

رقم الدورة 1816

دورة إدارة المخاطر والضوابط التشغيلية في قطاع التأمين

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة المخاطر والضوابط التشغيلية في قطاع التأمين إطاراً مهنياً متكاملاً لفهم المخاطر المرتبطة بالعمليات التأمينية وتحديدتها وتقييمها والحد من آثارها، مع التركيز على بناء ضوابط تشغيلية فعالة تدعم استمرارية الأعمال وتحسن جودة الأداء وتعزيز الالتزام المؤسسي.

تركز الدورة على تحليل المخاطر عبر مختلف العمليات التأمينية، بما في ذلك الاكتتاب، إصدار الوثائق، إدارة المطالبات، التحصيل، التجديد، خدمة العملاء، إدارة الوسطاء، والعمليات الرقمية. كما تتناول كيفية اكتشاف نقاط الضعف التشغيلية ومصادر الأخطاء والتجاوزات والازدواجية والاحتياك والتعطل التشغيلي.

كما توفر الدورة منهجية عملية لتصميم وتقييم الضوابط الداخلية، وربطها بالمخاطر الفعلية ومستويات التعرض المؤسسي، مع توضيح أدوار المسؤوليات والحوكمة والمراقبة والتقارير في تعزيز بيئة الرقابة داخل شركات التأمين.

وتساعد الدورة المشاركين على تطوير نهج استباقي لإدارة المخاطر التشغيلية، وتحسين فعالية الضوابط، وتعزيز قدرة المؤسسة على اكتشاف المخاطر مبكراً والاستجابة لها، بما يدعم الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات واستدامة الأداء التأميني.

أهداف الدورة

- تحليل طبيعة المخاطر التشغيلية المرتبطة بالعمليات والأنشطة التأمينية المختلفة.
- تحديد مصادر المخاطر ونقاط الضعف داخل العمليات التأمينية وسلاسل الإجراءات.
- تقييم احتمالية حدوث المخاطر وتأثيراتها المالية والتشغيلية والتنظيمية والسمعية.
- تصميم ضوابط داخلية مناسبة تتوافق مع طبيعة المخاطر ومستويات التعرض.
- تطبيق أدوات عملية لتحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولوية.
- تقييم فعالية الضوابط الحالية واكتشاف الفجوات ومواطن القصور.

- تطوير مصفوفات المخاطر والضوابط وربط المخاطر بالإجراءات والمسؤوليات.
- تعزيز آليات الرقابة على عمليات الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتحصيل.
- تطبيق مؤشرات المخاطر والأداء لمتابعة التغيرات في مستويات المخاطر التشغيلية.
- تحسين آليات الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية والخسائر وأوجه القصور الرقابي.
- تعزيز التكامل بين إدارة المخاطر والعمليات والامتثال والتدقيق الداخلي والإدارة التنفيذية.
- تطوير خطط عملية لتحسين بيئة الرقابة وتعزيز المرونة والاستمرارية التشغيلية.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة المديرين والمسؤولين والمتخصصين العاملين في شركات التأمين وإعادة التأمين، وخاصة العاملين في إدارات المخاطر، الرقابة الداخلية، العمليات، الاكتتاب، المطالبات، الامتثال، التدقيق الداخلي، الحوكمة، الجودة، والعمليات الرقمية.

كما تناسب القيادات التنفيذية ورؤساء الأقسام ومديري العمليات ومديري المخاطر والمختصين المشاركين في تصميم الإجراءات والسياسات والضوابط ومتابعة الأداء التشغيلي، إضافة إلى المسؤولين عن تطوير بيئة الرقابة المؤسسية وتحسين كفاءة العمليات التأمينية.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحديد وتصنيف المخاطر التشغيلية الرئيسية في شركات التأمين.
- إعداد تقييم متكامل للمخاطر المرتبطة بالعمليات التأمينية.
- بناء مصفوفة عملية للمخاطر والضوابط وتحديد مستويات الأولوية.

- تحليل أسباب المخاطر التشغيلية والحوادث والأخطاء المتكررة.
- تقييم مدى كفاءة وفعالية الضوابط الداخلية القائمة.
- تحديد الفجوات الرقابية ومواطن الضعف في الإجراءات التشغيلية.
- تصميم ضوابط وقائية وكاشفة وتصحيحية مناسبة للمخاطر.
- تطبيق مؤشرات المخاطر الرئيسية لمتابعة التعرض للمخاطر.
- تعزيز الرقابة على الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتحصيل وخدمة العملاء.
- تطوير آليات فعالة للإبلاغ عن المخاطر والحوادث والخسائر التشغيلية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات التشغيلية وإدارة المخاطر والامتثال والتدقيق.
- إعداد خطة عملية لتطوير الضوابط وتعزيز إدارة المخاطر التشغيلية.
- المحاوور التدريبية

محاوور الدورة

اليوم الأول

أسس المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين

- مفهوم المخاطر التشغيلية وطبيعتها في شركات التأمين
- مصادر المخاطر المرتبطة بالعمليات والأنظمة والأفراد والإجراءات
- تصنيف المخاطر التشغيلية وتحديد مستويات التعرض
- العلاقة بين المخاطر التشغيلية والأداء المالي وجودة الخدمة واستمرارية الأعمال
- التطبيق العملي: إعداد خريطة أولية للمخاطر التشغيلية في شركة تأمين

اليوم الثاني

تحديد وتقييم مخاطر العمليات التأمينية

- تحديد المخاطر في الاكتتاب وإصدار الوثائق والتجديد
- تحليل مخاطر المطالبات والتسويات وخدمة العملاء
- تقييم مخاطر التحصيل والمدفوعات والوسطاء ومقدمي الخدمات
- استخدام منهجيات تقييم الاحتمالية والأثر ومستويات المخاطر
- التطبيق العملي: بناء سجل مخاطر للعمليات التأمينية وتحديد الأولويات

اليوم الثالث

تصميم وتقييم الضوابط التشغيلية

- مبادئ تصميم الضوابط الداخلية الفعالة
- الضوابط الوقائية والكاشفة والتصحيحية
- ربط الضوابط بالمخاطر والإجراءات والمسؤوليات
- تقييم فعالية الضوابط واكتشاف الفجوات الرقابية
- التطبيق العملي: إعداد مصفوفة المخاطر والضوابط لعملية تأمينية مختارة

اليوم الرابع

المراقبة والحوكمة ومؤشرات المخاطر

- أدوار ومسؤوليات الإدارات في بيئة الرقابة التشغيلية
- الحوكمة والرقابة على المخاطر واتخاذ القرارات
- مؤشرات المخاطر الرئيسية ومؤشرات الأداء التشغيلي
- الإبلاغ عن الحوادث والخسائر والأخطاء وأوجه القصور الرقابي

اليوم الرابع — تابع

- التطبيق العملي: تصميم لوحة متابعة للمخاطر والضوابط التشغيلية

اليوم الخامس

تعزيز الرقابة والمرونة التشغيلية

- معالجة الفجوات الرقابية وتحسين الضوابط القائمة
- إدارة المخاطر المرتبطة بالتغيير والتحول الرقمي
- استمرارية الأعمال والمرونة في مواجهة الاضطرابات التشغيلية
- تطوير خطط التحسين والمتابعة والمراجعة المستمرة للضوابط
- التطبيق النهائي: إعداد خطة متكاملة لتعزيز إدارة المخاطر والضوابط التشغيلية في شركة تأمين

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/insurance-operations-risk-control-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440