

المعهد المصرفي الفلسطيني
Palestinian Banking Institute



دبلوم
التأهيل المصرفي

EXELLENCE
LEADERSHIP
SKILLS

المعهد المصرفي الفلسطيني
Palestinian Banking Institute

دبلوم التأهيل المصرفي

الهدف العام

يهدف هذا البرنامج إلى تأهيل وتمكين موظفي القطاع المصرفي في فلسطين والراغبين بالعمل فيه وتعريفهم بمختلف جوانبه وآليات وإجراءات العمليات المصرفية الداخلية والخارجية، ومن ثم رفع كفاءتهم العلمية والعملية مما يسهل انخراطهم في العمل وحسن أدائهم له.

دورات/مساقات الدبلوم:

1. ثقافة مصرفيّة أساسية (15 ساعة).
2. الخدمات والمنتجات الالكترونية (15 ساعة).
3. التسهيلات الائتمانية (15 ساعة).
4. خدمة العملاء وايتكست العمل (15 ساعة).
5. محاسبة البنوك (15 ساعة).
6. التجارة الخارجية: اعتمادات، بواص، حوالات، كفالات (15 ساعة).
7. الجوانب القانونية للأعمال المصرفية (15 ساعة).
8. مقدمة في ادارة المخاطر (15 ساعة).
9. نظم مكافحة غسل الاموال وسياسة اعرف عميلك (15 ساعة).

عدد الساعات الإجمالية للدبلوم: 135 ساعة.

المدربون: نخبة من المدربين المتميزين ذوي الخبرة في فلسطين:

- 1 الاستاذ ضياء الدين عبد الفتاح
- 2 الاستاذ أكرم دشت
- 3 الاستاذ علي شكري
- 4 الاستاذ حسام نزال
- 5 الاستاذ باسم بواطنة
- 6 الاستاذ حمدي دحادحة
- 7 الدكتور خلدون أبو السعود
- 8 الاستاذ سائد مقدادي
- 9 الدكتور فراس مرار

الرسوم: (\$1150) للمشارك الواحد من الأعضاء، و (\$1350) للمشارك الواحد من غير الأعضاء، يتم تسديدها بموجب حواله بنكية لحساب المعهد المصري الفلسطيني رقم 10024275 لدى

البنك الوطني فرع الماصيون، 1 1664 0040 0001 0000 0000 IBAN: PS52 TNBC 0000 0000 0001 0040 1664

SWIFT CODE : TNBCPS22

مكان و تاريخ الانعقاد: تعقد دورات الدبلوم في مقر المعهد في رام الله، حيث سيتم البدء في الدبلوم ابتداء من 29/02/2020 (أيام سبت).

الشهادة: يمنح المشارك شهادة الدبلوم في حال حضوره ما لا يقل عن 80% من عدد ساعات الدبلوم (شريطة حضوره مالا يقل عن 50% من عدد ساعات كل مساق) واجتيازه الامتحانات الخاصة بها.

ثقافة مصرية أساسية

الأهداف العامة:

تعريف المشاركين بأسس وقواعد العمل المصرفي وأخلاقيات العمل بشكل عام.

المحتويات الرئيسية:

الجزء الأول:

1. التعريف بالبنوك ونشاتها وتطورها.
2. أنواع البنوك واهدافها ومهامها.
3. التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للبنك.
4. السرية المصرافية ومقومات البنك الناجح.
5. الرقابة المصرافية ودور سلطة النقد.
6. مقدمة في المخاطر المصرافية.
7. الخدمات والمنتجات التي تتعامل بها البنوك والتطورات الحديثة.
8. ثقافة مصرية إسلامية.
9. أخلاقيات العمل المصرفي.

الجزء الثاني: أساسيات الودائع

1. المهام الرئيسية للعمل في الودائع .
2. أنواع الودائع وخصائصها ومزاياها.
3. الحسابات التي تفتحها البنوك (التعريف- لمن تفتح؟).
4. انواع الحسابات وخصائصها.
5. الحسابات المقيمة وغير المقيمة.
6. الادعاءات واجراءاتها / تغذية الحساب.
7. السحبوبات وإجراءاتها.
8. دفاتر الشيكات : إعدادها وتسليمها.

10. مفهوم المقاصلة والغرض من إنشاء مكتب المقاصلة.
11. آليات وإجراءات معالجة شيكات المقاصلة.
12. نظام التلر والصرف الآلي.
13. إغلاق الحسابات.
14. كشوف الحسابات.
15. لتعليمات الدورية الثابتة وإجراءاتها.

الخدمات والمنتجات الالكترونية

الأهداف العامة:

تعريف المشاركين بالخدمات والمنتجات الالكترونية مثل الانترنت البنكي،
الصرافات الآلية،

المحتويات الرئيسية:

1. لمحة عن الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي
 2. الى اين تتجه الخدمات المصرفية
 3. نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية
 4. أهداف وفوائد الخدمات المصرفية الالكترونية
 5. محاذير ومعيقات الخدمات المصرفية الالكترونية
 6. خدمات الصرف الآلي
 7. الخدمات المصرفية عبر الهاتف والبنك الناطق
 8. الخدمات المصرفية عبر الانترنت
 9. الخدمات المصرفية عبر الاجهزه الخلوية
- Credit and Debit Cards.10

التسهيلات الائتمانية والتحليل الائتماني

الأهداف العامة:

1. تعريف المشاركين بقسم التسهيلات وأهدافها ومدى تأثيرها على البنك.
2. تعريف المشاركين بأنواع التسهيلات وارتباطها بسوق العمل.
3. تعريف المشاركين بمواصفات موظف التسهيلات.
4. تعريف المشاركين بالتحليل الائتماني وأركانه.
5. تعريف المشاركين بمراحل التحليل الائتماني، أركانه وأهدافه.
6. تعريف المشاركين بمراحل ما بعد اتخاذ قرار منح التسهيلات من لحظة التنفيذ لحين التسديد.

المحتويات الرئيسية:

1. دور التسهيلات وأهميتها في العمل المصرفي:

- الموقع التنظيمي لقسم التسهيلات.
- مواصفات موظف (ضابط الائتمان)
- العوامل المؤثرة في قدرة وسياسة البنك التسليفية.
 1. عوامل داخلية.
 2. عوامل خارجية.

2. تصنيف التسهيلات:

- حسب استحقاقها.
- حسب الضمان.
- حسب الغاية والغرض.
- حسب طريقة التسديد.
- حسب نوع التسهيلات.
 1. التسهيلات المباشرة
 2. التسهيلات غير المباشرة

3. التحليل الائتماني:

- تعريف التحليل الائتماني.
- أركان عملية التحليل الائتماني.
 1. تعريف المخاطر المحتملة.
 2. تقييم عناصر المخاطرة.
 3. تغطية عناصر المخاطرة.

4. مراحل التحليل الائتماني:

- مرحلة الاتصال وجمع المعلومات:

1. المقابلة الشخصية مع العميل طالب التسهيلات، أهميتها والعناصر التي يجب أن تغطيها.

2. الأوراق الثبوتية.

3. مركزية المخاطر.

4. البنوك الأخرى.

5. مرحلة مصادر البنك الداخلية:

- ملف العميل.

- قسم الودائع.

- قسم التسهيلات والكمبيالات والاعتمادات والكافالات.

- قسم بواص التحصيل والحوالات.

6. القوائم المالية.

7. الزيارات الميدانية.

8. الموردين.

9. المنافسين.

10. مصادر أخرى.

- مرحلة الغربلة.

1. استبعاد المعلومات غير الضرورية.

2. مناقشة مدى معقولية الغرض من التسهيلات ومدى صحة المعلومات المقدمة من العميل.

- مرحلة التقييم وتشمل العناصر الواجب تقييمها:

1. المبلغ المطلوب.

2. الغرض من القرض.

3. المقترض.

4. الضمانات.

5. رأس المال.

6. مصادر التسديد.

7. صفة الاقتراض.

8. طبيعة عمل المقترض.

9. الظروف الاقتصادية.

- مرحلة المفاوضات.
- مرحلة اتخاذ القرار.

5. مراحل تنفيذ قرار التسهيلات:

- مرحلة التوثيق القانوني.
- مرحلة وضع التسهيلات موضع التنفيذ.
- مرحلة المتابعة.
- مرحلة التسديد.
- مرحلة التحصيل (في حال التنفيذ) وعلاقته بالقرار الائتماني.

خدمة العملاء وايتكيت العمل

الأهداف العامة:

خروج المتدربين بقناعة بأن عملاء البنك هم اساس العمل وهم موجودين لتقديم خدمة متميزة لهم لأن هذا العميل هو من يستطيع ان يعيّن او يوظف بل انه هو من يستطيع ان يطرد اي موظف من العمل ،حالما قرر ان ينتقل للتعامل مع اي بنك آخر. ان بناء ثقافة مهنية قائمة على التميز في تقديم خدمة رائعة للعملاء-اتيكيت الخدمة الراقية- هي هدف اساسي ستعمل الدورة على تحقيقه.

مع نهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على :

- ما هو إتيكيت الأعمال؟ ولماذا يجب ان يكون لنا اتيكيت خاص بنا وبعملاتنا؟
- وصف الخدمة المتميزة والتي تفوق توقعات العملاء والعمل على تطبيقها من الجميع وكعمل جماعي .
- التعرف على الفوائد الشخصية التي سيتم تحقيقها من تقديم خدمة متميزة والتي سيستفيد منها الجميع .
- ان يتقن المتدربون التواصل (التعامل) مع انماط السلوك المختلفة من العملاء
- ان يتعرفوا على اهم المعوقات التي تمنعهم من تقديم خدمة متميزة للعمل على تجنبها .
- تعلم فن التعامل مع العميل الغاضب والقدرة على الرد على الإعتراضات المختلفة
- وضع خطة عمل جماعية لتحسين الية تقديم خدمات افضل للعملاء وبما يتلاءم مع خطة البنك.
- اتقان اليات جديدة في التعامل مع ضغوط العمل

المحتويات:

اولاً: العميل في قلب العملية التسويقية للبنك:

- التعرف الى مكان العميل في قلب العملية التسويقية
- تطور النظرة الى العملاء – اتيكيت خاص بالتعامل معهم –
- اتيكيت الأعمال في القرن الحادي والعشرين
- الفرق بين السلع والخدمات ، خدمة العميل واحدة
- خدمة العملاء كثقافة/استراتيجية وليس كقسم او دائرة في البنك
- تحقيق الأهداف البيعية والأهداف الأخرى من خلال خدمة العملاء

ثانياً:تنمية قدرات المشاركين على اكتساب مهارات التميز في تقديم الخدمة:

- مدخل الى التواصل مع العملاء
- التواصل الرسمي والغير رسمي
- مهارات التميز في تقديم خدمة متميزة للعملاء
- العائد من تقديم خدمة متميزة على الشركة،الموظف،المجتمع
- كيف يساعد الموظف في اي موقع كان على اكتساب وبناء ولاء العملاء
- بناء ثقافة خدمة العملاء الإيجابية كفريق - كيفية بناء موقف إيجابي تجاه العملاء

ثالثاً:ما هي الخدمة المتميزة وما هي أهم الخطوات لتحقيق خدمة متميزة من موظفي البنك:

- مفهوم الخدمة المتميزة للعملاء ،اتيكيت خاص بالبنك
- مستويات الخدمة المتميزة للعملاء
- اهم المعتقدات امام تقديم خدمة متميزة للعملاء وكيف نتعامل معها
- خدمة العملاء الداخليين،نحن عمالء عند بعضنا البعض
- العمل على اتقان خطوات تقديم خدمة متميزة
- لغة الجسد والتواصل البصري ،المظهر الخارجي

رابعاً:تطبيقات في خدمة العملاء

- إدارة وتجاوز توقعات العملاء من الخدمة المقدمة لهم
- اتقان تقنيات جديدة في التعامل مع الأنواع المختلفة من العملاء
- تعلم كيفية خلق انطباع اولي وانطباع اخير اثناء وبعد تقديم الخدمة
- التعرف الى عناصر الخدمة المتميزة التي تفوق توقعات العملاء
- تعلم وبناء مهارات جديدة في خدمة العملاء

خامساً:التعامل مع الاعتراضات والشكواوى

- لماذا يتعرض وعلى ماذا يتعرض العملاء
- فن تحويل الاعتراض الى فرصة
- كيف نتعامل مع الاعتراضات المختلفة
- فن التعامل مع الانواع المختلفة من العملاء خاصة الزبون الغاضب
- التعرف الى اهم المعتقدات التي تحول بينهم وبين تقديم خدمة ومتميزة
- التعامل مع شكواوى العملاء

سادسا: التعامل مع الانواع المختلفة من العملاء:

- نحن لا نختار عملاءنا، علينا ان نتعامل معهم مهما كانوا
- تصنيف العملاء لماذا؟
- كيف نصنف العملاء، كيف نقرر من اي الانواع هم؟
- كيف نتعامل باحتراف مع كل نوع منهم؟
- كيف نتعامل مع الزبون الغاضب؟

سابعا: مقدم الخدمة، تصنيف الموظفين في تقديم خدمات متميزة للعملاء، من اي الانواع انت؟:

- كيف تتعرف على قدراتك في تقديم خدمة متميزة للعملاء؟
- كيف تصنف نفسك كمقدم للخدمة؟
- صفات مقدم الخدمة المتميزة
- المهارات المطلوبة من مقدم الخدمة المتميزة

ثامنا: ادارة الذات وتحمل ضغوط العمل:

- دوره الضغط النفسي
- التعامل مع الضغوط اليومية والضغط النفسي
- الراحة النفسية في تقديم خدمة متميزة للعملاء

محاسبة البنوك

الأهداف العامة:

1. تعريف المشاركين بأهداف النظام المحاسبي وعناصره الأساسية وتطبيقاته المصرفية.
2. تزويد المشاركين بالمعلومات المحاسبية الضرورية اللازمة لعملهم في البنك.
3. إطلاع المشاركين على أعمال قسم المحاسبة في البنك في نهاية الشهر ونهاية السنة المالية.

المحتويات الرئيسية:

1. مقدمة عن المحاسبة والنظام المحاسبي / المبادئ والفرضيات المحاسبية والقيود المحاسبية، ميزان المراجعة والتسويات الجردية والحسابات الختامية.
2. القيود المحاسبية في البنك.
3. أعمال قسم المحاسبة بالفرع.
4. قيود الفوائد الآلية الشهرية.
5. القيود المحاسبية في المقاصلة والحوالات المركزية.
6. القيود المحاسبية في الدوائر الأجنبية وعمليات الخزينة.
7. محاسبة المركز والفروع والمراسلين.
8. محاسبة الاستثمارات بالبنك
9. قيود المخصصات.
10. البيانات والتقارير المالية.
11. تقارير سلطة النقد الفلسطينية.

التجارة الخارجية:

الاعتمادات المستندية ويوالص التحصيل

الأهداف العامة:

1. تعريف المشاركين بمفهوم العمليات التجارية الخارجية وموقعها بين القطاعات المصرفية الأخرى بشكل عام.
2. تعريف المشاركين بأهمية الاعتمادات المستندية كأحد أهم أدوات التجارة الخارجية.
3. تطوير مهارات المشاركين في مجال الاعتمادات المستندية وتوضيح المراحل العملية المختلفة التي يمر بها الاعتماد المستندي وزيادة معرفة المشاركين بفنياته وأهم مزاياها.
4. زيادة مهارة المشاركين في كيفية طلب إصدار الاعتماد والتعرف على حقوله المختلفة.

أولاً: الاعتمادات المستندية:

- .1 تعريف الاعتماد المستندي.
- .2 مبادئ في إصدار الاعتمادات المستندية.
- .3 الأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية.
- .4 أنواع الاعتمادات.
- .5 المستندات المطلوبة.
- .6 أطراف الاعتماد المستندي.
- .7 إصدار الاعتمادات المستندية.
- .8 تعديل الاعتمادات المستندية.
- .9 الاعتمادات الواردة.
- .10 تدقيق المستندات.
- .11 تسديد المستندات.
- .12 المصطلحات التجارية.

ثانياً: بوالص التحصيل:

- .1 العملية التجارية ودور التحصيل في خدمة العمليات التجارية.
- .2 تعريف بوليصة التحصيل.
- .3 إدارة عملية التحصيل.
- .4 التحصيل المستندي والاعتماد المستندي.
- .5 مسؤولية ودور البنك في عملية التحصيل.
- .6 مميزات عملية التحصيل.
- .7 بوالص التحصيل المستندية الواردة والصادرة.
- .8 الشيكات برسم التحصيل.
- .9 القواعد الموحدة.

الكفالات المصرفية و الحوالات

الأهداف العامة:

- .1 تعريف المشاركين بمفهوم عمليات التجارة الخارجية وموقعها بين القطاعات المصرفية الأخرى بشكل عام.
- .2 تعريف المشاركين بأهمية الكفالات المصرفية كأحد أهم أدوات التجارة الخارجية.
- .3 تعريف المشاركين بأهمية الحوالات في عملية تمويل التجارة الدولية.

المحتويات الرئيسية:

- .1 مقدمة
- .2 أهمية الكفالات المصرفية وفعاليتها في عمليات التجارة الدولية.
- .3 تعريف مفهوم الكفالة المصرفية.
- .4 بيان أطراف الكفالة المصرفية
- .5 أنواع الكفالات المصرفية واستخداماتها المختلفة.
- .6 المراحل العملية لإنجاز الاعتماد وبيان المراسلات المستخدمة خلال ذلك.
- .7 تعديل الكفالة المصرفية.
- .8 إلغاء الكفالة المصرفية.
- .9 الكفالة المدفوعة.
- .10 أطراف الحوالات المصرفية.
- .11 دور البنوك المراسلة وفي تنفيذ الحوالات.
- .12 القيود المالية.
- .13 نظام السويفت وأهميته في تنفيذ الحوالات.
- .14 حالات عملية.

الجوانب القانونية للأعمال المصرفية

1. مقدمة عامة:

- القوانين التي تحكم أعمال البنوك.

2. الجوانب النظرية كمدخل للعمل المصرفي:

- المعرفة القانونية بالعمل المصرفي وأهميته.
- معايير التفرقة بين الأعمال المدنية والأعمال التجارية.
- العقد (تعريف، أركان، أنواع).
- الأوراق التجارية (تعريف، خصائص، وظائف، أنواع).
- الشركات (تعريف، أركان، أنواع).

3. الجوانب العملية لأعمال البنوك:

- فتح الحساب (المتطلبات والشروط للأفراد ومختلف الجهات ومرجعيتها).
 - أنواع الحسابات وخصائصها (الجاري، الجاري مدين، التوفير، المشتركة).
 - السرية المصرفية (تعريف، ضوابط ومعايير).
 - النيابة في التعاقد/ الوكلالات (أنواعها، شروطها، بياناتها).
 - الحجوزات القضائية.
 - الشيكات (تعريف، أنواع، خصائص) شروط، المعارضة بالوفاء، أسباب إعادة، تداول، فقدانها.
 - الجوانب القانونية لفوائد المصرفية.
 - حسابات القاصرين وإدارتها.
 - القروض والتسهيلات ومخاطرها الائتمانية (أنواع، شروط وضمانات، توثيق قانوني، رهونات).
 - القيود الآلية بالخطأ وعكس القيد.
 - كشف الحسابات وأهميتها وحجيتها القانونية.
 - التوقيع المعتمد لدى البنك (أهميةه، أنواعه وتزويره، تغييره واستبداله، اقترانه بختم).
 - الوفاة وتوزيع الرصيد على الورثة والتصرف بالحساب بعد الوفاة.
 - الرواتب وقيدها بالخطأ وإعادتها.
 - قبول تعليمات الفاكس والبريد الإلكتروني.
 - التغطية الآلية للحسابات.
 - الخزنات والصناديق الحديدية.
 - إجراءات وتعليمات ومعايير الامتثال.
 - قوانين وإجراءات وتعليمات مكافحة جرائم غسل الأموال.
4. مبادئ وأساسيات التقاضي واللجوء إلى المحاكم:
- صلاحيات المحاكم الفلسطينية.
5. حالات عملية.

مقدمة في إدارة المخاطر:

الأهداف العامة والمحتويات:

1. تعريف المشاركين بمفهوم الحكومة والمخاطر
2. التعرف على العناصر الأساسية لإدارة المخاطر
3. مفهوم الرقابة المصرفية وأهميتها.
4. المبادئ الأساسية لنموذج COSO

مقدمة في مكافحة عمليات غسل الأموال وتطبيق قاعدة اعرف عميلك:

الأهداف العامة :

- تعريف المشاركين بجرائمي غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تعزيز الوعي لدى المشاركين حول مخاطر جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأثارها على المؤسسة والاقتصاد الوطني ككل.
- تعريف المشاركين بقاعدة اعرف عميلك، وبذل العناية المهنية الواجبة والمعززة للآليات تطبيقها.
- التعريف بضوابط الاتصال ودوره في بناء نظام متكامل لمكافحة جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تعريف المشاركين على آليات تصنيف العملاء حسب المنهج المبني على المخاطر (Risk Based Approach).
- اكساب المشاركين المعرفة الكافية حول آليات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

المحتويات:

- التعريف بجريمة غسل الأموال.
- أركان، خصائص، مراحل - جريمة غسل الأموال.
- صفات الدول التي تجذب عمليات غسل الأموال.
- العوامل التي ساعدت على ظهور عمليات غسل الأموال.
- التعريف بعمليات تمويل الإرهاب.
- المخاطر المرتبطة على جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- توضيح بالاختلافات بين عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- دور البنوك في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تطبيق قاعدة اعرف عميلك، بذل العناية المهنية الواجبة والمعززة "اعرف عميلك، اعرف موظفك، اعرف بنكك المراسل، اعرف عميل عميلك".
- التعرف على الرميات الحمراء - مؤشرات الاشتباه حول عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- أهم المعايير والجهود الدولية في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ."MENA FATF"
- الجهود المبذولة في فلسطين لمكافحة جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب "اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال - وحدة المتابعة المالية".
- التعريف بضابط الاتصال لمكافحة جريمة غسل الأموال ودوره في بناء نظام متكامل لمكافحة جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- التعرف على تصنيف العملاء حسب المنهج المبني على المخاطر (Risk based approach).
- استعراض ومناقشة حالات عملية حول جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

إسم المنساق التدريبي	الايات	المدرب	من	الى
ثقافة مصرفية أساسية	2	ضياء عبد الفتاح	29/02/2020	07/03/2020
مقدمة في ادارة المخاطر	2	سائد مقدادي	14/03/2020	21/03/2020
التجارة الخارجية: اعتمادات، بوالص، حوالات، كفالات	2	حمدي دحادحة	28/03/2020	04/04/2020
التسهيلات الائتمانية	2	علي شكري	11/04/2020	18/04/2020
محاسبة البنوك	2	باسم بواطنة	06/06/2020	13/06/2020
خدمة العملاء وايتكيف العمل	2	حسام نزال	20/06/2020	27/06/2020
الجوانب القانونية للاعمال المصرفية	2	خلدون ابو السعود	04/07/2020	11/07/2020
الخدمات والمنتجات الالكترونية	2	أكرم دشت	18/07/2020	25/07/2020
نظم مكافحة غسل الاموال وسياقة اعرف عميلك	2	فرايم مرار	15/08/2020	22/08/2020

المعهد المصرفي الفلسطيني
Palestinian Banking Institute



ص.ب: 3909 البيرة - فلسطين
+970 2 970 2971003/4/5
فاكس: +970 2 970 2971007
البريد الإلكتروني: info@pbi.ps
<http://www.pbi.ps>