

الخطة التدريبية للبرامج الإلكترونية (المستشار الإئتماني) بأكاديمية ساب

| نوع التدريب | الفئة المستهدفة | تاريخ الإطلاق | مدة البرنامج | الأهداف | اسم البرنامج (الدورة) |
|-------------|--|--------------------------------------|--------------|--|----------------------------------|
| إلكتروني | موظفو الصفوف الأمامية لدى البنوك والمصارف العاملة في السوق السعودية. موظفو إدارة العناية بالعميل لدى البنوك والمصارف. | 15 أكتوبر 2021م | 6 ساعات | <ul style="list-style-type: none"> المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد. ضوابط الحصول على المنتجات التمويلية. ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم. ضوابط التمويل الاستهلاكي. اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري. الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري (إجارة/مرايحة). حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي. الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية. قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية. | المنتجات التمويلية |
| | | | ساعتين | <ul style="list-style-type: none"> العناصر المؤثرة على قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد. مبادئ التمويل المسؤول للأفراد. | آلية الحصول على التمويل |
| | | | ساعتين | <ul style="list-style-type: none"> المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها. الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة. الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة. | مقدمة في إدارة المخاطر التشغيلية |
| ساعتين | <ul style="list-style-type: none"> المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم. الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي. ضوابط وإجراءات التحصيل. | المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء | | | |

| | | | | |
|--|---------|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد. | |
| | 6 ساعات | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ماهية الأهداف وكيفية تحديدها على مستوى الفرد والمنشأة. ▪ الأهداف القابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر. ▪ قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن. ▪ الأنشطة وفق أولويات اهداف الأداء وتحديد الوزن النسبي. ▪ معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه. ▪ الأولويات التي يجب على الإدارة الإلتزام بها وكيفية استخدام الوقت والموارد. ▪ مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية. | إدارة الذات وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية |
| | ساعتين | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ التعرف على المصطلحات. ▪ التعرف على الاختصارات. ▪ التعرف على المفردات. | المصطلحات والاختصارات |

الخطة التدريبية للبرامج الإلكترونية (أساسيات مصرفية الأفراد) بأكاديمية ساب

| اسم البرنامج (الدورة) | الأهداف | مدة البرنامج | تاريخ الإطلاق | الفئة المستهدفة | نوع التدريب |
|--|---|--------------|-----------------|---|-------------|
| مسرد المصطلحات واختبار المسار | <ul style="list-style-type: none"> التعرف على المصطلحات الهامة في أساسيات مصرفية الأفراد. | ساعة | 15 أكتوبر 2021م | موظفو الصفوف الأمامية لدى البنوك والمصارف العاملة في السوق السعودية. موظفو إدارة العناية بالعميل لدى البنوك والمصارف. | إلكتروني |
| هيكل قطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية | <ul style="list-style-type: none"> شرح النظام المصرفي في الدولة، وهيكل هذا النظام ومكوناته، ووصف للأطراف المكونة لهذا الهيكل والمتداخلة معه ودور كل من هذه الأطراف. الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وأنواع المؤسسات النقدية الوسيطة بالمملكة العربية السعودية، ومعايير الجودة في تقديم تلك الخدمات. دور الجهة الرقابية (البنك المركزي). المعاهدات الدولية والاتفاقيات التي تؤثر على التعامل في القطاع المصرفي. الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية. الحسابات المصرفية المختلفة، طبيعتها، آليات التعامل مع المنتجات والخدمات المختلفة. | 3 ساعات | | | |
| المنتجات والخدمات | <ul style="list-style-type: none"> تمكين الدارس من فهم أنواع الحسابات | 5 ساعات | | | |

| | | | | |
|--|--|---------|---|--|
| | | | <p>والتعرف على مميزات كل حساب وكيفية التعامل، وذلك بدراسة متطلبات فتح الحساب الجاري بالبنوك المختلفة بحيث يتمكن الدارس من فهم التزامات كل من البنك والعميل الناشئة عن التعامل بموجب هذا الحساب.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ معرفة أحكام الشيكات والسماح القانونية لها. ▪ التعرف على بعض الحالات الخاصة لعملاء الحساب الجاري مثل (القصر- النساء - الأمي - الكفيف - الحساب المشترك) وذلك لمعرفة الأعراف المحلية والقواعد المصرفية وكيفية التعامل مع كل منهم وفق المعمول بها. (قواعد فتح وتشغيل الحسابات الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي). ▪ الموازنة بين سلوك أداء الوظيفة وسلوك الاهتمام بخدمة العميل. | <p>المصرفية داخل المملكة العربية السعودية</p> |
| | | 3 ساعات | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على مبادئ التمويل المسؤول و الأحكام المتعلقة به. ▪ أن يتعرف المختبر على المبادئ الكيفية للتمويل المسؤول. ▪ أن يتعرف المختبر على طرق التمويل المسؤول. | <p>مبادئ التمويل المسؤول</p> |
| | | 4 ساعات | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على أهداف النظام المصرفي الإسلامي والفرق بينه وبين التقليدي ودور الهيئات الشرعية للصناعة المصرفية الإسلامية في تنظيم الخدمات المالية في المملكة. | <p>مبادئ الشريعة الإسلامية وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد</p> |

| | | | | |
|--|---------|--|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> أن يتعرف المختبر على أسباب حظر الفائدة وكيفية إلتزام المصارف التي تقدم منتجات وخدمات متوافقة مع الشريعة ويتعرف على المفاهيم المحددة لاللتزام الاستثمارات. | |
| | ساعتين | | <ul style="list-style-type: none"> أن يفهم المختبر الأنواع المختلفة من العملاء ويعرف احتياجاتهم المتنوعة والعمل على تقديم منتجات وخدمات تتماشى مع هذه الاحتياجات. أن يعرف المختبر الإطار العام لتلبية هذه الاحتياجات المتنوعة ووضع المعايير المناسبة لتقديم هذه الخدمات للعملاء بطريقة فعالة. التعرف على المبادئ الأساسية للمحافظة على العملاء. فهم الأساليب الحديثة في التواصل مع العملاء لتلبية احتياجاتهم وبناء علاقات عمل قوية. فهم آليات التعامل مع الشكاوى بشكل فعال. معرفة التقنيات والأساليب الحديثة لحل المشاكل التي تواجه العملاء في المواقف المختلفة بطريقة فعالة. | مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد |
| | 4 ساعات | | <ul style="list-style-type: none"> أن يتعرف المختبر على المبادئ الأساسية لحماية عملاء المصارف. أن يعرف كيفية تطبيق الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية. أن يتعرف المختبر على مسئوليات العميل تجاه المصرف المتعامل معه وماهي التزاماته الرئيسية. | مبادئ حماية عملاء المصارف |

| | | | | |
|--|--------|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على الالتزامات الأساسية تجاه العميل. | |
| | ساعة | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر الغرض من إعداد مدونة سلوك الأعمال و الأطار العام لمحتواها. ▪ أن يصف المختبر القيم والسياسات التي يتضمنها نموذج مدونة سلوك الأعمال. ▪ أن يتعرف المختبر على المسؤوليات العملية والسلوك الوظيفي في الممارسة المهنية. | قواعد وسلوك العمل | |
| | ساعتين | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على مفهوم الالتزام في البنوك، وأهمية اتباع عمليات المؤسسات المالية لإجراءات محددة لتحقيق الالتزام الرقابي وإجراءاته. ▪ أن يفحص المختبر العمليات والإجراءات الأساسية التي تندرج ضمن مسؤولية الالتزام الرقابي. ▪ أن يتعرف المختبر على مسؤوليات موظفي البنك تجاه الالتزام ويستكشف دور مسؤول الالتزام الرقابي وأنشطة الالتزام الرقابي الرئيسية. ▪ أن يبرز المختبر مناهج عمل الالتزام الرقابي وإطاره. | مبادئ الالتزام وتأثيرها على الخدمات المصرفية | |
| | ساعتين | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على الاحتيايل وأمثله في قطاع الخدمات المالية. ▪ أن يتعرف المختبر على أشكال الاحتيايل الداخلي والخارجي وعلى كيفية الحد منها. ▪ أن يتعرف المختبر على مؤشرات مرتكبي عمليات الاحتيايل | تحديد ووصف مفهوم الاحتيايل، وتأثير ذلك على الخدمات المصرفية للأفراد | |

| | | | | |
|--|--|---------|--|--|
| | | | <p>والمفاهيم الشائعة الخاطئة حول ذلك.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على دور موظفي المصارف في حماية البنك من الاحتيال ويدرس التقنيات الحديثة لمنع الاحتيال ويعرف كيفية إعدادة مدونة الأخلاقيات. | |
| | | 4 ساعات | <ul style="list-style-type: none"> ▪ أن يتعرف المختبر على معنى غسل الأموال وفقا للأنظمة ذات العلاقة ومراحل عمليات غسل الأموال وأهمية دراسة أنماط غسل الأموال. ▪ أن يتعرف المختبر على تمويل الإرهاب ومتطلبات مكافحته وفقا للأنظمة والقواعد ذات العلاقة. ▪ بيان أهمية دراسة أنماط غسل الأموال. ▪ أن يتعرف المختبر على أحدث الطرق والوسائل المتبعة في غسل الأموال. ▪ رفع مستوى الوعي ببعض الأساليب المستخدمة في غسل الأموال. ▪ دراسة مختلف جرائم غسل الأموال. | <p>مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية</p> |