

رقم الدورة 2076

دورة إدارة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات

تأمين الممتلكات والمسؤوليات
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم هذه الدورة إطاراً عملياً ومنهجياً لإدارة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات، بدءاً من الإبلاغ الأولي عن الخسارة وحتى التحقيق والتقييم والتسوية وإغلاق المطالبة. وتركز على تطوير الممارسات الفنية والتشغيلية اللازمة لإدارة المطالبات بكفاءة ودقة.

تتناول الدورة التحقق من التغطية التأمينية، وتقييم المسؤولية، وتحليل الخسائر، وأساليب التحقيق في المطالبات، وإعداد المستندات، وتكوين المخصصات، واتخاذ قرارات التسوية، إلى جانب إدارة التواصل مع حاملي الوثائق والوسطاء ومعاني الخسائر والأطراف ذات العلاقة.

كما تركز على دور الإدارة الفعالة للمطالبات في الحد من تسرب التكاليف، واكتشاف مؤشرات الاحتيال، وتحسين ضبط الخسائر، وتعزيز تجربة العملاء، ودعم الربحية والأداء العام لمحافظ تأمين الممتلكات والمسؤوليات. ومن خلال دراسات الحالة والسيناريوهات الواقعية وورش العمل التطبيقية، يطور المشاركون مهارات التعامل مع المطالبات المعقدة، وتقييم التغطية والمسؤولية، واتخاذ قرارات التسوية المبنية على الأدلة، وتطبيق الضوابط ومؤشرات الأداء اللازمة لتحسين عمليات المطالبات.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل مبادئ وهياكل إدارة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات.
- تطبيق منهجية متكاملة لإدارة دورة حياة المطالبة التأمينية.
- تقييم التغطية والشروط والاستثناءات والحدود والتحملات في وثائق التأمين.
- تقييم صحة المطالبات وقيمتها المالية المحتملة.
- تطبيق أساليب فعالة للتحقيق في المطالبات وتقييم الخسائر.

- تحليل المسؤولية وسبب وقوع الخسارة في المطالبات والمسؤوليات.
- إعداد مخصصات مناسبة للمطالبات استناداً إلى الأدلة والمعلومات المتاحة.
- تقييم خيارات التسوية وتطبيق أساليب التفاوض الفعالة.
- تحديد حالات تسرب تكاليف المطالبات ومؤشرات المطالبات الاحتمالية.
- تحسين توثيق المطالبات والضوابط والامتثال للمتطلبات التنظيمية.
- تطبيق مؤشرات الأداء لمراقبة جودة المطالبات وتكلفتها وكفاءة معالجتها.
- تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر في عمليات إدارة مطالبات الممتلكات والمسؤوليات.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات، ومشرفي المطالبات، وأخصائي المطالبات، وموظفي معالجة المطالبات، ومعايي الخسائر، والمتخصصين في العمليات التأمينية المشاركين في إدارة مطالبات الممتلكات والمسؤوليات.

كما تناسب المكتسبين، ومديري المخاطر، ووسطاء التأمين، ومديري الحسابات، وأخصائي التحقيق في الاحتيال التأميني، ومديري خدمة العملاء، ومسؤولي الامتثال، وجميع المهنيين الذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع عمليات المطالبات.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للمديرين وصناع القرار المسؤولين عن أداء المطالبات، وجودة التسويات، وضبط الخسائر، وتجربة العملاء، والكفاءة التشغيلية، وربحية المحافظ التأمينية.

مخرجات التعلم

- عند استكمال الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- شرح المراحل الرئيسية لدورة حياة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات.
- مراجعة الإخطارات بالمطالبات وتحديد إجراءات الاستجابة الأولية المناسبة.
- التحقق من التغطية التأمينية وتحديد الشروط والأحكام ذات الصلة.
- تقييم صحة المطالبة وشدتها وتأثيرها المالي المحتمل.
- إجراء تحقيقات منظمة في خسائر الممتلكات والمسؤوليات.
- تقييم المسؤولية والسببية والأدلة الداعمة للمطالبة.
- إعداد ومراجعة المخصصات المناسبة للمطالبات.
- تقييم تكاليف الإصلاح وقيم الاستبدال ومكونات الخسائر المالية الأخرى.
- تطبيق أساليب فعالة للتفاوض وتسوية المطالبات.
- تحديد مؤشرات الاحتيال والمطالبات المشبوهة.
- مراقبة أداء المطالبات باستخدام المؤشرات التشغيلية والمالية المناسبة.
- تطوير تحسينات عملية لعمليات المطالبات والضوابط وجودة الخدمة.

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات إدارة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات

- مبادئ وأهداف إدارة المطالبات
- تصنيف مطالبات الممتلكات والمسؤوليات
- دورة حياة المطالبة التأمينية
- الإبلاغ الأولي عن الخسارة وإجراءات الاستجابة

اليوم الأول — تابع

- تسجيل المطالبات وإدارة المستندات
- مراجعة التغطية التأمينية
- الشروط والاستثناءات والحدود والتحملات
- التقييم الأولي وفرز المطالبات
- أدوار شركات التأمين والوسطاء ومعايني الخسائر والأطراف ذات العلاقة
- تطبيق عملي: التقييم الأولي لمطالبة تأمين ممتلكات ومسؤوليات

اليوم الثاني

التحقيق في المطالبات والتحقق من التغطية وتقييم الخسائر

- مبادئ ومنهجيات التحقيق في المطالبات
- تحديد الحقائق وجمع الأدلة
- المعاينات الميدانية وتوثيق الخسائر
- تقييم أضرار الممتلكات
- خسائر توقف الأعمال والخسائر المالية المرتبطة بها
- تقييم المسؤولية وتحليل أسباب الخسائر
- مراجعة تقارير الخبراء ومعايني الخسائر
- تقييم المستندات المؤيدة للمطالبة
- تحديد مشكلات التغطية والنزاعات المحتملة
- ورشة عمل: التحقيق المتكامل في مطالبة معقدة

اليوم الثالث

مخصصات المطالبات والتفاوض والتسوية

- مبادئ تكوين مخصصات المطالبات
- احتساب المخصصات الأولية ومراجعتها
- تقدير شدة المطالبة والخسارة النهائية
- صلاحيات التسوية واتخاذ القرارات
- أساليب التفاوض في المطالبات
- التواصل مع حاملي الوثائق والأطراف الثالثة
- إدارة المطالبات المتنازع عليها والمعقدة
- التسويات الجزئية وخيارات التسوية
- إغلاق المطالبات والتوثيق النهائي
- تطبيق عملي: إعداد توصية بشأن المخصص والتسوية

اليوم الرابع

تسرب تكاليف المطالبات والاحتيال وإدارة الأداء

- مفهوم تسرب تكاليف المطالبات ومصادر التكاليف غير الضرورية
- تحديد نقاط الضعف في العمليات وأوجه قصور الضوابط
- مؤشرات الاحتيال وأنماط المطالبات المشبوهة
- الوقاية من الاحتيال في المطالبات والتحقيق فيه
- استخدام البيانات في مراقبة المطالبات
- تحليل تكرار المطالبات وشدتها
- قياس زمن معالجة المطالبات وجودة الخدمة

اليوم الرابع — تابع

- إدارة تجربة العملاء والشكاوى
- حوكمة المطالبات والضوابط الداخلية
- ورشة عمل: مراجعة أداء المطالبات وتحسين تسرب التكاليف

اليوم الخامس**الإدارة الاستراتيجية للمطالبات والتميز التشغيلي**

- الإدارة الاستراتيجية لمطالبات الممتلكات والمسؤوليات
- نماذج تشغيل المطالبات وتحسين العمليات
- التكامل بين المطالبات والاكنتاب وإدارة المخاطر
- تحليل أداء محفظة المطالبات
- مؤشرات الأداء الرئيسية للمطالبات
- استراتيجيات ضبط التكاليف والحد من الخسائر
- التحول الرقمي وأتمتة عمليات المطالبات
- حوكمة المطالبات والامتثال وإعداد التقارير
- التحسين المستمر والتميز في تقديم الخدمات
- ورشة العمل الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة مطالبات تأمين الممتلكات والمسؤوليات وخطة عملية لتحسين أداء المطالبات.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

