



# ainfct

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

## أعمال الصراف المباشر teller

### فكرة الدورة

يمثل الصراف المباشر نقطة اتصال محورية بين البنك والعملاء، حيث تنعكس جودة الأداء اليومي على مستوى الثقة، سرعة الخدمة، ودقة العمليات المصرفية. ومع تزايد متطلبات الامتثال التشغيلي، وتنوع خدمات الفروع، وارتفاع توقعات العملاء، أصبحت مهارات الصراف المباشر تتطلب مزيجاً من المعرفة المصرفية، الدقة الحسابية، الانضباط الإجرائي، والقدرة على التواصل المهني.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تأهيل المشاركين لفهم طبيعة أعمال الصراف المباشر، وإجراءات التعامل مع النقد، وتنفيذ عمليات الإيداع والسحب والتحويل، والتحقق من المستندات، وإغلاق الصندوق اليومي. كما يعالج البرنامج ضوابط الأمن والسلامة، مؤشرات الاشتباه، أساليب منع الأخطاء، والتعامل مع العملاء في بيئة الفرع.

ويقدم البرنامج محتوى تطبيقياً يساعد المشاركين على تحسين جودة الخدمة، تقليل المخاطر التشغيلية، وتنفيذ المهام اليومية بكفاءة مهنية تعزز موثوقية العمل المصرفي.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح مهام الصراف المباشر داخل الفرع.
- تنفيذ عمليات الإيداع والسحب بدقة.
- تطبيق ضوابط التعامل الآمن مع النقد.
- التحقق من المستندات والهويات المصرفية.
- التعامل المهني مع العملاء داخل الفرع.
- إغلاق الصندوق اليومي وفق الإجراءات.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي مدعوم بأمثلة من بيئة الفروع المصرفية.
- تمارين عملية على إجراءات الإيداع والسحب والتسوية.
- محاكاة لمواقف التعامل مع العملاء داخل الفرع.
- تحليل حالات تشغيلية مرتبطة بالأخطاء والفروقات.
- نقاشات جماعية حول ضوابط النقد والامتثال.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن رفع جودة أعمال الفروع المصرفية من خلال:
- تقليل الأخطاء التشغيلية في معاملات الصندوق.
- تحسين سرعة وجودة خدمة العملاء.
- تعزيز الالتزام بالإجراءات المصرفية الداخلية.
- رفع كفاءة الرقابة على النقد اليومي.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على أداء مهام الصراف بثقة وانضباط من خلال:

- فهم مسؤوليات الصراف المباشر اليومية.
- تنفيذ المعاملات النقدية وغير النقدية.
- اكتشاف الأخطاء ومؤشرات الاشتباه المبكرة.
- تحسين مهارات التواصل وخدمة العملاء.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج الموظفين الحاليين أو المرشحين للعمل في وظائف الصرافة المباشرة والعمليات داخل الفروع، ممن يحتاجون إلى تطوير فهم عملي لإجراءات الصندوق وخدمة العملاء المصرفية.

- الصرافون الجدد في الفروع المصرفية.
- موظفو خدمة العملاء المرشحون لأعمال الصندوق.
- مسؤولو العمليات داخل الفروع.
- مشرفو الصناديق والعمليات النقدية.
- موظفو البنوك حديثو الالتحاق.

### اليوم الأول: دور الصراف المباشر في العمل المصرفي

- مفهوم وظيفة الصراف المباشر وأهميتها داخل الفرع.
- المسؤوليات اليومية للصراف وحدود الصلاحيات.
- العلاقة بين الصراف وخدمة العملاء والعمليات.
- أخلاقيات العمل المصرفي والسرية المهنية.
- السلوك المهني والانضباط داخل بيئة الفرع.
- **المخاطر التشغيلية** المرتبطة بأعمال الصندوق.

### اليوم الثاني: العمليات النقدية الأساسية

- إجراءات الإيداع النقدي والتحقق من بيانات العميل.
- تنفيذ عمليات السحب النقدي وفق الصلاحيات.
- التعامل مع العملات والفئات النقدية المختلفة.
- عدّ وفرز النقد واكتشاف الفروقات.
- التعامل مع النقد التالف أو المشتبه به.
- توثيق العمليات النقدية في النظام المصرفي.

### اليوم الثالث: العمليات المصرفية وخدمة العملاء

- تنفيذ التحويلات والمدفوعات داخل الفرع.
- التعامل مع الشيكات والمستندات المصرفية الأساسية.
- التحقق من الهوية والتوقيع والصلاحيات.
- إدارة طوابير العملاء وضغط العمل اليومي.
- معالجة الاعتراضات والاستفسارات الشائعة.
- تقديم خدمة احترافية تحافظ على تجربة العميل.

## اليوم الرابع: الرقابة والامتثال في أعمال الصراف

- ضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- مؤشرات الاشتباه في المعاملات النقدية.
- حدود العمليات النقدية ومتطلبات التصعيد.
- الالتزام بإجراءات اعرف عميلك (KYC).
- حماية بيانات العملاء والمستندات الحساسة.
- التعامل مع الأخطاء والمخالفات التشغيلية.

## اليوم الخامس: إغلاق الصندوق وإدارة المواقف العملية

- تسوية الصندوق ومطابقة النقد مع النظام.
- معالجة العجز والزيادة في نهاية اليوم.
- إعداد تقارير الصندوق والملاحظات اليومية.
- التنسيق مع المشرفين وإدارة العمليات.
- سيناريوهات عملية على مواقف الصراف اليومية.
- خطة تحسين الأداء الشخصي للصراف المباشر.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يجمع كل يوم بين الشرح المنظم، التطبيقات العملية، مناقشة الحالات، ومحاكاة المواقف المرتبطة بأعمال الصراف المباشر. ويتم توزيع الجلسات بما يسمح للمشاركين بفهم الإجراءات، ممارسة المهارات، ومراجعة الأخطاء الشائعة في بيئة تدريبية مهنية.

## course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، تطبيقات محاكاة العمليات النقدية، وتحليل الحالات التشغيلية. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق

متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- أعمال الصراف المباشر.
- العمليات النقدية.
- خدمة العملاء المصرفية.
- التحقق من المستندات.
- الرقابة التشغيلية.
- تسوية الصندوق.

### 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