

Certified Claims Specialist

Διοργανωτές:



**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΚΥΠΡΟΥ**



**INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
FINANCIAL MANAGEMENT**

**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 πέντε (5) ημέρες.

Εξετάσεις

Οι συμμετέχοντες μετά την εκπαίδευση θα παρακαθίσουν σε εξετάσεις για να πιστοποιηθούν με τον επαγγελματικό τίτλο “Certified Claims Specialist”.

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



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 (σεμινάρια) σε θέματα Claims handling, property and liability κλπ. Είναι μέλος του Δ.Σ. στο Σύνδεσμο Εκπροσώπων και Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος.