

# دورة العلاقات المصرفية: تغطية العملاء والحكم الائتماني ونمو المحفظة

5 – 9 سبتمبر 2027

عمان





## دورة العلاقات المصرفية: تغطية العملاء والحكم الائتماني ونمو المحفظة

المرجع: 35478\_735 التاريخ: 5 - 9 سبتمبر 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3100

### ملخص البرنامج

العلاقات المصرفية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار مديري العلاقة المصرفية ورؤساء الخدمات المصرفية للشركات والأعمال ومديري الائتمان والمحافظ على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة محفظة عملاء لدفتر مصرفي واحد. يحتفظ المصرف بجزء كبير مما يعرفه عن العميل في ذهن شخص واحد، فتتفاوت الآراء الائتمانية وخطط النمو من مكتب إلى آخر. وينتقل البرنامج من شرائح العملاء والمعلومات النوعية إلى الحكم الائتماني ثم المتابعة ونمو المحفظة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في العلاقات المصرفية لمجموعات من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

لا يستفيد المصرف من علاقة العميل إلا حين تحسن المعلومات التي يجمعها قراراته عبر التعامل المتكرر. والمصرفيون الذين يسجلون ما يتعلمونه، ويختبرونه بمقاييس الائتمان، ويراقبون إشارات الإنذار، يقرضون بثقة أكبر ويحتفظون بالعملاء الجيدين ويكتشفون المتعثرين مبكراً.

- جودة الائتمان: تتحسن حين تسجل المعلومات النوعية وتُقارن بالمقاييس المالية.
- الاحتفاظ بالعملاء: يقوى حين تخطط التغطية حول ما تقدره كل شريحة.
- مخاطر التركيز وتضارب المصالح: تنخفض حين تحد المراجعات والسقوف ومذكرات التسليم من الاعتماد على شخص واحد.

### المبادئ والأساس المعرفي

- الإقراض القائم على العلاقة: يحكم على استثمار المصرف في معلومات العميل بعائده عبر التعامل المتكرر، ويستخدم في الجلستين 1 و 2.
- المعلومات الصلبة والنوعية: يفصل القوائم المالية والدرجات عن جودة الإدارة والظروف المحلية، ويستخدم في الجلستين 2 و 3.
- مكونات مخاطر الائتمان: تجمع احتمال التعثر والخسارة عند التعثر والانكشاف عند التعثر في الخسارة المتوقعة، وتستخدم في الجلسة 3.
- المراقبة بالنيابة: تعد المصرف مراقباً للمقترضين نيابة عن مودعيه ودائنيه، وتستخدم في الجلستين 4 و 5.



## المشاركون المستهدفون

- كبار مديري العلاقة الذين يديرون دفاتر عملاء ويسألون عن جودتها.
- رؤساء الخدمات المصرفية للشركات والأعمال الذين يضعون نماذج التغطية وأهداف النمو.
- مديرو أئتمان يراجعون المقترحات التي تعدها فرق العلاقة.
- مديرو محافظ يتابعون التركيز وإشارات الإنذار والبيع المتقاطع عبر دفاتر العملاء.

تشمل البيئات المعتادة المصارف التجارية ووحدات الخدمات المصرفية للأعمال وبيوت التمويل المتخصصة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف العملاء إلى شرائح بحسب القيمة والحاجة إلى المعلومات وجهود التغطية.
2. سيكون المشاركون قادرين على إعداد ملف عميل يجمع المعلومات الصلبة والنوعية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المقترض بمقاييس التعثر والخسارة والانكشاف والحكم النوعي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم حزمة شروط وتسعير ومتابعة تناسب مخاطر العميل.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص علامات الإقراض الضعيف وتضارب المصالح والاعتماد على شخص رئيسي.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة محفظة العملاء أمام لجنة الائتمان.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: العلاقات المصرفية: القيمة والشرائح والتغطية

أي العملاء يستحقون علاقة عميقة، وماذا يكسب المصرف منها؟

- خريطة قيمة العلاقة
- شبكة شرائح العملاء
- تقدير حصة المحفظة المالية للعميل
- مخطط نموذج التغطية
- جرد الحاجة إلى المعلومات

### اليوم 2: قراءة العميل

ماذا يتعلم المصرفي عن العميل مما لا تظهره الميزانية؟



- تقييم جودة الإدارة
- ملف الشركة العائلية
- جولة في دورة النقد
- سجل الزيارة الميدانية
- ملخص العمل المالي

### اليوم 3: الحكم الائتماني والهيكلية

كيف يحكم على قدرة العميل على السداد ويسعر أئتمانه ويهيكل؟

- مراجعة بطاقة احتمال التعثر
- تقدير الانكشاف والخسارة
- تصميم حزمة التعهدات
- جدول التسعير بحسب المخاطر
- مخطط مذكرة الائتمان

### اليوم 4: المتابعة وتضارب المصالح والنمو

كيف تراقب العلاقة وتبقى أمينة وتنمو؟

- قائمة مؤشرات الإنذار المبكر
- اختبار تجديد القروض المتعثرة
- فحص تضارب المصالح
- خطة فرص البيع المتقاطع
- مذكرة تسليم الشخص الرئيسي

### اليوم 5: خطة محفظة العملاء لدفتر مصرفي واحد

هل تشكل الأدوات السابقة خطة واحدة لدفتر عملاء تستطيع اللجنة مراجعتها؟

- تطبيق شبكة شرائح العملاء من الجلسة 1
- اختبار تقييم جودة الإدارة من الجلسة 2
- مراجعة مخطط مذكرة الائتمان من الجلسة 3
- فحص قائمة مؤشرات الإنذار المبكر من الجلسة 4
- إنجاز خطة محفظة العملاء



## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل حالات من دفتر جاهز يضم خمسة ملفات عملاء، في كل منها قوائم مالية وملاحظات زيارة ومقترح ائتمان مسودة وسجل حساب. يحكم المشاركون على كل عميل ويقارنون آراءهم في مجموعات صغيرة قبل تطبيق الأدوات نفسها على عملاء من دفاترهم.

- نشاط مقترح: فصل المعلومات الصلبة عن النوعية في ملف عميل وتقدير كل بند.
- نشاط مقترح: اختبار مذكرة ائتمان بأسئلة من عضو في اللجنة.
- نشاط مقترح: مراجعة سجل حساب بحثاً عن علامات تدوير قرض ضعيف.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة محفظة عملاء لدفتر مصرفي واحد. وتضم الخطة شبكة شرائح وملفات عملاء بمعلومات صلبة ونوعية وآراء ائتمانية مع التسعير والتعهدات وقائمة مراقبة بمؤشرات الإنذار المبكر وخطة نمو مع مذكرة تسليم. وتستخدم في العمل لإحاطة لجنة الائتمان وتحديد جدول التغطية.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب العلاقات المصرفية المصرفيين الذين عملوا غالباً على المعاملات؟

نعم، فالعلاقات المصرفية تدرس عبر ملفات عملاء وقوائم جاهزة. وتفترض خبرة في الإقراض أو تغطية العملاء، دون دور سابق كمدير علاقة كبير.

### على أي نماذج تقوم العلاقات المصرفية؟

تقوم العلاقات المصرفية على الإقراض القائم على العلاقة والتميز بين المعلومات الصلبة والنوعية ومكونات مخاطر الائتمان والمراقبة بالنيابة.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن العلاقات المصرفية في العمل؟

تستخدم خطة محفظة العملاء لإحاطة لجنة الائتمان والاتفاق مع فريقك على أولويات التغطية وتحديد مواعيد مراجعة قائمة المراقبة.



## بماذا تختلف العلاقات المصرفية عن الخدمات المصرفية للأفراد العامة؟

تعلم العلاقات المصرفية جمع معلومات العميل والحكم الائتماني ونمو عملاء الأعمال عبر التعامل المتكرر، بينما تركز الخدمات المصرفية للأفراد على منتجات وإجراءات موحدة لعملاء أفراد.