

رقم الدورة 1827

دورة إدارة المطالبات التأمينية المتقدمة

إدارة المطالبات والتعويضات التأمينية
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة المطالبات التأمينية المتقدمة منهجاً متكاملًا ومتقدماً لإدارة المطالبات التأمينية بكفاءة وفعالية، مع التركيز على الجوانب الفنية والتشغيلية والمالية والإدارية التي تؤثر في جودة قرارات المطالبات ونتائج التسوية. وتهدف الدورة إلى تطوير قدرة المشاركين على إدارة المطالبات من الإبلاغ الأولي والتحقق والتقييم وحتى التسوية والإغلاق، وفق منهجيات مهنية تضمن الاتساق والشفافية والرقابة.

تتناول الدورة أساليب متقدمة لتحليل المطالبات وتقييم التغطية والمسؤولية والسببية وحجم الخسائر، إلى جانب إدارة الاحتياطات والتعرض المالي وتكاليف المطالبات. كما تركز على التعامل مع المطالبات الكبيرة والمعقدة والمتنازع عليها، وتحديد الحالات التي تتطلب تحقيقاً إضافياً أو تصعيداً إدارياً أو مراجعة فنية متخصصة.

كما يستكشف المشاركون كيفية تحسين أداء عمليات المطالبات من خلال مؤشرات الأداء، وضمان الجودة، وتحليل أسباب التأخير وتسريبات المطالبات، وإدارة المخاطر التشغيلية، وتعزيز الرقابة الداخلية. وتشمل الدورة كذلك أساليب التفاوض والتسوية وإدارة أصحاب المصلحة وتحسين تجربة العملاء دون التأثير على الانضباط الفني والمالي. ومن خلال دراسات الحالة والتطبيقات العملية وورش العمل، يطور المشاركون منهجيات متقدمة لإدارة المطالبات واتخاذ القرارات وتحسين نتائج التسوية. وتساعد الدورة المؤسسات التأمينية على تعزيز جودة المطالبات، وتحسين الكفاءة التشغيلية، والحد من التكاليف غير الضرورية، ورفع مستوى الحوكمة والرقابة، ودعم الربحية والاستدامة التشغيلية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل دورة إدارة المطالبات وتحديد نقاط التحكم والتحسين في كل مرحلة.
- تطوير منهجيات متقدمة لتقييم المطالبات وفق التغطية والسببية والمسؤولية وحجم الخسارة.
- تطبيق أساليب متقدمة لإدارة المطالبات الكبيرة والمعقدة والمتنازع عليها.

- تقييم الاحتياجات والتعرضات المالية ومتابعة تطور قيمة المطالبات.
- تحسين قرارات قبول المطالبات ورفضها وتسويتها وتصعيدها وفق الصلاحيات المعتمدة.
- تحديد مصادر تسرب المطالبات والتكاليف غير الضرورية وفرص تحسين الكفاءة.
- تطبيق أساليب متقدمة في التحقيق والتحقق من الأدلة والمعلومات المرتبطة بالمطالبات.
- تطوير استراتيجيات فعالة للتفاوض والتسوية وإدارة الأطراف ذات العلاقة.
- تعزيز عمليات الاسترداد والحد من الخسائر.
- تطبيق مؤشرات الأداء وضوابط الجودة لقياس فعالية عمليات المطالبات.
- تعزيز الحوكمة والرقابة والتوثيق وقابلية المراجعة في إدارة المطالبات.
- تصميم مبادرات عملية لتحسين أداء المطالبات ورفع جودة القرارات ونتائج التسوية.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري المطالبات، رؤساء أقسام المطالبات، مشرفي المطالبات، كبار مسؤولي المطالبات، أخصائي المطالبات، مقدري الخسائر، محققي المطالبات، وخبراء التسوية الذين لديهم مسؤوليات متقدمة في إدارة المطالبات أو مراجعتها أو اعتماد قراراتها.

كما تناسب مديري عمليات التأمين، ومديري المخاطر، ومديري الاكتتاب، ومتخصصي الرقابة الداخلية والالتزام، والمراجعين الداخليين، والوسطاء، والمستشارين الفنيين، والفرق القانونية والمالية المشاركين في إدارة أو مراجعة المطالبات والتعرضات المرتبطة بها.

وتعد الدورة مناسبة للمديرين وصناع القرار الذين يسعون إلى تطوير أنظمة إدارة المطالبات، وتحسين الأداء التشغيلي والمالي، وتعزيز جودة التسويات، والحد من المخاطر والتسريبات، وبناء ممارسات مطالبات أكثر اتساقاً وفعالية.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- إدارة دورة المطالبات بكفاءة من الإبلاغ وحتى الإغلاق النهائي.
- تقييم المطالبات المتقدمة والمعقدة باستخدام منهجيات تحليلية منظمة.
- تحليل التغطية التأمينية والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات ذات الصلة.
- تقييم السبب والسببية والمسؤولية والأضرار والتعرض المالي.
- إدارة الاحتياطات ومتابعة تطور المطالبات والتغيرات في قيمة التعويضات.
- تحديد المطالبات التي تتطلب تحقيقاً إضافياً أو تصعيداً أو مراجعة متخصصة.
- اكتشاف مصادر تسرب المطالبات والفرص المتاحة لخفض التكاليف.
- إدارة عمليات التفاوض والتسوية في المطالبات ذات القيمة المرتفعة أو محل النزاع.
- تحسين عمليات الاسترداد والحلول محل المؤمن له والمساهمات والإنقاذ.
- تطبيق مؤشرات أداء فعالة لقياس جودة وسرعة وكفاءة إدارة المطالبات.
- تطوير ضوابط الحوكمة وضمان الجودة والرقابة على قرارات المطالبات.
- إعداد خطط عملية لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة وجودة تجربة العملاء.
- اتخاذ قرارات أكثر اتساقاً ووضوحاً وقابلية للتوثيق والمراجعة.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

الإدارة المتقدمة لدورة المطالبات التأمينية

- الإطار المتكامل لإدارة المطالبات وأدوار ومسؤوليات فرق المطالبات
- تحليل مراحل المطالبة من الإبلاغ والتسجيل إلى التقييم والتسوية والإغلاق
- تقييم التغطية والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات
- تحديد مستويات الصلاحيات والتصعيد والرقابة في إدارة المطالبات
- تطبيق عملي: تحليل دورة مطالبة وتحديد نقاط المخاطر والتحسين

اليوم الثاني

التقييم المتقدم والتحقيق في المطالبات

- منهجيات متقدمة للتحقيق والتحقق من معلومات المطالبات
- تحليل الأدلة والمستندات والإفادات وتحديد فجوات المعلومات
- تقييم السبب والسببية والمسؤولية وحجم الأضرار
- التعامل مع المطالبات الكبيرة والمعقدة والمتعددة الأطراف
- تطبيق عملي: دراسة حالة لمطالبة معقدة وتطوير منهجية تقييم متكاملة

اليوم الثالث

الاحتياطات والتعرض المالي وإدارة تكاليف المطالبات

- مبادئ تقييم الاحتياطات ومراجعتها وتحديثها
- تحليل تطور المطالبات والتغيرات في التعرض المالي
- تحديد تسريبات المطالبات والتكاليف الزائدة ومصادر عدم الكفاءة

اليوم الثالث — تابع

- تطبيق أساليب ضبط تكاليف المطالبات وتحسين نتائج التسوية
- تطبيق عملي: تقييم احتياطي مطالبة وتحليل التعرض المالي وفرص خفض التكلفة

اليوم الرابع

التفاوض والتسوية والاسترداد

- استراتيجيات التفاوض في المطالبات المعقدة والمتنازع عليها
- تقييم خيارات التسوية وإدارة التوقعات والأطراف ذات العلاقة
- إدارة الاسترداد والحلول محل المؤمن له والمساهمات والإنقاذ
- تطبيق أساليب الحد من الخسائر وتحسين النتائج المالية للمطالبات
- تطبيق عملي: محاكاة تفاوض وتسوية مطالبة مرتفعة القيمة

اليوم الخامس

أداء المطالبات والحوكمة والتحسين المستمر

- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس جودة وكفاءة المطالبات
- تطبيق أنظمة ضمان الجودة والمراجعة والرقابة الداخلية
- تحليل أسباب التأخير وإعادة فتح المطالبات والشكاوى وتسريبات المطالبات
- تطوير مبادرات التحسين المستمر والتحول في عمليات إدارة المطالبات
- التطبيق النهائي: إعداد خطة متكاملة لتطوير أداء المطالبات تشمل الحوكمة والجودة والتكاليف والتسوية ومؤشرات الأداء



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/advanced-insurance-claims-management-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

