

رقم الدورة 1993

دورة إدارة وساطة التأمين والعمليات التأمينية

وساطة التأمين وإدارة الوسطاء
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة وساطة التأمين والعمليات التأمينية إطاراً متكاملًا لإدارة أعمال وساطة التأمين وتحسين العمليات المرتبطة بخدمة العملاء، وترتيب التغطيات التأمينية، والتعامل مع أسواق وشركات التأمين، وإدارة الوثائق، وتجديد المحافظ التأمينية، ومتابعة المطالبات. وتركز الدورة على الجمع بين الكفاءة التجارية والمعرفة الفنية والانضباط التشغيلي والامتثال التنظيمي وجودة خدمة العملاء.

يتناول البرنامج دورة أعمال وساطة التأمين بدءاً من استقطاب العملاء وفهم المخاطر والاحتياجات التأمينية، مروراً بدراسة السوق واختيار شركات التأمين وإدارة طلبات عروض الأسعار والتفاوض وترتيب التغطية وإصدار الوثائق، وصولاً إلى التجديد والتعديلات ومتابعة المطالبات وإدارة العلاقات. كما يستعرض الأدوار والإجراءات والضوابط اللازمة لضمان تنفيذ العمليات بدقة وشفافية وسرعة استجابة.

ويركز البرنامج على ممارسات إدارة شركات وساطة التأمين، بما يشمل إدارة المحافظ والعلاقات مع شركات التأمين والأسواق، واستراتيجيات ترتيب التغطيات، وهياكل العمولات والمكافآت، والضوابط التشغيلية، وإدارة الوثائق والبيانات، والمتطلبات التنظيمية، والامتثال، وتعارض المصالح، وإدارة المخاطر. كما يتناول دور التقنية والأتمتة والتحليلات في بناء عمليات وساطة أكثر كفاءة وقابلية للتوسع.

ومن خلال دراسات الحالات والتمارين العملية وسيناريوهات ترتيب التغطيات وتحليل المحافظ والمراجعات التشغيلية وورش الإدارة، يطور المشاركون القدرة على تحسين عمليات الوساطة، وتعزيز العلاقات مع العملاء وشركات التأمين، وإدارة المخاطر التشغيلية والتنظيمية، ورفع جودة الخدمة، وبناء أطر أداء تدعم النمو والاستدامة والربحية في أعمال وساطة التأمين.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح هيكل ودور ونموذج تشغيل أعمال وساطة التأمين.
- تحليل دورة أعمال وساطة التأمين وتحديد الأنشطة التشغيلية الرئيسية.

- تطوير إجراءات عمل فعالة لخدمة العملاء وترتيب التغطيات وإدارة الوثائق.
- تقييم مخاطر العملاء وتحويل احتياجاتهم إلى استراتيجيات مناسبة لترتيب التغطيات التأمينية.
- تقييم شركات التأمين والأسواق وفق التغطية والطاقة الاستيعابية والتسعير والشروط والقدرة على تقديم الخدمة.
- إدارة عمليات طلب عروض الأسعار والتفاوض وترتيب التغطيات وإصدار الوثائق بكفاءة.
- تعزيز العلاقات مع شركات التأمين واستراتيجيات التعامل مع الأسواق.
- تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المحافظ وتجديد الوثائق.
- تحسين إدارة الوثائق والتعديلات والتجديدات وخدمات العملاء.
- تنسيق أنشطة متابعة المطالبات وتعزيز التواصل بين العملاء وشركات التأمين والأطراف ذات العلاقة.
- تحديد المخاطر التشغيلية والتنظيمية ومخاطر الامتثال داخل أعمال الوساطة.
- تعزيز الضوابط المتعلقة بالوثائق والبيانات وأموال العملاء والسرية وتعارض المصالح.
- تطبيق مؤشرات أداء لقياس الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والربحية وأداء المحافظ.
- دمج التقنية والأتمتة والتحليلات في عمليات وساطة التأمين.
- تحسين الكفاءة التشغيلية مع الحفاظ على جودة خدمة العملاء والمتطلبات التنظيمية.
- تطوير إطار عملي للتحسين المستمر وتحقيق أداء مستدام في أعمال الوساطة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة العاملين في شركات وساطة التأمين، بما في ذلك وسطاء التأمين ومديري الوساطة ومديري الحسابات ومتخصصي خدمة العملاء ومتخصصي ترتيب التغطيات التأمينية والمتخصصين الفنيين في التأمين ومسؤولي إدارة الوثائق ومنسقي المطالبات وفرق تطوير الأعمال.

كما تناسب المديرين والمتخصصين المسؤولين عن عمليات الوساطة وإدارة المحافظ والعلاقات مع شركات

التأمين والامثال وإدارة المخاطر والمالية والجودة والرقابة الداخلية والتقنية والأداء المؤسسي. ويستفيد منها كذلك المديرون التنفيذيون الراغبون في تطوير الحوكمة والكفاءة التشغيلية والفعالية التجارية لأعمال الوساطة. وتعد الدورة مناسبة بصورة خاصة للمتخصصين الذين يتعاملون مع المحافظ التأمينية للشركات والمؤسسات والجهات الحكومية والقطاع العام والمصارف والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والمنشآت الصناعية وشركات الإنشاءات والهندسة والرعاية الصحية والشركات متعددة الجنسيات والمؤسسات الكبرى.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- رسم دورة أعمال وساطة التأمين وتحديد المسؤوليات التشغيلية الرئيسية.
- تصميم إجراءات عمل فعالة لاستقبال العملاء وترتيب التغطيات وإدارة الوثائق والتجديد والخدمة.
- إعداد معلومات منظمة عن العميل والمخاطر لاستخدامها في التعامل مع شركات التأمين.
- تقييم قدرات شركات التأمين وخيارات التغطية والشروط والأسعار ومستويات الخدمة.
- إدارة عمليات طلب عروض الأسعار وترتيب التغطيات بصورة تنافسية ومنظمة.
- إعداد استراتيجيات تفاوض فعالة لتحقيق تغطيات وشروط تجارية مناسبة.
- بناء علاقات موهنية فعالة مع شركات التأمين وأسواق التأمين.
- إدارة المحافظ التأمينية باستخدام إجراءات منظمة للتجديد والمتابعة والخدمة.
- تحسين دقة وضوابط إدارة الوثائق والتعديلات التأمينية.
- تطوير إجراءات فعالة لتنسيق المطالبات والتواصل مع العملاء.
- تحديد المخاطر التشغيلية والتنظيمية داخل عمليات الوساطة.
- تعزيز جودة البيانات والوثائق والسرية والضوابط الداخلية.

- متابعة ربحية المحافظ ومعدلات الاحتفاظ بالعملاء وفعالية ترتيب التغطيات وجودة الخدمة.
- تطوير لوحات متابعة ومؤشرات أداء مناسبة لأعمال الوساطة.
- تحديد فرص الأتمتة والتحول الرقمي وتحسين العمليات.
- بناء إطار عملي لتطوير إدارة وساطة التأمين وتحسين العمليات بصورة مستمرة.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

إدارة وساطة التأمين وإطار العمليات التشغيلية

- دور وأهمية وساطة التأمين في سوق التأمين.
- نماذج أعمال وساطة التأمين والهيكل التشغيلية.
- دورة أعمال الوساطة من استقطاب العميل حتى إدارة الوثيقة.
- الأدوار والمسؤوليات في عمليات الوساطة.
- استقطاب العملاء وإجراءات بدء العلاقة.
- فهم احتياجات العملاء والمخاطر التأمينية.
- جمع معلومات المخاطر والتحقق من جودتها.
- معايير خدمة العملاء ومستويات الخدمة.
- التنسيق بين فرق الوساطة والترتيب والعمليات والمطالبات.
- الحوكمة التشغيلية وتحديد المسؤوليات.
- تحديد الاختناقات التشغيلية ومخاطر الخدمة.

اليوم الأول — تابع

- التطبيق العملي: رسم دورة متكاملة لوساطة حساب تأميني مؤسسي وتحديد المسؤوليات والضوابط ومتطلبات الخدمة وفرص التحسين التشغيلي.

اليوم الثاني

ترتيب التغطيات واختيار شركات التأمين والتفاوض

- هيكل سوق التأمين والتعامل مع شركات التأمين.
- إعداد استراتيجيات فعالة لترتيب التغطيات.
- إعداد معلومات المخاطر وملفات طلب التغطية.
- تحديد شركات التأمين والأسواق المناسبة.
- تقييم الطاقة الاستيعابية والقدرة المالية لشركات التأمين.
- تقييم قدرات التغطية وجودة الخدمة.
- إدارة طلبات عروض الأسعار والاستجابات.
- مقارنة التغطيات والاستثناءات والتحملات والحدود والشروط والأسعار.
- التفاوض على شروط التغطية مع شركات التأمين.
- إدارة عروض الأسعار والبدائل التأمينية.
- إجراءات إصدار وتأكيّد التغطيات.
- إدارة ترتيبات التأمين المعقدة والدولية عند الحاجة.
- توثيق قرارات ترتيب التغطيات بصورة واضحة وشفافة.
- التطبيق العملي: إعداد استراتيجية لترتيب تغطية تأمينية لمخاطر مؤسسية معقدة ومقارنة عروض شركات التأمين للوصول إلى الحل الأنسب.

اليوم الثالث

إدارة الوثائق والمحافظة والتجديدات

- إصدار الوثائق وضوابط التوثيق.
- إدارة التعديلات والإضافات والإلغاءات والتغييرات.
- المحافظة على دقة بيانات العملاء والوثائق.
- إجراءات إدارة الوثائق ومعايير الخدمة.
- تقسيم المحافظ التأمينية وترتيب أولوياتها.
- التخطيط للتجديدات وإدارة جداول التجديد.
- الاحتفاظ بالعملاء وإدارة العلاقات.
- تحديد فرص تطوير التغطيات والخدمات.
- متابعة انتهاء الوثائق وفجوات التغطية.
- إدارة مفاوضات التجديد مع شركات التأمين.
- ربحية المحافظ وأداء الحسابات التأمينية.
- تحسين التواصل مع العملاء خلال دورة الوثيقة.
- التطبيق العملي: إعداد إطار لإدارة تجديد محفظة من الوثائق التأمينية المؤسسية يشمل الجداول الزمنية وتواصل العملاء والتفاوض مع شركات التأمين وإجراءات التوثيق والتتبع.

اليوم الرابع

تنسيق المطالبات والامتنال والمخاطر والضوابط التشغيلية

- دور وسيط التأمين في تنسيق المطالبات.
- إخطار المطالبات وإدارة المعلومات والوثائق.
- دعم العملاء خلال مراحل المطالبة.

اليوم الرابع — تابع

- التواصل بين العملاء وشركات التأمين وخبراء تقييم الخسائر والأطراف ذات العلاقة.
- جودة خدمة المطالبات وإدارة التعويض.
- المخاطر التشغيلية في أعمال وساطة التأمين.
- المتطلبات التنظيمية والامتثال.
- حماية العملاء ومتطلبات السلوك المهني.
- تعارض المصالح والممارسات المهنية والأخلاقية.
- سرية بيانات العملاء وحمايتها.
- حفظ الوثائق والسجلات وضوابطها.
- إدارة أموال العملاء والضوابط المالية عند انطباقها.
- الرقابة الداخلية وضمان الجودة والاستعداد للتحقيق.
- التطبيق العملي: تحليل حالة تشغيلية تتعلق بمطالبة معقدة وفجوات في الوثائق ومتطلبات الامتثال والتواصل مع العميل، ثم إعداد إجراءات تصحيحية مناسبة.

اليوم الخامس

أداء الوساطة والتحول الرقمي والتميز التشغيلي

- إدارة أداء أعمال وساطة التأمين.
- مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات.
- قياس الاحتفاظ بالعملاء والأعمال الجديدة وفعالية ترتيب التغطيات وجودة الخدمة والربحية.
- تحليل المحافظ وإعداد التقارير الإدارية.
- متابعة أداء شركات التأمين ومستويات الخدمة.
- قياس رضا العملاء وجودة العلاقات.
- التحول الرقمي في أعمال وساطة التأمين.

اليوم الخامس — تابع

- أتمتة سير العمل وتحسين العمليات.
- جودة البيانات والتحليلات والمعلومات الإدارية.
- تحديد فرص رفع الكفاءة التشغيلية.
- بناء نماذج تشغيل قابلة للتوسع.
- التحسين المستمر والتميز التشغيلي.
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لتطوير إدارة وساطة التأمين والعمليات تشمل خدمة العملاء وتقييم المخاطر وترتيب التغطيات واختيار شركات التأمين والتفاوض وإدارة الوثائق والتجديدات وتنسيق المطالبات والامتثال والضوابط التشغيلية وقياس الأداء والتحول الرقمي والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

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

الهاتف: +905016771440