دورة وساطة التأمين: إسناد المخاطر والتفاوض مع شركات التأمين ودعم المطالبات

31 يناير – 4 فبراير 2027

كوالالمبور

دورة وساطة التأمين: إسناد المخاطر والتفاوض مع شركات التأمين ودعم المطالبات

المرجع: 792_37398 **التاريخ:** 31 يناير – 4 فبراير 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

وساطة التأمين محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة فرق الوساطة ومشتري التأمين في المؤسسات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بملف للإسناد والمطالبات لحساب عميل واحد. يتوقع العملاء تغطية مناسبة بسعر عادل، ومع ذلك تترك قلة معلومات الخطر والتوجه المتعجل إلى الشركات ونصوص الوثائق غير المقروءة ثغرات لا تظهر إلا عند الخسارة. وينتقل البرنامج من واجبات الوسيط وخطر العميل إلى طلب العرض، ثم إلى التوجه إلى السوق والتفاوض، وبعد ذلك إلى مراجعة النصوص ودعم المطالبات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في وساطة التأمين لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تعتمد شركات التصنيع والمقاولات والخدمات على الوسطاء لتحويل مخاطر التشغيل إلى تغطية تستجيب عند وقوع الخسارة. وترجع الثغرات في الغالب إلى إفصاح ناقص أو شروط قبلت دون مقارنة أو مطالبات عولجت دون سجل واضح. أما الفرق التي تعمل وفق روتين منضبط للإسناد والمطالبات فتستطيع أن تبين للعملاء كيف اتخذت القرارات، وأن تحسم الخلافات مع شركات التأمين بقوة الأدلة.

- ملاءمة التغطية: تتحسن حين تطابق مخاطر العميل مع الشروط والحدود والاستثناءات قبل الإسناد.
- شروط الإسناد: تتحسن حين تعرض الملفات الكاملة على الشركات وتقارن على أساس موحد.
- نتائج المطالبات: تتحسن حين يبلغ عن الخسائر مبكرا وتدعم بأدلة منظمة.

المبادئ والأساس المعرفي

- منتهى حسن النية وواجب الإفصاح: يلزمان العميل بعرض الخطر عرضا كاملا ومنصفا، ويطبقان في الجلستين 1 و2 على طلب العرض.
- المصلحة التأمينية: تحصر التغطية فيمن له مصلحة مالية حقيقية في موضوع التأمين، وتطبق في الجلسة 1 على رسم خريطة مخاطر العميل.
- واجب العناية للوسيط: يحدد العناية المستحقة للعميل عند تقديم المشورة وإسناد التغطية، ويطبق في الجلستين 3 و4 على سجلات المشورة ومراجعة النصوص.

المشاركون المستهدفون

- قادة فرق الوساطة الذين يوجهون أعمال الإسناد للحسابات التجارية.
- مديرو الحسابات الذين يعدون طلبات العروض ويديرون علاقات العملاء.
- مشترو التأمين ومديرو المخاطر في المؤسسات الذين يكلفون الوسطاء ويراجعون مشورتهم.
- قادة فرق المطالبات الذين يساندون العملاء في الخسائر والنزاعات.

تشمل البيئات المعتادة الوساطة التجارية وشركات المقاولات والتصنيع والطاقة التي تشتري التغطية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحليل ملف مخاطر العميل وتحديد الأخطار الواجب تأمينها.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء طلب عرض يعرض الخطر عرضا كاملا ومنصفا.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم عروض الأسعار وفق أساس مقارنة موحد.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الثغرات والتعارضات في نصوص الوثيقة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات المطالبة التي تحمي موقف العميل.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير توصية الإسناد أمام مجلس إدارة العميل.

هيكل البرنامج

اليوم 1: وساطة التأمين وخطر العميل

ما الذي يدين به الوسيط لعميله، وأي المخاطر تحتاج إلى تغطية؟

- قائمة فحص واجبات الوسيط
- قالب ملف مخاطر العميل
- سجل جرد الأخطار
- اختبار المصلحة التأمينية
- رسم هيكل التغطية متعدد الطبقات

اليوم 2: طلب العرض

كيف يعرض الخطر ليتمكن المؤمنون من تسعيره دون مفاجآت؟

- مراجعة فجوات الإفصاح
- مخطط حزمة طلب العرض
- ملخص سجل الخسائر
- بيان تحسين الخطر
- قائمة الشركات المستهدفة

اليوم 3: التوجه إلى السوق والتفاوض

كيف تقصد الشركات وكيف تحسن الشروط؟

- شبكة مقارنة عروض الأسعار
- جدول المفاضلة بين الحدود والتحمل
- ورقة خطة التفاوض
- مراجعة ملاءة شركة التأمين
- مذكرة توصية الإسناد

اليوم 4: مراجعة نصوص الوثيقة

هل يحقق النص ما يعتقد العميل أنه اشتراه؟

- خريطة الاستثناءات والشروط
- فحص تعارض التعريفات
- مذكرة ثغرات التغطية
- سجل طلبات الملاحق
- سجل مشورة العميل

اليوم 5: ملف الإسناد والمطالبات لحساب واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في ملف واحد يسند العميل في الإسناد وعند الخسارة؟

- تطبيق سجل جرد الأخطار من الجلسة 1
- اختبار مخطط حزمة طلب العرض من الجلسة 2
- فحص شبكة مقارنة عروض الأسعار من الجلسة 3
- تدريب على مذكرة ثغرات التغطية من الجلسة 4
- إنجاز ملف الإسناد والمطالبات

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لحسابي عميلين، أحدهما مقاول إنشاءات والآخر مصنع، في كل منهما مسح للخطر وسجل خسائر ومسودة طلب عرض وعروض أسعار ونص وثيقة. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيعدون طلبات العروض ويناقشونها ويدافعون عن توصياتهم أمام زملاء يؤدون دور مجلس إدارة العميل.

- نشاط مقترح: اكتشاف فجوات الإفصاح في مسودة طلب عرض قبل إرسالها إلى الشركات.
- نشاط مقترح: مقارنة ثلاثة عروض أسعار والدفاع عن توصية إسناد.
- نشاط مقترح: إعداد إخطار خسارة وقائمة أدلة لمطالبة متنازع عليها.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك ملفا للإسناد والمطالبات لحساب عميل واحد. ويضم الملف ملفا للمخاطر ومخططا لطلب العرض ومقارنة لعروض الأسعار ومذكرة لثغرات النص وخطة لدعم المطالبات. ويستخدم في العمل لإحاطة مجلس إدارة العميل وتوجيه فريق الحساب عند التجديد ووقوع الخسارة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج وساطة التأمين المشترين الذين لم يعملوا لدى وسيط من قبل؟

نعم، إذ تدرس وساطة التأمين عبر ملفات جاهزة وقوالب. وتفترض خبرة في المخاطر أو المالية أو شراء التأمين التجاري، دون حاجة إلى رخصة وساطة.

على أي مبادئ تقوم وساطة التأمين؟

تقوم وساطة التأمين على منتهى حسن النية وواجب الإفصاح، وعلى المصلحة التأمينية، وعلى واجب العناية الذي يدين به الوسيط لعميله.

كيف يستخدم الملف الناتج عن وساطة التأمين في العمل؟

يستخدم ملف الإسناد والمطالبات لإحاطة مجلس إدارة العميل وتوجيه فريق الحساب عند التجديد وبيان الأدلة المطلوبة حين يبلغ عن خسارة.

بماذا تختلف وساطة التأمين عن برنامج إدارة المخاطر العام؟

تركز وساطة التأمين على عرض الخطر والتفاوض على الشروط ودعم المطالبات في سوق التأمين، بينما يركز برنامج إدارة المخاطر العام على تحديد المخاطر ومعالجتها في المؤسسة كلها.