

# Certified Claims Specialist

Διοργανωτές:



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ



INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
FINANCIAL MANAGEMENT

9-10  
Μαρτίου  
&  
6-7 Απριλίου  
2020

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
28 ΩΡΩΝ  
CPD  IIC

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σε συνεργασία με το International Association of Financial Management, προσφέρει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Certified Claims Specialist”, του οποίου οι απόφοιτοι θα δικαιούνται να χρησιμοποιούν τον επαγγελματικό τίτλο Certified Claims Specialist (CCS).

## Εισαγωγή

### Στόχοι κατάρτισης

- Κατανόηση του περιβάλλοντος των ζημιών.
- Πρακτικές Διοίκησης αποζημιώσεων
- Τεχνικά στοιχεία διοίκησης αποζημιώσεων
- Εκτίμηση και Διαχείριση του κόστους των αποζημιώσεων

### Σε ποιούς απευθύνεται

Σε Διευθυντικά, Διοικητικά Στελέχη και Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές των Ασφαλιστικών Εταιρειών.

### Διάρκεια εκπαίδευσης

Το πρόγραμμα έχει διάρκεια εκπαίδευσης 28 ώρες και θα καλύπτεται σε τέσσερις ημέρες.

Οι συμμετέχοντες στο τέλος της εκπαίδευσης θα παρακαθίσουν σε εξετάσεις.

Με την παρακολούθηση των 28 ωρών του εκπαιδευτικού προγράμματος “Certified Claims Specialist” παραχωρούνται 28 ώρες CPD IIC.

## Θέματα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Το πρόγραμμα θα καλύψει τα πιο κάτω επιμέρους θέματα:

### 1 ΕΝΟΤΗΤΑ

#### ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΖΗΜΙΩΝ

- Διαφορετικές στρατηγικές για την διοίκηση των αποζημιώσεων
- Φιλοσοφίες αποζημιώσεων
- Εμπειρίες-Προσδοκίες Πελατών
- Χρήση των υπηρεσιών αποζημιώσεων ως εργαλείου διαφήμισης
- Δίκαιη αντιμετώπιση πελατών
- Εμπλοκή τρίτων στις ζημιές
- Διαχείριση παραπόνων
- Διατήρηση πελατών
- Συμμόρφωση με τους κανονισμούς
- Οργανωτικές Δομές και εσωτερική οργάνωση
- Συνεργασία αποζημιώσεων με άλλα τμήματα της επιχείρησης

2

ΕΝΟΤΗΤΑ

## ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

- Σχεδιασμός, εξέλιξη και εφαρμογή των διαδικασιών διαχείρισης αποζημιώσεων
- Εσωτερικός κανονισμός και εξουσιοδοτήσεις
- Κατηγοριοποίηση όγκου και πολυπλοκότητας αποζημιώσεων
- Διοίκηση τηλεφωνικού κέντρου και πρωτόκολλα πρόληψης
- Παρακολούθηση διαδικασιών και διασφάλιση ποιότητας
- Εσωτερικοί έλεγχοι αποζημιώσεων
- Δείκτες παρακολούθησης επιδόσεων
- Διοίκηση σχέσεων με εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών
- Διαχείριση καταστροφών και σχέδιο άμεσης επαναλειτουργίας
- Διαχείριση Διεθνών αποζημιώσεων

3

ΕΝΟΤΗΤΑ

## ΤΕΧΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

- Εκτίμηση ζημιών και αποθεματοποίηση
- Αλληλεπίδραση μεταξύ των τμημάτων αποζημιώσεων, underwriting, αναλογιστικού και αντασφαλιστικού
- Αμέλεια ή Παράβαση καθήκοντος
- Απατηλές αξιώσεις και τεχνικές διερεύνησης τους
- Σύγχρονη τεχνολογία και αποζημιώσεις
- Διατήρηση δικαιωμάτων, εκχώρηση και επανείσπραξη αποζημιώσεων
- Ανοικοδόμηση στρατηγικών άμυνας για αποτελεσματικές διαπραγματεύσεις

4

ΕΝΟΤΗΤΑ

## ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

- Άμεσο και έμμεσο κόστος
- Πληροφόρηση Διοίκησης
- Έλεγχος κόστους
- Διαρροές
- Υπολογισμός του λειτουργικού κόστους των αποζημιώσεων

### ΆΛΛΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

**Χώρος:** Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου 4ος όροφος, Ζήνωνος Σώζου 23, Λευκωσία

**Ημερομηνίες:** Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 9-10 Μαρτίου & 6-7 Απριλίου 2020 και ώρα 8:30 π.μ. - 5:00 μ.μ.

**Δικαίωμα συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €700 + 19% Φ.Π.Α. μείον η επιχορήγηση από την ΑνΑΔ ποσού €476. Το τελικό πόσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €300 + 19% Φ.Π.Α. και για τις (4) τέσσερις ημέρες.

Στο δικαίωμα συμμετοχής περιλαμβάνονται γεύμα, διάλειμμα με καφέ και υλικό που αφορά το πρόγραμμα.

**Γλώσσα:** Ελληνική

**Πληροφορίες:** Ανδρέας Ευσταθίου, τηλ. 22 761530, Φαξ. 22 764559, email: info@iic.org.cy

**Τελευταία ημέρα εγγραφής:** Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο το αργότερο μέχρι τις 5 Μαρτίου 2020. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας. Ο μέγιστος αριθμός θέσεων είναι 28.

### ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ

#### Γιώργος Σπαντιδάκης

Ο κ. Σπαντιδάκης, δραστηριοποιείται στον τομέα του insurance claims και του underwriting από το 1995. Μετά από 17 χρόνια στο χώρο, βρίσκεται στην θέση του διευθυντή Non motor underwriting & claims της INTERAMERICAN, εταιρείας του ομίλου της Achmea. Διετέλεσε και ακόμα διετελεί ως μέλος διαφόρων επιτροπών της Ενώσεως Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, ενώ συνάμα έχει παρουσιάσει περισσότερα από 100 προγράμματα (σημινάρια) σε θέματα Claims handling, property and liability κλπ. Είναι μέλος του Δ.Σ. στο Σύνδεσμο Εκπροσώπων και Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος.



## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

ΘΕΣΗ

ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ.

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΤΗΛ.

EMAIL

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΑ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ