# دورة إدارة المعاشات التقاعدية: سجلات المشتركين والاشتراكات ودقة الصرف

18 – 22 أكتوبر 2027

اسطنبول

# دورة إدارة المعاشات التقاعدية: سجلات المشتركين والاشتراكات ودقة الصرف

**المرجع:** 853_39473 **التاريخ:** 18 – 22 أكتوبر 2027 **المكان:** اسطنبول **الرسوم:** GBP 4300

## ملخص البرنامج

إدارة المعاشات التقاعدية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء عمليات المعاشات ومديري الخطط ومديري المنافع والمسؤولين التنفيذيين في الصناديق، ويخرج منها كل مشارك بحزمة ضبط لعملية إدارية واحدة. تصرف خطط كثيرة منافعها من سجلات مشتركين ناقصة، وتطابق الاشتراكات متأخرة، وتراجع الحسابات بعين واحدة. وينتقل البرنامج من بيانات المشتركين وتسوية الاشتراكات إلى احتساب المنافع وخدمة المشتركين وتصميم الضوابط. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة المعاشات التقاعدية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد صناديق التقاعد وصناديق الادخار وخطط أصحاب العمل وشركات التأمين على وعد واحد: أن يصرف للمشترك الصحيح المبلغ الصحيح في وقته. وحين تنحرف السجلات وتتأخر التسويات تتكاثر التصحيحات وتتراجع ثقة المشتركين. أما القادة الذين يقيسون جودة البيانات ويطابقون الاشتراكات سريعا ويختبرون الحسابات قبل الصرف فيخفضون الأخطاء ويثبتون لمجالس الإدارة أن الخطة تدار بضوابط.

- دقة المنافع: تتحسن حين تراجع الحسابات مراجعة مستقلة وتضبط دورات الصرف قبل إطلاقها.
- جودة البيانات: تتحسن حين تقيم سجلات المشتركين بحسب الدقة والاكتمال وحسن التوقيت وتصحح الثغرات عند المصدر.
- خدمة المشتركين: تقوى حين تتبع الاستفسارات والاستثناءات معايير متفقا عليها حتى إغلاقها.

## المبادئ والأساس المعرفي

- أبعاد جودة البيانات: تحدد الدقة والاكتمال وحسن التوقيت، وتطبق في الجلسة 1 على تقييم سجلات المشتركين وتخطيط تحسين البيانات.
- التسوية: تقارن المتوقع بالمستلم فعلا، وتطبق في الجلسة 2 على الاشتراكات والبنود المعلقة والمدفوعات المتأخرة.
- ضوابط احتساب المنافع: تفصل الإعداد عن المراجعة والإطلاق، وتطبق في الجلستين 3 و4 على دورات الصرف والاستثناءات.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء عمليات المعاشات الذين يحددون أولويات الإدارة ومعايير الخدمة وحدود الخطأ المقبولة.
- مسؤولو الخطط الذين يحفظون سجلات المشتركين ويعالجون الاشتراكات وحالات المنافع.
- مديرو المنافع الذين يعتمدون الحسابات ويسألون عن دقة الصرف.
- المسؤولون التنفيذيون في الصناديق الذين يحتاجون إلى تأكيد أن الإدارة تدعم وعود الخطة للمشتركين.

تشمل البيئات المعتادة خطط التقاعد العامة والخاصة وصناديق الادخار وخطط المنافع لأصحاب العمل وشركات التأمين التي تدير منتجات التقاعد.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم سجلات المشتركين بمقاييس الدقة والاكتمال وحسن التوقيت.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب الاشتراكات غير المطابقة والمتأخرة والمفقودة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء بيان تسوية وعرض لأعمار البنود المعلقة.
4. سيكون المشاركون قادرين على التحقق من حسابات منافع التقاعد والوفاة والنقل قبل الصرف.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم فحوص ومعايير خدمة تقلل أخطاء الصرف والمراسلات.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة ضبط لعملية إدارية واحدة أمام الزملاء التنفيذيين.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس إدارة المعاشات التقاعدية وسجلات المشتركين

ما الذي ينبغي أن يحويه سجل المشترك في إدارة المعاشات التقاعدية، ومن يملك كل بند فيه؟

- خريطة دورة حياة المشترك
- بطاقة أداء أبعاد جودة البيانات
- قائمة البيانات المشتركة والخاصة بالخطة
- مصفوفة ملكية السجلات
- مخطط خطة تحسين البيانات

### اليوم 2: استلام الاشتراكات وتسويتها

هل يطابق كل اشتراك مستلم بيانات الرواتب ويصل إلى حساب المشترك الصحيح؟

- فحص جدول الاشتراكات
- مطابقة بيانات رواتب جهة العمل
- بيان التسوية
- سجل المدفوعات المتأخرة والمفقودة
- تقرير أعمار البنود المعلقة

## اليوم 3: احتساب المنافع ودقة الصرف

كيف تحتسب المنفعة وتراجع وتصرف دون خطأ؟

- احتساب تطبيقي لمنفعة التقاعد
- قائمة فحص حالات الوفاة والنقل
- تصميم المراجعة بعينين
- ورقة ضبط دورة صرف المعاشات
- سجل الصرف الزائد والصرف الناقص

## اليوم 4: خدمة المشتركين وتصميم الضوابط

كيف تحل الاستفسارات والشكاوى والاستثناءات ضمن معايير متفق عليها؟

- جدول فرز استفسارات المشتركين
- مجموعة مقاييس معايير الخدمة
- سجل الاستثناءات والأخطاء
- شبكة التقييم الذاتي للضوابط
- مراجعة مراسلات المشتركين

## اليوم 5: حزمة ضبط لعملية واحدة في إدارة المعاشات التقاعدية

هل تتكامل الأدوات السابقة في حزمة تستطيع الإدارة التنفيذية اعتمادها؟

- تطبيق بطاقة جودة البيانات من الجلسة 1
- اختبار بيان التسوية من الجلسة 2
- فحص ورقة ضبط دورة الصرف من الجلسة 3
- مراجعة شبكة التقييم الذاتي من الجلسة 4
- إنجاز حزمة ضبط إدارة المعاشات التقاعدية

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين بيانات منظم مبني على سجلات مشتركين وصرف جاهزة لجهتين، إحداهما خطة عامة تصرف معاشات شهرية والأخرى شركة تأمين تصرف دفعات سنوية. يقيم المشاركون البيانات ويطابقون الاشتراكات ويختبرون الحسابات ويدافعون عن حزمة الضبط أمام زملاء يؤدون دور اللجنة التنفيذية.

- نشاط مقترح: تقييم عينة من سجلات المشتركين من حيث الاكتمال وتحديد الثغرات الأولى بالتصحيح.
- نشاط مقترح: تسوية اشتراكات شهر كامل مع بيانات الرواتب وتصنيف كل بند غير مطابق.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم اعتماد دورة الصرف بحيث لا يعد شخص واحد الدفعة ويطلقها معا.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة ضبط لعملية واحدة في الإدارة. وتضم الحزمة بطاقة جودة البيانات وبيان التسوية وورقة ضبط دورة الصرف وسجلا لأنواع الأخطاء ومجموعة مقاييس لمعايير الخدمة وتقييما ذاتيا للضوابط. وتدعم في العمل خطة لتحسين البيانات وتقريرا ربع سنوي لمجلس الإدارة.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة إدارة المعاشات التقاعدية التنفيذيين دون خلفية في العمليات الإدارية؟

نعم، إذ تدرس إدارة المعاشات التقاعدية عبر سجلات مشتركين وقوالب جاهزة. ويفترض البرنامج مسؤولية عن خطة أو فريق منافع أو عقد إدارة، دون عمل سابق في الحسابات أو التسويات.

### على أي منهجيات تقوم إدارة المعاشات التقاعدية في هذا البرنامج؟

تقوم إدارة المعاشات التقاعدية على أبعاد جودة البيانات لسجلات المشتركين والتسوية للاشتراكات وضوابط احتساب المنافع للصرف، وتطبق عبر الجلسات من 1 إلى 4.

### كيف تستخدم حزمة الضبط الناتجة عن دراسة إدارة المعاشات التقاعدية في العمل؟

تستخدم حزمة ضبط إدارة المعاشات التقاعدية لتخطيط تحسين البيانات، وتحديد فحوص دورة الصرف، ورفع تقارير أداء الإدارة إلى المجلس كل ربع سنة.

## بماذا تختلف إدارة المعاشات التقاعدية عن برنامج في حوكمة المعاشات؟

تركز إدارة المعاشات التقاعدية على السجلات والاشتراكات والحسابات وخدمة المشتركين في العمل اليومي، بينما يركز برنامج حوكمة المعاشات على واجبات الأمناء والتمويل والإشراف.