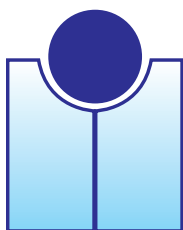


# Certified Claims Specialist (CCS)

6,7,8 και 9 Οκτωβρίου 2014



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ



INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
FINANCIAL MANAGEMENT

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

# Certified Claims Specialist (CCS)

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 ποιους απευθύνεται

Σε Διευθυντικά και Διοικητικά Στελέχη, καθώς και Διοικητικό Προσωπικό των Ασφαλιστικών Εταιρειών Μέλη του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου. Επίσης, το πρόγραμμα μπορούν να το παρακολουθήσουν Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές Μέλη του ΑΙΚ και οποιοσδήποτε ενδιαφέρεται να αποκτήσει τον επαγγελματικό τίτλο “Certified Claims Specialist (CCS)”

### 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.

## Θέματα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Το πρόγραμμα θα καλύψει τα πιο κάτω επιμέρους θέματα:

### 1

#### ΠΡΩΤΗ 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

# Certified Claims Specialist (CCS)

## 2

### ΔΕΥΤΕΡΗ 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

### ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΤΕΧΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

- Εκτίμηση ζημιών και αποθεματοποίηση
- Αλληλεπίδραση μεταξύ τμήματος αποζημιώσεων και τμημάτων 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

### ΤΕΤΑΡΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

- Άμεσο και έμμεσο κόστος
- Πληροφόρηση Διοίκησης
- Έλεγχος κόστους
- Διαρροές
- Υπολογίζοντας το Λειτουργικό κόστος των αποζημιώσεων

#### Άλλες λεπτομέρειες

<b>Χώρος:</b>	Ασφαλιστικό Κέντρο 3ος όροφος, Ζήνωνος Σώζου 23, Λευκωσία
<b>Ημερομηνίες:</b>	Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 6, 7, 8 και 9 Οκτωβρίου 2014
<b>Ώρες :</b>	8:30 π.μ. – 5:00 μ.μ.
<b>Δικαίωμα Συμμετοχής:</b>	Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €700 + 19% V.A.T. μείον επιχορήγηση από την ANAΔ για μικρές επιχειρήσεις €532, για μεσαίες επιχειρήσεις €490, και για μεγάλες επιχειρήσεις €420. Στο δικαίωμα συμμετοχής περιλαμβάνονται γεύμα, διάλειμμα με καφέ και υλικό που αφορά το πρόγραμμα.
<b>Γλώσσα:</b>	Ελληνική
<b>Πληροφορίες:</b>	Ανδρέας Ευσταθίου, Τηλ. 22 761530, Φαξ: 22 764559, e-mail: info@iic.org.cy
<b>Τελευταία ημερ. εγγραφής:</b>	Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο, το αργότερο μέχρι τις 29 Σεπτεμβρίου 2014. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας.



#### 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.

# Δήλωση Συμμετοχής

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

## ΟΝΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

---

---

---

---

---

---

---

---

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

---

---

## ΤΗΛΕΦΩΝΟ

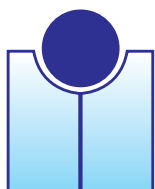
---

---

## EMAIL

---

---



**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

Ζήνωνος Σώζου 23, 1075 Λευκωσία, Κύπρος, Τηλ. +357 22 761530, Φαξ. +357 22 764559  
Email: [info@iic.org.cy](mailto:info@iic.org.cy) | Website: [iic.org.cy](http://iic.org.cy)