

رقم الدورة 2050

دورة إدارة مطالبات التأمين التجاري

التأمين العام والتجاري
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة مطالبات التأمين التجاري إطارًا متكاملًا لإدارة المطالبات التأمينية التجارية بكفاءة واتساق، بما يتوافق مع شروط وثائق التأمين والإجراءات الداخلية والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة. وتركز الدورة على دورة حياة المطالبة بالكامل، بدءًا من الإبلاغ عن الخسارة ومرورًا بالتحقيق وتقييم التغطية وتقدير الخسائر والتسوية والاسترداد، وصولًا إلى إغلاق المطالبة.

تتناول الدورة الجوانب الفنية والتشغيلية لإدارة المطالبات التجارية، بما يشمل الإبلاغ عن المطالبات والتحقق من الوثائق وتحليل التغطية والتحقق وجمع الأدلة وتقييم المسؤولية وقياس الخسائر وتقدير المخصصات والتفاوض على التسويات وإغلاق المطالبات. كما تولي اهتمامًا خاصًا بالمطالبات التجارية الكبيرة والمعقدة وعالية القيمة التي تتطلب تنسيقًا بين عدة أطراف واتخاذ قرارات متخصصة.

كما تغطي الدورة حوكمة المطالبات ومؤشرات الاحتيال وإجراءات التصعيد والإحالة والتنسيق مع الأطراف الثالثة والتواصل مع الوسطاء والعملاء ومعايير الخدمة والضوابط التشغيلية وقياس الأداء. ويتعرف المشاركون على كيفية مساهمة الإدارة الفعالة للمطالبات في تحسين تجربة العملاء وضبط تكاليف الخسائر وحماية ربحية المحافظ وتعزيز الالتزام التشغيلي والتنظيمي.

ومن خلال دراسات الحالة والسيناريوهات العملية، يطور المشاركون قدرتهم على التحقيق في المطالبات التجارية وتقييمها واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة وإدارة التسويات المعقدة وتحديد فرص الاسترداد والتحصيل وتحسين إجراءات إدارة المطالبات. ويهدف البرنامج إلى تعزيز ممارسات متسقة وشفافة وفعالة من الناحية الفنية والتجارية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل دورة حياة مطالبات التأمين التجاري بالكامل.
- تطبيق إجراءات منظمة للإبلاغ عن المطالبات وإجراء التقييم الأولي.

- تقييم التغطية التأمينية والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات.
- التحقق من صحة واكمال المستندات المؤيدة للمطالبة.
- تطبيق أساليب فعالة للتحقيق في المطالبات التجارية.
- تقييم أسباب الخسائر وظروف وقوعها وأثرها المالي.
- تقييم المسؤولية والقضايا المتعلقة بالتغطية في المطالبات التجارية المعقدة.
- تطبيق الأساليب المناسبة لقياس الخسائر وتقدير قيمة المطالبات.
- إعداد ومراجعة مخصصات المطالبات استنادًا إلى المعلومات المتاحة.
- إدارة عمليات التفاوض والتسوية بكفاءة.
- تحديد مؤشرات الاحتيال المحتمل وأنماط المطالبات غير الاعتيادية.
- إدارة إجراءات التصعيد والإحالة للمطالبات المعقدة أو عالية القيمة.
- تعزيز التنسيق مع الوسطاء والعملاء وخبراء تقييم الخسائر والمستشارين القانونيين والأطراف الأخرى.
- تقييم فرص الاسترداد والحوال محل المؤمن له والمشاركة.
- تطبيق مؤشرات أداء المطالبات وإعداد التقارير الإدارية.
- إعداد إطار متكامل لإدارة مطالبات التأمين التجاري بكفاءة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري مطالبات التأمين التجاري ومسؤولي معالجة المطالبات وكبار أخصائي المطالبات والمشرفين ومديري العمليات التأمينية والمتخصصين المسؤولين عن تقييم وتسوية المطالبات التجارية. كما تناسب المكتسبين ووسطاء التأمين ومديري المخاطر ومديري الحسابات وخبراء تقييم الخسائر ومتخصصي إعادة التأمين والمتخصصين القانونيين ومسؤولي الامتثال ومديري علاقات العملاء الذين يتعاملون مع عمليات المطالبات التجارية.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للعاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين وشركات وساطة التأمين والبنوك والمؤسسات المالية والشركات متعددة الجنسيات والمؤسسات التي تدير برامج تأمين تجارية كبيرة ومحافظ مطالبات معقدة.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح المراحل الرئيسية والضوابط المرتبطة بدورة حياة المطالبات التجارية.
- إجراء تقييم أولي فعال للمطالبات التجارية المبلغ عنها.
- التحقق من سريان الوثيقة وتحديد التغطية المنطبقة.
- تفسير شروط الوثائق واستثناءاتها وحدودها وتحملاتها عند تقييم المطالبات.
- مراجعة المستندات المؤيدة للمطالبات والتحقق من صحتها.
- إجراء تحقيقات منظمة في الخسائر التجارية.
- تحليل الأدلة لتحديد أسباب الخسارة وظروف وقوعها.
- تقييم الخسائر المالية وتحديد قيمة المطالبة المناسبة.
- إعداد ومراجعة مخصصات المطالبات بناءً على الأدلة والتقديرات المتاحة.
- إدارة المفاوضات المعقدة مع المؤمن لهم والأطراف ذات العلاقة.
- تحديد مؤشرات الاحتيال المحتمل والمخالفات في المطالبات.
- تحديد الحالات التي تتطلب التصعيد أو المراجعة المتخصصة أو الإحالة.
- التنسيق الفعال مع الخبراء ومقدمي الخدمات الخارجيين.
- تحديد فرص الحلول محل المؤمن له والاسترداد والمشاركة.

- مراقبة اتجاهات المطالبات وتكاليفها ومستويات الخدمة والأداء التشغيلي.
- إعداد توصيات لتحسين جودة وكفاءة وربحية إدارة المطالبات التجارية.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات المطالبات التجارية والتقييم الأولي

- بيئة مطالبات التأمين التجاري
- دورة حياة المطالبات وإطار إدارتها
- الإبلاغ الأولي عن الخسارة
- الفرز الأولي للمطالبات وتحديد الأولويات
- التحقق من الوثيقة والتغطية التأمينية
- مراجعة شروط وأحكام الوثائق
- حدود التغطية والتحملات والاستثناءات
- متطلبات توثيق المطالبات
- التعرف المبكر على المطالبات المعقدة وعالية القيمة
- تطبيق عملي: إجراء تقييم أولي لمطالبة تجارية تم الإبلاغ عنها حديثاً

اليوم الثاني

التحقيق في المطالبات وتحليل التغطية وتقييم الخسائر

- مبادئ التحقيق في المطالبات التجارية
- تحديد وقائع وظروف الخسارة
- جمع الأدلة والمستندات
- تحديد سبب الخسارة وتحليل التغطية
- تقييم المسؤولية
- تقييم أضرار الممتلكات والأصول
- تقييم خسائر توقف الأعمال والخسائر المالية
- الاستعانة بخبراء تقييم الخسائر والمهندسين والمساحين والخبراء المتخصصين
- منهجيات تقدير قيمة المطالبات
- تطبيق عملي: التحقيق في مطالبة تجارية معقدة وتحديد التغطية وتقدير الخسارة

اليوم الثالث

مخصصات المطالبات والتفاوض والتسوية

- أساسيات مخصصات المطالبات
- التقييم الأولي والمستمر للمخصصات
- تقدير التكلفة النهائية للمطالبة
- إدارة الخسائر الكبيرة والمطالبات المعقدة
- صلاحيات التسوية وإجراءات الاعتماد
- مبادئ التفاوض في المطالبات التجارية
- التواصل مع المؤمن لهم والوسطاء

اليوم الثالث — تابع

- إدارة النزاعات وبدائل التسوية
- توثيق التسوية وإغلاق المطالبات
- تطبيق عملي: إعداد مخصص مطالبة وتطوير استراتيجية تسوية لمطالبة تجارية معقدة

اليوم الرابع

الاحتيايل والاسترداد والحلول محل المؤمن له والمطالبات المعقدة

- الاحتيايل التأميني والمخالفات في المطالبات
- مؤشرات الاحتيايل وعلامات التحذير
- أساليب التحقيق في المطالبات المشتبه بوجود احتيايل فيها
- إجراءات التصعيد والإحالة للمتخصصين
- مبادئ الحلول محل المؤمن له وفرص الاسترداد
- المشاركة والاسترداد من الأطراف المسؤولة
- مطالبات الأطراف الثالثة واعتبارات المسؤولية
- اعتبارات إعادة التأمين في المطالبات التجارية الكبيرة
- إدارة المطالبات التجارية الكارثية وعالية القيمة
- تطبيق عملي: تحليل مطالبة معقدة تتضمن مؤشرات احتيايل ومسؤولية طرف ثالث وفرص استرداد

اليوم الخامس

حوكمة المطالبات والأداء والتميز التشغيلي

- حوكمة المطالبات والمساءلة
- ضوابط المطالبات وضمان الجودة
- متطلبات الامتثال التنظيمي والداخلي

اليوم الخامس — تابع

- مؤشرات الأداء الرئيسية للمطالبات
- تحليل تكاليف المطالبات واتجاهات الخسائر
- معايير الخدمة وتجربة العملاء
- تقارير المحافظ ولوحات المتابعة الإدارية
- إدارة المطالبات الرقمية وأتمتة العمليات
- التحسين المستمر والتميز التشغيلي
- ورشة العمل الختامية: إدارة مطالبة تأمين تجاري متكاملة بدءًا من الإبلاغ الأولي، مرورًا بالتحقيق وتحديد التغطية وتقييم الخسارة وإعداد المخصصات والتفاوض والتسوية والاسترداد، وصولًا إلى الإغلاق النهائي

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/commercial-insurance-claims-management-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440