



# ainfct

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

## رسائل السويقت حوالات – عملاء بنوك

### فكرة الدورة

تمثل حوالات السويقت أحد المحاور الأساسية في العمليات المصرفية الحديثة، نظراً لدورها في تنفيذ التحويلات المحلية والدولية، وربط البنوك بالمراسلين، وخدمة العملاء ضمن بيئة تتطلب دقة عالية وسرعة في المعالجة والالتزام بالإجراءات. وتزداد أهمية إتقان رسائل السويقت مع توسع الخدمات المصرفية العابرة للحدود، وتنامي متطلبات الامتثال، وارتفاع توقعات العملاء تجاه وضوح الخدمة وسلامة التنفيذ.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على بناء فهم مهني لرسائل السويقت المرتبطة بحوالات عملاء البنوك، من حيث المفاهيم الأساسية، أنواع الرسائل، دورة تنفيذ الحوالة، متطلبات البيانات، الضوابط التشغيلية، وآليات المتابعة والتسوية. كما يتناول البرنامج الجوانب العملية في مراجعة التعليمات، اكتشاف الأخطاء الشائعة، التعامل مع الاستفسارات، وإدارة الحالات التي تتطلب تصحيحاً أو متابعة مع البنوك المراسلة.

ويقدم البرنامج قيمة عملية للمشاركين من خلال ربط المعرفة الفنية بالتطبيقات اليومية داخل وحدات العمليات وخدمة العملاء.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح دورة حوالات السويفت لعملاء البنوك.
- تمييز أنواع رسائل السويفت المستخدمة في الحوالات.
- مراجعة بيانات التحويل وفق المتطلبات المصرفية.
- اكتشاف الأخطاء التشغيلية في تعليمات الحوالات.
- متابعة الاستفسارات والتعديلات المرتبطة بالحوالات.
- تطبيق ضوابط الالتزام في معالجة رسائل السويفت.

## منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية مدعومة بأمثلة مصرفية عملية.
- تحليل نماذج مبسطة لرسائل حوالات السويفت.
- تمارين تطبيقية على مراجعة بيانات الحوالات.
- مناقشات جماعية حول أخطاء التنفيذ والمتابعة.
- حالات عملية لمعالجة الاستفسارات والتعديلات.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تحسين جودة عمليات السويفت وخدمة العملاء من خلال:

- تقليل أخطاء تنفيذ الحوالات المصرفية.
- تعزيز كفاءة وحدات العمليات وخدمة العملاء.
- تحسين سرعة المتابعة مع البنوك المراسلة.

- دعم الالتزام بالإجراءات المصرفية المعتمدة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على التعامل المهني مع رسائل السويقت من خلال:

- فهم مكونات رسائل الحوالات المصرفية.
- مراجعة تعليمات العملاء قبل التنفيذ.
- التعامل مع الاستفسارات والتعديلات بكفاءة.
- تحسين الدقة في متابعة الحوالات المنفذة.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في البنوك والمؤسسات المالية ممن يتعاملون مع حوالات العملاء ورسائل السويقت، أو يحتاجون إلى فهم أفضل لإجراءات التنفيذ والمتابعة والالتزام التشغيلي.

- موظفو العمليات المصرفية والحوالات.
- موظفو الفروع وخدمة عملاء البنوك.
- مسؤولو المدفوعات والتحويلات الدولية.
- موظفو الالتزام والرقابة التشغيلية.
- المشرفون على وحدات السويقت والحوالات.

### اليوم الأول: مدخل إلى نظام السويفت وحوالات العملاء

- مفهوم نظام السويفت ودوره في العمليات المصرفية.
- طبيعة حوالات العملاء داخل البنوك وخارجها.
- الأطراف المشاركة في تنفيذ الحوالة المصرفية.
- دورة الحوالة من طلب العميل إلى التسوية.
- مسؤوليات وحدات الفروع والعمليات وخدمة العملاء.
- متطلبات السرية والدقة في التعامل مع بيانات التحويل.

### اليوم الثاني: أنواع رسائل السويفت ومكونات الحوالة

- التعرف على الرسائل الشائعة في حوالات العملاء.
- الحقول الأساسية في رسائل التحويل المصرفي.
- بيانات العميل الأمر والمستفيد والبنك المراسل.
- رموز البنوك، الحسابات، والعملات المستخدمة.
- تعليمات الرسوم والمصاريف في الحوالات.
- قراءة الرسالة المصرفية واكتشاف البيانات الناقصة.

### اليوم الثالث: إجراءات تنفيذ حوالات السويفت

- استلام طلب التحويل والتحقق من اكتمال البيانات.
- مراجعة المستندات والتعليمات قبل المعالجة.
- إدخال بيانات الحوالة ومراجعتها قبل الإرسال.
- اعتماد الحوالات وفق الصلاحيات الداخلية.
- التعامل مع الحوالات العاجلة وذات الأولوية.
- توثيق مراحل التنفيذ والاحتفاظ بسجلات العملية.

#### اليوم الرابع: المتابعة، الاستفسارات، والتعديلات

- متابعة حالة الحوالة بعد الإرسال عبر القنوات المصرفية.
- التعامل مع رسائل الاستفسار من البنوك المراسلة.
- معالجة طلبات التعديل أو الإلغاء أو الاسترداد.
- إدارة حالات تأخر وصول الحوالة إلى المستفيد.
- التواصل المهني مع العملاء حول حالة التحويل.
- تصعيد الحالات المعقدة وفق الإجراءات المعتمدة.

#### اليوم الخامس: الضوابط التشغيلية والالتزام في رسائل السويفت

- ضوابط مكافحة غسل الأموال في الحوالات المصرفية.
- فحص أسماء الأطراف والجهات ذات العلاقة.
- مؤشرات **المخاطر** في تعليمات الحوالات الدولية.
- الأخطاء الشائعة في رسائل السويفت وطرق الحد منها.
- إعداد تقارير المتابعة التشغيلية للحوالات.
- تطبيقات عملية على رسائل وحالات حوالات العملاء.

### course \_daily\_ schedule

يتمد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، التطبيقات العملية، مراجعة نماذج الرسائل، وتحليل الحالات المرتبطة بحوالات عملاء البنوك. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين المفاهيم الفنية، الإجراءات التشغيلية، ومهارات المتابعة والتواصل مع العملاء.

### course \_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، تحليل الحالات، وتطبيق إجراءات مراجعة رسائل الحوالات والمتابعة التشغيلية. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن

AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- رسائل السويقت.
- حوالات العملاء.
- العمليات المصرفية.
- مراجعة البيانات.
- المتابعة التشغيلية.
- الالتزام المصرفي.

### 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