

# دورة إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية: حدود الائتمان والتحصيل ومخصصات الديون المعدومة

25 – 29 يوليو 2027

عمان





## دورة إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية: حدود الائتمان والتحصيل ومخصصات الديون المعدومة

المرجع: 20586\_297 التاريخ: 25 - 29 يوليو 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3100

### ملخص البرنامج

إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع بمستوى إداري لقيادات المالية والائتمان والمبيعات، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتحسين الذمم المدينة لمحفظه عملاء واحدة، فالفواتير غير المسددة تحبس النقد، والقرارات الائتمانية الضعيفة تحول التأخر في السداد إلى ديون معدومة. ويتدرج البرنامج من تشخيص دورة الطلب إلى النقد، مروراً بالسياسة الائتمانية وحدودها، إلى التحصيل والمخصصات ومراقبة الأداء، ثم خطة عملية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية.

### المبررات المؤسسية

كل يوم تبقى فيه الفاتورة غير مسددة تمول المؤسسة عملها. وحين يمنح الائتمان بلا حدود واضحة، ويتأخر التحصيل، وتترك النزاعات مفتوحة، يتقلص رأس المال العامل وترتفع المبالغ المشطوبة. أما القيادات التي تضع قواعد ائتمانية، وتسلسل التحصيل، وتكون مخصصات الخسائر المتوقعة على أساس ثابت، فتحرر النقد وتتوقع المقبوضات بثقة أكبر.

- متوسط فترة التحصيل: ينخفض حين تتبع الشروط الائتمانية والتذكيرات والتصعيد تسلسلاً متفقاً عليه.
- التعرض للديون المعدومة: يقل حين تعكس الحدود والموافقات مخاطر ائتمان العميل.
- دقة التوقعات: تتحسن حين تبنى المقبوضات المتوقعة على أعمار الديون وسجل وعود السداد.

### المبادئ والأساس المعرفي

- IFRS 9 الأدوات المالية: يشكل نموذجه للخسائر الائتمانية المتوقعة مصفوفة المخصصات في الجلسة 4.
- IFRS 15 الإيرادات من العقود مع العملاء: توجه متطلباته نقاط فحص العقود والفوترة في الجلسة 1.
- القيمة الزمنية للنقود: يقوم عليها تقدير كلفة التأخر في السداد والمفاضلة بين شروط الدفع في الجلسة 2.



## المشاركون المستهدفون

- قيادات المالية المسؤولة عن رأس المال العامل وأداء الذمم المدينة.
- مديرو الائتمان الذين يضعون الحدود والشروط.
- قيادات التحصيل ومراكز الخدمات المشتركة التي تدير فرق المطالبات والنزاعات.
- القيادات التجارية التي تتفق مع العملاء على شروط السداد.
- المراقبون الماليون الذين يحددون المخصصات ويعرضون دفتر الذمم على المدققين.

يخدم البرنامج مؤسسات التصنيع والجملة والمقاولات والاتصالات والخدمات المهنية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص دورة الطلب إلى النقد بتحليل أعمار الديون ومتوسط فترة التحصيل.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء قواعد لحدود الائتمان وشروط السداد من بطاقة تقييم مخاطر العميل.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تسلسل للتحصيل وإجراء للنزاعات يعيدان النقد ويحفظان العلاقة بالعملاء.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مخصصات الخسائر الائتمانية المتوقعة قياساً إلى متطلبات IFRS 9.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مقاييس أداء التحصيل وعرضها على لوحة متابعة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تحسين الذمم المدينة أمام المدير المالي.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: تشخيص الذمم المدينة والرقابة الائتمانية

كم من الإيرادات محتجز في فواتير غير مسددة، ولماذا؟

- خريطة دورة الطلب إلى النقد
- تحليل أعمار الديون ومتوسط فترة التحصيل
- مراجعة تركيز العملاء وحجم التعرض
- نقاط فحص العقود والفوترة وفق IFRS 15
- مراجعة حالتين لإخفاقات التحصيل في قطاعين

### اليوم 2: السياسة الائتمانية وحدود الائتمان

كم ائتماناً يمنح لكل عميل، وبأي شروط؟



- بطاقة تقييم مخاطر ائتمان العميل
- قواعد تحديد حدود الائتمان ومراجعتها
- شروط السداد وخيارات الضمان
- قائمة فحص قبول العملاء الجدد
- مصفوفة صلاحيات اعتماد الائتمان

### اليوم 3: إدارة التحصيل والنزاعات

كيف تلاحق الديون المتأخرة بما يعيد النقد ويحفظ العملاء؟

- تقسيم حسابات التحصيل واستراتيجية التواصل
- تسلسل المطالبات وسلم التصعيد
- سجل الأسباب الجذرية للنزاعات
- قواعد وعود السداد وخطط الدفع
- مراجعة تخصيص المقبوضات والمبالغ غير المخصصة

### اليوم 4: المخصصات ومراقبة الأداء

كيف تكون مخصصات الديون المعدومة، وكيف يوجه أداء التحصيل؟

- مصفوفة مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة وفق IFRS 9
- قواعد اعتماد الشطب والاسترداد
- مؤشرات إنتاجية المحصلين ونتائجهم
- لوحة متابعة أداء الذمم المدينة
- ربط الخزينة بالتوقعات للمقبوضات المنتظرة

### اليوم 5: تطبيق إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية على محفظة واحدة

هل خطة تحسين الذمم المدينة جاهزة ليعتمدها المدير المالي؟

- تطبيق التشخيص من الجلسة 1 على المحفظة المختارة
- اختبار القواعد الائتمانية من الجلسة 2 على عملاء نموذجيين
- فحص تسلسل التحصيل من الجلسة 3 مقابل حالات متأخرة
- تشغيل مصفوفة المخصصات من الجلسة 4 على دفتر الذمم
- إنجاز خطة تحسين الذمم المدينة



## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة وتحليل الحالات، إذ يعمل المشاركون على دفتر ذمم مدينة وملفات عملاء مجهولة المصدر، فيقيمون مخاطر الائتمان ويرتبون تسلسل التحصيل ويختبرون المخصصات في فرق صغيرة، ثم يدافعون عن خطتهم أمام لجنة مالية محاكاة. ولا يتطلب البرنامج نظاما محاسبيا.

- نشاط مقترح: تحديد حدود الائتمان لستة عملاء نموذجيين من سجلات تعاملاتهم.
- نشاط مقترح: تصميم تسلسل تذكير وتصعيد لذمة مدينة في قطاع المقاولات.
- نشاط مقترح: بناء مصفوفة مخصصات من قائمة أعمار الديون.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتحسين الذمم المدينة لمحفظة عملاء واحدة. وتتضمن تشخيصا للدورة، ومجموعة قواعد ائتمانية، وتسلسلا للتحصيل والنزاعات، ومصفوفة مخصصات، وتصميما للوحة متابعة الأداء. وتستخدم لإحاطة المدير المالي والاتفاق مع المبيعات على التغييرات.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب التدريب على إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية القيادات التي لم تعمل في فريق ائتمان؟

نعم، فهو بمستوى إداري، ويفترض مسؤولية عن النقد أو رأس المال العامل أو شروط العملاء، لا خبرة في التحصيل.

### ما المعايير التي تقوم عليها إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية في هذا البرنامج؟

تقوم على IFRS 9 لمخصصات الخسائر الائتمانية المتوقعة، وIFRS 15 للإيرادات من العقود مع العملاء، والقيمة الزمنية للنقود لشروط السداد.

## كيف تستخدم خطة تحسين الذمم المدينة في العمل؟

تستخدم خطة تحسين الذمم المدينة لإحاطة المدير المالي، والاتفاق مع المبيعات على تغييرات الائتمان والتحصيل، وإعداد المخصصات للتدقيق.



## كيف تختلف إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية عن دورة في الذمم الدائنة؟

تركز إدارة الذمم المدينة والرقابة الائتمانية على دفع العملاء ومخصصات الخسائر، بينما تركز الذمم الدائنة على سداد الموردين بدقة وفي موعده.