JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الإرشاد في الديون وخطة عمل ديون العميل

12 – 16 أبريل 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الإرشاد في الديون وخطة عمل ديون العميل

المرجع: 100434_2640 التاريخ: 12 – 16 أبريل 2027 المكان: الدار البيضاء الرسوم: GBP 4500

الإرشاد في الديون وخطة عمل ديون العميل دورة تدريبية مدتها أسبوع لمستشاري الديون وموظفي الدعم المالي للعملاء الذين يقيمون أوضاع الأسر المالية ويرتبون ما على العميل من ديون ويعدون خطة عمل ديون العميل التي يقبلها الدائنون. ومع ضغط ميزانيات الأسر يزداد عدد من يطلبون المساعدة لدى مكاتب الإرشاد وخطوط دعم المتعثرين. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الإرشاد في الديون للعاملين في الإقراض والمرافق والإسكان والعمل الأهلي.

## لماذا يهم الإرشاد في الديون الآن

تحيط بالإرشاد في الديون اليوم ثلاثة ضغوط. فقد تراجع دخل كثير من الأسر أمام نفقاتها الأساسية، فصارت المتأخرات تتوزع في وقت واحد على الإيجار والكهرباء والرسوم المحلية والائتمان الاستهلاكي. ويواجه الدائنون توقعات متزايدة بمعاملة العملاء المتعثرين بإنصاف، وتعليق إجراءات التحصيل أثناء طلب المشورة، وتوثيق أدلة القدرة على السداد. والجهة التي تحسن الإرشاد تحفظ مساكن عملائها وخدماتهم الأساسية وتسترد أكثر على المدى البعيد، أما التي تسيء إليه فتواجه ترتيبات منهارة وشكاوى وتكاليف تنفيذ يمكن تجنبها.

## المستفيدون من الإرشاد في الديون

- المستشارون الذين يقابلون العملاء ويجمعون أدلة الدخل والإنفاق ويوصون باستراتيجية للديون
- موظفو التحصيل ودعم المتعثرين الذين يتفقون على ترتيبات سداد ميسرة نيابة عن الدائن
- مسؤولو دعم المستأجرين والإسكان الذين يحمون العملاء المتأخرين في الإيجار والمهددين بالإخلاء
- موظفو خدمة العملاء في شركات الكهرباء والمياه الذين يعالجون صعوبات الدفع ومخاطر قطع الخدمة
- الأخصائيون في الجمعيات الخيرية وبرامج مساعدة الموظفين الذين يحيلون حالات الديون ويتابعونها

يستفيد فريق الإرشاد أو دعم المتعثرين أكثر عندما يحضر عدد من أعضائه معا، لأن توحيد الأساليب يجعل نتائج الحالات متسقة.

## قدرات الإرشاد في الديون

تتابع هذه المخرجات العميل من المقابلة الأولى حتى ترتيب السداد المتفق عليه.

- بناء ميزانية شخصية واقعية من أدلة الدخل والنفقات الأساسية — مبلغ القدرة على السداد المعروض على الدائنين
- ترتيب الديون ذات الأولوية وغير ذات الأولوية حسب عواقب عدم السداد — ترتيب توزيع المال المتاح
- حساب العروض النسبية من فائض الدخل المتاح — معاملة منصفة لكل دائن غير ذي أولوية
- صياغة العروض وطلبات الدفعات الرمزية في خطابات واضحة للدائنين — القبول وتعليق إجراءات التحصيل
- تطبيق أساليب التعرف على الهشاشة والتكيف معها أثناء المقابلات — نتائج آمنة للعملاء المتعثرين
- تقييم الحلول الرسمية وغير الرسمية للديون وفق ظروف العميل — المسار المدون في الخطة

## مصطلحات الإرشاد في الديون الأساسية

- الدين ذو الأولوية — دين قد يؤدي عدم سداده إلى فقدان المسكن أو الخدمة الأساسية أو الحرية أو الممتلكات، فيعالج قبل غيره.
- الدين غير ذي الأولوية — ائتمان بلا رهن مثل البطاقات والسحب على المكشوف والقروض الشخصية، لا يهدد عدم سداده المسكن أو الحرية.
- البيان المالي للعميل — سجل موحد لدخل الأسرة ونفقاتها الأساسية وديونها يدعم العرض المقدم إلى الدائنين.
- العرض النسبي — حصة من فائض الدخل توزع على الدائنين غير ذوي الأولوية بنسبة رصيد كل منهم.
- فترة الإمهال — مدة يوقف فيها الدائن الفوائد والرسوم وإجراءات التحصيل ريثما يحصل العميل على المشورة.
- الدفعة الرمزية — مبلغ صغير منتظم يعرض حين لا يملك العميل فائضا في الدخل، فيبقي التواصل قائما مع الدائنين.

## الإرشاد في الديون يوما بيوم

### اليوم 1: العميل والصورة المالية للأسرة

- هيكل مقابلة جمع الحقائق — ما يجب على المستشار التثبت منه أولا
- فحص تعظيم الدخل — إعانات غير مطالب بها تغير القدرة على السداد
- فئات النفقات الأساسية — حدود واقعية يقبلها الدائنون
- إعداد البيان المالي للعميل — الأدلة وراء كل رقم للقدرة على السداد
- سجل أهداف العميل وقيوده — أولويات يجب أن تراعيها الاستراتيجية

## اليوم 2: ترتيب ما على العميل من ديون

- اختبارات الدين ذي الأولوية — عواقب عدم السداد لكل دائن
- متأخرات الإيجار والرهن والديون المرهونة — حماية المسكن قبل غيره
- الكهرباء والمياه والرسوم المحلية — استمرار الخدمات الأساسية
- قائمة الائتمان غير ذي الأولوية — الأرصدة والفوائد وحالة التعثر
- جدول ترتيب الديون — ترتيب السداد المتفق عليه مع العميل

## اليوم 3: خيارات السداد وحلول الديون

- حسابات ترتيبات المتأخرات — أقساط مستدامة للدائنين ذوي الأولوية
- طريقة التوزيع النسبي — حصص منصفة للدائنين بلا رهن
- طلبات الدفعة الرمزية والإعفاء — عملاء بلا فائض في الدخل
- نظرة على مسارات الإعسار الرسمية — حين لا تنجح الخطة غير الرسمية
- جدول مقارنة الحلول — التكاليف والمدة والمخاطر على العميل

## اليوم 4: الدائنون والتفاوض والهشاشة

- خطابات العروض إلى الدائنين — صياغة تحقق تعليق التحصيل
- أساليب التفاوض الهاتفي — الاتفاق على تجميد الفوائد والرسوم
- مؤشرات الهشاشة والإفصاح عنها — تكييف المشورة للعملاء المتعثرين
- موافقة الطرف الثالث ومسارات الإحالة — دعم يتجاوز دور المستشار
- مسارات الشكوى والتصعيد — الاستجابة حين يرفض الدائن

## اليوم 5: التطبيق على خطة عمل ديون العميل

- إعادة بناء ميزانية حالة دراسية — تطبيق فحوص أدلة البيان المالي
- ترتيب ديون حالة دراسية — اختبار قرارات الأولوية تحت الضغط
- محاكاة مكالمة مع دائن — تطبيق أساليب العرض والتفاوض
- جدول المراجعة والمتابعة — إبقاء الترتيبات على المسار
- خطة عمل ديون العميل — الاستراتيجية والعروض والخطوات التالية مكتملة

## تطبيق الإرشاد في الديون بعد الدورة

- إعادة إعداد البيان المالي لثلاث حالات مفتوحة باستخدام فحوص النفقات الأساسية.
- مراجعة خطابات العروض الأخيرة إلى الدائنين مع الزملاء وفق طريقتي التوزيع النسبي والدفعة الرمزية.

## أسئلة حول الإرشاد في الديون

### ما الإرشاد في الديون ولماذا يهم الآن؟

الإرشاد في الديون مشورة منظمة تساعد العميل على وضع ميزانيته وترتيب ديونه والاتفاق على سداد ميسر. ويهم الآن لأن المتأخرات باتت تشمل الإيجار والكهرباء والائتمان معا، وسوء معالجة الحالات يؤدي إلى فقدان المساكن وقطع الخدمات وانهيار الترتيبات.

### من أكثر الأدوار استفادة من تدريب الإرشاد في الديون؟

يستفيد أكثر المستشارون وموظفو التحصيل ودعم المتعثرين ومسؤولو دعم الإسكان وفرق خدمة العملاء في المرافق. فكل منهم يقرر يوميا في القدرة على السداد وترتيب الديون وعروض الدائنين.

### كيف يختلف الإرشاد في الديون عن دورة إعادة هيكلة ديون الشركات؟

الإرشاد في الديون يتعامل مع الأسر لا مع الشركات. فإعادة هيكلة ديون الشركات تتناول المقرضين وشروط القروض وإعادة التمويل، أما الإرشاد في الديون فيتناول الميزانيات الشخصية والديون ذات الأولوية وعروض الدائنين ورعاية العملاء الأكثر هشاشة.

### ماذا تعود به من دورة الإرشاد في الديون وخطة عمل ديون العميل؟

تعود بخطة عمل ديون عميل مكتملة مبنية على حالة دراسية، تضم البيان المالي وترتيب الديون وخطابات العروض وجدول المتابعة، ويمكنك إعادة استخدامها للحالات الفعلية.

### الإرشاد في الديون: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة عمل ديون العميل المستشار والعميل سجلا واحدا متفقا عليه للقدرة على السداد وترتيب الديون وعروض الدائنين. ويحدد أول استخدام لها أي دائن يتصل به أولا وما يعرض عليه. ويعتمد عليها المستشارون والمشرفون وفرق دعم المتعثرين لدى الدائنين. وبعد أول استخدام تستحق المراجعة مسألة ما إذا كانت تعديلات الهشاشة ومواعيد المراجعة قد أبقت الترتيبات مستدامة.