



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

دبلوم إدارة التأمين

فكرة الدورة

يمثل قطاع التأمين أحد الأدوات الأساسية لإدارة **المخاطر** وحماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر المحتملة. ومع تطور المنتجات التأمينية، وارتفاع توقعات العملاء، وتزايد المتطلبات التنظيمية والرقابية، أصبحت إدارة التأمين تتطلب فهماً متكاملًا للمبادئ الفنية، التشغيلية، المالية، والقانونية المرتبطة بأعمال التأمين.

يركز هذا الدبلوم المقدم من AINFCT على تزويد المشاركين بمعرفة عملية في إدارة عمليات التأمين، بدءاً من أساسيات الخطر والتغطيات التأمينية، مروراً بالاكتمال، التسعير، إعادة التأمين، إدارة المطالبات، خدمة العملاء، الامتثال، الحوكمة، إدارة المحافظ، والتحول الرقمي في التأمين. كما يربط البرنامج بين الجوانب الفنية والمهارات الإدارية اللازمة لتحسين جودة الخدمة، ضبط **المخاطر**، ورفع كفاءة العمليات.

صُمم البرنامج بمستوى متوسط ليناسب المشاركين العاملين أو الراغبين في تطوير مساهمهم المهني في التأمين، ويوفر قيمة تطبيقية من خلال أدوات تساعد على فهم قرارات التأمين، متابعة **الأداء**، وإدارة العلاقة مع العملاء وأصحاب المصلحة بفاعلية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مبادئ التأمين وإدارة الخطر.
- تحليل المنتجات والتغطيات التأمينية الأساسية.
- تطبيق إجراءات الاكتتاب والتسعير بفاعلية.
- إدارة المطالبات وخدمة العملاء بمهنية.
- دعم الامتثال والحوكمة في أعمال التأمين.
- قياس الأداء وتحسين العمليات التأمينية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح مفاهيم التأمين وإدارته.
- تمارين عملية على الاكتتاب والمطالبات والتسعير.
- دراسات حالة لمنتجات ومطالبات تأمينية مختلفة.
- نقاشات موجهة حول الامتثال وخدمة العملاء.
- تطبيقات جماعية لإعداد مشروع تحسين تأميني.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز كفاءة إدارة التأمين داخل المؤسسة من خلال:

- تحسين جودة قرارات الاكتتاب والمطالبات.
- رفع مستوى الخدمة والاحتفاظ بالعملاء.
- تقليل المخاطر التشغيلية والتنظيمية.
- دعم الربحية والاستدامة الفنية للمحفظة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير قدراتهم التأمينية من خلال:

- فهم أعمق لعمليات التأمين الأساسية.
- التعامل المهني مع العملاء والمطالبات.
- تحليل المخاطر والتغطيات بوضوح.
- متابعة الأداء التشغيلي والفني بثقة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في شركات التأمين والوسطاء والجهات المرتبطة بإدارة المخاطر والتعويضات. كما يفيد المشاركين الراغبين في بناء فهم مهني منظم لعمليات التأمين وإدارتها.

- موظفو شركات التأمين وإعادة التأمين.
- مسؤولو الاكتتاب والمطالبات وخدمة العملاء.
- الوسطاء والوكلاء والعاملون في قنوات التوزيع.
- موظفو إدارة المخاطر والامتثال والرقابة.
- المهتمون بتطوير مسار مهني في قطاع التأمين.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة التأمين

- مفهوم التأمين ودوره في إدارة المخاطر.
- الأطراف الرئيسية في العملية التأمينية.
- الفرق بين التأمين التجاري والاجتماعي والتكافلي.
- المبادئ الأساسية التي تحكم عقود التأمين.
- أهمية التأمين في حماية الأفراد والمؤسسات.

اليوم الثاني: الخطر وإدارة المخاطر التأمينية

- مفهوم الخطر وأنواعه في التأمين.
- القابلية للتأمين وشروط الخطر القابل للتغطية.
- تقييم الاحتمالية والأثر في القرارات التأمينية.
- أساليب التعامل مع المخاطر قبل التأمين.
- العلاقة بين إدارة المخاطر وتصميم التغطيات.

اليوم الثالث: مبادئ عقد التأمين

- مبدأ حسن النية في العلاقة التأمينية.
- مبدأ المصلحة التأمينية وتطبيقاته العملية.
- مبدأ التعويض وحدود الاستفادة من التأمين.
- مبدأ الحلول والمشاركة في التعويض.
- أثر المبادئ التأمينية على النزاعات والمطالبات.

اليوم الرابع: المنتجات والتغطيات التأمينية

- الأنواع الرئيسية للتأمينات العامة.
- التأمينات الشخصية وتأمينات الحياة والصحة.
- تأمينات الممتلكات والمسؤوليات والحوادث.

- حدود التغطية والاستثناءات والشروط الخاصة.
- اختيار التغطية المناسبة وفق طبيعة الخطر.

اليوم الخامس: دورة حياة وثيقة التأمين

- مراحل إصدار الوثيقة من الطلب إلى الاعتماد.
- جمع المعلومات وتحليل احتياجات العميل.
- إعداد العروض والشروط والتغطيات.
- إصدار الوثيقة ومتابعة التجديدات.
- إدارة التعديلات والإلغاءات خلال فترة الوثيقة.

اليوم السادس: الاكتتاب التأميني

- مفهوم الاكتتاب ودوره في ضبط المخاطر.
- المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار الاكتتاب.
- تصنيف المخاطر وقبولها أو رفضها.
- وضع الشروط والحدود والتحملات المناسبة.
- توثيق مبررات قرار الاكتتاب.

اليوم السابع: التسعير والقسط التأميني

- مكونات القسط التأميني وعوامل تحديده.
- العلاقة بين الخطر والسعر والربحية.
- المصروفات والاحتياطيات وهوامش السلامة.
- أثر المنافسة السوقية على التسعير.
- مراجعة الأسعار وفق نتائج المحفظة.

اليوم الثامن: إدارة المطالبات التأمينية

- مفهوم المطالبة ودورة معالجتها.
- استقبال المطالبة والتحقق من اكتمال المستندات.
- تقييم التغطية والمسؤولية وحجم الخسارة.

- التنسيق مع الخبراء والمقربين والمزودين.
- تسوية المطالبات وفق الإجراءات والسياسات.

اليوم التاسع: التحقيق في المطالبات ومكافحة الاحتيال

- مؤشرات الاشتباه في المطالبات غير السليمة.
- جمع المعلومات وتحليل التناقضات.
- التمييز بين الخطأ والاحتيال وسوء الاستخدام.
- التنسيق مع الجهات المعنية داخلياً وخارجياً.
- حماية حقوق العملاء مع ضبط المخاطر.

اليوم العاشر: خدمة العملاء في التأمين

- خصائص تجربة العميل في قطاع التأمين.
- إدارة توقعات العملاء قبل وبعد إصدار الوثيقة.
- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى بموضوعية.
- تبسيط المصطلحات التأمينية للعملاء.
- تحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

اليوم الحادي عشر: التسويق والمبيعات التأمينية

- خصوصية بيع المنتجات التأمينية.
- تحليل احتياجات العميل واقتراح الحلول المناسبة.
- بناء الثقة في العلاقة التأمينية.
- قنوات التوزيع التقليدية والرقمية.
- أخلاقيات البيع وتجنب الوعود غير الدقيقة.

اليوم الثاني عشر: الوسطاء والوكلاء وقنوات التوزيع

- دور الوسيط والوكيل في العملية التأمينية.
- إدارة العلاقات مع قنوات التوزيع.
- متابعة جودة الأعمال الواردة من الوسطاء.

• الالتزامات المهنية والتنظيمية للوسطاء.

• قياس أداء القنوات وربحياتها.

اليوم الثالث عشر: إعادة التأمين

• مفهوم إعادة التأمين وأهميته في توزيع الخطر.

• أنواع اتفاقيات إعادة التأمين الأساسية.

• أثر إعادة التأمين على الطاقة الاستيعابية.

• العلاقة بين شركة التأمين ومعيدي التأمين.

• متابعة حدود الاحتفاظ والتحويلات الفنية.

اليوم الرابع عشر: الإدارة المالية في التأمين

• الخصائص المالية لأعمال التأمين.

• الاحتياطات الفنية ودورها في الوفاء بالالتزامات.

• قراءة **المؤشرات** المالية الأساسية لشركات التأمين.

• الربحية الفنية مقابل نتائج الاستثمار.

• أثر المطالبات والمصاريف على النتائج المالية.

اليوم الخامس عشر: إدارة المحافظ التأمينية

• مفهوم المحفظة التأمينية ومكوناتها.

• تحليل توازن المحفظة حسب المنتجات والمخاطر.

• متابعة معدل الخسائر ومعدل المصروفات.

• تحديد القطاعات ذات **الأداء** الضعيف.

• اتخاذ قرارات تحسين المحفظة والاكتتاب.

اليوم السادس عشر: الامتثال والحوكمة في التأمين

• المتطلبات التنظيمية الأساسية في قطاع التأمين.

• دور الحوكمة في حماية حملة الوثائق.

• سياسات مكافحة غسل الأموال ومعرفة العميل.

- إدارة تضارب المصالح والإفصاح المهني.
- توثيق القرارات والإجراءات الرقابية.

اليوم السابع عشر: إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين

- مصادر **المخاطر** التشغيلية في أعمال التأمين.
- أخطاء الإصدار والتسعير والمطالبات والبيانات.
- الضوابط الداخلية وتقسيم الصلاحيات.
- متابعة الحوادث التشغيلية والإجراءات التصحيحية.
- ربط **المخاطر** التشغيلية بجودة العمليات.

اليوم الثامن عشر: التحول الرقمي والتقنيات التأمينية

- أثر **التحول الرقمي** على خدمات التأمين.
- المنصات الرقمية وإصدار الوثائق إلكترونياً.
- استخدام البيانات والتحليلات في الاكتتاب والمطالبات.
- تقنيات التأمين الحديثة وتجربة العميل الرقمية.
- تحديات الخصوصية والأمن المعلوماتي في التأمين.

اليوم التاسع عشر: إعداد مشروع تحسين تأميني

- اختيار عملية تأمينية تحتاج إلى تحسين.
- تحليل الوضع الحالي وتحديد أسباب القصور.
- تصميم مبادرة لتحسين الاكتتاب أو المطالبات.
- تحديد مؤشرات **الأداء** والمسؤوليات والموارد.
- مراجعة أثر التحسين على العميل والربحية.

اليوم العشرون: التطبيقات النهائية والمراجعة الشاملة

- عرض مشاريع التحسين التأميني ومناقشتها.
- تحليل حالات اكتتاب ومطالبات متنوعة.
- مراجعة المفاهيم الفنية والإدارية الرئيسية.

- تقديم تغذية راجعة لتحسين المخرجات النهائية.
- إعداد خطة تطوير فردية بعد انتهاء الدبلوم.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتم توزيع اليوم التدريبي بين شرح المفاهيم، تحليل الحالات، تنفيذ التمارين، ومناقشة التطبيقات العملية. يتدرج البرنامج من أساسيات التأمين وإدارة الخطر إلى إعداد مشروع تحسين تأميني يربط الاكتتاب، المطالبات، خدمة العملاء، والامتثال بمؤشرات أداء واضحة.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل داخل الجلسات، تنفيذ التمارين التطبيقية، تحليل حالات الاكتتاب والمطالبات، وإعداد مشروع تحسين تأميني في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT، بما يعكس مشاركتهم في دبلوم مهني متخصص في إدارة التأمين.

course_key_competencies

- إدارة الخطر التأميني.
- الاكتتاب والتسعير.
- إدارة المطالبات.
- خدمة العملاء التأمينية.
- الامتثال والحوكمة التأمينية.
- تحليل أداء المحافظ.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com