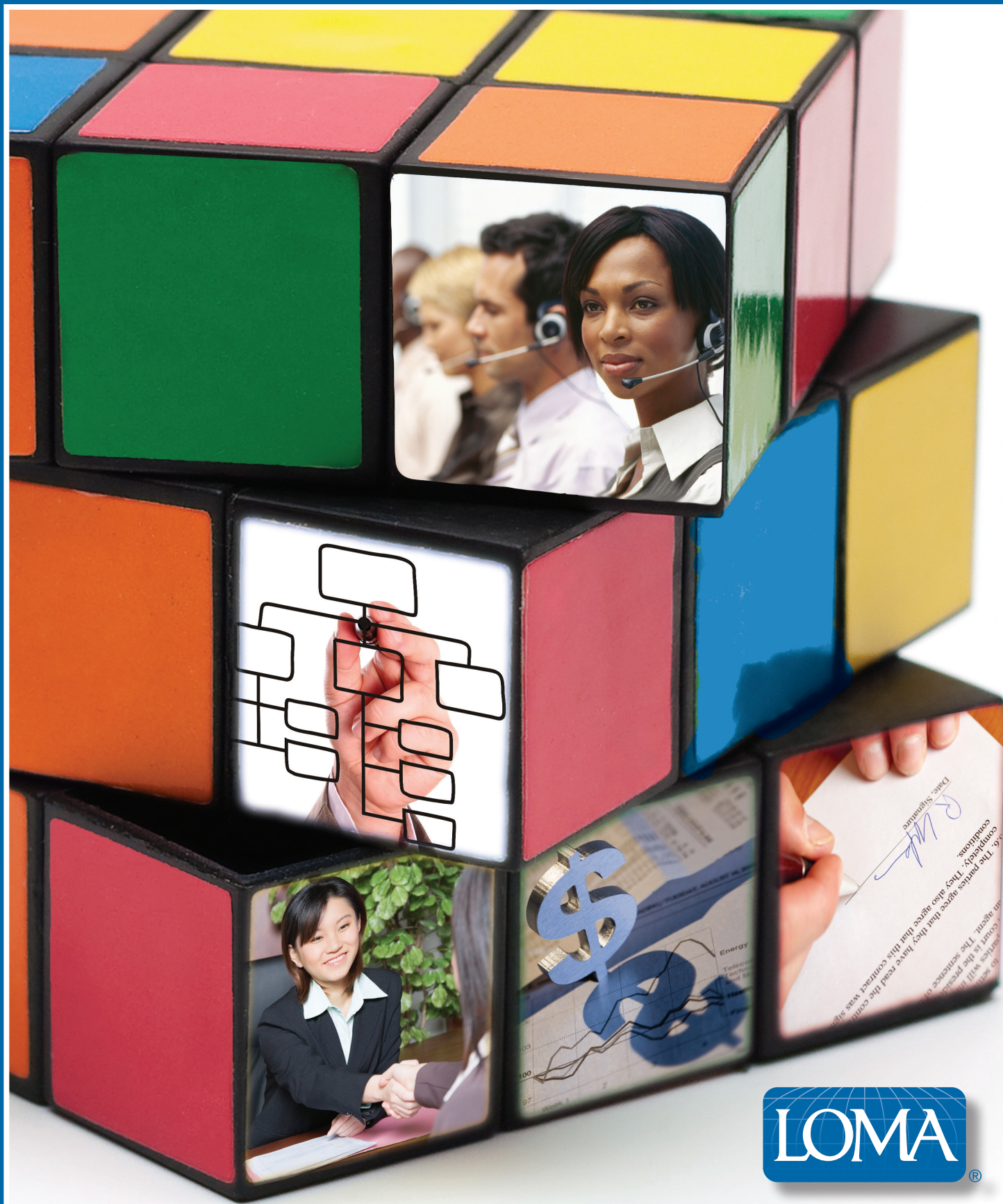


LOMA290應試指南

保險公司的運作 (第三版)



LOMA290應試指南

保險公司的運作

LOMA (Life Office Management Association, Inc.) 即國際壽險管理協會，是一個創建於1924年的國際性協會。LOMA的使命是通過高品質的員工培訓計畫、調研、資訊共用以及相關的產品和服務來說明LOMA在保險和金融服務業的會員公司改善其管理與經營。LOMA享有盛譽的業務活動包括開創和設立可以頒發專業資格認證的自學教育培訓計畫，例如：壽險管理師（Fellow, Life Management Institute, FLMI）和財務管理規劃師（Fellow, Financial Services Institute, FFSI）計畫。如需詳細瞭解LOMA的教育培訓計畫，請訪問www.loma.org。

聲明：本書以LOMA教育計畫培訓計畫及其資格認證為目的。

LOMA教育培訓計畫目錄中介紹的有關考試僅僅是為了檢測考生是否已經順利完成了指定的相關課程。取得壽險管理師（FLMI）及其他LOMA資格認證只能說明考生已經成功地通過了有關指定課程的考試。修完LOMA的指定課程或取得FLMI資格認證或LOMA的其他資格認證並不意味著LOMA以某種方式證明他們具有完成某些特定任務的才能。LOMA考試是一種純教育目的的考試，沒有其他意圖。此外，LOMA的課程與考試不是為了向讀者提供保險業或其他金融服務行業的行為標準，LOMA明確反對任何借助LOMA課程和考試來實現這種目的的企圖。對學員能力的評估或行業行為標準的建立均應基於有關專家的意見。

LOMA290應試指南

自本書出版以來，其中的某些資訊可能已經進行了更新。
欲瞭解本書的最新更正資訊，請訪問www.loma.org。

LOMA 教育與培訓
美國，佐治亞州，亞特蘭大



PROJECT TEAM:

Authors: Melanie R. Green, FLMI, ACS, AIAA
Vivian Heeden, FLMI, FFSI, CLU, AIRC, AAPA, PCS, ARA
Elizabeth A. Mulligan, FLMI, FLHC, PCS, PAHM, AAPA, AIRC,
ARA, AIAA
Martha Parker, FLMI, ACS, ALHC, AIAA

Project Manager: Robert Hartley, FLMI, FFSI, ALHC, ACS, CLU, ChFC, RHU

Technical Support: David A. Lewis, FLMI, ACS

Learning Coordinator: Tonya Vaughan

Administrative Support: Mamunah Carter

Copyright © 2012 LL Global, Inc. *All rights reserved.*

20 19 18 17 16 15 14 13 12 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

This text, or any part thereof, may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, storage in an information retrieval system, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

While a great deal of care has been taken to provide accurate, current, and authoritative information in regard to the subject matter covered in this book, the ideas, suggestions, general principles, conclusions, and any other information presented here are for general educational purposes only. This text is sold with the understanding that it is neither designed nor intended to provide the reader with legal, accounting, investment, marketing, or any other types of professional business management advice. If legal advice or other expert assistance is required, the services of a competent professional should be sought.

ISBN: 978-1-57974-381-9

Printed in the United States

LOMA290應試指南——保險公司的運作

翻譯專案負責人兼主譯： 陳迪紅 劉娜

翻譯： 王敏 沈建美 楊衛平 張霞 張倩 汪湘 樊露陽 劉永

專業審譯委員會： 周耀明，MBA，FLMI，FCII，ANZIIF，CPCU

恒生財險（香港）有限公司

汪湘，FLMI，FFSI，UND，ARA，ACS，PCS，AIRC，AIAA

信誠人壽保險有限公司總公司銀行保險部

周麗娟，FLMI，UND

生命人壽保險股份有限公司行銷管理部

翻譯排版製圖： 湖南大學

翻譯學術機構： 湖南大學金融與統計學院風險管理與保險學系

翻譯專案經理： Marie Lavigne，FLMI，PCS

Manager，Translation and Interpretation Services

LOMA，International

出版製作經理： Carol Wiessner，ACS

製作協調人： Amy Stailey，ACS，ALMI

翻譯協調人： Kai Zhao，FLMI，FFSI，PCS，AIRC，AIAA，ARA，UND

封面設計： Marlene McAuley

本書譯自英文原版Test Preparation Guide for LOMA 290.

Copyright © 2012 LL Global, Inc. All rights reserved.

未經出版者書面許可，本書的任何內容均不得以任何方式或手段進行複製或翻印。

本書將盡量準確地為讀者提供最新的權威論述。本書的觀點、建議、原理、結論和其它資訊都僅僅為了一般的教育目的，而非向讀者提供有關法律、會計、投資、行銷或其它方面的管理建議。如果需要法律諮詢或其它方面的幫助，請徵求相關專家的意見。

ISBN：978-1-57974-405-2

字數：47千字



目錄

目錄.....	5
前言.....	6
練習題.....	8
第一章.....	9
第二章.....	13
第三章.....	16
第四章.....	20
第五章.....	24
第六章.....	29
第七章.....	34
第八章.....	38
第九章.....	43
第十章.....	47
第十一章.....	50
第十二章.....	55
第十三章.....	61
第十四章.....	67
練習題答案.....	71
模擬試題.....	74
模擬試題答案.....	91



前言

在開始之前...

1、 LOMA 應試指南

歡迎使用《LOMA290應試指南》。本書由LOMA組織編寫，是與《保險公司的運作》（第三版）教材相配套的指導用書。本書將幫助LOMA290課程的考生掌握課程的主要內容。本書包括練習題和一套全面模擬試題。

LOMA自學方案有兩個主要的特點：



第一，可以從中獲得與實際工作密切相關的重要資訊，從而使你成為更有遠見、更有價值的雇員。



第二，可以選擇最合適的時間，按照自己的進度學習。

你在自學的過程中可能會需要幫助，或者可能對考試心存疑慮。即使你對自己的學習能力充滿信心，你也有必要瞭解哪些內容是應該掌握的，並保證確實掌握了這些內容。這就是LOMA組織編寫本書的目的所在。

LOMA提供了一些提高學習效率的方法和應試策略。“學習技巧”和“成為考試裡手”包括許多實質性建議有助於你的學習和應試。這兩個工具都可以在課程網站中的應試準備區查閱。

本書的其餘部分將說明你掌握教材的具體內容。通過閱讀和學習本書，你不僅可以發現學習的重點內容，還可以獲得學以致用的寶貴經驗，同時瞭解自己對教材內容的掌握程度。

《應試指南》是你開啟成功之門的鑰匙。

2、致謝

LOMA290 應試指南旨在提供一種綜合性的自學方法，說明考生掌握教材內容。與其他 LOMA 專案一樣，應試指南的出版也是許多人共同努力的結果。

我們要感謝項目經理 Robert Hartley (FLMI, FFSI, ALHC, ACS, CLU, ChFC, RHU)。感謝 David A. Lewis (FLMI, ACS)，他在技術上提出了專業的指導意見。

Melanie R. Green, FLMI, ACS, AIAA

Vivian Heeden, FLMI, FFSI, CLU, AIRC, AAPA, PCS, ARA

Elizabeth A. Mulligan, FLMI, FLHC, PCS, PAHM, AAPA, AIRC, ARA, AIAA

Martha Parker, FLMI, ACS, ALHC, AIAA

美國，佐治亞州，亞特蘭大
2012



練習題

練習題與學習目標相結合。

各章的學習目標都逐一通過一道或多道練習題來檢測。每道練習題均是本課程考試可能測試你對學習目標理解的例題。練習題與在其上方陰影框中的學習目標緊密相關。

學習目標和 練習題

第1章

學習目標：識別並描述保險公司的利益相關者群體。

1. Hamilton 是一家相互制保險公司。這一資訊最有可能表明，Hamilton由其_____擁有。
 - (1) 股東
 - (2) 保單所有人
 - (3) 業務員
 - (4) 董事會

學習目標：區分外部客戶與內部客戶。

2. 保險公司既有內部客戶，又有外部客戶；有時候保險公司的某一利益相關者既是公司的內部客戶，又是外部客戶。經常被認為既是保險人的內部客戶，又是外部客戶的一個利益相關者實例是_____。
 - (1) 業務員
 - (2) 監管機構
 - (3) 保單所有人
 - (4) 理賠調查員

學習目標：區分償付能力法規和市場行為法規。

3. 保險監管分為償付能力監管和市場行為監管。通常，*償付能力*監管主要致力於確保保險公司_____。
 - (1) 根據監管規定處理保險索賠
 - (2) 實施公正的行銷和銷售實務
 - (3) 有能力按時償還其到期債務、契約責任和營業費用
 - (4) 及時處理客戶投訴

學習目標：闡述有關組織的概念如職權、職責、責任性、命令鏈、授權、集權型組織和分權型組織。

4. 在管理學中，責任性是指_____。
 - (1) 員工為了履行職責而制定決策、採取行動以及指導他人的權利
 - (2) 分配給員工的責任和任務
 - (3) 員工對其如何履行自己的職責承擔責任
 - (4) 分配給其他員工完成特定任務的職責的過程

學習目標：闡述管理層級，並列示管理的四個職能。。

5. 公司的最高管理層是董事會。通常，公司的首席執行官（CEO）（是 / 不是）公司董事會的成員。董事會一般包括內部董事和外部董事。外部董事是在公司內（擔任 / 不擔任）職務的董事會成員。
- (1) 是 / 擔任
 - (2) 是 / 不擔任
 - (3) 不是 / 擔任
 - (4) 不是 / 不擔任
6. 以下關於公司傳統管理職能的應用的正確陳述_____。
- A. 基層主管通常比中級管理人員在執行高管的指示上擁有更大的自由度。
 - B. 通常，管理層級越高，管理人員在計畫和組織活動上耗費的時間就越少。
- (1) 包括A和B
 - (2) 只包括A
 - (3) 只包括B
 - (4) 既不包括A，也不包括B
7. 被稱為計畫的管理職能包括戰略計畫和運營計畫。在這些計畫中，涵蓋更長期間的是（戰略 / 運營）計畫。主要關注運營計畫的管理層級是（公司高管 / 中級管理人員）。
- (1) 戰略 / 公司高管
 - (2) 戰略 / 中級管理人員
 - (3) 運營 / 公司高管
 - (4) 運營 / 中級管理人員

學習目標：闡述有關組織的概念如職權、職責、責任性、命令鏈、授權、集權型組織和分權型組織等。

8. 公司可能是集權型組織，也可能是分權型組織。與集權型組織相比，分權型組織通常_____。
- (1) 由最高管理層擁有絕大多數決策權
 - (2) 政策和行動會更加一致
 - (3) 不能對未預期的情況做出快速反應
 - (4) 對中級和初級管理人員進行更多的授權

學習目標：識別保險運營的典型職能領域，並將職能部門分為業務部門和支持部門。

9. 保險公司的職能領域可以分為業務部門和支援部門。通常被劃歸為業務部門的職能領域是_____。
- (1) 理賠管理
 - (2) 會計
 - (3) 資訊技術
 - (4) 合規
10. 某壽險公司的一個職能領域由精算師組成。通常，保險人的精算師主要負責_____。
- (1) 根據公司管理層制定的方針，管理公司的投資
 - (2) 維護公司各種業務的財務記錄，對公司的財務狀況進行編報並遞交規定的財務報表
 - (3) 確保公司在數理合理的基礎上開展運營活動，協助產品開發和財務設計，計算保單準備金和保單紅利金額
 - (4) 確保公司對準被保險人進行分類，使其實際發生的死亡率落在產品財務設計時假設的死亡率範圍以內

學習目標：解釋公司如何利用價值鏈來確定運營中的競爭優勢。

11. 關於價值鏈模型，最可能正確的說法是：如果工作活動能夠_____，這些活動就被稱為增值活動。
- (1) 為公司節約成本
 - (2) 建立價值鏈活動之間的聯繫從而增加公司的利潤
 - (3) 提供客戶價值
 - (4) 為價值鏈中的其他活動提供支援

學習目標：闡述保險人組織其運營活動的傳統方式。

12. 以下是關於產品型組織和職能型組織的優缺點的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 隨著公司提供的不同產品的數量、公司的市場規模和市場多樣化程度的提高，僅按照職能組織運營活動的組織的效率更高。
 - (2) 按照職能組織運營活動的主要優勢在於方法簡單，它注重每個職能領域的管理技能和技術技能的發展。
 - (3) 按照產品組織運營活動的一個缺點是難以對公司不同的產品線進行比較。
 - (4) 按照產品組織運營活動往往會導致組織集中化，因為它使得那些並非專於產品線的管理人員作出產品決策。

13. Cadence保險公司根據公司的業務線（個人壽險、團體壽險和年金）分配工作。每條業務線負責各自的精算、行銷和其他管理活動。而其他一些職能，如資訊技術、法律/合規和人力資源則由集中的管理部門處理。以上資訊表明，Cadence採用的組織結構被稱為按照_____組織。

- (1) 分銷體系
- (2) 職能
- (3) 地域
- (4) 產品

學習目標：明確利潤中心和戰略業務單位（SBU）的主要特徵。

14. 有些保險人採用戰略業務單位（SBU）來組織其運營活動。關於這種組織形式的一項正確陳述是：它_____。

- (1) 組建自身能產生明確利潤的利潤中心
- (2) 要求公司採用集中決策制定機制
- (3) 使得公司免去了重複建設支援部門的成本
- (4) 難以確定績效低於預期的業務線

學習目標：明確不同類型的委員會，並說明委員會在公司中的作用。

15. 以下陳述描述了Rainbow保險公司成立的委員會。選擇對特別委員會描述最佳的選項_____。

- (1) Rainbow的董事會成立了一個投資委員會，對公司廣泛的投資政策進行持續的審查。
- (2) Rainbow的信息技術（IT）委員會是一個跨部門委員會，其目的是在持續經營的基礎上審查IT專案並確定專案的優先順序。
- (3) Rainbow的預算委員會是永久性的跨部門委員會，它對預估Rainbow營業收入和費用的年度預算進行審查。
- (4) Rainbow的管理團隊為了設計新的理賠管理系統這一特定目的而成立了一個臨時委員會。

學習目標：解釋控股公司結構並說明保險人按這種結構組建的四個優勢。

16. Venus壽險公司組建了Moonbeam 控股公司。Venus擁有並控制Moonbeam，而Moonbeam反過來擁有並控制Clarion公司。關於這種情形的正確陳述是：Moonbeam_____。

- (1) 是Clarion的子公司
- (2) 是順向控股公司
- (3) 對Venus擁有控股權
- (4) 是逆向控股公司

學習目標和 練習題

第2章

學習目標： 定義公司治理，並識別良好的公司治理應具備的要素。

1. 對於本題，如果選項（1）到（3）都是正確的，那麼選擇選項（4）。否則，選擇正確的答案選項。

近年來，公司治理變得日益重要。實現良好的公司治理應具備的要素包括_____。

- (1) 為利益相關者提供透明度和責任性的公司各級控制體系
- (2) 注重平衡所有利益相關者需求的戰略計畫
- (3) 領導力以及平衡風險與回報的、合乎倫理的組織文化
- (4) 以上所有選項

學習目標： 從管理職能的角度闡述領導的重要性，並識別與領導相關的管理活動。

2. 指導和激勵員工的管理活動與被稱為_____的管理職能最密切相關。

- (1) 計畫
- (2) 組織
- (3) 領導
- (4) 控制

學習目標： 定義公司倫理，並識別保險人培育按照道德倫理規範行事的文化的方式。

3. 以下是關於公司如何形成一個促進良好公司治理和遵守法律法規的道德倫理環境的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。

- (1) 行為準則應當提供寬泛的指導方針，並避免涉及可能與公司運作過程相關的特定活動。
- (2) 公司成立道德規範辦公室的一個缺點是員工不能匿名舉報不道德行為。
- (3) 為了不偏不倚，受理申訴專員通常直接向公司董事會或CEO報告。
- (4) 公司不應鼓勵員工參與審查和修訂公司的行為準則的活動。

學習目標：瞭解保險行業的教育計畫和專業協會。

4. 下列關於道德標準與教育和專業協會的正確陳述_____。
- A. 教育和培訓一般不用於促進公司內部的道德行為。
 - B. 專業協會通常為其會員設定行為準則或道德規範。
- (1) 包括A和B
 - (2) 只包括A
 - (3) 只包括B
 - (4) 既不包括A，也不包括B

學習目標：解釋內幕交易並識別內部資訊的實例。

5. 對於本題，如果選項（1）到（3）都是正確的，那麼選擇選項（4）。否則，選擇正確的答案選項。

Michael Stockton在Jupiter公司工作。Jupiter公司計畫了結一項重大的訴訟案件，Stockton先生在這一資訊公諸於眾之前就已獲悉。因為該消息發佈後很可能會導致Jupiter公司股票價格的下跌，因此Stockton先生考慮賣掉他持有的Jupiter公司股票。關於此情形的正確陳述包括_____。

- (1) 如果Stockton先生基於尚未公開的資訊出售了其持有的Jupiter公司股票，那麼他就參與了內幕交易
- (2) Stockton先生獲得的資訊被認為是內部資訊
- (3) Stockton先生獲得的資訊被認為是重大消息
- (4) 以上所有選項

學習目標：闡述與客戶相關的機密資訊的種類，以及保險公司員工應如何遵守隱私與保密法規來處理此類資訊。

6. 保險公司在其業務經營過程中可能獲得有關客戶的大量私人資訊，因此保險公司有義務培訓員工以保密的方式處理所有這類資訊，從而遵守相關的隱私權法。例如，通過郵件傳送的資訊一般被認為是（公共 / 保密）資訊。個人可識別資訊（PII）被認為是（公共 / 保密）資訊。
- (1) 公共 / 公共
 - (2) 公共 / 保密
 - (3) 保密 / 公共
 - (4) 保密 / 保密

學習目標：從管理職能的角度解釋控制，並闡述控制圈中的迴圈特性。

7. 下麵段落的陳述是不完整的。選擇包含可以正確完成該段落的詞語的選項。

近年來，隨著良好公司治理重要性的提高，控制職能也越來越重要。控制職能的一個重要作用就是對公司的所有者、監管機構、員工和其他利益相關者均需落實_____，這是良好的公司治理的一個基本要素。

- (1) 職權
- (2) 職責
- (3) 部門化
- (4) 責任性

學習目標：闡述保險公司三種主要的控制機制，並識別各種機制的實例。

8. 有一種控制類型是公司在業務流程開始之前使用的。這種控制類型被稱為（**指導 / 即時**）控制。回饋控制是保險公司使用的另一種控制類型。（**審計 / 流程手冊**）就是一種回饋控制_____。

- (1) 指導 / 審計
- (2) 指導 / 流程手冊
- (3) 即時 / 審計
- (4) 即時 / 流程手冊

9. 以下關於進行績效衡量的績效標準的正確陳述_____。

- A. 管理者必須為所有的業務流程和行為制定有效的績效標準，以促進公司目標的實現。
- B. 基準比較法是要求保險公司只採用內部績效標準的活動。

- (1) 包括A和B
- (2) 只包括A
- (3) 只包括B
- (4) 既不包括A，也不包括B

10. 以下是關於公司將其用作控制圈組成部分的績效評估的陳述。選擇包含正確陳述的選項。

- (1) 預算可以作為指導控制、即時控制或回饋控制。
- (2) 儘管審計在審核財務結果中非常有用，但它卻不能用於評估非財務狀況。
- (3) 管理層制定的績效標準通常是一個確定的績效水準，而不是一個可以接受的績效範圍。
- (4) 對於落在可接受範圍之內的績效結果，異常報告一般只可以作為指導控制。

學習目標和
練習題

第3章

學習目標：列舉公司的特徵，並概述世界上不同國家或地區公司的不同特徵。

1. 美國的保險法要求壽險保險人以公司形式進行組織和運營。公司的特徵之一是_____。
 - (1) 公司不是一個法律實體
 - (2) 公司不能成為法律訴訟中的一方當事人
 - (3) 公司在其任一或全部所有者過世後仍然存續
 - (4) 公司的所有者個人對公司的債務負責

學習目標：區別保險人的法律職能與合規職能。

2. 保險人一旦組建成公司，其法律部門必須獲得一份授權保險人從事保險業務的文件。該檔被稱為_____。
 - (1) 許可證，保險人通常必須從每一個其計畫從事業務的司法轄區獲得該檔
 - (2) 許可證，保險人通常只須從其發起設立所在地獲得該檔即可，即使其計畫到其他司法轄區從事業務
 - (3) 擔保，保險人通常必須從每一個其計畫從事業務的司法轄區獲得該檔
 - (4) 擔保，保險人通常只須從其發起設立所在地獲得該檔即可，即使其計畫到其他司法轄區從事業務

學習目標：定義跨國公司，識別保險人進入外國市場的三種方式。

3. Mosaic保險公司通過與一家外國當地保險人簽訂協定的方式在該國開展業務運營。這兩家相互獨立的公司同意在約定的期間內共同實施某一特殊專案。這種協議被稱為_____。
 - (1) 相互公司股份化
 - (2) 股份公司相互化
 - (3) 戰略業務單位（SBU）
 - (4) 合資經營

學習目標：描述訴訟過程和訴訟期間法律部門的職責。

4. (起訴 / 審計)是宣稱被另一方當事人以某種方式傷害的一方當事人向法院提起訴訟的行為。一個人或一個組織有時會對壽險公司採取這種行動。在這種情況下，保險人的法律部門會安排一個通常被稱為(外部法律顧問 / 首席顧問)的獨立律師事務所，在訴訟過程中代表保險人。
- (1) 起訴 / 外部法律顧問
 - (2) 起訴 / 首席顧問
 - (3) 審計 / 外部法律顧問
 - (4) 審計 / 首席顧問

學習目標：解釋法律部門解決法律糾紛的兩種解決爭議替代法(ADR)。

5. 保險人的法律部門通常盡可能地通過其他辦法而不是訴訟來解決法律糾紛。法律部門常用的一種解決爭議替代法(ADR)是由公正的第三方對法律上有爭議的事實進行評判並做出裁決，這一裁決通常對爭議雙方當事人均具有約束力。根據定義，這種解決爭議替代法被稱為_____。
- (1) 訴訟
 - (2) 協商
 - (3) 調解
 - (4) 仲裁

學習目標：描述典型的合規活動和合規管理計畫的三個組成部分。

6. 對於本題，如果選項(1)到(3)都是正確的，那麼選擇選項(4)。否則，選擇正確的答案選項。

合規部門的員工一般負責確保公司遵守市場行為法。典型的合規活動包括_____。

- (1) 監督執照頒發、培訓和業務員的行為
- (2) 管理預防欺詐的部門
- (3) 審批宣傳和銷售資料
- (4) 以上所有選項

7. 保險人必須建立內部控制制度，以評估員工堅持公司合規準則和合規流程的表現。保險人內部控制的實例_____。
- A · 公司的流程規定行銷材料在使用前必須由合規官簽署
- B · 安裝一個電腦程式，偵測員工電子郵件中的機密資訊
- (1) 包括A和B
- (2) 只包括A
- (3) 只包括B
- (4) 既不包括A，也不包括B
8. Canyon保險公司合規部門的員工對Canyon理賠部門的記錄、保單和流程進行了審計。審計結果向Canyon董事會的審計委員會報告。Canyon合規部門員工進行的這種審計被稱為_____。
- (1) 受理申訴專員審計
- (2) 獨立審計
- (3) 外部審計
- (4) 內部審計

學習目標：描述美國市場行為檢查的目的和活動。

9. 以下是關於美國保險監督官協會（NAIC）的陳述。其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的選項。
- (1) NAIC鼓勵多州保險監管機構聯合檢查以分攤成本。
- (2) NAIC是一個公共的、營利性組織。
- (3) NAIC促進了美國各州保險監管的統一。
- (4) NAIC主要的作用之一是以最有效益和最有效率的方式為各州保險監管機構監督保險公司的市場行為出謀劃策。
10. 對保險公司的市場行為檢查是確定保險人的市場行為是否遵守了適用的法律法規。在美國被稱為**目標檢查**的市場行為檢查是_____。
- (1) 對保險人會計記錄進行的有限範圍的檢查
- (2) 對保險人非財務方面的一個或多個特定經營領域進行的有限範圍的檢查
- (3) 對保險人所有非財務方面的經營活動進行的全面檢查
- (4) 對保險人所有財務方面的經營活動進行的全面檢查

11. 以下是關於美國市場行為檢查的陳述。選擇包含正確陳述的選項。

- (1) 大多數市場行為檢查都是綜合檢查，而不是目標檢查。
- (2) 市場行為檢查完成之後，檢查官不必向所在州的保險署提交最終的報告。
- (3) 檢查官送給保險人報告草案之後，保險人有機會分析檢查官的報告草案並書面答覆報告中提出的問題。
- (4) 目標檢查常常都是由於適用監管政策的最新變化所致，而不是因客戶投訴所致。

學習目標和
練習題

第4章

學習目標：描述人力資源（HR）部門一般的組織機構及其主要職責。

1. 雖然人力資源部門的組織結構因公司而異，但是人力資源通常負責的職能_____。
 - A. 招聘和選拔
 - B. 培訓和開發
 - C. 員工薪酬和福利
 - D. 績效評估
 - (1) 包括A、B、C、D
 - (2) 僅包括A、B、D
 - (3) 僅包括A、C
 - (4) 僅包括B、D
 - (5) 僅包括C

學習目標：描述人力資源規劃以及跨國人員編制和外包如何影響規劃過程。

2. 跨國保險公司必須決定是採用母國化員工配置、東道國員工配置還是第三國員工配置。使用東道國員工配置海外機構的結果是，東道國員工配置_____。
 - (1) 能夠引進已經熟悉當地文化、習俗和經營方式的員工
 - (2) 可以減少保險公司在工作準則和工作規程方面的培訓需求
 - (3) 會減少總部與海外機構之間的溝通障礙
 - (4) 會產生保險公司的母國員工調動、填補空位的額外費用負擔
3. Meriwether保險公司有一個新的呼叫中心計畫，並正在考慮將其整個業務外包給外包商。Meriwether採用這種外包協議的原因包括除_____以外的下述各項。
 - (1) 利用外包商已有的資源優勢
 - (2) 避免建立新呼叫中心的高額啟動成本
 - (3) 允許Meriwether更快地對市場環境做出反應
 - (4) 增加Meriwether對新呼叫中心運營的控制能力

4. 壽險公司的人力資源管理部門常常為公司員工建立人事檔案。人事檔案的正確定義是_____。

- (1) 預測每個部門所提供的以及公司納入其長期規劃的人員配備需求
- (2) 公司需要招聘的各種職位的清單，包括每個職位的崗位描述、職責和責任性
- (3) 包含每位員工的教育、培訓和工作經驗等資訊的資料庫
- (4) 關於因辭職、退休和其他自願及非自願離職所致的員工流動的調查報告

學習目標：描述有關員工選拔的步驟。

5. 公司可能使用內部或者外部招聘以彌補職位空缺。相對於內部招聘，外部招聘通常能夠_____。

- (1) 降低識別和雇傭新員工的成本
- (2) 鼓舞員工士氣
- (3) 減少入職培訓和其它培訓的需求
- (4) 增強組織發展創新意識的潛質

學習目標：識別職前測試的幾種不同類型。

6. Carie Wilson應聘一家保險公司的文員崗位，她參加了一種雇傭測試，該測試考核了她勝任這一崗位所需的相關工作技能，如資料登錄、建立文檔和溝通技巧等。在測試中，她得到了90分。為了確認其工作表現，Wilson小姐三天后參加了同一測試另一版本的測試。她第二次測試的成績是78分。Wilson小姐參加測試的內容和結果表明，該測試_____。

- (1) 既有效又可靠
- (2) 有效，但不可靠
- (3) 可靠，但無效
- (4) 既不可靠也無效

7. 雇主為了選出某一崗位最合適的應聘者，會採用不同的職前測試。有一種職前測試旨在評估應聘者對特定職位所需特定技能的掌握程度，該測試被稱為_____。

- (1) 操作測試
- (2) 能力測試
- (3) 行為傾向測試
- (4) 認知能力測試

學習目標：描述不同類型的員工培訓方案的利弊。

8. Galloway保險公司有一流程是向新員工介紹組織的流程、政策、文化和其他員工。在新員工工作的第一周，人力資源部門的員工會向新員工介紹公司政策概述和公司全貌。然後，新員工所在部門的經理向新員工介紹其工作環境、同事、部門流程程和工作職責。該流程是公司員工培訓計畫的一部分，被稱為_____。
- (1) 基準比較法
 - (2) 入職培訓
 - (3) 甄選
 - (4) 專人輔導
9. 以下是關於不同的員工培訓方法的利、弊的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
- (1) 在職培訓的弊端之一是受訓者所犯錯誤引發的問題必須由培訓主管來糾正。
 - (2) 課堂培訓的弊端之一是其非正式的培訓結構可能對不同的受訓者產生不一致的效果。
 - (3) 自學培訓的主要優點是它給每個受訓者提供了真實的工作培訓和個性化的關注。
 - (4) 自學培訓的一個優點是它有助於受訓者與同事之間建立關係。

學習目標：描述績效評估過程，並識別績效評估中使用的不同類型的績效評估工具。

10. 下列陳述是對一家壽險公司採用一種特定績效評估方法的描述。選擇對圖表定級評估法正確描述的選項。
- (1) Kingston壽險公司基層主管記錄員工在工作場所積極和消極的行為事例，包括日期、與人員和所採取的行動，用這些事例來評估員工的績效。
 - (2) mill壽險公司的基層主管基於許多在評估週期之初就已確定的、與工作相關的因素，例如“是否具有團隊精神”，對每一位員工在評估期間的工作進行評級。
 - (3) Maple壽險公司各部門的經理根據各自部門員工工作行為的具體特徵，對員工進行比較，將他們按從最好到最壞進行排序。
 - (4) Cucumber壽險公司的基層主管書面描述每一位員工在特定評估期間的工作績效。

11. 在每次績效評估期間開始時，Gavin Spencer和其基層主管共同制定該評估期間明確的、可實現的目標以及實現這些目標的計畫。在評估期間結束時，Spencer先生和其主管評估Spencer先生是否成功地實現了其目標。關於上述情形中使用的績效評估法和使用該方法的一個優點，正確的說法是：Spencer先生及其基層主管使用的這種方法被稱為_____。
- (1) 全方位回饋評估法，這種方法的優點之一是它的成本最低
 - (2) 全方位回饋評估法，這種方法的優點之一是能迅速完成績效評估過程
 - (3) 目標管理評估法（MBO），這種方法的優點之一是員工通常更理解並努力實現這些目標
 - (4) 目標管理評估法（MBO），這種方法的優點之一是成本較低，並可以快速完成

學習目標：解釋人力資源在薪酬福利計畫中的作用。

12. Diamond保險公司為其員工提供利潤分享計畫。Diamond與其員工分享的金額基於公司的年度利潤，這個金額（額外加於 / 代替了）每個員工的年薪。Diamond對其業務員實行（傭金制 / 獎金制），它由業務員所產生保費收入的固定百分比組成。
- (1) 額外加於 / 傭金制
 - (2) 額外加於 / 獎金制
 - (3) 代替了 / 傭金制
 - (4) 代替了 / 獎金制

學習目標：識别人力資源活動中特定的合規問題。

13. 人力資源部門通常管理員工的離職。在一種離職情形中，雇主由於某種原因，永久性地終止雇傭關係。這種離職被稱為_____。
- (1) 解雇
 - (2) 開除
 - (3) 再就業輔導
 - (4) 入職培訓

學習目標和
練習題

第5章

學習目標：瞭解並使用資訊與技術術語。

1. 對於本題，選擇包含正確完成下列段落中A和B處的詞語的選項。

關於軟體的類型， A 軟體協調電腦硬體各組成部分的活動和功能。在網路中，管理網路資源的電腦或設備被稱為 B 。

- | <u> A </u> | <u> B </u> |
|--------------|--------------|
| (1) 系統 | 伺服器 |
| (2) 系統 | 流覽器 |
| (3) 應用 | 伺服器 |
| (4) 應用 | 流覽器 |

學習目標：(1) 描述資訊技術 (IT) 部門的重要工作職位；(2) 描述資訊管理的要素，包括資料庫、資料庫管理系統、資料倉庫、文檔管理系統和工作流管理系統。

2. Highpoint保險公司的理賠管理部門要求Highpoint的資訊技術 (IT) 部門開發一個理賠工作流程管理系統。資訊技術部門的員工Elena Ferrero和理賠分析員一起工作，來識別理賠部門的資訊技術需求，並確定滿足這些需求的最有效率和效益的資訊技術解決方案。在Highpoint的程式師開發了這一工作流程管理系統後，Ferrero女士在理賠中測試了該新系統。關於 Ferrero女士在這一過程中的角色以及該工作流程管理系統的目的， Ferrero女士可被最佳描述為 _____。

- (1) 安全分析員，該系統的目的是訪問Highpoint交易處理系統和資料庫中的資訊以支援決策制定
- (2) 安全分析員，該系統的目的是使Highpoint能夠控制與理賠處理相關的文檔和工作活動
- (3) 業務分析員，該系統的目的是訪問Highpoint交易處理系統和資料庫中的資訊以支援決策制定
- (4) 業務分析員，該系統的目的是使Highpoint能夠控制與理賠處理相關的文檔和工作活動

學習目標：瞭解並使用資訊與技術術語。

3. 資訊管理的一個重要目標是確保公司的資訊具備一系列的特徵。例如，資訊被視為具有_____。
- (1) 準確性，即資訊易於理解
 - (2) 相關性，即資訊成本符合其價值
 - (3) 實用性，即資訊沒有錯誤
 - (4) 及時性，即在需要時能夠獲取最新的資訊

學習目標：解釋交易處理系統的目的以及遺留系統的益處和成本。

4. 以下是對資訊系統類型的陳述。選擇對交易處理系統進行描述的選項_____。
- (1) Able保險公司的核保部門使用基於知識的電腦系統，該系統向核保員提供專業諮詢，並對特定類型的個案提出核保決策建議。
 - (2) Eager保險公司的資訊系統包括其用於從事大量、常規和重複性商業活動（如提供給付說明）的程式、軟體、資料庫和設備的有組織的集合。
 - (3) Heavenly保險公司的核保部門使用一種技術來收集、儲存、組織和檢索文檔，這種文檔已經經過電子化創建或以紙質形式創建，並通過成像轉化為數位元影像。
 - (4) Ingersoll保險公司的資訊系統包括一組電腦程式，它們對資料庫中的資料進行組織並允許使用者獲得所需的資訊。

學習目標：描述資訊管理的要素，包括資料庫、資料庫管理系統、資料倉庫、文檔管理系統和工作流管理系統。

5. 保險公司的資訊系統整合了不同形式的電腦技術來支援運營活動。其中一種技術是資料採擷，它是指_____。
- (1) 通過技術將印刷文字或圖像轉化成能以電子形式儲存的數位元化影像的過程
 - (2) 對大量的資料進行分析，從而發現過去未知的趨勢、模式及關係
 - (3) 兩個商業夥伴通過採用雙方約定的資料格式在網際網路上進行電腦對電腦的資料交換
 - (4) 使用網際網路傳遞資訊、便利業務交易以及提供產品和服務

學習目標：解釋交易處理系統的目的以及遺留系統的益處和成本。

6. 保險公司繼續使用遺留系統的原因之一是，該系統_____。
- (1) 基於最先進的技術
 - (2) 所需的程式設計技能易於在當今市場得到
 - (3) 包含公司最新的資料
 - (4) 的替代成本高昂

學習目標：闡述保險公司如何應用商業智慧、商業分析和專家系統。

7. 商業智慧（BI）系統能夠為保險人提供一系列報告，包括異常報告。異常報告是（**達到 / 未達到**）設定的績效標準時產生的一種報告。商業智慧系統還能提供一種資訊系統應用軟體，該軟體能將多種商業智慧來源的資訊整合為單一、易讀的電子格式，從而識別積極趨勢和消極趨勢。這種應用軟體被稱為（**螢幕彈出 / 儀錶盤**），它將評估公司績效或單一業務流程所需的全部資訊彙集到一處，向管理層提供關鍵績效指標。
- (1) 達到 / 螢幕彈出
 - (2) 達到 / 儀錶盤
 - (3) 未達到 / 螢幕彈出
 - (4) 未達到 / 儀錶盤

學習目標：定義軟體即服務（SaaS）和雲計算，並解釋它們如何用於擴大資訊技術的應用空間。

8. 軟體即服務（SaaS）和雲計算是將資訊技術運營活動外包的兩種方法，以下是關於它們的陳述。其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的選項。
- (1) 通過使用軟體即服務（SaaS），保險人無需承擔軟體程式的開發或購買成本、安裝成本和維護成本。
 - (2) 軟體即服務（SaaS）只提供軟體；而在雲計算中，保險人以“插入”的方式通過供應商獲取所需的設施或軟體。
 - (3) 保險人通常在核心業務的處理中使用雲計算，因為它的資料安全性風險很低。
 - (4) 雲計算向保險人提供基於訂閱或按次付費的服務，這種服務通過互聯網即時提供。

學習目標：描述企業內部網、外聯網和網際網路，以及保險人使用各種網路的方式。

9. Colby保險公司允許外部業務員訪問其內聯網的一部分。業務員通過該網路可以獲得表格、銷售說明、傭金資訊和核保資訊。為了增強安全性，該網路在網際網路上使用硬體和軟體二者結合作為“隧道”，以便只有擁有必需技術的業務員才能通過網路訪問資料。關於網路的類型，Colby授權業務員訪問的這部分電腦網路可被最佳描述為_____。
- (1) 企業內部網和即時通訊網
 - (2) 企業內部網和虛擬私人網路絡（VPN）
 - (3) 外聯網和即時通訊網
 - (4) 外聯網和虛擬私人網路絡（VPN）

學習目標：（1）描述企業內部網、外聯網和網際網路，以及保險人使用各種網路的方式；（2）定義資料管控，明確保險人為了實現資訊安全最大化以及增強災難恢復能力而採取的措施。

10. Tetrad保險公司通過加密的方式保護資訊系統的資訊。加密的作用是_____。
- (1) 在Tetrad系統的公開領域與機密領域之間設立一道電子屏障，保護企業內部網
 - (2) 對系統的網路通信進行監控，並在未經授權的使用者試圖入侵公司系統或資料庫時識別其指令序列
 - (3) 查找電腦病毒並防止病毒感染資料和其他電腦程式
 - (4) 將資料進行編碼，使得只有那些擁有必需的硬體和（或）軟體、經過授權的人員才能對資料解碼

學習目標：解釋保險人如何使用不同類型的電腦電話集成（CTI）。

11. 當Michael Chen呼叫Cello保險公司以確認Cello是否已經收到了他支付的保費時，一種基於電腦的技術應答了其電話，通過已錄製的留言問候了Chen先生，提示他通過電話按鍵輸入其帳戶密碼。通過電話按鍵，Chen先生回答了一系列事先錄製好的提示，並且不必通過客戶服務代表就可以獲得保費的支付資訊。處理Chen先生的請求的電腦電話集成（CTI）的類型是_____。
- (1) 智慧型電話
 - (2) 內容管理系統（CMS）
 - (3) 互動式語音應答（IVR）系統
 - (4) 協作軟體

學習目標：定義資料管控，明確保險人為了實現資訊安全最大化以及增強災難恢復能力而採取的措施。

12. 對於本題，如果選項（1）到（3）都是正確的，那麼選擇選項（4）。否則，選擇正確的答案選項。

資訊安全和災難恢復是保險公司資訊技術部門重點關注的問題。對資訊安全和災難恢復的正確陳述是：_____。

- (1) 一個有效的災難恢復計畫應該避免備份關鍵資訊記錄
- (2) 資訊安全並不是一個必須接受政府監管的領域
- (3) 資料管控確立了企業對資料的所有權和責任性
- (4) 上述所有陳述

學習目標和
練習題

第6章

學習目標：描述保險公司如何組織公司的財務運營活動。

1. 保險人的財務管理始於公司董事會。從下面的選項中，選出正確表明直接影響公司財務管理的保險人董事會中的兩個常務委員會。

常務委員會

- (1) 投資委員會
- (2) 投資委員會
- (3) 調研委員會
- (4) 調研委員會

常務委員會

- 公司通訊委員會
- 審計委員會
- 公司通訊委員會
- 審計委員會

學習目標：描述壽險公司中財務管理的核心職能。

2. Gardenia壽險公司的財務管理職能由四個部門組成：會計和財務報告、資金運營、投資運營與審計。如果Gardenia與大多數保險公司一樣，那麼其會計與財務報告負責人的頭銜和職能是_____。

- (1) 司庫，負責Gardenia財務運營的內部控制
- (2) 司庫，負責Gardenia所有現金交易記錄及報告的維護和管理
- (3) 主計長，負責及時、準確地收集和報告Gardenia的財務資料
- (4) 主計長，負責監控Gardenia公司某一特定業務線的投資，並確保在需要支援業務線時有足夠的可用資金

學習目標：區分財務戰略的基本類型。

3. 財務戰略可分為積極戰略、保守戰略和二者結合的戰略。一般來說，與相對積極的財務戰略相一致的一項活動是_____。

- (1) 投資於相對低風險的資產
- (2) 拓展新的業務線
- (3) 研發適應當前市場的傳統產品
- (4) 使用現行的分銷系統

學習目標： 識別和描述壽險公司面臨的一般風險。

4. Remembrance保險公司最近發現其索賠欺詐檢測系統存在一個漏洞，該漏洞使得幾件欺詐索賠未被發現。因為Remembrance錯賠了這些詐騙賠案，所以導致運營成本大大增加。為了防止這類情況再次發生，Remembrance為理賠分析員提供了額外培訓，並建立了新的、嚴密監控的索賠欺詐檢測系統。在這一情形中，正確的說法是：Remembrance所面臨的風險類型被稱為_____。
 - (1) 操作風險
 - (2) 流動性風險
 - (3) 市場風險
 - (4) 違約風險
5. 保險人在經營業務的各個方面都會面臨了風險。保險人面臨的一種常見風險是保單所有人的行為風險，即_____。
 - (1) 因保單所有人所作選擇而產生的一種產品風險，如退保率情況高於保險人的預期
 - (2) 保險人某一保險產品的實際經驗遠遠遜於產品定價時的預期的一種產品風險
 - (3) 與市場利率波動導致的不確定性相關的投資風險
 - (4) 由於貨幣匯率變化而導致的投資風險

學習目標： 闡述風險管理技術：多元化、對沖、費用管理。

6. 以下是關於保險公司使用的風險管理技術的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
 - (1) 一般而言，相對收入，保險人的費用越低，那麼該保險人無法實現其財務目標的風險就越大。
 - (2) 保險人可以通過買賣具有相似而非互補風險的投資和產品來對沖產品風險。
 - (3) 保險人可以通過在一個投資組合中持有多種風險特徵的資產來減少某一風險對投資組合的影響，從而實現多元化。
 - (4) 監管機構和其他外部利益相關者並不衡量保險人管理費用的情況。

7. 考慮以下四家保險公司所運用的風險管理技術：

- Allagash壽險公司與幾家再保險人建立再保險關係，以減少其對任何一家再保險人的依賴。
- Bellissimo壽險公司制定節約成本的工作準則和工作規程，包括降低維護成本。
- Charisma壽險公司將資料備份儲存在幾個地方，以便在其中某一個地方發生自然災害時，公司仍能繼續經營。
- Dodgen壽險公司銷售一種壽險產品，以抵消銷售另一種壽險產品所帶來的潛在損失。

上述資訊表明，最能代表使用對沖這種風險管理技術的公司是_____。

- (1) Allagash
- (2) Bellissimo
- (3) Charisma
- (4) Dodgen

學習目標：解釋企業風險管理（ERM）在壽險公司中的作用。

8. 為了使組織中各種風險的負面影響最小化，大部分保險人都實施企業風險管理（ERM）。企業風險管理（ERM）被定義為_____。

- (1) 協調保險人的資產組合管理和負債組合管理，旨在管理風險並獲取充足的回報
- (2) 從潛在威脅與潛在機遇兩個方面識別、量化和管理風險
- (3) 通過對保險人的資源進行有效管理，從而實現保險人的財務目標，尤其是償付能力和盈利能力的總體目標
- (4) 保險人在管理風險的同時，運用資本創造利潤的所有活動

學習目標：區分利潤與盈利能力。

9. 盈利能力是大多數保險公司的主要財務目標。對於保險人而言，對盈利能力的最佳描述是_____。

- (1) 用來衡量保險公司在相對較短期間內財務成功（即收入超過其費用）的程度
- (2) 保險人將資本和盈餘保持或超過法定最低標準的能力
- (3) 在相對較長時間內，保險人為其所有者產生正回報的整體財務成功的程度
- (4) 保險人預期從某一投資中獲得的報酬或補償

學習目標：解釋資本管理的重要性，並列出保險公司增加和使用資本的方式。

10. 以下是關於保險公司資本管理的陳述。其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的選項。
- (1) 如果保險人的資產減少或者負債增加，那麼其資本就增加。
 - (2) 保險人通常通過持有相較於負債而言的大量資本來減少無償付能力的風險。
 - (3) 公司的資本等於公司的資產減去負債的差額。
 - (4) 保持強大的資本實力能使保險人獲利，例如品牌的潛在提升。
11. Solidarity保險公司近期出售了部分業務，並利用出售收入贖回了本公司的股票。關於資本的運用和籌集，正確的說法是：Solidarity公司出售其部分業務是_____。
- (1) 運用資本，贖回Solidarity股份也是運用資本的一種方式
 - (2) 運用資本，但贖回Solidarity股份是籌集資本的一種方式
 - (3) 籌集資本，但贖回Solidarity股份是運用資本的一種方式
 - (4) 籌集資本，贖回Solidarity股份也是籌集資本的一種方式

學習目標：識別保險公司基本的現金流入與流出，並闡述現金流如何影響公司的償付能力和盈利能力。

12. 財務經理記錄了Snapdragon壽險公司的以下現金流活動：
- 現金流A**：Snapdragon向保單所有人和受益人支付保單給付
 - 現金流B**：Snapdragon為其投資組合購買股票
 - 現金流C**：Snapdragon匯款支付了公司總部的水電費
 - 現金流D**：Snapdragon獲得了進軍新市場的外部融資
- 在上述四項活動中，導致**現金流入**Snapdragon公司的是_____。
- (1) 現金流A
 - (2) 現金流B
 - (3) 現金流C
 - (4) 現金流D

學習目標：（1）識別利益相關者獲取財務資訊的主要來源；（2）描述財務報告的要求以及用於監控保險人償付能力的工具。

13. 在美國，大多數保險人都要編制年度報表和年度報告。（**年度報表 / 年度報告**）是為滿足特定的保險監管要求而設計的。年度報表必須滿足的會計要求比年度報告必須滿足的會計（**更加 / 更不**）嚴格。
- (1) 年度報表 / 更加
 - (2) 年度報表 / 更不
 - (3) 年度報告 / 更加
 - (4) 年度報告 / 更不

學習目標：描述損益表和資產負債表，並說明資產負債表與基本會計等式有何聯繫。

14. Terranova 保險公司的會計正在編制公司的年終財務報表。這位會計要計算的一項數值是公司的保費收入。保費收入應屬於_____。
- (1) 收入，列入Terranova的資產負債表
 - (2) 收入，列入Terranova的損益表
 - (3) 費用，列入Terranova的資產負債表
 - (4) 費用，列入Terranova的損益表
15. 12月31日，LifeBlood保險公司擁有4,000萬美元的資產，3,400萬美元的負債以及200萬美元的盈餘。根據基本會計等式，上述資訊表明在12月31日，LifeBlood保險公司的資本是_____。
- (1) 0
 - (2) 200萬美元
 - (3) 400萬美元
 - (4) 800萬美元

學習目標：描述財務報告的要求以及用於監控保險人償付能力的工具。

16. 保險監管機構用來監管保險人的短期償付能力的一種工具是流動比率，流動比率的計算方法是_____。
- (1) 資本與盈餘除以總負債
 - (2) 總負債除以資本與盈餘
 - (3) 流動資產除以流動負債
 - (4) 流動負債除以流動資產

學習目標和 練習題

第7章

學習目標：解釋如何基於職責分離的原則對會計、資金運營和審計活動進行組織。

1. 在Habersham壽險公司，員工的工作職責被分別管理，這是一種內部控制的手段。以下是關於Habersham公司內部控制手段的陳述。選擇正確表明被稱為職責分離這一內部控制手段的選項。
 - (1) Habersham公司的內部利益相關者，如管理人員和董事使用會計資訊來制定戰略計畫並進行財務管理。
 - (2) Habersham公司的會計部門和精算部門合作完成公司應向保險監管機構提交的財務報表。
 - (3) Habersham公司的核保、理賠和客戶服務部門的員工對會計資訊進行評估並將其用作日常運營和長遠計畫的指南。
 - (4) Habersham公司會計部門的員工批准運營費用和契約給付，但由資金運營部門的員工支付這些款項。

學習目標：舉例說明內部和外部利益相關者如何使用保險公司的財務資訊。

2. 保險公司會計資訊的使用者大致可以分為兩種：內部利益相關者和外部利益相關者。使用保險公司會計資訊的外部利益相關者的一個實例是_____。
 - (1) 保險公司的保單所有人
 - (2) 保險公司的職業代理人
 - (3) 保險公司的董事會成員
 - (4) 保險公司的產品開發部經理

學習目標：區分財務會計和管理會計。

3. 財務會計和管理會計的一個區別是：管理會計_____。
 - (1) 僅以整個公司為報告物件；而財務會計既可以以整個公司為報告物件，也可以具體的業務單位為報告物件
 - (2) 無須遵循特定的會計準則；而財務會計必須遵循特定的會計準則
 - (3) 為法律所要求；而財務會計 不為法律所要求
 - (4) 為保險公司外部利益相關者提供資料；而財務會計為保險公司內部利益相關者提供資料

學習目標：描述不同類型的財務會計：保費會計、投資會計、一般會計和稅務會計。

4. 以下是有關財務會計活動的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 一般會計是所有企業都必須從事的基本會計活動，包括工資會計和支出會計。
 - (2) 一般會計僅包括與保險公司已簽發保單有關的財務交易，例如保單貸款和索賠支付。
 - (3) 投資會計包括與保險公司從有效壽險保單中賺取的投資收入的保費稅有關的交易。
 - (4) 保費會計體系僅適用於保單交易，並不涉及業務員佣金。

學習目標：區分不同的會計標準：公認會計準則（GAAP）、法定會計實務和國際財務報告準則（IFRS）。

5. 在會計中，（1）將每一筆交易中的專案作為資產、負債、資本或盈餘、收入或費用進行分類；並（2）在公司的會計帳簿中對交易加以記錄的過程被稱為_____。
- (1) 會計確認
 - (2) 審計
 - (3) 預算
 - (4) 估值
6. 以下是有關保險公司在進行財務會計活動時所使用的會計準則的陳述，包括公認會計準則（GAAP）、法定會計實務和國際財務報告準則（IFRS）。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 美國所有的壽險公司在編制其提交給州保險監管部門的年度報表和其它財務報告時必須遵循公認會計準則（GAAP）。
 - (2) 公認會計準則（GAAP）注重向監管部門證明保險人即使在不利情況下仍有能力履行保單義務；然而法定會計實務注重證明保險人的盈利能力。
 - (3) 制定法定會計實務的目的是用來代替國際財務報告準則（IFRS），從而促進股份制保險公司、相互制保險公司和互助保險人財務報表的一致性。
 - (4) 根據公認會計準則（GAAP）編制的財務報表使用標準化的定義、評估方法和格式，從而使利益相關者可以對一家公司不同年度的財務狀況進行評估，也可以對都使用GAAP的幾家不同公司的財務狀況進行比較。

7. 在不同的國家，有時甚至在同一個國家，會計準則都有著顯著差異，這取決於其基本前提和（或）財務報告的目的。就持續經營理念和會計保守原則，從下列選項中，選擇正確表明公認會計準則（GAAP）和法定會計實務的基本前提_____。

<u>公認會計準則</u>	<u>法定會計實務</u>
(1) 持續經營理念	會計保守原則
(2) 持續經營理念	持續經營理念
(3) 會計保守原則	會計保守原則
(4) 會計保守原則	持續經營理念

學習目標：描述保險公司資產負債表和損益表的主要組成部分。

8. 所有的保險公司都編制兩個主要的財務報表：資產負債表和損益表。資產負債表的主要構成要素是保險公司的_____。

- (1) 資產、收入和費用
- (2) 資本和盈餘、資產和負債
- (3) 資本和盈餘、收入和費用
- (4) 收入、費用和淨收入

9. 財務報告中的一種財務報表提供在規定的會計期間，保險公司的現金收入（流入）、現金支出（流出）和淨現金變動的資訊。這種財務報表被稱為_____。

- (1) 資產負債表
- (2) 損益表
- (3) 現金流量表
- (4) 所有者權益表

學習目標：描述美國年度報表中的資產類別。

10. 在美國，為了在年度報表中報告資產，壽險公司的資產分為三類：認可（公認）資產、部分認可（公認）資產和非認可（公認）資產。從下列選項中，選擇正確表明投資級證券和保險公司在90天或更長時間到期的應收賬款的資產類別的選項。

<u>投資級證券</u>	<u>在90天或更長時間到期的應收賬款</u>
(1) 認可資產	部分認可資產
(2) 認可資產	非認可資產
(3) 部分認可資產	部分認可資產
(4) 部分認可資產	非認可資產

學習目標：解釋保險公司如何使用預算編制和成本會計等管理會計工具作為其控制機制。

11. Harmony壽險公司在會計期末進行了一次預算差異分析，通過對實際結果與預算額度進行比較，Harmony發現了以下關於保費收入和營業費用的資訊：

	<u>預算額度</u>	<u>實際結果</u>
保費收入	1000萬美元	1050萬美元
營業費用	830萬美元	880萬美元

對於有利差異和不利差異，以下說法正確的是：Harmony公司的保費收入在該會計期間出現了_____。

- (1) 有利差異，其營業費用也出現了有利差異
- (2) 有利差異，而其營業費用則出現了不利差異
- (3) 不利差異，而其營業費用則出現了有利差異
- (4) 不利差異，其營業費用也出現了不利差異

學習目標：描述現金管理和流動性管理中的資金運營活動。

12. 大多數保險公司資金運營部門的員工從事除_____以外的所有下述活動。

- (1) 管理與外匯匯率有關的風險
- (2) 發掘和跟蹤現金交易中的欺詐活動
- (3) 購買和出售長期投資
- (4) 確保可用現金足以按時支付到期義務

學習目標：(1) 描述壽險公司使用的內部控制機制；(2) 解釋如何基於職責分離的原則對會計、資金運營和審計活動進行組織。

13. 在壽險公司中，一個典型的內部控制的實例是_____。

- (1) 現金收入和現金收入的記錄都由運營部門的一名員工來處理
- (2) 投資資產的購買與出售，以及投資資產購買與出售的記錄都由投資運作部門的一名員工來處理
- (3) 保單的理賠處理與理賠支付都由理賠管理部門的一位理賠分析員來處理
- (4) 進行內部審計，確保每一筆現金支付的數額、保單號、收款人以及授權碼都準確無誤

學習目標和
練習題

第8章

學習目標：描述保險人投資政策的必要要素。

1. 保險人的投資政策通常包含其投資目標，其中一項投資目標是保持足夠的利差。根據定義，保險人的利差是指_____。
 - (1) 資產出售價高出其買入價的差額
 - (2) 保險人的投資收益率與代表客戶利益的保險產品結算利率之間的差額
 - (3) 一種度量標準，用來衡量保險公司在相對較短期間內財務成功的程度
 - (4) 在規定的會計期間，保險人的收入超過其費用的額度

學習目標：解釋風險與回報權衡以及投資者如何決定投資的必要回報率。

2. 一般而言，風險和潛在回報之間存在（正向 / 反向）關係。根據風險與回報權衡，在其他條件不變時，與投資相關的風險越大，該投資的預期回報就（越低 / 越高）。
 - (1) 正向 / 越低
 - (2) 正向 / 越高
 - (3) 反向 / 越低
 - (4) 反向 / 越高
3. 某一特定投資的無風險收益率為2%，保險人對該項投資的風險溢價是5%。以上資訊表明，保險人對該項投資的必要回報率是_____。
 - (1) 2%
 - (2) 3%
 - (3) 5%
 - (4) 7%

學習目標：描述多元化如何降低投資風險。

4. 以下是關於保險人投資回報的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
 - (1) 通過多元化的投資策略，一種投資類型的較低回報對保險人整個投資組合回報的影響很小。
 - (2) 保險公司通過在投資組合中投資單一類型的資產或單一行業來實現投資多元化。
 - (3) 由於風險與回報的關係，在制定投資策略時，承擔較大風險的保險人期望得到較低回報的補償。
 - (4) 保險公司可以通過一直持有資金而不進行投資來規避所有的風險。

學習目標：解釋資產負債管理（ALM）以及購買持有戰略與積極管理戰略的差別。

5. 考慮下列公司採用的投資策略：
2. Everyman保險公司的投資人員仔細研究並選擇證券，他們通常期望長期持有，直至證券到期、提前償付或違約。
 - Wonderland保險公司的投資人員認為，如果進行投資交易能夠提高投資組合的績效，那麼投資人員就可以將組合中的任一投資進行交易。

從下列選項中，選擇正確表明兩家保險公司所採取的投資策略類型的選項。

<u>Everyman</u>	<u>Wonderland</u>
(1) 積極管理戰略	購買持有戰略
(2) 積極管理戰略	積極管理戰略
(3) 購買持有戰略	購買持有戰略
(4) 購買持有戰略	積極管理戰略

學習目標：區分債務證券和權益證券，並解釋證券是怎樣進行買賣的。

6. 以下是關於投資運營的陳述。其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的選項。
- (1) 一項投資的預期收益率同時包含投資資產的資本利得和該資產的其他收入。
 - (2) 當評估一項特定投資時，投資組合經理通常會考慮投資專案的預期收益率、現金流、風險特徵和流動性。
 - (3) 投資組合經理做出買賣投資的決策，並進行實際的買賣交易操作。
 - (4) 保險人的投資管理系統生成反映投資績效的各種資產負債管理報告。
7. Jamboree壽險公司的投資組合經理為Jamboree的投資組合購買了特定證券。這些證券代表與Red公司之間形成的債權債務關係。以上資訊表明，Jamboree的投資組合經理最有可能購買了Red公司的_____。
- (1) 股票，屬於債務證券
 - (2) 股票，屬於權益證券
 - (3) 債券，屬於債務證券
 - (4) 債券，屬於權益證券

8. 保險人和其他大型的機構投資者可以通過由發行人直接將證券出售給機構投資者的方式來購買新發行的證券。採用這種方式發行的證券不需要在政府機構註冊。這種新證券的發行方式被稱為_____。

- (1) 私募
- (2) 場外交易（OTC）市場
- (3) 證券交易所
- (4) 公開發行

學習目標：區分保險人的一般帳戶和獨立帳戶。

9. 獨立帳戶（分離資金）是壽險公司與其一般帳戶分開單獨維護的一種帳戶。壽險公司設立獨立帳戶的目的是_____。

- (1) 保證能夠向保障型保險產品（如傳統終身壽險和固定年金）的所有人履行契約義務
- (2) 維護一個不包括公司股票的低風險投資組合，提供可預測的現金收入流
- (3) 支援與壽險公司發行的變額產品（如變額壽險保單和變額年金）相關的契約義務
- (4) 遵從法律要求，在對其投資組合選擇資產時遵循審慎原則

學習目標：列舉並描述保險公司投資中典型的投資類型。

10. Journey保險公司購買了票面利率為6%的一種新發行的債券。該債券的到期時間為30年，到期時發行人將向債券持有人支付1,000美元。以下是關於Journey購買的這一債券的陳述。選擇包含正確陳述的選項。

- (1) Journey持有的債券每年將會帶來600美元的收入。
- (2) Journey持有的債券面值是1,000美元。
- (3) 如果在該債券發行一年後，市場利率下降到5%，那麼，Journey公司持有的該債券的票面利率很可能降為5%。
- (4) 該債券發行一年後，市場利率的上升會使Journey公司持有的債券的市場價值上升。

學習目標：描述那些決定債券風險等級的特徵。

11. 考慮Barfield壽險公司和Garrison壽險公司購買的以下類型的債券：

3. Barfield購買了一種債券，如果他願意，該債券允許Barfield將其債券轉換成發行公司的普通股。
4. Garrison購買了僅憑發行人的誠信度和信譽做擔保的債券。

從以下選項中，選擇正確表明Barfield和Garrison購買的債券類型的選項。

<u>Barfield</u>	<u>Garrison</u>
(1) 可贖回債券	信用債券
(2) 信用債券	可贖回債券
(3) 可轉換債券	信用債券
(4) 可轉換債券	可贖回債券

學習目標：列舉並描述保險公司投資中典型的投資類型。

12. 許多保險人都投資於抵押貸款。抵押貸款作為投資的一個特點是，抵押貸款通常_____。

- (1) 比債券更具流動性
- (2) 由抵押貸款信用評級機構評級，所以保險人比較容易評估其違約風險
- (3) 由於保險人得到的是無法預測的支付流，因此被認為是變額收入投資
- (4) 是擔保債務工具，在出現違約時，可以保障保險人的投資

13. 股票和債券是保險人投資的兩種形式。將股票投資與債券投資進行比較，通常正確的說法是：_____。

- (1) 股票價格的波動比債券價格要小得多
- (2) 股票是發行公司融資的一種方式，而債券不是發行公司融資的方式
- (3) 如果發行公司破產，相對於債權人，股東對公司資產的求償權排在債權人之後
- (4) 股票的現金流比債券更有規律

學習目標：描述保單貸款和保險公司其他投資的區別。

14. 以下是關於壽險保單貸款的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
- (1) 被保險人死亡時，保險人會從保險給付中扣除未償付的保單貸款和應計利息。
 - (2) 保單貸款要求借款人制定一個系統的償付計畫。
 - (3) 保單貸款通常有契約到期日。
 - (4) 保險人向客戶收取的保單貸款利率高於從其他投資中所賺的利率。

學習目標和
練習題

第9章

學習目標：描述保險人如何組織其公司本部和代理部的行銷運作。

1. 關於一個將其行銷運營劃分為公司行銷和代理機構行銷的公司，最可能正確的說法是：公司行銷主要直接面向（外部客戶 / 業務員）的行銷活動，行銷代表通常（參與 / 不參與）產品開發。
 - (1) 外部客戶/ 參與
 - (2) 外部客戶/ 不參與
 - (3) 業務員/ 參與
 - (4) 業務員/ 不參與

學習目標：識別和描述行銷計畫的主要組成部分。

2. 大多數行銷計畫都包含以下主要組成部分：執行摘要、形勢分析、行銷目標、行銷策略、戰術/行動方案、預算、評估和控制方法。戰術/行動方案可被最佳地描述為_____。
 - (1) 對影響保險人行銷運營的內部和外部環境因素的評估
 - (2) 對該計畫建議採取的行動、與這些行動有關的成本，以及這些活動預期結果的總結
 - (3) 對即將開展的行銷活動的描述，負責實施行銷活動的人員以及這些活動預期產生的結果
 - (4) 預期費用和收入的進度，表明資金將如何分配到行銷組合的各個要素中以及資金將如何在與各個要素有關的活動中劃分

學習目標： 識別和描述構成行銷組合的四個變數。

3. 保險公司的行銷目標通常涉及管理四個主要的行銷變數——產品、價格、促銷和分銷——總稱為行銷組合。關於行銷組合中四個變數的定義，其中正確的是_____。
- (1) 產品是指使產品能提供給消費者的相關活動和資源
 - (2) 價格是指銷售者向消費者提供的、以滿足其需求的產品、服務或理念
 - (3) 促銷是指公司用來使消費者認識其所提供的產品，影響消費者購買和分銷者銷售產品的一系列活動的總稱
 - (4) 分銷是指消費者在市場上為交換產品而提供的貨幣價值

學習目標： 區分保險人用來向消費者傳遞資訊的四種宣傳工具。

4. 許多保險人既採用機構廣告也採用產品廣告。考慮Foxridge保險公司的下述電視廣告：
- 廣告A 宣傳Foxridge為老年人設計的生前殯葬保險產品。
 - 廣告B 描繪遠足旅行者在一個茂密的森林裡，依靠指南針來指引通向安全的道路。Foxridge將其自身的財務實力和穩健性比作指南針，以確保消費者可以依靠Foxridge幫助他們實現一個安全的財務未來。

關於Foxridge的廣告，以下說法正確的是：_____。

- (1) 廣告A和廣告B都是產品廣告的實例
- (2) 廣告A是產品廣告的例子，而廣告B是機構廣告的實例
- (3) 廣告A是機構廣告的例子，而廣告B是產品廣告的實例
- (4) 廣告A和廣告B都是機構廣告的實例

學習目標： 界定定位並且識別保險人自身在市場上定位的基礎。

5. Idlewood保險公司通過樹立“客戶服務效率最高的保險公司”形象，在消費者的心中為自己建立了一個獨特的地位。Idlewood開發行銷活動和促銷材料以支持其意欲樹立的地位。該資訊表明，Idlewood為其自身建立了獨特地位元所採用的方式可被最佳地稱為_____。
- (1) 定位
 - (2) 市場情報
 - (3) 競爭情報
 - (4) 外包

學習目標：描述保險公司如何使用市場細分和目標行銷來識別最有可能購買其產品的消費者。

6. **（市場細分 / 目標行銷）**是將大的、多樣化的市場劃分為小的、相似的、需要相似產品和行銷組合的子市場的過程。保險產品的一個子市場是**（組織 / 消費者）**市場，該市場由為自己 and 家庭購買保險產品和服務的個人組成。
- (1) 市場細分 / 組織
 - (2) 市場細分 / 消費者
 - (3) 目標行銷 / 組織
 - (4) 目標行銷 / 消費者
7. Lakeview保險公司將保險產品市場劃分為更為相似且具有類似產品或者行銷組合需求的、更小的子市場。Lakeview確定其中一個子市場由年齡35-45歲、年收入超過60,000美元的離異單身母親組成。該資訊表明，Lakeview採用的這種市場細分類型被稱為_____。
- (1) 基於地理位置的單變數市場細分
 - (2) 基於人口特徵的單變數市場細分
 - (3) 基於地理位置的多變數市場細分
 - (4) 基於人口特徵的多變數市場細分

學習目標：區分目標行銷策略的三種基本類型。

8. Celestial保險公司試圖通過提供許多產品和行銷組合，來滿足整個壽險市場中不同細分市場的需求。這些產品和行銷組合是為吸引總體市場中不同細分市場而設計的。該資訊表明，Celestial所採用的目標行銷策略被稱為_____。
- (1) 大眾化行銷
 - (2) 集中營銷
 - (3) 差異化行銷
 - (4) 無差異行銷

學習目標：描述保險人用來獲取行銷資訊的不同來源。

9. 以下是有關保險人的行銷資訊系統和保險人用來獲取行銷資訊的各種不同來源的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 保險人一般禁止以資料採擷為目的來訪問內部資料庫。
 - (2) 從內部資料庫獲取資訊比保險人從其他來源獲取資訊的成本更低。
 - (3) 網站流量的一個度量是頁面訪問量，它反映在一個固定時間區間內訪問一個網站至少一次的個人數量。
 - (4) 保險人從私人來源而不是通過公共來源獲得其絕大多數的競爭和市場情報。

學習目標：識別內部和外部行銷環境中的要素。

10. 保險公司的行銷環境由公司內部和外部環境中的直接或者間接影響公司實施行銷活動能力的因素組成。保險人內部環境因素的一個實例是_____。
- (1) 經濟因素的改變
 - (2) 保險人的財務資源
 - (3) 競爭增強
 - (4) 監管變化

學習目標：描述行銷控制機制。

11. 保險人使用諸如盈利能力分析的控制方法來監控行銷業績。根據定義，盈利能力分析是_____的過程。
- (1) 通過審查其銷售量來評估公司的當前績效
 - (2) 將行銷成本與特定的行銷活動掛鉤，以便於行銷經理確定行銷活動的成本是否與其價值匹配
 - (3) 在一個非常廣泛的基礎上系統地審查和評估公司的行銷目標、策略、戰術/行動方案、組織結構和人員
 - (4) 將一個活動產生的銷售額與產生這些銷售額所發生的費用進行比較來確定公司哪些運營發生損失或者產生盈利

學習目標和
練習題

第10章

學習目標：闡述新保險產品的三種類型。

1. 新保險產品的三種基本類型是費率調整產品、改良產品和全新產品。公司對已售產品的管理費用進行調整最有可能被歸類為（**費率調整產品 / 改良產品**）。一家過去只出售定期壽險的公司開發一種變額年金產品最有可能被歸類為（**改良產品 / 全新產品**）_____。
 - (1) 費率調整產品 / 改良產品
 - (2) 費率調整產品 / 全新產品
 - (3) 改良產品 / 改良產品
 - (4) 改良產品 / 全新產品

學習目標：（1）描述新保險產品的三種類型；（2）描述產品開發過程的步驟。

2. 對於保險人而言，以下關於產品開發過程描述正確的是_____。
 - A. 產品開發涵蓋了從對現有產品的細微改進到開發全新的產品。
 - B. 影響保險人產品開發過程的因素有很多，包括公司規模、使命、目標、文化、市場、現有產品、客戶、競爭、分銷體系、地理位置以及員工。
 - (1) 包括A和B
 - (2) 僅包括A
 - (3) 僅包括B
 - (4) 既不包括A，也不包括B

學習目標：闡述保險人如何產生和篩選新產品創意以及如何通過觀念測試對新產品進行評估。

3. 產品開發過程中的一個步驟是對產品創意進行淘汰，旨在用較低的成本對新產品創意進行快速的評估，選取那些值得進一步研究的創意。根據定義，這種快速評估新產品創意的步驟被稱為_____。
 - (1) 觀念測試
 - (2) 篩選
 - (3) 創意產生
 - (4) 市場分析

學習目標：闡述綜合業務分析的五個基本要素並明確保險人的各個職能領域在這一過程中的職責。

4. 綜合業務分析的一個要素是可行性研究。在可行性研究中，保險公司的產品開發團隊通常_____。
- (1) 評估所有可能影響產品銷售的環境因素
 - (2) 從操作和技術的角度來確定公司生產和提供新產品的實際可行性以及新產品對現有產品可能造成的影響
 - (3) 決定保險產品的基本特徵、產品特點、給付、簽單限制、年齡限制、傭金和保費結構、運營和行政管理要求
 - (4) 預測擬開發產品的保單銷量、收入、成本和利潤等

學習目標：解釋產品開發的技術設計階段。

5. 在擬開發產品的技術設計階段，保險公司可能會成立外勤諮詢委員會來對產品設計提供回饋意見。一個典型的外勤諮詢委員會主要由_____組成。
- (1) 保險公司的業務員
 - (2) 保險人的外部客戶
 - (3) 目標市場中保險公司的潛在客戶（他們現在並不是公司的客戶）
 - (4) 保險監管機構和州保險監管部門的職員

學習目標：闡述保險人在產品開發的實施階段採取的行動。

6. 以下是關於加拿大和美國的保單申報要求的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 在美國，保險人無須獲得其計畫銷售的保險或年金產品所在州的保險監管部門的批准。
 - (2) 在美國，銷售變額保險產品的保險人必須在美國保險監督官協會（NAIC）註冊新變額產品並等待批准。
 - (3) 在加拿大，只有當保險人第一次獲得許可證在某一省內銷售保險產品或在某一省內提供變額產品時，才必須符合省級保單申報要求。
 - (4) 保單申報通常發生在新產品開發過程中的技術設計階段之前。

7. 美國Metropolis保險公司經營所在州在法律上要求Metropolis公司向除了信用人壽保險客戶和變額壽險客戶以外的所有潛在壽險客戶提供一份特別的出版物。該出版物向客戶解釋如何確定其所需的壽險保障保額、介紹壽險保單的種類並教育客戶如何比較類似保單的成本。根據定義，這種刊物被稱為_____。
- (1) 募股說明書
 - (2) 保單摘要
 - (3) 資訊披露檔
 - (4) 購買指南

學習目標：闡述保險人如何進行監控、評估並通過回饋來改進產品和產品開發過程。

8. 在新保險產品推出以後，產品開發團隊監控新產品的績效以衡量其是否成功。以下是關於產品監控與審查的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 在新保險產品推出後的最初幾個月，保險人很少監控產品的初始銷售活動。
 - (2) 如果不能迅速有效地調整業績不佳的產品，保險公司就會向該產品投入更多的資源，而不是從市場上撤回該產品。
 - (3) 如果一種新保險產品沒有達到預期的銷售目標，保險人就會尋找導致銷售不佳的可能原因，並對產品進行調整以改進產品設計中存在的不足。
 - (4) 如果保險公司從市場上撤回一種新保險產品，那麼就必須立即解除這種產品的所有保單。

學習目標和
練習題

第11章

學習目標： 區分產品分銷體系和分銷管道。

1. 下列有關分銷體系和分銷管道的正確陳述：_____。
- A. 保險公司的盈利能力在很大程度上取決於其如何有效地選擇、管理及整合其各分銷體系。
 - B. 保險人所使用的分銷管道是公司用以與其客戶進行溝通的特定人員、機構或交流方式。
- (1) 包括A和B
 - (2) 僅包括A
 - (3) 僅包括B
 - (4) 既不包括A也不包括B

學習目標： 區分雇員和獨立訂約人。

2. Elaine Crenshaw是一名雇員並且還是一名與Starlight保險公司簽訂典型代理契約的保險代理人。考慮Crenshaw女士代表Starlight公司所從事的下述行為：
- 行為 A——招攬投保單
 - 行為 B——收取首期保費
 - 行為 C——收取續期保費
 - 行為 D——通過保險契約而非臨時保費收據使Starlight成為當事人
- 關於代理人在典型的代理契約中的角色及責任，最可能正確的說法是，Crenshaw女士被授予_____的權力。
- (1) 從事行為A，行為B，行為C和行為D
 - (2) 僅從事行為A，行為B和行為C
 - (3) 僅從事行為A和行為B
 - (4) 僅從事行為D

學習目標：描述專業代理人、多險種代理人、獨立代理人、領薪銷售代表和理財顧問的特徵以及他們如何在個人銷售分銷體系中運作。

3. Joel Cohen是一名保險代理人，他為Lamplighter保險公司銷售人壽保險、健康保險、年金和財產意外保險產品，且主要銷售財產意外險產品。Cohen先生與Lamplighter保險公司的代理契約中明確規定，如果Lamplighter保險公司拒絕為投保人提供保障，Cohen先生就可以將有關業務安排給另外的保險公司。該資訊最有可能表明，Cohen先生是_____。
 - (1) 專業代理人
 - (2) 上門服務代理人
 - (3) 上門收費代理人
 - (4) 多險種代理人

4. 下麵是關於代理人補償的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
 - (1) 服務費一般支付給現在正在為保單提供服務的代理人，即使該保單最初並非此代理人出售。
 - (2) 續保傭金旨在鼓勵代理人進行更多新的銷售，而首年度傭金旨在鼓勵代理人維持有效的優良業務。
 - (3) 續保傭金一般支付給現在正在為該保單提供服務的代理人，即使該保單最初並非此代理出售。
 - (4) 公司非專屬代理人的傭金率通常低於專屬代理人的傭金率。

5. 保險公司可以通過經紀人或個人業務總代理 (PPGAs)分銷其產品。關於使用經紀人分銷保險公司產品，正確的說法是：經紀人_____。
 - (1) 擁有與唯一一家保險公司的獨家代理契約
 - (2) 必須滿足最小銷售額要求
 - (3) 有權招聘、培訓全職子代理
 - (4) 承擔其所有的業務費用，包括辦公費用、培訓費用、行銷費用和保障福利

學習目標：解釋保險公司如何針對不同類型的代理人提供諸如招聘、頒發執照、培訓等銷售支援。

6. 以下是關於保險公司總部對其代理人支持的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 使用個人銷售分銷體系的保險人在雇傭、培訓和維持專屬代理人上的成本相對很低。
 - (2) 許多司法管轄區域都要求，在保險業務員代表保險人開始銷售保險產品之前，保險人必須委託此人代表保險公司銷售產品。
 - (3) 要求保險人為代理人提供市場行為法和可接受銷售的行為培訓的法規適用於新代理人，但並不適用於經紀人和有經驗的銷售人員。
 - (4) 總部提供的廣告宣傳和銷售輔助必須遵從法規，但業務員銷售保險人產品時所使用的銷售材料則不須遵從。

學習目標：列舉三種不公平的銷售行為並描述保險人為了監督其代理人的市場行為而採取的措施。

7. 考慮以下描述保險業務員涉及的違禁銷售行為的情形：

- 情形A：**保險人的業務員多次勸導客戶用另一份壽險保單替換另一份壽險保單，以便從中謀取一系列首年度傭金。
- 情形B：**一名保險人的業務員向一名准壽險客戶提供現金報酬以誘導該客戶從其處購買壽險產品。該業務員在類似的情形之下並沒有向所有的投保人都提供這種誘惑，這種誘惑在保單中也沒有列明。

在以下選項中，選擇正確識別上述情形中違禁銷售行為的術語。

- | <u>情形A</u> | <u>情形B</u> |
|------------|------------|
| (1) 勸轉保 | 誘轉保 |
| (2) 勸轉保 | 回扣 |
| (3) 回扣 | 誘轉保 |
| (4) 回扣 | 回扣 |

學習目標：解釋經紀自營商、銀行和其他儲蓄機構以及保險公司在第三方分銷體系中的作用。

8. Parasol保險公司通過職場行銷安排向Juniper公司的雇員分銷壽險產品。在一個典型的職場行銷安排中，_____。
 - (1) Parasol公司向Juniper公司的雇員銷售產品的分銷和管理成本可以免除
 - (2) Parasol公司直接向Juniper公司的參保雇員收取保單保費
 - (3) 即使Juniper公司的參保雇員與Juniper公司的雇傭關係終止，他們仍可以繼續擁有其購買的保險保障
 - (4) Juniper的參保雇員投保時必須要體檢

9. 以下是關於經紀自營商和銀行作為第三方分銷機構的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
 - (1) 在美國，證券僅能通過在證券交易委員會（SEC）註冊的、並是金融行業監管局（FINRA）會員的經紀自營商分銷。
 - (2) 保險公司僅是註冊經紀自營商子公司時才能經銷變額壽險和變額年金產品。
 - (3) 銀行保險作為分銷管道的一個不利之處在於分銷成本一般比其他分銷管道要高。
 - (4) 在合資銀行保險的分銷模式中，銀行作為仲介提供一家或多家保險公司的產品。

10. Willow銀行通過平臺職員向其客戶分銷壽險、年金產品。根據定義，平臺職員是_____。
 - (1) 在證券交易委員會（SEC）註冊的，提供證券投資建議的個人
 - (2) 被保險公司委託、向銀行推銷保險公司產品並向銀行提供行銷支援的銷售仲介
 - (3) 其主要職責是處理客戶服務事務、銷售傳統銀行產品如支票和存款帳戶，但同時也擁有執照銷售保險的銀行職員
 - (4) 在行銷與服務團體產品的技能方面受過專門培訓的保險公司領薪員工

學習目標：識別並描述保險公司在決定使用何種分銷體系和管道時考慮的因素。

11. 保險公司可以作為分銷管道來銷售其他保險公司開發的保險產品。根據定義，這種產品的類型是_____。
 - (1) 遺產規劃產品
 - (2) 子代理產品
 - (3) 陌生拜訪產品
 - (4) 非專賣產品

學習目標： 描述直接反應分銷體系並識別直接反應分銷管道的主要類型。

12. Isla保險公司直接向一組潛在客戶分發保險銷售材料。這些銷售材料包括說明書、一本描述Isla公司保證定期壽險產品的小冊子和一份投保單。關於直接反應分銷管道，最有可能正確的說法是，Isla使用的分銷管道被稱為_____。
- (1) 直接郵寄
 - (2) 電話銷售
 - (3) 印刷媒體
 - (4) 廣播媒體

學習目標： 識別並描述保險人在決定使用何種分銷體系和管道時須考慮的因素。

13. 保險公司在做出分銷決策時會考慮若干因素，包括與各個體系相關的成本、對分銷活動的控制程度、消費者特徵、所售產品的特徵。關於這些特徵，最有可能正確的說法是：_____。
- (1) 直接反應分銷管道通常在獲得收益之前需要投入大量的前期成本
 - (2) 保險人對使用專屬代理人體系或直接反應分銷體系分銷活動的控制程度比對其他個人銷售分銷管道或第三方機構分銷管道的控制程度低
 - (3) 一些偏好在自己方便的時候在網上比較產品和價格的客戶更願意接受個人銷售分銷體系
 - (4) 比較簡單的產品，如定期壽險或者固定年金，要求使用個人銷售分銷體系

學習目標和 練習題

第12章

學習目標：定義核保並解釋新業務處理和核保之間的關係。

1. 以下是關於壽險公司的核保與新業務處理之間的相互作用和關係的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
 - (1) 根據定義，核保是對個人或團體准被保險人的風險程度進行評估和分類，並決定接受還是拒絕該風險的過程。
 - (2) 對於壽險產品和年金產品而言，死亡風險是准被保險人的生存時間長於統計預期的可能性。
 - (3) 從組織的角度來看，新業務處理是核保職能的一部分。
 - (4) 不論准被保險人屬於哪個風險組，對於同一保險產品，保險公司對所有的投保人都收取相同的保險費率。

學習目標：描述技術在新業務處理中的作用。

2. Steadfast壽險公司允許壽險投保人用電子方式提交投保單。Steadfast的電腦系統運用規則依次處理所有的常規核保，只將困難的、複雜的投保單交給Steadfast的核保員處理。以上資訊表明，Steadfast處理投保單的電腦系統所運用的技術被稱為_____。
 - (1) 快速核保小組
 - (2) 電子簽名
 - (3) 點擊
 - (4) 異常核保系統

學習目標：列舉並描述處理年金投保的基本步驟。

3. Cody Jarrell在一家壽險公司的新業務處理部門工作。Jarrell先生的職責之一是對所有提交給保險人的年金契約進行適配性檢查。適配性檢查的主要目的是確保_____。
 - (1) 使用的年金契約採用了所在司法轄區的正确格式
 - (2) 提交年金契約的業務員具有執照並獲得委託
 - (3) 投保人投保的年金產品適合其需求和財務狀況
 - (4) 投保人選擇最有效益和效率的保費給付計畫

學習目標：識別並描述重要的核保工作職位。

4. Kyra Haney在一家壽險公司的核保部門工作。她的職責包括制定公司的核保哲學、核保準則和核保流程；控制核保成本和核保品質；負責大型或複雜投保單的核保。以上資訊表明，Haney最有可能的職位是_____。
- (1) 外勤核保員
 - (2) 首席核保員
 - (3) 醫療核保總監
 - (4) 核保經理

學習目標：區分保險人的核保哲學和核保準則。

5. 保險人的核保（**準則 / 哲學**）是核保員遵循的一般標準，它規定了准被保險人可能會被歸入保險人為每一種保險產品所劃分的某種風險等級的界限。這些標準考慮這樣的事實：即那些認為其自身損失的可能性大於平均值的人，比那些認為其自身損失的可能性等於或小於平均值的人會更積極投保的一種傾向，這個概念被稱為（**逆選擇 / 續保性**）。
- (1) 準則 / 逆選擇
 - (2) 準則 / 續保性
 - (3) 哲學 / 逆選擇
 - (4) 哲學 / 續保性

學習目標：解釋核保員是如何運用數位評級系統將准被保險人分配到四個風險組。

6. Topmost壽險公司將准被保險人劃分為四個風險組：優良組、標準組、次標準組和拒保組。考慮下列向Topmost提交壽險投保單的准被保險人：
- Bettina Behan呈現的預期死亡風險大大低於平均水準。
 - Huang Lu呈現的預期死亡風險高於平均水準，但是Topmost的核保員仍認為他可保。

從下列選項中選擇正確表明Topmost的核保員最有可能將Behan小姐和Lu先生分配的風險組的選項。

<u>Behan小姐</u>	<u>Lu先生</u>
(1) 標準組	次標準組
(2) 標準組	拒保組
(3) 優良組	次標準組
(4) 優良組	拒保組

學習目標：描述核保流程以及核保員對個人保單進行核保時所使用的醫療資訊的主要來源。

7. Congenial壽險公司的業務員收到了Caleb Hibb和Ketut Gupta的壽險投保單。業務員按標準費率將這兩份投保單提交給Congenial公司。通過審核投保單，Congenial的核保員批准了Hibb先生的保險，但對他按次標準風險的保險費率收取保費。核保員按標準費率批准了Gupta小姐的保險，但降低了其保單的保險金額。關於這兩份投保單，正確說法是：Congenial的核保員_____。
 - (1) 加費承保Hibb先生的投保單和Gupta小姐的投保單
 - (2) 僅加費承保Hibb先生的投保單
 - (3) 僅加費承保Gupta小姐的投保單
 - (4) 對Hibb先生的投保單和Gupta小姐的投保單都沒有加費承保
8. Jin Xiao是一名保險業務員，在從投保人那裡搜集了原始資訊以後，Xiao先生便在投保單的某個部分將其認為可能會影響核保決定的額外資訊報告給保險人。Xiao先生用來報告額外資訊的這部分投保單被稱為_____。
 - (1) 外勤核保手冊
 - (2) 核保要求表
 - (3) 代理人報告
 - (4) 年齡及保額要求表
9. 作為外勤核保的一種替代方法，一些保險公司通過電話採訪來搜集核保資訊。這種被稱為遠端核保的過程，通常_____。
 - (1) 免去了投保人完成投保單的必要性
 - (2) 導致自動核准所有以這種方式處理的投保單
 - (3) 要求業務員搜集大部分或全部的核保資訊
 - (4) 比外勤核保提供更完整、更透徹的資訊
10. 在作出核保決策之前，保險人有時需要從投保人或准被保險人那裡獲得額外的資訊，如體檢報告、免體檢補充說明或輔助體檢報告。輔助體檢報告的一個顯著特點是_____。
 - (1) 輔助體檢的結果（包括被保險人的身高、體重、血壓、脈搏）是保險契約的一部分
 - (2) 該報告包括從准被保險人主治醫生那裡獲得的特定疾病或健康狀況的詳細資訊
 - (3) 該報告包括准被保險人對其醫療病史問題的回答，並記錄准被保險人的身高、體重、脈搏和血壓
 - (4) 准被保險人完成醫療問卷，並由醫生記錄准被保險人的體檢結果

學習目標：定義財務核保和個人核保。

11. 保險公司運用財務核保和個人核保以便於做出核保決策。在評估Letty Mosgrove的壽險投保時，核保員比較了Mosgrove女士目前的收入及其投保的保額。核保員還審核了Mosgrove女士的機動車輛駕駛記錄。從下列選項中，選擇正確表明Mosgrove女士目前的收入和機動車輛駕駛記錄是屬於財務核保還是個人核保的選項。

<u>目前的收入</u>	<u>機動車輛駕駛記錄</u>
(1) 財務核保	財務核保
(2) 財務核保	個人核保
(3) 個人核保	財務核保
(4) 個人核保	個人核保

學習目標：解釋核保員如何運用數位評級系統將准被保險人分配到四個風險組。

12. 以下是關於數位評級系統的陳述。選擇包含正確陳述的選項。
- (1) 具有較高數位評級的准被保險人比具有較低數位評級的准被保險人好，因為負數被賦予給那些在統計上會增加准被保險人死亡風險的因素。
 - (2) 個人准被保險人的數位評級被用來確定該准被保險人歸入哪個風險組較為合適。
 - (3) 為計算准被保險人的總體死亡風險，保險公司從基數0開始，這是大多數保險公司用來表示標準死亡率風險的數字。
 - (4) 只有醫療風險因素被用來計算准被保險人的死亡風險的數字評級；而那些對死亡風險有不利影響的其他風險因素，被賦予“負”值（如-25），並被稱為積極值。
13. Exemplar壽險公司運用數位評級系統來評估准被保險人呈現的風險。基數為100，表示標準死亡風險。Exemplar公司的核保員對增加准被保險人死亡風險的因素，賦值+50；對減少該准被保險人死亡風險的因素，賦值-10。以上資訊表明，該准被保險人的整體數字評級為_____。
- (1) 40
 - (2) 60
 - (3) 140
 - (4) 160

學習目標：描述核保員如何將數位評級系統運用於保險費率。

14. Regal保險公司的核保員正在考慮應向下列兩個次標準風險收取的保險費率：

- Stanley Pattinson是個人壽險保單的准被保險人，其呈現的額外死亡風險會隨著年齡的增加而保持不變或降低。
- Marion Pierce是個人壽險保單的准被保險人，糖尿病患者，其呈現的額外死亡風險會隨著年齡的增加而增加。

Regal運用加費表法和固定額外保費法來確定次標準風險的保險費率。從下列選項中，選擇表明Regal用來決定Pattinson先生和Pierce女士的保險費率的最適當方法的選項。

Pattinson先生

- (1) 加費表法
- (2) 加費表法
- (3) 固定額外保費法
- (4) 固定額外保費法

Pierce女士

- 固定額外保費法
- 加費表法
- 固定額外保費法
- 加費表法

學習目標：解釋核保和其他職能部門之間的關係。

15. 以下是關於核保運營活動的控制機制的陳述。選擇對核保回饋控制進行描述的選項。

- (1) 信息技術部門的員工協助核保員開發、維護核保管理系統。
- (2) 精算師根據准被保險人呈現的平均風險，為新保險產品設定精算假設。
- (3) 再保險部門的員工在進行再保險安排時，幫助核保員完善核保準則。
- (4) 理賠部門的員工提供與理賠經驗有關的統計資料，從而使核保員知道理賠情況是高於還是低於預期。

學習目標：描述團體核保流程，並識別與團體保險有關的風險因素。

16. Andrea Snell是Ultra保險公司的團體銷售代表，他準備了一份檔，說明團體保險契約提供的團體壽險保障和契約中團體被保險人權利。這份分發到每個准被保險人的檔，被稱為_____。

- (1) 保險憑證
- (2) 主投保單
- (3) 團體保險主契約
- (4) 團體計畫要求書 (RFP)

學習目標：識別並描述影響壽險核保流程的法律法規。

17. 在某種情況下，核保員必須遵守公平信用報告法案（FCRA）規定的流程。FCRA主要對_____。

- (1) 由私人組織機構搜集的准被保險人的個人資訊的報告和使用進行規範
- (2) 在壽險核保過程中搜集的准被保險人的個人資訊的報告和使用進行規範
- (3) 在核保過程中搜集的准被保險人的非公開個人資訊的報告和使用進行規範
- (4) 准被保險人的消費者資訊的報告和使用進行規範，並確保消費者報告中包含的資訊是準確、相關和最新的

學習目標和 練習題

第13章

學習目標：解釋為什麼有效的理賠管理對於保險公司的成功至關重要。

1. 以下是關於壽險公司有效理賠管理的陳述，其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選出**錯誤**陳述的選項。
 - (1) 作為與客戶主要的聯繫橋樑，理賠管理在很大程度上影響著客戶的忠誠度和客戶保全。
 - (2) 迅速處理索賠是有效理賠管理中最重要方面。
 - (3) 通過減少或杜絕錯誤索賠或騙賠，有效的理賠管理有助於公司控制費用。
 - (4) 從理賠管理中獲取的資料可以用來確定承保決策是否正確。

學習目標：闡述理賠部門的組織機構以及理賠部門員工的各種職權層級。

2. Duha Zogby 在一家大型壽險公司做理賠分析員不到兩年。她不管理其他員工。如果Zogby女士的工作職責是典型的，那麼她作為理賠分析員的工作職責最可能包括_____。
 - (1) 審批未在抗辯期內提出的、200,000美元以下的個人索賠並決定公司對每個賠案的責任
 - (2) 審批在保單抗辯期內提出的、1,000,000美元的死亡保險給付
 - (3) 決定公司在懷疑存在騙賠或不尋常法律問題的賠案中的責任
 - (4) 監督所有產品系列的理賠，比如個人理賠和團體理賠
3. 壽險公司的理賠部門會制定指導理賠部門員工處理日常索賠的規章。這些規章（包括及時、成本有效地處理索賠的保證）可以被**最佳**地描述為公司的_____。
 - (1) 理賠哲學
 - (2) 理賠實務
 - (3) 索賠申請表
 - (4) 索賠申請書

學習目標：列示並闡述壽險理賠決策流程的基本步驟。

4. 以下是關於壽險理賠決策流程的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 如果損失發生時保單無效，理賠分析員就應該通知索賠人其索賠被拒。
 - (2) 錯誤索賠被認為是索賠人有意使用錯誤資訊來獲得保險給付的一種騙賠。
 - (3) 如果被保險人的名字與初始保單中的名字不一致，那麼索賠人就不能獲得保險給付。
 - (4) 在團體壽險中，對被撫養配偶或子女的索賠應該以其本人的名義來處理，而不是以被保險人的名義來處理。

學習目標：定義重大不實告知，並解釋處理壽險保單中存在的重大不實告知的過程。

5. 保單所有人兼被保險人Rena Arkin在其壽險保單的抗辯期內死亡，其受益人對保險金提出索賠。在理賠調查過程中，理賠分析員發現Arkin女士在投保單中聲稱其在一次意外中右腿骨折，但是實際上是左腿骨折。關於該案的理賠決定，保險人最有可能_____。
- (1) 由於投保單中存在重大不實告知而宣佈保單無效，並向受益人支付保險金
 - (2) 由於投保單中存在重大不實告知而宣佈保單無效，並退還已繳保費扣除未償還保單貸款後的餘額
 - (3) 由於Arkin女士投保單中的誤述不是重大不實告知而支付保險金
 - (4) 由於Arkin女士投保單中的誤述不是重大不實告知而退還已繳保費扣除未償還保單貸款後的餘額
6. 美國居民Edmund Lemke以自己的生命為標的購買了一份變額壽險保單。保單包括典型的兩年抗辯期。Lemke先生在保單抗辯期內死亡。隨後，其受益人就保單的死亡保險金向保險公司提出了索賠。Lemke先生死亡時，保單仍然有效且沒有未償還的保單貸款。在審核該賠案時，保險人的理賠調查員發現，Lemke先生的投保單存在一個重大不實告知。在該情形下，保險人應支付_____。
- (1) 0美元
 - (2) 淨退保現金價值
 - (3) 保單的已繳保費
 - (4) 保單保額

學習目標：識別可以作為被保險人死亡證明和被普遍接受的檔並描述需要額外調查的死亡類型。

7. 美國居民Irene Connaught是一份保額為250,000美元壽險保單的保單所有人兼被保險人，其丈夫Malachi為第一順位受益人。保單簽發20年後，Irene自然死亡。當Malachi通知保險人Irene的死亡時，保險人要求他提供證明死亡的檔。如果保險公司遵從行業慣例，這份要求提供的檔最有可能是_____。
- (1) 由授權官員簽署的死亡證明
 - (2) Malachi填寫的索賠申請表
 - (3) Irene主治醫師簽字的報告
 - (4) 殯儀館經理的證明

學習目標：解釋理賠調查對發現騙賠的重要性。

8. 儘管在大多數情況下核實損失證明都是例行公事，但是當被保險人_____時，理賠分析員通常還是會進行深入的調查。
- (1) 乘坐商務航班，而飛機在海上墜毀且沒有找到其遺體
 - (2) 在無法解釋的情況下失蹤，索賠人使用法院的推定被保險人死亡的命令而不是死亡證明
 - (3) 在保單簽發國以外的國家死亡
 - (4) 在自殺除外責任期限結束以後自殺身亡

學習目標：闡述自殺除外責任條款，並解釋在壽險保單中，除外責任對理賠決策的影響。

9. Denise Gamache於2009年7月17日從Bowdoin壽險公司購買了一份終身壽險保單，該保單包含一個典型的兩年期自殺除外責任條款。2011年4月3日，Gamache女士自殺。她死亡時保單沒有未償還的保單貸款。在該情形下，Gamache女士的保單受益人有資格_____。
- (1) 領取保單的全額死亡給付
 - (2) 僅僅領取保單的淨退保現金價值
 - (3) 領取0美元
 - (4) 僅僅領取保單的已繳保費

學習目標：闡述計算和支付保險給付的過程。

10. Deshi Yip是一份保額為100,000美元的傳統壽險保單的受益人，他對保單保險金提出了索賠。理賠分析員審核了Yip先生的索賠並注意到，保單所有人已經提前支付了200美元的保費並且該保單尚有4,000美元未償還的保單貸款。該貸款累積的利息為50美元。以上資訊表明，Yip先生在該索賠中能夠領取的正確給付金額為_____。

- (1) 95,950美元
- (2) 96,150美元
- (3) 100,000美元
- (4) 100,250美元

11. 一位保險人的理賠分析員對下列壽險理賠進行審核，以決定是否同時支付基本死亡給付和意外死亡給付：

- 5. 37歲的Jayda Basara在保單簽發4年後，在滑雪時撞到一棵樹而死亡。理賠調查發現，Basara女士的死亡系滑雪事故的撞傷直接導致。
- 6. 58歲的Ronald Dieter在保單簽發9年後，由於輕度的心臟病發作而在車禍中死亡。理賠調查發現，Dieter女士直接因車禍受傷而死亡。

在她們死亡時，Basara女士和Dieter女士都沒有未償還的保單貸款，而且都按期繳付保費。以上資訊表明，關於基本死亡給付和意外死亡給付，_____。

- (1) Basara女士的受益人和Dieter女士的受益人都可以獲得基本死亡給付和意外死亡給付
- (2) Basara女士的受益人可以獲得基本死亡給付和意外死亡給付，但是Dieter女士的受益人只能獲得基本死亡給付
- (3) Dieter女士的受益人可以獲得基本死亡給付和意外死亡給付，但是Basara女士的受益人只能獲得基本死亡給付
- (4) Dieter女士的受益人和Basara女士的受益人都只能獲得基本死亡給付，而無須向其中任何一人支付意外死亡給付

12. 當 Jalen Wasem以其父親的生命為標的向Excelsior壽險公司投保壽險保單時，錯誤地將其父的年齡誤述為48歲，而實際上，他父親的年齡是54。該保單包含典型的年齡誤述條款。Excelsior在處理死亡保險給付索賠時發現了這一誤述。在提出索賠時，該保單沒有未償還的保單貸款且保費已經支付。在該情形中，Excelsior最可能會_____。

- (1) 使保單無效，並保留已繳保費
- (2) 使保單無效，並退還已繳保費
- (3) 按照保單上申明的年齡支付死亡給付
- (4) 將死亡給付調整到已繳保費按照被保險人的正確年齡可以購買的保額

13. **Marian Hale**是一位壽險保險金的受領人。**Hale**女士選擇了一種給付選擇權，即保險人將保險金存入以她的名義開立的生息帳戶。**Hale**女士可以在任何時候提取部分或全部保險金。以上資訊表明，**Hale**女士選擇的給付選擇權被稱為_____。
- (1) 固定期間選擇權
 - (2) 留存資產帳戶（RAA）選擇權
 - (3) 固定金額選擇權
 - (4) 利息給付選擇權

學習目標：闡述分保壽險保單的理賠過程。

14. 以下是關於分保保單理賠的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 由於再保險人是原保險保單的一方當事人，因此再保險人有權批准或拒絕索賠。
 - (2) 當收到分保保單提交的索賠時，直接承保人在向受益人支付保險金之前必須先收到再保險人對分保金額的支付。
 - (3) 儘管再保險人可以就理賠決策向直接承保人提出建議，但直接承保人通常沒有義務遵從這些建議。
 - (4) 大多數再保險契約都規定，一旦再保險人收到分保保單的索賠申請，就立即通知直接承保人。

學習目標：闡述影響理賠管理的法律法規。

15. 以下陳述描述了保險公司的理賠管理部門與其客戶之間的互動。根據美國保險監督官協會（NAIC）的不公正理賠給付實務法案，選擇被視為不公正理賠給付實務的選項_____。
- (1) 在對一項意外死亡給付索賠進行調查後，理賠分析員**Jordana Maloof**認為被保險人不是意外死亡，從而決定不予支付保單的意外死亡給付。
 - (2) 理賠分析員**Tito Amaral**僱傭外部調查員來核實一位受益人對壽險保險金索賠的相關資訊。
 - (3) 實習分析員**Linus Farr**在其第一次理賠調查後，錯誤地僅僅向保單受益人支付死亡保險給付而沒有支付意外死亡給付（實際上應該支付的）。
 - (4) 理賠分析員**Carrie Boswell**批准結案一項壽險索賠，其批准的金額遠遠少於保單實際應付的理賠金額。

學習目標：闡述保險人如何管理年金的死亡給付和年金的定期支付。

16. 以下是關於年金的死亡給付管理的陳述。選擇包含正確陳述的選項_____。
- (1) 保險人通常無需年金契約的受益人在對年金的死亡給付提出索賠時，提供損失證明。
 - (2) 延期年金契約的條款規定，如果年金被保險人在規定的年金支付日之前死亡，保險人就要支付規定的死亡給付。
 - (3) 年金契約的受益人有責任計算死亡給付的應稅金額並向有關稅務機關報告這一金額。
 - (4) 年金契約的死亡給付只能一次性支付給契約受益人。
17. 常見的年金給付選擇權可以分為非年金化選擇權和年金化選擇權。年金化選擇權的一個實例是_____。
- (1) 固定期間支付
 - (2) 一次性支付
 - (3) 定額支付
 - (4) 聯合及最後生存者終身年金

學習目標和 練習題

第14章

學習目標：解釋為什麼提供優質的客戶服務對於保險公司十分重要。

1. 以下是關於壽險公司優質客戶服務的陳述，其中有三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的選項。
 - (1) 只有直接與外部客戶聯繫的保險公司員工才負責提供客戶服務。
 - (2) 優質的客戶服務可以吸引新的客戶，並有助於保險公司留存現有客戶。
 - (3) 通過提供優質的客戶服務，保險公司可以潛在地增加盈利。
 - (4) 提供優質的客戶服務有助於保險公司在市場上區別於其他競爭者。

學習目標：定義**工作團隊**，並解釋客戶聯絡中心的作用。

2. Graceful壽險公司的客戶服務員工定期在一起工作，協調其各活動以完成共同目標。這些員工向監督者彙報工作，並且通過不同的管道，如電話、傳真、電子郵件、網路聊天以及傳統信件等，為Graceful公司的個人保險客戶提供服務，使購買個人保險產品的客戶可以就與其保單相關問題和公司溝通。就部門組織結構而言，上述資訊表明，Graceful公司的客戶服務員工很可能被分配到了_____。
 - (1) 成員服務，Graceful公司為其客戶提供客戶聯絡中心
 - (2) 成員服務，Graceful公司為其客戶提供業務處理中心
 - (3) 工作團隊，Graceful公司為其客戶提供客戶聯絡中心
 - (4) 工作團隊，Graceful公司為其客戶提供業務處理中心

學習目標：識別客戶服務的工作職責，並解釋客戶服務部門和其他組織職能部門之間的關係。

3. Alondra Huerta是Hillside壽險公司的一位高級客戶服務代表，在客戶服務領域已有八年的工作經驗。而Tarik Kumar擔任Hillside公司的客戶服務代表尚不足一年。Hillside公司很有可能將諸如保單退保和複效等更為複雜的客戶服務請求_____。
 - (1) 安排給Huerta女士和Kumar先生
 - (2) 僅安排給Huerta女士
 - (3) 僅安排給Kumar先生
 - (4) 既不安排給 Huerta女士也不安排給Kumar先生

學習目標： 列舉有效客戶服務的特點，並解釋如何提供有效的客戶服務以促進客戶忠誠和客戶關係管理。

4. 保險公司提供給客戶的有效服務必須是快速的、周全的、準確的、禮貌的、機密的和便捷的。一般來說，當_____時，客戶服務便被認為是**周全的**。
- (1) 及時地為客戶提供服務
 - (2) 僅由獲得授權的員工瞭解資訊和處理業務
 - (3) 讓客戶隨時隨地獲得其需要的服務
 - (4) 客戶的問題或諮詢的每一方面都以令客戶滿意的方式解決

學習目標： 定義無縫流程，並描述該技術在提供無縫和個性化的客戶服務中所發揮的作用。

5. 保險公司經常通過無縫流程傳遞優質的客戶服務。根據定義，無縫流程是_____。
- (1) 一個在完成客戶的服務請求時使其不會因提供服務的步驟而感覺不便，甚至不會使其察覺服務步驟存在的流暢程式
 - (2) 客戶對公司的員工、產品和服務的偏好
 - (3) 為保險公司最有價值的客戶提供其所需要的產品、服務、分銷管道和溝通方式的方案
 - (4) 授權保單所有人在作出常規更改和請求前確認其身份的登錄名和密碼或個人識別碼 (PIN)
6. Bruna Pires是Oliveira壽險公司的客戶就其壽險保單給Oliveira公司打電話。一個自動化系統應答了其電話，並根據Pires女士對具體問題的回答將其電話轉接給了最適合的客戶服務代表。這一資訊表明，Oliveira公司使用的自動系統被稱為_____。
- (1) 技能型路由 (SBR)
 - (2) 網路回撥
 - (3) 網上互動
 - (4) 同步流覽

學習目標：描述滿足客戶請求、處理投訴、客戶保全、追加銷售和交叉銷售保險及年金產品的客戶服務流程。

7. 以下是關於滿足客戶服務請求的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
 - (1) 客戶服務代表回復許多服務請求，包括向客戶提供稅務或投資的建議。
 - (2) 只要保單所有人提供正確的識別資訊，就不必以書面形式申請更改姓名。
 - (3) 孤兒保單通常分配給客戶服務代表，而不分配給持照業務員。
 - (4) 所有的受益人更改必須由保單所有人以書面形式提出申請，並且每一位不可撤銷的受益人都要親筆簽名。

8. 一家保險公司的客戶服務代表Charisse Montague收到了保單所有人要求減少其人壽保單保險責任金額的請求。Montague女士將作出更改所必需的表格寄給了保單所有人。當收到填寫完的表格以後，Montague女士就對該保單作了限制保單給付的批註。Montague女士使用的更改保單所有人保險保障的方法被稱為_____。
 - (1) 保單貸款
 - (2) 保單附約
 - (3) 保單紅利
 - (4) 自動繳費計畫

9. 一家保險公司的客戶服務代表Tameeka Royce收到了通知，一位保單所有人希望終止其現有的年金保險契約，並用這筆錢去購買另一家保險公司的人壽保單。在與保單所有人的請求和售出原始契約的業務員核實之後，Royce女士終止了原始契約，計算了保單的淨退保現金價值，並將這些資金交給了保單所有人。上述資訊表明，Royce女士處理的這一類型的業務被稱為_____。
 - (1) 保全
 - (2) 複效
 - (3) 外部替換
 - (4) 內部替換

學習目標：描述團體保險產品和個人保險產品的客戶服務流程之間的區別。

10. 以下是關於團體保險產品的客戶服務的陳述。其中三項陳述正確，一項陳述錯誤。選擇包含**錯誤**陳述的答案選項。
- (1) 銷售團體保險產品的保險公司通常專門為團體保險產品建立一個客戶服務部門。
 - (2) 當團體保單持有人不再與保險公司續保與其簽訂團體保險契約時，該團體保險計畫便告終止。
 - (3) 大多數保險公司都要求團體保險產品由該團體本身管理或由第三方管理。
 - (4) 如果團體成員終止雇傭關係或不再是被保團體的合格員工，該團體成員將喪失參加團體保險計畫的資格。

學習目標：識別和描述客戶服務中促進客戶體驗的常見控制方式。

11. Verdant人壽保險公司的客戶服務經理經常評估客戶服務水準並開展客戶滿意度調查，以保證每一個Verdant客戶的事實契機都是積極的、有益的體驗。從以下選項中選擇正確判斷服務水準和客戶滿意度調查是作為定量績效評估還是定性績效衡量的回答選項。

<u>服務水準</u>	<u>客戶滿意度調查</u>
(1) 定量	定量
(2) 定量	定性
(3) 定性	定量
(4) 定性	定性

12. 為了確保及時提供客戶服務，Lambent保險公司設置了在平均一分鐘之內所有打電話者與客戶服務代表接通的目標。該一分鐘的時間限制就是Lambent公司用來評估其_____的基準。
- (1) 平均回答速度
 - (2) 首次接觸解決問題
 - (3) 周轉時間
 - (4) 放棄率



練習題答案

第1章

1. c. 1, p. 5.....	2
2. c. 1, p. 6.....	1
3. c. 1, p. 7.....	3
4. c. 1, p. 9.....	3
5. c. 1, p. 9.....	2
6. c. 1, p. 10.....	4
7. c. 1, pp. 11-12.....	2
8. c. 1, p. 13.....	4
9. c. 1, p. 14.....	1
10. c. 1, pp. 14, 15.....	3
11. c. 1, pp. 14, 16.....	3
12. c. 1, pp. 17-18.....	2
13. c. 1, p. 18.....	4
14. c. 1, pp. 19-20.....	1
15. c. 1, pp. 20-22.....	4
16. c. 1, pp. 22-23.....	2

第2章

1. c. 2, p. 3.....	4
2. c. 2, p. 3.....	3
3. c. 2, p. 5.....	3
4. c. 2, pp. 6, 8.....	3
5. c. 2, p. 7.....	4
6. c. 2, p. 8.....	2
7. c. 2, p. 10.....	4
8. c. 2, pp. 10-11.....	1
9. c. 2, p. 13.....	2
10. c. 2, pp. 14-15.....	1

第3章

1. c. 3, p. 3.....	3
2. c. 3, p. 4.....	1
3. c. 3, p. 4.....	4
4. c. 3, pp. 6-7.....	1
5. c. 3, p. 7.....	4
6. c. 3, pp. 8-9.....	4
7. c. 3, p. 10.....	1
8. c. 3, p. 11.....	4
9. c. 3, p. 11.....	2
10. c. 3, p. 12.....	2
11. c. 3, pp. 12-13.....	3

第4章

1. c. 4, p. 3.....	1
2. c. 4, p. 5.....	1
3. c. 4, p. 6.....	4
4. c. 4, p. 7.....	3
5. c. 4, pp. 9, 10.....	4
6. c. 4, p. 12.....	2
7. c. 4, p. 12.....	1
8. c. 4, p. 13.....	2
9. c. 4, pp. 14, 15.....	1
10. c. 4, p. 17.....	2
11. c. 4, p. 17.....	3
12. c. 4, p. 18.....	1
13. c. 4, p. 19.....	2

第5章

1. c. 5, p. 3.....	1
2. c. 5, pp. 4, 10.....	4
3. c. 5, p. 6.....	4
4. c. 5, pp. 6, 9, 11-12.....	2
5. c. 5, p. 9.....	2
6. c. 5, p. 11.....	4
7. c. 5, p. 12.....	4
8. c. 5, p. 13.....	3
9. c. 5, p. 14.....	4
10. c. 5, p. 15.....	4
11. c. 5, p. 17.....	3
12. c. 5, pp. 18-19.....	3

第6章

1. c. 6, pp. 2-3.....	2
2. c. 6, pp. 3, 4.....	3
3. c. 6, p. 10.....	2
4. c. 6, pp. 12-13.....	1
5. c. 6, p. 12.....	1
6. c. 6, pp. 11, 13.....	3
7. c. 6, pp. 13-14.....	4
8. c. 6, p. 13.....	2
9. c. 6, p. 14.....	3
10. c. 6, p. 15.....	1
11. c. 6, p. 16.....	3
12. c. 6, p. 16.....	4
13. c. 6, pp. 17, 19, 21-22.....	1
14. c. 6, p. 17.....	2
15. c. 6, p. 18.....	3
16. c. 6, p. 19.....	3

第7章

1. c. 7, pp. 2-4.....	4
2. c. 7, pp. 3-4.....	1
3. c. 7, p. 5.....	2
4. c. 7, p. 6.....	1
5. c. 7, p. 7.....	1
6. c. 7, pp. 7-8.....	4
7. c. 7, pp. 7-8.....	1
8. c. 7, pp. 8-9; c. 6, p. 17.....	2
9. c. 7, p. 9.....	3
10. c. 7, p. 10.....	2
11. c. 7, pp. 11-12.....	2
12. c. 7, pp. 13-14.....	3
13. c. 7, pp. 15-16.....	4

第8章

1. c. 8, pp. 2-3.....	2
2. c. 8, p. 3.....	2
3. c. 8, p. 4.....	4
4. c. 8, pp. 3, 4-5.....	1
5. c. 8, p. 5.....	4
6. c. 8, pp. 5-6.....	3
7. c. 8, p. 6.....	3
8. c. 8, p. 7.....	1
9. c. 8, pp. 8-9.....	3
10. c. 8, pp. 9-10.....	2
11. c. 8, pp. 12-13.....	3
12. c. 8, p. 14.....	4
13. c. 8, pp. 9, 14-15.....	3
14. c. 8, p. 16.....	1

第9章

1. c. 9, pp. 2-3.....	1
2. c. 9, pp. 4-5.....	3
3. c. 9, pp. 7-8.....	3
4. c. 9, p. 8.....	2
5. c. 9, p. 8.....	1
6. c. 9, pp. 9-10.....	2
7. c. 9, pp. 10-11.....	4
8. c. 9, p. 13.....	3
9. c. 9, pp. 14-15.....	2
10. c. 9, p. 16.....	2
11. c. 9, p. 16.....	4

第10章

1. c. 10, p. 3.....	2
2. c. 10, p. 3.....	1
3. c. 10, p. 4.....	2
4. c. 10, p. 5.....	2
5. c. 10, p. 7.....	1
6. c. 10, pp. 8-9.....	3
7. c. 10, pp. 8-9.....	4
8. c. 10, pp. 10-11.....	3

第11章

1. c. 11, pp. 2-3.....	1
2. c. 11, pp. 4-5.....	3
3. c. 11, p. 6.....	4
4. c. 11, pp. 6-7.....	1
5. c. 11, p. 8.....	4
6. c. 11, pp. 10, 11, 12.....	2
7. c. 11, p. 14.....	2
8. c. 11, pp. 14-15.....	3
9. c. 11, pp. 16-18.....	1
10. c. 11, p. 18.....	3
11. c. 11, pp. 18-19.....	4
12. c. 11, p. 20.....	1
13. c. 11, pp. 19, 21-22.....	1

第12章

1. c. 12, pp. 2-3, 8-9.....	1
2. c. 12, p. 4.....	4
3. c. 12, p. 5.....	3
4. c. 12, pp. 5, 7.....	2
5. c. 12, pp. 7-8.....	1
6. c. 12, pp. 8-9.....	3
7. c. 12, p. 9.....	1
8. c. 12, p. 11.....	3
9. c. 12, p. 12.....	4
10. c. 12, p. 12.....	3
11. c. 12, p. 13.....	2
12. c. 12, pp. 13-15.....	2
13. c. 12, p. 14.....	3
14. c. 12, pp. 9, 15-16.....	4
15. c. 12, pp. 17-19.....	4
16. c. 12, p. 20.....	1
17. c. 12, p. 22.....	4

第13章

1. c. 13, pp. 2-3.....	2
2. c. 13, pp. 3-4.....	1
3. c. 13, p. 5.....	2
4. c. 13, pp. 6-8.....	1
5. c. 13, pp. 7-8.....	3
6. c. 13, pp. 7-9.....	3
7. c. 13, p. 9.....	1
8. c. 13, p. 10.....	3
9. c. 13, p. 11.....	4
10. c. 13, p. 11.....	2
11. c. 13, pp. 11-12.....	1
12. c. 13, pp. 12-13.....	4
13. c. 13, p. 13.....	2
14. c. 13, pp. 14-15.....	3
15. c. 13, p. 18.....	4
16. c. 13, pp. 18-19.....	2
17. c. 13, pp. 19-20.....	4

第14章

1. c. 14, p. 2.....	1
2. c. 14, p. 3.....	3
3. c. 14, p. 4.....	2
4. c. 14, p. 6.....	4
5. c. 14, p. 7.....	1
6. c. 14, p. 8.....	1
7. c. 14, pp. 10-11.....	4
8. c. 14, p. 11.....	2
9. c. 14, p. 13.....	3
10. c. 14, pp. 17-18.....	3
11. c. 14, pp. 19-21.....	2
12. c. 14, p. 21.....	1



模擬試題

本試卷包含60道試題。每題1.667分。對於各題，圈出您所選答案的題號。

1. Shaw保險公司有一個組織結構圖，該圖顯示了公司內的職權與職責關係。該公司內部的這種正式的權力線被稱為Shaw的_____。
 - (1) 命令鏈
 - (2) 接班人計畫
 - (3) 控股權
 - (4) 職責分離
2. 保險公司的許多職能領域在產品開發的綜合業務分析階段都有各自的職責。某一職能領域審查保險人在產品開發和銷售過程中必須滿足的財務報告要求，該領域也評估新業務將如何在公司的財務報表中反映。最可能負責這些任務的職能領域是_____。
 - (1) 精算領域
 - (2) 投資領域
 - (3) 會計領域
 - (4) 代理運營領域
3. 良好的壽險核保的一個重要概念是逆選擇。根據定義，逆選擇是_____。
 - (1) 以一個高於平均水準的費率或者以調整保單類型或保額的方式來批准投保單的過程
 - (2) 保險人簽發基於投保人的需求和財務狀況並不適合其購買的保險單的一種可能性
 - (3) 保險單在其對保險人盈利之前失效的可能性
 - (4) 那些認為其自身損失的可能性大於平均值的人，比那些認為自身損失的可能性等於或小於平均值的人會更積極投保的一種傾向
4. Lucille Paxton是一份保障其丈夫生命的壽險保單的所有人。其女兒Jodie是該保單的受益人。當Lucille去世時，Jodie提出了保單索賠，因為她理所當然地相信Lucille是該保單的被保險人同時也是保單所有人。Jodie在這種情況下提出的索賠可以被恰當地描述為_____。
 - (1) 有效索賠
 - (2) 錯誤索賠
 - (3) 逆向索賠
 - (4) 欺詐索賠

5. 一家保險公司的網站能夠提供關於客戶的有價值的行銷資訊。一家公司網站流量的測量方式之一是獨立訪問者數量，獨立訪問者數量是指_____數量。

- (1) 系統要求下載一個單獨的HTML頁面
- (2) 已查驗或已購買的產品
- (3) 在一個固定時間區間內至少訪問過網站一次的個人
- (4) 頁面訪問者用於查看特定網頁的時間（秒或分鐘）

6. 當Warren Hunt為獲取其年金資訊而致電Field保險公司時，一個以基於電腦的技術接聽其電話，並用錄音問候了Hunt先生，提示他通過電話按鍵輸入其帳號。Hunt先生選擇了轉接客戶服務代表（CSR）的選項。於是，Field的自動電話系統利用Hunt先生的帳號為其資訊來搜索資料庫，隨後，該系統將Hunt先生的資訊發送到一位客戶服務代表的電腦螢幕，同時Hunt先生接通客戶服務代表的電話。從以下答案選項中，選擇正確判斷應答Hunt先生電話來訪的電腦電話集成（CTI）的類型和將Hunt先生的電話與其資訊同時轉接至客戶服務代表工作站的電腦電話集成的類型。

接聽Hunt先生電話的電腦電話集成

- (1) workflow管理系統
- (2) workflow管理系統
- (3) 互動式語音應答（IVR）系統
- (4) 互動式語音應答（IVR）系統

將電話和資料發送到客戶服務代表的電腦電話集成

- 螢幕彈出
- 電子資料交換（EDI）
- 螢幕彈出
- 電子資料交換（EDI）

7. 下麵段落的括弧裡包含兩對詞語。選擇每組中能夠正確完成該段落的詞語。然後選擇包含你所選擇兩個詞語的選項。

大多數保險公司都向客戶服務代表提供腳本、談話要點和其他工具，以便客戶服務代表對客戶請求都提供不偏不倚的回應。（腳本/ 談話要點）是客戶服務代表用自己的話語歸納的、用以參照的重要項目列表。當客戶服務代表必須提供完整且準確的資訊時，如法律解釋，腳本通常（是 / 不是）一種適合的使用工具。

- (1) 腳本 / 是
- (2) 腳本 / 不是
- (3) 談話要點 / 是
- (4) 談話要點 / 不是

8. 保險產品的開發過程的一個階段是技術設計階段。在保險產品開發的技術設計階段，保險人_____。

- (1) 建立新產品的費率、業務員的傭金率、保單格式、銷售契約、管理原則和核保準則
- (2) 快速且低成本地評估新產品創意，並鑒別值得進一步調查的那些創意
- (3) 取得必要的監管批准、設計促銷與培訓材料並研發行銷和管理新產品所必需的資訊系統和程式
- (4) 在導入產品之前，以觀念測試來衡量新產品創意、新促銷活動或其他新行銷要素的可接受性

9. Abbott壽險公司使用目標行銷策略，即集中其所有的行銷資源向作為信用卡新用戶的年輕人提供信用人壽保險。該策略已經使Abbott在該特殊市場部分獲得了豐富的專業知識。使用這種方法的風險在於，Abbott的收益僅來自此單一的市場細分，在此細分市場發生變化時，Abbott可能遭遇困難。Abbott使用的這種目標行銷策略被稱為_____。
- (1) 大眾化行銷
 - (2) 差異化行銷
 - (3) 集中營銷
 - (4) 無差異行銷
10. 下列是關於美國法定會計實務和公認會計準則(GAAP) 的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 在多個州經營業務的保險公司僅須滿足其公司總部所在州的法定會計實務。
 - (2) 在美國的保險公司都必須根據法定會計實務編制其年度報告。
 - (3) 一般而言，法定會計實務是比公認會計準則使用的持續經營理念更為不保守的報告方法。
 - (4) 基於法定會計實務的財務報表注重保險人的償付能力，然而基於公認會計準則的財務報表注重保險人的盈利能力及使用標準化定義、估價方法和格式。
11. 債券和抵押貸款是保險公司常用於投資的兩種投資類型。這些投資的一個共同特點是，債券和抵押貸款通常_____。
- (1) 都被視為固定收益投資
 - (2) 都被歸於權益證券
 - (3) 都有反映對投資者具有的違約風險的機構評級
 - (4) 由保險人的普通帳戶投資組合中持有的小部分投資組成
12. 下麵的段落包含一個不完整的陳述。選擇包含完成該陳述詞語的答案選項。
- 保險人的一個典型投資目標是保持足夠的_____，其被定義為保險人的投資收益率與代表客戶利益的保險產品結算利率之間的差額。
- (1) 收益
 - (2) 利差
 - (3) 無風險收益率
 - (4) 必要回報率

13. 保險人通過公開發行和私募來購買新發行的證券，還通過證券交易所和場外交易（OTC）市場購買和銷售以前發行的證券。關於這些買賣證券的方法，正確的說法是：_____。
- (1) 作為私募發行證券比公開發行花費更多的時間和更多的成本
 - (2) 公開發行是保險人和其他大型機構投資者購買新發行證券的一種首選方式
 - (3) 在公開發行中，證券發行者必須將其證券在合適的政府代理機構註冊，比如美國的證券交易委員會（SEC）
 - (4) 場外交易市場是指證券買方和賣方（或者其代理人或經紀人）在某一場所達成交易的市場
14. 獨立代理人Ray Beck未與Tally保險公司和其他數家保險公司簽訂代理契約。儘管Tally保險公司是Beck先生安排業務的主要保險公司，但他沒有義務為Tally提供固定的業務量。當Beck先生為其他保險人而不是Tally安排業務時，他是作為_____履行其職責。
- (1) 經紀人
 - (2) 專屬代理人
 - (3) 總代理人
 - (4) 保險經紀自營商
15. 美國的一項聯邦法律通過要求金融服務公司提供更多透明度和責任性來保護投資者的利益。這項聯邦法律在美國財政部下設聯邦保險局（FIO），以便識別那些需要遵循更嚴格標準的保險公司。該法律被稱為_____。
- (1) 薩班斯—奧克斯利法案
 - (2) 公平信用報告法案（FCRA）
 - (3) 格雷姆—裡奇—比利雷（GLB）法案
 - (4) Dodd-Frank華爾街改革和消費者保護法案
16. 保險監管機構和評級機構使用資本與盈餘比率以及保險人財務報告中的其他資訊來評估保險人的財務狀況。關於資本與盈餘比率，通常正確的說法是：_____。
- (1) 保險人的資本與盈餘比率越低，其財務狀況就越好
 - (2) 保險監管機構和評級機構使用資本與盈餘比率來衡量保險人對短期債務到期償還的能力
 - (3) 保險監管機構和評級機構使用資本與盈餘比率來衡量保險人的盈利能力而不是其償付能力
 - (4) 保險監管機構和評級機構經常要求保險人在其財務報告中採用權重資本與盈餘比率來解釋保險人暴露的風險

17. 核保人有時使用用藥資料庫作為准被保險人資訊的一個來源。就這些資料庫中包含的資訊類型而言，用藥資料庫為保險人提供_____。

- (1) 保險人用於核保目的而要求准被保險人提供的化驗結果，如血液化學成分
- (2) 准被保險人的處方史，該處方史能夠表明准被保險人曾經出現過的健康問題及其接受過的藥物治療
- (3) 准被保險人對病史問題的回答及其體檢結果
- (4) 有關准被保險人的信用、信譽以及綜合背景的資訊

18. 以下是關於兩家公司用於保護其網路流覽安全措施的描述：

- Telfair金融保險公司使用一種編碼技術，使得只有擁有必需軟體、經過授權的人員才能對有關資料解碼。
- Fern保險公司有一個安全的電腦網路，該網路在網際網路上使用硬體、軟體或兩者結合作為“隧道”，以便只有擁有必需技術的人員才能通過網路訪問資料。

有關資訊系統安全措施的类型，以上資訊表明，Telfair使用的安全措施被稱為_____。

- (1) 加密，而Fern使用被稱為防火牆的安全措施
- (2) 加密，而Fern使用被稱為虛擬私人網路（VPN）的安全措施
- (3) 入侵偵查軟體，而Fern使用被稱為防火牆的安全措施
- (4) 入侵偵查軟體，而Fern使用被稱為虛擬私人網路（VPN）的安全措施

19. Bloom壽險公司的經理們使用一種績效評估方法，該方法要求其記錄公司員工的積極和消極的行為事例。記錄包括日期、參與人員和所採取的行動。該資訊表明，Bloom的經理們使用的績效評估方法被稱為_____。

- (1) 關鍵事件評估法，該方法的優點是如果操作正確其所需的時間很少
- (2) 關鍵事件評估法，該方法的優點是其提供員工工作績效的具體事例
- (3) 行為鎖定等級評估（BARS），該方法的優點是如果操作正確其所需的時間很少
- (4) 行為鎖定等級評估（BARS），該方法的優點是其提供員工工作績效的具體事例

20. 跨國公司使用的三種員工配置方法是東道國員工配置、母國化員工配置和通過第三國員工配置海外機構。關於跨國經營的這些員工配置方法，一項正確的陳述是_____。
- (1) 東道國員工配置是指將保險人母國的員工派往海外機構
 - (2) 母國化員工配置在跨國公司中比東道國員工配置的成本更低
 - (3) 東道國員工配置的優勢是其聘用的員工熟悉當地習俗、禮儀和經營方式
 - (4) 辦事處配備第三國員工可以幫助跨國公司實現培訓費用最小化
21. 保險公司通常的合規活動包括協調內部審計、監督客戶投訴的妥善處理以及對員工和業務員在合規政策與程式方面的培訓。以下是關於這些活動的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 公司的內部審計通常是對整個公司而不是公司特定經營領域的檢查。
 - (2) 美國州的保險法要求保險人記錄客戶投訴，但不規定保險人處理客戶投訴的方式。
 - (3) 在一個有效的合規管理方案中，公司的合規政策和程式是獨立於其工作流程，沒有整合到工作流程的設計之中。
 - (4) 因為保險人通常為業務員的行為承擔責任，所以保險人需要花費大量的人力和物力在合規問題上培訓其業務員。
22. Rachel Greer是一份壽險保單的受益人，她在Florian保險公司拒賠其意外死亡給付的索賠後對Florian提起訴訟。為避免上法庭，Florian提出了一個爭議解決替代（ADR）法，該替代法由公正的第三方協調雙方的談判，努力尋求雙方都認同的解決方案。如果Florian和Greer女士不能通過該爭議解決替代法化解爭議，Greer女士仍然有權提起訴訟。在該解決爭議替代法中的公正的第三方在美國通常被稱為_____。
- (1) 法律總顧問
 - (2) 仲裁人
 - (3) 調解人
 - (4) 合規官
23. 保險公司使用指導控制和其他類型的控制機制來監控和改善其業務流程。保險公司通常使用指導控制來_____。
- (1) 比較既定標準和實際績效或產出
 - (2) 描述公司意欲如何計畫實施業務流程
 - (3) 確定一個業務流程是否應該繼續進行、是否需要採取糾正措施或必須停止
 - (4) 收集關於完成流程的資訊並評估這些資訊，以改善今後的類似活動

24. 保險公司的資訊技術（IT）部門負責包括應用軟體在內的各種技術。應用軟體可以被準確地定義為_____。

- (1) 電腦系統中的設備和機械裝置
- (2) 幫助用戶執行特定任務或解決特定問題的軟體
- (3) 協調電腦系統各硬體組成部分活動和功能的軟體
- (4) 為公司從其現有資料庫和內部管理系統收集資料的中央存貯庫

25. 一些保險公司以被稱為戰略業務單位（SBU）的組織單位組織其業務線。關於戰略業務單位組織的一項正確陳述是：戰略業務單位通常_____。

- (1) 有自己的客戶和競爭者
- (2) 沿用與母公司相同的戰略目標和策略
- (3) 不鼓勵員工接觸外部客戶以制定決策
- (4) 消除了組織結構更為傳統的公司可能出現的重複性支持職能領域

26. 下麵段落的括弧裡包含兩對詞語。選擇每組中能夠正確完成該段落的詞語。然後選擇包含你所選擇兩個詞語的選項。

公司的組織結構可以分為相對集權型或分權型，每種類型的結構都有其優勢。一般而言，正確的說法是：（**集權型** / **分權型**）組織授予初級管理人員更多的制定決策的權力，因此使其能夠更快地對未預期的情況做出反應。（**集權型** / **分權型**）組織更可能使公司不同領域都實行相應一致的公司政策。

- (1) 集權型 / 集權型
- (2) 集權型 / 分權型
- (3) 分權型 / 集權型
- (4) 分權型 / 分權型

27. 根據Michael Porter提出的價值鏈模型，公司的工作活動可以被劃分為增值活動或支援活動。以下列出的保險公司領域中，通常被視為**增值活動**的是_____。

- (1) 資訊技術
- (2) 法律/合規
- (3) 會計
- (4) 客戶服務

28. 保險公司使用個人銷售來分銷其產品的四種方式是：領薪銷售代理人、多險種代理人、駐點銷售和職場行銷。有關這些個人銷售方式的一項正確陳述是：_____。
- (1) 大多數保險公司都通過被稱為團體代表的領薪銷售代理人的方式來處理其團體保險和團體年金銷售
 - (2) 多險種代理人是為幾家不同的保險公司銷售保險產品的獨立代理人
 - (3) 駐點銷售系統使用代理人來銷售特定產品，通常是低保額現金價值的人壽保險，並且在特定地理區域向保單所有人提供服務
 - (4) 職場行銷是在商店、大型購物中心或者其他非保險營業機構產生客戶驅動銷售的方式
29. 債券發行人有法律義務在到期日向債券持有人支付一筆固定金額。在債券上規定到期日應付的這筆金額被稱為債券的_____。
- (1) 面值
 - (2) 票息支付
 - (3) 抵押品
 - (4) 債券贖回條款
30. Jardin公司是一家大型公司，為其員工向Conti人壽與健康保險公司提交了一份團體計畫要求書（RFP）以尋求團體健康保障計畫。Conti的一位核保員確定Jardin為可接受風險後制定了一份檔，該檔詳細規範了Conti擬向Jardin提供的保險計畫。Jardin批准了該擬定計畫，Conti向Jardin簽發了一份團體保險主契約。有關這種情況的一項正確陳述是：_____。
- (1) Conti的核保員最有可能評估的是其整個團體呈現的風險而不是評估其單個團體成員的資訊
 - (2) Jardin是該團體保險主契約的團體被保險人
 - (3) 核保員制定的詳細說明該准團體保險計畫的檔被稱為保險憑證
 - (4) 團體保險主契約的各方是Jardin、Conti以及受契約保障的Jardin員工
31. 以下段落包含一個不完整的陳述。選擇正確完成該陳述的答案選項。
- 許多保險公司都使用電子保險投保單，即允許投保人線上填寫投保單並將投保單直接提交到公司的新業務處理系統。一些保險人使用被稱為_____的技術，即投保人在電子檔中，點擊加密的、基於網頁的“我同意”或者“我不同意”按鈕。
- (1) 雲計算
 - (2) 網路會議
 - (3) 點擊
 - (4) 軟體即服務（SaaS）

32. 成本、專業知識、控制和產品特點是保險公司在決定使用哪種分銷體系時考慮的四個因素。以下是關於上述領域中各種分銷管道比較的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。

- (1) 直接反應分銷管道通常需要大量的前期投資，但直接反應分銷的雇傭成本和培訓成本通常低於其他分銷管道。
- (2) 財務顧問通常比專業代理人和多險種代理人有更多的銷售經驗以及特定保險產品和公司的專業知識。
- (3) 當保險公司使用專屬代理人體系或反應分銷體系時，其對分銷活動的控制程度相對較低。
- (4) 諸如萬能壽險等複雜的保險產品通常採用直接反應體系或者第三方機構分銷體系，而非通過個人銷售分銷體系進行分銷。

33. 以下是有關美國保險公司的市場行為檢查的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。

- (1) 目前大多數市場行為檢查都是對保險人所有非金融業務方面的綜合檢查。
- (2) 市場行為檢查的目的是識別和監督保險人償付能力存在的威脅。
- (3) 美國保險監督官協會（NAIC）的作用之一是實施跨州檢查，因此各州保險署就可以共同擔負市場行為檢查的成本。
- (4) 只要認為檢查有必要，比如當有顧客投訴或法規變化時，州保險監管機構就可以對保險公司進行目標檢查。

34. 下麵段落的括弧裡包含兩對詞語。選擇每組中能夠正確完成該段落的詞語。然後選擇包含你所選擇兩個詞語的選項。

Lark人壽保險公司是一家美國的公司，其正在開發一款預期在Y和Z州進行銷售的、新的變額人壽保險產品。為了加快實施的進程，Lark將執行活動分成兩大類：前期職能和後期職能。（前期 / 後期）職能代表在未來某一天才必需的產品管理和服務流程，但是要在產品上市啟動後才可以實施。在產品實施過程中，Lark必須在證券交易委員會註冊該產品，並從（證券交易委員會 / Y和Z州的州保險監管部門）獲得產品的正式批准。

- (1) 前期 / 證券交易委員會
- (2) 前期 / Y和Z州的州保險監管部門
- (3) 後期 / 證券交易委員會
- (4) 後期 / Y和Z州的州保險監管部門

35. 保險公司為其客戶提供通過互聯網與客服代表聯接的方式。一種被稱為網路回撥的技術形式允許客戶_____。
- (1) 在網站與客服代表“相見”，同步其流覽器，一起搜索網站，並與對方進行即時溝通交流
 - (2) 點擊網站上的某一圖示並請求客戶服務代表致電客戶
 - (3) 通過網路軟體與客服代表進行溝通，其鍵入的提問會顯示在客服代表的螢幕上，客戶服務代表的回應顯示在客戶螢幕上原始問題的下方
 - (4) 通過電子郵件與客服代表聯繫並在指定時間內收到電子郵件回復，比如24小時以內
36. Barrington金融服務公司採用了一些定量指標來評估客戶服務績效。Barrington所評估的客戶服務的一個部分是，客戶呼入的電話請求在最初的接聽中就被成功完成的比例，即為沒有轉接也無需後續工作。根據定義，該績效指標被稱為_____。
- (1) 周轉時間
 - (2) 服務水準
 - (3) 平均應答速度
 - (4) 首次接觸解決率
37. Aerie人壽保險公司的理賠分析員接到了一份尚處於其抗辯期的壽險保單的索賠。在進行調查時，理賠分析員發現了投保單中有一個重大不實告知。由於這一發現，Aerie啟動了一個法律程式而使該保險契約因重大不實告知而無效。Aerie尋求的、致該保險契約無效的這個法律程式被稱為_____。
- (1) 交互訴訟
 - (2) 解除契約
 - (3) 保單提交
 - (4) 理賠裁決
38. Noella Curran是以前其父親Walter Bailey的生命為保險標的的一份保額為250,000美元終身壽險保單的受益人，Bailey先生在保單有效期間死亡，Curran女士提起了該保單保險金的索賠。理賠分析員使用該保單下述資訊來計算給付金額：
- 保單貸款餘額 = 2,500美元
 - 應計保單貸款利息= 125美元
 - 積累的保單紅利= 300美元
 - 未繳的到期保費= 500美元
 - Bailey先生購買的繳清增額保險保障= 5,000美元
- 上述資訊表明，向Curran女士應支付的給付金額總計為_____。
- (1) 246,575美元
 - (2) 252,075美元
 - (3) 252,175美元
 - (4) 252,425美元

39. 壽險業務涉及許多現金流入和現金流出。對於保險人而言，因_____而產生一筆現金流入。
- (1) 支付營業費用
 - (2) 購買新資產
 - (3) 人壽保險保單所有人的現金退保
 - (4) 外部融資
40. 以下是有關績效標準和異常報告的陳述，它們是公司用來衡量其績效的兩個工具。其中，三個陳述正確，一個陳述錯誤。選擇包含**錯誤**選項的陳述。.
- (1) 當保險公司使用外部績效標準作為基準時，他們只能用來自其他保險公司的績效標準。
 - (2) 公司的管理人員必須為所有流程和行為確立有效的績效標準，以促進公司目標的實現。
 - (3) 異常報告可以提供公司運作方面的資訊，這些資訊可以用於調整持續進行業務，也可以作為已完成業務的回饋。
 - (4) 公司管理人員通常設立一個可以接受的績效標準的範圍而不是一個具體的績效水準作為績效標準。
41. 保險公司使用諸如盈利能力分析、銷售分析、費用分析和行銷審計等控制工具來衡量其行銷績效。**盈利能力分析**是公司用來_____最適合的工具。
- (1) 比較一個活動產生的銷售額與產生這些銷售額所產生的費用
 - (2) 將行銷成本與特定行銷活動掛鉤，以便於行銷經理確定該活動成本是否與其價值匹配
 - (3) 審查其銷售量來評估當前績效，並將當前績效和前幾年的績效進行比較
 - (4) 在廣泛的基礎上審查行銷目標、戰略、組織結構和人員
42. Solo人壽保險公司的核保員使用基數為100的數值評級系統來計算准被保險人的死亡率風險。在一份最近的壽險投保單中，一位Solo的核保員對準被保險人的超體重賦予+50，而對其良好的家庭健康史賦予-25。該核保員沒有對準被保險人賦予其他消極值或積極值。該資訊表明，Solo對該准被保險人賦予的總數值評級是_____。
- (1) 25
 - (2) 75
 - (3) 125
 - (4) 175

43. 財務報表是公司在特定日期或指定期間的財務狀況的匯總。列示了公司在特定日期的資產、負債、資本與盈餘的財務報表被稱為_____。

- (1) 利潤表
- (2) 資產負責表
- (3) 總預算表
- (4) 所有者權益表

44. 下麵段落的括弧裡包含兩對詞語。選擇每組中能夠正確完成該段落的詞語。然後選擇包含你所選擇兩個詞語的選項。

職前測試很可能對雇主產生有效而又可靠的價值。職前測試的（**有效性 / 可靠性**）是指將測試與工作相關的技能或行為的相關聯程度。雇主用於評估應聘者對特定崗位所需特定技能的掌握程度的職前測試類型被稱為（**能力測試 / 操作測試**）。

- (1) 有效性 / 能力測試
- (2) 有效性 / 操作測試
- (3) 可靠性 / 能力測試
- (4) 可靠性 / 操作測試

45. 以下是對參與大部分司法轄區都禁止的銷售行為的保險業務員的陳述。選擇對參與被稱為**回扣**這一不公平銷售行為的業務員最恰當描述的答案選項。

- (1) Alan Song多次誘導客戶將其年金契約替換為另外的年金契約，以便他能夠從替換中獲得一系列首年傭金。
- (2) Hector Miranda誤述保單的特徵以誘導客戶替代現有的保險保單。
- (3) 在銷售陳述中，Rebecca Duffy使用了尚未經過公司總部批准使用的促銷材料，也沒有正確地陳述保單的條款。
- (4) Donna Clay以現金的形式向一位准保戶提供了誘惑，使其從自己手中購買一份壽險保單。這種誘惑沒有在保單條款中列明，Clay女士也沒有在類似的情形下向所有的投保人都提供這種誘惑。

46. 在產品開發過程中，保險人通常建立產品設計目標作為綜合業務分析的一個部分。新保險產品的產品設計目標通常規定_____。

- (1) 產品的基本特徵、產品特點、給付、簽單限制、年齡限制、傭金與保費結構、運營和行政管理要求
- (2) 估計產品潛在單位銷售量、收入、費用和利潤
- (3) 產品的行銷目標和戰略，包括產品將如何定價、促銷和分銷的詳細活動
- (4) 影響產品銷售的所有環境因素，包括目標市場的特徵、經濟條件、法律法規要求和稅收的考慮

47. 債券信用評級是債券評級機構發佈的表示發行債券信用品質的字母等級。有關債券的信用評級，通常正確的說法是：債券信用評級越高，_____。

- (1) 債券的違約風險就越高
- (2) 債券投資越安全
- (3) 債券投資越具有投機性
- (4) 債券的期望收益率就越高

48. 出於年度報表的報告目的，美國的人壽保險公司將其資產分為三類：認可資產、非認可資產和部分認可資產。從下列選項中選擇正確描述典型認可資產和非認可資產的實例。

<u>認可資產</u>	<u>非認可資產</u>
(1) 設備	投機性投資
(2) 現金	設備
(3) 投資級債券	保險人90天內到期的應收賬款
(4) 保險人90天內到期的應收賬款	現金

49. 根據公司規模及其各自行銷目標，各公司的行銷計畫不盡相同。然而，大多數行銷計畫都包含被稱為**戰術/行動方案**這個要素，該要素通常包含_____。

- (1) 計畫目標和建議簡明摘要，包括建議的行動、與這些行動相關的成本以及這些行動的預期結果
- (2) 預計費用和收入的時間表，其反映資金如何在行銷組合的各要素之間分配
- (3) 對即將實施的行銷活動的描述，負責實施行銷活動的人員，以及這些活動預期產生的結果（收入、利潤等）
- (4) 影響公司行銷運營的內、外部環境因素的評估

50. Joyce Reddy是一份年金的所有人兼年金被保險人，該年金保證在其終身都可以領取年金支付，並且年金支付至少持續10年，即使她在10年內死亡。Reddy女士指定其兒子Scott作為該年金的次順位受領人。如果Reddy女士在10年支付期之前死亡，Scott將獲得規定期間剩餘年份的年金支付。該資訊表明，Reddy女士所購買年金的類型被稱為_____。

- (1) 終身年金
- (2) 終身收入退款年金
- (3) 聯合生存者年金
- (4) 終身收入固定期間年金

51. 四種主要的銀行保險分銷模式分別是純分銷商、戰略聯盟、合資公司和金融控股公司。關於這些分銷模式的一項正確陳述是：_____。
- (1) 純分銷商模式使保險產品完全整合進銀行的整體行銷方案
 - (2) 戰略聯盟模式就所需投資而言對於銀行和保險公司都是一種高風險分銷模式
 - (3) 合資公司模式為創新和分銷保險產品而共同成立一個新的實體，並可為銀行客戶專門設計產品
 - (4) 金融控股公司模式是執行起來花費最少的分銷模式
52. 在管理會計中，編制財務行動計畫以說明組織實現其目標的過程可以被最佳地描述為_____。
- (1) 預算編制
 - (2) 會計確認
 - (3) 資金業務
 - (4) 資產/負債管理
53. 壽險公司在開展業務的每個方面都面臨著許多種風險。保險人面對市場風險的一個實例是：_____。
- (1) 保險人因低效率的客戶服務流程而導致業務流失
 - (2) 客戶的退保模式高於保險人的預期
 - (3) 保險人的房地產投資因房地產市場整體下滑而貶值
 - (4) 保險人投資組合中的債券因利率上升而損失市場價值
54. 以下是對保險公司使用的資訊技術系統的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 商業分析是用於進行大量的、常規的、重複性的商業交易的程式、軟體、資料庫以及設備的有機集合。
 - (2) 文檔管理系統（DMS）和內容管理系統（CMS）的主要區別是，文檔管理系統主要用於儲存和檢索檔，內容管理系統主要用於創建、管理、傳遞和發佈各類電子資訊。
 - (3) 專家系統是組織資料庫中的資料，允許使用者獲取其所需要的資訊，並控制資料庫的結構、流覽、維護的一組電腦程式。
 - (4) 交易處理系統可以產生向接收者提供資訊的文檔，但不能要求接收者拿出文檔。

55. 保險人可以通過為員工和業務員建立行為準則，並就如何以道德和保密的方式處理內部及私人資訊對員工進行培訓來鼓勵組織內部的道德行為。以下是關於這兩種舉措的陳述。選擇包含正確陳述的答案選項。
- (1) 行為準則應該僅包含一般準則，而不是雇員可能會碰到的具體情形。
 - (2) 要保持誠信的行為準則，公司不應該在審查和修改行為準則的過程中涉及雇員。
 - (3) 內部資訊的一個實例是個人身份資訊（PII）。
 - (4) 當員工因合法的商業或法律目的向另一方披露私人資訊時，他們應該將所披露的信息量限定在滿足商業和法律目的所需範圍之內。
56. 管理的四個職能分別是指導、計畫、控制和組織。根據定義，以最有效率和效益的方式集中協調所需的資源來實現組織目標的過程是管理的_____職能。
- (1) 指導
 - (2) 計畫
 - (3) 控制
 - (4) 組織
57. 以下是對保險公司的客戶服務代表Nestor Singh與該保險公司客戶之間互動的陳述。選擇對Singh先生追加銷售活動描述最佳的選項。
- (1) 當一位保單所有人要更新其長期壽險保單時，Singh先生建議其更換購買包含儲蓄成分的現金價值壽險保單。
 - (2) 在一位客戶購買個人壽險保單後，Singh先生建議該客戶購買為失能事件提供財務保障的失能收入保險保單。
 - (3) 在處理一個萬能壽險保單的退保請求之前，Singh先生建議保單所有人通過降低保單保額來減少未來保費支付金額。
 - (4) Singh先生處理了一個來自變額壽險保單所有人的請求，將現有投資資金從一個投資基金重新分配到另一個投資基金。

58. Pier壽險公司是一家股份制保險公司，收購了Barrett金融公司和Brumby公司，爾後，Pier壽險公司創立了Roan控股公司，Roan擁有Pier人壽、Barrett金融和Brumby公司。關於在該情形中控股公司安排和涉及公司控股的描述，正確的說法是：Roan是_____。
- (1) 逆向控股公司，Pier人壽控制Barrett金融、Brumby公司和Roan控股公司。
 - (2) 逆向控股公司，Roan控股公司控制Pier人壽、Barrett金融和Brumby公司。
 - (3) 順向控股公司，Pier人壽控制Barrett金融、Brumby公司和Roan控股公司。
 - (4) 順向控股公司，Roan控股公司控制Pier人壽、Barrett金融和Brumby公司。
59. 一位核保員發現由於某准被保險人近期動了心臟手術，所以其預期死亡率高於平均值。雖然該准被保險人有高於平均值的風險，但是該核保員還是認為其可保。在將准被保險人對於保險人呈現的風險的分類中，該核保員最有可能將該准被保險人劃分為被稱為_____的風險組。
- (1) 優良組
 - (2) 標準組
 - (3) 次標準組
 - (4) 拒保組
60. 保險公司的會計資訊的使用者包括保險公司的內部利益相關者和外部利益相關者。使用保險公司會計資訊的外部利益相關者的一個實例是_____。
- (1) 保險人合規工作人員
 - (2) 保險人的分銷管理人員
 - (3) 保險人的董事會成員
 - (4) 保險人的債權人

試題結束



模擬試題答案

1. A&M, c. 1, p. 13.....	1	31. A&M, c. 12, p. 4.....	3
2. A&M, c. 10, p. 6.....	3	32. A&M, c. 11, pp. 21-22.....	1
3. A&M, c. 12, p. 7.....	4	33. A&M, c. 3, pp. 11-12.....	4
4. A&M, c. 13, p. 6.....	2	34. A&M, c. 10, pp. 9, 10.....	4
5. A&M, c. 9, p. 14.....	3	35. A&M, c. 14, p. 8.....	2
6. A&M, c. 5, p. 17.....	3	36. A&M, c. 14, p. 21.....	4
7. A&M, c. 14, p. 10.....	3	37. A&M, c. 13, pp. 8-9	2
8. A&M, c. 10, pp. 5, 7	1	38. A&M, c. 13, pp. 11, 12.....	3
9. A&M, c. 9, p. 12.....	3	39. A&M, c. 6, p. 16.....	4
10. A&M, c. 7, pp. 7, 9	4	40. A&M, c. 2, pp. 13, 15.....	1
11. A&M, c. 8, pp. 8, 14	1	41. A&M, c. 9, p. 16.....	1
12. A&M, c. 8, p. 3.....	2	42. A&M, c. 12, p. 14.....	3
13. A&M, c. 8, p. 7.....	3	43. A&M, c. 6, pp. 17-18; c. 7, p. 8	2
14. A&M, c. 11, p. 8.....	1	44. A&M, c. 4, p. 12.....	2
15. A&M, c. 6, p. 21	4	45. A&M, c. 11, pp. 13, 14.....	4
16. A&M, c. 6, p. 20.....	4	46. A&M, c. 10, p. 5.....	1
17. A&M, c. 12, p. 13.....	2	47. A&M, c. 8, pp. 11, 12.....	2
18. A&M, c. 5, pp. 14-15.....	2	48. A&M, c. 7, p. 10.....	2
19. A&M, c. 4, p. 17.....	2	49. A&M, c. 9, p. 5	3
20. A&M, c. 4, p. 5.....	3	50. A&M, c. 13, p. 20.....	4
21. A&M, c. 3, pp. 9, 10, 11	4	51. A&M, c. 11, pp. 17, 18.....	3
22. A&M, c. 3, p. 7.....	3	52. A&M, c. 7, p. 11; c. 2, p. 4	1
23. A&M, c. 2, p. 10.....	2	53. A&M, c. 6, p. 12.....	3
24. A&M, c. 5, p. 3.....	2	54. A&M, c. 5, pp. 6, 9-10, 11, 12	2
25. A&M, c. 1, pp. 19-20.....	1	55. A&M, c. 2, pp. 5, 7-8.....	4
26. A&M, c. 1, p. 13.....	3	56. A&M, c. 1, pp. 11, 12.....	4
27. A&M, c. 1, pp. 14, 16	4	57. A&M, c. 14, pp. 11, 16-17.....	1
28. A&M, c. 11, p. 15.....	1	58. A&M, c. 1, p. 24.....	2
29. A&M, c. 8, p. 9.....	1	59. A&M, c. 12, p. 9.....	3
30. A&M, c. 12, pp. 19-20.....	1	60. A&M, c. 7, p. 4	4



290CT-TPGPDF-12
Test Preparation Guide for LOMA 290
Insurance Company Operations
Traditional Chinese Version