

برنامج تدريب إدارة مطالبات التأمين

30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

ميونيخ (ألمانيا)

UK Training

PARTNER



برنامج تدريب إدارة المطالبات التأمين

المرجع: 191712_3255250 التاريخ: 30 نوفمبر - 4 ديسمبر 2026 المكان: ميونيخ (ألمانيا) الرسوم: GBP 5200

مقدمة

تعد إدارة المطالبات جوهر صناعة التأمين، فهي العامل الأساسي في بناء ثقة العملاء وضمان الامتثال التنظيمي وتحقيق الكفاءة التشغيلية. إن التعامل الفعال مع مطالبات التأمين يتطلب نهجًا منظمًا يجمع بين المعرفة الفنية، مهارات التحقيق، خدمة العملاء، والإلمام بالأطر القانونية.

هذا البرنامج التدريبي المكثف لمدة خمسة أيام يزود المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لإدارة المطالبات في مختلف الفروع مثل السيارات، التأمين الطبي، الممتلكات والمسؤوليات. ومن خلال دراسات حالة وتمارين عملية وتطبيق أفضل الممارسات الدولية، سيتمكن المشاركون من اكتساب خبرات في كشف الاحتيال، تسوية النزاعات، تعزيز الامتثال، وتحسين تجربة العملاء.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم دورة حياة المطالبة ابتداءً من الإشعار وحتى التسوية.
- تحليل ومعالجة أنواع مختلفة من المطالبات السيارات، الطبية، الممتلكات، المسؤوليات.
- تطبيق تقنيات التحقق من المطالبات وتقييم الخسائر وحل النزاعات.
- كشف المطالبات الاحتيالية باستخدام أساليب التحقيق.
- تعزيز مهارات التواصل والتفاوض مع العملاء وأصحاب المصلحة.
- ضمان الامتثال لمتطلبات اللوائح التأمينية وأطر الحوكمة.
- تطبيق استراتيجيات لزيادة كفاءة إدارة المطالبات وتحسين الأداء.

UK Training

PARTNER



محاورة الدورة

اليوم الأول: أساسيات إدارة المطالبات

- مقدمة حول المطالبات ودورها في صناعة التأمين.
- أنواع المطالبات: السيارات، الطبية، الممتلكات، المسؤولية.
- دورة حياة المطالبة: الإبلاغ، التقييم، التسوية.
- مهام ومسؤوليات موظفي المطالبات.
- مناقشة دراسة حالة.

اليوم الثاني: عمليات المطالبات والتحقق

- توثيق وتسجيل المطالبات.
- خطوات التحقق والتأكد من صحة المطالبة.
- تقييم الخسائر وفحص الأضرار.
- التعاون مع الخبراء والمحققين والمؤمنين.
- ضمان الجودة في معالجة المطالبات.

اليوم الثالث: كشف الاحتيال وتسوية النزاعات

- مؤشرات الاحتيال الشائعة في مطالبات التأمين.
- أدوات وأساليب كشف الاحتيال.
- التحقيق في المطالبات المشبوهة.
- إدارة النزاعات وحل الخلافات.
- الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في إدارة المطالبات.

اليوم الرابع: خدمة العملاء والامتثال التنظيمي

- التواصل الفعال مع حاملي الوثائق.
- إدارة توقعات العملاء وتحقيق رضاهم.
- متطلبات الامتثال التنظيمي في التأمين.
- أطر الحوكمة وتطبيق أفضل الممارسات الدولية.
- تحسين تجربة العملاء في معالجة المطالبات.

UK Traininig
PARTNER



اليوم الخامس: تحسين الأداء واتجاهات المستقبل

- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في إدارة المطالبات.
- التحول الرقمي ودور التقنيات الحديثة في المطالبات.
- استراتيجيات تحسين العمليات لخفض التكاليف وتقليل التأخير.
- ورشة عمل: تصميم خطة لتحسين إدارة المطالبات.
- المراجعة النهائية وتقييم المعرفة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب معرفة متعمقة بعمليات إدارة المطالبات.
- تطوير مهارات عملية في كشف الاحتيال وحل النزاعات.
- تعزيز القدرات في خدمة العملاء والتواصل الفعال.
- الاستفادة من دراسات حالة وأمثلة تطبيقية.
- فهم متطلبات الامتثال التنظيمي وأطر الحوكمة.
- تطبيق استراتيجيات لتحسين الأداء ورفع الكفاءة.
- استكشاف دور التحول الرقمي والتقنيات الحديثة InsurTech.
- تطوير خطط عملية لتحسين تجربة العملاء.

الخاتمة

يقدم برنامج إدارة مطالبات التأمين رؤية شاملة وأدوات عملية لتمكين المشاركين من التعامل بكفاءة مع دورة حياة المطالبات من البداية وحتى التسوية. من خلال التركيز على كشف الاحتيال، تسوية النزاعات، الامتثال التنظيمي، وخدمة العملاء، يساهم البرنامج في رفع مستوى الأداء وتعزيز ثقة العملاء.

كما يتيح للمشاركين فهم اتجاهات المستقبل مثل التحول الرقمي وتبني استراتيجيات تحسين الأداء بما يواكب تطور صناعة التأمين.

UK Traininig

PARTNER

