



الدورة التدريبية: تأمين المركبات وإدارة المطالبات

Ref: #BI64479199



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يشهد قطاع تأمين المركبات تحولات متسارعة تفرضها زيادة أعداد المركبات، وارتفاع تكاليف الإصلاح وقطع الغيار، وتطور التشريعات المنظمة للتأمين الإلزامي والشامل، إلى جانب دخول تقنيات حديثة مثل التأمين القائم على الاستخدام Usage-Based Insurance والتحليلات التنبؤية في التسعير وكشف الاحتيال. ومن هنا تأتي هذه الدورة التدريبية لتقديم للمشاركين فهماً متكاملاً لمنظومة تأمين المركبات من بدايتها إلى نهايتها، بدءاً من المبادئ القانونية والفنية لعقد التأمين، مروراً بأنواع الوثائق والتغطيات والاستثناءات، ثم الاكتتاب وتقييم المخاطر وتسعير الأقساط، وصولاً إلى إدارة المطالبات وتقدير الأضرار وتسوية الحوادث ومكافحة الاحتيال التأميني. وتستند الدورة إلى أطر أكاديمية رصينة، من أبرزها ما قدمه George E. Rejda في كتابه Principles of Risk Management and Insurance، الذي يُعد مرجعاً عالمياً في فهم العلاقة بين إدارة الخطر وصناعة التأمين. ويحرص BIG BEN Training Center على أن يجمع هذا البرنامج بين العمق النظري والتطبيق العملي، من خلال تحليل حالات واقعية لحوادث مروية ومطالبات معقدة، وتدريب المشاركين على قراءة الوثائق وصياغة التقارير الفنية واتخاذ قرارات التسوية بعدالة وكفاءة. كما تتناول الدورة دور شركات التأمين ووسطاء التأمين والجهات الرقابية في حماية حقوق المؤمن لهم، وأثر جودة خدمة العملاء في تعزيز الثقة والولاء، وكيفية الموازنة بين تحقيق الربحية للشركة والالتزام بالأنظمة والمعايير المهنية. وبذلك يخرج المشارك بقدرة واضحة على التعامل مع ملفات تأمين المركبات باحترافية عالية، وفهم أعمق لمؤشرات الأداء الفني والمالي في هذا الفرع الحيوي من فروع التأمين العام.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفو أقسام تأمين المركبات في شركات التأمين.
- مكاتبو التأمين ومحللو المخاطر.
- موظفو إدارة المطالبات ومسؤولو تسوية الحوادث.
- خبراء ومقدرو الأضرار ومعاينو الحوادث.
- وسطاء ووكلاء التأمين ومستشارو المبيعات.
- مسؤولو أساطيل المركبات في الشركات والمؤسسات.
- مسؤولو خدمة العملاء في قطاع التأمين.
- مسؤولو الامتثال والشؤون القانونية المرتبطة بالتأمين.
- المشرفون ورؤساء الأقسام في التأمين العام.
- الموظفون الجدد الراغبون في التخصص في تأمين المركبات.



القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات التأمين وإعادة التأمين.
- شركات وساطة التأمين ووكالاته.
- شركات تأجير السيارات وإدارة الأساطيل.
- شركات النقل والخدمات اللوجستية.
- وكالات بيع السيارات ومراكز الصيانة المعتمدة.
- البنوك وشركات التمويل التي تمويل شراء المركبات.
- شركات تقدير الأضرار وتسوية الخسائر.
- الهيئات الحكومية والجهات الرقابية على التأمين والمرور وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة تأمين المركبات.
- إدارة الاكتتاب.
- إدارة المطالبات والتعويضات.
- إدارة المخاطر.
- إدارة الشؤون القانونية والامتثال.
- إدارة المبيعات وتطوير الأعمال.
- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الأساطيل والنقل.
- إدارة التدقيق الداخلي ومكافحة الاحتيال.



أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- شرح المبادئ القانونية والفنية لعقد تأمين المركبات وتطبيقها على الحالات العملية.
- التمييز بين أنواع وثائق تأمين المركبات وتغطياتها واستثناءاتها بدقة.
- تقييم مخاطر المركبات والسائقين واتخاذ قرارات اكتتاب سليمة.
- فهم أسس تسعير أقساط تأمين المركبات والعوامل المؤثرة فيها.
- إدارة دورة المطالبة كاملة من الإبلاغ عن الحادث حتى التسوية النهائية.
- قراءة تقارير الحوادث وتقدير الأضرار وتحديد مسؤولية الأطراف.
- اكتشاف مؤشرات الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات والتعامل معها.
- تطبيق متطلبات الامتثال والأنظمة الرقابية في أعمال تأمين المركبات.
- قياس مؤشرات الأداء الفني والمالي لمحظة تأمين المركبات وتحسينها.
- تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم في مراحل البيع والمطالبات.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية متكاملة تجمع بين المعرفة النظرية المنظمة والتطبيق العملي المباشر، بما يضمن انتقال المهارات من قاعة التدريب إلى بيئة العمل اليومية. تبدأ كل وحدة بعرض مركز للمفاهيم الأساسية مدعوم بأمثلة من سوق التأمين، ثم ينتقل المشاركون إلى تحليل دراسات حالة واقعية تشمل حوادث مرورية متنوعة، ومطالبات متنازعاً عليها، وحالات احتيال تم كشفها، بحيث يناقشون معاً قرارات الاكتتاب والتسوية ومبرراتها. ويُقسّم المشاركون إلى مجموعات عمل صغيرة لتنفيذ تمارين محاكاة، مثل دراسة ملف مطالبة كامل، وتحديد التغطية المنطبقة، وتقدير قيمة التعويض، وصياغة خطاب القرار إلى العميل. كما تتضمن الدورة تمارين على قراءة نصوص الوثائق والاستثناءات، وحساب الأقساط بناءً على عوامل الخطر وتحليل مؤشرات المحظة مثل نسبة الخسارة. ويحرص المدرب على إدارة نقاشات مفتوحة تتيح تبادل الخبرات بين المشاركين القادمين من خلفيات مختلفة، كشركات التأمين والوسطاء ومديري الأساطيل، مما يثري الفهم ويكشف زوايا جديدة للمشكلات. وتُختتم كل وحدة بتقييم قصير وتغذية راجعة فردية وجماعية تساعد المشارك على معرفة نقاط قوته والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كما يُزوّد المشاركون بنماذج وأدوات عملية قابلة للاستخدام بعد الدورة، مثل قوائم فحص المطالبات ونماذج تقارير المعاينة، ليصبح التعلم عملياً ومستداماً.



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: المبادئ الأساسية لتأمين المركبات وعقد التأمين

- مفهوم الخطر وإدارته ودور التأمين في نقل الخطر.
- المبادئ القانونية للتأمين: منتهى حسن النية، والمصلحة التأمينية، والتعويض، والسبب القريب.
- أطراف عقد تأمين المركبات وحقوق كل طرف والتزاماته.
- الإطار التشريعي والرقابي لتأمين المركبات.
- التأمين الإلزامي ضد الغير ومتطلباته القانونية.
- مكونات وثيقة تأمين المركبات وطريقة قراءتها.
- دور الوسطاء والوكلاء في سوق تأمين المركبات.

الوحدة الثانية: أنواع التغطيات التأمينية والاستثناءات

- تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير.
- التأمين الشامل وتغطياته الأساسية والإضافية.
- تغطيات الحوادث الشخصية للسائق والركاب.
- التغطيات الإضافية: المساعدة على الطريق، والسيارة البديلة، والإصلاح في الوكالة.
- الاستثناءات الشائعة في وثائق تأمين المركبات وأثرها على المطالبات.
- نسبة التحمل وأثرها على قيمة القسط والتعويض.
- تأمين أساطيل المركبات والمركبات التجارية.

الوحدة الثالثة: الاكتتاب وتقييم المخاطر وتسعير الأقساط

- أسس الاكتتاب في تأمين المركبات ومراحله.
- عوامل الخطر المتعلقة بالمركبة ونوعها وقيمتها واستخدامها.
- عوامل الخطر المتعلقة بالسائق وسجله المروري.
- منهجيات تسعير الأقساط ومبدأ كفاية القسط.
- نظام خصم عدم المطالبة وأثره على سلوك المؤمن لهم.
- التأمين القائم على الاستخدام Usage-Based Insurance والتقنيات التليماتية.
- استخدام البيانات والتحليلات التنبؤية في الاكتتاب والتسعير.



الوحدة الرابعة: إدارة المطالبات وتقدير الأضرار وتسوية الحوادث

- دورة المطالبة من الإبلاغ عن الحادث حتى إغلاق الملف.
- المستندات المطلوبة وفحص صحة المطالبة وانطباق التغطية.
- قراءة تقارير الحوادث وتحديد نسب المسؤولية.
- معاينة الأضرار وتقديرها والتعامل مع ورش الإصلاح.
- حالات الخسارة الكلية وتحديد القيمة السوقية للمركبة.
- مطالبات الإصابات الجسدية وحقوق الغير.
- مبدأ الحلول والتسويات بين شركات التأمين.

الوحدة الخامسة: مكافحة الاحتيال والامتثال وقياس الأداء

- أنماط الاحتيال الشائعة في تأمين المركبات.
- مؤشرات الإنذار المبكر لكشف المطالبات المشبوهة.
- إجراءات التحقيق في المطالبات والتعاون مع الجهات المختصة.
- متطلبات الامتثال وحماية حقوق العملاء.
- مؤشرات الأداء الفني: نسبة الخسارة، ونسبة المصروفات، والنسبة المجمعة.
- تحسين تجربة العملاء وإدارة الشكاوى في تأمين المركبات.
- الاتجاهات المستقبلية: المركبات الكهربائية والذاتية القيادة وأثرها على التأمين.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

إذا أصبحت المركبات ذاتية القيادة هي السائدة، وانتقلت المسؤولية عن الحوادث من السائق إلى الشركة المصنعة ومطوري البرمجيات، فكيف سيتغير مفهوم المسؤولية المدنية الذي بُني عليه تأمين المركبات لعقود طويلة؟



ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بأنها لا تتعامل مع تأمين المركبات بوصفه منتجاً تأمينياً منفصلاً، بل تقدمه كمنظومة متكاملة تربط بين الاكتتاب والتسعير وإدارة المطالبات والامتثال وتجربة العميل في مسار واحد مترابط. فالمشارك لا يتعلم فقط ما تغطيه الوثيقة، بل يفهم لماذا صيغت بهذه الطريقة، وكيف ينعكس قرار الاكتتاب اليوم على حجم المطالبات غداً، وكيف تؤثر جودة التسوية في ربحية المحفظة وسمعة الشركة معاً. ويحرص BIG BEN Training Center على أن يكون المحتوى قريباً من الواقع اليومي للعاملين في هذا المجال، من خلال أمثلة عملية لحوادث متكررة، ومطالبات تتضمن نزاعاً حول المسؤولية، وحالات خسارة كلية، وملفات احتيال تم كشفها بفضل الانتباه إلى تفاصيل صغيرة. كما تمنح الدورة اهتماماً خاصاً بالتحويلات التي يشهدها القطاع، مثل التأمين القائم على الاستخدام، والمركبات الكهربائية، واستخدام البيانات في التسعير وكشف الاحتيال، مما يجعل المشارك مستعداً لمتطلبات السوق في السنوات القادمة لا لمتطلبات الحاضر فقط. ومن أبرز ما يميز الدورة أيضاً أنها تجمع مشاركين من أطراف مختلفة في سلسلة القيمة، كموظفي شركات التأمين والوسطاء ومديري الأساطيل، فيتعرف كل طرف على منظور الآخر واحتياجاته، وهو ما يقلل النزاعات ويرفع جودة التعاون في العمل الفعلي. وبهذا يخرج المشارك برؤية تحليلية أعمق وأدوات عملية جاهزة للتطبيق، تمكنه من اتخاذ قرارات أدق وأكثر عدالة، وتسهم في رفع كفاءة إدارته وتحسين نتائجها الفنية والمالية.