CONCEPT

إدارة مطالبات التأمين وتسوية الخسائر: تحليل التغطية واحتياطيات المطالبات ومكافحة الاحتيال والاستردادات

6 – 10 سبتمبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



إدارة مطالبات التأمين وتسوية الخسائر: تحليل التغطية واحتياطيات المطالبات ومكافحة الاحتيال والاستردادات

المرجع: 18013_615 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تحدد إدارة مطالبات التأمين وتسوية الخسائر ما إذا كانت شركة التأمين تفي بوعدها للمؤمن عليه بتكلفة عادلة. فالفرز الضعيف للمطالبات ومواقف التغطية غير المحكمة والاحتياطيات المتقادمة وضياع حقوق الاسترداد تحول المحافظ السليمة إلى تسرب في التعويضات وشكاوى وتحكيم كان يمكن تجنبه. تزود هذه الدورة من كور كونسبت فرق المطالبات وخبراء تسوية الخسائر والمستشارين القانونيين في شركات التأمين بطرق عملية لتسجيل الخسائر المبلغ عنها وفرزها، واختبار التغطية مقابل صياغة الوثيقة، وتقدير خسائر الممتلكات وتوقف الأعمال، وتكوين الاحتياطيات، وكشف مؤشرات الاحتيال، والتفاوض على التسويات، ومتابعة الحلول واسترداد حصص إعادة التأمين. ويخرج المشاركون بمراجعة ملف مطالبة وتوصية تسوية لخسائر افتراضية.

أهداف الدورة:

- تشغيل استقبال الإبلاغ الأول عن الخسارة وفرز المطالبات حسب الجسامة والتعقيد وصلاحية التسوية وفق معايير خدمة مكتوبة
- تكوين موقف التغطية وإبلاغه باختبار كل خسارة مقابل بنود التغطية الأساسية والاستثناءات والشروط المسبقة والضمانات
- تقدير خسائر الأضرار المادية وتوقف الأعمال بطرق قيمة إعادة الإنشاء وقيمة التعويض وشرط النسبية وإجمالي الربح
- تكوين احتياطيات المطالبات القائمة ومراجعتها وتوثيق حركتها لتعتمد عليها إدارة المالية ومعيدو التأمين
- فحص المطالبات بحثا عن مؤشرات الاحتيال وطلب تحقيقات متناسبة والتفاوض على التسويات ضمن صلاحيات موثقة
- متابعة الحلول والمساهمة واسترداد حصص إعادة التأمين ومعالجة النزاعات والشكاوى وتتبع مؤشرات أداء المطالبات والتسرب

الفئة المستهدفة:

- مشرفو المطالبات الذين يوزعون الملفات ويعتمدون المدفوعات ضمن الصلاحيات المفوضة ويراقبون معايير الخدمة
- خبراء تسوية الخسائر الذين يعاينون الأضرار ويقدرون الخسائر ويرفعون تقاريرهم لشركات التأمين عن التغطية ومقدار التعويض
- المستشارون القانونيون للمطالبات الذين يقدمون المشورة في نزاعات التغطية وخطابات الرفض والتحكيم ودعاوى الاسترداد
- مراجعو الجودة الفنية للمطالبات الذين يدققون الملفات للتحقق من دقة الاحتياطيات ورصد التسرب
- منسقو الاسترداد ومطالبات إعادة التأمين الذين يحصلون مبالغ الحلول والحطام واستردادات الاتفاقيات

- قادة الشكاوى وحل مشكلات العملاء الذين يحققون في تظلمات حملة الوثائق من قرارات المطالبات

محاور الدورة:

اليوم 1: وظيفة المطالبات والإبلاغ عن الخسارة والفرز

- نموذج تشغيل المطالبات: موظفو المطالبات الداخليون وخبراء التسوية المستقلون ومصفوفة الصلاحيات المفوضة
- ميثاق معايير خدمة المطالبات: مهل الإقرار بالاستلام والتواصل واتخاذ القرار
- نص استقبال الإبلاغ الأول عن الخسارة والحد الأدنى من البيانات المطلوبة
- جدول فرز المطالبات حسب الجسامة والتعقيد إلى مسار سريع وعادي وخسائر كبرى
- قائمة فتح ملف المطالبة: التحقق من الوثيقة وضبط مواعيد المتابعة والاحتياطي الأولي

اليوم 2: تحليل التغطية والرد وفق الوثيقة

- تسلسل اختبار التغطية: الطرف المؤمن عليه والممتلكات المؤمنة ومدة التأمين والخطر المسبب
- عبء إثبات الاستثناء وتحليل السبب المباشر على سيناريوهات خسائر
- الشروط المسبقة ومخالفات مهل الإبلاغ وعواقب الإخلال بالضمانات
- معايير صياغة خطاب حفظ الحقوق وخطاب رفض المطالبة
- تعدد الوثائق والمساهمة بين شركات التأمين وتجميع الخسائر

اليوم 3: تسوية الخسائر وتقدير التعويض للممتلكات والمسؤولية والمركبات

- تقدير تعويض الأضرار المادية: قيمة إعادة الإنشاء وقيمة التعويض وخصم التحسين
- اختبار نقص التأمين وحساب شرط النسبية بمثال تطبيقي
- تسوية خسائر توقف الأعمال: إجمالي الربح وفترة التعويض وزيادة تكلفة التشغيل
- معالجة مطالبات المسؤولية: تقييم المسؤولية القانونية والتواصل مع الغير ومتابعة التقاضي
- مطالبات المركبات للأضرار الذاتية والغير: اعتماد الإصلاح وتقييم الخسارة الكلية والحطام

اليوم 4: الاحتياطيات والاحتيال والاستردادات والنزاعات

- طرق تكوين احتياطيات المطالبات القائمة: الصيغة والتقدير الفني ومراجعة كفاية الاحتياطي
- مصفوفة مؤشرات الاحتيال المتعمد والانتهازي والإحالة إلى وحدة التحقيقات الخاصة
- مسار استرداد الحلول: تقييم الحقوق وإخطار الطرف المسؤول والتحقق من التنازل عن الحلول
- نظرة عامة على إخطار معيد التأمين بالمطالبة وطلب الدفع النقدي ومستندات استرداد الاتفاقية
- مراجعة الأسباب الجذرية للشكاوى والوساطة والتحكيم في نزاعات التغطية

اليوم 5: مؤشرات أداء المطالبات والتسوية ومراجعة ملف المطالبة

- لوحة مؤشرات أداء المطالبات: مدة الدورة ومعدل إعادة الفتح ودقة الاحتياطي وعائد الاسترداد
- عينات تدقيق تسرب التعويضات وفئات الأسباب الجذرية
- لعب أدوار في التفاوض على التسوية: الدفع الودي والمخالصة النهائية والدفعات المجدولة
- خسائر افتراضية: حريق مصنع ومسؤولية مستودع وتصادم أسطول مركبات
- صياغة مراجعة ملف المطالبة وتوصية التسوية ومناقشتها مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- فرز الإبلاغ عن الخسائر
- تحليل موقف التغطية
- تقدير الخسائر
- تسوية خسائر توقف الأعمال
- تكوين احتياطيات المطالبات
- كشف مؤشرات الاحتيال
- إدارة الحلول والاستردادات
- ضبط تسرب التعويضات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بمراجعة ملف مطالبة وتوصية تسوية مبنيتين على خسائر افتراضية واقعية في الممتلكات والمسؤولية والمركبات
- الدفاع عن قرارات التغطية والاحتياطيات ومبالغ التسوية أمام المشرفين ومعيدي التأمين وهيئات النزاع بمبررات موثقة
- اكتشاف مواضع التسرب في الملفات المفتوحة، من الاحتياطيات المتأخرة إلى حقوق الاسترداد الضائعة، قبل أن تكلف المال
- مقارنة ممارسات المطالبات مع خبراء تسوية وموظفي مطالبات ومستشارين من شركات تأمين وفروع تأمين متعددة

الخاتمة:

تكشف قرارات المطالبات ما إذا كانت صياغة الوثيقة والتسعير ووعود الخدمة لدى شركة التأمين صامدة في الواقع. تنتقل الدورة من وظيفة المطالبات والإبلاغ والفرز، إلى تحليل التغطية وتقدير الخسائر، ثم إلى الاحتياطيات وكشف الاحتيال والاستردادات ومعالجة النزاعات. ويطبق اليوم الأخير هذه الطرق على خسائر افتراضية في الممتلكات والمسؤولية والمركبات، ويختبر التفاوض على التسوية، ويختتم بمراجعة ملف مطالبة وتوصية تسوية يطبقها المشاركون على ملفاتهم المفتوحة.