CONCEPT

دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها: استراتيجيات المتأخرات ومهارات المحصلين وشطب الديون

11 – 15 أكتوبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها: استراتيجيات المتأخرات ومهارات المحصلين وشطب الديون

المرجع: 25290_1573 **التاريخ:** 11 – 15 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها، بما فيها استراتيجيات المتأخرات ومهارات المحصلين وشطب الديون، مدتها أسبوع، وتستهدف فرق البنوك وشركات التمويل التي تدير متأخرات القروض الشخصية والبطاقات الائتمانية، وينتهي فيها المشارك بإعداد خطة استراتيجية التحصيل والاسترداد لجهة إقراض افتراضية. كثير من الجهات تعامل كل حساب متأخر بالطريقة نفسها، فترتفع معدلات الانتقال بين شرائح التأخر، ويضيع وقت المحصلين على عملاء كانوا سيسددون من تلقاء أنفسهم، وتبقى الأرصدة المشطوبة بلا متابعة. يشرف المرشحون فعلا على المحصلين أو حملات الاتصال الآلي أو محافظ الاسترداد، وتقدم الدورة بأسلوب دراسة الحالة على بيانات متأخرات وتسجيلات مكالمات مجهولة الهوية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تحصيل ديون الأفراد.

أهداف الدورة:

- قياس أداء المتأخرات باستخدام شرائح أيام التأخر ومعدلات الانتقال ومعدلات المعالجة الذاتية ونسب الاسترداد
- تقسيم العملاء المتعثرين حسب السلوك والرصيد وإمكان الوصول إليهم وتحديد مسار معالجة لكل شريحة
- تصميم استراتيجيات تحصيل بطريقة البطل والمنافس Champion-Challenger وتقييمها بمجموعات ضابطة ومؤشرات نجاح
- إجراء مكالمات مع الطرف الصحيح تنتهي بوعود سداد واقعية ضمن مبادئ المعاملة العادلة للعملاء
- اختيار إعادة الجدولة لظروف التعثر أو التسوية أو الإحالة إلى وكالات التحصيل أو بيع الدين للحسابات المتأخرة جدا
- إعداد مقترحات شطب الديون ومتابعة المبالغ المستردة بعد الشطب في حسابات جهة الإقراض

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يقودون فرق التحصيل المبكر والمتأخر للقروض الشخصية والبطاقات
- المديرون المسؤولون عن تصميم استراتيجية التحصيل وحملات الاتصال الآلي وقواعد التقسيم
- المديرون الذين يشرفون على قرارات إعادة الجدولة والتسوية لعملاء التجزئة المتعثرين
- المديرون الذين يعينون وكالات التحصيل والاسترداد الخارجية ويتابعون أداءها
- المديرون المسؤولون عن اعتماد الشطب وتقارير الاسترداد ومراجعات السلوك المهني في التحصيل

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد متأخرات التجزئة وخط الأساس لأداء التحصيل

- دورة حياة الائتمان الاستهلاكي من ما قبل التعثر حتى الشطب
- هيكل شرائح أيام التأخر للقروض والبطاقات
- بناء مصفوفة معدلات الانتقال والمعالجة الذاتية
- مؤشرات تكلفة التحصيل ومعدل تسييل المتأخرات
- قائمة تشخيص الوضع الحالي لوظيفة التحصيل

اليوم 2: التقسيم السلوكي للمتعثرين واستراتيجية البطل والمنافس

- التقسيم السلوكي حسب المخاطر والرصيد وإمكان الوصول
- رصد حالات المعالجة الذاتية ومسارات التدخل المحدود
- تصميم اختبار البطل والمنافس بمجموعات ضابطة
- قواعد حملات الاتصال الآلي وتسلسل قنوات التواصل
- صياغة شجرة قرارات التحصيل ودليل قواعد الاستراتيجية

اليوم 3: مهارات المحصلين ونصوص المكالمات والوعد بالسداد

- التحقق من الطرف الصحيح ونص افتتاح المكالمة
- التفاوض على الوعد بالسداد ومتابعة الوعود المنقوضة
- نصوص معالجة الاعتراضات لأسباب عدم السداد الشائعة
- مؤشرات العملاء الأكثر هشاشة وإجراء الإحالة
- بطاقة تقييم جودة المكالمات وروتين توجيه المحصلين

اليوم 4: إعادة الجدولة والوكالات والمعاملة العادلة والشطب

- خيارات إعادة الجدولة لظروف التعثر وتأجيل الأقساط والتسوية
- اختيار وكالات التحصيل وإحالة الحسابات ونماذج العمولة
- مبادئ المعاملة العادلة للعملاء وضوابط السلوك في التحصيل
- سياسة شطب الديون وتوقيت الشطب ومصفوفة الاعتماد
- محاسبة الاسترداد بعد الشطب وتقييم بيع الديون

اليوم 5: دراسة حالة لخطة استراتيجية التحصيل والاسترداد

- مراجعة محفظة متأخرات جهة الإقراض ومعدلات الانتقال في الحالة
- مقترح التقسيم واختبار البطل والمنافس في الحالة
- مراجعة مكالمات المحصلين في الحالة مع أهداف الوعد بالسداد
- تمرين قرارات إحالة الوكالات والشطب في الحالة
- استكمال خطة استراتيجية التحصيل والاسترداد وعرضها

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل أداء المتأخرات
- تقسيم الحسابات المتعثرة
- اختبار استراتيجيات التحصيل
- أساليب الوصول إلى الطرف الصحيح
- التفاوض على ترتيبات السداد
- الإشراف على أداء الوكالات
- ضمان السلوك المهني في التحصيل
- محاسبة الشطب والاسترداد

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة استراتيجية التحصيل والاسترداد إلى رئيس ائتمان التجزئة ومدير التحصيل والإدارة المالية
- تحديد الشرائح المتعثرة التي تتلقى رسائل المعالجة الذاتية أو مكالمات المحصلين أو إعادة الجدولة أو الإحالة إلى الوكالات
- تجنب ارتفاع معدلات الانتقال وممارسات التحصيل غير العادلة وترك الأرصدة المشطوبة دون متابعة
- توجيه المحصلين وقادة الفرق في نصوص المكالمات ومعايير الوعد بالسداد وبطاقات الجودة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة استراتيجية التحصيل والاسترداد على رئيس ائتمان التجزئة ومدير التحصيل والإدارة المالية، فيعتمدون عليها في إقرار معالجات الشرائح وأول اختبار للبطل والمنافس وإحالات الوكالات وجدول الشطب. ويستخدم قادة الفرق نصوص المكالمات وبطاقة الجودة لتوجيه المحصلين. وبعد أول دورة تحصيل كاملة تراجع الوحدة معدلات الانتقال ونسبة الوعود المنفذة والشكاوى والمبالغ المستردة بعد الشطب، ثم تعدل الشرائح وقواعد الاستراتيجية.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها؟

ينبغي أن يشرف المشارك فعلا على المحصلين أو استراتيجية التحصيل أو أعمال الاسترداد للقروض الشخصية أو البطاقات، وأن يفهم تقارير المتأخرات الأساسية. ويساعد إحضار تقرير معدلات انتقال أو نص مكالمة مجهول البيانات في جلسات دراسة الحالة.

بم تختلف دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها عن دورة مخاطر الائتمان للشركات؟

تركز هذه الدورة على متأخرات الأفراد ذات الأعداد الكبيرة: شرائح التأخر والتقسيم والاتصال الآلي ومكالمات المحصلين والوكالات والشطب. أما دورة مخاطر الائتمان للشركات فتتناول دراسة الجدارة والتصنيف والتعهدات ومعالجة قروض الشركات الكبيرة كل على حدة.

لماذا يستخدم اختبار البطل والمنافس في تحصيل ديون التجزئة واستردادها؟

يقارن هذا الاختبار استراتيجية التحصيل الحالية باستراتيجية جديدة على حسابات مقسمة عشوائيا، فلا تعتمد جهة الإقراض التغيير إلا عندما تتحسن نتائج مثل معدل المعالجة الذاتية أو تكلفة التحصيل بالدليل.

ماذا يعود به المشارك من دورة تحصيل ديون التجزئة واستردادها؟

يعود المشارك بخطة استراتيجية التحصيل والاسترداد، إضافة إلى نموذج معدلات الانتقال وشجرة قرارات التقسيم ومجموعة نصوص المكالمات وبطاقة تقييم الجودة ومصفوفة اعتماد الشطب قابلة للتكييف مع محفظته.