

## البرنامج التحضيري للاختبار المهني للصرافة والتحويل

### النسخة الثانية

يهدف هذا البرنامج التدريبي لإعداد المشاركين وتزويدهم بالمعارف والمهارات لاجتياز الاختبار المهني للصرافة والتحويل، الاختبار إلزامي من قبل البنك المركزي السعودي على جميع موظفي مراكز الصرافة والتحويل العاملة في السوق السعودية. سيتعرف المشاركون خلال البرنامج على هيكل مراكز الصرافة والتحويل، ومبادئ خدمة العملاء الفعالة، بالإضافة إلى الإلمام بالأنظمة والقوانين الخاصة بالقطاع البنكي التي تمكنهم من أداء مهامهم تجاه المستهلك والمستفيد بحرفية وبمسؤولية تامة

**بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم:**

- ❖ اكتساب المعرفة والمهارة بهدف اجتياز الاختبار الإلزامي، والحصول على الشهادة المهنية في الصرافة والتحويل
- ❖ زيادة المعارف بهيكل النظام المصرفي، ومراكز الصرافة والتحويل العاملة في السوق السعودي، ومنتجات الصرافة وتحويل الأموال، لرفع مستوى الإنتاجية والقدرة البيعية
- ❖ زيادة المعارف والقدرة المهنية في التعامل مع العملاء، وحمائتهم باحترافية ومسؤولية تامة
- ❖ الاطلاع على الأنظمة والقوانين ذات العلاقة بما يمكنه من أداء مهامه وفق المعايير المحددة نظاماً
- ❖ الإحاطة بأهم مخاطر الاحتيال وغسل الأموال، وأساليب ممارستها، بما يدعم التعامل معها وفق الممارسات الرقابية المعمول بها في المملكة، والمبنية على أفضل الممارسات والأنظمة العالمية

### محتويات الدورة:

#### الوحدة 1: هيكل مراكز الصرافة والتحويل

- ❖ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية
- ❖ الملامح العامة لمراكز الصرافة والتحويل في المملكة العربية السعودية
- ❖ دور البنك المركزي السعودي في الإشراف والرقابة على مراكز الصرافة
- ❖ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على مراكز الصرافة والتحويل

## الوحدة 2: مبادئ خدمة العملاء الفعالة في مراكز الصرافة والتحويل

- ❖ عملاء مراكز الصرافة واحتياجاتهم المختلفة وطرق التعامل معها
- ❖ سياسات وإجراءات قبول العملاء
- ❖ مبادئ حماية عملاء مراكز الصرافة والتحويل
- ❖ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء في مراكز الصرافة والتحويل
- ❖ كيفية المحافظة على العملاء
- ❖ آليات التعامل مع شكاوى العملاء
- ❖ إدارة علاقات العملاء بفاعلية

## الوحدة 3: المنتجات والخدمات المقدمة من مراكز الصرافة والتحويل داخل المملكة العربية السعودية

- ❖ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات في مراكز الصرافة والتحويل
- ❖ القواعد الخاصة بالحوالات الصادرة والواردة
- ❖ المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز تحويل الأموال

## الوحدة 4: الالتزام في المؤسسات المالية والحوكمة الفعالة

- ❖ الالتزام في المؤسسات المالية
- ❖ إدارة الالتزام ومسؤول الالتزام
- ❖ قواعد الالتزام لمراكز الصرافة والتحويل العاملة في المملكة العربية السعودية
- ❖ مسؤوليات الالتزام في مراكز الصرافة والتحويل
- ❖ دليل الالتزام لمراكز الصرافة العاملة في المملكة العربية السعودية
- ❖ حوكمة المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية

**الوحدة 5: تحديد ووصف مفهوم الاحتيال وتأثير ذلك على مراكز الصرافة**

- ❖ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الصرافة والتحويل
- ❖ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل
- ❖ أساليب مكافحة الاحتيال ومواجهته

**الوحدة 6: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية**

- ❖ عمليات غسل الأموال
- ❖ عمليات تمويل الإرهاب
- ❖ الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- ❖ العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب
- ❖ دور الرقابة في حماية مراكز الصرافة من مخاطر غسل الأموال
- ❖ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

**الوحدة 7: قواعد وسلوك العمل**

- ❖ الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال
- ❖ مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية
- ❖ التزام مراكز الصرافة وموظفيها تجاه العملاء
- ❖ التزام الموظفين تجاه بعضهم البعض
- ❖ التزام مراكز الصرافة تجاه موظفيها



### الفئة المستهدفة

❖ قنوات تقديم الخدمة

### لغة الدورة

❖ العربية.

### مدة الدورة

❖ 3 أيام.

### تاريخ انعقاد الدورة

❖ .....

### رسوم التسجيل

❖ ريال سعودي

### بإنهاء هذه الدورة يحصل المتدرب على:

❖ شهادة حضور دورة تدريبية.