

## دورة معالجة متطلبات التأمين والتحقيق فيها



## دورة معالجة مطالبات التأمين والتحقيق فيها

المرجع: 147690\_621 التاريخ: 10 - 14 أكتوبر 2027 المكان: أكرا الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة معالجة مطالبات التأمين والتحقيق فيها لمدة 5 أيام للوظائف المعنية بالمطالبات وعمليات التأمين، ويعود المشاركون بملف قرار مطالبة تأمينية. يطبق المشاركون استقبال البلاغ الأول عن الخسارة وفرز مطالبة التأمين ومراجعة التغطية وتخطيط التحقيق وتحليل الأدلة وتكوين احتياطي المطالبات وتقييم التسوية وإغلاق ملف المطالبة. تعالج الدورة تفاوت القرارات عبر ضوابط موثقة واتصال ومسارات تصعيد. تقدم أجابيل للتدريب معالجة مطالبات التأمين كعملية تشغيلية قائمة على الأدلة.

### الفئة المستهدفة

- وظائف معالجة المطالبات المسؤولة عن استلام الملفات وتقييمها ومتابعتها
- وظائف عمليات التأمين المسؤولة عن ضوابط الخدمة والسجلات وجودة سير العمل
- وظائف تقييم الخسائر المسؤولة عن الأدلة والسببية وتقدير الخسارة
- وظائف الإشراف على المطالبات المسؤولة عن الاحتياطات والصلاحيات والتصعيد ومراجعة الملفات
- وظائف الاكتتاب والوساطة والمخاطر المسؤولة عن تفسير الوثائق والاستفادة من بيانات المطالبات
- وظائف دعم التحقيق المسؤولة عن المقابلات ومؤشرات الاحتيال وتنسيق الخبراء

تفترض الدورة قدرة المشاركين على قراءة وثائق التأمين وحفظ سجلات المطالبات، ولا تقدم مشورة قانونية خاصة بنطاق قضائي أو تأهيلية في التحقيق الجنائي أو تسوية الخسائر التخصصية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تستقبل الخسائر المؤمن عليها وتحقق فيها وتقيمها وتسويها.

- عمليات المطالبات والمطالبات الفنية وحل شكاوى العملاء
- الاكتتاب وإدارة المخاطر والوساطة والمالية التأمينية
- تأمين الممتلكات والمركبات والنقل والمسؤولية والصحة
- الخدمات المصرفية والإنشاءات والخدمات اللوجستية والتصنيع والتجزئة
- الرقابة الداخلية والشكاوى والدعم القانوني وإدارة الموردين



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق عملية منضبطة للبلاغ الأول عن الخسارة وفرز المطالبة
- تحليل التغطية والسببية والأدلة ومعلومات الخسارة
- بناء خطط تحقيق متناسبة وسجلات للمقابلات
- تقييم الاحتماليات ومدخلات الخبراء وبدائل التسوية
- ترتيب أولويات مؤشرات الاحتيال والشكاوى ومسارات التصعيد
- استخدام ضوابط جودة الملف لدعم إغلاق المطالبة الموثق

## جدول الدورة

### اليوم 1: استقبال المطالبة وفرزها

- قائمة تحقق استقبال البلاغ الأول عن الخسارة
- خريطة بيانات تسجيل المطالبة
- مصفوفة فرز مطالبة التأمين
- شبكة ترتيب الأولوية حسب الشدة والاستعجال
- سجل ملكية المطالبة وصلاتها

### اليوم 2: التغطية وتخطيط التحقيق

- ورقة مراجعة تغطية وثيقة التأمين
- سجل تحليل الاستثناءات والشروط
- لوحة تخطيط التحقيق في المطالبات
- سجل حفظ الأدلة
- نموذج إعداد المقابلة وتوثيق الإفادة



### اليوم 3: تحليل الخسارة وضبطها

- خريطة تحليل السببية والخسارة
- مصفوفة موثوقية المستندات والأدلة
- ورقة تكوين احتياطي المطالبات التأمين
- قائمة تحقق فحص مؤشرات الاحتيال
- خطة تنسيق الخبراء والموردين

### اليوم 4: التسوية وحسم الملف

- مصفوفة قرار تقييم التسوية
- ورقة نطاق التفاوض والصلاحيات
- سجل الاتصال بمقدم المطالبة
- مسار الشكوى والتصعيد
- قائمة تحقق إغلاق ملف المطالبة

### اليوم 5: ممارسة معالجة المطالبات

- تمرين: فرز ملف مطالبة جديد
- تمرين: بناء خطة للتغطية والتحقيق
- تمرين: تقييم الأدلة والاحتياطيات ومؤشرات الاحتيال
- تمرين: التوصية بالتسوية والتواصل بشأنها
- المشروع الختامي: ملف قرار مطالبة تأمينية

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتطبيق منهجيات المطالبات على حالات خسارة من قطاعات مختلفة.

- نشاط مقترح: فرز بلاغات ممتلكات ومركبات باستخدام مؤشرات الشدة والاستعجال والتغطية.
- نشاط مقترح: إعداد خطة تحقيق وسجل أدلة ومحضر مقابلة لمطالبة مسؤولية.
- نشاط مقترح: تقييم السببية والاحتياطيات ومدخلات الخبراء ومؤشرات الاحتيال في خسارة لوجستية.
- نشاط مقترح: توثيق توصية تسوية ورد على شكوى ومراجعة إغلاق لمطالبة متنازع عليها.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة معالجة مطالبات التأمين والتحقيق فيها، وماذا تفترض؟

تناسب وظائف المطالبات والعمليات وتقييم الخسائر والإشراف والاككتاب والوساطة والمخاطر ودعم التحقيق، وتفترض قدرة المشاركين على قراءة الوثائق وحفظ سجلات المطالبات.

### كيف تختلف معالجة مطالبات التأمين عن التدريب على اككتاب التأمين؟

تركز معالجة المطالبات على الخسائر بعد الإبلاغ، بما يشمل مراجعة التغطية والتحقيق والاحتياجات والتسوية والإغلاق، بينما يركز الاككتاب على تقييم الخطر وتسعيه قبل قبول التغطية.

### ما البلاغ الأول عن الخسارة في معالجة مطالبات التأمين؟

البلاغ الأول عن الخسارة هو التسجيل الأولي للحدث المبلغ عنه وبيانات مقدم المطالبة ومعلومات الوثيقة والظروف والاحتياجات العاجلة والمستندات الداعمة تمهيدا لتسجيل المطالبة وفرزها.

### كيف تستخدم مؤشرات الاحتيال في التحقيق في مطالبات التأمين؟

تستدعي مؤشرات الاحتيال فحصا متناسبا وتصعيديا عند الحاجة، ولا تثبت المخالفة بمفردها. توثق فرق المطالبات المؤشر وتحفظ الأدلة ذات الصلة وتختبر التفسيرات وتتبع مسار التصعيد المنطقي.

### كيف يحسن فرز مطالبة التأمين ضبط الملف؟

يحدد فرز مطالبة التأمين مستوى الاستعجال والتعقيد والملكية والصلاحيات وعمق التحقيق وأولوية الخدمة مبكرا، مما يوجه الموارد ونقاط المراجعة إلى الملفات التي تحتاج إليها.

## الخاتمة

يعود المشاركون بملف قرار مطالبة تأمينية يضم سجلات الاستقبال وتحليل التغطية وخطة التحقيق وسجلات الأدلة ومبررات الاحتياطي وتوصية التسوية وسجلات الاتصال ومراجعة الإغلاق. ينشئ الملف أساسا قابلا للتتبع لقرارات المطالبات والتصعيد. كما يعزز الاتساق في معالجة المطالبات والتحقيق والتقارير.