

## وصف البرنامج:

يزود هذا البرنامج المشاركين بكافة الطرق المتبعة لتحصيل ومعالجة منتجات التجزئة المصرفية، كما يتعرفون على طرق تصنيف متأخرات محفظة التجزئة المصرفية وأهمية وكيفية التعامل مع العملاء المتعثرين، إضافة إلى حرفة التعامل مع مكاتب التحصيل الخارجية وأهم الارشادات الواجب اتباعها لتحسين مستوى أداء الموظفين العاملين بإدارة التحصيل والمعالجة.

## إلى من يوجه البرنامج:

يوجه هذا البرنامج إلى موظفي التحصيل ومعالجة ديون التجزئة، موظفي ائتمان التجزئة المصرفية، موظفي مخاطر التجزئة المصرفية، وموظفي خدمة العملاء بالفروع وموظفي مركز الاتصالات الهاتفية.

## أهداف البرنامج:

- تصنيف كافة متأخرات محفظة التجزئة المصرفية
- شرح إجراءات تحصيل ديون التجزئة المصرفية
- شرح إجراءات معالجة ديون التجزئة المصرفية
- تحديد أهمية وخطوات التعاقد مع مكاتب التحصيل الخارجية
- شرح كيفية رفع مستوى الأداء فيما يخص تحصيل ومعالجة ديون التجزئة المصرفية
- شرح كيفية الاستفادة من التقارير الصادرة والمستخدمة في عمليات التحصيل والمعالجة

## محتويات البرنامج:

### الجزء الأول: تصنيف متأخرات محفظة التجزئة المصرفية

- دورة منتجات التجزئة المصرفية
- تأثير التحصيل ومعالجة الديون على دورة المنتج
- المنتجات التي يتم متابعتها عن طريق إدارة التحصيل ومعالجة الديون.
- كيفية تصنيف محفظة الديون المتعثرة
- التعريف بالمخصصات وطرق تكوينها
- أهمية ومحددات إعداد ديون التجزئة

### الجزء الثاني: إجراءات تحصيل ديون التجزئة

- أدوات وإجراءات التحصيل
- الرسائل النصية – SMS
- البريد الإلكتروني
- المكالمات الهاتفية
- الخطابات التذكيرية
- عملاء لم تبادر بالسداد – Non Starter Account



362-P24-CA-1



بقاعات التدريب



٢٨ ساعة



٨٥٧٠  
جنيه مصري

## الجزء الثالث: إجراءات معالجة ديون التجزئة

- أدوات وإجراءات معالجة الديون
- المكالمات الهاتفية
- الخطابات الانذارية
- الزيارات الميدانية
- التحويل إلى مكاتب التحصيل
- الإنذارات القانونية
- إعادة الجدولة
- التسويات
- الإجراءات القضائية
- الاستحواذ
- التأمين على المنتجات
- المبادرات

## الجزء الرابع: التعامل مع مكاتب التحصيل الخارجية

- التعريف بمكاتب التحصيل الخارجية
- ضرورة التعاقد مع مكاتب التحصيل من عدمه
- كيفية بناء بنود التعاقد ما بين البنك ومكتب التحصيل
- تحويل الحالات للمكتب الخارجي
- المتابعة وتقييم الأداء

## الجزء الخامس: رفع مستوي أداء الموظفين والإدارة

- تحديد أعداد موظفي الإدارة - Capacity Plan
- مساندة النظام الآلي المستخدم بالبنك
- قياس مستوي أداء موظفي الإدارة
- كيفية تحديد زمن ومكان متابعة العميل
- استخدام مهارات الاتصال في عمليات التحصيل ومعالجة ديون التجزئة

## الجزء السادس: كيفية الاستفادة من التقارير الصادرة

- التقارير المستخدمة
- تصنيف محفظة التسهيلات
- نسب المتأخرات المتعارف عليها
- تقييم مستوي منتجات التجزئة المصرفية

## استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المتدربين بناء على تفاعلهم اثناء البرنامج ومشاركتهم في التدريبات.



362-P24-CA-1



بقاعات التدريب



٢٨ ساعة



٨٥٧٠  
جنيه مصري

## اجتياز هذا البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين للحصول على:

٢,٣ وحدات تعليم مستمر

## اللغة المستخدمة:

العربية

## متطلبات الحضور:

- الإلمام بمنتجات التجزئة المصرفية
- خبرة مصرفية من سنة إلى خمسة سنوات في الوظائف التالية: موظفي التحصيل ومعالجة ديون التجزئة، موظفي ائتمان التجزئة المصرفية، موظفي مخاطر التجزئة المصرفية، وموظفي خدمة العملاء بالفروع وموظفي مركز الاتصالات الهاتفية



362-P24-CA-1



بقاعات التدريب



٢٨ ساعة



٨٥٧٠  
جنيه مصري