دورة المطالبات التأمينية: فحص التغطية ومؤشرات الاحتيال والتسوية والاسترداد

11 – 15 أبريل 2027

عمان

دورة المطالبات التأمينية: فحص التغطية ومؤشرات الاحتيال والتسوية والاسترداد

المرجع: 787_37247 **التاريخ:** 11 – 15 أبريل 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3100

ملخص البرنامج

معالجة المطالبات التأمينية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المطالبات والمحققين ورؤساء إدارات المطالبات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة لمعالجة المطالبات في محفظة واحدة. يؤدي بطء الفرز وضعف فحص التغطية وتفويت مؤشرات الاحتيال إلى ارتفاع المدفوعات وتراجع ثقة حملة الوثائق. وينتقل البرنامج من دورة حياة المطالبة إلى التغطية والأدلة، ثم إلى التحقيق في الاحتيال وإلى رصد المخصصات والتسوية والاسترداد، وصولا إلى خطة تتبناها لجنة المطالبات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في معالجة المطالبات التأمينية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

المطالبات أكبر تكلفة تتحملها شركة التأمين، وهي اللحظة التي تختبر فيها الوثيقة. وتسمح الملفات الضعيفة وقرارات التغطية غير المتسقة والإحالات المتأخرة بتراكم التسرب المالي في محافظ المركبات والممتلكات والمسؤولية على السواء. أما المديرون الذين يضبطون طريقة فرز المطالبات وفحصها والتحقيق فيها وتسويتها فيحمون النتائج دون إبطاء العملاء الصادقين أصحاب المطالبات المشروعة، وإن كان تحقيق ذلك مرهونا بربط فرق عدة في روتين واحد.

- التسرب في المطالبات: ينخفض حين تطبق فحوص التغطية ومعايير الأدلة قبل الدفع.
- جودة إحالات الاحتيال: تتحسن حين ترتبط مؤشرات الإنذار بحدود إحالة واضحة.
- معدل الاسترداد: يرتفع حين تحدد حقوق الاسترداد مبكرا وتتابع حتى الإغلاق.

المبادئ والأساس المعرفي

- مبدأ التعويض: يقصر الدفع على الخسارة الفعلية، ويطبق في الجلستين 2 و4 على قرارات التغطية ونطاقات التسوية.
- مبدأ منتهى حسن النية: يحدد واجبات الإفصاح والمعاملة العادلة بين شركة التأمين والمؤمن له، ويطبق في الجلسة 2 على مراجعة الإفصاح.
- نموذج مثلث الاحتيال: يربط الضغط بالفرصة والتبرير، ويطبق في الجلسة 3 على قراءة مؤشرات الإنذار.

المشاركون المستهدفون

- مديرو المطالبات الذين يضعون معايير المعالجة وصلاحيات التسوية.
- محققو المطالبات الذين يجمعون الأدلة ويقررون الإحالة.
- رؤساء إدارات المطالبات الذين يتحملون مسؤولية النتائج ومعاملة العملاء.
- خبراء معاينة الخسائر الذين يقدرون الخسائر ويقدمون المشورة في التغطية.

تشمل البيئات المعتادة تأمين المركبات والممتلكات والمسؤولية والتأمين الصحي.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواضع التأخير والتسرب في دورة حياة المطالبة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المطالبة في ضوء نص الوثيقة والأدلة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء مؤشرات إنذار وحد للإحالة.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات المطالبات لرصد المخصصات وصلاحيات التسوية.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير مواقف التسوية والاسترداد أمام الزملاء والأطراف المقابلة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة لمعالجة المطالبات تعرض على لجنة المطالبات.

هيكل البرنامج

اليوم 1: معالجة المطالبات التأمينية ودورة حياة المطالبة

كيف تنتقل المطالبة من الإبلاغ إلى الإغلاق، وأين ينشأ التأخير والتسرب؟

- خريطة دورة حياة المطالبة
- قاعدة الإبلاغ والفرز
- شبكة تصنيف الحدة
- معيار ملف المطالبة
- جرد مصادر التسرب

اليوم 2: فحص التغطية وجمع الأدلة

هل الخسارة مغطاة، وما الأدلة التي تسند القرار؟

- اختبار التغطية على نص الوثيقة
- ورقة مراجعة الإفصاح
- قائمة فحص الاستثناءات والشروط
- خطة طلب الأدلة
- دليل أخذ الإفادات والمقابلات

اليوم 3: مؤشرات الاحتيال والتحقيق

أي الإشارات تبرر الإحالة، وكيف يدار التحقيق بإنصاف؟

- قراءة مثلث الاحتيال
- مكتبة مؤشرات الإنذار
- قاعدة حد الإحالة
- حزمة التسليم إلى وحدة التحقيقات الخاصة
- سجل مراجعة السجلات والمراقبة

اليوم 4: رصد المخصصات والتسوية والاسترداد

كيف تحدد المخصصات وتفاوض التسويات وتتابع الاستردادات؟

- طريقة تحديد مخصص المطالبة
- ورقة عمل نطاق التسوية
- ورقة خطة التفاوض
- اختبار الاسترداد بالحلول
- متتبع المخلفات والاسترداد من الغير

اليوم 5: خطة معالجة المطالبات لمحفظة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة تستطيع لجنة المطالبات تبنيها؟

- تطبيق جرد مصادر التسرب من الجلسة 1
- اختبار التغطية على نص الوثيقة من الجلسة 2
- فحص قاعدة حد الإحالة من الجلسة 3
- تدريب على ورقة عمل نطاق التسوية من الجلسة 4
- إنجاز خطة معالجة المطالبات

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لمحفظتين، إحداهما للمركبات والأخرى للممتلكات، في كل منهما ملفات مطالبات ونصوص وثائق وتقارير معاينة وسجلات مدفوعات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيختبرون قرارات التغطية والإحالة مقابل نتائج سابقة ويدافعون عن مواقف التسوية أمام زملاء يؤدون دور أعضاء لجنة المطالبات، ثم يراجعون النتائج مع المدرب.

- نشاط مقترح: تتبع ثلاث مطالبات مكلفة إلى أسبابها وتسمية الإشارة التي فاتت.
- نشاط مقترح: اختبار حد للإحالة وتقدير أثره في المطالبين الصادقين.
- نشاط مقترح: إعداد نطاق للتسوية وتدريب على التفاوض.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لمعالجة المطالبات في محفظة واحدة. وتضم الخطة خريطة لدورة الحياة وروتينا لفحص التغطية وقاعدة لمؤشرات الإنذار والإحالة ومذكرة بالمخصصات وصلاحيات التسوية ومتتبعا للاسترداد مع مسؤول عن كل خطوة. وتستخدم في العمل لإحاطة لجنة المطالبات والاتفاق على الواجبات مع المحققين وخبراء المعاينة.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة معالجة المطالبات التأمينية المديرين الجدد في التحقيق؟

نعم، إذ تدرس معالجة المطالبات التأمينية عبر ملفات جاهزة وقوالب. وتفترض خبرة في المطالبات أو الاكتتاب أو معاينة الخسائر على المستوى الإداري، دون حاجة إلى خلفية في التحقيق.

على أي مبادئ تقوم معالجة المطالبات التأمينية؟

تقوم معالجة المطالبات التأمينية على مبدأ التعويض ومبدأ منتهى حسن النية ونموذج مثلث الاحتيال لقراءة مؤشرات الإنذار.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن معالجة المطالبات التأمينية في العمل؟

تستخدم خطة معالجة المطالبات لإحاطة لجنة المطالبات ووضع قواعد الإحالة والتسوية والاتفاق على الواجبات مع المحققين وخبراء المعاينة.

بماذا تختلف معالجة المطالبات التأمينية عن دورة إدارة التأمين العامة؟

تركز معالجة المطالبات التأمينية على قرارات التغطية والتحقيق والتسوية والاسترداد، بينما تغطي دورة إدارة التأمين العامة الاكتتاب وإعادة التأمين والربحية أيضا.