

دورة التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم: نماذج الانقطاع وعروض التجديد والمعاملة العادلة

28 يونيو – 2 يوليو 2027
كيب تاون





دورة التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم: نماذج الانقطاع وعروض التجديد والمعاملة العادلة

المرجع: 710_34630 التاريخ: 28 يونيو - 2 يوليو 2027 المكان: كيب تاون الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري العملاء والتوزيع والاحتفاظ ولقادة التحليلات في شركات التأمين، ويخرج منها كل مشارك بخطة احتفاظ لمحفظة واحدة. تفقد شركات التأمين حاملي وثائقها عند التجديد، وكثيرا ما كانت الإشارات ظاهرة في سجلات المطالبات والتواصل والدفع. وينتقل البرنامج من تعريف التسرب وإعداد البيانات إلى نماذج الانقطاع وعروض الاحتفاظ والقياس وضوابط المعاملة العادلة، بحالات من تأمين المركبات والصحة والممتلكات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

شركة التأمين التي لا تعلم بالانقطاع إلا عند انتهاء الوثيقة لا تبقى لها وقت للتصرف، والتي تمنح خصما لكل حامل وثيقة تتنازل عن هامش لم تكن مضطرة إلى التنازل عنه. والقائد الذي يعرف التسرب تعريفا دقيقا، ويختبر النموذج قبل أن يثق به، ويتطابق كل إجراء مع سبب المغادرة، يحتفظ بعملائه بتكلفة أقل.

- معدل التجديد: يتحسن حين يكتشف حاملو الوثائق المعرضون للمغادرة مبكرا ويقدم لهم الإجراء المناسب.
- تكلفة الاحتفاظ لكل وثيقة: تنخفض حين تذهب العروض إلى العملاء الذين تغير قرارهم فعلا.
- شكاوى العملاء: تنخفض حين تتبع الدرجات قواعد المعاملة العادلة.

المبادئ والأساس المعرفي

- منطق تعريف التسرب ونافذة المراقبة: يحدد ما يعد انقطاعا وفي أي مدة، ويطبق في الجلستين 1 و2.
- تقييم نماذج التصنيف: يقارن نماذج الانقطاع بجودة الترتيب والثبات، ويطبق في الجلسة 3.
- اختبار أثر الاحتفاظ بمجموعات ضابطة: يفصل العملاء الذين بقوا بسبب الإجراء عن كانوا سيقفون على أي حال، ويطبق في الجلسة 4.
- المبدأ الأساسي 19 للتأمين الصادر عن IAIS وورقة التطبيق عن المعاملة العادلة لمجموعة واسعة من العملاء: يحددان توقعات إشرافية دولية لمعاملة العملاء بإنصاف، ويطبقان في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- مديرو العملاء والاحتفاظ الذين يملكون مستهدفات التجديد والتسرب.
- قادة التوزيع الذين يديرون العملاء والوسطاء والقنوات المباشرة.
- قادة التحليلات الذين يبنون نماذج الانقطاع أو يتعاقدون عليها.
- مديرو التسعير والمنتجات الذين يضعون شروط التجديد.
- قادة الامتثال والسلوك المهني الذين يراجعون استخدام درجات العملاء.

يأتي المشاركون عادة من شركات التأمين العام والصحي وتأمين الحياة ووسطاء التأمين.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تعريف التسرب وبناء مجموعة بيانات للانقطاع بنافذة مراقبة واضحة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص دوافع تسرب حاملي الوثائق من سجلات الوثائق والمطالبات والتواصل.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نماذج الانقطاع بحسب جودة الترتيب والثبات وقابلية التفسير.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم عروض احتفاظ واختبار أثرها مقابل مجموعات ضابطة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قواعد المعاملة العادلة عند استخدام درجات التسرب.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم

ما الذي يعد تسرباً، وكم يكلف المحفظة؟

- ورقة تعريف التسرب والانقطاع
- تصميم نافذة المراقبة
- تقدير القيمة الدائمة للعميل
- خريطة مسار التجديد
- تقرير خط أساس الاحتفاظ

اليوم 2: البيانات وإشارات الإنذار المبكر

أي السجلات تدل على أن حامل الوثيقة سيغادر؟



- جرد بيانات الوثائق والمطالبات والتواصل
- مكتبة إشارات خطر الانقطاع
- مراجعة أنماط الدفع
- قائمة فحص جودة البيانات
- سجل اختيار المتغيرات

اليوم 3: نماذج الانقطاع وتقييمها

كيف يبنى نموذج الانقطاع ويقارن ويفسر؟

- نظرة عامة على نماذج الميل
- مقارنة التعزيز المتدرج والغابات العشوائية
- اختبارات جودة الترتيب والثبات
- ورقة تفسير الدرجة
- أسئلة مساعلة النموذج

اليوم 4: عروض الاحتفاظ واختبار الأثر

أي إجراء يحتفظ بأي عميل، وكيف يثبت أثره؟

- خريطة شرائح العملاء وأسباب المغادرة
- قائمة عروض الاحتفاظ
- تصميم المجموعة الضابطة
- قراءة نتائج الأثر الإضافي
- فحص تكلفة العرض والهامش

اليوم 5: المعاملة العادلة وخطة الاحتفاظ لمحفظة واحدة

هل تشكل السجلات السابقة خطة واحدة فعالة وعادلة؟

- تطبيق مكتبة الإشارات من الجلسة 2 على المحفظة
- اختبار ورقة تفسير الدرجة من الجلسة 3
- مراجعة فحص تكلفة العرض والهامش من الجلسة 4
- وضع قواعد المعاملة العادلة للدرجات والعروض
- إنجاز خطة الاحتفاظ للمحفظة



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات انطلاقاً من حالة مشتركة لشركة تأمين عام يرتفع فيها عدم التجديد في محفظتي المركبات والمنازل. يعمل المشاركون على مقتطفات وثائق ومخرجات نماذج ونتائج اختبارات جاهزة، ثم يكيفون كل مخرج مع محفظة من مؤسستهم.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة تعريف غامض للتسرب في صيغة قابلة للاختبار.
- نشاط مقترح: مساءلة درجة نموذج الانقطاع لعشرة حاملي وثائق من العينة.
- نشاط مقترح: اختيار عرض واحد من ثلاثة للاختبار والدفاع عن المجموعة الضابطة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة احتفاظ لمحفظة واحدة. وتضم الخطة تعريفاً للتسرب، وقائمة إشارات، وملخصاً لتقييم النموذج، وتصميماً للعرض والاختبار، وقواعد للمعاملة العادلة. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة القيادة وتوجيه فرق التحليلات والتوزيع والاتفاق على كيفية قياس نتائج الاحتفاظ.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم القادة غير التقنيين؟

نعم، فالتنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم يدرس عبر حالات ونماذج جاهزة، ويفترض خبرة في عمل العملاء أو التوزيع أو التحليلات في التأمين دون برمجة ودون إحصاء يتجاوز المتوسطات والنسب.

على أي معايير يقوم تدريب التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم؟

يقوم تدريب التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم على منطق تعريف التسرب وتقييم نماذج التصنيف واختبار أثر الاحتفاظ والمبدأ الأساسي 19 للتأمين الصادر عن IAIS وورقة تطبيقه عن المعاملة العادلة.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة القيادة، وتوجيه فرق التحليلات والتوزيع، ووضع قواعد اختبار عروض الاحتفاظ، وتحديد كيفية استخدام الدرجات مع العملاء.



بماذا يختلف التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم عن تدريب تحليلات التأمين العامة؟

يركز التنبؤ بتسرب حاملي الوثائق والاحتفاظ بهم على نماذج الانقطاع وإجراءات الاحتفاظ والمعاملة العادلة للعملاء، بينما يغطي تدريب تحليلات التأمين العامة الاكتتاب والتسعير والمطالبات بوجه عام.