece el este cel care plătește primele de asigurare
194	Vânzarea de tip "push" presupune:	a) ofertarea de produse de asigurare on-line b) atragerea clienților către societatea de asigurare, clienții știind deja ce anume caută c)* mișcarea produselor și serviciilor de asigurări de viață, prin distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări, către consumatorul final
195	Vânzarea de tip "pull" presupune:	a) ofertarea de produse de asigurare on-line b)* atragerea clienților către compania de asigurări, clienții știind deja ce anume caută c) mișcarea produselor și serviciilor de asigurări de viață, prin intermediari, către consumatorul final
196	Care dintre următoarele afirmații privind analiza de nevoi pe care distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări o realizează împreună cu prospectul/clientul este adevărată:	a) analiza de nevoie este un pas opțional b) analiza de nevoi presupune și completarea unui chestionar medical privind starea de sănătate a persoanei asigurate c)* analiza de nevoi presupune identificarea nevoii de protecție personală și a familiei, în caz de deces sau în cazul apariției unor probleme de sănătate
197	Care din afirmațiile următoare privind analiza de nevoi este adevărată:	a) analiza de nevoi nu este obligatorie în cazul intermediarii de asigurări de viață b)* analiza de nevoi este un pas obligatoriu în cazul distribuției asigurărilor de viață c) analiza de nevoi este opțională în cazul intermediarii de asigurări de viață
198	În câte categorii se împart asigurările de viață, conform prevederilor legale în vigoare?	a) asigurări de viață și asigurări de sănătate b)* asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, asigurări de căsătorie, asigurări de naștere, asigurări de viață și anuități care sunt legate de fonduri de investiții c) asigurări de viață, asigurări de călătorie, anuități și asigurări de viață suplimentare, asigurări de căsătorie
199	Care sunt evenimentele asigurate prin asigurarea mixtă de viață?	a)* decesul și supraviețuirea persoanei asigurate b) decesul persoanei asigurate c) supraviețuirea persoanei asigurate
200	Care sunt evenimentele asigurate prin asigurarea de viață pe termen limitat?	a) decesul din accident b)* decesul din orice cauză c) decesul din boală

201	Privind riscul investițional, indicați afirmația corectă:	a) riscul investițional, la asigurarea cu termen limitat, aparține, în totalitate, societății de asigurări
		b) riscul investițional, la asigurarea de sănătate, aparține, în totalitate, societății de asigurări
		c)* riscul investițional, la asigurarea de tip Unit Linked, aparține, în totalitate, clientului
202	Tehnica AIDA:	a) este o tehnică de obținere de recomandări
		b)* ajută în comunicarea eficientă cu clientul/prospectul, în mod special în a-l determina să acționeze
		c) se aplică doar altor produse financiare, diferite de asigurările de viață
203	AIDA este un acronim pentru:	a) Atenție, Interes, Demontare de obiecții, Acțiune
		b) Atenție, Insistență, Determinare, Acțiune
		c)* Atenție, Interes, Dorință, Acțiune
204	Privind digitalizarea, indicați care dintre următoarele afirmații este falsă:	a) se bazează pe principiul WIN-WIN-WIN
		b)* pune societatea de asigurare și produsele de asigurare pe primul loc, pentru că fără ele clienții nu ar putea accesa protecția de care au nevoie
		c) vizează dezvoltarea unei relații pe termen mediu și lung, bazată pe încredere
205	Principalul motor care determină societățile de asigurare să urmărească digitalizarea, este dat de dorința de a le oferi clienților:	a) cât mai multe informații despre produsele de asigurare
		b) posibilitatea de a achiziționa produse de asigurare exclusiv on-line
		c)* o relație personalizată cu compania, informație decizională și comoditate în accesarea produselor de asigurare
206	Revoluția Industrială 4.0 în domeniul asigurărilor accentuează importanța:	a) vânzătorului de produse financiare
		b)* consultanței în vânzări
		c) produselor și serviciilor financiare identice pentru toți clienții
207	Ce este "valoarea de răscumpărare"?	a)* reprezintă suma pe care asigurătorul are obligația să o plătească în cazul rezilierii contractului de asigurare, în situațiile specificate în condițiile contractuale
		b) suma de bani pe care asigurătorul o plătește în cazul în care un client solicită rezilierea unei asigurări, cu componentă exclusivă de risc, înainte de maturitatea poliței
		c) suma de bani pe care asigurătorul o plătește în cazul în care polița ajunge la maturitate
208	Ce este "perioada de grație"?	a)* perioada de 30, 60 sau 90 de zile în care, dacă polița nu a fost plătită, aceasta rămâne în vigoare, dar acoperirea dată de asigurare diferă în funcție de numărul de zile de întârziere
		b) intervalul de timp după scadență de 30, 60 sau 90 zile, în care titularul nu a achitat prima de asigurare datorată iar polița de asigurare nu produce efecte
		c) intervalul de timp după scadență de 30, 60 sau 90 zile, în care titularul a achitat parțial prima de asigurare datorată iar polița de asigurare nu produce efecte

209	În cazul asigurării de viață, indicați când contractantul diferă de persoana asigurată:	a) în cazul în care asigurarea este încheiată de titular
		b) în cazul în care asiguratul este angajatorul
		c)* în cazul entităților persoane juridice, în calitate de contractant, care încheie asigurări de viață pentru angajații lor
210	Pentru un asigurător, asigurarea de viață reprezintă:	a) o promisiune că va plăti o sumă asigurată către beneficiar, la cererea acestuia
		b) o obligație de a plăti o sumă asigurată către beneficiar, la cererea beneficiarului
		c)* o modalitate de preluare a riscului financiar legat de pierderea vieții sau de deteriorarea sănătății unui individ, sau a unui grup de indivizi supuși aceluiași risc
211	Pentru contractant, asigurarea de viață reprezintă:	a)* o înțelegere prin care acesta plătește o sumă de bani (prima de asigurare) cu o anumită frecvență, beneficiarul asigurării urmând să primească în schimbul acestuia o indemnizație de asigurare, în cazul producerii evenimentului asigurat
		b) o formă de protecție personală, în cazul producerii evenimentelor asigurate prin contract
		c) o modalitate de a economisi și de a beneficia în același timp de protecția dată de riscurile acoperite prin asigurare
212	Care sunt tipurile de asigurări de viață care satisfac nevoia de economisire sigură pentru momentele importante din viață?	a) asigurările de viață de tip Unit Linked
		b) asigurările de viață cu componentă exclusivă de protecție financiară
		c)* asigurările de viață cu sume garantate la capitalizare
213	Care sunt tipurile de asigurări de viață care satisfac doar nevoia de protecție financiară împotriva riscurilor care pot afecta individul (deces, boli, accidente)?	a) asigurările de viață de tip Unit Linked
		b) asigurările de viață cu sume garantate la capitalizare
		c)* asigurările de viață cu componentă exclusivă de protecție financiară
214	Indicați varianta corectă privind situația în care are loc încetarea contractului de asigurare de viață:	a) la data decesului beneficiarului asigurării de viață
		b) în momentul în care se împlinesc 30 de zile de neplată a primei de asigurare
		c)* odată cu decesul contractantului persoană fizică, dar și în cazul încetării existenței contractantului persoană juridică
215	Ce este denunțarea unilaterală a contractului de asigurare?	a) o acțiune care poate fi inițiată doar de contractant și care duce la încetarea contractului de asigurare
		b) o acțiune care poate fi inițiată doar de asigurător și care duce la încetarea contractului de asigurare
		c)* o acțiune a contractantului sau a asigurătorului care duce la încetarea contractului de asigurare
216	Care sunt asigurările de viață care permit investiții cu un grad sporit de risc și cu posibilități de câștig mari?	a) asigurările de viață cu sume garantate la capitalizare
		b)* asigurările de tip Unit Linked
		c) asigurările de viață cu componentă exclusivă de risc

217	Evenimentele care duc la încetarea contractului de asigurare de viață sunt:	a)* maturitatea poliței, denunțarea unilaterală a contractului sau decesul persoanei asigurate
		b) doar maturitatea poliței sau decesul persoanei asigurate
		c) doar denunțarea unilaterală a contractului sau decesul persoanei asigurate
218	Pot apărea modificări în contractul de asigurare de viață după încheierea acestuia?	a) după încheierea contractului de asigurare de viață nu mai este posibilă nicio modificare
		b)* la cererea persoanei asigurate se pot aduce modificări contractului de asigurare de viață după încheierea acestuia
		c) se pot aduce modificări contractului de asigurare de viață după încheierea acestuia doar la cererea asigurătorului
219	Prin intermediul unui contract de asigurare de viață:	a) asiguratul preia riscurile asigurătorului
		b)* asigurătorul preia riscurile asiguratului
		c) contractantul preia riscurile asiguratului
220	Prin contractul de asigurare de viață, se obligă să plătească primele de asigurare:	a) persoana asigurată
		b) beneficiarul
		c)* contractantul
221	După frecvența de plată, primele de asigurare ale unui contract de asigurare de viață pot fi:	a)* eșalonate sau unice
		b) doar eșalonate
		c) doar unice
222	Care dintre următoarele exemple reprezintă o excepție de la plata indemnizației de asigurare în cazul unei asigurări de viață ?	a)* decesul cauzat direct sau indirect de război
		b) decesul în urma unui accident rutier
		c) decesul cauzat de boală
223	În situația în care decesul persoanei asigurate are loc în urma unui act al beneficiarului, pentru care s-a pronunțat o sentință penală împotriva acestuia:	a) asigurătorul va plăti beneficiarului valoarea de răscumpărare a contractului de asigurare de viață
		b)*asigurătorul nu are obligația de a plăti beneficiarului nicio sumă
		c) asigurătorul va plăti beneficiarului suma asigurată în caz de deces precizată în contractul de asigurare de viață
224	Care dintre următoarele afirmații, cu privire la funcția de protecție financiară, este corectă:	a)* îi dă beneficiarului asigurării accesul la indemnizația de asigurare
		b) le dă oamenilor posibilitatea de a economisi pentru momentele fericite din viața lor
		c) îi ajută pe oameni să acumuleze capital

225	În cazul decesului persoanei asigurate, dacă nu au fost desemnați beneficiari în contractul de asigurare de viață, indemnizația de asigurare revine:	a) asiguratorului
		b)* moștenitorilor legali
		c) statului
226	Asigurarea de viață atașată creditelor este:	a) o asigurare pe termen limitat, a cărei sumă asigurată crește pe măsură ce clientul achită din credit
		b) o asigurare pe termen limitat, a cărei sumă asigurată rămâne constantă pe măsură ce clientul achită din credit
		c)* o asigurare pe termen limitat, a cărei sumă asigurată scade pe măsură ce clientul achită din credit
227	În cazul unei asigurări de căsătorie, indemnizația de asigurare se plătește:	a) doar sub forma unei sume unice
		b)* sub forma unei sume unice sau ca anuitate
		c) doar ca anuitate
228	Anuitățile sunt acel tip de asigurare de viață în care beneficiile sunt plătite de către asigurator atât timp cât este în viață:	a) persoana asigurată
		b)* beneficiarul asigurării
		c) contractantul asigurării
229	Asigurările auto sunt:	a) doar asigurări din categoria celor obligatorii
		b) doar asigurări din categoria asigurărilor facultative
		c) *atât asigurări obligatorii, cât și facultative
230	Indicați care este obiectul asigurării în cazul contractului de asigurare RCA:	a) vehiculul asigurat
		b) răspunderea civilă obligatorie a proprietarului de vehicul
		c) *răspunderea civilă a asiguratului sau a conducătorului auto pentru prejudicii produse prin intermediul vehiculului menționat în contractul RCA
231	Scopul asigurării RCA este:	a) despăgubirea pentru pagube materiale și vătămrile corporale produse persoanei responsabile de producerea accidentului
		b) *despăgubirea pagubelor materiale și vătămrile corporale produse terților în urma unui accident, precum și despăgubirea cheltuielilor terților păgubiți în procesul civil
		c) acordarea despăgubirii doar pentru pagube materiale și numai terților păgubiți de cetățenie română
232	Asigurarea de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terțelor persoane prin accidente de vehicule și de tramvaie este obligatorie:	a) *pentru persoanele fizice sau juridice care au în proprietate vehicule supuse înmatriculării sau înregistrării în România, precum și tramvaie care se pot înmatricula legal
		b) doar dacă se încheie și o asigurare facultativă pentru același autovehicul
		c) pentru persoanele fizice sau juridice care au în proprietate vehiculele supuse înmatriculării sau înregistrării în România, vehicule pe care le utilizează exclusiv în scopul antrenamentelor, curselor, întrecerilor sau raliurilor organizate legal

233	Fac excepție de la obligativitatea încheierii asigurării RCA:	a) *persoanele fizice și juridice care utilizează vehiculele exclusiv în scopul antrenamentelor, curselor, întrecerilor sau raliurilor organizate legal
		b) persoanele fizice și juridice care utilizează vehiculele exclusiv în scopuri de agrement
		c) persoanele fizice sau juridice care dețin vehicule utilizate pentru întreceri organizate ocazional
234	Părțile contractuale ale unei asigurări RCA sunt:	a) asigurătorul, asiguratul (proprietarul) și utilizatorul
		b)* asiguratorul, proprietarul (asiguratul), utilizatorul și beneficiarul nenominalizat al contractului (terțul prejudiciat)
		c) asigurătorul, asiguratul (proprietarul)
235	La emiterea poliței RCA, sistemul claselor de Bonus-Malus cuprinde:	a) 10 clase de Bonus și 6 clase de Malus
		b) 8 case de Bonus și 8 clase de Malus
		c) *8 clase de Bonus și 8 clase de Malus, plus clasa de bază B0 corespunzătoare unui asigurat fără istoric de daune în asigurări
236	Valoarea despăgubirii în urma avariilor rezultate dintr-un eveniment rutier, în cazul unui contract RCA, poate fi:	a) egală cu costul integral al reparațiilor, indiferent de valoarea acestora
		b) * limita prevăzută în contract
		c) costul reparației stabilit de orice unitate reparatoare
237	Conform legii, oferta RCA este valabilă pentru minimum:	a) *10 zile lucrătoare
		b) 90 zile lucrătoare
		c) 30 de zile calendaristice
238	Se pot anexa clauze suplimentare la încheierea asigurării RCA sau pe parcursul derulării acesteia?	a) pentru asigurarea RCA nu se pot adăuga clauze suplimentare
		b) da, doar dacă clauzele suplimentare prevăd introducerea de franșize stabilite de asigurător
		c) *da, se pot anexa clauze suplimentare precum decontarea directă
239	În cazul asigurării RCA, clauza de decontare directă reprezintă gestionarea daunelor direct la:	a) asiguratorul părții responsabile de producerea accidentului
		b) *propriul asigurator unde s-a încheiat asigurarea RCA
		c) Biroul Asiguratorilor Auto din România
240	Intermediarii și/sau asigurătorii au obligația să informeze asigurații, respectiv contractanții cu privire la încetarea contractului RCA și la posibilitatea de reînnoire a acestuia cu:	a) 60 de zile înainte de încetarea contractului RCA aflat în vigoare
		b) 90 de zile înainte de încetarea contractului RCA aflat în vigoare
		c)* 30 de zile înainte de încetarea contractului RCA aflat în vigoare

241	La reînnoirea asigurării RCA, canalul de comunicare utilizat pentru schimbul de informații este stabilit:	a) doar de asigurător și doar prin mijloacele de comunicare impuse de către acesta
		b) doar de asigurat și doar prin mijloacele de comunicare impuse de către acesta
		c) *de comun acord între asigurat și asigurător
242	În cazul asigurării RCA, răspunderea asigurătorului începe:	a) din momentul efectuării inspecției de risc și a plății primei de asigurare
		b) din a cincea zi după emiterea contractului de asigurare RCA
		c) *din ziua următoare celei în care s-a încheiat contractul RCA, pentru persoanele care nu aveau o asigurare RCA valabilă la momentul încheierii asigurării
243	Asigurătorul RCA are obligația să efectueze constatarea prejudiciilor în termen de:	a) *3 zile lucrătoare de la data notificării primite de la persoana prejudiciată, sau la o data ulterioară convenită de părți
		b) 30 zile lucrătoare de la data notificării primite de la persoana prejudiciată, sau la o dată ulterioară convenită de părți
		c) maximum 10 zile lucrătoare de la data notificării primite de la persoana prejudiciată
244	Limita de despăgubire în cazul asigurării RCA este:	a) maximum 2 evenimente: unul pentru vătămări corporale și unul pentru prejudicii materiale
		b) stabilită prin normele metodologice ale fiecărui asigurător
		c) *un număr nelimitat de evenimente, în limita despăgubirii înscrise în contractul de asigurare pentru prejudicii materiale și pentru vătămări corporale
245	La evaluarea inițială a daunelor, rezultate în urma producerii unui eveniment asigurat prin contractul de asigurare RCA, specialistul constatare daune întocmește:	a) *procesul-verbal de constatare al daunei
		b) avizarea privind dinamica accidentului pe care o înmânează clientului
		c) procesul-verbal de contravenție privind Codul Rutier
246	La efectuarea lucrărilor de reparație, dacă se constată și alte pagube produse ca urmare a riscului asigurat prin contractul de asigurare RCA, reconstatarea se poate realiza:	a) *la cererea scrisă a păgubitului sau împuternicitului legal sau a unității reparatoare
		b) la cererea sau solicitarea scrisă a martorilor accidentului
		c) doar la solicitarea persoanei responsabile de producerea accidentului
247	În situația în care, la data producerii accidentului, existau mai multe asigurări RCA valabile, plata despăgubirii se face integral de către:	a) *asigurătorul căruia s-a adresat persoana prejudiciată, urmând ca asigurătorul să recupereze, prin acțiune de regres, cotă parte egală din cuantumul despăgubirii achitate de la ceilalți asigurători
		b) asiguratorul care a încheiat prima poliță
		c) toți asigurătorii la care au fost încheiate respectivele asigurări RCA
248	Precizați situația în care asiguratorul RCA <i>nu</i> acordă despăgubiri pentru prejudiciile rezultate în urma producerii evenimentului:	a) pentru vătămări corporale sau decesul terțelor persoane prejudiciate
		b) * pentru prejudiciile produse ca urmare a transportului de produse periculoase
		c) pentru prejudicii provocate terților, drept consecință a conducerii vehiculului sub influența băuturilor alcoolice sau a stupefiantelor

249	Privind contractul de asigurare RCA, indicați care dintre afirmațiile următoare este adevărată:	a) *limitele teritoriale ale contractului RCA cuprind teritoriul României
		b) limitele teritoriale ale contractului RCA nu cuprind teritoriul statelor membre UE
		c) limitele teritoriale ale contractului RCA nu cuprind teritoriile statelor în care nu există Birou Național Auto
250	Limitele de despăgubire precizate în contractul RCA sunt stabilite prin reglementări ale Uniunii Europene și sunt supuse revizuirii:	a)* din 5 în 5 ani
		b) din 10 în 10 ani
		c) din 4 în 4 ani
251	Asigurarea Carte Verde reprezintă un certificat de asigurare în baza căruia asiguratul beneficiază de protecție pentru accidente rutiere produse:	a) de conducători auto care nu dețin asigurare RCA
		b) *pe teritoriul statelor membre din Sistemului Carte Verde
		c) teritoriului României și în țările limitrofe
252	Conform prevederilor legale în vigoare, societățile de asigurare din România tipăresc polițele de asigurare Carte Verde pe:	a) suport de hârtie verde
		b) suport de hârtie verde sau albă
		c) *suport de hârtie albă
253	Contractul de asigurare Carte Verde este:	a) *un mecanism de protecție pentru terțe persoane, victime implicate într-un accident rutier transfrontalier
		b) un mecanism de protecție pentru victimele aflate în propriul autovehicul implicat într-un accident rutier transfrontalier
		c) un mecanism de protecție pentru victimele ambelor autovehicule implicate într-un accident rutier transfrontalier
254	Contractul de asigurare Carte Verde facilitează:	a) *traficul transfrontalier
		b) traficul intern
		c) traficul intern și transfrontalier
255	Contractul de asigurare Carte Verde este necesar pentru:	a) a evita aglomerația în punctele de frontieră ale României
		b) *a evita necesitatea ca autovehiculele să obțină acoperirea asigurărilor la fiecare dintre frontierele celor 48 de țări membre
		c) a conferii unui utilizator dreptul de conducere transfrontalier
256	Asigurarea de frontieră este necesară:	a) celor care doresc să intre pe teritoriul României fără a deține o asigurare RCA valabilă la acea dată
		b) celor care dețin o poliță RCA ce urmează să expire, emisă în altă țară
		c) *celor care doresc să intre în România fără a avea o asigurare RCA valabilă la acea dată și celor care dețin o poliță RCA ce urmează să expire, emisă în altă țară

257	Asigurarea de frontieră poate fi încheiată la data la care autovehiculul urmează să intre pe teritoriul României și poate fi emisă pentru o perioadă de:	a) 30 de zile și nu se poate prelungi pe perioade noi b) 15 de zile, cu posibilitatea prelungirii pe noi perioade de câte 15 de zile c) *30 de zile, cu posibilitatea prelungirii pe noi perioade de câte 30 de zile
258	Privind asigurarea CASCO, precizați cine poate încheia acest tip de asigurare::	a) doar profesioniștii b) doar consumatorii de produse de asigurare c) *persoanele juridice și fizice
259	Asigurarea CASCO este o asigurare facultativă ce acoperă daunele produse:	a) unui autovehicul terț implicat în același accident auto b) * propriului autovehicul, indiferent de persoana responsabilă de producerea evenimentului c) atât propriului autovehicul cât și celorlalte autovehicule implicate în același eveniment
260	Asigurarea facultativă CASCO se încheie pentru vehicule:	a) *înmatriculate în România, aparținând persoanelor fizice sau juridice, inclusiv pentru remorcile și semiremorcile tractate de acestea b) ce nu pot fi înmatriculate în România, aparținând persoanelor fizice sau juridice, inclusiv remorcile și semiremorcile tractate de acestea c) care nu dețin asigurare RCA
261	În cazul societăților de leasing, prima de asigurare pentru asigurarea CASCO este achitată de:	a) societatea de leasing în calitate de asigurat b) societatea de leasing și de utilizator, în părți egale c)* utilizator, deși calitatea de asigurat o are societatea de leasing
262	La încheierea unui contract de asigurare CASCO, suma asigurată din contract este stabilită de:	a) client, în urma negocierii directe cu asigurătorul b)* asigurător și reprezintă, în principal, valoarea rămasă la momentul evaluării prin diminuarea valorii de nou a autovehiculului cu coeficientul de uzură c) asigurător și reprezintă valoarea medie stabilită pe baza ofertelor concurențiale din piață
263	În cazul asigurării facultative CASCO, urmare a producerii unui eveniment asigurat, cuantumul prejudiciului este stabilit:	a) de către asigurat, prin autoconstatare b) de către unitatea reparatoare c)* de către asigurător sau intermediarii autorizați ai acestuia
264	În cazul unor daune parțiale suferite de un vehicul asigurat CASCO, modalitatea de despăgubire poate fi reparația vehiculului:	a)* în reprezentanțe, unități reparatorii partenere asigurătorului sau în regie proprie b) doar în reprezentanțe sau unități reparatorii partenere asiguratorului c) doar în reprezentanțe sau în regie proprie

265	Procedura de subscriere, în cazul asigurării facultative CASCO, se realizează în baza realizării inspecției de risc, care vizează:	a) verificarea vehiculului privind: datele de identificare, integritatea, starea de întreținere, realizarea fotografiilor de ansamblu și de detaliu
		b)* verificarea vehiculului privind: datele de identificare, integritatea, starea de întreținere, dotările suplimentare, numărul de kilometri parcurși, fotografii de ansamblu și de detaliu
		c) verificarea documentelor originale de înmatriculare și a numărului de kilometri parcurși de vehicul
266	Procesul de despăgubire în cazul asigurării CASCO, se declanșează:	a) odată cu notificarea asigurătorului în maximum 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului
		b) la orice dată dorește asiguratul, asigurarea CASCO, fiind facultativă, nu impune un termen limită de notificare a evenimentului la asigurător
		c)* odată cu notificarea asigurătorului în maximum 3 zile lucrătoare de la data producerea evenimentului
267	Procesul de despăgubire pentru furtul total al vehiculului, în cazul asigurării facultative CASCO, se declanșează prin notificarea asigurătorului privind producerea riscului asigurat, în termen de maximum:	a) 3 zilei calendaristice de la constatarea evenimentului
		b)* 1 zi lucrătoare de la constatarea evenimentului
		c) 30 zile lucrătoare de la constatarea evenimentului
268	Franșiza specificată într-un contract de asigurare CASCO reprezintă partea din daună ce urmează a fi suportată de către:	a) persoana responsabilă de producerea evenimentului
		c) asigurător și asigurat în cote egale
		c) * asigurat
269	În situația contractului de asigurare CASCO, în cazul evenimentului de daună totală, franșiza reprezintă un procent din suma asigurată și este deductibilă din:	a)* despăgubirea cuvenită asiguratului
		b) impozitul anual datorat de asigurat pentru taxe și impozite locale
		c) primele de asigurare, neachitate
270	În cazul asigurării CASCO, suma de bani pe care clientul a fost de acord să nu o primească în situația în care se produce dauna, reprezintă:	a) franșiza deductibilă
		b) *franșiza atinsă
		c) franșiza fixă sau relativă
271	În cazul asigurării CASCO, suma de bani care va fi suportată de client și scăzută din valoarea despăgubirii, indiferent de valoarea daunei, se numește:	a) * franșiză deductibilă
		b) franșiză atinsă
		c) franșiză fixă sau relativă
272	Indicați categoriile de bunuri ce pot face obiectul asigurărilor de bunuri:	a) * locuințe, clădiri, echipamente electronice, bunuri aflate în clădiri, locuințe, stocuri
		b) locuințe, clădiri, echipamente electronice, bunuri aflate în clădiri, locuințe, stocuri, terenuri aferente clădirilor
		c) locuințe, clădiri, echipamente electronice, bunuri aflate în clădiri/locuințe, stocuri, terenuri aferente clădirilor și luciu de apă

273	Care sunt riscurile de bază acoperite printr-o asigurare de bunuri?	a) * incendiu, trăsnet, explozie, căderi de corpuri
		b) incendiu, trăsnet, explozie, căderi de corpuri, inundație provocată de apa de conductă și de refulare, bunuri casabile
		c) incendiu, cutremur, trăsnet, explozie, căderi de corpuri
274	În cazul asigurării bunurilor, suma asigurată reprezintă:	a) valoarea despăgubirii la data producerii unui sau mai multor evenimente asigurate
		b) * valoarea pentru care se încheie asigurarea și care reprezintă maximumul răspunderii asigurătorului în cazul producerii sau apariției unui sau a mai multor evenimente asigurate
		c) valoarea înscrisă în contract care se acordată asiguratului indiferent de cuantumul daunei
275	Subasigurarea, în cazul asigurării bunurilor, reprezintă situația în care suma asigurată a bunurilor este:	a) * inferioară valorii acestora
		b) superioară valorii acestora
		c) inferioară valorii stabilite de un evaluator autorizat
276	Supraasigurarea, în cazul asigurării bunurilor, reprezintă situația în care suma asigurată a bunurilor este:	a) inferioară valorii acestora
		b) * superioară valorii acestora
		c) superioară valorii stabilite de un evaluator autorizat
277	În cazul asigurării bunurilor, inspecția de risc are ca principal obiectiv evaluarea riscului în vederea stabilirii:	a) sumei asigurate
		b) * condițiilor de preluare în asigurare
		c) primei de asigurare și a sumei asigurate
278	În cazul asigurărilor de bunuri, franșiza poate fi partea din dauna ce urmează a fi suportată de:	a) asigurător
		b) asigurător și asigurat în cote proporționale
		c) *asigurat
279	În cazul asigurărilor de bunuri, franșiza poate fi:	a) *atinsă sau deductibilă
		b) doar atinsă
		c) doar deductibilă
280	Asigurarea facultativă a locuinței vine în completarea asigurării:	a) de răspundere civilă generală
		b) * PAD
		de răspundere civilă față de terți

281	Prin asigurarea facultativă a locuinței, la secțiunea clădire se asigură:	a) *locuința cu dotări și instalațiile fixe (central termică, instalația electrică, instalația de gaz, ferestre, uși și tot ce este montat fix pe clădire) b) locuința fără dotări și instalații fixe c) locuința și bunurile conținute în aceasta
282	În cazul asigurărilor facultative de locuințe, clădirile ce fac obiectul excluderii în cazul acoperirii de incendiu și calamități naturale pot fi:	a)* clădiri expertizate tehnic pentru riscul de cutremur, clădiri în curs de construcție sau nefinalizate, clădiri situate în zone cu istoric de alunecări, prăbușiri de teren sau clădiri de patrimoniu b) clădiri noi construite în cartiere rezidențiale cu acces restricționat prin bariere și care pot îngreuna intervenția rapidă a echipajelor de pompieri c) clădirile cu destinație locuințe, care nu sunt încă locuite
283	Ce riscuri acoperă polița obligatorie PAD?	a) incendiu, trăsnet, explozie, căderi de corpuri b)* cutremure, inundații naturale, alunecări de teren c) vandalismul, terorismul, contaminarea nucleară și alte riscuri extreme
284	O poliță PAD nou încheiată intră în valabilitate:	a) la ora 0 a următoarei zile de la emitere b) după 24 de ore de la emitere c)* după 5 zile calendaristice
280	Sumele asigurate standard pentru asigurările PAD sunt:	a) 100.000 LEI, pentru locuința tip B și 50.000 LEI, pentru locuința de tip A b) *100.000 LEI, pentru locuința tip A și 50.000 LEI, pentru locuința de tip B c) 100.000 LEI, pentru locuința locuită permanent și 50.000 LEI, pentru locuința locuită temporar
281	Primele de asigurare standard pentru asigurările PAD sunt:	a) *130 LEI/an, pentru locuința de tip A, respectiv 50 LEI/an, pentru locuința de tip B b) 50 LEI/an, pentru locuința de tip A, respectiv 100 LEI/an, pentru locuința de tip B c) 100 LEI/an, pentru orice tip de locuință
282	Asigurarea PAD, pentru o locuință de tip A, se încheie pentru suma asigurată:	a) 10.000 euro b) *100.000 LEI c) stabilită de client și acceptată de societatea de asigurare
283	Asigurarea PAD, pentru o locuință de tip B, se încheie pentru suma asigurată:	a) *50.000 LEI b) 20.000 euro c) stabilită de client de comun acord cu societatea de asigurare

289	O construcție cu structura de rezistență din beton armat, metal ori lemn sau cu pereți exteriori din piatră, cărămidă arsă, lemn ori din orice alte materiale rezultate în urma unui tratament termic și/sau chimic, pentru încheierea asigurării PAD este considerată o locuință:	a)* de tip A
		b) de tip B
		c) de tip C
290	O construcție cu pereți exteriori din cărămidă nearsă sau din orice alte materiale nesupuse unui tratament termic și/sau chimic, pentru a se încheia polița PAD este considerată o locuință:	a) de tip A
		b)* de tip B
		c) de tip C
291	Prin asigurarea de călătorie, asigurătorul oferă protecție pentru:	a) tratamente de recuperare medicală
		b)* asistența medicală de urgență pentru accidente sau îmbolnăviri neprevăzute
		c) afecțiunile medicale pre-existente
292	Asigurarea de călătorie preia riscul pentru:	a)* intervențiile stomatologice de urgență
		b) război, terorism, reacții nucleare
		c) afecțiunile de natură nervoasă sau tulburări psihice preexistente
293	Prin asigurarea de călătorie, asigurătorul oferă și protecție pentru:	a) autovătămrile provocate cu intenție de către asigurat
		b) îmbolnăviri sau accidente ca urmare a consumului de băuturi alcoolice, droguri, narcotice sau a consumului abuziv de medicamente
		c)* cheltuielile de repatriere în cazul decesului persoanei asigurate
294	Asigurările de călătorie oferă protecție:	a) firmelor de turism în caz de insolvență
		b)* clienților în scopul de a proteja anumite evenimente neprevăzute ce pot să apară în perioada călătoriei
		c) clienților pentru turismul de recuperare medicală sau persoanelor care pleacă la muncă în străinătate
295	Prin asigurarea de călătorie, asigurătorul se obligă să despăgubească:	a) doar cheltuielile medicale neprevăzute
		b) doar pierderile financiare ce pot să apară în această perioadă
		c)* toate cheltuielile medicale neprevăzute, precum și pierderile financiare ce pot să apară în această perioadă
296	Scopul asigurării de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice este de protecția financiară pentru:	a) doar avariarea bunurilor asigurate ca urmare a producerii unui eveniment asigurat prin contractul de asigurare
		b)* avariarea, distrugerea, pierderea bunurilor asigurate ca urmare a producerii unui eveniment asigurat prin contractul de asigurare
		c) doar distrugerea și pierderea bunurilor asigurate ca urmare a apariției unui eveniment neasigurat prin polița de asigurare

297	Asigurarea de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice acoperă:	a) asigurarea imobilelor cu destinație de locuință pentru persoanele juridice b)* asigurarea imobilelor și a altor bunuri (mașini, utilaje, instalații, etc.) destinate desfășurării activităților industriale, comerciale, economice, administrative și social-culturale c) asigurarea construcțiilor și a altor bunuri împotriva riscului de faliment al anteprenorului
298	Privind asigurarea de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice, indicați varianta completă privind obiectul asigurării:	a) cădirile, alte construcții, mijloacele fixe, bunurile mobile prin natura lor sau prin determinarea legii a)* clădirile și alte construcții, mijloacele fixe, stocul de produse finite, stocul de materii prime, stocul în procesare c) cădirile și alte construcții, conținutul privind stocul de produse finite, stocul de materii prime, stocul în procesare, mijloacele mobile
299	Asigurarea de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice, de tip “All Risks”, oferă protecție pentru:	a) toate riscurile dorite de asigurat b) toate riscurile propuse de asigurător c)* toate riscurile, mai puțin excluderile menționate în contract
300	În cazul producerii riscului asigurat, deținătorul unei polițe de asigurarea de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice, trebuie să înainteze:	a) cerere către asigurător, în termen rezonabil de la data producerii evenimentului asigurat, pentru deschiderea dosarului de daună și evaluarea prejudiciului b) sesizare la Registrul Comerțului, să anunțe ANAF-ul și să sesizeze secția de poliție cea mai apropiată c)* cerere către asigurător, în termenul stipulat în contractul de asigurare de la data producerii evenimentului asigurat, pentru deschiderea dosarului de daună și evaluarea prejudiciului
301	Principiile care stau la baza despăgubirilor ce decurg din asigurarea de incendiu și alte riscuri pentru activele persoanelor juridice sunt:	a)* principiul răspunderii proporționale, principiul primului risc, principiul răspunderii limitate b) principiul bunei încrederi, principiul dispersiei riscului, principiul întraajutorări c) principiul acordării de șanse pentru redresare, principiul responsabilizării asiguratului, principiul reasigurării asiguratorului
302	Asigurarea Afacerilor Mici și Mijlocii se adresează persoanelor juridice și persoanelor fizice autorizate care dețin și/sau utilizează bunuri în scopul desfășurării unei:	a) activități de producție industrială b)* activități economice c) activități economice sau de producție industrială
303	Domeniile de activitate eligibile pentru Asigurarea Afacerilor Mici și Mijlocii sunt:	a) producție industrială b) cercetare, producție industrială și servicii c) *comerț, horeca, prestări servicii, sănătate și asistență socială
304	Scopul asigurării Afacerilor Mici și Mijlocii constă în:	a) *protecția financiară pentru avariarea, distrugerea, pierderea bunurilor asigurate ca urmare a producerii sau apariției unui eveniment asigurat b) posibilitatea ca societatea să intre în insolvență sau în faliment c) posibilitatea ca societatea să înregistreze pierderi financiare datorate: riscului de țară, inflație, atacuri armate și greve naționale

305	Bunurile asigurate prin intermediul contractului de asigurare a Afacerilor Mici și Mijlocii sunt:	a) doar clădirile și alte construcții, inclusiv mijloacele fixe
		b) *clădirile și alte construcții precum și mijloacele fixe, stocul de produse finite, stocul de materii prime, stocul în procesare
		c) doar stocul de produse finite, stocul de materii prime, stocul în procesare
306	Protecția oferită de poliță de asigurare a Afacerilor Mici și Mijlocii constă în:	a) *asigurarea bunurilor, asigurare riscului de întrerupere a activității, asigurarea de accidente ale angajaților și asigurarea de răspundere civilă
		b) asigurarea bunurilor, asigurarea riscului de întrerupere a activității și asigurarea de accidente ale angajaților
		c) asigurarea bunurilor, asigurarea de accidente a angajaților și asigurarea de răspundere civilă
307	Asigurarea de Răspundere Civilă conferă asiguratului:	a) doar protecția financiară
		b) doar respectarea cerințelor legiuitorului
		c) *protecția financiară, respectarea cerințelor legiuitorului și/sau respectarea cerințelor partenerului contractual
308	Beneficiarul asigurării de Răspundere Civilă este:	a) contractantul
		b) asiguratul
		c) *persoana prejudiciată (terțul)
309	Limita de răspundere a asigurării de Răspundere Civilă reprezintă suma maximă ce poate fi plătită de asigurător asiguratului în cazul producerii unui eveniment asigurat, și poate fi stabilită:	a) *pentru fiecare eveniment asigurat sau pe întreaga perioadă de asigurare
		b) doar pentru fiecare eveniment asigurat
		c) doar pentru întreaga perioadă de asigurare
310	Prima de asigurare pentru Răspunderea Civilă se stabilește în funcție de:	a) perioada de asigurare și istoricul daunelor
		b) *tipul și volumul activității desfășurate de asigurat, nivelul limitei de răspundere, durata perioadei de asigurare și istoricul daunelor
		c) tipul și volumul activității desfășurate de asigurat și durata perioadei de asigurare
311	Criteriile uzuale, pe baza cărora este dimensionată limita răspunderii pentru asigurarea de răspunderea civilă, au în vedere:	a) cerințele legale aplicabile și, în unele situații, cerințele beneficiarului serviciilor profesionistului
		b) doar cerințele legale și propria analiză a asiguratului privind prejudiciile pe care le-ar putea produce
		c) *cerințele beneficiarului serviciilor profesionistului, cerințele legale aplicabile, propria analiză a asiguratului privind prejudiciile pe care le-ar putea produce
312	Asigurarea de răspundere civilă publică acoperă daunele cauzate terților ca urmare a:	a) vătămării corporale provocate de neglijența angajatorului sau a angajaților
		b) pagubelor materiale provocate de neglijența angajatorului sau a angajaților
		c) *vătămării corporale sau a pagubelor materiale provocate de neglijența angajatorului sau a angajaților

313	Prin asigurarea de răspundere civilă publică sunt acoperite daunele cauzate terților ca urmare a:	a) folosirii sau consumului produselor comercializate
		b) problemelor ce pot să apară prin serviciile prestate
		c) *folosirii sau consumului produselor și/sau a serviciilor prestate
314	Asigurarea de răspundere civilă a angajatorului față de proprii angajați, acoperă pagubele cauzate de:	a) erorile, defecțiunile sau omisiunile angajatului
		b) lipsa de pregătire profesională a angajatului sau a profesionalismului acestuia
		c) *problemele ce pot să apară la un angajat sau un fost angajat care suferă o vătămare corporală sau o îmbolnăvire datorită neglijenței, erorilor, defecțiunilor sau omisiunilor angajatorului
315	Cele mai frecvente tipuri de produse pentru care se încheie asigurarea de răspundere civilă a producătorului sunt:	a) producții de cereale și procesarea acestora
		b) producții de energie alternativă
		c) * medicamente și alte produse farmaceutice, aparatură medicală, azbest, tutun, instalații de recreere, produse mecanice și electrice, produse chimice și pesticide
316	Prin asigurarea de răspundere civilă a angajatorului față de proprii angajați se urmărește asigurarea protecției pentru:	a) pierderile financiare provocate de lipsa angajaților
		b) *pierderile, cheltuielile legate de răniri, îmbolnăviri determinate de neglijența angajatorului
		c) pierderile provocate de conducerea societății
317	Care dintre următoarele afirmații, privind asigurările individuale de sănătate, este adevărată:	a) contractantul asigurării poate fi același cu persoana asigurată și poate achiziționa acest produs de asigurare doar pentru sine, dar nu și pentru membrii familiei sale
		b) pentru a achiziționa acest produs de asigurare, contractantul asigurării trebuie să fie diferit de persoana asigurată
		c) *contractantul asigurării poate coincide cu persoana asigurată și poate achiziționa această protecție pentru sine și/sau pentru membrii familiei sale
318	Suma despăgubită, în cazul acoperirii parțiale a riscului printr-o asigurare de sănătate, este exprimată:	a) doar ca o valoare absolută
		b) doar ca o valoare procentuală din suma totală asigurată
		c) *fie ca valoare absolută, fie ca procent din suma asigurată a riscului acoperit
319	Asigurările de sănătate se clasifică, în funcție de serviciile medicale acoperite, în:	a) asigurări de grup și individuale
		b) *asigurări de tip complementar și suplimentar
		c) asigurări de grup
320	Asigurările de sănătate de tip complementar:	a) *acoperă coplata datorată de persoana asigurată, conform prevederilor legale
		b) acoperă total sau parțial plata pentru orice tip de servicii necuprinse în pachetul de servicii medicale de bază
		c) nu acoperă coplata datorată de persoana asigurată

321	Asigurările de sănătate de tip suplimentar:	a) acoperă coplata datorată de asigurat, în condițiile legislației aplicabile
		b) *acoperă integral sau parțial plata pentru toate serviciile care nu sunt cuprinse în pachetul de servicii medicale de bază
		c) acoperă total sau parțial plata doar pentru serviciile cuprinse în pachetul de servicii medicale de bază
322	Prima de asigurare, în cazul asigurărilor de sănătate, poate fi modificată anual de către asigurator, în funcție de:	a) evoluția salariului mediu pe economie
		b) numărul de recomandări date de către persoana asigurată
		c) *vârsta persoanei asigurate, rata inflației, valoarea despăgubirilor plătite clientului și valoarea totală a despăgubirilor înregistrate pe produsul de asigurare în anul anterior de contract
323	Indicați care sunt riscurile acoperite prin asigurările de sănătate:	a) decesul din orice cauză
		b) *spitalizarea, cu sau fără intervenție chirurgicală
		c) incapacitatea permanentă de muncă, urmare a unei boli sau a unui accident
324	În cazul asigurării de sănătate:	a) *se acoperă spitalizarea doar dacă există un număr minim de zile de spitalizare
		b) se acoperă spitalizarea indiferent de numărul de zile de spitalizare
		c) este acoperită doar intervenția chirurgicală
325	În cazul asigurărilor de sănătate, indemnizația în cazul unei intervenții chirurgicale:	a) *poate reprezenta o sumă fixă sau un anumit procent din suma asigurată
		b) este o sumă variabilă, la latitudinea asiguratorului
		c) poate fi doar un procent din suma asigurată, în funcție de complexitatea intervenției chirurgicale
326	Ce reprezintă excluderile unei polițe de asigurare de sănătate?	a) riscurile care nu sunt prevăzute în condițiile de asigurare, dar pot fi preluate contra cost
		b) *riscurile și situațiile care nu sunt cuprinse în asigurare și pentru care asiguratorul nu acordă despăgubiri
		c) anexe la polița de asigurare
327	În cazul unei asigurări suplimentare de spitalizare, riscurile acoperite pot fi:	a) doar cele care rezultă în urma producerii unui accident
		b) doar cele care rezultă în urma îmbolnăvirii
		c) *la alegerea contractantului, fie riscurile produse ca urmare a unui accident, fie riscurile produse ca urmare atât a unei îmbolnăviri cât și a unui accident
328	În cazul asigurării suplimentare de invaliditate permanentă, indemnizația de asigurare:	a) *este reprezentată, de obicei, printr-un procent aplicat sumei asigurate, procent ce diferă în funcție de gravitatea invalidității și care este specificat în condițiile contractuale
		b) depinde de vârsta persoanei asigurate
		c) depinde de durata contractului de asigurare

329	În cazul asigurării suplimentare de afecțiuni grave, prima de asigurare este:	a) *variabilă
		b) constantă
		c) variabilă sau constantă
330	Prin intermediul asigurării de accidente se urmărește:	a) protejarea persoanelor fizice împotriva evenimentelor care pot afecta sănătatea corporală sau viața altor persoane, produse doar din vina asiguratului
		b) protejarea persoanelor fizice împotriva îmbolnăvirilor
		c) *protejarea persoanelor fizice împotriva acelor evenimente care pot afecta sănătatea corporală, capacitatea de muncă sau viața persoanei asigurate și care sunt determinate de un accident
331	În cazul asigurărilor de sănătate și accidente, prin accident se înțelege:	a) *orice eveniment nedorit, neintenționat și neașteptat, independent de voința asiguratului, datorat unei cauze exterioare, unor temperaturi foarte ridicate sau scăzute, gazelor, aburilor, radiațiilor, curentului electric sau intoxicațiilor care generează asiguratului sau terților pagube materiale, invaliditate sau deces
		b) un eveniment produs ca urmare a unei îmbolnăviri și care poate provoca rănirea, vătămarea corporală sau decesul asiguratului
		c) un eveniment dorit acoperit prin asigurare
332	Pot fi incluse, în polița de asigurare de accidente, persoane:	a) indiferent de vârstă pe care o au
		b) cu vârsta cuprinsă între 18 și 70 de ani
		c) * cu vârsta cuprinsă între 16 și 70 de ani
333	Asigurarea de accidente:	a) este opțională, indiferent de domeniul de activitate al organizației
		b) *poate fi impusă prin lege, pentru activități specifice sau prin politica de protejare a angajaților unei organizații a cărei activitate presupune riscuri semnificative
		c) este obligatorie pentru toate persoanele cu vârsta mai mare de 35 de ani, indiferent de domeniul de activitate
334	Identificați riscurile excluse de asigurarea de accidente:	a) accidentele de circulație, accidentele rezultate din practicarea sporturilor, accidentele provocate de funcționarea mașinilor, aparatelor sau instalațiilor
		b) *diagnosticarea cu o afecțiune gravă, incapacitatea permanentă de muncă generată de o îmbolnăvire și spitalizarea ca urmare a îmbolnăvirii
		c) accidentele produse ca urmare a acțiunii armelor de foc, alunecării de teren, fulgerului, trăsnetului și exploziilor
335	Asigurarea de accidente exclude acoperirea riscului cauzat de:	a) *intoxicări ca urmare a abuzului de medicamente și droguri
		b) atacul unei alte persoane sau al animalelor
		c) efortul fizic excesiv și subit determinat de evenimente de forță majoră pentru salvarea vieții
336	Intoxicațiile determinate de consumul de alcool se numără printre excluderile asigurării de accidente?	a) acest risc este preluat începând cu anul al doilea de valabilitate a contractului
		b) *da
		c) da, doar în primii doi ani de valabilitate a contractului, după care acest risc nu mai este asigurat

337	Conform legii, asigurările de sănătate sunt deductibile fiscal în limita a:	a) 200 de euro pe an fiscal pentru fiecare angajat
		b) 300 de euro pe an fiscal pentru fiecare angajat
		c) *400 de euro pe an fiscal pentru fiecare angajat
338	Contractantul persoană juridică, plătitor de impozit pe venit, beneficiază de deductibilitatea fiscală a asigurărilor de sănătate atunci când:	a) plătește impozitul pe venit
		b) plătește impozitul pe profit
		c) *plătește impozitul pe dividend
339	Asigurarea de sănătate reprezintă:	a) *un contract încheiat între contractant și asigurător, prin care asigurătorul preia riscurile medicale stipulate în contract
		b) un contract încheiat între contractant și asigurător, prin care asigurătorul preia riscul de deces din accident
		c) un contract încheiat între contractant și asigurător, prin care asigurătorul preia riscul de deces din orice cauză
340	În ce măsură este despăgubită, printr-o asigurare de sănătate, orice afecțiune sau boală preexistentă, nedeclarată în chestionarul medical din cererea de asigurare și/sau neacceptată de asigurător?	a) este acoperită dacă persoana asigurată recunoaște că a omis să o declare
		b) *situația nu este acoperită prin asigurarea de sănătate
		c) este acoperită, dar parțial
341	În cazul acoperirii riscului de diagnosticare cu cancer, indemnizația reprezintă:	a) doar o sumă fixă
		b) doar un procent din suma asigurată
		c) *o sumă fixă sau un procent din suma asigurată corespunzător nivelului de asigurare ales de contractant
342	În cazul opțiunii suplimentare ce acoperă riscul de arsuri, plata indemnizației se face:	a) *în cazul în care persoana asigurată are arsuri de un anumit grad și pe o anumită suprafață a corpului
		b) doar dacă arsurile sunt provocate de evenimente casnice
		c) către contractantul asigurării deoarece el este cel care plătește primele de asigurare
343	Se consideră că managementul relației distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări cu clienții săi începe:	a) în momentul în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări se întâlnește pentru prima dată cu clientul
		b) *chiar înainte ca distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări și clientul acestuia să discute sau să se întâlnească: debutează cu momentul în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări își începe procesul de pregătire profesională, continuă cu activitățile de prospectare a pieței, cu cele de vânzare propriu-zisă și merge mai departe, în faza de acțiuni post-vânzare
		c) din etapa de post-vânzare
344	Clientul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări poate fi definit drept:	a) numai asiguratul și eventualii co-asigurați
		b) *orice persoană sau orice organizație care are un rol în cadrul procesului de asigurare: contractant, asigurat/asigurați/co-asigurați, beneficiari ai contractului de asigurare
		c) numai contractantul poliței de asigurare

345	Categoria de clienți care achiziționează soluții de asigurare în scopuri private, pentru propria persoană sau pentru membrii ai familiei este cea a:	a) clienților instituții publice
		b) clienților organizații persoane juridice, așa-numitul segment de business, corporate sau B2B
		c) *clienților individuali, persoane fizice, așa-numitul segment de retail sau B2C
346	Categoria de clienți care achiziționează o mare varietate de soluții de asigurare pentru protecția membrilor lor, respectiv a patrimoniilor pe care le posedă este cea a:	a) clienților "premium"
		b) *clienților persoane juridice, așa-numitul segment de business, corporate sau B2B
		c) clienților persoane fizice, așa-numitul segment de retail sau B2C
347	În piața de asigurări, segmentul clienților de business poate fi clasificat, în funcție de calitatea proprietarilor acelor entități, în următoarele categorii:	a) *organizații private și instituții publice
		b) clienți business mici și clienți business mari
		c) clienți instituții publice și clienți Instituții Mici și Mijlocii
348	Pentru ca în piața de asigurări să se poată realiza o tranzacție (încheia și derula un contract de asigurare), este nevoie de existența și exercitarea la nivelul clientului de asigurări a:	a) *trei roluri precise: cumpărător, plătitor și utilizator
		b) două roluri precise: plătitor și utilizator
		c) două roluri precise: cumpărător și utilizator
349	În piața de asigurări, împărțirea rolurilor unui client (în cumpărător, utilizator și plătitor) poartă denumirea de:	a) asimetrie informațională
		b) *specializarea rolurilor
		c) antiselecția riscurilor
350	Practica asigurărilor identifică câteva motive pentru care se produce fenomenul de specializare a rolurilor la nivelul clientului, în cumpărător, plătitor și utilizator, iar unul dintre motive este:	a) numărul egal al asiguraților cu cel al contractanților polițelor de asigurare, la nivelul întregii piețe
		b) *lipsa puterii de cumpărare
		c) fenomenul de antiselecție a riscurilor
351	Practica asigurărilor identifică câteva motive pentru care se produce fenomenul de specializare a rolurilor la nivelul clientului, în cumpărător, plătitor și utilizator, iar unul dintre motive este:	a) *lipsa de cunoștințe în domeniul asigurărilor
		b) fenomenul de antiselecție a riscurilor
		c) procesul de evaluare a riscurilor (underwriting)
352	Situția în care un produs de asigurare cu segment de capitalizare pentru finanțarea studiilor copiilor este achiziționat de către părinte pentru copilul său, este un exemplu în care:	a) utilizatorul este cumpărător și plătitor
		b) *utilizatorul nu este nici cumpărător, nici plătitor
		c) utilizatorul este plătitor, dar nu este cumpărător

353	Situafia în care directorul general al unei companii delegă sarcina achiziționării unei asigurări de răspundere civilă managerială către directorul de achiziții, sau către directorul financiar, este un exemplu în care:	a) utilizatorul este cumpărător și plătitor
		b) utilizatorul nu este nici cumpărător, nici plătitor
		c) *utilizatorul este plătitor, dar nu este cumpărător
354	Situafia în care o companie își asigură clădirile și utilajele de producție, plătește primele corespunzătoare iar la producerea riscului asigurat încasează despăgubirea cuvenită, este un exemplu în care:	a) *utilizatorul este cumpărător și plătitor
		b) utilizatorul nu este nici cumpărător, nici plătitor
		c) utilizatorul este plătitor, dar nu este cumpărător.
355	Sentimentul de atașament sau de preferință al clienților față de furnizorul de servicii financiare, față de distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări sau față de produsele și serviciile acestora, reprezintă un fenomen care poartă denumirea de:	a) evaluarea clienților (Underwriting)
		b) *loializarea clienților
		c) antiselecția clienților
356	Beneficiile generate de către un client loial la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări sunt numeroase și diverse, printre cele mai relevante aflându-se:	a) *un client loial continuă să își deruleze afacerile cu distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, mai precis își duce la maturitate polițele, fie că e vorba de asigurări de viață, sănătate, bunuri, de riscuri financiare sau răspundere civilă
		b) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă este vorba de asigurările facultative
		c) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă este vorba de asigurările obligatorii
357	Beneficiile generate de către un client loial, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, sunt numeroase și diverse, printre cele mai relevante aflându-se:	a) *un client loial, atunci cât are o nouă necesitate de protecție financiară, își contactează același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări pentru a-i analiza în detaliu respectiva necesitate, pentru a-i concepe soluții financiare pentru acoperirea acesteia
		b) un client loial achiziționează mai multe asigurări decât are nevoie, doar ca să își arate mulțumirea față de distribuitorul său în asigurări și/sau reasigurări
		c) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă acesta îi acordă reduceri pentru prima de asigurare
358	Principalele etape ale interacțiunii dintre un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări și clienții săi sunt:	a) etapa pre și post-vânzare
		b) *etapa pre-vânzare, procesul de vânzare efectiv și activitățile post-vânzare
		c) etapa de vânzare și post-vânzare
359	Prospectarea reprezintă activitatea de căutare și identificare de noi potențiali clienți, respectiv alcătuirea "Listei de potențiali clienți". În cadrul procesului de vânzare, aceasta face parte din etapa:	a) de vânzare
		b) *de pre-vânzare
		c) de post-vânzare
360	Potențialii clienți sunt cei care urmează să fie abordați de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări deoarece întrunesc caracteristicile:	a) *au nevoie de un produs de asigurare: dețin bunuri ce necesită a fi protejate, sau dependenți financiari precum copii sau părinți în vârstă
		b) sunt doar persoane care locuiesc în zone urbane
		b) sunt doar persoane care locuiesc în zone rurale

361	Potențialii clienți sunt cei care urmează să fie contactați de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări deoarece întrunesc următoarea caracteristică:	a) nu sunt abordabili
		b) *sunt asigurabili
		c) nu sunt asigurabili
362	Vânzarea, în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări se concentrează cu precădere pe tranzacția care are loc în prezent, evidențiază avantajele ofertei în raport cu costurile și chiar insistă ca tranzacția să se realizeze cât mai rapid, inclusiv pentru că acest lucru înseamnă încasarea comisionului său într-un viitor mai apropiat, este numită:	a) vânzarea consultativă
		b) *vânzare tranzacțională
		c) vânzare agresivă
363	Tipul de vânzare care se bazează pe două principii - construirea unei relații de afaceri puternice, pe termen lung, de tip câștig-câștig și concentrarea pe nevoile clientului, pe beneficiile pe care acesta le dorește - se numește:	a) vânzare agresivă
		b) *vânzare consultativă
		c) vânzare cu responsabilitate socială
364	Etapa procesului de vânzare în care obiectivul distribuitorului în asigurări este să obțină cât mai multe informații privind necesitățile de protecție financiară, planurile de viitor, posibilitățile financiare ale clientului său, respectiv de existența anumitor produse de asigurare, informații pe baza cărora va concepe soluția financiară, este cunoscută ca fiind etapa:	a) post-vânzare
		b)* identificare a necesităților financiare ale clientului
		c) pre-vânzare
365	Soluția financiară pentru un client individual, concepută de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, poate să fie alcătuită:	a) doar dintr-un singur produs (de exemplu, o asigurare de viață cu acumulare tip Unit Linked, cu clauze suplimentare pentru riscurile de spitalizare din accident sau boală, inclusiv pentru co-asigurații soție și copil minor)
		b) *dintr-o combinație de produse: asigurarea de viață menționată la punctul precedent, precum și o asigurare facultativă de locuință (cu încheierea obligatorie a asigurării PAD), precum și o asigurare Casco (cu încheierea obligatorie a unei asigurări RCA)
		c) doar dintr-o combinație de asigurare obligatorie și asigurare facultativă (de exemplu, RCA + Casco, sau PAD + Asigurare facultativă a locuinței)
366	În cazul în care clientul este satisfăcut de soluția de protecție financiară concepută de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, se trece la:	a) *completarea cererii de asigurare, expedierea acesteia către sediul central al asiguratorului și, în cazul în care toată documentația necesară este completă, se va emite polița de asigurare (deci, protecția financiară la riscuri devine activă);
		b) completarea Formularului de Analiză a Nevoilor
		c) completarea declarației GDPR
367	Asistența post-vânzare pentru clienți se referă la faptul că:	a)* interesele, drepturile și nevoile clienților sunt luate în considerare de către societățile de asigurare pe tot parcursul ciclului de viață al produsului, până la finalizarea relațiilor contractuale
		b) distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări "predă ștafeta" privind relaționarea cu clienții către Departamentul de Clienți din cadrul asiguratorului sau al companiei de brokeraj
		c) distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări este obligat să-și continue comunicarea cu clientul său doar prin mijloace de comunicare scrisă (e-mail, SMS, mesaje WhatsApp)
368	În etapa de post-vânzare sunt incluse activități precum:	a) *verificarea și actualizarea elementelor principale ale contractului de asigurare
		b) evaluarea riscului asiguratului
		c) antiselecția riscurilor

369	Pentru un viitor asigurat, necesitatea reprezintă:	a) intenția unei entități de a obține cât mai multă satisfacție (peste cât este absolut necesar), în vederea îmbunătățirii condiției actuale existente b)* o condiție, o stare, un context al unei entități (persoane sau organizații) care este nesatisfăcătoare, care crează disconfort și care determină acea entitate să întreprindă o acțiune clară în direcția diminuării sau chiar eliminării acelu disconfort c) un aspect care poate fi neglijat de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări
370	Pentru un viitor asigurat, dorința reprezintă:	a) *intenția unei entități de a obține cât mai multă satisfacție (peste nivelul absolut necesar), în vederea îmbunătății condiției actuale existente b) o condiție, o stare, un context al unei entități (persoane fizice sau juridice) care este nesatisfăcătoare, care crează disconfort și care determină acea entitate să întreprindă o acțiune clară în direcția diminuării sau chiar eliminării acelu disconfort c) un aspect care poate fi neglijat de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări
371	Așteptările unui potențial asigurat se pot defini ca reprezentând:	a) *ceea ce o persoană crede că este probabil să se întâmple, sau este sigură că se va întâmpla, de exemplu legat de cum urmează să fie tratată când interacționează cu un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări b) procesul prin care o persoană selectează, organizează și interpretează informațiile primite, pentru a le da un înțeles, un sens c) o stare emoțională pe care o regăsim doar în cazul clienților nemulțumiți
372	Pentru un viitor asigurat, percepția reprezintă:	a) ceea ce o persoană crede că este probabil să se întâmple, sau este sigură că se va întâmpla, de exemplu de cum urmează să fie tratată când interacționează cu un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări b) *procesul prin care o persoană selectează, organizează și interpretează informațiile primite, pentru a le da un înțeles, un sens c) o situație eronată, pe care o regăsim doar în cazul clienților care manifestă comportamente iraționale
373	Printre factorii care determină crearea așteptărilor unei persoane (ale unui client) se numără:	a) *interacțiunile sau experiențele precedente în situații asemănătoare sau identice b) interacțiunile sau experiențele pe care o persoană urmează să le aibă în viitor c) vârsta persoanei
374	Legat de așteptările unei persoane, indicați afirmația corectă:	a) *așteptările cresc pe măsură ce calitatea serviciilor sporește b) așteptările sunt identice pentru toți clienții din piața de asigurări c) așteptările scad pe măsură ce clientul (asiguratul) avansează în vârstă
375	Privind următoarea situație: "când <i>percepe</i> un lucru sau o situație, o persoană nu doar constată fapte, care sunt "bucăți" obiective de informație despre care se poate dovedi că sunt adevărate, însă și interpretează acele fapte prin prisma (filtrul) propriilor cunoștințe și experiențe anterioare", aceasta se aplică:	a) doar în ceea ce-l privește pe distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări b) doar în ceea ce îl privește pe clientul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări c) *atât în ceea ce-l privește pe distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări, cât și pe clientul acestuia
376	Atunci când nivelul de calitate perceput al unui serviciu este mai mic, sub nivelul de calitate al serviciului așteptat, se constată:	a) o asimetrie informațională b) *un decalaj de servicii c) o antiselecție de riscuri

377	Componentele principale ale procesului de comunicare sunt:	a) *participanții la comunicare, obiectele comunicării, procesele din cadrul comunicării
		b) emițătorul, receptorul, dar nu și mesajul
		c) mesajul, dar nu și bruijele
378	Emițătorul și receptorul reprezintă elemente ale procesului de comunicare, denumite generic:	a) obiecte ale comunicării
		b) *participanți la comunicare
		c) procese din cadrul comunicării
379	Informația pe care emițătorul o transmite interlocutorului, respectiv mediul ales de către interlocutori pentru a comunica, reprezintă elemente ale comunicării denumite generic:	a) *obiecte ale comunicării
		b) participanți la comunicare
		c) procese din cadrul comunicării
380	Codarea mesajului, transmiterea și recepționarea mesajului, decodarea mesajului, respectiv feedback-ul și bruijele reprezintă elemente ale comunicării denumite generic:	a) obiecte ale comunicării
		b) participanți la comunicare
		c) *processe din cadrul comunicării
381	În procesul de comunicare, în funcție de natura mesajului, se poate distinge una din următoarele forme de comunicare:	a) comunicare verbală, non-verbală și globală
		b) comunicare verbală, para-verbală și universală
		c) *comunicare verbală, non-verbală și para-verbală
382	Tipul de comunicare care folosește limbajul ca formă de exprimare orală, respectiv scrisă, este:	a) comunicarea non-verbală
		b) *comunicarea verbală
		c) comunicarea para-verbală
383	Acel tip de comunicare care utilizează anumite manifestări ale corpului ca purtătoare de mesaje, se numește:	a)* comunicare non-verbală
		b) comunicare verbală
		c) comunicare para-verbală
384	Tipul de comunicare care se bazează pe intonație-frazare, cadența vorbirii, viteza vorbirii, tonalitatea, volumul, accentul pe cuvinte, pauzele între cuvinte, este cunoscut ca fiind:	a) comunicarea non-verbală
		b) comunicarea verbală
		c) *comunicarea para-verbală

385	Stilul caracteristic unei persoane introvertite, emotive, care îi pune pe ceilalți înaintea sa, care se poate considera inferioară acestora, este:	a) *stilul de comunicare <i>pasiv</i>
		b) stilul de comunicare <i>asertiv</i>
		c) stilul de comunicare <i>agresiv</i>
386	Stilul caracteristic celui care consideră că egalitatea este cheia comunicării, are un nivel ridicat al stimei de sine, manifestă respect față de propria persoană și față de ceilalți, este:	a) stilul de comunicare <i>pasiv</i>
		b) *stilul de comunicare <i>asertiv</i>
		c) stilul de comunicare <i>agresiv</i>
387	Stilul de comunicare caracteristic persoanei care se simte superioară celorlalți, îndreptățită la un tratament special și la favoruri, este:	a) stilul de comunicare <i>pasiv</i>
		b) stilul de comunicare <i>asertiv</i>
		c) *stilul de comunicare <i>agresiv</i>
388	Privind ascultarea activă, precizați varianta corectă:	a) ascultarea activă este doar un concept teoretic, care nu poate fi aplicat în practică
		b) *procesul ascultării active poate fi definit ca fiind activitatea prin care receptorul unui mesaj se concentrează în totalitate pe toate elementele de comunicare verbală, non-verbală și para-verbală ale interlocutorului său
		c) ascultarea activă este o abilitate necesară distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări pentru a face față situațiilor conflictuale cu clienții
389	Legat de Modelul CARESS al ascultării active, indicați afirmația corectă:	a) elementul <i>Concentrează-te</i> presupune concentrarea discuției de analiză a necesităților clientului într-o durată cât mai scurtă, care să nu depășească 15 minute
		b) *elementul <i>Încuviințează</i> presupune că emițătorul este încurajat să continue conversația în măsura în care percepe că distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări îl ascultă
		c) Modelul CARESS este un concept pur teoretic, fără aplicabilitate practică în domeniul distribuției de asigurări deoarece distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări nu trebuie să-și cenzureze reacțiile
390	Privind Modelul CARESS al ascultării active, următoarea afirmație este corectă:	a) Elementul <i>Cercetează</i> încurajează distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări să desfășoare o activitate de prospectare cât mai consistentă, înainte de a începe abordarea potențialilor clienți
		b) *Elementul <i>Controlează-ți/Gestionează-ți</i> emoțiile reprezintă o activitate de autocontrol a reacțiilor negative pe care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări le-ar putea avea ca răspuns la ceea ce clientul ar putea spune sau face, respectiv situații în care clientul, repetat, nu înțelege anumite mesaje (sau nu vrea să le înțeleagă)
		c) Modelul CARESS este un concept pur teoretic, fără aplicabilitate practică în domeniul distribuției de asigurări deoarece distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări nu trebuie să-și cenzureze reacțiile negative față de mesajele ofensatoare ale prospectului
391	Entitatea implicată în procesul de asigurare care angajează relația de asigurare și are rolul de a achita primele scadente este:	a) asiguratul
		b) *contractantul
		c) beneficiarul
392	Entitatea a cărei viață, sănătate sau bunuri sunt protejate, din punct de vedere financiar, printr-un contract de asigurare poartă denumirea de:	a) * asigurat
		b) contractant
		c) beneficiar

393	Persoana sau organizația îndreptățită să încaseze despăgubirile aferente unei polițe de asigurare, în cazul producerii riscului asigurat, poartă denumirea de:	a) asigurat
		b) contractant
		c) *beneficiar
394	Se consideră că sunt clienți ai distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări:	a) doar asiguratul și contractantul
		b) doar contractantul persoană juridică
		c) *asiguratul, contractantul și beneficiarul
395	Segmentul de clienți persoane fizice mai poartă denumirea de:	a) *retail sau B2C (Business-to-Consumer)
		b) corporate sau B2B (Business-to-Business)
		c) segmentul organizațiilor private
396	Segmentul de clienți organizații mai poartă denumirea de:	a) retail sau B2C (Business-to-Consumer)
		b) *corporate sau B2B (Business-to-Business)
		c) segmentul organizațiilor private
397	B2C se referă la segmentul de clienți al unui distribuitor în asigurări și/sau reasigurări care poate fi denumit:	a) *retail
		b) corporate
		c) segmentul organizațiilor private
398	B2B se referă la segmentul de clienți al unui distribuitor în asigurări și/sau reasigurări care poate fi denumit:	a) retail
		b) *corporate
		c) segmentul organizațiilor private
399	Un client, în cadrul procesului de asigurare, poate îndeplini rolul de selectare și achiziționare a unui anumit produs de asigurare, adică rolul de:	a) *cumpărare
		b) achitare
		c) utilizare
400	Unul dintre rolurile pe care le poate îndeplini un client în cadrul procesului de asigurare, rol care presupune faptul că acel client plătește efectiv pentru un anumit produs de asigurare, este rolul de:	a) cumpărare
		b) *achitare
		c) utilizare

401	Dintre rolurile pe care le poate îndeplini un client în cadrul procesului de asigurare, cel care presupune faptul că acel client încasează efectiv despăgubirile este cunoscut drept:	a) cumpărare
		b) achitare
		c) *utilizare
402	Beneficiile generate de către un client loial, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, sunt numeroase și diverse, printre care:	a) *un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări pentru reînnoirea asigurărilor sale, atunci când acestea expiră
		b) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă este vorba de asigurările facultative
		c) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă este vorba de asigurările obligatorii
403	Beneficiile generate de către un client loial, la nivelul distribuitorului în asigurări și/sau reasigurări, sunt numeroase și diverse, printre care se numără:	a) un client loial apelează la același distribuitor de asigurări doar dacă este vorba de noi asigurări facultative, încheiate pe durata de minim 5 ani
		b) *un client loial îl recomandă pe distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări prietenilor, cunoștințelor și colegilor, adică devine un generator de noi clienți pentru distribuitorul în cauză
		c) un client loial apelează la același distribuitor în asigurări și/sau reasigurări doar dacă este vorba de asigurări cu componentă investițională
404	Activitatea de <i>Prospectare a pieței</i> se încadrează, în cadrul procesului de vânzare, în etapa:	a) *pre-vânzare
		b) procesul de vânzare efectiv
		c) post-vânzare
405	<i>Lista de potențiali clienți</i> reprezintă un instrument pe care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări îl utilizează în etapa procesului de vânzare denumită:	a) *pre-vânzare
		b) procesul de vânzare efectiv
		c) post-vânzare
406	Se recomandă ca distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări să abordeze în interacțiunea cu clienții săi:	a) vânzarea tranzacțională
		b) *vânzarea consultativă
		c) orice subiect fără ca acesta să aibe însă legătură cu vânzarea consultativă
407	Etapa din cadrul procesului de distribuție a produselor de asigurare care poate fi considerată <i>fundamentul</i> procesului de vânzare consultativă poartă denumirea de:	a) prospectare
		b) *identificarea necesităților de protecție financiară a clientului
		c) conceperea soluției de protecție financiară a clientului
408	Care dintre următoarele afirmații legate de etapa de <i>Identificare a necesităților de protecție financiară</i> ale clientului este adevărată:	a) această etapă nu este obligatorie în cazul în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări dorește să vândă o asigurare facultativă non-life
		b) această etapă este opțională în distribuția produselor de asigurare, indiferent de clasele de asigurare
		c) *această etapă trebuie realizată atât în cazul clienților individuali, cât și în cazul organizațiilor

409	Care dintre următoarele afirmații legate de etapa de <i>Identificare a necesităților de protecție financiară</i> ale clientului este adevărată:	a) această etapă nu este obligatorie în cazul în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări dorește să vândă o asigurare facultativă non-life b) această etapă este opțională, indiferent de momentul în care se află distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări în procesul de distribuție c) *această etapă trebuie realizată atât în cazul asigurărilor de viață, cât și în cazul asigurărilor de bunuri
410	O stare, un context al unei entități care este nesatisfăcătoare, care crează disconfort și care determină acea entitate să întreprindă o acțiune clară în direcția diminuării sau chiar eliminării aceluși disconfort, este cunoscută drept:	a) dorință b) *necesitate c) percepție
411	Intenția unei entități de a obține cât mai multă satisfacție (peste cât este absolut necesar) în vederea îmbunătățirii condiției actuale existente reprezintă:	a) *dorință b) necesitate c) percepție
412	Necesitățile unei persoane sunt determinate:	a) doar de caracteristicile personale ale aceluși individ b) doar de caracteristicile fizice ale mediului în care acea persoană trăiește c) *atât de caracteristicile personale ale aceluși individ, cât și de caracteristicile fizice ale mediului în care acea persoană trăiește
413	"Formula" corectă a <i>decalajului de servicii</i> este:	a) decalajul de servicii = Serviciul <i>așteptat</i> + Serviciul <i>perceput</i> b) decalajul de servicii = Serviciul <i>perceput</i> - Serviciul <i>așteptat</i> c) *decalajul de servicii = Serviciul <i>așteptat</i> - Serviciul <i>perceput</i>
414	Din perspectiva conceptului "decalaj de servicii", educația financiară a clienților conduce la:	a) creșterea decalajului de servicii b) menținerea constantă a decalajului de servicii c) *diminuarea sau chiar eliminarea decalajului de servicii
415	Indicați care din următoarele cuvinte sunt recomandate a se utiliza de către distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări în comunicarea cu clienții săi:	a) obligație, cost, eșec, răspundere b) pierdere, contract, cheltuială, plată c) *câștig, sănătate, siguranță, valoare, control, confort
416	Indicați varianta de răspuns care reprezintă definiția completă a managementului companiei:	a) acțiunile desfășurate de către conducerea companiei prin intermediul cărora se asigură funcționalitatea activității companiei b) activități și metode implementate de către conducerea companiei în scopul asigurării funcționalității activității c) *ansamblul de activități, metode, tehnici, instrumente și acțiuni desfășurate de către conducerea executivă a companiei prin intermediul căruia se asigură funcționalitatea eficientă a activității în scopul realizării obiectivelor companiei

417	În cadrul unei companii, nivelul ierarhic este constituit din:	a) departamente sau grupuri de persoane care desfășoară activități similare și sunt conduse de un manager
		b) ansamblul responsabilităților ce revin persoanelor din organizație
		c) *totalitatea subdiviziunilor organizatorice care se situează la aceeași distanță, din punct de vedere ierarhic, de conducerea companiei
418	Organigrama societății comerciale reprezintă:	a) *întreaga structură organizatorică a acesteia
		b) structura conducerii
		c) felul în care este organizat un departament
419	Categoriile de componente ale structurii organizatorice sunt:	a) departamentul, relațiile organizatorice, nivelul ierarhic
		b) *postul, funcția, departamentul, relațiile organizatorice, nivelul ierarhic
		c) relațiile organizatorice, nivelul ierarhic
420	Comunicarea în cadrul companiei:	a) este importantă dacă are loc dinspre manageri către subordonați
		b) nu trebuie adaptată la contextul respectivei organizații
		c) *stă la baza luării deciziilor în organizație
421	Organizarea și funcționarea intermediarilor principali și a intermediarilor secundari are în vedere:	a) respectarea prevederilor Normei A.S.F. nr.19/2017 privind aplicarea Legii nr. 236/2018
		b) *respectarea prevederilor Normei A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări
		c) respectarea prevederilor Normei A.S.F. nr.12/2020
422	În cadrul structurii organizatorice, postul se referă la:	a) *ansamblul obiectivelor, sarcinilor, competențelor și responsabilităților ce revin unei persoane în organizație
		b) ansamblul obiectivelor urmărite de o persoană în organizație
		c) ansamblul responsabilităților ce revin unei persoane în organizație
423	Printre cele mai importante aptitudini ale managerului se numără:	a) intransigența și dorința de a-și impune opiniile, indiferent de rezultat
		b) controlul repetat și amănunțit al activității fiecărui angajat
		c) *previziunea, controlul, evaluarea situațiilor, capacitatea de a organiza activitatea, luarea deciziilor corecte în cadrul organizației, găsirea soluțiilor în situații dificile
424	Managerul trebuie să poată comunica:	a) doar cu persoanele aflate în funcții de conducere, atât în propria organizație cât și cu colaboratorii
		b) *cu orice persoană din propria organizație, cu colaboratorii, clienții și partenerii, totdeauna într-o atmosferă pozitivă dovedind politețe, încredere, tact și constanță în luarea de poziții
		c) cu orice persoană din propria organizație, totdeauna într-un cadru oficial

425	Ca metodă de management, ședința poate fi utilizată:	a) *în scopul instruirii participanților, motivării, luării deciziilor, brainstorming
		b) pentru întâlnirea participanților, în scopul de a se cunoaște mai bine
		c) pentru facilitarea comunicării între angajați
426	Caracteristicile stilului directiv al managerului sunt:	a) comunicarea în ambele sensuri, de la manager către angajat sau colaborator, ținând cont în special de opiniile angajaților în stabilirea obiectivelor și sarcinilor de serviciu
		b) *comunicarea într-un singur sens, de la manager către angajat sau colaborator, stabilirea obiectivelor și sarcinilor de serviciu, organizarea resurselor, fixarea termenelor limită și a metodelor de evaluare a performanței
		c) comunicarea cu angajații și organizarea de comun acord cu aceștia a resurselor, stabilirea termenelor limită și a metodelor de evaluare a performanței
427	Indicați prin ce se caracterizează stilul suportiv al managerului:	a) *organizează activități, acțiuni și ia decizii ce au ca scop îmbunătățirea abilităților individuale și a moralului echipei, precum și dezvoltarea de relații interpersonale, care să ducă la îmbunătățirea mediului de lucru
		b) ia decizii unilaterale, trasează sarcini și comunică într-un singur sens cu echipa în scopul atingerii obiectivelor urmărite
		c) organizează activități distractive și urmărește dezvoltarea de relații interpersonale în scopul de a afla dacă unii membri ai echipei sunt în dezacord cu deciziile sale
428	Persoanele care îndeplinesc funcțiile de conducere în cadrul societăților de intermediere:	a) comunică personalului angajat să respecte prevederile Normei A.S.F. nr.22/2021 privind distribuția de asigurări, în cadrul fluxurilor de lucru
		b) *se asigură că prevederile Normei A.S.F. nr.22/2021 privind distribuția de asigurări sunt implementate corect în cadrul fluxurilor și procedurilor interne de lucru și dispun cu regularitate verificarea respectării acestora
		c) se asigură că prevederile Normei A.S.F. nr.22/2021 au fost comunicate în cadrul organizației
429	Indicați care sunt aptitudinile necesare unui manager de succes:	a) capacitatea de a organiza activitatea, luarea deciziilor corecte în cadrul organizației, găsirea soluțiilor în situații dificile
		b) *previziunea, controlul, evaluarea situațiilor, capacitatea de a organiza activitatea, luarea deciziilor corecte în cadrul organizației, găsirea soluțiilor în situații dificile.
		c) capacitatea de a organiza activitatea, luarea deciziilor în cadrul organizației
430	Trăsăturile umane ale unui manager performant sunt:	a) *echilibru și stăpânire de sine, optimism, pragmatism și perseverență
		b) optimism și capacitatea de a lua decizii rapide fără a mai fi nevoie de analiză
		c) pesimism, pragmatism, gândire critică
431	Managementul resurselor umane implică:	a) *planificarea și organizarea resurselor umane necesare atingerii obiectivelor organizației
		b) o serie de activități interne fără legătură directă cu obiectivele organizației
		c) o serie de activități cu angajații, care nu necesită planificare
432	Pașii necesari recrutării de personal sunt:	a) identificarea resurselor de recrutare, primirea CV-urilor
		b) *planificarea recrutării, stabilirea profilului candidatului, identificarea resurselor de recrutare, accesarea surselor de recrutare, primirea CV-urilor
		c) identificarea resurselor de recrutare, accesarea surselor de recrutare, primirea CV-urilor

433	Sursele de recrutare pot fi:	a) numai externe
		b) numai interne
		c) *interne și externe
434	Etapetele procesului de selecție cuprind:	a) selecția preliminară, primul interviu și integrarea profesională
		b) *selecția preliminară, primul interviu, interviul final, decizia de angajare, integrarea profesională
		c) interviul final și integrarea profesională
435	În cadrul unei organizații pot fi identificate următoarele forme de comunicare:	a) doar orală
		b) *orală și scrisă
		c) doar scrisă
436	În cadrul pregătirii profesionale inițiale în domeniul distribuției de asigurări, activitatea de mentorat este importantă deoarece:	a) *este un proces de consiliere și suport care se manifestă interactiv și complex și are ca scop îndrumarea și formarea debutanților
		b) este un proces interactiv de comunicare între mentori
		c) este un proces de consiliere și suport acordat managementului
437	În funcție de direcție, comunicarea în organizație poate fi:	a) exclusiv de sus în jos
		b) exclusiv de jos în sus sau orizontală
		c) *de sus în jos, de jos în sus, orizontală și inter-departamentală
438	Pregătirea profesională continuă în domeniul distribuției de asigurări reprezintă:	a) o parte a procesului de pregătire profesională inițială
		b) actualizarea informațiilor și formarea inițială a competențelor
		c) *actualizarea, dezvoltarea și consolidarea competențelor, precum și acumularea de noi cunoștințe
439	În scopul perfecționării angajaților, în cadrul unei organizații se pot organiza activități:	a) de pregătire profesională inițială
		b) *de dezvoltare profesională și personală, activități interne sau externe care sunt recomandate să facă parte dintr-un proces structurat de pregătire
		c) de recreere, prin surse externalizate
440	Identificarea necesităților de pregătire profesională se face prin:	a) *analiza cerințelor postului, evaluarea nivelului de cunoștințe al angajaților și colaboratorilor intermediari secundari, analizarea rezultatelor și a activității acestora, chestionare, teste
		b) analiza cerințelor postului
		c) analizarea rezultatelor obținute de către angajați

441	Tehnicile de motivare a angajaților pot fi:	a) activități și decizii prin care se plătesc sume de bani angajaților
		b) *recompense financiare (bani, excursii, bunuri) și non-financiare (promovare, recunoașterea meritelor)
		c) activități care duc la planificarea unor sarcini greu de realizat
442	Persoanele care conduc o companie trebuie să dețină:	a) *competență profesională, bună reputație și integritate morală
		b) competență profesională
		c) competențe de lucru pe computer și bună reputație
443	Relația dintre conducerea executivă și angajați reprezintă:	a) procesul prin care are loc trasarea obiectivelor individuale și de echipă
		b) procesul prin care se derulează transmiterea deciziilor managementului către angajați
		c) *procesul prin care se derulează contractele de muncă în integritatea lor, cu elemente ce țin de timpul de lucru, salarizare, concedii de odihnă, sporuri și indemnizații
444	Metodele de evaluare a performanțelor personalului sunt:	a) * autoevaluarea, evaluarea de sus în jos, evaluarea de jos în sus
		b) autoevaluarea și evaluarea de jos în sus
		c) evaluarea de sus în jos
445	Etapile managementului performanței sunt:	a) diagnosticarea situației actuale, stabilirea obiectivelor, evaluarea performanțelor
		b) *diagnosticarea situației actuale, stabilirea obiectivelor, urmărirea realizării obiectivelor, evaluarea performanțelor
		c) diagnosticarea situației actuale, urmărirea realizării obiectivelor
446	În cadrul unei organizații, obiectivele de echipă presupun:	a) *contribuția tuturor membrilor echipei, acestea fiind agreate și comunicate către toți membrii echipei
		b) contribuția unei persoane în organizație
		c) contribuția acelor membri ai echipei care vor să fie mai mult implicați
447	Obiectivele SMART sunt:	a) atractive, realiste, încadrate în timp
		b) specifice, măsurabile, atractive
		c) *specifice, măsurabile, atractive, realiste, încadrate în timp
448	În etapa de funcționare optimă, managerul organizației trebuie să:	a) *stabilească obiectivele, să ofere feedback, să analizeze informațiile, să organizeze resursele interne
		b) traseze sarcini tuturor membrilor echipei aducându-le la cunoștință rezultatele pe care le așteaptă de la aceștia
		c) comunice în scris membrilor echipei procedura de lucru și să micșoreze, pe cât posibil, perioada acordată pentru acomodarea persoanelor aflate în etapa de formare

449	În ceea ce privește eficacitatea unei echipe, managerul companiei:	a) trebuie să analizeze eforturile și rezultatele colective
		b) trebuie să analizeze doar succesele individuale
		c) *trebuie să analizeze eforturile, satisfacțiile și succesele individuale și colective
450	Etapile procesului de pregătire profesională sunt:	a) *identificarea necesităților de pregătire profesională, derularea propriu-zisă a programelor de pregătire profesională care presupune planificarea și susținerea acestora, evaluarea rezultatelor procesului prin testarea cunoștințelor, verificarea gradului de îmbunătățire a unor comportamente
		b) identificarea necesităților și cerințelor de pregătire profesională, verificarea rezultatelor
		c) evaluarea rezultatelor procesului de pregătire prin testarea cunoștințelor
451	În cadrul derulării raportului de muncă, actele decizionale ale managementului se caracterizează prin:	a) *acțiuni de consultare, transparență și echitate, păstrând proporțiile corecte între optimism și pesimism, între pragmatism și empatie
		b) acțiuni de sancționare a celui bănuțit că ar fi adus o încălcare a prevederilor contractuale, dovedind astfel pragmatism
		c) acțiuni de comunicare către angajați cu privire la obligațiile lor contractuale
452	În cadrul managementului performanței, în etapa de stabilire a obiectivelor, se au în vedere următoarele:	a) *identificarea ariilor- cheie de performanță pentru care se stabilesc obiectivele și formularea obiectivelor pentru fiecare arie de performanță
		b) identificarea ariilor de interes ale companiei
		c) identificarea ariilor de interes din mediul extern
453	Caracteristicile stilului transformațional al managerului sunt:	a) vizionar, inteligent, comunică în permanență membrilor echipei sarcinile de îndeplinit
		b) *putere mare de anticipare și de adaptare în condiții în schimbare, vizionar și foarte bun comunicator, inteligență emoțională ridicată, pune accent pe echipă, este carismatic, are toleranță la risc, inspiră membrii echipei să gândească independent, să fie motivați, are ca obiectiv nevoile și obiectivele întregii echipe
		c) inteligență emoțională ridicată, se adaptează cu dificultate, nu are toleranță la risc dar are ca obiectiv creșterea activității companiei
454	Pregătirea profesională continuă, în domeniul distribuției de asigurări, reprezintă:	a) *totalitatea acțiunilor ce vizează dezvoltarea și consolidarea competențelor, actualizarea acestora, precum și acumularea de noi cunoștințe în domeniul distribuției de asigurări și/sau reasigurări
		b) totalitatea acțiunilor ce cuprind pregătirea profesională a mentorilor
		c) totalitatea acțiunilor destinate pregătirii profesionale inițiale
455	În etapa de formare, managerul trebuie:	a) să îi ajute pe membrii echipei să se cunoască mai bine și să acționeze împreună pentru a atinge obiectivele strategice ale entității
		b) *să îi ajute pe membrii echipei să se cunoască mai bine și să se simtă în largul lor, să vorbească și să-și exprime opiniile, să le ofere idei, să-i ghideze, să-i ajute și să-i susțină, pentru ca temerile, confuziile și incertitudinile acestora să fie reduse cât mai mult
		c) să îi ajute pe membrii echipei să vorbească și să-și exprime opiniile astfel încât să acționeze în mod unitar pentru realizarea sarcinilor
456	Rezultatele evaluării performanței reprezintă:	a) recunoașterea performanței și rezolvarea problemelor
		b) recunoașterea performanței, identificarea și rezolvarea problemelor de performanță, stabilirea de obiective pentru perioada următoare
		c) *recunoașterea performanței, identificarea și rezolvarea problemelor de performanță acolo unde a fost cazul, stabilirea de obiective pentru perioada următoare, elaborarea planului de dezvoltare personală, acordarea de beneficii în funcție de performanță

457	Enumerați câteva din preocupările permanente ale managerului:	a) *creșterea calității muncii sale, nevoia de a se informa în tot ceea ce privește mediul de afaceri în care se dezvoltă, cunoașterea tendințelor pieței, noutățile legislative ce pot avea un impact asupra organizației pe care o conduce b) scăderea cheltuielilor fixe și cunoașterea tendințelor pieței c) creșterea volumului de vânzări pe o anumită clasă de asigurări
458	Experiența de lucru a managerului trebuie să fie:	a) suficient de solidă pentru a-i permite să asigure funcționarea societății b) suficient de solidă pentru a-i permite să asigure un management performant c) *suficient de solidă pentru a-i permite să asigure un management performant asigurând continuitatea afacerii și să pună un diagnostic rapid unei situații de criză
459	Comunicarea orală are trei componente:	a) limbajul verbal, scris și nonverbal b) *limbajul verbal, paraverbal și nonverbal c) limbajul verbal, paraverbal și scris
460	Înregistrarea în Registrul Intermediarilor Secundari a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări se realizează de către:	a)* intermediarul principal sau societatea de asigurare sub răspunderea căruia/căreia acționează distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări în cauză b) intermediarul secundar persoană juridică sau agentul afiliat persoană juridică c) orice persoană juridică din domeniul distribuției de asigurări sub răspunderea căreia acționează distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări în cauză
461	Evidența datelor distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări se menține:	a) de fiecare intermediar secundar b) de persoanele nominalizate în acest sens de asigurători c)* în Registrul Intermediarilor Secundari
462	Registrul Intermediarilor Secundari este administrat de:	a) intermediarii principali b)* Autoritatea de Supraveghere Financiară c) societățile de asigurare autorizate de Autoritatea de Supraveghere Financiară
463	Precizați cine răspunde de îndeplinirea cerințelor de competență profesională a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări:	a) Autoritatea de Supraveghere Financiară b)* societățile de asigurare, respectiv intermediarii principali, prin intermediul cărora desfășoară activitatea de distribuție c) furnizorii de programe autorizați de Autoritatea de Supraveghere Financiară
464	Pregătirea profesională în domeniul distribuției de asigurări se realizează prin:	a) evenimente organizate în scop educațional la sală sau în sistem online b)* cursuri organizate de furnizorii de programe autorizați, respectiv avizați, după caz, de A.S.F., respectiv de societăți pentru angajații proprii c) programe de mentorat combinate cu seminarii cu tematici specifice domeniului distribuției de asigurări

465	Registrul furnizorilor de programe poate fi consultat:	a)* pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară
		b) pe site-ul Institutului de Studii Financiare
		c) pe site-ul Autorității Naționale pentru Calificări
466	Furnizorii de programe, respectiv societățile de asigurare, au obligația de a înregistra cursanții lor, după parcurgerea programului de pregătire profesională:	a)* în Platforma ISF, în maximum 10 zile lucrătoare
		b) în registrul absolvenților deschis, menținut și actualizat pe site-ul A.S.F.
		c) în Registrul Intermediarilor Secundari
467	Atestarea absolvirii programelor de pregătire profesională continuă în domeniul distribuției de asigurări, se documentează prin:	a)* adeverința anuală emisă de ISF privind evidența creditelor de pregătire profesională continuă și certificatul de absolvire a examenului pentru pregătirea profesională continuă susținut la ISF, certificat care se obține la perioade succesive de 3 ani, fără depășirea termenului de valabilitate a certificatului de absolvire deținut anterior
		b) certificatul de absolvire a examenului susținut la ISF înainte de expirarea termenului de valabilitate al certificatului de absolvire deținut pentru primul ciclu de pregătire
		c) documentul emis de ISF prin care se atestă acumularea, în fiecare an calendaristic, a 20 de credite de pregătire profesională continuă
468	Examenul de absolvire a programelor de pregătire profesională în domeniul distribuției de asigurări este organizat de:	a) Autoritatea de Supraveghere Financiară
		b)* Institutul de Studii Financiare
		c) Furnizorii de programe autorizați de Autoritatea de Supraveghere Financiară
469	Pentru menținerea evidențelor privind pregătirea profesională continuă în domeniul distribuției de asigurări, distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări trebuie să:	a) facă dovadă absolvirii ciclului liceal superior cu diplomă de bacalaureat
		b)* dețină cont activ în Platforma ISF
		c) parcurgă un program de mentorat de minimum 3 ore de pregătire practică sub îndrumarea unui mentor din cadrul societății de asigurare
470	Examenul de absolvire în domeniul distribuției de asigurări:	a)* are durata de 40 de minute
		b) se organizează doar la cererea furnizorilor de programe
		c) conține întrebări cu multiple variante corecte de răspuns
471	Pentru promovarea examenului în domeniul distribuției de asigurări, candidatul trebuie să acumulez minimum:	a) 32 de puncte
		b)* 28 de puncte
		c) 35 de puncte
472	Candidatul care nu promovează examenul de pregătire profesională inițială are dreptul să susțină un nou examen, ori de câte ori dorește, în aceleași condiții:	a) până când este declarat admis
		b)* fără a depăși 6 luni de la data parcurgerii programului de pregătire profesională inițială
		c) după reluarea ciclului de pregătire profesională inițială

473	Candidatul care nu promovează examenul de pregătire profesională continuă are dreptul să susțină un nou examen, ori de câte ori dorește, în aceleași condiții:	a)* fără a depăși data de expirare a certificatului de absolvire deținut anterior
		b) după finalizarea programului de pregătire profesională continuă
		c) fără a depăși 6 luni de la data parcurgerii programului de pregătire profesională continuă
474	Eliminarea candidatului din examen pentru acte de fraudă conduce la:	a) imposibilitatea susținerii unui alt examen
		b)* susținerea unui alt examen doar după expirarea termenului de 6 luni de la data eliminării
		c) reluarea imediată a ciclului de pregătire profesională
475	Prin înregistrarea în platforma ISF a înscrierii la examen:	a)* candidații își exprimă acordul față de cerințele de susținere a examenului, precizate în metodologie
		b) candidații sunt înregistrați automat în RIS
		c) candidații își dezvoltă abilitățile digitale
476	Valabilitatea certificatului de absolvire a pregătirii profesionale în domeniul distribuției de asigurări este de:	a)* 3 ani de la data absolvirii examenului și este precizată pe document
		b) 3 ani de la data expirării certificatului deținut anterior
		c) 3 ani, și se calculează automat după fiecare examen absolvit raportat la data obținerii certificatului aferent pregătirii profesionale inițiale
477	Privind cerințele legale de pregătire profesională continuă, distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări au obligația:	a) să susțină, la perioade succesive de 2 ani, examenul de absolvire corespunzător ciclului de pregătire profesională continuă
		b)* să parcurgă, în fiecare an calendaristic, un program de pregătire profesională continuă de minimum 15 ore
		c) să urmeze planul de pregătire profesională continuă impus de departamentul de resurse umane
478	Distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări atestă parcurgerea anuală a programelor de pregătire profesională continuă prin:	a) adeverința anuală emisă de furnizorul de programe, respectiv societatea de asigurare, după caz
		b)* adeverința emisă de ISF, în fiecare an calendaristic, în baza documentului privind raportarea și evidența pregătirii profesionale continue emis din platforma ISF de către furnizorii de programe, respectiv de societățile de asigurare, după caz
		c) documentul emis de ISF prin care se atestă acumularea, în fiecare an calendaristic, a 20 de credite de pregătire profesională continuă
479	Programele de pregătire profesională continuă sunt structurate:	a)* pe module de pregătire, fiecare modul având o durată de minimum 5 ore
		b) conform recomandării lectorilor care asigură livrarea programului
		c) pe tematici propuse de furnizorul de programe autorizat
480	Distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări pot parcurge programe de pregătire profesională continuă:	a)* doar dacă acestea au fost aprobate de ISF
		b) doar dacă acestea au în structura cel puțin 3 module de pregătire
		c) doar dacă furnizorul a obținut avizarea acestora de la A.S.F.

481	Distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări se poate înscrie la ISF în vederea susținerii examenului de absolvire a pregătirii profesionale continue:	a)* cel mai devreme cu 6 luni înaintea expirării termenului de valabilitate a certificatului de absolvire pe care îl deține
		b) fără respectarea unei restricții
		c) doar prin intermediul angajatorului său
482	Distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări își pot pierde dreptul de a profesa dacă:	a) nu dețin asigurare de răspundere civilă profesională
		b)* nu promovează examenul de absolvire a pregătirii profesionale continue până la data expirării certificatului de absolvire deținut anterior
		c) nu promovează examenul de absolvire a pregătirii profesionale continue în termen de 6 luni de la data expirării certificatului de absolvire deținut anterior
483	Una din cauzele pentru care un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări își poate pierde dreptul de profesa o reprezintă:	a)* neînregistrarea, în termenii și condițiile precizate în metodologia de certificare aplicabilă în vigoare, în contul acestuia din Platforma ISF a creditelor anuale de pregătire profesională continuă
		b) subscrierea unui număr redus de contracte de asigurare
		c) parcurgerea unui program de pregătire profesională continuă cu durata de 15 ore
484	Un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări își poate redobândi dreptul de a profesa:	a) prin recuperarea tuturor creditelor de pregătire profesională continuă într-un interval de 3 luni
		b) doar prin reluarea ciclului de pregătire profesională inițială
		c)* prin absolvirea unui nou examen de pregătire profesională corespunzător ciclului de pregătire profesională al ultimului certificat de absolvire deținut
485	Pentru a opta pentru susținerea examenului de definitivat în domeniul distribuției de asigurări, distribuitorul trebuie să:	a) dovedească finalizarea liceului
		b)* probeze că deține studii liceale absolvite cu diploma de bacalaureat
		c) probeze că are experiență profesională relevantă domeniul distribuției de asigurări
486	Examenul de definitivat se poate susține la ISF doar dacă distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări:	a) a efectuat anual programe de pregătire profesională continuă
		b) dovedește că are o bună reputație
		c)* a parcurs 3 cicluri de pregătire profesională finalizate cu promovarea examenului la ISF
487	Toate activitățile asociate procesului de certificare și de menținerea evidenței programele de pregătire profesională în domeniul distribuției de asigurări, se derulează prin intermediul:	a) Platformei de educație financiară realizată de A.S.F.
		b)* Platformei ISF
		c) Platformei furnizorului de programe
488	Menținerea de către un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări a certificatului de absolvire a definitivatului se realizează prin:	a)* acumularea, în fiecare an calendaristic, a cel puțin 15 ore (credite) de pregătire profesională continuă și înregistrarea dovezii în contul său din platforma ISF
		b) susținerea unui examen de pregătire profesională continuă la perioade succesive de 3 ani de la data obținerii definitivatului
		c) încheierea anuală de contracte de asigurare complexe

489	Un distribuitor în asigurări și/sau reasigurări cu definitivat își poate redobândi dreptul de a profesa:	<p>a) * fără a mai susține examenul de definitivat prin recuperarea tuturor creditelor de pregătire profesională continuă și absolvirea unui nou examen de pregătire profesională continuă în termen de 6 luni de la data la care trebuiau acumulate creditele</p> <p>b) prin acumularea a 45 de ore de pregătire profesională continuă</p> <p>c) prin susținerea, în cel mai scurt timp, a unui nou examen de definitivat</p>
490	În anul calendaristic în care distribuitorul obține certificatul de absolvire aferent programului de pregătire profesională continuă, acesta:	<p>a) * are și obligația acumulării și înregistrării în platforma ISF a celor minimum 15 ore (credite) anuale până la data de 31 decembrie a aceluiași an calendaristic</p> <p>b) are obligația de a obține creditele de pregătire profesională continuă începând cu anul calendaristic următor celui în care a obținut certificatul</p> <p>c) se poate înscrie la examenul pentru obținerea definitivatului în domeniul distribuției de asigurări</p>
491	Luarea de decizii (ne)etice de către o persoană este influențată:	<p>a) doar de un factor intern - nivelul (gradul) de etică al persoanei</p> <p>b) doar de un factor extern- situația (contextul) în care individul se află când ia o decizie sau alta (variabile asociate cu organizația)</p> <p>c) * de doi factori: unul intern și altul extern</p>
492	Privind nivelurile de dezvoltare etică ale indivizilor, indicați afirmația adevărată:	<p>a) * include și nivelul 1, denumit pre-convențional, iar persoanele aflate în această categorie pun în balanță, pur rațional, ”beneficiile” unei potențiale acțiuni neetice, în raport cu sancțiunile iar, în situația în care balanța înclină în favoarea avantajelor, există o probabilitate ridicată de a acționa în acel mod neetic</p> <p>b) include doar un nivel, denumit convențional, iar persoanele situate la acest nivel execută doar acțiunile considerate ”bune”, ”corecte” la nivelul societății, a grupurilor apropiate din care fac parte, iar motivația de a realiza acțiuni etice este ridicată, dacă societatea consideră astfel</p> <p>c) conțin 5 niveluri de dezvoltare în vederea asigurării garanției unui comportament etic</p>
493	Care afirmație este adevărată, în legătură cu nivelurile de dezvoltare etică (morală) ale indivizilor?	<p>a) * include și nivelul 2, denumit convențional, iar persoanele situate la acest nivel realizează doar acțiunile considerate ”bune”, ”corecte” la nivelul societății, iar motivația de a realiza acțiuni etice este ridicată, dacă societatea consideră astfel</p> <p>b) include doar un nivel, denumit principial, iar persoanele situate în această categorie depășesc prin acțiunile pe care le întreprind așteptările societății, de multe ori fiind chiar inițiatorii unor noi comportamente, suplimentar celor etice deja existente</p> <p>c) conțin 5 niveluri de dezvoltare în vederea asigurării garanției unui comportament etic</p>
494	Legat de comportamentele (ne)etice ale distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări <i>profesioniști</i> vs. <i>neprofesioniști</i> , este corectă următoarea afirmație:	<p>a) * Distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări <i>profesioniști</i> sunt cei pentru care distribuția de produse de asigurare este percepută ca fiind o activitate cu responsabilități clare și importante, sunt persoane care înțeleg faptul că satisfacerea necesităților clienților trebuie să fie în centrul preocupărilor lor, se concentrează pe dezvoltarea unui portofoliu superior calitativ (care să existe o perioadă îndelungată) și sunt conștienți că orice acțiune neetică poate să distrugă foarte repede tot ceea ce s-au străduit să dezvolte în ani de zile</p> <p>b) Distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări <i>profesioniști</i> sunt cei care activează în domeniul asigurărilor cu miza unică și clară de a câștiga rapid sume consistente de bani, persoane pentru care interesele personale primează în fața celor ale clientului, au un nivel de pregătire îndoielnic și, în consecință, probabilitatea de a se angaja în practici neetice este ridicată</p> <p>c) Nu există absolut nicio diferență, sub aspect etic, între comportamentele distribuitorilor <i>profesioniști</i> și cele ale distribuitorilor <i>neprofesioniști</i></p>
495	Factorii situaționali care influențează modul în care distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări ia decizii (ne)etice sunt:	<p>a) doar factori corespunzători contextului imediat al postului ocupat</p> <p>b) doar factori corespunzători culturii organizaționale</p> <p>c) * factori aferenți atât contextului, cât și culturii</p>
496	Legat de <i>acțiunile de ranforsare</i> a comportamentelor distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, următoarea afirmație e corectă:	<p>a) Acțiunile de ranforsare a comportamentelor distribuitorilor nu au niciun efect în cadrul organizației</p> <p>b) * O organizație are capacitatea de a influența (modela) comportamentele (ne)etice ale distribuitorilor săi prin acțiuni de recompensare a acțiunilor dorite, dar mai ales prin sancționare a celor nedorite (avertismente verbale sau scrise, penalități aplicate prin reducerea veniturilor încasate de către distribuitori sau, în cazuri extreme, excluderea acestora din organizație)</p>

	c) Acțiunile de ranforsare a comportamentelor distribuitorilor au efecte doar la nivelul managerilor
--	--

497	Comportamentele neetice ale distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări sunt influențate direct de:	a) * acțiunile de "ranforsare" instituite în cadrul organizației b) sloganul asigurătorului sau al companiei de brokeraj în cadrul căreia distribuitorul în asigurări și/sau reasigurări lucrează c) rețeaua teritorială a asigurătorului sau intermediarului principal pentru care lucrează
498	Pentru ce categorii de persoane majoritatea comportamentelor neetice nu se produc, neapărat, pentru a obține anumite câștiguri personale, ci mai degrabă pentru că indivizii își doresc să atingă obiectivele de performanță pe care le au în cadrul organizației din care fac parte :	a) * pentru toate categoriile de distribuitori în asigurări și/sau reasigurări b) doar pentru intermediarii secundari persoane fizice c) doar pentru conducerea executivă a intermediarilor principali, respectiv a intermediarilor secundari persoane juridice
499	Cultura organizațională, ca element care influențează comportamentele (ne)etice ale distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, cuprinde:	a) <i>numai</i> Codurile etice și mecanisme de control; b) <i>numai</i> Sistemul de referință oferit de către colegi și responsabilitatea pentru consecințele propriilor acțiuni; c) * Codurile Etice (Codurile de Conduită), mecanismele de control, sistemul de referință oferit de colegi și responsabilitatea pentru consecințele acțiunilor proprii
500	Existența și aplicarea unor reguli clare privind recompensarea comportamentelor etice, dar mai ales sancționarea celor neetice, reprezintă:	a) un mecanism de control al acțiunilor distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări b)* responsabilitatea privind consecințele propriilor acțiuni c) un sistem de audit intern
501	Legat de "Sistemul de referință oferit de către colegi" în ceea ce privește comportamentele (ne)etice ale distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări, care din afirmațiile următoare este adevărată.	a) * Organizațiile care au toleranță scăzută (sau chiar zero) pentru practicile neetice, sancționând prompt și consistent distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări cu acțiuni indezirabile, transmit un mesaj extrem de clar către întreaga echipă de vânzări: ne dorim un climat etic la cele mai înalte standarde, iar pentru acest lucru suntem dispuși să recurgem chiar la eliminarea persoanelor cu acțiuni neadecvate, astfel încât să reducem (sau chiar eliminăm) riscul de contaminare al celorlalți b) Sistemul de referință oferit de către colegi nu are influență asupra comportamentelor etice c) Sistemul de referință oferit de către colegi are influență doar asupra comportamentelor etice ale angajaților companiilor de brokeraj, nu și a celor care activează în cadrul unui asigurător
502	Notificarea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poșta electronică, prin intermediul căreia o persoană fizică sau juridică, care deține calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană păgubită sau reprezentanți ai acestora, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților de asigurare și/sau a companiilor de brokeraj poartă denumirea de:	a) *petiție b) nemulțumire c) frustrare
503	Asigurații, contractanții, respectiv păgubiții pot depune petiții (reclamații, sesizări, plângeri):	a) doar la sediul asigurătorului sau al companiei de brokeraj (inclusiv reprezentanțele teritoriale ale acestora) b) *atât la sediul asigurătorului sau al al companiei de brokeraj (inclusiv reprezentanțele teritoriale ale acestora), cât și la sediul A.S.F. c) doar la sediul A.S.F.
504	Conform prevederilor normative privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și/sau reasigurare și companiilor de brokeraj, atât asigurătorii cât și companiile de brokeraj au obligația:	a) * să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central cât și la sediile teritoriale b) să refuze accesul clientului la sediu deoarece acesta ar putea perturba buna desfășurare a activităților zilnice ale entității în cauză c) să soluționeze toate aceste petiții doar prin intermediul unei entități de soluționare alternativă a litigiilor

505	Conform prevederilor normative privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și/sau reasigurare și a companiilor de brokeraj, atât asigurătorii, cât și companiile de brokeraj, au obligația:	<p>a) * să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic securizat în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al societăților</p> <p>b) să dețină și să mențină operațional numai un sistem on-line de primire a petițiilor atât la sediul central cât și în cadrul reprezentanțele teritoriale ale acestora</p> <p>c) să soluționeze toate aceste petiții doar prin intermediul A.S.F.</p>
506	Alegeți afirmația adevărată legată de SAL-FIN.	<p>a) SAL-FIN este o structură creată în cadrul ISF pentru a asigura informarea consumatorilor privind modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar nonbancar</p> <p>b) *Principala atribuție a SAL-FIN constă în organizarea și soluționarea prin proceduri SAL (Soluționarea Alternativă a Litigiilor) a litigiilor interne sau transfrontaliere, născute din contracte de vânzare sau de prestare de servicii încheiate de consumatori cu societățile de asigurare</p> <p>c) SAL-FIN este o structură creată în cadrul UNSAR pentru a asigura suport consumatorilor care au litigii cu societățile de asigurare aflate în faliment</p>
507	Din categoria entităților autorizate care sunt exceptate de la obligația raportărilor privind prevenirea și combaterea spălării banilor, conform prevederilor legale aplicabile, fac parte:	<p>a) *intermediarii secundari așa cum sunt definiți în Legea nr. 236/2018, cu completările ulterioare</p> <p>b) intermediarii principali</p> <p>c) societățile de asigurare-reasigurare</p>