

رقم الدورة 1470

# دورة إدارة المطالبات والتحقيق واكتشاف الاحتيال

التأمين والخدمات المالية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١٢-٥٢ ديسمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

صلالة، سلطنة عُمان



## تفاصيل الموعد المجدول

صلالة، سلطنة عُمان

المدينة

١٢-٥٢ ديسمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٣,٥٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة المطالبات والتحقيق واكتشاف الاحتيال إطاراً مهنيّاً متقدماً وعمليّاً لإدارة المطالبات التأمينية والتحقيق في الحالات المعقدة والمشبوهة واكتشاف مؤشرات الاحتيال والحد من الخسائر غير الضرورية. وتركز الدورة على دورة المطالبة بالكامل، بدءاً من تسجيل الإخطار بالمطالبة وتقييم التغطية، مروراً بالتحقيق وتقييم الخسارة وتحديد المسؤولية، وصولاً إلى التسوية والاسترداد والإغلاق، مع دمج ممارسات اكتشاف الاحتيال وإدارة المخاطر في مختلف مراحل العملية.

تمثل إدارة المطالبات أحد أهم عناصر أداء شركات التأمين لأنها ترتبط مباشرة بتجربة العملاء والتكلفة الفنية والنتائج المالية وسمعة المؤسسة. وتتطلب الإدارة الفعالة للمطالبات تحقيق التوازن بين سرعة وعدالة تسوية المطالبات وبين التحقق من التغطية وصحة المستندات وتقييم الخسائر والرقابة على المدفوعات. وتوضح الدورة كيفية بناء عمليات مطالبات متسقة تحمي حقوق العملاء وتحافظ في الوقت ذاته على الانضباط المالي وتقليل التسرب في المطالبات والدفعات غير المستحقة.

يتناول البرنامج بصورة متقدمة تقييم المطالبات وتحليل الوثائق وشروط التغطية والاستثناءات وتحديد المسؤولية وتقدير الخسائر والاحتياطات والتفاوض والتسوية والاسترداد وإدارة النزاعات. كما يركز على منهجيات التحقيق في المطالبات عالية القيمة والمعقدة والمشبوهة من خلال جمع الأدلة ومراجعة المستندات وإجراء المقابلات وتحليل البيانات وفحص الوقائع والزيارات الميدانية وتحديد التناقضات والمؤشرات التي تستدعي التصعيد والتحقيق المتخصص.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على اكتشاف الاحتيال وإدارة مخاطر الاحتيال في قطاع التأمين. ويتناول الأنماط الشائعة للاحتيال، بما يشمل المطالبات المبالغ فيها والمصطنعة والمفتعلة والمزورة والمطالبات المرتبة مسبقاً والتواطؤ والاحتيال الداخلي والخارجي. كما يوضح كيفية استخدام المؤشرات السلوكية والبيانات وأنماط المطالبات والتحليل المقارن لتحديد الحالات التي تحتاج إلى مراجعة أو تحقيق إضافي، مع التأكيد على أهمية التوثيق المهني والأدلة الموضوعية والإجراءات المناسبة.

ومن خلال دراسات الحالة وتمارين التحقيق ومحاكاة فحص المطالبات وتحليل مؤشرات الاحتيال وتقدير الخسائر والتفاوض على التسويات وورش إعداد التقارير، تساعد دورة إدارة المطالبات والتحقيق واكتشاف الاحتيال المشاركين على تطوير مهارات عملية لتحسين جودة إدارة المطالبات وتقليل التسرب واكتشاف المخاطر والاحتيال وتعزيز الرقابة التشغيلية. وتناسب الدورة شركات التأمين وإعادة التأمين والوسطاء والمؤسسات المالية والجهات الحكومية والهيئات الرقابية والمديرين والمتخصصين في المطالبات والتحقيق والاككتاب والمخاطر والامثال والتدقيق والشؤون القانونية.

## أهداف الدورة

- تحليل دورة إدارة المطالبات وأثرها على تجربة العملاء والأداء المالي والمخاطر التشغيلية خلال فترة الدورة.
- تطوير منهجيات منظمة لتسجيل المطالبات وتقييم التغطية والتحقيق والتقييم والتسوية والإغلاق.
- تقييم شروط وثائق التأمين والاستثناءات والمسؤولية والأدلة المتاحة عند فحص المطالبات.
- تطبيق أساليب عملية للتحقيق في المطالبات المعقدة والمختلفة وعالية القيمة والمشبوهة.
- تحديد مؤشرات الاحتيال المرتبطة بالمطالبات المبالغ فيها أو المصطنعة أو المفتعلة أو المتلاعب بها.
- تصميم أطر عملية لاكتشاف الاحتيال وتصعيد الحالات وفق مستوى المخاطر ونتائج التحقيق.
- تقييم جودة المستندات والأدلة والتناقضات ومدى اتساق الروايات والوقائع.
- تطبيق أساليب تحليل البيانات لتحديد الأنماط غير الاعتيادية والتركيزات والسلوكيات المشبوهة.
- تطوير أساليب مناسبة لتقدير الاحتماليات وقيم المطالبات وفق المعلومات المتاحة.

- تحسين التفاوض والتسوية والاسترداد وإدارة النزاعات المتعلقة بالمطالبات.
- تعزيز التنسيق بين المطالبات والاكتتاب والتحقيق والامتثال والمخاطر والتدقيق والشؤون القانونية.
- موازنة إدارة المطالبات واكتشاف الاحتيال مع الحوكمة وحماية العملاء والمتطلبات التنظيمية والاستدامة المالية.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة المهنيين العاملين في إدارة المطالبات والتحقيق في المطالبات واكتشاف الاحتيال والاكتتاب وإدارة المخاطر والشؤون القانونية والامتثال والتدقيق الداخلي وخدمة العملاء في قطاع التأمين. وتشمل الفئات المستهدفة مديري المطالبات، ومراجعي المطالبات، ومقيمي المطالبات، ومحققي المطالبات، ومتخصصي التحقيق في الاحتيال، ومتخصصي تقييم الخسائر، ومديري الاكتتاب، ومتخصصي المخاطر، ومتخصصي الاسترداد، والمستشارين القانونيين، والمهنيين المسؤولين عن مراجعة المطالبات وتسويتها.

كما تناسب الرؤساء التنفيذيين ومديري العمليات ورؤساء المطالبات ومديري المخاطر ورؤساء إدارة الاحتيال ورؤساء الاكتتاب ومديري الامتثال والتدقيق الداخلي وصناع القرار المسؤولين عن جودة المطالبات وتكاليفها ونتائج العملاء ومخاطر الاحتيال والأداء التشغيلي. ويمكن أن يستفيد منها العاملون في الجهات الحكومية والهيئات الرقابية والبنوك والمؤسسات المالية وشركات التأمين وإعادة التأمين والمؤسسات الكبرى التي تدير برامج تأمينية واسعة.

وتوفر الدورة قيمة خاصة للمهنيين المشاركين في المطالبات المعقدة والمطالبات المشبوهة والمطالبات عالية القيمة وخسائر الممتلكات والمسؤولية والإصابات والمطالبات التجارية وإجراءات الاسترداد والمطالبات المتنازع عليها والتحقيقات المتعلقة بالاحتيال. كما تناسب متخصصي البيانات والتقنية الذين يدعمون تحليل المطالبات واكتشاف الاحتيال والمراقبة الرقمية للمخاطر.

## مخرجات التعلم

- شرح دورة إدارة المطالبات الكاملة ومسؤوليات الأطراف الرئيسية في كل مرحلة.
- تقييم المطالبات وفق التغطية وشروط الوثيقة والاستثناءات والمسؤولية والأدلة المتاحة.
- تطبيق أساليب منظمة للتحقيق في المطالبات المعقدة والمختلفة وعالية القيمة والمشبوهة.
- تحديد المؤشرات الرئيسية للمطالبات الاحتمالية أو المحتمل احتيالها.
- تحليل مستندات المطالبات والأدلة للكشف عن التناقضات والفجوات ومشكلات المصادقية.
- تطبيق أساليب تحليل أساسية لاكتشاف الأنماط غير الاعتيادية والتركيزات المشبوهة في المطالبات.
- تطوير إجراءات عملية للتحقيق في الاحتيال وتصعيد الحالات وإدارتها.
- تقييم الاحتماليات وقيم التسوية والعوامل المؤثرة في القرار المالي للمطالبة.
- إجراء مقابلات منظمة وتوثيق النتائج والأدلة بطريقة مهنية.
- تطبيق مبادئ التفاوض والتسوية مع الحفاظ على العدالة والرقابة المالية.
- تطوير آليات تنسيق فعالة بين المطالبات والاككتاب والتحقيق والامتثال والمخاطر والشؤون القانونية.
- إعداد خطة متكاملة لتحسين إدارة المطالبات واكتشاف الاحتيال والرقابة على مخاطر المطالبات.
- المحاوِر التدريبية:

## محاوِر الدورة

### اليوم الأول

## أسس إدارة المطالبات ومعالجة المطالبة بفاعلية

- دورة حياة المطالبة من الإخطار حتى الإغلاق
- تسجيل المطالبات واستلام الإخطار الأولي بالخسارة

اليوم الأول — تابع

- تقييم التغطية وشروط الوثيقة والاستثناءات
- تحديد المسؤولية وتصنيف المطالبات وترتيب أولوياتها
- متطلبات المستندات وإدارة الأدلة
- مبادئ الاحتياطات والتقدير المالي للمطالبات
- التواصل مع العملاء وإدارة المطالبات بصورة عادلة
- إجراءات تصعيد المطالبات المعقدة وعالية القيمة
- التطبيق العملي: تقييم مطالبة معقدة من لحظة الإخطار حتى تحديد التغطية والمسؤولية الأولية

اليوم الثاني

## التحقيق في المطالبات والأدلة وتقييم الخسائر

- مبادئ التحقيق الفعال في المطالبات
- تخطيط التحقيق وتحديد نطاقه وأهدافه
- مراجعة المستندات وجمع الأدلة
- إجراء المقابلات وأخذ الإفادات وتقييم المصادقية
- المعاينات الميدانية وفحص الأدلة المادية
- قياس الخسائر وتقييم الأضرار
- تحديد السبب والمسؤولية
- اكتشاف التناقضات والمؤشرات التي تستدعي التحقيق الإضافي
- التطبيق العملي: إجراء تحقيق محاكاة في مطالبة وإعداد تقرير مهني يستند إلى الأدلة والنتائج

## اليوم الثالث

## اكتشاف الاحتيال وتحليل المخاطر والتحقيق المتقدم

- مفهوم الاحتيال في التأمين وأنماطه الشائعة
- الاحتيال الانتهازي والاحتيال المنظم والاحتيال الداخلي والخارجي
- مؤشرات الاحتيال في المستندات والسلوك والوقائع
- التصريحات الكاذبة والمبالغة في الخسائر والمطالبات المفتعلة والمصطنعة
- المطالبات المرتبة مسبقاً والتواطؤ والشبكات الاحتيالية
- تحليل البيانات لاكتشاف الأنماط غير الطبيعية والمطالبات المشبوهة
- تقييم مخاطر الاحتيال وترتيب الحالات حسب الأولوية
- التصعيد والتنسيق مع الشؤون القانونية والامثال والاكتاب والجهات ذات العلاقة
- التطبيق العملي: تحليل مجموعة من المطالبات وتحديد الحالات المشبوهة التي تحتاج إلى تحقيق متقدم

## اليوم الرابع

## تقييم المطالبات والتفاوض والتسوية والاسترداد

- تقييم قيمة المطالبة وتحديد خيارات التسوية
- التفاوض في المطالبات المعقدة والمتنازع عليها
- صلاحيات التسوية وضوابط الموافقة
- تسرب المطالبات والرقابة على المدفوعات
- تحديد فرص الاسترداد والمسؤولية تجاه الأطراف الأخرى
- الحلول المتعلقة بالرجوع والاسترداد
- إدارة النزاعات والتصعيد
- توثيق قرارات التسوية ومسارات المراجعة

اليوم الرابع — تابع

- التطبيق العملي: إجراء محاكاة تفاوض على تسوية مطالبة معقدة وإعداد استراتيجية للاسترداد

## اليوم الخامس

# حوكمة المطالبات وإدارة الاحتيال والرقابة التنفيذية

- حوكمة المطالبات وهياكل المسؤولية والمساءلة
- مؤشرات أداء المطالبات والتقارير الإدارية
- أطر إدارة مخاطر الاحتيال ومراقبة الحالات المشبوهة
- ضمان جودة المطالبات ومراجعة الملفات
- تحليل الأسباب الجذرية لتسرب المطالبات ومواطن الضعف التشغيلية
- إدارة المطالبات الرقمية واستخدام التقنية في اكتشاف الاحتيال
- المخاطر والأنماط الجديدة في الاحتيال والمطالبات
- التحسين المستمر لنموذج تشغيل المطالبات
- دمج إدارة المطالبات مع الاكتتاب وإدارة المخاطر والامتثال والاستراتيجية
- الورشة الختامية: إعداد وعرض إطار متكامل لإدارة المطالبات واكتشاف الاحتيال يشمل معالجة المطالبات والتحقيق والأدلة ومؤشرات الاحتيال والتحليل والتسوية والاسترداد والحوكمة ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/claims-management-investigation-fraud-detection>

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

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440