

رقم الدورة 2048

دورة إدارة وعمليات التأمين التجاري

التأمين العام والتجاري
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة وعمليات التأمين التجاري فهماً متكاملاً للمبادئ والعمليات والممارسات الإدارية اللازمة لإدارة أعمال التأمين التجاري بكفاءة وفعالية. وتركز الدورة على دورة حياة التأمين التجاري بالكامل، بدءاً من تقييم المخاطر والاكْتتاب، مروراً بإصدار الوثائق وإدارتها وخدمة العملاء وإدارة المطالبات، وصولاً إلى التجديدات وقياس أداء المحافظ التأمينية.

تتناول الدورة هيكل برامج التأمين التجاري والمسؤوليات التشغيلية المرتبطة بإدارة مخاطر الشركات والمنشآت. وتشمل الموضوعات هيكل وثائق التأمين التجاري، ومتطلبات التغطية، وتصنيف المخاطر، واعتبارات الاكتتاب، وإدارة الوثائق، وإدارة الأقساط، والتعديلات، والتجديدات، إلى جانب التنسيق بين شركات التأمين والوسطاء والعملاء وشركات إعادة التأمين وأصحاب المصلحة.

كما تركز الدورة على تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المحافظ والتنسيق في المطالبات وجودة الخدمة ومراقبة المخاطر وقياس الأداء. ويتعرف المشاركون على كيفية مساهمة الضوابط التشغيلية الفعالة ودقة المعلومات وإدارة سير العمل والتعاون بين الإدارات في تحسين تقديم الخدمات وجودة الاكتتاب وإدارة المخاطر وربحية التأمين التجاري.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين العملية والسيناريوهات المتخصصة، تساعد الدورة المشاركين على تطوير قدرتهم على إدارة المحافظ والعمليات التأمينية التجارية بصورة أكثر فعالية. كما تربط بين المعرفة الفنية بالتأمين والممارسات العملية للإدارة والرقابة التشغيلية وخدمة العملاء وتحسين الأداء.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل هيكل أسواق التأمين التجاري وخصائص المنتجات التأمينية التجارية.
- تقييم المخاطر التجارية وتحديد المتطلبات التأمينية المناسبة.

- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة عمليات الاكتتاب التجاري.
- تقييم التغطيات والحدود والتحملات والشروط والاستثناءات في وثائق التأمين التجاري.
- تطوير عمليات فعالة لإدارة وثائق التأمين التجاري وخدماتها.
- إدارة التعديلات والتجديدات والإلغاءات بكفاءة.
- تقييم عمليات إدارة الأقساط والفوترة والتحصيل.
- تعزيز التنسيق بين الوسطاء والعملاء وشركات إعادة التأمين والإدارات الداخلية.
- تطبيق منهجيات منظمة لإدارة مطالبات التأمين التجاري.
- مراقبة أداء المحافظ التأمينية التجارية ومستويات التعرض للمخاطر.
- تحديد المخاطر التشغيلية ونقاط الضعف في عمليات التأمين التجاري.
- تحسين سير العمل ومعايير الخدمة والكفاءة التشغيلية.
- تطبيق مؤشرات الأداء لمتابعة عمليات التأمين التجاري.
- تعزيز إدارة علاقات العملاء والوسطاء.
- دعم ربحية المحافظ من خلال ممارسات الاكتتاب والإدارة التشغيلية الفعالة.
- إعداد إطار متكامل لإدارة وعمليات التأمين التجاري.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري التأمين التجاري ومديري الاكتتاب ومديري العمليات التأمينية ومديري إدارة الوثائق ومديري المطالبات ومديري المحافظ والمتخصصين في التأمين المشاركين في إدارة أعمال التأمين للشركات والمنشآت.

كما تناسب وسطاء التأمين ومديري الحسابات ومسؤولي علاقات العملاء ومديري المخاطر ومتخصصي إعادة التأمين وموظفي تطوير الأعمال والمشرفين والعاملين في إدارة برامج التأمين التجاري وخدمات العملاء.

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

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح المكونات الرئيسية لعمليات التأمين التجاري.
- التمييز بين أهم منتجات التأمين التجاري وهياكل التغطية المختلفة.
- تقييم الاحتياجات التأمينية للشركات والعملاء التجاريين.
- تحليل بيانات المخاطر التجارية لدعم قرارات الاكتتاب.
- مراجعة وثائق التأمين التجاري وتحديد أهم بنود وشروط التغطية.
- إدارة عمليات إصدار الوثائق والتعديلات والتجديدات.
- تقييم عمليات الأقساط والفوترة والتحصيل والمطابقة المالية.
- تنسيق الأنشطة بين الاكتتاب والعمليات والمطالبات والإدارة المالية.
- إدارة متطلبات التواصل والخدمة مع الوسطاء والعملاء من الشركات.
- تطبيق عمليات منظمة لتقييم وتسوية المطالبات التجارية.
- مراقبة مستويات التعرض للمخاطر وأداء المحافظ وربحيتها.
- تحديد المخاطر التشغيلية وتطبيق الضوابط المناسبة.
- تقييم جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية.
- استخدام بيانات الأداء لدعم القرارات الإدارية في التأمين التجاري.

- تحديد فرص تحسين العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية.
- بناء إطار عملي متكامل لإدارة وعمليات التأمين التجاري.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

أساسيات التأمين التجاري وإدارة المخاطر

- هيكل سوق التأمين التجاري وبيئة العمل
- خصائص المخاطر المؤسسية والتجارية
- أهم منتجات التأمين التجاري وأنواع التغطيات
- تأمين الممتلكات وتوقف الأعمال
- تأمين المسؤوليات والتأمينات التجارية المتخصصة
- تحديد المخاطر التجارية وتقييمها
- متطلبات العملاء والملفات التأمينية
- حدود التغطية والتحملات والاستثناءات والشروط
- هياكل برامج التأمين التجاري
- تطبيق عملي: تقييم الاحتياجات التأمينية لشركة وإعداد إطار للتغطيات التجارية المناسبة

اليوم الثاني

الاكتتاب التجاري وإدارة وثائق التأمين

- مبادئ الاكتتاب التجاري واتخاذ القرارات
- معلومات المخاطر والمستندات المطلوبة للاكتتاب
- تصنيف المخاطر وتقييم مستويات التعرض
- صلاحيات الاكتتاب وإجراءات الإحالة
- هياكل وثائق التأمين التجاري وإعدادها
- إصدار الوثائق وإدارتها
- التعديلات والإضافات على الوثائق
- احتساب الأقساط وإدارتها
- التجديدات والإلغاءات وإدارة دورة حياة الوثيقة
- تطبيق عملي: تقييم خطر تجاري وإدارة عملية الاكتتاب وإصدار الوثيقة

اليوم الثالث

العمليات التأمينية التجارية وخدمة العملاء

- نماذج التشغيل في التأمين التجاري
- إدارة سير العمل والعمليات
- التنسيق بين الاكتتاب والعمليات والمطالبات والمالية
- إدارة الوسطاء والجهات الوسيطة
- إدارة علاقات العملاء من الشركات
- معايير الخدمة وإدارة الاستجابة
- إدارة الوثائق والمعلومات التأمينية

اليوم الثالث — تابع

- الفوترة والتحصيل والمطابقة المالية
- الضوابط التشغيلية وضمان الجودة
- تطبيق عملي: تحليل سير عمل تأميني تجاري وتحديد فرص تحسين الكفاءة التشغيلية

اليوم الرابع

إدارة المطالبات ومراقبة المحافظ والضوابط

- دورة حياة المطالبات التجارية
- الإبلاغ عن المطالبات والتحقق منها وتقييمها
- توثيق الخسائر والتحقق من التغطية
- تسوية المطالبات وإدارة النزاعات
- المطالبات التجارية الكبيرة والمعقدة
- مخصصات المطالبات ومتابعتها
- التعرض للمخاطر وتركيز المخاطر في المحافظ
- المخاطر التشغيلية والضوابط الداخلية
- تحليل أداء المطالبات والاكنتاب
- تطبيق عملي: إدارة مطالبة تجارية معقدة وتقييم أثرها على أداء المحفظة

اليوم الخامس

أداء التأمين التجاري والتميز التشغيلي

- إدارة المحافظ التأمينية التجارية
- مؤشرات الأداء الرئيسية والتقارير الإدارية
- جودة الاكنتاب وربحية المحافظ

اليوم الخامس — تابع

- أداء التجديد وتحليل الاحتفاظ بالعملاء
- قياس أداء خدمات العملاء والوسطاء
- الكفاءة التشغيلية وتحسين العمليات
- التحول الرقمي وأتمتة عمليات التأمين التجاري
- الحوكمة والامتثال والمساءلة التشغيلية
- التحسين المستمر وأفضل الممارسات
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة وعمليات التأمين التجاري يشمل تقييم المخاطر والاكتتاب وإدارة الوثائق وخدمة العملاء والمطالبات ومراقبة المحافظ والضوابط التشغيلية وتحسين الأداء

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/commercial-insurance-management-operations-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440