



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## أساسيات العمل المصرفي

### فكرة الدورة

يشكل العمل المصرفي أحد الركائز الأساسية للنشاط الاقتصادي، إذ ترتبط به خدمات الإيداع، التمويل، المدفوعات، إدارة الحسابات، وخدمة العملاء. ومع تطور المنتجات والقنوات الرقمية وتزايد متطلبات الامتثال والحوكمة، أصبح من الضروري أن يمتلك العاملون الجدد والموظفون ذوو العلاقة فهماً منظماً لطبيعة البيئة المصرفية وآليات تقديم الخدمات بكفاءة وانضباط.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تزويد المشاركين بأساسيات العمل المصرفي من منظور عملي مبسط، يشمل التعرف على دور المصارف، أنواع الحسابات، الخدمات المصرفية، العمليات اليومية، مبادئ الائتمان، إدارة المخاطر الأولية، ومتطلبات الامتثال الأساسية. كما يوضح البرنامج العلاقة بين جودة الخدمة، دقة الإجراءات، وحماية مصالح العملاء والمؤسسة.

ويوفر البرنامج مدخلاً مهنيًا يساعد المشاركين على بناء قاعدة معرفية متينة، وفهم المصطلحات المصرفية الشائعة، والتعامل مع الإجراءات اليومية بثقة أكبر، بما يدعم الجاهزية المهنية للاندماج في بيئة العمل المصرفي.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح طبيعة العمل المصرفي وأدواره الأساسية.
- تمييز المنتجات والخدمات المصرفية الرئيسية.
- توضيح إجراءات الحسابات والعمليات اليومية.
- فهم مبادئ الائتمان والمخاطر الأولية.
- تطبيق أساسيات خدمة العملاء المصرفية.
- الالتزام بمتطلبات الامتثال المصرفي الأساسية.

## منهجية الدورة

- عروض تدريبية مبسطة تربط المفاهيم بالممارسات اليومية.
- مناقشات تفاعلية حول مواقف مصرفية واقعية.
- تمارين تطبيقية على الحسابات والمعاملات والخدمات.
- حالات قصيرة لتحليل أخطاء تشغيلية وسلوكية.
- مراجعة جماعية للمصطلحات والإجراءات الأساسية.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن دعم كفاءة الأداء المصرفي التشغيلي من خلال:

- تحسين جاهزية الموظفين الجدد مصرفياً.
- توحيد فهم الإجراءات المصرفية الأساسية.
- تقليل الأخطاء التشغيلية في المعاملات اليومية.
- تعزيز جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على بناء أساس مهني مصرفي من خلال:

- فهم بيئة العمل المصرفي ومكوناتها.
- استخدام المصطلحات المصرفية بثقة.
- التعامل مع العمليات اليومية بانضباط.
- إدراك متطلبات الامتثال وخدمة العملاء.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المشاركين الراغبين في فهم أساسيات العمل المصرفي، خاصة العاملين الجدد أو الموظفين المرتبطين بالخدمات والعمليات المصرفية. كما يفيد من يحتاجون إلى قاعدة عملية واضحة قبل الانتقال إلى برامج مصرفية متقدمة.

- الموظفون الجدد في البنوك والمؤسسات المالية.
- موظفو خدمة العملاء والفروع المصرفية.
- موظفو العمليات والدعم الإداري المرتبط بالبنوك.
- العاملون في الإدارات المساندة للقطاع المصرفي.
- الخريجون المرشحون للعمل في القطاع المصرفي.

### اليوم الأول: مدخل إلى النظام المصرفي ودور البنوك

- مفهوم العمل المصرفي ووظائفه الاقتصادية.
- أنواع البنوك وأدوارها في الأسواق المالية.
- العلاقة بين البنك، العميل، والجهات الرقابية.
- المبادئ العامة للحوكمة في البيئة المصرفية.
- المصطلحات المصرفية الأساسية واستخداماتها اليومية.
- دورة تقديم الخدمة داخل الفروع والقنوات المصرفية.

### اليوم الثاني: الحسابات والخدمات المصرفية الأساسية

- أنواع الحسابات المصرفية وخصائص كل نوع.
- إجراءات فتح الحساب وتحديث بيانات العملاء.
- خدمات الإيداع والسحب والتحويلات الداخلية والخارجية.
- أدوات الدفع والبطاقات والخدمات الإلكترونية.
- متطلبات التوثيق والتحقق من هوية العميل.
- ضوابط السرية المصرفية وحماية معلومات العملاء.

### اليوم الثالث: العمليات المصرفية اليومية وإدارة المعاملات

- تدفق المعاملة المصرفية من الطلب إلى التنفيذ.
- أدوار موظفي الفروع والعمليات والدعم الخلفي.
- مراجعة المستندات والتحقق من اكتمال البيانات.
- معالجة الأخطاء التشغيلية الشائعة وتصحيحها.
- تسوية العمليات ومطابقة القيود والسجلات.
- أهمية الدقة والسرعة في تقديم الخدمة المصرفية.

## اليوم الرابع: مبادئ الائتمان والمخاطر المصرفية

- مفهوم الائتمان وأنواعه في العمل المصرفي.
- العوامل الأساسية لدراسة الجدارة الائتمانية.
- الضمانات، الحدود، وشروط السداد الأساسية.
- **المخاطر** المصرفية الشائعة ومؤشرات الإنذار المبكر.
- دور المتابعة في الحد من التعثر.
- العلاقة بين **المخاطر** والامتثال وجودة القرار.

## اليوم الخامس: خدمة العملاء والامتثال المهني

- معايير التعامل المهني مع العملاء في البنوك.
- إدارة الاستفسارات والشكاوى بطريقة منظمة.
- أساسيات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- مؤشرات العمليات غير الاعتيادية في الحسابات.
- السلوك المهني وتجنب تضارب المصالح.
- تطبيقات عملية على مواقف مصرفية يومية.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومية. يتضمن كل يوم شرحاً تفاعلياً للمفاهيم الأساسية، أمثلة عملية من بيئة العمل المصرفي، تمارين قصيرة، ومناقشات موجهة تساعد المشاركين على ربط المعرفة النظرية بالإجراءات اليومية داخل البنوك والمؤسسات المالية.

## course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، فهم المصطلحات المصرفية، وتحليل المواقف التطبيقية القصيرة. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFACT وفق

متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- المعرفة المصرفية الأساسية.
- العمليات اليومية.
- خدمة العملاء.
- الامتثال المصرفي.
- إدارة المعاملات.
- الوعي بالمخاطر.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com