



# ainfct

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

## الاستعلامات المصرفية

### فكرة الدورة

تمثل الاستعلامات المصرفية نقطة اتصال حيوية بين البنك والعملاء، كما تُعد مصدراً مهماً لفهم الاحتياجات، معالجة الطلبات، وتوجيه العملاء نحو الخدمات المناسبة. وتزداد أهمية هذا المجال مع توسع القنوات المصرفية، تنوع المنتجات، وارتفاع توقعات العملاء بشأن سرعة الاستجابة ودقة المعلومات وحماية البيانات.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تطوير قدرة المشاركين على إدارة الاستعلامات المصرفية بأسلوب مهني منظم، بدءاً من استقبال الطلبات وتصنيفها، مروراً بالتحقق من البيانات وفهم طبيعة الخدمة، وصولاً إلى تقديم الردود الملائمة وتوثيق الإجراءات. كما يعالج البرنامج الجوانب التشغيلية والرقابية المرتبطة بسرية المعلومات، جودة الخدمة، وإدارة الحالات المتكررة أو الحساسة.

يوفر البرنامج إطاراً تطبيقياً يساعد المشاركين على تحسين جودة التواصل، تقليل الأخطاء، وتسريع معالجة الاستفسارات، بما يعزز ثقة العملاء ويدعم كفاءة العمليات المصرفية اليومية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- توضيح أنواع الاستعلامات المصرفية ومتطلباتها.
- تطبيق خطوات استقبال الاستعلامات وتصنيفها.
- التحقق من بيانات العملاء قبل تقديم المعلومات.
- تحسين دقة الردود المصرفية المقدمة للعملاء.
- توثيق الاستعلامات وفق الإجراءات المعتمدة.
- التعامل المهني مع الاستعلامات الحساسة.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية توضح مراحل التعامل مع الاستعلامات المصرفية.
- تمارين تطبيقية على تصنيف الاستعلامات وتحليلها.
- محاكاة مواقف تواصل مع العملاء عبر قنوات مختلفة.
- حالات عملية حول التحقق والسرية وجودة الردود.
- نقاشات جماعية لاستخلاص أفضل ممارسات الخدمة.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة الاستجابة المصرفية وموثوقية الخدمة من خلال:

- تحسين جودة خدمة العملاء المصرفية.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن المعلومات غير الدقيقة.
- رفع كفاءة معالجة الطلبات والاستفسارات.
- تعزيز الالتزام بسرية بيانات العملاء.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير مهاراتهم في التعامل مع الاستعلامات من خلال:

- فهم طبيعة الاستعلامات المصرفية المختلفة.
- استخدام أساليب تحقق دقيقة ومنظمة.
- تقديم ردود واضحة ومهنية للعملاء.
- إدارة الحالات المتكررة أو المعقدة بثقة.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الفروع المصرفية، خدمة العملاء، العمليات، ومراكز الاتصال، ممن يتعاملون مع استفسارات العملاء ويحتاجون إلى تحسين دقة الردود وسرعة المعالجة.

- موظفو خدمة العملاء في البنوك.
- موظفو الفروع والعمليات المصرفية.
- موظفو مراكز الاتصال المصرفية.
- مشرفو فرق الخدمة والدعم المصرفي.
- الموظفون الجدد في القطاع المصرفي.

### اليوم الأول: المفاهيم الأساسية للاستعلامات المصرفية

- مفهوم الاستعلامات المصرفية ودورها في خدمة العملاء.
- أنواع الاستعلامات المرتبطة بالحسابات والخدمات والعمليات.
- الفرق بين الاستعلام والطلب والشكوى المصرفية.
- مصادر الاستعلامات عبر الفروع والقنوات الإلكترونية.
- مسؤوليات الموظف في تقديم المعلومات المصرفية.
- أثر جودة الاستعلامات على ثقة العملاء.

### اليوم الثاني: استقبال الاستعلامات وتصنيفها

- خطوات استقبال الاستعلامات بطريقة مهنية منظمة.
- تحديد طبيعة الاستعلام ودرجة حساسيته.
- تصنيف الاستعلامات حسب المنتج أو الخدمة أو العملية.
- جمع المعلومات الأولية اللازمة لمعالجة الاستعلام.
- استخدام الأسئلة الموجهة لفهم احتياج العميل.
- تحويل الاستعلامات غير المباشرة إلى طلبات واضحة.

### اليوم الثالث: التحقق من البيانات وسرية المعلومات

- مبادئ التحقق من هوية العميل قبل الإفصاح.
- حدود المعلومات المسموح بتقديمها للعميل.
- التعامل مع الاستعلامات الخاصة بالأطراف الأخرى.
- حماية البيانات الشخصية والمالية أثناء التواصل.
- مخاطر الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات.
- توثيق إجراءات التحقق ضمن سجلات المتابعة.

## اليوم الرابع: مهارات الرد والتواصل المصرفي

- صياغة الردود المصرفية بدقة ووضوح.
- استخدام لغة مهنية مناسبة لطبيعة العمل.
- التعامل مع الاستعلامات العاجلة أو المتكررة.
- إدارة توقعات العملاء عند الحاجة إلى وقت إضافي.
- معالجة المواقف الصعبة أثناء تقديم المعلومات.
- تصعيد الاستعلامات المعقدة للجهات المختصة.

## اليوم الخامس: التوثيق، الجودة، وتحسين الخدمة

- تسجيل الاستعلامات ومخرجات المعالجة بشكل منظم.
- متابعة الاستعلامات المفتوحة حتى الإغلاق.
- مؤشرات جودة الاستجابة للاستعلامات المصرفية.
- تحليل أسباب الاستعلامات المتكررة لتحسين الخدمة.
- مراجعة الالتزام بالإجراءات والسياسات الداخلية.
- تطبيقات عملية على حالات استعلام مصرفية.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، التطبيقات العملية، تمارين التواصل، وتحليل الحالات المرتبطة بالاستعلامات المصرفية. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين بناء المفاهيم، تنمية مهارات التعامل مع العملاء، ومراجعة إجراءات التحقق والتوثيق.

## course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، تحليل حالات الاستعلامات، وتطبيق خطوات التحقق والرد والتوثيق. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق

متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- إدارة الاستعلامات المصرفية.
- خدمة العملاء.
- التحقق من البيانات.
- سرية المعلومات.
- التواصل المهني.
- توثيق المعاملات.

### 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