

رقم الدورة 1823

دورة إدارة المطالبات الكبيرة والمعقدة

إدارة المطالبات والتعويضات التأمينية
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة المطالبات الكبيرة والمعقدة إطاراً مهنياً متقدماً لإدارة المطالبات ذات القيم المالية المرتفعة والطبيعة الفنية والتشغيلية المعقدة. وتركز الدورة على تطوير القدرات التحليلية والفنية والإدارية اللازمة لإدارة المطالبة منذ الإبلاغ الأول عنها وحتى التحقيق والتقييم والتفاوض والتسوية والإغلاق.

تتناول الدورة التحديات المرتبطة بالمطالبات الكبيرة والمعقدة، بما في ذلك تعدد التغطيات، وارتفاع حجم التعرض المالي، ونزاعات المسؤولية، وانقطاع الأعمال، وتعدد الأطراف المعنية، وتعقيد حساب الخسائر، والاستعانة بالخبراء والمختصين، واحتمالات التقاضي. كما تركز على التقييم المنظم للمطالبة وتفسير التغطية وإدارة الأدلة والتقييم المالي.

كما تتناول الدورة الحوكمة والاحتياطات المالية ومستويات الصلاحيات والتعديد والتفاوض واسترداد الخسائر وفرص الحلول المالية والحد من تسرب تكاليف المطالبات. ويتعلم المشاركون كيفية الحفاظ على السيطرة على المطالبات المعقدة مع ضمان التوثيق والشفافية والاتساق والالتزام بشروط الوثائق والسياسات المؤسسية. ومن خلال دراسات الحالات والمحاكاة العملية، يطور المشاركون القدرة على إدارة المطالبات المعقدة بصورة استراتيجية، وتقييم حجم التعرض المالي، ومراجعة الافتراضات، والتفاوض بفاعلية، واتخاذ قرارات تسوية مدروسة تحمي المصالح المالية لشركة التأمين وتحقق نتائج مناسبة لأصحاب المصلحة.

أهداف الدورة

- تحليل خصائص وتعقيدات المطالبات التأمينية الكبيرة ومرتفعة القيمة.
- تقييم المطالبات المعقدة من الجوانب التغطية والقانونية والمالية والفنية والتشغيلية.
- تطبيق منهجيات منظمة للتحقيق في المطالبات الكبيرة وتقييمها.
- تقييم التغطية والاستثناءات والشروط والحدود والتحملات ونقاط النزاع المحتملة.
- تحليل الخسائر المعقدة وتقديرات انقطاع الأعمال والآثار المالية المرتبطة بها.

- تطوير أساليب مناسبة لتقدير الاحتياجات وتقييم التعرض المالي للمطالبات.
- تعزيز التنسيق مع خبراء تقييم الخسائر والمختصين والوسطاء والمستشارين القانونيين وحاملي الوثائق.
- تطبيق أساليب متقدمة للتفاوض وإدارة مناقشات التسوية.
- تحديد تسرب تكاليف المطالبات وفرص الاسترداد وحقوق الطول محل المؤمن له.
- تعزيز الحوكمة والتصعيد والتوثيق ومستويات الصلاحيات في إدارة المطالبات.
- تطبيق منهجيات قائمة على المخاطر لتحديد أولويات المطالبات المعقدة وإدارتها.
- تطوير استراتيجيات عملية لتحقيق تسويات فعالة ومنضبطة ومدروسة للمطالبات الكبيرة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري المطالبات وكبار مسؤولي المطالبات والمتخصصين في المطالبات المعقدة ومقيمي الخسائر الكبيرة ومشرفي المطالبات والمديرين الفنيين والعاملين في إدارة المطالبات ذات القيمة المالية المرتفعة أو الطبيعة المعقدة.

كما تناسب القيادات التنفيذية ومسؤولي المخاطر والامثال والشؤون القانونية ومديري الاكتتاب ووسطاء التأمين ومقيمي الخسائر والمتخصصين في التأمين المؤسسي وصناع القرار المشاركين في تقييم المطالبات والتفاوض والتسوية وإدارة التعرضات المالية.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تقييم درجة تعقيد وشدة وأهمية المطالبات التأمينية الكبيرة.
- إعداد استراتيجيات منظمة للتحقيق في المطالبات المعقدة وتقييمها.

- تفسير شروط وثائق التأمين وتحديد قضايا التغطية والنزاعات المحتملة.
- تقييم المسؤولية والسببية وقيمة الخسارة والأدلة الداعمة.
- تحليل أضرار الممتلكات وخسائر انقطاع الأعمال والمسؤوليات والخسائر التبعية.
- إعداد ومراجعة الاحتياطات المناسبة استناداً إلى الأدلة وحجم التعرض المتوقع.
- إدارة التنسيق مع الخبراء ومقيمي الخسائر والمستشارين القانونيين والوسطاء وحاملي الوثائق.
- تطبيق تقنيات متقدمة للتفاوض والتوصل إلى تسويات مناسبة.
- تحديد فرص الحد من تسرب التكاليف والاسترداد والحوادث محل المؤمن له والمساهمات المالية.
- تعزيز الحوكمة والتععيد والصلاحيات والتوثيق وآليات اتخاذ القرار.
- متابعة المطالبات المعقدة باستخدام مؤشرات التعرض والأداء المناسبة.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتسوية وإغلاق المطالبات الكبيرة والمعقدة.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس إدارة المطالبات الكبيرة والمعقدة

- خصائص وتصنيفات المطالبات الكبيرة والمعقدة
- فهم شدة المطالبة والتعرض المالي ومستوى التعقيد وتأثير أصحاب المصلحة
- بناء منهجية منظمة لإدارة المطالبات المعقدة
- الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات والتععيد والحوكمة
- التطبيق العملي: إعداد استراتيجية أولية لإدارة مطالبة معقدة

اليوم الثاني

التحقيق في المطالبات المعقدة وتقييم التغطية

- تخطيط وتنفيذ التحقيقات في المطالبات المعقدة
- تقييم نصوص الوثائق والتغطيات والاستثناءات والشروط والحدود والتحملات
- تقييم السببية والمسؤولية والأدلة ونزاعات التغطية
- إدارة الوثائق وتقارير الخبراء والأدلة وفجوات المعلومات
- التطبيق العملي: إجراء تقييم للتغطية والمسؤولية في مطالبة معقدة

اليوم الثالث

تقييم الخسائر والاحتياطيات والتعرض المالي

- تقييم الأضرار المادية والخسائر المالية المعقدة
- تقييم انقطاع الأعمال والخسائر التبعية والمصروفات الإضافية
- إعداد ومراجعة الاحتياطيات الخاصة بالمطالبات
- تحديد تسرب التكاليف وحالات عدم اليقين والتصاعد المحتمل في التعرض المالي
- التطبيق العملي: احتساب وتقييم التعرض المالي لمطالبة كبيرة

اليوم الرابع

التفاوض والاسترداد وتسوية المطالبات

- استراتيجيات التفاوض المتقدمة للمطالبات مرتفعة القيمة
- إدارة المطالبات المتنازع عليها وتعدد مصالح الأطراف
- تقييم التسوية واتخاذ قرارات التسوية
- الحلول محل المؤمن له والمساهمات والاسترداد وفرض الحد من التكاليف

اليوم الرابع — تابع

- التطبيق العملي: محاكاة تفاوض وتسوية لمطالبة تأمينية معقدة

اليوم الخامس

الحوكمة والإدارة الاستراتيجية والتميز في المطالبات

- تعزيز الحوكمة والتقارير والتوثيق والرقابة التنفيذية
- متابعة المطالبات الكبيرة والاحتياطات وتقديم التسوية والتعرضات الناشئة
- تطبيق الدروس المستفادة وتحليل الأسباب الجذرية للحد من تكرار المشكلات
- تطوير منهجيات استراتيجية لتحقيق تسويات فعالة ومنضبطة للمطالبات
- التطبيق النهائي: إدارة مطالبة كبيرة ومعقدة بالكامل من الإبلاغ الأول وحتى التسوية والإغلاق النهائي

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440