

رقم الدورة 1826

دورة تقييم المطالبات واتخاذ القرارات التأمينية

إدارة المطالبات والتعويضات التأمينية
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة تقييم المطالبات واتخاذ القرارات التأمينية إطاراً مهنيًا وعمليًا متكاملًا لتقييم المطالبات التأمينية، وتحليل التغطية التأمينية والمعلومات المرتبطة بالخسائر، واتخاذ قرارات دقيقة ومتسقة خلال مختلف مراحل دورة المطالبة. وتركز الدورة على تطوير القدرات الفنية والتحليلية والإدارية اللازمة لتقييم المطالبات بكفاءة، مع تحقيق التوازن بين الالتزامات التعاقدية، وتوقعات العملاء، والتعرض المالي، ومستوى المخاطر المؤسسية. يتعرف المشاركون على منهجيات منظمة لمراجعة ظروف المطالبة، وشروط وثيقة التأمين، والمستندات الداعمة، وتقديرات الخسائر، وعناصر المسؤولية، والآثار المالية. كما تركز الدورة على التمييز بين المطالبات المستحقة والمطالبات غير المكتملة أو محل الشك أو النزاع، وتطوير معايير واضحة لاتخاذ قرارات عادلة ومدعومة بالأدلة وقابلة للتوثيق والمراجعة.

تتناول الدورة كذلك آليات اتخاذ القرار في المطالبات الكبيرة والمعقدة، بما في ذلك الحالات التي تتضمن أدلة متعارضة، أو أطرافاً متعددة، أو مسؤولية غير واضحة، أو خسائر توقف الأعمال، أو تعرضاً مالياً مرتفعاً، أو فرصاً محتملة للاسترداد. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم البدائل، وتحديد فجوات المعلومات، وتطبيق مستويات التصعيد المناسبة، وإعداد توصيات فنية ومالية متوازنة.

ومن خلال دراسات الحالة والتطبيقات العملية وورش اتخاذ القرار، يطور المشاركون القدرة على تحويل بيانات المطالبات إلى قرارات مهنية سليمة. وتساهم الدورة في تحسين جودة إدارة المطالبات، وتعزيز الحوكمة والرقابة، والحد من تسريبات المطالبات، وتحسين نتائج التسوية، ورفع مستوى الاتساق والشفافية في القرارات التأمينية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل دورة المطالبة التأمينية بالكامل بدءاً من الإبلاغ وحتى التقييم والتسوية والإغلاق.
- تقييم نطاق التغطية التأمينية والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات والمتطلبات المرتبطة بالمطالبة.

- تطوير منهجيات منظمة لمراجعة وقائع المطالبة والمستندات والأدلة والمعلومات المالية.
- تقييم أسباب الخسائر وظروف وقوعها وحجم الأضرار باستخدام أساليب تحليلية متسقة.
- تطبيق معايير قائمة على الأدلة لقبول المطالبات أو رفضها أو قبولها جزئياً أو إحالتها أو تصعيدها.
- تقييم التعرض المالي المرتبط بالمطالبات وتحديد مصادر تسرب تكاليف المطالبات.
- تحليل المسؤولية والسببية والعوامل المساهمة ومسؤوليات الأطراف ذات العلاقة.
- تحسين اتخاذ القرارات في الحالات التي تكون فيها المعلومات ناقصة أو متعارضة أو غير مكتملة.
- تطبيق مبادئ التصعيد والصلاحيات المفوضة عند التعامل مع المطالبات الكبيرة والمعقدة.
- تقييم بدائل التسوية وإعداد توصيات فنية وتجارية مناسبة.
- تعزيز جودة التوثيق وقابلية المراجعة والحوكمة والاتساق في قرارات المطالبات.
- تحسين قرارات المطالبات من خلال تحليل الأداء واستخلاص الدروس وتطبيق التحسين المستمر.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري المطالبات، مشرفي المطالبات، مسؤولي المطالبات، أخصائي المطالبات، مقدري الخسائر، خبراء تقييم المطالبات، محققي المطالبات، وموظفي عمليات التأمين المسؤولين عن تقييم المطالبات ومراجعة التغطية وتحديد التعرض المالي وإعداد أو اعتماد قرارات التسوية.

كما تناسب الدورة مديري الاكتتاب، ومديري المخاطر، ومتخصصي العمليات التأمينية، وموظفي الرقابة الداخلية والالتزام، ووسطاء التأمين، والفرق القانونية والفنية، والمتخصصين الماليين المشاركين في تقييم المطالبات أو مراجعتها أو تسويتها أو الإشراف عليها.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للمديرين والمهنيين وصناع القرار الذين يسعون إلى رفع جودة قرارات المطالبات، وتعزيز الاتساق في التقييم، والحد من الخسائر والتسريبات المالية، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير ممارسات مطالبات أكثر قوة وقابلية للدفاع والمراجعة.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تقييم المطالبات بطريقة منهجية منذ الإبلاغ الأولي وحتى التسوية النهائية.
- تفسير بنود وثائق التأمين وتحديد مدى ارتباطها بظروف المطالبة.
- مراجعة المستندات والأدلة والإفادات والتقديرات والتحقق من مدى كفايتها وموثوقيتها.
- تحديد العلاقة بين الحدث المؤمن عليه وسبب الخسارة والأضرار المطالب بها.
- تقييم الخسائر المادية والمالية والتشغيلية والخسائر التبعية.
- تحديد المعلومات الناقصة والتناقضات والمؤشرات غير المعتادة التي تتطلب مزيداً من التحقيق.
- اتخاذ قرارات منظمة بشأن قبول المطالبات أو رفضها أو تسويتها جزئياً أو تصعيدها.
- تقييم الاحتياطات والتعرض المالي للمطالبة لدعم قرارات التسوية.
- تطبيق مستويات الصلاحيات والإجراءات المناسبة للتعامل مع المطالبات المعقدة.
- تقييم خيارات التسوية والتفاوض بشأنها استناداً إلى الأدلة وشروط وثيقة التأمين.
- تحديد فرص الاسترداد والحلول محل المؤمن له والمساهمات والإنقاذ والحد من الخسائر.
- إعداد توصيات واضحة ومدعومة بالأدلة وقابلة للمراجعة بشأن تقييم المطالبات.
- تطبيق مبادئ ضمان الجودة والحوكمة لتحسين اتساق وفعالية قرارات المطالبات.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس تقييم المطالبات واتخاذ القرارات التأمينية

- دورة المطالبة التأمينية ودور التقييم المهني في إدارة المطالبات
- مبادئ اتخاذ القرارات العادلة والمتسقة وفي الوقت المناسب
- مراجعة الإبلاغ عن المطالبة والوقائع الأولية ومعلومات الوثيقة وظروف الخسارة
- تحليل التغطيات والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات والمتطلبات التعاقدية
- تطبيق عملي: التقييم الأولي لمطالبة ووضع إطار منظم لاتخاذ القرار

اليوم الثاني

الأدلة والتحقيق وتقييم الخسائر

- جمع المستندات والأدلة المرتبطة بالمطالبة والتحقيق من صحتها وتحليلها
- تقييم سبب الخسارة وظروف وقوعها وإثبات العلاقة السببية
- تقييم الأضرار المادية وتكاليف الإصلاح والاستبدال والخسائر المالية
- تحديد فجوات المعلومات والتناقضات والأدلة المتعارضة والمؤشرات غير المعتادة
- تطبيق عملي: مراجعة الأدلة وتقييم مطالبة تأمينية متكاملة

اليوم الثالث

اتخاذ قرارات المطالبات والتعرض المالي والاحتياطات

- معايير قبول المطالبات ورفضها وقبولها جزئياً وإحالتها وتصعيدها
- تقييم المسؤولية والتعرض المالي والتطور المحتمل لقيمة المطالبة
- فهم الاحتياطات وعلاقتها بتقييم المطالبات وقرارات التسوية

اليوم الثالث — تابع

- تحديد تسريبات المطالبات والتكاليف الزائدة والازدواجية والتعرض غير الضروري
- تطبيق عملي: اتخاذ قرار بشأن مطالبة استناداً إلى التغطية والأدلة والتعرض المالي والصلحيات

اليوم الرابع

المطالبات المعقدة والتفاوض والاسترداد

- اتخاذ القرارات المتعلقة بالمطالبات الكبيرة والمعقدة والمتنازع عليها ومرتفعة القيمة
- إدارة عدم اليقين وتعارض المعلومات وتعدد الأطراف والخلافات حول المسؤولية
- تقييم خيارات التسوية وتطبيق أساليب التفاوض الفعالة
- تقييم فرص الاسترداد والحلول محل المؤمن له والمساهمات والإنقاذ والحد من الخسائر
- تطبيق عملي: دراسة حالة لمطالبة تأمينية معقدة ومتنازع عليها

اليوم الخامس

حوكمة المطالبات وجودة القرارات والإدارة الاستراتيجية

- تطوير معايير متسقة لتقييم المطالبات وضوابط فعالة لاتخاذ القرارات
- التوثيق والاعتماد والتصعيد وقابلية المراجعة ومتطلبات الحوكمة
- مؤشرات أداء المطالبات وضمان الجودة وقياس فعالية القرارات
- استخدام بيانات المطالبات والاتجاهات والدروس المستفادة لتحسين القرارات المستقبلية
- التطبيق النهائي: تقييم مطالبة متكامل، وتحليل التعرض المالي، وإعداد توصية بالقرار، ووضع خطة للتسوية والتنفيذ



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/claims-assessment-decision-making-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

