

دورة تدريبية في معالجة مطالبات الغير وتحليل التغطية التأمينية والوساطة

2027 – 25 فبراير

كوالالمبور





دورة تدريبية في معالجة مطالبات الغير وتحليل التغطية التأمينية والوساطة

المرجع: 698_34201 التاريخ: 21 - 25 فبراير 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: GBP 4000

ملخص البرنامج

معالجة مطالبات الغير وتحليل التغطية التأمينية والوساطة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة المطالبات والشؤون القانونية والمخاطر على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بملف استراتيجي تسوية لمطالبة مسؤولية متنازع عليها. تخسر المنشآت قيمة حين تحتسب احتياطات المطالبات متأخرة وتنزلق الخلافات إلى إجراءات رسمية. وينتقل البرنامج من مبادئ المسؤولية إلى استجابة الوثيقة والتقييم والتفاوض واختيار جهة الفصل، بحالات من قطاعات الإنشاءات والرعاية الصحية والصناعة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في معالجة مطالبات الغير لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تحسم مطالبة التأمين من المسؤولية في الغالب قبل أي جلسة نظر: بسرعة تأمين الوقائع، وطريقة قراءة نص الوثيقة، وحجم الاحتياطي المقرر، وطريق التسوية المختار. وحين تتوزع هذه القرارات على إدارات مختلفة دون أسلوب مشترك، ترتفع كلفة المطالبات وتطول مدتها وتتوتر العلاقة مع المطالبين والمؤمنين. ويتيح الأسلوب المشترك للقادة اتخاذ القرار بثبات وتفسير كل قرار، وبيان ما يتحمله المؤمن له وما يتحمله المؤمن.

- كلفة المطالبة: تنخفض حين تتخذ قرارات المسؤولية والتغطية والاحتياطي مبكراً وتسجل.
- مدة المعالجة: تقصر حين يختار طريق التسوية وفق معايير معلنة لا وفق العادة.
- التعرض للمنازعات: ينخفض حين توثق مواقف التغطية وتصبح قابلة للدفاع عنها قبل الطعن فيها.

المبادئ والأساس المعرفي

- مبادئ المسؤولية القائمة على الخطأ والسببية: تحدد اختبارات الواجب والإخلال والسببية والضرر، وتطبق في الجلسة 1.
- مبادئ احتساب احتياطات المطالبات: توجب أن يعكس الاحتياطي النتائج المرجحة وأن يتغير بتغير الأدلة، وتطبق في الجلسة 3.
- إطار UNCITRAL للوساطة: يوجه بناء التسوية الوسيطة، ويطبق في الجلسة 4.
- اتفاقية نيويورك بشأن الاعتراف بأحكام التحكيم الأجنبية وتنفيذها: تؤطر تنفيذ الأحكام عبر الحدود، وتطبق في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- مدبرو المطالبات الذين يقررون الاحتياطات ويجيزون التسويات.
- المستشارون القانونيون الذين يقدمون الرأي في المسؤولية ونص الوثيقة وطريق الفصل.
- مدبرو المخاطر الذين يشترون تغطية المسؤولية ويبلغون عن المطالبات.
- التنفيذيون في التأمين الذين يشرفون على نتائج المطالبات وعلاقات الوسطاء.
- قادة فض المنازعات الذين يختارون طريق التسوية.

يأتي المشاركون عادة من شركات التأمين ومجموعات الإنشاءات وشبكات المستشفيات والمصنعين.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مطالبة الغير من حيث الواجب والإخلال والسببية والضرر.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص استجابة وثيقة المسؤولية باختبار بند التأمين والاستثناءات والشروط والحدود.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة معالجة للمطالبة تضم خطوات الأدلة ومسوغات الاحتياطي.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات خيارات التسوية بحسب الكلفة والوقت وقيمة العلاقة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم أسلوب تفاوض ووساطة لمطالبة متنازع عليها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير اختيار التفاوض أو الوساطة أو التحكيم أو القضاء لنزاع واحد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: معالجة مطالبات الغير ومبادئ المسؤولية

متى يكون الطرف مسؤولاً قانوناً عن ضرر لحق بغيره؟

- اختبار الواجب والإخلال
- تحليل السببية وبعد الضرر
- جدول بنود الضرر
- تقدير الخطأ المشترك
- سجل استلام المطالبة والأدلة

اليوم 2: استجابة الوثيقة وتحليل التغطية

هل تستجيب الوثيقة لهذه المطالبة، وبأي شروط؟



- قراءة بند التأمين
- مراجعة الاستثناءات والشروط
- خريطة الحدود والتحمل والتجميع
- واجبات الإخطار والتعاون
- مخطط خطاب موقف التغطية

اليوم 3: تقييم المطالبة واحتساب الاحتياطي

كيف تقييم المطالبة ويحتسب احتياطيها وتدار نحو قرار؟

- نطاق تقييم المطالبة
- قواعد تحديد الاحتياطي ومراجعته
- مذكرة تكليف الخبير والمعاين
- مسارات الرجوع والمساهمة
- نموذج ملف استراتيجية المطالبة

اليوم 4: التفاوض والوساطة واختيار جهة الفصل

كيف تحسم المطالبة المتنازع عليها، وأمام أي جهة إذا تعثر التفاوض؟

- ورقة إعداد التفاوض
- نطاق التسوية وحد الانسحاب
- خريطة أدوار الوساطة وإجراءاتها
- مقارنة مسارات الفصل
- قائمة بنود اتفاق التسوية

اليوم 5: ملف استراتيجية التسوية لمطالبة متنازع عليها

هل تشكل السجلات السابقة استراتيجية واحدة تقرها لجنة المطالبات؟

- تطبيق اختبار الواجب والإخلال من الجلسة 1
- اختبار مخطط خطاب موقف التغطية من الجلسة 2
- مراجعة قواعد تحديد الاحتياطي من الجلسة 3
- فحص مقارنة مسارات الفصل من الجلسة 4
- إنجاز ملف استراتيجية التسوية



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات انطلاقاً من مطالبة مسؤولية مشتركة تتطور عبر الجلسات الخمس، من الإخطار الأول إلى مطالبة متنازع عليها. يعمل المشاركون على نصوص وثائق وملفات مطالبات وعروض تسوية جاهزة، ثم يكيفون كل سجل مع مطالبة من محفظتهم.

- نشاط مقترح: قراءة نص وثيقة لتحديد الخسائر التي تقع داخل التغطية.
- نشاط مقترح: الدفاع عن احتياطي لمطالبة إصابة متنازع عليها أمام الزملاء.
- نشاط مقترح: لعب أدوار في وساطة بين المطالب والمؤمن له والمؤمن.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك ملف استراتيجي تسوية لمطالبة مسؤولية متنازع عليها. ويضم الملف تقييم المسؤولية وموقف التغطية ومذكرة التقييم والاحتياطي وخطة التفاوض وتوصية جهة الفصل. ويستخدم الملف في العمل لإحاطة لجنة المطالبات وتكليف المستشارين والخبراء وتسجيل أسباب قرار التسوية.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب معالجة مطالبات الغير القادة من غير الخلفية القانونية؟

نعم، فمعالجة مطالبات الغير تدرس عبر حالات ونماذج جاهزة، وتفترض خبرة في المطالبات أو المخاطر أو الشؤون القانونية أو إدارة التأمين دون مؤهل قانوني رسمي.

على أي مبادئ يقوم تدريب معالجة مطالبات الغير؟

يقوم تدريب معالجة مطالبات الغير على اختبارات المسؤولية والسببية، ومبادئ احتساب احتياطات المطالبات، وإطار UNCITRAL للوساطة، واتفاقية نيويورك بشأن تنفيذ أحكام التحكيم.

كيف يستخدم ملف الاستراتيجية الناتج عن تدريب معالجة مطالبات الغير في العمل؟

يستخدم الملف لإحاطة لجنة المطالبات وتكليف المستشارين والخبراء، وتسجيل سبب تسوية المطالبة أو الدفاع عنها أو إحالتها إلى التحكيم.



بماذا تختلف معالجة مطالبات الغير عن تدريب مطالبات تأمين الممتلكات؟

تعالج معالجة مطالبات الغير مطالبات يرفعها متضرر على المؤمن له، أما تدريب مطالبات تأمين الممتلكات فيغطي خسارة المؤمن له نفسه.