



ainfct

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

المسؤولية القانونية للبنوك في مجال الخدمات المصرفية

فكرة الدورة

تعمل البنوك ضمن بيئة تنظيمية وقانونية دقيقة تتداخل فيها مسؤوليات التعاقد، حماية العملاء، السرية المصرفية، الالتزام الرقابي، وإدارة المخاطر التشغيلية. ومع توسع القنوات الرقمية وتنوع المنتجات والخدمات المصرفية، أصبحت المسؤولية القانونية للبنوك عنصراً أساسياً في حماية المؤسسة والعملاء وتعزيز الثقة في النظام المالي.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على توضيح الإطار العملي للمسؤولية القانونية في مجال الخدمات المصرفية، من خلال ربط المفاهيم القانونية بواقع العمليات اليومية داخل الفروع والإدارات المساندة. ويتناول البرنامج طبيعة العلاقة بين البنك والعميل، الالتزامات التعاقدية، حدود المسؤولية، أخطاء التنفيذ، النزاعات المصرفية، متطلبات الإفصاح، وحماية البيانات. يوفر البرنامج للمشاركين فهماً مهنيًا يساعدهم على تجنب الممارسات التي قد تولد مخاطر قانونية، وتحسين جودة التعامل مع العملاء، وتوثيق الإجراءات بشكل يدعم سلامة القرار المصرفي.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح المسؤولية القانونية للبنوك في الخدمات المصرفية.
- تحديد الالتزامات القانونية تجاه العملاء والجهات الرقابية.
- تحليل المخاطر القانونية في العمليات المصرفية اليومية.
- تطبيق مبادئ السرية وحماية البيانات المصرفية.
- التعامل المهني مع الشكاوى والنزاعات المصرفية.
- تحسين التوثيق الداعم لسلامة الإجراءات المصرفية.

منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية تربط المفاهيم القانونية بالعمل المصرفي.
- مناقشات جماعية حول مواقف قانونية مصرفية متكررة.
- تحليل حالات عملية مرتبطة بالشكاوى والنزاعات.
- تمارين تطبيقية على مراجعة المستندات والإجراءات.
- أنشطة قصيرة لتحسين التوثيق واتخاذ القرار.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز السلامة القانونية للخدمات المصرفية من خلال:
- تقليل التعرض للنزاعات والمطالبات القانونية.
 - رفع جودة الالتزام بالإجراءات والسياسات الداخلية.
 - تحسين حماية حقوق العملاء والمؤسسة.
 - دعم ثقة العملاء في الخدمات المصرفية.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على فهم مسؤولياتهم القانونية داخل البيئة المصرفية من خلال:

- فهم حدود المسؤولية في التعاملات المصرفية.
- تمييز المخاطر القانونية في مواقف العمل.
- تطبيق السرية المصرفية بصورة مهنية.
- إعداد توثيق واضح للإجراءات والقرارات.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في البنوك والمؤسسات المالية ممن تتطلب طبيعة عملهم فهم المسؤوليات القانونية المرتبطة بالخدمات المصرفية اليومية والتعامل مع العملاء.

- موظفو الفروع والخدمات المصرفية.
- مسؤولو العمليات المصرفية والدعم التشغيلي.
- موظفو الالتزام والرقابة الداخلية.
- مسؤولو خدمة العملاء والشكاوى.
- المشرفون والمديرون في الإدارات المصرفية.

اليوم الأول: الإطار العام للمسؤولية القانونية المصرفية

- مفهوم المسؤولية القانونية في القطاع المصرفي.
- مصادر الالتزام القانوني والتنظيمي للبنوك.
- طبيعة العلاقة القانونية بين البنك والعميل.
- الفرق بين المسؤولية المدنية والتعاقدية والتقصيرية.
- أثر السياسات الداخلية على الحد من المسؤولية.
- أمثلة عملية على أخطاء مصرفية شائعة.

اليوم الثاني: الالتزامات القانونية في تقديم الخدمات المصرفية

- الالتزام بالعناية المهنية في تنفيذ العمليات.
- ضوابط فتح الحسابات وتحديث بيانات العملاء.
- متطلبات الإفصاح والشفافية في الخدمات المصرفية.
- الالتزامات المرتبطة بالرسوم والعمولات والشروط.
- مسؤولية البنك عن أخطاء الموظفين أو الأنظمة.
- توثيق موافقات العملاء وتعليماتهم المصرفية.

اليوم الثالث: السرية المصرفية وحماية بيانات العملاء

- مفهوم السرية المصرفية ونطاق تطبيقها.
- حدود الإفصاح المسموح به قانونياً وتنظيمياً.
- حماية البيانات الشخصية في المعاملات المصرفية.
- التعامل مع طلبات الجهات الرسمية والرقابية.
- مخاطر تسريب المعلومات أو إساءة استخدامها.
- إجراءات داخلية للحد من مخالفات السرية.

اليوم الرابع: النزاعات والشكاوى والمطالبات المصرفية

- أسباب النزاعات الشائعة بين البنك والعملاء.
- إدارة شكاوى العملاء من منظور قانوني.
- مراجعة المستندات قبل الرد على المطالبات.
- دور التسوية الودية في تقليل التصعيد.
- توثيق الاتصالات والإجراءات أثناء النزاعات.
- التنسيق بين الإدارات القانونية والتشغيلية.

اليوم الخامس: الضوابط الوقائية وتحسين الممارسات

- بناء ثقافة قانونية داخل بيئة العمل المصرفي.
- مؤشرات الإنذار المبكر للمخاطر القانونية.
- مراجعة العقود والنماذج المصرفية الأساسية.
- ضوابط الامتثال في القنوات الرقمية والمباشرة.
- إعداد تقارير مختصرة عن **المخاطر** القانونية.
- تطبيقات عملية على حالات مصرفية واقعية.

course _daily_ schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، النقاشات المهنية، التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات المرتبطة بالمسؤولية القانونية في الخدمات المصرفية. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين فهم المفاهيم، مراجعة الإجراءات، وتطبيق الضوابط الوقائية في مواقف العمل اليومية.

course _assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في المناقشات، تحليل الحالات العملية، وتطبيق الضوابط القانونية على مواقف مصرفية مختارة. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن

AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- المسؤولية القانونية.
- الالتزام المصرفي.
- السرية المصرفية.
- حماية البيانات.
- إدارة النزاعات.
- التوثيق المهني.

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