

رقم الدورة 1473

# دورة إدارة وتشغيل الأعمال التأمينية

التأمين والخدمات المالية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٧-١١ ديسمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

برشلونة، إسبانيا



## تفاصيل الموعد المجدول

برشلونة، إسبانيا

المدينة

٧-١١ ديسمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٤,٥٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة وتشغيل الأعمال التأمينية إطاراً مهنيًا متكاملًا لفهم وإدارة العمليات الإدارية والتشغيلية التي تدعم شركات التأمين وتضمن انسيابية دورة العمل من إصدار الوثائق وإدارة بيانات العملاء وحتى التجديدات والمطالبات والتسويات والتقارير. وتركز الدورة على تحسين كفاءة العمليات وجودة البيانات ودقة الإجراءات ومستوى الخدمة، بما يعزز الرقابة التشغيلية ويدعم الأداء المالي وتجربة العملاء.

تمثل العمليات التأمينية حلقة أساسية تربط بين وظائف الاكتتاب والتسعير والمبيعات والمطالبات والمالية والامتثال وإدارة المخاطر. ولذلك فإن جودة الإدارة التشغيلية لا تعتمد فقط على سرعة إنجاز المعاملات، بل تشمل أيضاً دقة البيانات، وصحة الوثائق، وسلامة الضوابط، والالتزام بالإجراءات، وكفاءة التنسيق بين الإدارات. وتوضح الدورة كيفية بناء عمليات أكثر اتساقاً ووضوحاً وقابلية للقياس والمراجعة.

يغطي البرنامج دورة العمليات التأمينية بصورة شاملة، بما يشمل إصدار الوثائق والتعديلات والتجديدات والإلغاءات والتحصيل وإدارة الأقساط والتعامل مع الوسطاء وإدارة بيانات العملاء والوثائق والمطالبات. كما يركز على إدارة سير العمل وتوزيع المسؤوليات ومراكز الخدمة ومؤشرات الأداء وتقليل الأخطاء والتأخير والتكرار، مع توضيح نقاط التحكم الرئيسية التي تساعد على الحد من المخاطر التشغيلية.

ويتناول البرنامج أيضاً الأتمتة والتحول الرقمي في العمليات التأمينية، وإدارة جودة البيانات، والربط بين الأنظمة، والضوابط الداخلية، وإدارة صلاحيات الوصول، والتعامل مع الأطراف الخارجية، وإعداد التقارير التشغيلية والإدارية. كما يركز على تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل زمن المعالجة وتعزيز الاتساق والشفافية وتوفير المعلومات

الدقيقة في الوقت المناسب.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل سير العمليات ومراجعة الوثائق وتصميم مؤشرات الأداء وورش تحسين الإجراءات، تساعد دورة إدارة وتشغيل الأعمال التأمينية المشاركين على تطوير مهارات عملية لتحسين كفاءة التشغيل وتقليل الأخطاء وتعزيز الرقابة وجودة الخدمة. وتناسب الدورة شركات التأمين وإعادة التأمين والوسطاء والمؤسسات المالية والجهات الحكومية والهيئات الرقابية والمديرين والمتخصصين في العمليات والإدارة والمطالبات والاككتاب والمالية وخدمة العملاء.

## أهداف الدورة

- تحليل هيكل العمليات التأمينية ودورها في دعم الأداء المالي والتشغيلي خلال فترة الدورة.
- تطوير أطر عملية لإدارة دورة الوثيقة التأمينية من الإصدار إلى التعديل والتجديد والإلغاء.
- تقييم عمليات استقبال ومعالجة البيانات والوثائق والتأكد من دقتها واكتمالها واتساقها.
- تطبيق أساليب فعالة لإدارة سير العمل وتوزيع المسؤوليات ومراقبة أوقات المعالجة.
- تصميم ضوابط تشغيلية تقلل الأخطاء والتكرار ومخاطر فقدان البيانات أو المعالجة غير الصحيحة.
- تقييم عمليات التحصيل والفوترة والتسويات والإدارة اليومية للأقساط.
- تطوير آليات عملية لتحسين التنسيق بين الاككتاب والمطالبات والمالية والمبيعات وخدمة العملاء.
- تطبيق مبادئ الأتمتة والتحول الرقمي لتحسين الكفاءة وسرعة المعالجة.
- تقييم مخاطر الأطراف الخارجية والوسطاء ومقدمي الخدمات والأنظمة المرتبطة بالعمليات التأمينية.
- تطوير مؤشرات أداء تشغيلية تساعد الإدارة على قياس الإنتاجية والجودة ومستويات الخدمة.
- تحسين تجربة العملاء من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل التأخير وتحسين التواصل.
- موازنة العمليات التأمينية مع الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر والاستدامة التشغيلية.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة المهنيين العاملين في العمليات التأمينية والإدارة وخدمة العملاء وإدارة الوثائق والمطالبات والاككتاب والمالية والتحصيل وإدارة الوسطاء. وتشمل الفئات المستهدفة مديري العمليات، ومديري الإدارة التأمينية، ومتخصصي عمليات الوثائق، ومنسقي المطالبات، ومتخصصي خدمة العملاء، ومتخصصي التحصيل، ومسؤولي إدارة العقود والوثائق، ومتخصصي الاككتاب والعمليات، والمحليين التشغيليين.

كما تناسب الرؤساء التنفيذيين ومديري العمليات ومديري المطالبات ورؤساء الاككتاب ومديري المالية ومديري خدمة العملاء ومديري التحول الرقمي ومديري الجودة وصناع القرار المسؤولين عن الأداء التشغيلي وتحسين الخدمة والرقابة الداخلية. ويمكن أن يستفيد منها العاملون في شركات التأمين وإعادة التأمين والوسطاء والبنوك والمؤسسات المالية والجهات الحكومية والهيئات الرقابية والشركات الكبرى ذات البرامج التأمينية.

وتوفر الدورة قيمة خاصة للمهنيين المشاركين في تحسين سير العمليات وإدارة الوثائق وتجديدات التأمين والتعديلات والإلغاءات والتحصيل والتسويات ومتابعة المطالبات وإدارة الوسطاء وإعداد التقارير التشغيلية. كما تناسب المتخصصين في التدقيق الداخلي والامتثال وإدارة المخاطر وجودة البيانات الذين يحتاجون إلى فهم متكامل للضوابط والعمليات داخل شركات التأمين.

## مخرجات التعلم

- شرح دورة العمليات التأمينية والأنشطة الإدارية الرئيسية المرتبطة بها.
- تحليل العمليات من إصدار الوثيقة وحتى التعديل والتجديد والإلغاء.
- تقييم جودة البيانات والوثائق وتحديد مصادر الأخطاء وعدم الاتساق.
- تطوير خرائط لسير العمليات وتحديد نقاط الاختناق والتكرار والتأخير.
- تطبيق ضوابط تشغيلية مناسبة لإدارة الوثائق والمعاملات والبيانات.
- تقييم عمليات الفوترة والتحصيل والتسويات وإدارة الأقساط.

- تحسين التنسيق بين العمليات والاكتتاب والمطالبات والمالية والمبيعات وخدمة العملاء.
- تحديد فرص الأتمتة والتحول الرقمي في العمليات التأمينية.
- تقييم المخاطر المرتبطة بالوسطاء ومقدمي الخدمات والأطراف الخارجية والأنظمة.
- إعداد مؤشرات أداء لقياس الإنتاجية والجودة والالتزام ومستويات الخدمة.
- تطوير مبادرات لتحسين تجربة العملاء وتقليل زمن إنجاز المعاملات.
- إعداد خطة متكاملة لتحسين العمليات التأمينية وتعزيز الكفاءة والحوكمة التشغيلية.
- المحاوّر التدريبية:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أسس العمليات التأمينية وإدارة دورة الوثيقة

- مفهوم العمليات التأمينية ودورها في سلسلة القيمة
- الهيكل التشغيلي لشركات التأمين وتوزيع المسؤوليات
- دورة الوثيقة التأمينية من الإصدار إلى التجديد
- إصدار الوثائق وتسجيل البيانات والتحقق من المستندات
- التعديلات والإضافات والإلغاءات والاستردادات
- إدارة الوثائق والأرشفة والسجلات
- التنسيق بين العمليات والاكتتاب والمبيعات وخدمة العملاء
- نقاط الرقابة الرئيسية في دورة الوثيقة
- التطبيق العملي: رسم دورة حياة وثيقة تأمينية وتحديد المسؤوليات ونقاط الرقابة ومجالات التحسين

## اليوم الثاني

## إدارة المعاملات والتحصيل وخدمة العملاء

- عمليات الفوترة وإدارة الأقساط
- التحصيل والمتابعة والتسويات المالية
- التعامل مع المدفوعات والاستردادات والتعديلات
- إدارة الوسطاء والوكلاء وقنوات التوزيع
- معالجة طلبات العملاء والاستفسارات والشكاوى
- معايير الخدمة وأوقات إنجاز المعاملات
- إدارة الحالات الاستثنائية والتصعيد
- التوثيق والمطابقة بين البيانات المالية والتشغيلية
- التطبيق العملي: تحليل دورة تحصيل ومعاملة عميل وتحديد أسباب التأخير والأخطاء ووضع إجراءات تصحيحية

## اليوم الثالث

## إدارة المطالبات والربط بين الوظائف التأمينية

- العلاقة بين عمليات الوثائق والمطالبات
- استقبال المطالبات وتسجيلها والتحقق من بياناتها
- إدارة المستندات والمطالبات الداعمة للمطالبة
- التنسيق بين المطالبات والاككتاب والمالية
- معالجة التعديلات والإشعارات والتحديثات
- إدارة التسويات والدفعات والاستردادات
- متابعة الحالات المعلقة والمطالبات المتأخرة

اليوم الثالث — تابع

- إعداد التقارير التشغيلية المرتبطة بالمطالبات
- التطبيق العملي: تحليل عملية مطالبة من التسجيل حتى التسوية وتحديد نقاط الضعف وفرص تحسين سير العمل

## اليوم الرابع

## الرقابة التشغيلية والأتمتة وجودة البيانات

- مبادئ الرقابة الداخلية في العمليات التأمينية
- إدارة الصلاحيات والفصل بين المسؤوليات
- جودة البيانات والتحقق من صحتها واكتمالها
- إدارة مخاطر الأنظمة والأخطاء التشغيلية
- الأتمتة وإعادة تصميم الإجراءات التأمينية
- التكامل بين الأنظمة وقواعد البيانات والواجهات الرقمية
- مخاطر الأطراف الخارجية ومقدمي الخدمات
- استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية
- مؤشرات الجودة والرقابة التشغيلية
- التطبيق العملي: تقييم عملية تأمينية وتحديد فرص الأتمتة والضوابط ونقاط تحسين جودة البيانات

## اليوم الخامس

## إدارة الأداء وتحسين العمليات والحوكمة التشغيلية

- تصميم نموذج تشغيلي فعال لشركات التأمين
- مؤشرات الأداء التشغيلي والإنتاجية والجودة
- مراقبة مستويات الخدمة وأوقات المعالجة

اليوم الخامس — تابع

- تحليل أسباب الأخطاء والتأخير وإعادة العمل
- تطوير إجراءات التحسين المستمر
- حوكمة العمليات والمسؤوليات وآليات التصعيد
- التقارير التشغيلية والإدارية للإدارة العليا
- ربط تحسين العمليات بالأداء المالي وتجربة العملاء
- إدارة التغيير عند تطبيق أنظمة أو إجراءات جديدة
- الورشة الختامية: إعداد وعرض خطة متكاملة لتحسين العمليات التأمينية تشمل دورة الوثائق والمعاملات والتحصيل والمطالبات والبيانات والأتمتة والضوابط ومؤشرات الأداء وتجربة العملاء وخطة التنفيذ

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/insurance-operations-administration>

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

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

الهاتف: +905016771440