CONCEPT

دورة تأمين المركبات: الاكتتاب والتسعير ومطالبات الحوادث وضبط تكاليف الإصلاح ومكافحة الاحتيال

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



دورة تأمين المركبات: الاكتتاب والتسعير ومطالبات الحوادث وضبط تكاليف الإصلاح ومكافحة الاحتيال

المرجع: 24041_1459 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة تأمين المركبات في الاكتتاب والتسعير ومطالبات الحوادث وضبط تكاليف الإصلاح ومكافحة الاحتيال دورة مدتها أسبوع لمكتتبي فرع المركبات ومعالجي مطالبات الحوادث ومعايني أضرار السيارات وموظفي عمليات التأمين، تنتهي بإعداد مراجعة محفظة تأمين المركبات وخطة إجراءات التحسين. تخسر محافظ المركبات حين تتأخر عوامل التسعير عن تجربة المطالبات، وتمر تقديرات الإصلاح دون تدقيق، وتقدر الخسائر الكلية بتساهل، وتعبر المطالبات المفتعلة أو المضخمة دون إحالة. يسعر المرشحون وثائق المركبات أو يصدرونها أو يعاينون الأضرار أو يسوون المطالبات، ويعملون في الدورة على دراسات حالة من بيانات التسعير والمعاينة والمطالبات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في اكتتاب تأمين المركبات ومطالباته.

أهداف الدورة:

- المقارنة بين تغطية الأضرار الذاتية والمسؤولية تجاه الغير وتأمين الحريق والسرقة ووثائق الأساطيل، وشرح صياغتها ونسبة التحمل والإضافات للعملاء والوسطاء
- تطبيق عوامل تسعير المركبات وجداول خصم عدم المطالبة والتحميلات ودرجات القيادة المستمدة من أنظمة التتبع لتسعير المركبات الخاصة والأساطيل ضمن الإرشادات المكتوبة
- استقبال بلاغات حوادث المركبات وتحديد المسؤولية من أدلة الحادث واعتماد الإصلاح عبر الورش المعتمدة بتكاليف عمالة وقطع غيار منضبطة
- تقدير الخسارة الكلية مقابل قيمة المركبة قبل الحادث وبيع الحطام واسترداد المبالغ المدفوعة بالحلول ومن خلال اتفاقيات التسوية المتبادلة بين شركات التأمين
- رصد مؤشرات الحوادث المفتعلة وتضخيم فواتير الإصلاح والتسجيل الصوري للسائق وإحالة المطالبات المشتبه بها إلى تحقيق متناسب
- قياس نتائج محفظة المركبات بتكرار الحوادث وحدتها ونسبة الخسارة ومؤشرات أداء المطالبات، واقتراح إجراءات تحسين للاكتتاب والمطالبات

الفئة المستهدفة:

- الموظفون المسؤولون عن تسعير وثائق المركبات الخاصة والأساطيل وقبولها وتجديدها
- الموظفون المسؤولون عن تسجيل حوادث المركبات وتسوية مطالبات الأضرار الذاتية والغير
- الموظفون المسؤولون عن معاينة المركبات المتضررة واعتماد تقديرات الإصلاح وتقدير الخسائر الكلية
- الموظفون المسؤولون عن إصدار وثائق المركبات والملاحق ومعالجة التجديدات
- الموظفون المسؤولون عن فحص مطالبات المركبات بحثا عن الاحتيال وإعداد ملفات الإحالة
- الموظفون المسؤولون عن شبكات الورش المعتمدة ومبيعات الحطام وتحصيل المستردات

محاور الدورة:

اليوم 1: منتجات تأمين المركبات وصياغة الوثائق وخط الأساس للمحفظة

- مقارنة تغطية الأضرار الذاتية والمسؤولية تجاه الغير والحريق والسرقة
- وثائق تأمين الأساطيل وامتدادات السائق المسمى وأي سائق
- مراجعة صياغة وثيقة المركبات من حيث الاستثناءات ونسبة التحمل والإضافات
- خط الأساس لمحفظة المركبات حسب التكرار والحدة ونسبة الخسارة
- محركات تكلفة مطالبات المركبات من قطع الغيار والعمالة والإصابات

اليوم 2: عوامل تسعير المركبات وأنظمة التتبع وإرشادات الاكتتاب

- مصفوفة عوامل التسعير للسائق والمركبة وطبيعة الاستخدام
- جداول خصم عدم المطالبة وخيارات نسبة التحمل وتحميلات القسط
- نماذج التسعير حسب المسافة المقطوعة وحسب أسلوب القيادة
- درجات القيادة المستمدة من بيانات GPS ومنفذ OBD-II
- إرشادات اكتتاب المركبات وقائمة معاينة أخطار الأساطيل

اليوم 3: إدارة وثائق المركبات وبلاغ الحادث وتقدير الأضرار

- سير إصدار وثيقة المركبات والتعديل خلال المدة والتجديد
- نص استقبال بلاغ الحادث الأول وبيانات الحادث الأساسية
- تحديد المسؤولية من تقارير الحوادث والرسومات وتسجيلات كاميرا المركبة
- معاينة أضرار المركبة بالتقدير المصور وتسعير قطع الغيار
- اتفاقيات الورش المعتمدة وأسعار العمالة وحدود اعتماد الإصلاح

اليوم 4: الخسارة الكلية ومطالبات الإصابات والمستردات ومكافحة احتيال المركبات

- حد الخسارة الكلية وقيمة المركبة قبل الحادث وبيع الحطام
- تقدير احتياطي مطالبات الإصابات الجسدية للغير على مستوى عام
- الحلول في مطالبات المركبات والتسوية المتبادلة بين شركات التأمين
- مؤشرات الحوادث المفتعلة وتضخيم الإصلاح والتسجيل الصوري للسائق
- إحالة مطالبات الاحتيال والتحقيق المكتبي والتخطيط للمقابلات

اليوم 5: دراسة حالة لمراجعة محفظة تأمين المركبات

- موجز محفظة مركبات دراسية ببيانات التسعير والمطالبات والاحتيال
- اختبار كفاية عوامل التسعير مقابل تجربة مطالبات الحالة
- تحليل تسرب تكاليف الإصلاح ومدة دورة المطالبة في الحالة
- بطاقة مؤشرات أداء مطالبات المركبات مع مستهدفات نسبة الخسارة
- استكمال مراجعة محفظة المركبات وخطة إجراءات التحسين

المهارات التي ستكتسبها:

- اختيار تغطيات المركبات
- تسعير أخطار المركبات
- تقييم التسعير حسب الاستخدام
- تحديد المسؤولية في الحوادث
- تقدير أضرار المركبات
- تقييم الخسارة الكلية
- فحص احتيال المركبات
- تحليل محفظة المركبات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مراجعة محفظة تأمين المركبات وخطة إجراءات التحسين إلى رئيس اكتتاب المركبات ومدير المطالبات
- تحديد متى تحتاج وثيقة المركبة إلى تحميل أو نسبة تحمل أعلى أو شرط تتبع أو إحالة بدلا من الشروط القياسية
- تجنب تسرب تكاليف الإصلاح وبيع الحطام بأقل من قيمته وضياع المستردات التي ترفع نسبة خسارة المركبات
- نقل قوائم التسعير ومعايير المعاينة وضوابط إحالة الاحتيال إلى فرق الاكتتاب والمطالبات وشبكة الورش

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك مراجعة محفظة تأمين المركبات وخطة إجراءات التحسين على رئيس اكتتاب المركبات ومدير المطالبات ووحدة مكافحة الاحتيال. وتعتمد الإدارة عليها في تعديل عوامل التسعير والتحميلات، وتشديد حدود اعتماد الإصلاح وشروط الورش المعتمدة، ووضع ضوابط إحالة الاحتيال لدورة التجديد القادمة. وبعد أول ربع سنة من التطبيق يقارن فريق المركبات تكرار الحوادث ومتوسط تكلفة الإصلاح وعوائد الحطام والمستردات المحصلة ونسبة الخسارة بمستهدفات الخطة، ثم يعدل كل إجراء لم يحرك الأرقام.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة تأمين المركبات في الاكتتاب والمطالبات؟

يكفي أن يتعامل المشارك في عمله مع وثائق المركبات أو معاينة الأضرار أو المطالبات، وأن يقرأ جداول التسعير وتقديرات الإصلاح. ويساعده إحضار قائمة مطالبات مركبات مجهولة البيانات أو جدول تسعير على تطبيق الأساليب على محفظته.

بم تختلف دورة تأمين المركبات في الاكتتاب والمطالبات عن دورة مطالبات التأمين العامة؟

تعمل هذه الدورة على فرع المركبات وحده: عوامل التسعير والتسعير بأنظمة التتبع وتحديد المسؤولية وتكاليف إصلاح الورش والخسارة الكلية والحطام واحتيال المركبات. أما دورة المطالبات العامة فتتناول مبادئ التغطية وتقدير خسائر الممتلكات وتوقف الأعمال في فروع متعددة.

كيف تغير أنظمة التتبع الاكتتاب والمطالبات في تأمين المركبات؟

تضيف أنظمة التتبع المسافة المقطوعة فعلا وأسلوب القيادة، مثل السرعة والكبح ووقت القيادة، إلى عوامل التسعير التقليدية فيعكس القسط الاستخدام الفعلي. وتساعد البيانات نفسها فرق المطالبات على إعادة تصور الحادث واختبار رواية السائق.

ماذا يعود به المشارك من دورة تأمين المركبات في الاكتتاب والمطالبات؟

يعود المشارك بمراجعة محفظة تأمين المركبات وخطة إجراءات التحسين، وقائمة فحص لعوامل التسعير، ومعيار لمعاينة الأضرار واعتماد الإصلاح، وضوابط لإحالة الاحتيال تطبقها فرق الاكتتاب والمطالبات في التجديد القادم ومراجعة المطالبات.