



Insurance Claims Management and Fraud Detection

إدارة المطالبات التأمينية والكشف عن الاحتيال

What Will I Benefit?



ماذا سأستفيد؟

This course aims to equip you with a wide range of practical and valuable skills that will help you improve your claims management processes, detect fraudulent activities more effectively, and ensure better compliance and operational efficiency in your insurance practices.

تهدف هذه الدورة إلى تزويدك بمجموعة واسعة من المهارات العملية والقيمة التي ستساعدك في تحسين عمليات إدارة المطالبات، والكشف عن الأنشطة الاحتيالية بشكل أكثر فعالية، وضمان الامتثال الأفضل وكفاءة العمليات في ممارسات التأمين الخاصة بك.

Course Objectives



أهداف الدورة

At the end of this course, the participants should be able to:

- * Understand the claims management process from initiation to settlement.
- * Learn how to identify, manage, and mitigate fraud risks in insurance claims.
- * Develop and apply strategies for improving claims processing efficiency and accuracy.
- * Implement tools and techniques for fraud detection and prevention in claims management.
- * Understand the regulatory and ethical frameworks guiding claims management and fraud detection.

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:

- * فهم عملية إدارة المطالبات من البداية حتى التسوية.
- * تعلم كيفية التعرف على مخاطر الاحتيال وإدارتها وتخفيفها في مطالبات التأمين.
- * تطوير وتطبيق استراتيجيات لتحسين كفاءة ودقة معالجة المطالبات.
- * تنفيذ الأدوات والتقنيات للكشف عن الاحتيال ومنعه في إدارة المطالبات.
- * فهم الأطر القانونية والأخلاقية التي توجه إدارة المطالبات وكشف الاحتيال.

Target Audience



الفئة المستهدفة

- * Claims Handlers
- * Risk Managers
- * Underwriters
- * Compliance Officers
- * Internal Auditors

- * موظفو تسوية المطالبات
- * مديرو المخاطر
- * موظفو الالتزام
- * المراجعون الداخليون

Course Outline



محتوى الدورة

► Overview of Insurance Claims Management

- * The Claims Management Lifecycle:
 - Overview of the insurance claims process, from the initial claim notification to resolution.

◀ نظرة عامة على إدارة مطالبات التأمين

* دورة حياة إدارة المطالبات:

- نظرة عامة على عملية المطالبات التأمينية من الإبلاغ الأولي عن المطالبة حتى التسوية.
- فهم الأدوار الرئيسية في إدارة المطالبات: المقيمون، المكتتبون، وفرق خدمة العملاء.





- Understanding the key roles in claims management: claims adjusters, underwriters, and customer service teams.

* Claims Assessment and Evaluation:

- The process of verifying claims, assessing damages, and determining the legitimacy of claims.
- Key performance indicators (KPIs) for evaluating claims management success.

* Claims Processing:

- Streamlining claims handling for efficiency and accuracy.
- Common challenges in claims management and how to address them.

► Introduction to Fraud in Insurance Claims

* Understanding Insurance Fraud:

- Defining fraud in insurance claims: types of fraud (e.g., staged accidents, misrepresentation, exaggeration).
- The financial and reputational impact of fraud on insurance companies and customers.

* Fraud Risk Factors:

- Key risk indicators and red flags that can signal potential fraud.
- Common fraud schemes in different types of insurance (e.g., health, auto, property).

* Types of Fraud Detection:

- Manual vs. automated fraud detection methods.
- Overview of technology in fraud detection: data analytics, AI, and machine learning.

► Tools and Techniques for Fraud Detection

* Fraud Detection Techniques:

- Investigative techniques for detecting fraudulent claims.
- Use of data analytics and predictive modeling in fraud detection.
- Identifying inconsistencies in claim patterns and behavior anomalies.

* AI and Machine Learning in Fraud Prevention:

- How AI and machine learning are transforming fraud detection in insurance.
- Tools and platforms used to detect and prevent fraudulent activities.

► Regulatory Framework and Ethical Considerations

* Legal and Regulatory Aspects:

- Understanding the legal framework governing insurance claims management.
- Compliance requirements and how they affect claims handling and fraud detection.

* Ethical Considerations in Claims Management:

* تقييم وتحليل المطالبات:

- عملية التحقق من المطالبات، تقييم الأضرار، وتحديد شرعية المطالبات.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم نجاح إدارة المطالبات.

* معالجة المطالبات:

- تبسيط إجراءات معالجة المطالبات لتحقيق الكفاءة والدقة.

- التحديات الشائعة في إدارة المطالبات وكيفية التعامل معها.

◀ مقدمة في الاحتيال في مطالبات التأمين

* فهم الاحتيال في التأمين:

- تعريف الاحتيال في مطالبات التأمين: أنواع الاحتيال (مثل الحوادث المصطنعة، التمثيل الكاذب، المبالغة في الأضرار).

- التأثير المالي والسمعي للاحتيال على شركات التأمين والعملاء.

* عوامل مخاطر الاحتيال:

- مؤشرات المخاطر الرئيسية والأعلام الحمراء التي قد تشير إلى وجود احتيال محتمل.

- الأنواع الشائعة للاحتيال في أنواع التأمين المختلفة (مثل الصحة، السيارات، الممتلكات).

* أنواع الكشف عن الاحتيال:

- الكشف اليدوي مقابل الكشف التلقائي عن الاحتيال.
- نظرة عامة على التكنولوجيا في الكشف عن الاحتيال: تحليل البيانات، الذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة.

◀ الأدوات والتقنيات للكشف عن الاحتيال

* تقنيات الكشف عن الاحتيال:

- تقنيات التحقيق للكشف عن المطالبات الاحتيالية.
- استخدام تحليل البيانات والنمذجة التنبؤية في الكشف عن الاحتيال.

- التعرف على التناقضات في أنماط المطالبات والشذوذ في سلوكيات العملاء.

* الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في الوقاية من الاحتيال:

- كيف يغير الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة طرق الكشف عن الاحتيال في التأمين.

- الأدوات والمنصات المستخدمة للكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومنعها.

◀ الإطار التنظيمي والاعتبارات الأخلاقية

* الجوانب القانونية والتنظيمية:

- فهم الإطار القانوني الذي يحكم إدارة مطالبات التأمين.

- متطلبات الامتثال وكيف تؤثر على معالجة المطالبات وكشف الاحتيال.

* الاعتبارات الأخلاقية في إدارة المطالبات:





- Ethical dilemmas in claims management and fraud detection.
- Balancing customer satisfaction with the need to prevent fraudulent claims.
- * Data Privacy and Security:
 - Understanding the importance of data privacy in claims processing and fraud detection.
 - Best practices for ensuring data protection and compliance with privacy laws
- **Implementing Effective Fraud Prevention Strategies**
 - * Fraud Prevention Best Practices:
 - Implementing robust fraud detection strategies and processes in insurance claims management.
 - Designing internal policies and controls to prevent fraud.
 - * Building a Fraud Prevention Culture:
 - Training staff to recognize and report fraud.
 - Creating awareness about fraud prevention throughout the organization.

- المعضلات الأخلاقية في إدارة المطالبات وكشف الاحتيال.
- الموازنة بين رضا العملاء وضرورة منع المطالبات الاحتيالية.
- * خصوصية البيانات وأمنها:
 - فهم أهمية خصوصية البيانات في معالجة المطالبات وكشف الاحتيال.
 - أفضل الممارسات لضمان حماية البيانات والامتثال لقوانين الخصوصية.
- ◀ تنفيذ استراتيجيات فعالة للوقاية من الاحتيال
 - * أفضل الممارسات في الوقاية من الاحتيال:
 - تنفيذ استراتيجيات قوية للكشف عن الاحتيال ومنعه في إدارة مطالبات التأمين.
 - تصميم السياسات والضوابط الداخلية لمنع الاحتيال.
 - * بناء ثقافة الوقاية من الاحتيال:
 - تدريب الموظفين على التعرف على الاحتيال والإبلاغ عنه.
 - زيادة الوعي حول الوقاية من الاحتيال في جميع أنحاء المنظمة.

Target Competencies



- * Claims Process Management:
- * Fraud Detection and Prevention
- * Regulatory Compliance
- * Data Analysis

الجدارات المستهدفة

- * إدارة عملية المطالبات
- * الكشف عن الاحتيال والوقاية منه
- * الامتثال التنظيمي
- * تحليل البيانات

Course Methodology



This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- * Practical, relevant case studies
- * Group activities and workshops
- * Related role plays
- * Experiential learning
- * Brainstorming
- * Stimulating mental activities
- * Engaging team competitions
- * Suitable training Videos
- * Presentations
- * Self-assessments
- * Learning with Simulations and Games

منهجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهادفة والتفاعلية مثل:

- * الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
- * ورش العمل وأنشطة جماعية
- * تمثيل الأدوار ذات العلاقة
- * التعلم التجريبي
- * العصف الذهني
- * أنشطة ذهنية محفزة
- * مسابقات جماعية تفاعلية
- * الأفلام التدريبية والمقاطع المصورة
- * العرض التوضيحي
- * تقييم الذات
- * التعلم من خلال المحاكاة والألعاب





Course Information



معلومات الدورة

Date التاريخ	Location المكان	Language اللغة	Fees الرسوم
14-16/6/2026	Riyadh الرياض	Arabic عربي	5600 SR

Remarks



ملاحظات

- * Fees do not include value added tax
- * Daily snacks & refreshments + lunch meal

- * الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة
- * وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يوميًا)

