

رقم الدورة 2008

دورة إدارة استمرارية الأعمال لشركات التأمين

استمرارية الأعمال والمرونة في قطاع التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة استمرارية الأعمال لشركات التأمين إطارًا متخصصًا وعمليًا لتصميم وتطبيق والمحافظة على قدرات فعالة لاستمرارية الأعمال داخل شركات التأمين. وتركز الدورة على الاضطرابات التشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية التي قد تؤثر على شركات التأمين، مع تطوير أساليب عملية تضمن استمرار الخدمات والعمليات الحيوية أثناء الأزمات والأحداث غير المتوقعة.

تتناول الدورة دورة حياة إدارة استمرارية الأعمال في قطاع التأمين، بدءًا من الحوكمة وتحديد العمليات الحيوية، مرورًا بتحليل أثر الأعمال وتقييم المخاطر وتحديد أولويات التعافي، وصولًا إلى وضع استراتيجيات الاستمرارية وخطط الاستجابة والتعافي. كما تركز على الترابط بين الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق وخدمة العملاء والتوزيع والعمليات المالية والاستثمارات والتقنية والخدمات المقدمة من الأطراف الثالثة.

ويركز البرنامج على تطوير خطط عملية لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وإدارة الأزمات والاتصالات أثناء الأزمات، إلى جانب تحديد أهداف التعافي ومتطلبات الموارد وبرامج الاختبار والتحقق. كما يتناول سيناريوهات متخصصة مثل الهجمات السيبرانية، وتعطل الأنظمة التقنية، والاضطرابات التشغيلية، والأحداث الكبيرة المرتبطة بالمطالبات، وتعطل الموردين، ونقص القوى العاملة، وفقدان المرافق، واضطرابات سلسلة التوريد والمخاطر الناشئة.

ومن خلال دراسات الحالة الخاصة بقطاع التأمين والتمارين التطبيقية والمحاكاة وورش العمل المتكاملة، يطور المشاركون القدرات اللازمة لتعزيز المرونة المؤسسية، وحماية مصالح حملة الوثائق والعملاء، والحفاظ على العمليات التأمينية الحيوية، ودعم الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتحقيق التعافي الفعال بعد حالات التعطل.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ ودورة إدارة استمرارية الأعمال داخل شركات التأمين.
- تحديد العمليات والخدمات التأمينية الحيوية والاعتماديات وأولويات التعافي.

- تنفيذ تحليل فعال لأثر تعطل الأعمال على العمليات التأمينية.
- تقييم مخاطر استمرارية الأعمال التشغيلية والمالية والتقنية والتنظيمية ومخاطر الأطراف الثالثة.
- تحديد أولويات التعافي ومتطلباته للوظائف التأمينية الحيوية.
- تطوير استراتيجيات استمرارية مناسبة للاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع والمالية وخدمة العملاء.
- تحديد أهداف زمن التعافي ومتطلبات استعادة البيانات للأنظمة والعمليات الحيوية.
- إعداد خطط عملية لاستمرارية الأعمال وإجراءات الاستجابة والتعافي.
- دمج استمرارية الأعمال مع التعافي من الكوارث وإدارة الأزمات وإدارة المخاطر والمرونة التشغيلية.
- تطوير آليات فعالة للاتصال أثناء الأزمات وإخطار أصحاب المصلحة.
- تقييم مخاطر الموردين ومقدمي الخدمات الخارجيين التي قد تؤثر على استمرارية العمليات التأمينية.
- تطوير استراتيجيات الاستمرارية للتعامل مع الحوادث السيبرانية والأعطال التقنية والاضطرابات التشغيلية.
- تصميم برامج فعالة لاختبار خطط استمرارية الأعمال والتحقق من جاهزيتها.
- تحديد أدوار ومسؤوليات الحوكمة والتصعيد ضمن منظومة استمرارية الأعمال.
- تقييم أداء استمرارية الأعمال من خلال المؤشرات والتقارير والمراجعات الإدارية.
- تطوير إطار متكامل لاستمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية يتناسب مع طبيعة شركة التأمين.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري استمرارية الأعمال، وأخصائي المرونة التشغيلية، ومديري المخاطر، وأخصائي إدارة المخاطر المؤسسية، ومديري العمليات التأمينية، ومديري المطالبات، ومديري الاكتتاب، وأخصائي إدارة الوثائق، وأخصائي إدارة الأزمات.

كما تناسب المتخصصين في تقنية المعلومات والأمن السيبراني والتعافي من الكوارث، وأخصائي الامتثال والرقابة التنظيمية، والمدققين الداخليين، ومالكي العمليات، وأخصائي مخاطر الأطراف الثالثة، ومديري المالية.

وقادة خدمة العملاء، ومديري المرافق، والمديرين التنفيذيين المسؤولين عن المرونة المؤسسية. وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للعاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين والمؤسسات المالية والجهات الحكومية ذات الأنشطة التأمينية والمؤسسات الخاضعة للرقابة التنظيمية.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- بناء إطار منظم لإدارة استمرارية الأعمال داخل شركة التأمين.
- تحديد الخدمات والعمليات التأمينية الحيوية التي تتطلب حماية مستمرة.
- تنفيذ تحليل أثر الأعمال وتحديد نتائج وآثار التعطل التشغيلي.
- تحديد الاعتماديات بين الموظفين والتقنية والمرافق والموردين والبيانات والعمليات.
- تقييم مخاطر استمرارية الأعمال وترتيبها حسب الأولوية.
- تحديد أهداف التعافي ومستويات الخدمة الدنيا المطلوبة للعمليات الحيوية.
- تطوير استراتيجيات استمرارية مناسبة للوظائف التأمينية الأساسية.
- إعداد خطط عملية لاستمرارية الأعمال وإجراءات التعافي.
- تنسيق استمرارية الأعمال مع خطط التعافي من الكوارث وإدارة الأزمات.
- تطوير آليات فعالة للتصعيد والاتصال أثناء الأزمات.
- تقييم مرونة الموردين ومقدمي الخدمات والأطراف الثالثة الحيوية.
- إعداد استجابات مناسبة للهجمات السيبرانية وتعطل الأنظمة واضطرابات القوى العاملة والأحداث التأمينية الكبرى.
- تصميم وتنفيذ تمارين واقعية لاختبار جاهزية خطط الاستمرارية.

- تقييم نتائج الاختبارات وتحديد الثغرات والإجراءات التصحيحية.
- مراقبة أداء استمرارية الأعمال من خلال المؤشرات والتقارير والمراجعات الدورية.
- تطوير برنامج مستدام لاستمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية في شركة التأمين.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

إدارة استمرارية الأعمال في قطاع التأمين

- مبادئ وأهداف إدارة استمرارية الأعمال
- دورة حياة استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية
- تحديات استمرارية الأعمال الخاصة بشركات التأمين
- تحديد الخدمات والعمليات التأمينية الحيوية
- الاعتماديات بين الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتوزيع والمالية وخدمة العملاء
- حوكمة استمرارية الأعمال والمساءلة
- أدوار مالكي العمليات وفرق استمرارية الأعمال
- المتطلبات التنظيمية والمؤسسية المرتبطة بالاستمرارية
- تطبيق عملي: تحديد الخدمات التأمينية الحيوية وتحليل الاعتماديات

اليوم الثاني

تحليل أثر الأعمال وتقييم مخاطر الاستمرارية

- مبادئ تحليل أثر الأعمال
- تحديد العمليات والأنشطة الحيوية
- تقييم الآثار التشغيلية والمالية والتنظيمية وآثار العملاء
- تحليل الاعتماديات ونقاط التعطل الحرجة
- تحديد أولويات التعافي ومستويات الخدمة الدنيا
- أهداف زمن التعافي ومتطلبات استعادة البيانات
- تحديد وتقييم مخاطر استمرارية الأعمال
- تحليل المخاطر وفق السيناريوهات
- تطبيق عملي: تنفيذ تحليل أثر الأعمال لإحدى العمليات التأمينية الحيوية

اليوم الثالث

استراتيجيات استمرارية الأعمال وتطوير الخطط

- تطوير استراتيجيات استمرارية الأعمال لشركات التأمين
- حلول استمرارية عمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق
- استمرارية عمليات المطالبات
- استمرارية خدمة العملاء وقنوات التوزيع
- استمرارية القوى العاملة وترتيبات العمل البديلة
- استمرارية التقنية والبيانات والأنظمة
- استمرارية الموردين والأطراف الثالثة
- هيكل خطط استمرارية الأعمال وتوثيقها

اليوم الثالث — تابع

- إجراءات التعافي ومتطلبات الموارد
- تطبيق عملي: إعداد خطة استمرارية الأعمال لعملية تأمينية حيوية

اليوم الرابع

إدارة الأزمات والتعافي من الكوارث والمرونة التشغيلية

- مبادئ إدارة الأزمات وهياكل الاستجابة
- الأدوار والمسؤوليات والتصعيد واتخاذ القرارات أثناء الأزمات
- الاتصال أثناء الأزمات وإدارة أصحاب المصلحة
- التكامل بين استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- سيناريوهات الحوادث السيرانية وتعطل الأنظمة التقنية
- سيناريوهات الأحداث الكبرى والاضطرابات في عمليات المطارات
- فقدان المرافق وتعطل القوى العاملة وفشل الأطراف الثالثة
- المخاطر الناشئة والمرونة التشغيلية
- تطبيق عملي: محاكاة أزمة تؤثر على العمليات التأمينية الحيوية

اليوم الخامس

الاختبار والحوكمة والتحسين المستمر

- برامج اختبار وتمارين استمرارية الأعمال
- تمارين المحاكاة واختبارات سيناريوهات الأزمات
- تقييم أداء التعافي وفعالية الخطط
- تحديد الثغرات والدروس المستفادة والإجراءات التصحيحية
- مؤشرات أداء استمرارية الأعمال ومؤشرات المرونة

اليوم الخامس — تابع

- التقارير الإدارية ومراجعات الحوكمة
- تحديث الخطط والتحقّق المستمر من جاهزيتها
- دمج استمرارية الأعمال مع إدارة المخاطر المؤسسية
- تعزيز المرونة المؤسسية وقدرات التعافي
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية لشركة تأمين

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/business-continuity-management-for-insurance-companies-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440