

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна

Должность: Исполнительный директор

Дата подписания: 10.12.2025 20:58:25

Уникальный программный ключ:

01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fb87d6

Рассмотрено и одобрено на заседании

Ученого совета Протокол № 8 от 17

апреля 2023 года, с изменениями и
дополнениями, одобренными протоколами
Ученого совета №23/24-02 от 26 января
2024 года, №25/6 от 21 апреля 2025 года,
№25/11 от 28 ноября 2025 года

УТВЕРДЖЕНО

Проректор по учебно-воспитательной
работе и качеству образования

Ю.Н.Паничкин

«28» ноября 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Безопасность движения и страхование на транспорте»

Направление подготовки / специальность 23.03.01 Технология транспортных процессов

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) / специализация «**Организация перевозок и безопасность
движения**»

Для оценки сформированности компетенции:

ПК-1: "Способен организовать процесс улучшения качества перевозочных услуг"

Индикаторы достижения компетенции:

ИПК-1.1: Знает нормативные правовые акты в сфере обеспечения безопасности дорожного движения и перевозки пассажиров и грузов;

ИПК-1.2: Умеет анализировать информацию и формировать отчеты;

ИПК-1.3: Владеет навыками взаимодействия с клиентами по качеству сервиса.

Рязань 2025

Закрытые задания на установление последовательности

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите последовательность

Профессиональная компетенция ПК-1

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: Расположите в хронологическом порядке ключевые вехи развития страхования перевозок в России.

- А) Открытие первого общества взаимного страхования перевозчиков (1870 г.)
- Б) Принятие постановления ВСНХ СССР о страховании автотранспорта (1925 г.)
- В) Принятие Федерального закона № 40-ФЗ «Об ОСАГО» (2002 г.)
- Г) Введение электронного ОСАГО (2015 г.)

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 2: Определите правильную последовательность подготовки аналитического отчёта о качестве страховых услуг.

- А) Сбор данных о страховых случаях и убытках
- Б) Расчёт частоты и средней тяжести убытков
- В) Визуализация результатов в дашборде
- Г) Формулировка выводов и рекомендаций

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 3: Упорядочите этапы расчёта брутто-тарифной ставки для ОСАГО.

- А) Определение страховой суммы S
- Б) Расчёт нетто-ставки $T_n = S \times q$
- В) Добавление нагрузки страховщика T_{nl}
- Г) Утверждение брутто-ставки $T_b = T_n + T_{nl}$

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 4: Расставьте стадии PDCA-цикла улучшения качества обслуживания в страховой компании.

- А) План (*Plan*)
- Б) Выполнение (*Do*)

- В) Проверка (*Check*)
Г) Коррекция (*Act*)

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Определите порядок действий страхового агента при продаже полиса от несчастных случаев пассажирам.

- А) Выявление потребностей клиента
Б) Презентация страхового продукта
В) Урегулирование возражений
Г) Заключение договора

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 6: Установите последовательность урегулирования убытка по повреждённому грузу.

- А) Уведомление страховщика о страховом событии
Б) Осмотр повреждений и составление акта
В) Экспертиза стоимости ущерба
Г) Выплата страхового возмещения

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7: Определите последовательность действий при урегулировании гражданской ответственности перевозчика после ДТП.

- А) Направление уведомления в страховую компанию
Б) Получение справки ГИБДД о ДТП
В) Проведение независимой оценки ущерба третьим лицам
Г) Выплата возмещения пострадавшим

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 8: Расставьте шаги подготовки квартального отчёта по убыткам ответственности перевозчика.

- А) Сбор данных из базы убытков
Б) Верификация и очистка данных

В) Расчёт показателей (q , Scp , LR)

Г) Формирование итоговой таблицы и подписание отчёта

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9: Определите порядок размещения факультативного перестрахования крупного автопарка.

А) Оценка риска андеррайтером

Б) Подготовка предложения для рынка перестрахования

В) Переговоры и получение согласия перестраховщика

Г) Выпуск *cover note* и перевод премии

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Установите порядок учёта перестраховочных взносов в бухгалтерии страховщика.

А) Определение доли участия перестраховщика q

Б) Расчёт премии: $Pre = P \times q$

В) Бухгалтерская проводка счёт 76 «Расчёты с перестраховщиками»

Г) Сверка остатков и формирование регуляторного отчёта

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 11: Расположите нормативные акты по убыванию их юридической силы в сфере страхования.

А) Конституция Российской Федерации

Б) Гражданский кодекс Российской Федерации

В) Федеральный закон «Об организации страхового дела»

Г) Указание Банка России

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 12: Определите порядок обработки обращения клиента в соответствии с Указанием Банка России № 463-П.

- А) Регистрация обращения во внутреннем журнале
- Б) Направление подтверждения получения клиенту
- В) Рассмотрение обращения и подготовка ответа
- Г) Отправка письменного ответа и закрытие обращения

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Расположите этапы Quality Function Deployment (QFD) при улучшении сервиса перевозок.

- А) Сбор «голоса клиента» (*Voice of Customer*)
- Б) Перевод требований клиента в технические характеристики
- В) Разработка улучшений процесса перевозки
- Г) Мониторинг удовлетворённости после внедрения

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 14: Определите порядок расчёта комбинированного коэффициента (Combined Ratio) за отчётный год.

- А) Определение суммы страховых выплат (*Claims*)
- Б) Определение страховых расходов (*Expenses*)
- В) Суммирование: *Claims + Expenses*
- Г) Деление полученной суммы на заработанную премию

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 5 мин.

Задание 15: Определите последовательность обработки клиентского отзыва о качестве перевозки.

- А) Приглашение клиента к участию в опросе
- Б) Проведение опроса
- В) Анализ результатов и выявление проблем
- Г) Разработка плана улучшений

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Расположите шаги разработки KPI-дашборда качества перевозочных услуг.

- А) Определение ключевых метрик (NPS, среднее время урегулирования)
 Б) Настройка автоматической загрузки данных
 В) Визуальное построение графиков и индикаторов
 Г) Публикация дашборда для заинтересованных сторон

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	А → Б → В → Г
2	А → Б → В → Г
3	А → Б → В → Г
4	А → Б → В → Г
5	А → Б → В → Г
6	А → Б → В → Г
7	Б → А → В → Г
8	А → Б → В → Г
9	А → Б → В → Г
10	А → Б → В → Г
11	А → Б → В → Г
12	А → Б → В → Г
13	А → Б → В → Г
14	А → Б → В → Г
15	А → Б → В → Г
16	А → Б → В → Г

Закрытые задания на установление соответсвия

Инструкция для выполнения задания: прочтайте текст и установите соответствие

Профессиональная компетенция ПК-1

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 1: Соотнесите исторические вехи страхования перевозок с их календарными годами.

	Веха	Год
A	Создание первого страхового общества перевозчиков	1 1870
Б	Принятие постановления ВСНХ СССР о страховании автотранспорта	2 1925
В	Вступление в силу закона «Об ОСАГО»	3 2002
Г	Появление электронного полиса ОСАГО	4 2015

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г
1	2	3	4

Индикатор: ИПК-1.2**Время на ответ: 3 мин.****Задание 2: Соотнесите основные страховые принципы с их краткими определениями.**

Принцип	Определение
А Суброгация	1 Переход к страховщику права требования к виновному лицу
Б Франшиза	2 Часть убытка, не подлежащая возмещению страховщиком
В Интерес страховой	3 Наличие имущественной заинтересованности в сохранности объекта
Г Солидарная опасность	4 Распределение риска на большую группу субъектов

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.1**Время на ответ: 2 мин.****Задание 3: Установите соответствие между составляющими тарифа ОСАГО и их формулами.**

Составляющая	Формула
А Нетто-ставка	1 $T_h = S \times q T_{\{h\}} = S \times q$
Б Нагрузка страховщика	2 $T_{nl} = T_h \times kadm T_{\{nl\}} = T_{\{h\}} \times k_{adm}$
В Брутто-ставка	3 $T_b = T_h + T_{nl} T_{\{b\}} = T_{\{h\}} + T_{\{nl\}}$
Г Расчётный коэффициент стажа/возраста	4 $KSV = k_{age} \times k_{exp} K_{\{SV\}} = k_{age} \times k_{exp}$

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2**Время на ответ: 3 мин.****Задание 4: Соотнесите стадии PDCA с типовыми управленческими действиями.**

Стадия	Действие
А Plan	1 Установка целей и КПИ
Б Do	2 Внедрение улучшений
В Check	3 Сравнение фактических и плановых показателей
Г Act	4 Корректирующие меры и стандартизация

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор ИПК-1.3**Время на ответ: 2 мин.****Задание 5: Установите соответствие между этапами продажи полиса и их содержанием.**

Этап	Содержание
А Выявление потребностей	1 Определение целей и страховочных ожиданий пассажира
Б Презентация продукта	2 Демонстрация преимуществ программы
В Работа с возражениями	3 Ответы на сомнения и сравнение с альтернативами
Г Заключение договора	4 Подписание полиса и оплата премии

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 3 мин.

Задание 6: Соотнесите документы урегулирования убытка с их назначением.

Документ	Назначение
А Уведомление о событии	1 Запуск процесса урегулирования
Б Акт осмотра	2 Фиксация характера/объёма повреждений
В Заключение эксперта	3 Определение суммы ущерба
Г Платёжное поручение	4 Подтверждение выплаты возмещения

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 7: Соотнесите статьи ФЗ № 67-ФЗ и виды ответственности перевозчика.

Статья	Ответственность
А Ст. 4	1 Жизнь и здоровье пассажиров
Б Ст. 5	2 Багаж пассажиров
В Ст. 6	3 Груз отправителя
Г Ст. 7	4 Имущество третьих лиц

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 8: Соотнесите показатели квартального отчёта и способы их расчёта.

Показатель	Расчёт
А Частота убытков q	$1 q = \frac{\text{Кол-во убытков}}{\text{Кол-во рисков}}$
Б Средняя выплата S_{cp}	$2 S_{cp} = \frac{\text{Сумма выплат}}{\text{Кол-во убытков}}$
В Loss Ratio (LR)	$3 LR = \frac{\text{Сумма выплат}}{\text{Earned Premium}}$
Г Показатель IBNR	$4 \text{Актуарная цепочка «triangles» (Bornhuetter-Ferguson)}$

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 3 мин.

Задание 9: Соотнесите виды перестраховочных договоров с их характеристикой.

Договор	Характеристика
А Пропорциональный квотный	1 Фиксированная доля перестраховщика во всех рисках портфеля
Б Пропорциональный эксцесс-оф-лайн	2 Ответственность перестраховщика сверх собственной удержанной суммы по каждому риску
В Непропорциональный эксцесс-оф-лосс	3 Защита от суммарных потерь портфеля выше приоритета в течение года
Г Стоп-лосс годовой	4 Лимит на убыток по каждому договору, превышающий установленный приоритет

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 10: Соотнесите бухгалтерские счета и связанные с ними операции перестрахования.

Счёт	Операция
А 76-РС «Расчёты с перестраховщиками»	1 Учёт премии, подлежащей перечислению
Б 51 «Расчётный счёт»	2 Списание перестраховочной премии
В 50 «Касса»	3 Получение возврата комиссий наличными
Г 99 «Прибыли и убытки»	4 Списание доли убытка перестраховщика по итогам года

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 3 мин.

Задание 11: Соотнесите международные соглашения с их сферой регулирования транспорта.

Документ	Сфера
А Конвенция CMR	1 Международная автодоставка грузов
Б Конвенция Варшавская 1929 г.	2 Международные воздушные перевозки

Документ
В Конвенция SOLAS
Г Регламент ЕС № 1371/2007

Сфера
3 Безопасность мореплавания
4 Права пассажиров железных дорог

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 12: Соотнесите обязательные сроки Банка России и действия страховщика при работе с обращениями клиентов.

- | Срок | Действие |
|-------------------|--|
| А 5 рабочих дней | 1 Подтверждение получения обращения |
| Б 15 рабочих дней | 2 Подготовка и отправка мотивированного ответа |
| В 1 рабочий день | 3 Регистрация обращения |
| Г 3 года | 4 Хранение копий ответов и материалов |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 13: Соотнесите наиболее популярные KPI сервиса с их единицами измерения.

- | KPI | Единица |
|--------------------------------|-------------------------------|
| А Net Promoter Score (NPS) | 1 Баллы (-100 ... +100) |
| Б Среднее время урегулирования | 2 Календарные дни |
| В Уровень обращений повторных | 3 % от общего числа обращений |
| Г Первое-контакт-решение (FCR) | 4 % решённых «с первого раза» |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 3 мин.

Задание 14: Соотнесите коэффициенты ОСАГО и факторы, которыми они обусловлены.

- | Коэффициент | Фактор |
|-------------|--|
| А КВМК_{BM} | 1 Бонус-малиус (безубыточность водителя) |
| Б КТК_{T} | 2 Тип/назначение транспортного средства |
| В КОК_{O} | 3 Мощность двигателя |
| Г КГК_{Г} | 4 Территория регистрации |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 15: Соотнесите типы обратной связи клиента с рекомендуемыми действиями.

Тип отзыва	Действие
А Позитивный отзыв	1 Поблагодарить, предложить программу лояльности
Б Негативный отзыв	2 Извиниться, инициировать расследование
В Нейтральный комментарий	3 Запросить дополнительные детали для улучшения
Г Молчание клиента	4 Отправить приглашение к участию в опросе

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 16: Соотнесите этапы построения BI-дашборда с используемыми инструментами.

Этап	Инструмент
А Сбор данных (ETL)	1 SQL + Python (pandas)
Б Хранилище данных (DW)	2 PostgreSQL / Snowflake
В Визуализация отчётов	3 Power BI / Tableau
Г Распространение и доступ прав	4 Web-portal / SharePoint

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

A	Б	В	Г

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
2	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
3	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
4	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
5	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
6	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
7	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
8	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
9	А → 1 Б → 2 В → 4 Г → 3
10	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
11	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
12	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

13	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
14	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
15	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
16	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

Закрытые задания с выбором одного правильного ответа

Инструкция для выполнения задания: прочтайте текст, выберите правильный ответ и запишите в поле для ответа

Профессиональная компетенция ПК-1

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: Какой год официально считается началом обязательного государственного страхования автотранспортных средств в России?

Выберите один правильный ответ:

- А) 1870
- Б) 1925
- В) 1946
- Г) 2002

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 2: Какой из перечисленных принципов **НЕ** относится к классическим страховым принципам?

Выберите один правильный ответ:

- А) Суброгация
- Б) Франшиза
- В) Солидарная опасность
- Г) Максимизация прибыли

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 3: Какой приказ Банка России на 2022 г. устанавливал методику расчёта базовой ставки ОСАГО?

Выберите один правильный ответ:

- А) № 385-П
- Б) № 4315-У
- В) № 100н
- Г) № 475-П

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4: Какой показатель используют для оценки премии, заработанной за отчётный период?

Выберите один правильный ответ:

- А) Written Premium
- Б) Unearned Premium
- В) Earned Premium
- Г) Gross Premium

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Какой цикл качества лежит в основе стандарта ISO 9001?

Выберите один правильный ответ:

- А) DMAIC
- Б) PDCA
- В) DMADV
- Г) OODA

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6: Какой показатель **наиболее полно** отражает лояльность клиентов к страховой компании-перевозчику?

Выберите один правильный ответ:

- А) CSAT
- Б) NPS
- В) FCR
- Г) АНТ

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 5 мин.

Задание 7: Какой документ необходим для оформления страхового полиса несчастного случая пассажира?

Выберите один правильный ответ:

- А) Паспорт гражданина
- Б) Медицинская карта
- В) СНИЛС
- Г) ИИН

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 8: Какой из перечисленных видов относится к **обязательному** личному страхованию в РФ?

Выберите один правильный ответ:

- А) ОСГОП (обязательное страхование жизни туристов)
- Б) ОСГОП (обязательное страхование госслужащих)
- В) ОСГОП (страхование гражданской ответственности перевозчика)
- Г) ОСГОП (обязательное страхование от несчастных случаев пассажиров)

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 9: Какой этап **первым** запускает процедуру урегулирования убытка по повреждённому грузу?

Выберите один правильный ответ:

- А) Назначение экспертизы
- Б) Уведомление страховщика
- В) Осмотр повреждений
- Г) Подготовка платёжного поручения

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Какой нормативный акт определяет **правила страхования грузов** в международных перевозках?

Выберите один правильный ответ:

- А) Инкотермс-2020
- Б) Условия «Институтских грузовых клаузул» (ICC)
- В) Конвенция CMR
- Г) Варшавская конвенция

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11: Какой показатель **прямо** влияет на размер премии по полису ОСОП (ответственность перевозчика)?

Выберите один правильный ответ:

- А) Стоимость перевозимого груза
- Б) Количество рейсов
- В) Число пассажиров
- Г) Средняя протяжённость маршрута

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 12: Какой лимит по жизни одного пассажира установлен ФЗ № 67-ФЗ (ред. 2023 г.)?

Выберите один правильный ответ:

- А) 1 млн руб.
- Б) 2 млн руб.
- В) 2,025 млн руб.
- Г) 2,7 млн руб.

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Какой KPI наиболее показателен для оценки эффективности перестраховочной защиты?

Выберите один правильный ответ:

- А) Retention Ratio
- Б) Combined Ratio
- В) Loss Ratio
- Г) Ceded Premium Ratio

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 14: Какой международный рынок традиционно считается крупнейшим для перестрахования транспортных рисков?

Выберите один правильный ответ:

- А) Швейцарский (Zurich)
- Б) Лондонский (Lloyd's)
- В) Сингапурский
- Г) Берлинский

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15: Какой документ определяет **минимальные** условия страхования ответственности перевозчиков в странах-членах ЕС?

Выберите один правильный ответ:

- А) Директива ЕС 2009/103/ЕС
- Б) Регламент ЕС 1371/2007

В) Конвенция Монреаль 1999 г.

Г) Директива ЕС 2020/1057

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Какой канал обратной связи **обязан** предоставить страховщик пассажиру согласно Указанию Банка России № 463-П?

Выберите один правильный ответ:

- А) Телефония 8-800
- Б) Форма на веб-сайте
- В) Почтовый адрес
- Г) Все перечисленные

Ответ:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	Б
2	Г
3	Б
4	В
5	Б
6	Б
7	А
8	Г
9	Б
10	Б
11	В
12	В
13	А
14	Б
15	А
16	Г

Закрытые задания с выбором нескольких вариантов ответа

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите ответ

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 1: Какие из перечисленных событий способствовали повышению качества перевозочных страховых услуг в России?

Выберите все правильные ответы.

1. Открытие первого общества взаимного страхования перевозчиков (1870 г.)
2. Постановление ВСХХ СССР о страховании автотранспорта (1925 г.)
3. Указ Президента РФ о либерализации тарифов ОСАГО (1992 г.)
4. Федеральный закон № 40-ФЗ «Об ОСАГО» (2002 г.)
5. Внедрение электронного полиса ОСАГО (2015 г.)

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 7 мин.

Задание 2: Какие принципы страхования прямо влияют на достоверность отчётов о качестве услуг?

Выберите все правильные ответы.

1. Суброгация
2. Страховой интерес
3. Большие числа
4. Максимизация прибыли
5. Добросовестность сторон (*utmost good faith*)

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 8 мин.

Задание 3: Какие из приведённых формул корректно отражают элементы тарифа ОСАГО?

Выберите все правильные ответы.

1. $T_h = S \times q T_{\{h\}} = S \times q$ (*нетто-ставка*)
2. $T_{hl} = T_h \times k_{adm} T_{\{hl\}} = T_{\{h\}} \times k_{\{adm\}}$ (*нагрузка*)
3. $T_b = T_h + T_{hl} T_{\{b\}} = T_{\{h\}} + T_{\{hl\}}$ (*брутто-ставка*)
4. $KBM = 1 + N_{claim} / N_{year} K_{\{BM\}} = 1 + \frac{N_{\{claim\}}}{N_{\{year\}}}$
5. $CR = \text{Claims} + \text{Expenses} / \text{Earned Premium} CR = \frac{\text{Claims} + \text{Expenses}}{\text{Earned Premium}}$

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 7 мин.

Задание 4: Какие показатели входят в расчёт комбинированного коэффициента (Combined Ratio)?

Выберите все правильные ответы.

1. Claims (страховые выплаты)
2. Loss Adjustment Expenses (LAE)
3. Earned Premium
4. Investment Income
5. Commission Income

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 7 мин.

Задание 5: Какие действия относятся к фазе *Check* цикла PDCA?

Выберите все правильные ответы.

1. Сбор KPI после внедрения изменений
2. Разработка плана улучшений
3. Сравнение фактических показателей с целевыми
4. Обновление процедуры и стандартов
5. Выдача поручений по внедрению

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 6: Какие KPI напрямую отражают удовлетворённость клиентов страховщика-перевозчика?

Выберите все правильные ответы.

1. NPS (Net Promoter Score)
2. CSAT (Customer Satisfaction Score)
3. FCR (First Contact Resolution)
4. АHT (Average Handle Time)
5. CR (Combined Ratio)

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 8 мин.

Задание 7: Какие документы требуются для оформления полиса страхования от несчастных случаев пассажира?

Выберите все правильные ответы.

1. Паспорт гражданина РФ
2. СНИЛС
3. Билет/проездной документ
4. Медицинская карта
5. Доверенность на представление интересов (если оформляет третье лицо)

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 8: Какие обязанности перевозчика установлены ФЗ № 67-ФЗ в отношении страхования пассажира?

Выберите все правильные ответы.

1. Заключить договор страхования до начала перевозки
2. Передать пассажиру страховой полис на бумаге
3. Обеспечить информирование о страховом покрытии
4. Предоставить пассажиру право выбора страховщика
5. Сообщить о порядке действий при наступлении страхового случая

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 9: Какие действия ускоряют урегулирование убытка по повреждённому грузу?

Выберите все правильные ответы.

1. Немедленное уведомление страховщика
2. Сохранение повреждённой упаковки для осмотра
3. Заявление в суд до окончания внутренней экспертизы
4. Предоставление фотофиксации повреждений
5. Скрытие факта грубой неосторожности грузополучателя

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 10: Какие документы требуются страховщику для выплаты по полису страхования груза при международной автоперевозке?

Выберите все правильные ответы.

1. CMR-накладная
2. Коммерческий инвойс
3. Акт осмотра/Survey report
4. Сертификат происхождения товара
5. Паспорт транспортного средства

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 11: Какие факторы напрямую увеличивают премию по полису ответственности перевозчика за жизнь и здоровье пассажира?

Выберите все правильные ответы.

1. Рост годового пассажиропотока
2. Увеличение средней протяжённости рейса
3. Повышение лимита ответственности по жизни пассажира
4. Введение безналичной оплаты билетов
5. Снижение статистической аварийности

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 12: Какие события покрываются обязательным страхованием пассажиров (ФЗ 67-ФЗ)?

Выберите все правильные ответы.

1. Получение травмы при посадке/высадке
2. Несчастный случай в здании вокзала до регистрации

3. Инфаркт пассажира во время поездки без внешней причины
4. Кража личных вещей пассажира в пути
5. Гибель пассажира вследствие аварии транспортного средства

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 7 мин.

Задание 13: Какие показатели используют для мониторинга эффективности перестраховочной программы?

Выберите все правильные ответы.

1. Retention Ratio
2. Ceded Premium Ratio
3. Net Combined Ratio
4. Shareholder Return on Equity
5. IBNR-delta

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 8 мин.

Задание 14: Какие преимущества характерны именно для непропорциональных перестраховочных договоров?

Выберите все правильные ответы.

1. Защита от катастрофических убытков
2. Фиксированная доля перестраховщика в каждой заявке
3. Гибкость в установлении приоритета и лимита
4. Простота расчёта премии как процента от взноса
5. Снижение волатильности годового результата портфеля

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 15: Какие права клиента закреплены Указанием Банка РФ № 463-П при подаче жалобы страховщику?

Выберите все правильные ответы.

1. Получить подтверждение о приёме обращения
2. Получить мотивированный ответ не позднее 15 рабочих дней
3. Требовать денежную компенсацию за задержку ответа
4. Отозвать обращение в любой момент
5. Подать жалобу повторно, если ответ не удовлетворяет

Ответ:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 8 мин.

Задание 16: Какие каналы обратной связи должны быть доступны пассажирам в страховой компании согласно лучшим CX-практикам?

Выберите все правильные ответы.

1. Бесплатная горячая линия 8-800
2. Он-лайн чат/мессенджер
3. Форма обратной связи на сайте
4. QR-код в салоне транспортного средства
5. Почтовый адрес для письменных обращений

Ответ:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	1, 2, 4, 5
2	1, 2, 3, 5
3	1, 2, 3
4	1, 2, 3
5	1, 3
6	1, 2, 3
7	1, 3, 5
8	1, 3, 5
9	1, 2, 4
10	1, 2, 3
11	1, 2, 3
12	1, 5
13	1, 2, 3, 5
14	1, 3, 5
15	1, 2, 4, 5
16	1, 2, 3, 4, 5

Открытые задания с одним кратким ответом

Инструкция для выполнения задания: прочтайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Профессиональная компетенция ПК-1

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1 — определение: Что такое страховой интерес в контексте перевозки грузов?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 2 — объяснение: Как внедрение электронного ОСАГО влияет на качество перевозочных услуг?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 3 — сравнение: В чём отличие нетто-ставки от брутто-ставки в тарифе ОСАГО?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4 — классификация: Какие виды ответственности перевозчика устанавливает ФЗ № 67-ФЗ?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 5 — причинно-следственный: Почему своевременное уведомление страховщика критично для выплаты по убытку груза?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6 — прогноз: Что произойдет с премией ОСОП, если пассажиропоток удвоится при неизменных тарифах?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7 — оценка: Какой KPI важнее для страховой компании-перевозчика: NPS или АНТ, и почему?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 5 мин.

Задание 8 — решение проблемы: Какой способ перестрахования автопарка предпочтителен при высоком катастрофическом риске и почему?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9 — анализ кейса: Перевозчик внедряет динамическое ценообразование ОСАГО. Какие два коэффициента тарифа следует автоматизировать в первую очередь?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 10 — определение: Что означает термин «Retention Ratio» в перестраховании?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11 — объяснение: Как принцип больших чисел снижает тарифную волатильность?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 12 — сравнение: Отличие аварийности (frequency) и средней тяжести убытков (severity) в анализе страхового портфеля?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13 — классификация: Назовите три уровня нормативно-правовой иерархии в страховании в РФ.

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 14 — причинно-следственный: Почему рост франшизы снижает страховую премию?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15 — прогноз: Что произойдет с Loss Ratio, если выплаты растут быстрее, чем заработанная премия?

Поле для ответа:

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 5 мин.

Задание 16 — решение проблемы: Какой документ следует запросить первым при претензии по повреждённому грузу, чтобы ускорить урегулирование?

Поле для ответа:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ (развернутое обоснование)
1	<p>Краткий ответ: имущественная заинтересованность отправителя/получателя в сохранности груза.</p> <p>Развёрнутое обоснование: Наличие интереса законодательно (ст. 930 ГК РФ) делает договор действительным: страхуется именно та ценность, которую лицо рискует потерять.</p> <p>Подробное обоснование: Без страховского интереса страхование превращается в пари, противоречащее публичному порядку. Для перевозочных услуг это гарантирует, что возмещение получит тот, кто реально несёт экономический ущерб, что повышает прозрачность и качество сервиса (ИПК-1.1).</p>
2	<p>Краткий ответ: сокращает время оформления и повышает доступность полиса.</p> <p>Развёрнутое обоснование: Цифровой формат устраниет очереди и бумажный документооборот, повышая оперативность отчётности и минимизируя ошибки ввода данных.</p> <p>Подробное обоснование: Сокращение транзакционных издержек позволяет перевозчику перераспределить ресурсы на улучшение сервиса, а автоматический контроль ЦБ снижает риск поддельных полисов, напрямую влияя на безопасность и качество перевозок (ИПК-1.2).</p>
3	<p>Краткий ответ: нетто-ставка покрывает ожидаемые убытки, брутто = нетто + нагрузка страховщика.</p> <p>Развёрнутое обоснование: Нетто-ставка рассчитывается как $S \times q \times S$, к ней добавляют административную и комиссионную нагрузку, образуя окончательную цену.</p> <p>Подробное обоснование: Разграничение даёт транспарентность тарифного формирования: клиент понимает, какую часть платит за риск и какую — за обслуживание, что повышает доверие и качество услуги (ИПК-1.1).</p>
4	<p>Краткий ответ: ответственность за жизнь и здоровье пассажиров, багаж, груз, имущество третьих лиц.</p> <p>Развёрнутое обоснование: Статьи 4–7 закона последовательно регламентируют каждый вид риска.</p> <p>Подробное обоснование: Понимание классификации позволяет правильно выбирать покрытие, минимизируя пробелы в защите и</p>

	повышая качество перевозки (ИПК-1.1).
5	<p>Краткий ответ: позволяет зафиксировать ущерб и предотвращает отказ.</p> <p>Развёрнутое обоснование Оперативное сообщение даёт возможность организовать осмотр, собрать доказательства и исключить фрод.</p> <p>Подробное обоснование Потеря доказательной базы ведёт к спорам, затягивает выплату и ухудшает клиентский опыт. Своевременность уведомления, поэтому, — ключевой фактор качества сервиса (ИПК-1.2).</p>
6	<p>Краткий ответ: страховая премия удвоится.</p> <p>Развёрнутое обоснование При линейной тарифной модели премия пропорциональна рисковому экспозиционному показателю — пассажиропотоку.</p> <p>Подробное обоснование Умение прогнозировать поступления по ОСОП помогает планировать бюджет перевозчика и качество услуг (ИПК-1.2).</p>
7	<p>Краткий ответ: NPS, потому что отражает лояльность и повторный спрос.</p> <p>Развёрнутое обоснование NPS коррелирует с рекомендациями и удержанием клиентов, тогда как АНТ описывает лишь внутреннюю операционную эффективность.</p> <p>Подробное обоснование Высокий NPS связан с меньшими затратами на привлечение новых пассажиров и увеличением доли рынка, что является ключом к устойчивому повышению качества перевозочных услуг (ИПК-1.3).</p>
8	<p>Краткий ответ: непропорциональный эксцесс-оф-лосс — защищает от крупных убытков.</p> <p>Развёрнутое обоснование Экспозиция автопарка сосредоточена; эксцесс-оф-лосс сглаживает тяжёлые события, не удорожая премию по обычным убыткам.</p> <p>Подробное обоснование Позволяет перевозчику сохранить финансовую стабильность и репутацию при аварии с массовыми жертвами, улучшая качество обслуживания клиентов (ИПК-1.3).</p>
9	<p>Краткий ответ: КВМК_{ВМ} и КГК_{Г}.</p> <p>Развёрнутое обоснование K_BM влияет на индивидуальную историю убытков; K_G — на территориальную частоту ДТП.</p> <p>Подробное обоснование Автоматизация расчёта этих коэффициентов уменьшит ошибки, ускорит оформление полиса и повысит удовлетворённость клиентов (ИПК-1.2).</p>
10	<p>Краткий ответ: доля риска, оставленная страховщиком на собственном удержании.</p> <p>Развёрнутое обоснование Вычисляется как 1 – Ceded Premium Ratio, характеризует</p>

	<p>риск-аппетит страховщика.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Оптимальный ретеншн балансирует стоимость перестрахования и устойчивость к убыткам, влияя на качество услуги (ИПК-1.1).</p>
11	<p>Краткий ответ: усредняет убытки, делая их предсказуемыми при большом портфеле.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Дисперсия относительной частоты событий уменьшается как $1/n^{1/\sqrt{n}}$.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Предсказуемые убытки позволяют устанавливать справедливые тарифы и поддерживать качество услуг (ИПК-1.2).</p>
12	<p>Краткий ответ: frequency — сколько событий, severity — средняя сумма ущерба.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Управление каждым компонентом требует разных мер: безопасность снижает frequency, франшиза — severity.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Отдельный анализ помогает точнее формировать тарифы и улучшать безопасность перевозок (ИПК-1.2).</p>
13	<p>Краткий ответ: Конституция; федеральные законы и кодексы; подзаконные акты ЦБ РФ.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Конституция задаёт основы; законы конкретизируют отрасль; ЦБ выпускает указания/положения.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Знание иерархии нужно для корректного применения норм и защиты интересов участников перевозки (ИПК-1.1).</p>
14	<p>Краткий ответ: часть риска переносится на страхователя, уменьшая ожидаемые выплаты.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Франшиза исключает мелкие убытки, снижая частоту выплат и административные расходы.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Перенос риска мотивирует клиента к профилактике ущерба, улучшая безопасность перевозок и качество услуги (ИПК-1.1).</p>
15	<p>Краткий ответ: Loss Ratio увеличится.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Повышение LR указывает на ухудшение технического результата.</p> <p>Подробное обоснование</p> <p>Рост LR сигнализирует о необходимости корректировки тарифов или мер безопасности, влияя на устойчивость и качество перевозочных услуг (ИПК-1.2).</p>
16	<p>Краткий ответ: CMR-накладную.</p> <p>Развёрнутое обоснование</p> <p>Накладная содержит данные о грузе, маршруте, перевозчике и замечания о повреждениях при доставке.</p> <p>Подробное обоснование</p>

	Без СМР невозможно установить ответственность и рассчитать ущерб; оперативный запрос ускоряет выплату и повышает удовлетворённость клиента (ИПК-1.3).
--	---