



الهيئة العامة لسوق المال
Capital Market Authority
تطور مستجد Keep Evolving

خطة التدريب لقطاع التأمين

تمكين 2016

معاً من أجل التأمين
Together for Insurance

www.cma.gov.om

لجنة التدريب على أعمال التأمين
المديرية العامة للإشراف على التأمين

المحتوى ...

- كلمة الرئيس التنفيذي
- كلمة مدير عام الإشراف على التأمين
- تمكين
- التعريف بلجنة التدريب
- اهداف لجنة التدريب
- انجازات لجنة التدريب ٢٠١٥
- خطة لجنة التدريب لعام ٢٠١٦



cma.licensing@cma.gov.om

يمكن الاطلاع على خطة التدريب 2016
من خلال موقع الهيئة العامة لسوق المال

www.cma.gov.om

دائرة تنظيم وترخيص مؤسسات التأمين

24823382
24823177
24823110

f _cma.om
@cmaoman
_cmaoman



دعتم عزاً وفخراً لعمان



سوق مسقط للأوراق المالية
Muscat Securities Market

سوق مسقط للأوراق المالية
Muscat Securities Market



عبدالله بن سالم السالمي

الرئيس التنفيذي



يطيب لي أن أقدم لهذا التقرير الذي يشتمل على خطة التدريب التي وضعتها الهيئة العامة لسوق المال للعاملين في قطاع التأمين لدى شركات وسماسرة التأمين وإعادة التأمين لعام ٢٠١٦م. ويحظى تطوير وتنمية قدرات ومهارات هؤلاء العاملين بكثير من الاهتمام من قبل إدارة الهيئة لزيادة فعاليتهم وتزويدهم بالمعارف والأساليب لتعظيم الاستفادة من الموارد البشرية العمانية ورفع كفاءتها لتمكينها من قيادة قطاع التأمين في السلطنة في شتى المستويات الإدارية والمهنية والمناصب القيادية. ونأمل كذلك تبني شركات التأمين خططاً عملية لتعزيز التعمين في المراكز القيادية.

ونحن بالهيئة العامة لسوق المال نتطلع إلى التحاق العاملين بشركات التأمين بالبرامج التدريبية لنيل شهادات مهنية عليا، كما أننا نواصل حث الكليات على استحداث وطرح برامج تدريبية في مجالات التأمين المختلفة.

ولا يسعني في الختام إلا أن أؤكد على أن قطاع تأمين بالسلطنة يسير نحو الأفضل من خلال تحديث التشريعات والأنظمة والاهتمام المتواصل بالعنصر البشري لإيجاد بيئة ملائمة لاستقطاب وتشغيل وتأهيل الأعداد المتزايدة من الخريجين حيث تشكل تنمية الموارد البشرية بعدا استراتيجيا وهدفا وطنيا باعتبار أن الاستثمار البشري هو المحرك الرئيسي لدفع عجلة التنمية.





أحمد بن علي المعصري

مدير عام الإشراف على التأمين

تولي الهيئة العامة لسوق المال اهتماماً بالغاً لمسؤوليتها تجاه تدريب الكوادر الوطنية بهدف تحقيق الرؤية التي تبنتها للعمل على تطوير قدرات العاملين لدى شركات التأمين وإيجاد كفاءات وطنية قادرة على تبوء مراكز إدارية ومهنية وقيادية تتمتع بالمهارات والخبرات اللازمة لتطوير هذا القطاع الحيوي، ولذلك سعت الهيئة أن تكون خططها وبرامجها لتمكين الكوادر الوطنية مقرونة بالتدريب والتأهيل، ولهذا الغرض عقدت عدة برامج تدريب متنوعة لبعض جوانب العمل في قطاع التأمين ضمن خطة مدروسة.

ولا يسعنا إلا أن نشيد بتعاون شركات التأمين وتفاعلها مع خطة الهيئة لتدريب هؤلاء العاملين والتعرف إلى الاحتياجات التدريبية في قطاع التأمين لدعم سياسة تمكين الكوادر الوطنية ورفع مستوى أداءهم خدمة لهذا القطاع الذي يعتبر أحد مرتكزات التنمية الاقتصادية.

ونضع بين أيديكم هذا التقرير الذي يتضمن تفاصيل البرامج التي سيتم عقدها خلال العام الحالي ٢٠١٦م، ونأمل أن تثمر هذه الجهود بمشيئة الله وأن تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة.



تمكين "Tamkeen"

معا من أجل التأمين
Together for Insurance

تسعى الهيئة العامة لسوق المال جاهدة إلى تحقيق الدور المناط بها في الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في السلطنة من خلال العمل على تطوير مختلف جوانب القطاع، ولذلك فإلى جانب تركيزها على خلق بيئة عمل منظمة بتشريعات وقوانين تتماشى مع أفضل المعايير والممارسات الدولية، فإنها كذلك وضعت نصب أعينها ضرورة التركيز على تطوير رأس المال البشري في القطاع من خلال تكثيف التدريب والتأهيل للكوادر الوطنية العاملة في القطاع، وتقديم الدعم لهم وتشجيعهم بهدف تطوير قدراتهم الإدارية والمهنية، واتخاذ خطوات جادة لجذب الكفاءات للقطاع، ويأتي ذلك إيماناً منها بأن النهوض بالقطاع لا يتأتى إلا بوجود كوادر وطنية مؤهلة. عليه قامت الهيئة بتشكيل لجنة التدريب على أعمال التأمين، والتي تلعب دوراً مكملًا مع الشركات العاملة في قطاع التأمين في استقطاب و تنمية وتمكين الكوادر الوطنية .



نتائج التدريب
2015



نتائج الخطة التدريبية المنفذة في العام 2015م:

- قامت لجنة التدريب على أعمال التأمين بتنفيذ 15 برنامجاً تدريبياً في العام ٢٠١٥ .
- تم تدريب حوالي ٤٠٠ موظف من مختلف المستويات الإدارية.
- هدفت البرامج التدريبية إلى تنمية المهارات الفنية المتعلقة بالقطاع بالإضافة إلى تنمية المهارات الإدارية والقيادية.
- نفذت بعض البرامج خارج محافظة مسقط، لغرض استفادة موظفي فروع شركات التأمين.
- لتحقيق الجودة في البرامج التدريبية تم التعاقد مع معاهد ومراكز تدريبية معتمدة من داخل وخارج السلطنة.



الفئة
المستهدفة من
البرامج التدريبية:

تستهدف الكوادر الوطنية العاملة في مختلف المستويات الإدارية العاملة في قطاع التأمين، إذ يبلغ عدد العاملين في قطاع التأمين وفق قاعدة البيانات لموظفي القطاع حوالي ١٨٨٨ موظف، تمثل العمالة الوطنية ما نسبته ٦٩٪ من إجمالي العاملين في القطاع، إذ يبلغ عددهم حوالي ١٢٩٨ موظفاً.

أهداف اللجنة فيما
يتعلق بالتدريب
والتأهيل :

- إعداد وتنفيذ خطط تدريبية مكتملة للخطط التدريبية المنفذة من قبل شركات التأمين
- تعزيز وتأهيل الكوادر الوطنية العاملة في القطاع
- تمكين الكوادر الوطنية العاملة في القطاع من تبوء المناصب القيادية والفنية.

لجنة التدريب على
أعمال التأمين

تتولى تدريب وتأهيل وتمكين الكوادر العمالية العاملة في قطاع التأمين من أجل الرقي بالكوادر العمالية وتنمية مهاراتهم الوظيفية وتحسين أدائهم الوظيفي وتمكينهم من تبوء المناصب القيادية في شركاتهم ، واستقطاب الخريجين الجدد للقطاع



خطة التدريب لقطاع التأمين

٢٠١٦

م	اسم البرنامج	لغة البرنامج	المدة بالأيام	من تاريخ	الى تاريخ
١	مايكروسوفت اكسل	عربي	٣	١ مارس	٣ مارس
٢	مهارات الاكتتاب	انجليزي	٣	١٣ مارس	١٥ مارس
٤	التسعير على غير الحياه	انجليزي	٢	١٦ مارس	١٧ مارس
٣	مقدمة في التأمين	عربي	٣	٢٠ مارس	٢٢ مارس
٥	تأمين السيارات - مبتدئين	انجليزي	٣	٢٤ أبريل	٢٦ أبريل
٦	تأمين السيارات - متقدم	انجليزي	٣	١ مايو	٣ مايو
٧	سماسرة التأمين	انجليزي	٢	١٠ مايو	١١ مايو
٨	ادارة المطالبات	عربي	٣	١٧ مايو	١٩ مايو
٩	الشكاوى وخدمة العملاء	عربي	٣	٢ أغسطس	٤ أغسطس
١٠	إدارة المواهب	عربي	٣	١٥ أغسطس	١٧ أغسطس
١١	المحاسبة في التأمين	انجليزي	٥	٢ أكتوبر	٦ أكتوبر
١٢	التأمين الصحي	انجليزي	٣	١٧ أكتوبر	١٩ أكتوبر
١٣	مقدمة في التأمين	انجليزي	٣	٦ نوفمبر	٨ نوفمبر
١٤	الاحتيايل المالي	انجليزي	٢	١٥ نوفمبر	١٦ نوفمبر
١٥	مهارات التسويق والبيع . التأمين	انجليزي	٣	٤ ديسمبر	٦ ديسمبر



برنامج مايكروسوفت اكسل



هدف البرنامج

تنمية مهارات المشاركين بطرق إدخال البيانات وتحريرها باستخدام العلامات والصيغ وتنسيق الخلايا وأوراق العمل المطبوعة وإنشاء الرسوم البيانية والوظائف الأساسية وميزاته.



محتوى البرنامج

- تعريف بالأكسل وحجمه حيث يحتوي على عدد خيالي من الخلايا.
- فتح ملف خاص بك ووضع كلمة سر خاصة للدخول وأخرى للتعديل.
- التعرف بالتفصيل على MENU BAR حيث يحتوي اكسل على أكثر من مائة وعشرون أمر.
- التعرف على جميع التنسيقات الخاصة بالأكسل حيث أنها تعطي مرونة لا مثيل لها خلال العمل.
- التعرف على كيفية الرسم وإدراج الصور والأشكال وربطها ببعض.
- التعرف بالتفاصيل والأمثلة على جميع الدالات FUNCTION وهي الأوامر المساعدة في بناء المعادلات وتعتبر من أهم ما يمكن أن يستفاد منه في الأكسل المتقدمة حيث يحتوي على أكثر من ٢٠٠ دالة.
- عمل ايقونات تنفيذية من خلال الماكرو الذي يساعدك في اختصار الوقت وزيادة السرعة بطريقة رائعة ومبرجة كما يساعدك على سهولة التنقل بين الشاشات وله استخدامات كثيرة أخرى.
- عمل الجداول المختلفة بدقة متناهية وعمل ربط بين جميع الجداول من خلال المعادلات.
- عمل الرسوم البيانية والإحصائية المختلفة التي تعطي صورة واضحة لأي جدول أو تقرير.
- تزويد المتدرب بجميع المصطلحات في الأكسل بشكل سهل من خلال المحاضرات.
- عمل أي برنامج محاسبي ، مثل برنامج ضريبة الدخل وضريبة المبيعات والذمم المدينة والدائنة وعمل موازين المراجعة والميزانيات وقيود يومية وترحيلها — الخ.
- عمل برامج متنوعة ، مثل ألعاب حسابية وقاموس و (اعرف يوم ميلادك وعمرك وبرجك) ودليل هاتف واجندة وأي برامج أخرى يخطر ببالك يمكن عمله بسهولة بعد اتقان النقاط أعلاه.
- لقد تم إعطاء هذه الدورة لمحاسبين كانوا عادييين فأصبحوا متميزين وكذلك للهواة فأصبحوا محترفين.



الفئات في أقسام الاكتتاب والمطالبات والمحاسبة



اللغة العربية



١ مارس ٢٠١٦ - ٣ مارس ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details Microsoft Excel



Program Aim

development of participants skills in a ways to enter and edit data using tags, formulas and cell formatting of the printed work sheet and create graphs, basic functions and features



Learning Objectives

- Introduction to spreadsheets and size so that it contains a number of imaginary cells.
- Open file and set the password for login and other for edit.
- Identify in detail the Excel MENU BAR which has more than one hundred and twenty order.
- Identify all Excel formats where they give unmatched flexibility at work.
- Learn how to drawing and inserting pictures, shapes and link them.
- Identification details and examples on all functions and commandsarehelp build equations and are what enable utilized in Advanced Excel contains more than 200 function.
- Create macro icons that helps you save time and speed up superbly and programmed also helps you to easily navigate between screens and has many other uses.
- Create various tables working meticulously and linking all the tables through the equations.
- Create various statistical charts and which gives a clear picture of any table or report.
- provide the trainer with all the terminology in Excel easily through lectures.
- Create any accounting program, such as income tax and sales tax receivable and payable and the work of trial balances, budgets and restrictions and post journal etc.
- Create a variety of programs, such as games and mathematical dictionary and (know your birthday, your age and your horoscope) and phonebook, calendar and any other drivers think could be done easily after mastering above.
- this session was given to accountants were ordinary, become distinct as well as This hobbyists become professional.



Underwriting, Claims and Accounting departments



ARABIC



01st March 2012 till 03rd March 2012



3 days



From 9:00am. To 5:00pm.

برنامج مهارات الاكتتاب



هدف البرنامج



يهدف البرنامج إلى تأهيل وتطوير مهارات الموظفين في أسس اكتتاب التأمين من حيث فهم أساسيات الاكتتاب و أدوار مكنتبي التأمين.

محتوى البرنامج



- وصف الجوانب الرئيسية لسياسة الاكتتاب وممارسته.
- تحديد منهجية وإجراءات الاكتتاب ودور الاكتتاب في عملية التأمين
- مناقشة استخدام البيانات الاحصائية في عملية الاكتتاب
- مبادئ وممارسات تسعير الخطر
- العوامل المؤثرة على ربحية الاكتتاب
- مناقشة لآثار المترتبة على تطبيق تقنية المعلومات في الاكتتاب



العمالين في الاكتتاب وممن التحق ببرنامج مقدمة في التأمين.



اللغة الانجليزية



١٢ مارس ٢٠١٦ والى ١٥ مارس ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠



Program details Underwriting Skills



Program Aim

The program aims to qualify and to develop the skills of staff in Insurance underwriting fundamentals in terms of understanding the underwriting and underwriter basic roles.



Learning Objectives

- Describe the key aspects of underwriting policy and practice.
- Define the process of underwriting and its role in the insurance business
- Discuss the use of statistical data in the underwriting process.
- Describe the principles and practices of risk pricing.
- Outline factors influencing underwriting profitability
- Discuss the implication of information technology application in the underwriting process.



staff in underwriting insurance, & who joined the program of Introduction to Insurance.



English



13th March 2016 to 15th March 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج مقدمة في التأمين

هدف البرنامج

مقدمة في التأمين وتعريف المشاركين بمفهوم التأمين وتحفيزهم على إدراك أهمية التأمين والمفاهيم العامة كمنطلق لتحسين الأداء

محتوى البرنامج

- الخطر والتأمين
- المبادئ القانونية للتأمين
- اكتتاب الأخطار
- مكونات سوق التأمين
- الحاجة إلى التوثيق والتأمين في سلطنة عُمان



العاملين في قطاع التأمين والذين تبلغ سنوات الخبرة لديهم ٣ سنوات وأقل والعاملين الجديدين في القطاع .



اللغة العربية



٢٠ مارس ٢٠١٦ والى ٢٢ مارس ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠ مس

Program details Introduction to Insurance

Program Aim

Introduction to insurance and to familiarize participants with the concept of insurance and motivate them to realize the importance of insurance and general concepts as a springboard to improve performance

Learning Objectives

- risk and insurance
- the principles of legal insurance
- underwriting risks
- insurance market components
- the need for documentation and insurance in Oman



The staff in the insurance sector who have reached three years of experience and less & new staff in the sector.



Arabic



20th March 2016 to 22nd March 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج التسعير على غير الحياة

هدف البرنامج

- مقدمة في التأمين العام ، الفهم الواسع لتسعير التأمين على غير الحياة.
- اكتساب وفهم مصطلحات تسعير التأمين العام.
- فهم البيئة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والسياسية التي يعمل عليها تسعير التأمين العام.

محتوى البرنامج

- تعريف بالأسعار و الاقساط
- طرق تحديد قسط التأمين
- المخاطر والاقساط
- وظائف المساهمة والاقتطاع و التميز في التسعير
- معادلات القيمة
- مكونات قسط التأمين
- تحديات في تحديد قسط التأمين

العاملين في الاكتتاب في شركات و سماسرة التأمين

اللغة الانجليزية

١٦ مارس ٢٠١٦ والى ١٧ مارس ٢٠١٦

يومان

من الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠ مساء

Program details PRICING NON LIFE INSURANCE

Program Aim

- Will receive an introduction to the concept of non-life insurance with broad knowledge of the nature and functions of non-life insurance pricing
- Will develop an understanding regarding basic non-life insurance pricing terminology.
- Will Understand the economic, legal, social and political environment in which non-life insurance pricing operates.

Learning Objectives

- Meaning of Price and Premium.
- Methods of Determination of Premium.
- Risk & Premium
- Functions of Excess, Deductible & Franchise in pricing
- Equation of Value.
- Components of Premium.
- Problems in Determination of Premium.



Employees working in underwriting both in insurance Companies & Brokers.



English



16th to 17th March 2016;



2 days



9.00 am to 5.00 pm

برنامج تأمين المركبات (للمبتدئين)



هدف البرنامج



فهم المبادئ العامة للتأمين وممارساته، وكيفية تطبيق هذه المبادئ والممارسات في تأمين المركبات.

محتوى البرنامج



- مقدمة تاريخية في تأمين السيارات
- القوانين و التشريعات في تأمين المركبات
- وثائق تأمين السيارات
- تطبيق مبادئ التأمين لتأمين السيارات.
- مبادئ الاكتتاب و التسعير في تأمين المركبات
- مطالبات السيارات
- إدارة قسم السيارات
- إعادة التأمين للسيارات



العاملين في أقسام تأمين المركبات



اللغة الانجليزية



٢٤ أبريل ٢٠١٦ والى ٢٦ أبريل ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details MOTOR INSURANCE_Beginners



Program Aim

Upon completion of this course participants will have comprehensive Understanding on insurance and its practices and implementation in vehicle insurance.



Learning Objectives

- Introduction to History of Motor Insurance
- Contract Law and Basic principles as applied to Motor insurance
- Motor Insurance Documentation
- Application of Insurance Principles to Motor Insurance.
- Underwriting & Rating Principles
- Motor Claims
- Motor Department Administration
- Motor Reinsurance



Those who are new to motor insurance



English



24th April 2016 to 26th April 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج تأمين المركبات (المستوى المتقدم)

هدف البرنامج



- يتعرف المشاركون عند استكمال البرنامج على مختلف أنواع تأمين المركبات والتعرف على مبادئ وممارسات تأمين المركبات
- فهم الاختلافات الجوهرية بين وثائق تأمين المركبات الشخصية والتجارية
- فهم مبادئ التأمين التي تضع الشروط والاستثناءات وغيرها والتي تكون في معظم أنواع وثائق تأمين المركبات

محتوى البرنامج



- مقدمة في تاريخ تأمين المركبات.
- قانون عقود التأمين ومبادئه الأساسية كما هو مطبق على تأمين المركبات والمرور والأنظمة القانونية .
- توثيق تأمين المركبات وصياغة وثيقة تأمين المركبات الموحدة لتغطية التأمين في السلطنة لجميع فئات تأمين المركبات.
- مبادئ التأمين وتطبيقها على تأمين المركبات
- وثائق تأمين المركبات الخاصة- الهيكل والأساس
- وثائق تأمين المركبات التجارية.
- المراجعات الأخيرة بعد إدخال التعديلات الأخيرة على وثيقة التأمين الموحدة على المركبات.
- مبادئ التأمين والائتمان وسوق تأمين المركبات.
- مطالبات المركبات والدائرة الإدارية وإعادة التأمين على المركبات.



العمالين في أقسام تأمين المركبات، ممن ألتحقوا في برنامج تأمين المركبات المنفذ في العام ٢٠١٥م أو ٢٠١٦



اللغة الانجليزية



١ مايو ٢٠١٦ والى ٣ مايو ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details ADVANCED MOTOR INSURANCE_Advanced



Program Aim

- On completion of this course participants will have Gained a knowledge of the different types of motor policy available and acquired the full knowledge of the principles and practices of motor underwriting.
- Understood the fundamental differences between personal and commercial motor policies.
- Obtaining an understanding of the insurance principles which guide the creation of conditions, exclusions, etc., found within most types of motor policy



Learning Objectives

- Introduction to the History of Motor Insurance
- Insurance Contract Law and its basic principles as applied to Motor -insurance, traffic and Legal Systems.
- Documenting Motor Insurance and formulating Unified Motor Insurance Policy Wording for Oman
- Principles of insurance and their application to Motor Insurance.
- Private motor policies - structure and basis
- Commercial policies outline, including commercial motor, fleet motor trade, motor cycle, etc.
- Revisions following the introduction of the latest amendments in unified motor insurance policy
- Underwriting & Rating Principles & Motor Insurance Market,
- Motor Claims , Administration Department & Motor Reinsurance.



Staff working in vehicle insurance departments , who are enrolled in the vehicle insurance program executed in the year 2015 or 2016



English



01st May 2016 to 3rd May 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج وسطاء التأمين (سماسرة التأمين)

هدف البرنامج



تعريف المشاركين بدور ومسؤوليات سماسرة التأمين في توفير منتجات وخدمات التأمين، وتحديد القضايا التنظيمية التي تؤثر على عمل سماسرة التأمين.

محتوى البرنامج



- سوق وساطة التأمين:
- تعريف عمل السمسار
- الحاجة الى سماسرة التأمين
- أنواع سماسرة التأمين
- الخدمات المقدمة من السماسرة
- دور سمسار التأمين في تلبية احتياجات العملاء.
- أنواع السماسرة
- الفرق بين سمسار ووكيل التأمين
- العقود والوكالات فيما يتصل بسماسرة التأمين .
- واجبات سماسرة التأمين
- معالجة والتخفيف من تضارب المصالح
- المتطلبات التنظيمية لدى سماسرة التأمين
- المتطلبات التنظيمية لدى الهيئة العامة لسوق التأمين على سماسرة التأمين

البرنامج موجه لوسطاء أو سماسرة التأمين

اللغة الانجليزية

١٠ مايو ٢٠١٦ والى ١١ مايو ٢٠١٦

٢ أيام

من الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details INSURANCE BROKERS_ Insurance broking



Program Aim

introducing participants with roles and respectabilities of Insurance brokers when it comes to providing product and insurance services and appointing regulatory issues which can affects insurance brokers work.



Learning Objectives

The insurance broking market:

- The need for insurance brokers
- Types of insurance brokers
- Services offered by brokers
- Role of insurance broker in meeting client needs
- Different types of brokers and agents operating in the insurance market:
- The law of contract and agency in relation to insurance brokers and their -clients.
- Duties of an insurance broker as an agent
- Handling and mitigating conflict of interest
- Drafting service level agreements between the broker and the client
- Regulation of the broker
- General regulatory requirement on insurance intermediaries
- CMA regulatory requirements on insurance intermediaries
- Financial issues related to the work of brokers.



Insurance Brokers

English

10th May to 11th May 2016

2 days

9:00 am to 5:00 pm.

برنامج إدارة المطالبات



هدف البرنامج



أن يكون المشاركون قادرين على اكتساب المعرفة والفهم في عملية المطالبات من حيث المبادئ القانونية في التأمين وتقييم الخسائر والأضرار وطرق التسوية.

محتوى البرنامج



- تعريف المطالبة والخسارة
- معالجة المطالبات وتسوية المطالبات
- القانون ومبادئ التأمين المتعلقة بالمطالبات
- وثائق المطالبات واجراءاتها
- أنواع تغطية التأمين على السيارات
- أنواع الأضرار والخسائر الناجمة عن حوادث السيارات
- تقييم عملية التفتيش والضرر
- حساب تكاليف المطالبات
- طرق تسوية الأضرار والخسائر



الموظفين الجدد في التأمين و الموظفين في أقسام المطالبات



اللغة العربية



١٧ مايو ٢٠١٦ الى ١٩ مايو ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details CLAIMS MANAGEMENT



Program Aim

Participants should be able to demonstrate their knowledge and understanding the process of handling claims in terms of the legal principles in insurance, evaluating losses and damages and settling disputes.



Learning Objectives

- Definition of a claim and a loss
- Claims handling and claims adjustment
- Legal & Insurance principles relating to Claims
- The Claims process & documentation
- Types of motor insurance coverage
- Types of damage & loss from motor accidents
- Introduction to motor damage estimation
- The inspection process & damage evaluation
- Calculation of Claims costs
- Methods of damage & loss settlement



Newly staff in insurance and employees in claims department .



Arabic



17th May 2016 to 19th May 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج الشكاوى وخدمة العملاء



هدف البرنامج



تقوية مهارات خدمة العملاء لدى جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء وبالأخص عند التعامل مع المواقف الصعبة.

محتوى البرنامج



- قيمة وتأثير خدمة العملاء الممتازة
- الفرص المختلفة لإظهار خدمة عملاء ممتازة
- مهارات التواصل
- التعامل مع المواقف
- التعامل مع الشكاوى
- فض النزاعات
- طرق منع النزاعات
- خدمة ما بعد البيع وتحقيق قيمة مضافة.
- ميثاق السلوك المهني لقطاع التأمين



Program details COMPLAINTS AND CUSTOMER SERVICE



Program Aim

This interactive unit uses role plays and case studies to strengthen the customer service skills used by all customer-facing personnel, particularly when dealing with challenging situations.



Learning Objectives

- The value and impact of excellent customer service,
- The various opportunities to display excellent customer service, Communication,
- listening and questioning skills,
- communication skills
- Handling complaints,
- Services after sale and adding value.
- Methods for preventing code of conduct disputes,



Employess in in complaines and Customer services



Arabic



2nd August 2016 to 4th August 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.



يستهدف البرنامج العاملين في قسم الشكاوى وخدمة العملاء



اللغة العربية



٢ أغسطس ٢٠١٦ الى ٤ أغسطس ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء

برنامج إدارة المواهب



هدف البرنامج

تعريف المشاركين بالمؤشرات العلمية والعملية لاكتشاف المواهب وإطلاعهم على أنماط وأنواع المواهب الكامنة وكيفية التعرف عليها .



محتوى البرنامج

إدارة المواهب بين العلم والتطبيق:

- العوامل الأساسية لاكتشاف المواهب.
- العمليات المتكاملة لإدارة المواهب وصقلها .
- أسس تكامل إدارة المواهب وإدارة التدريب المبني على الجدارات.



العاملين في المستوى الإداري الثاني



اللغة العربية



١٥ أغسطس ٢٠١٦ إلى ١٧ أغسطس ٢٠١٦



٣ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا إلى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details TALENT MANAGEMENT



Program Aim

Familiarizing participants with scientific and practical indicators for discovering talents and informing them different types and categories and how to identity hidden talent



Learning Objectives

Talent Management between science and application:

- Basic talent factors.
- Integrated talent management processes to the foundations of the integration of talent management, training, building on the Competencies.



Workers in the second administrative level .



Arabic



15th August 2016 to 17th August 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج المحاسبة في التأمين



هدف البرنامج

يتناول البرنامج بناء المهارات المختلفة في التحليل المالي وبحوث المبيعات والأنشطة المختلفة من أجل المساعدة في اتخاذ القرار.



محتوى البرنامج

- شرح أساسيات المحاسبة في التأمين
- إعداد العمود الأساسي للحساب تحت نظام الإدخال المزدوج
- تسجيل قسط التأمين والمبالغ المستلمة من عملاء الائتمان
- شرح واحتساب الأقساط المحصلة وغير المحصلة والديون المتعثرة
- تسجيل المطالبات المدفوعة والمعلقة والمتحمة ولكن ليس المبالغ المسجلة
- إعداد موازنة تجريبية مبدئية تحدد وتصحح الأخطاء باستخدام مدخل الأعمدة
- إعداد البيانات المالية متضمنة بيانات الدخل الشامل (حساب الأرباح والخسائر) و بيانات الوضع المالي (الميزانية).



يستهدف البرنامج فئات العاملين في أقسام المحاسبة



اللغة الانجليزية



٢ أكتوبر ٢٠١٦ الى ٦ أكتوبر ٢٠١٦



٥ أيام



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details INSURANCE ACCOUNTING



Program Aim

The program deals with the construction of various skills in financial analysis and research sales and various activities in order to help in the decision.



Learning Objectives

- Explain the basics of Accounting in the insurance.
- Basic column for the account under the dual-input system setup
- the registration and insurance premium receipts from credit clients
- explain the calculation of premiums collected and uncollected distressed debt.
- registration of claims paid and outstanding and incurred but not recorded amounts
- Prepare an initial pilot balancing determine and correct the errors using the entrance columns
- preparing the financial statements, including statements of comprehensive income (profit and loss) and financial status data account (budget).



The program targets employees in accounting departments categories



English



2nd October 2016 to 6th October



5 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج التأمين الصحي



هدف البرنامج



يهدف البرنامج إلى تعريف المشاركين بالتأمين الصحي وزيادة المعرفة بمنتجات التأمين الصحي، والتسعير المتعلق بالتأمين الصحي والجوانب التنظيمية والقانونية للتأمين الصحي.

محتوى البرنامج



- مقدمة في التأمين الصحي
- منتجات التأمين الصحي
- استمارات و مواد وثائق التأمين الصحي
- بيانات التأمين الصحي وأسعاره.
- الجوانب التشريعية والقانونية للتأمين الصحي.



Program details HEALTH INSURANCE



Program Aim

The program aims to define the candidates health insurance and increase knowledge of health insurance Participants, pricing on health insurance, regulatory and legal aspects of health insurance.



Learning Objectives

- Introduction to Health Insurance
- Health insurance products
- health insurance
- health insurance and pricing data retention.
- legislative and legal aspects of health insurance



البرنامج مخصص للعاملين في أقسام التأمين الصحي



اللغة الانجليزية



١٧ أكتوبر ٢٠١٦ الى ١٩ أكتوبر ٢٠١٦



٣ أيام



الساعة ٩:٠٠ صباحا والى الساعة ٥:٠٠ مساءا



A dedicated program for workers in the health insurance departments



English



17th October 2016 to 19th October 2016



3 days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج مقدمة في التأمين



هدف البرنامج



مقدمة في التأمين و تعريف المشاركين بمفهوم التأمين و تحفيزهم على إدراك أهمية التأمين والمفاهيم العامة كمنطلق لتحسين الأداء.

محتوى البرنامج



- الخطر والتأمين.
- المبادئ القانونية للتأمين.
- اكتتاب الأخطار.
- مكونات سوق التأمين.
- الحاجة إلى التوثيق والتأمين في سلطنة عُما.

العاملين في قطاع التأمين والذين تبلغ سنوات الخبرة لديهم ٢ سنوات وأقل والعاملين الجديدين في القطاع .

اللغة الانجليزية

٦ نوفمبر ٢٠١٦ والى ٨ نوفمبر ٢٠١٦

٣ أيام

من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساءا



Program details INTRODUCTION TO INSURANCE



Program Aim

Introduction to insurance and to familiarize participants with the concept of insurance and motivate them to realize the importance of insurance and general concepts as a springboard to improve performance.



Learning Objectives

- risk and insurance.
- the principles of legal insurance.
- underwriting risks.
- insurance market components.
- the need for documentation and insurance in Oman.



The staff in the insurance sector who have reached threeyears of experience and less & new staff in the sector.

English

6th Nov 2016 to 8th Nov 2016

3days

9:00 am to 5:00 pm.

برنامج مهارات التسويق والمبيعات في التأمين

هدف البرنامج

تزويد المشاركين بمهارات التسويق والمبيعات في التأمين .

محتوى البرنامج

- عناصر التسويق (المنتج ، السعر ، المكان ، الترويج ، الأشخاص) .
- طرح منتجات متميزة .
- خيارات لتطوير المنتجات ومميزاتها .
- بناء خطة التأمين.
- نماذج التفاوض .

للعاملين بأقسام المبيعات

اللغة الانجليزية

٤ ديسمبر ٢٠١٦ الى ٦ ديسمبر ٢٠١٦

٣ أيام

من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details

SUCCESSFUL SELLING AND MARKETING SKILLS FOR INSURANCE



Program Aim

Providing participants with selling and marketing skills .



Learning Objectives

- The Marketing Mix: Product, Price, Place (distribution), Promotion, People.
- Company products and the need for launching unique products.
- Options for developing products and its advantages.
- Building an Insurance Plan.
- Core negotiation models.
- Consultative (empowering) Negotiation skills.



Employees in Sales departments .



English



4th December 2016 to 6th December 2016



3days



9:00 am to 5:00 pm.

برنامج الاحتيال المالي



هدف البرنامج



تزويد المشاركين بالمفاهيم الصحيحة للاحتيال المالي وأنواعه المختلفة ومؤشراته وكيفية مواجهة الإحتيال المالي .

محتوى البرنامج



- التعرف على أنواع مختلفة من الاحتيال في مجال التأمين.
- مناقشة المؤشرات الرئيسية لإمكانية الاحتيال.
- مناقشة أشكال الاحتيال في أعمال التأمين المختلفة .
- وصف استراتيجيات مختلفة لمنع الاحتيال.



للعاملين بأقسام الاكتتاب والمطالبات.



اللغة الانجليزية



١٥ نوفمبر ٢٠١٦ الى ١٦ نوفمبر ٢٠١٦



٢ يوم



من الساعة ٩:٠٠ صباحا الى الساعة ٥:٠٠ مساء



Program details INSURANCE FRAUD



Program Aim

Providing candidates with a proper understanding of fraud, its different types, indicators and the array of tools available to counter fraud in different lines of business.



Learning Objectives

- Identify the different types of insurance fraud.
- Discuss the main indicators of fraud potential.
- Discuss different forms of fraud in different lines of insurance business
- Describe the various strategies of fraud prevention



Employees in Underwriting and claims departments .



English



15th Nov 2016 to 16th Nov 2016



2days



9:00 am to 5:00 pm.



TRAINING PLAN INSURANCE SECTOR 2016



No	Course title	Language	Duration	From	To
1	Ms. Office Excel 2007 – Basic	Arabic	3 days	1-Mar-16	3-Mar-16
2	Underwriting Skills	English	3 days	13- Mar -16	15-Mar-16
3	Pricing for Non-Life Insurance	English	2 days	16-Mar-16	17-Mar-16
4	Introduction to Insurance 1	Arabic	3 days	20-Mar-16	22-Mar-16
5	Motor Insurance	English	3 days	24-Apr-16	26-pr-16
6	Advanced Motor Insurance	English	3 days	1-May-16	3-May-16
7	Insurance Brokers (Insurance Broking)	English	2 days	10-May-16	11-May-16
8	Claims Management	Arabic	3 days	17-May-16	19-May-16
9	Complaints and Customer Service	Arabic	3 days	2-Aug-16	4-Aug-16
10	Talent Management	Arabic	3 days	15-Aug-16	17-Aug-16
11	Insurance Accounting	English	5 days	2-Oct-16	6-Oct-16
12	Health Insurance	English	3 days	17-Oct-16	19-Oct-16
13	Introduction to Insurance 2	English	3 days	6-Nov-16	8-Nov-16
14	Fraud Management	English	2 days	15-Nov-16	16-Nov-16
15	Successful Selling & Marketing (Insurance)	English	3 days	4-Dec-16	6-Dec-16



Insurance Business Training Committee

Assumes training, qualification and enabling the Omani cadres working for the insurance sector to develop their skills, improve their functional performance to enable them to assume leading roles in their organizations and to attract fresh graduates to the sector.



Objects of the Training Committee

- Preparation and execution of training plans complementary to the training plans executed by insurers.
- Promoting the skills and qualification of national cadres working in the sector.
- Enabling the national cadres working in the sector.



Targeted categories in the training plans

National cadres at various administrative levels as the number of employees in the insurance sector according to the database is 1888 employees. National employees represent 69% of the total employees at 1298.



Training Results in 2015



Outcome of the training plan executed in 2015

- The training committee has executed 15 training programmes in 2015.
- 400 employees were trained at various administrative levels.
- Training programmed aimed at promoting technical skills in addition to administrative and leadership skills.
- Certain programmes were executed outside the Governorate of Muscat for the employees of the branches of insurers.
- For the sake of quality of the training the contracts were concluded with accredited training institutes in the Sultanate and abroad.



تمكين Tamkeen

معا من أجل التأمين
Together for Insurance



CMA is keen to achieve its regularity and supervisory role over the insurance sector by creating sound regulatory and supervisory environment in line with international practices and standards. Beside focusing on creating sound business environment through regulation and supervision, it focuses on developing the human resources by attracting the talents to the sector as upgrading the sector can only be achieved through qualified and well trained national cadres. To this end CMA constituted a training committee for the insurance sector to complement the efforts of insurers in the development promotion of human resources in the sector.



Ahmed Al Ma'amari

Director General of Insurance Supervision

The Capital Market Authority highly heeds attention the training of the national cadres to achieve its vision for promoting and upgrading the capabilities of the employees of insurance companies to create national competencies able to take leading professional and management roles equipped with the skills and expertise required to promote this vital sector. Hence, CMA endeavored to link its training plans and programmes with training and qualification. Thus, CMA has organized various training programmes for certain aspects of the insurance business in a deliberate plan.

We commend the cooperation of insurance companies and their interaction with the CMA's training plan to identify the training needs of the insurance sector to support the enabling policy of the national cadres to upgrade the level of performance of the sector which is one of the pillars of the economic development.

We present to you this report which includes the detailed training programmes for the year 2016 hoping these efforts would be yielding and contribute to attaining the desired objects.



Abdullah Salim Al Salmi

Executive President

It gives me pleasure to introduce to you this report which contains the training plan set up by the Capital Market Authority for the employees of the insurance sector working for insurers, brokers and reinsurers for the year 2016. The management of CMA attaches great importance to upgrading the skills and capabilities of the employees to enhance their competence and efficiency to maximize the benefit from the Omani human resources to enable them to lead the insurance sector in Oman at all managerial, professional and leadership levels.

We hope insurance companies would adopt practical plans to enhance Omanization in the senior positions. We, in the CMA, aspire the employees of the insurance companies will join the training programmes to attain professional certifications, we also urge the educational institutions to introduce training programmes in various insurance areas.

Finally, I would like to emphasize that the insurance sector in Oman is progressing thanks to updated legislation and regulations, continues care of human factor to create appropriate environment for attracting, employment and qualification of the increasing numbers of graduates as development of human resources is strategic parameter and national objective as human investment is the key mover of the development process.



Content

- Statement of the Executive President
- Statement of Director General of Insurance Supervision
- Tamkeen
- Insurance Training Committee
- Objects of the Training -Committee
- Outcome of the training plan executed in 2015
- Training Committee plan in 2016 .



Contact us:

cma.om
[@cmaoman](https://www.facebook.com/cmaoman)
[cmaoman](https://www.instagram.com/cmaoman)

Requirements and Licensing Department (Insurance)

24823382
24823177
24823110

cma.licensing@cma.gov.om

CMA's training plan 2016 can be found on the site

www.cma.gov.om

سوق مسقط للأوراق المالية
Muscat Securities Market

سوق مسقط للأوراق المالية
Muscat Securities Market



الهيئة العامة للسوق المالية
Capital Market Authority
تطور مستدام Keep Evolving

TRAINING PLAN INSURANCE SECTOR 2016

تمكين
Tamkeen
معاً من أجل التأمين
Together for Insurance