

رقم الدورة 1923

دورة إدارة مطالبات التأمين السيبراني

التأمين السيبراني
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة مطالبات التأمين السيراني إطاراً متكاملًا وعملياً لإدارة المطالبات الناتجة عن الحوادث السيرانية، بدءاً من الإخطار الأول بالخسارة، مروراً بالفرز والتقييم والتحقق من التغطية والتحقيق وتقدير الخسائر، وصولاً إلى التسوية والإغلاق واستخلاص الدروس المستفادة. وتهدف الدورة إلى تعزيز قدرة المتخصصين في التأمين على التعامل مع المطالبات السيرانية المعقدة بكفاءة واتساق، مع تحقيق التوازن بين حقوق المؤمن له، والالتزامات التأمينية، ومتطلبات إدارة المخاطر والالتزام والربحية.

يتعرف المشاركون على طبيعة المطالبات الناتجة عن هجمات الفدية، وتسريب البيانات، وانقطاع الأعمال، والابتزاز السيراني، وحوادث الخصوصية، والأعطال التقنية، والهندسة الاجتماعية، وحوادث أمن الشبكات، والمخاطر السيرانية المرتبطة بالأطراف الخارجية. ويركز البرنامج على كيفية ترجمة هذه الحوادث إلى خسائر مؤمن عليها، وتطبيق منهجيات منظمة للتعامل معها وتقييمها.

تغطي الدورة دورة حياة المطالبة السيرانية بالكامل، بما يشمل الإخطار بالخسارة، والفرز الأولي، وتحليل التغطية، والتحقيق في الحادث، والتنسيق مع الخبراء الفنيين، وجمع المستندات والأدلة، وتقدير الخسائر، وتقييم انقطاع الأعمال، وتحديد الاحتياطات، وتسوية المطالبات، وإغلاق الملفات، كما تركز على إدارة أصحاب المصلحة المتعددين أثناء الحوادث السيرانية عالية التأثير.

كما تتناول الدورة التحديات المتقدمة مثل الحوادث السيرانية واسعة النطاق، ومخاطر التراكم والتجمع، والاعتماد على الأطراف الخارجية، وانقطاع الخدمات السحابية، ومطالبات هجمات الفدية، والالتزامات الخصوصية، والاحتيالات، وتعقيدات إثبات العلاقة السببية بين الحادث والخسارة. ومن خلال دراسات الحالة والمحاكاة والتمارين العملية، يطور المشاركون منهجيات فعالة ومتسقة لإدارة مطالبات التأمين السيراني وتحسين جودة القرارات ونتائج التسوية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل طبيعة وتعقيدات مطالبات التأمين السيراني.
- تطبيق إجراءات منظمة لاستقبال المطالبات السيرانية وفرزها وتحديد أولوياتها.
- تقييم الاعتبارات الأولية المتعلقة بالتغطية التأمينية بعد وقوع الحادث.
- تحديد المعلومات والمستندات والأدلة المطلوبة للتحقيق في المطالبات.
- تنسيق أعمال الخبراء الفنيين والمستشارين القانونيين ومتخصصي الأمن السيراني وأصحاب المصلحة.
- تقييم الخسائر الناتجة عن هجمات الفدية وتسريب البيانات وانقطاع الأعمال والأعطال التقنية.
- تحليل خسائر انقطاع الأعمال والانقطاع الناتج عن اعتماد الأعمال على أطراف خارجية.
- تطبيق أساليب مناسبة لتقدير الخسائر وتكوين الاحتياطات.
- تحديد مؤشرات الاحتيال والمبالغة والتضليل في المطالبات السيرانية.
- تقييم العلاقة السببية وشروط التغطية والاستثناءات والحدود والتحملات.
- إدارة المطالبات السيرانية المعقدة وعالية القيمة ومتعددة الأطراف.
- تقييم مخاطر التراكم والتجمع المرتبطة بالحوادث السيرانية واسعة التأثير.
- تعزيز مهارات التفاوض وتسوية المطالبات السيرانية.
- تحسين الالتزام بالمطالبات القانونية والرقابية ومتطلبات الخصوصية والتوثيق.
- تطوير إطار متكامل لحوكمة مطالبات التأمين السيراني وضمان الجودة والتحسين المستمر.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري المطالبات وكبار مسؤولي المطالبات والمتخصصين في مطالبات التأمين السيراني والقيادات التنفيذية والعاملين في إدارة وتقييم المطالبات السيرانية. وتناسب بشكل خاص العاملين في التأمين التجاري والتأمين المتخصص والتأمين السيراني وإدارة المطالبات وتقييم الخسائر والمطالبات المعقدة. كما تناسب المكتبيين ومديري المخاطر ووسطاء التأمين ومتخصصي إعادة التأمين والفرق القانونية وفرق الالتزام

والمحققين في الاحتيال والمدققين الداخليين ومتخصصي الأمن السيبراني واستمرارية الأعمال والعاملين في تنسيق الاستجابة للحوادث السيبرانية الكبرى.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للجهات التي تسعى إلى تعزيز حوكمة المطالبات السيبرانية، وتحسين اتساق إجراءات التعامل مع المطالبات، ورفع جودة تقييم الخسائر، والحد من تسرب المطالبات، وتحسين تجربة المؤمن لهم أثناء الحوادث السيبرانية.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح دورة حياة إدارة مطالبات التأمين السيبراني بالكامل.
- فرز المطالبات وفق درجة الخطورة والاستعجال والأثر المالي المحتمل.
- تقييم التغطية الأولية ومدى استجابة الوثيقة للحادث.
- تحديد المعلومات المطلوبة للتحقيق في الحوادث السيبرانية والخسائر الناتجة عنها.
- إعداد استراتيجيات مناسبة للتحقيق في المطالبات.
- تنسيق فرق متعددة التخصصات أثناء المطالبات السيبرانية الكبرى.
- تقييم مطالبات هجمات الفدية والابتزاز السيبراني.
- تحليل مطالبات تسريب البيانات وحوادث الخصوصية.
- تقدير خسائر انقطاع الأعمال الناتجة عن الحوادث السيبرانية.
- تقييم خسائر انقطاع الأعمال الناتجة عن الأطراف الخارجية ومقدمي الخدمات التقنية.
- تحديد مؤشرات الاحتيال والمبالغة والتضليل في المطالبات.
- تقييم العلاقة السببية بين الحادث السيبراني والخسارة المؤمن عليها.

- تحليل الحدود والتحملات والاستثناءات والحدود الفرعية وشروط التغطية.
- تحديد الاحتياجات المناسبة للمطالبات بناءً على الأدلة والمعلومات المتاحة.
- إدارة مفاوضات التسوية وحل المطالبات بكفاءة.
- تطوير إطار قوي لحوكمة مطالبات التأمين السيراني وضمان الجودة.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

مشهد مطالبات التأمين السيراني والفرز الأولي للمطالبات

- أساسيات إدارة مطالبات التأمين السيراني.
- خصائص المطالبات السيرانية مقارنة بالمطالبات التأمينية التقليدية.
- أبرز مصادر الخسائر السيرانية.
- مطالبات هجمات الفدية وتسريب البيانات والابتزاز السيراني.
- مطالبات انقطاع الأعمال والاعتماد على الأنظمة التقنية.
- مطالبات الهندسة الاجتماعية والتحويلات المالية الاحتيالية.
- مطالبات المسؤولية السيرانية تجاه الأطراف الخارجية.
- الإخطار الأول بالخسارة ومتطلبات الاستجابة الفورية.
- فرز المطالبات وتقييم درجة الخطورة والتععيد.
- تحديد الاعتبارات التشغيلية والقانونية والمالية والمرتبطة بالسمعة.
- تطبيق عملي: تحليل حادث سيراني افتراضي وتنفيذ إجراءات الإخطار والفرز الأولي وتقييم الخطورة واتخاذ قرار التععيد.

اليوم الثاني

تقييم التغطية والتحقيق في المطالبات السيرانية

- فهم هياكل وثائق التأمين السيراني ومحفزات التغطية.
- مراجعة الحدود التأمينية والتحملات والحدود الفرعية والاستثناءات والشروط.
- تحديد مدى انطباق التغطية بعد وقوع الحادث السيراني.
- تحديد الحقائق والمعلومات والمستندات المطلوبة للتحقيق.
- إعداد خطة للتحقيق في المطالبة.
- التنسيق مع خبراء الأمن السيراني والمحققين الفنيين.
- الأدلة الرقمية وتوثيق الحوادث السيرانية.
- تقييم العلاقة السببية بين الحادث والخسارة.
- الاعتبارات القانونية والرقابية والمتعلقة بالخصوصية والإخطار.
- إدارة التواصل بين شركة التأمين والمؤمن له والوسيط والمستشارين ومقدمي الخدمات.
- تطبيق عملي: مراجعة ملف مطالبة سيرانية افتراضي وتحديد موقف التغطية ومتطلبات المعلومات وأولويات التحقيق ومسؤوليات الأطراف المعنية.

اليوم الثالث

تقييم الخسائر وانقطاع الأعمال وتكوين الاحتياطات

- مبادئ قياس وتقدير الخسائر السيرانية.
- تقييم الخسائر المالية المباشرة وغير المباشرة.
- مطالبات انقطاع الأعمال الناتج عن الحوادث السيرانية.
- انقطاع الأعمال الناتج عن اعتماد المؤسسة على أطراف خارجية.
- المصروفات الإضافية وتكاليف الحد من الخسائر.

اليوم الثالث — تابع

- تكاليف استعادة البيانات والأنظمة التقنية.
- مدفوعات الفدية والمصروفات المرتبطة بالاستجابة للحدث.
- تكاليف الاستجابة لتسريب البيانات والإخطار بالحدث.
- تقييم المستندات المالية وحسابات الخسائر.
- تكوين الاحتياطات الأولية وتحديثها.
- التعامل مع حالات عدم اليقين والتطور المحتمل في المطالبات المعقدة.
- تطبيق عملي: تقدير مطالبة افتراضية لانقطاع الأعمال الناتج عن حادث سيراني وإعداد الاحتياطي الأولي المناسب وتحليل مكونات الخسارة.

اليوم الرابع

المطالبات السيرانية المعقدة والاحتيايل والتسوية

- إدارة المطالبات السيرانية عالية القيمة والمعقدة.
- الحوادث السيرانية واسعة التأثير ومخاطر تجمع المطالبات.
- خسائر مقدمي الخدمات السحابية ومخاطر التركز التقني.
- المطالبات المتعددة والمتراطة بين المؤمن لهم.
- مطالبات الأطراف الخارجية واعتبارات المسؤولية.
- تحديد مؤشرات الاحتيايل والمبالغة والتضليل في المطالبات.
- تحليل التناقضات والتحقق من المستندات والأدلة.
- استراتيجيات التفاوض وتسوية المطالبات.
- إدارة النزاعات والخلافات المتعلقة بالتغطية.
- الحد من تسرب المطالبات وتعزيز الرقابة المالية.
- الحفاظ على العلاقة مع المؤمن له أثناء المطالبات الصعبة.

اليوم الرابع — تابع

- تطبيق عملي: تنفيذ محاكاة لمطالبة سيريانية معقدة تشمل عدة أطراف وخلافاً حول التغطية وانقطاعاً كبيراً في الأعمال ومؤشرات محتملة للاحتيال.

اليوم الخامس

حوكمة المطالبات السيريانية والأداء والتحسين الاستراتيجي

- حوكمة مطالبات التأمين السيرياني وتحديد المسؤوليات.
- توحيد إجراءات إدارة المطالبات وآليات اتخاذ القرار.
- ضمان جودة المطالبات ومراجعة ملفات المطالبات.
- مؤشرات أداء المطالبات وإعداد التقارير الإدارية.
- متابعة تكرار المطالبات وشدها وتطورها وتسريها المالي.
- استخلاص الدروس المستفادة من الحوادث السيريانية الكبرى.
- توظيف نتائج المطالبات في الاكتتاب واختيار المخاطر.
- تعزيز التعاون بين المطالبات والاكتتاب والمخاطر والأمن السيرياني والشؤون القانونية وإعادة التأمين.
- تطوير بروتوكولات تصعيد المطالبات والاستجابة للحوادث.
- تحسين إجراءات المطالبات وتجربة المؤمن لهم والمرونة التشغيلية.
- بناء إطار للتحسين المستمر في إدارة المطالبات السيريانية.
- ورشة ختامية: تطوير إطار متكامل لإدارة مطالبات التأمين السيرياني يشمل الإخطار والفرز وتقييم التغطية والتحقيق والتنسيق الفني وتقدير الخسائر وتكوين الاحتياطات وتقييم الاحتيال والتسوية والحوكمة وإعداد التقارير والتحسين بعد إغلاق المطالبة.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/cyber-insurance-claims-management-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

