JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة

31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة

**المرجع:** 89518_2383 **التاريخ:** 31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي التحصيل ومتابعي المتأخرات وفرق الاسترداد في جهات الإقراض، تبنى حول خطة عمل للتحصيل لمحفظة قروض متأخرة السداد. فارتفاع ديون الأسر وضيق هوامش إقراض المنشآت الصغيرة والتدقيق في معاملة المقترضين المتعثرين يجعل الاسترداد المبكر والعادل مسألة تمس الميزانية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة لفرق الخط الأول وفرق التسوية.

## لماذا يهم تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة الآن

ثلاثة ضغوط تلتقي اليوم في طابور المتأخرات. فالمقترضون يتوقعون الخدمة الذاتية، فتنتقل رسائل التذكير وروابط السداد وتتبع وعود السداد إلى التطبيقات وأنظمة الاتصال الآلي. وتواجه جهات الإقراض أعباء مخصصات أعلى حين تنزلق الحسابات من التأخر المبكر إلى التعثر، فكل انتقال بين الشرائح يستهلك رأس المال. والعملاء في الضائقة ينتظرون تيسيرا متناسبا وموثقا. والتأخر في التصرف يعني شطبا أكبر وشكاوى أكثر. وتستند الدورة إلى نماذج شرائح التأخر وإلى منهج الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL في تكوين المخصصات.

## المستفيدون من تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة

- موظفون يتواصلون مع المقترضين في التأخر المبكر ويسجلون وعود السداد
- مختصون يفاوضون على إعادة الجدولة والتيسير للمقترضين في الضائقة
- موظفو الاسترداد الذين يتولون الحسابات المتعثرة وتسييل الرهونات ووكلاء التحصيل الخارجيين
- موظفو مراقبة الائتمان الذين يحددون حدود الانكشاف وشروط السداد المؤثرة في المتأخرات لاحقا
- محللون يتابعون معدلات الانتقال والمعالجة والمخصصات لوظيفة التحصيل

تستفيد وحدة تحصيل قروض الأفراد أو المنشآت الصغيرة أكثر من غيرها حين يحضر موظفو التأخر المبكر وموظفو الاسترداد معا.

## قدرات تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة

يتعامل المشاركون مع كل حساب متأخر بوصفه اختيارا بين التواصل وإعادة الجدولة والتسييل والشطب.

- تقسيم محفظة متأخرة حسب شريحة التأخر والرصيد وسلوك المقترض — أولوية التواصل لكل طابور
- تصميم دورات التذكير والتصعيد حسب القناة وأيام التأخر — مالك استراتيجية التحصيل
- تطبيق أساليب اتصال منظمة لانتزاع وعود السداد ومتابعتها — المقترض وقائد الفريق
- موازنة إعادة الجدولة والتيسير واتفاقيات إعادة الهيكلة مقابل قيمة الاسترداد — قرار التسوية
- حساب أثر انتقال الشرائح والمعالجة على المخصصات — وظيفتا المالية والمخاطر
- تحديد مسارات الاسترداد للقروض المتعثرة — لجنة الشطب

## مصطلحات تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة الأساسية

- أيام التأخر — عدد الأيام منذ استحقاق أقدم قسط غير مسدد.
- شريحة التأخر — نطاق من أيام التأخر يستخدم لتوجيه الحسابات.
- معدل الانتقال — نسبة الحسابات في شريحة ما التي تنتقل إلى شريحة أسوأ في الدورة التالية.
- معدل المعالجة — نسبة الحسابات المتأخرة التي تعود إلى الانتظام الكامل في السداد.
- التيسير — تنازل يمنح لمقترض يواجه صعوبة في السداد.
- القرض المتعثر — قرض في حالة تعثر أو يستبعد سداده بالكامل.

## تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد المتأخرات

- دورة حياة الإقراض من حد الانكشاف إلى الشطب — موقع التحصيل فيها
- شروط السداد وحدود الائتمان — كيف يصنع المنح متأخرات لاحقة
- أسباب ضائقة الأسر والمنشآت الصغيرة — اختيار مسارات المعالجة
- المعاملة العادلة للمقترضين المتعثرين — المخاطر السلوكية في التحصيل
- مؤشرات التحصيل الرئيسية — معدل الانتقال ومعدل المعالجة وعائد الاسترداد

### اليوم 2: التواصل في التأخر المبكر

- تقسيم شرائح التأخر — تحديد أولوية التواصل حسب المخاطر والرصيد
- دورات التذكير والتصعيد — ترتيب الرسائل النصية والتطبيق والخطاب والاتصال
- نموذج اتصال التحصيل المنظم — الافتتاح والاستقصاء وانتزاع التعهد بالسداد
- تتبع وعود السداد — متابعة الوعود المنقوضة قبل انتقال الشريحة
- معالجة نزاعات السداد — التمييز بين الأخطاء الحقيقية وأساليب المماطلة

## اليوم 3: التسوية وإعادة الهيكلة

- إعادة تقييم القدرة على السداد للمتأخرين — تحديد قسط قابل للاستمرار
- إعادة الجدولة وفترات السماح وتمديد المدة — اختيار التنازل المناسب
- اتفاقيات إعادة هيكلة قروض المنشآت الصغيرة — الشروط والضوابط والمتابعة
- مخاطر التعثر المتكرر بعد التيسير — اختبار ثبات المعالجة
- عروض التسوية والسداد المخفض — قيمة الاسترداد مقابل الوقت

## اليوم 4: الاسترداد والمخصصات

- محفزات التعثر وتصنيف القروض المتعثرة — متى تنتقل الحسابات إلى الاسترداد
- تسييل الرهونات وبيع الأصول — صافي الاسترداد بعد التكاليف
- وكلاء التحصيل الخارجيون وبيع الديون — خيارات الإسناد والرقابة
- مراحل الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL — أثر انتقال الشرائح على المخصصات
- معايير الشطب والاسترداد بعد الشطب — إقفال الحسابات أو ملاحقتها

## اليوم 5: ممارسة خطة عمل التحصيل

- حالة محفظة تمويل سيارات متأخرة — تطبيق تقسيم الشرائح
- حالة قرض رأس مال عامل لمورد مخابز — تطبيق شروط إعادة الهيكلة
- مقارنة مسارات الاسترداد للحسابات المتعثرة — الدفاع عن الخيارات أمام اللجنة
- بطاقات أداء المحصلين ومراقبة الجودة — تتبع السلوك والنتائج
- خطة عمل التحصيل — الشرائح والمعالجات والمستهدفات وقواعد التسليم

## تطبيق تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة بعد الدورة

- إعادة بناء تسلسل التواصل في التأخر المبكر لمنتج واحد باستخدام تقسيم الشرائح وقياس معدل الانتقال في الدورة التالية.
- مراجعة عشرين حسابا معاد جدولته بحثا عن التعثر المتكرر والاتفاق على فحوص أدق للقدرة على السداد قبل أي تنازل لاحق.

## أسئلة حول تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة

### ما تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة ولماذا يهم الآن؟

هو العمل على إعادة القروض المتأخرة إلى الانتظام واسترداد القيمة من القروض التي تتعثر. ويهم الآن لأن أعباء المخصصات والتواصل الرقمي مع المقترضين وتوقعات المعاملة العادلة في الضائقة ترتفع معا.

### من الأكثر استفادة من دورة تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة؟

يستفيد أكثر موظفو التأخر المبكر ومختصو التسوية وموظفو الاسترداد. ويستفيد كذلك موظفو مراقبة الائتمان الذين يحددون الحدود وشروط السداد.

### كيف تختلف دورة تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة عن دورة تحصيل الذمم التجارية؟

تتناول القروض البنكية للأسر والمنشآت الصغيرة، حيث تقود شرائح التأخر والتيسير والمخصصات القرارات. أما دورات الذمم التجارية فتركز على فواتير الموردين وشروط ائتمان العملاء ومتوسط أيام التحصيل.

### ماذا تعود به من دورة تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة؟

تعود بخطة عمل للتحصيل لمحفظة متأخرة واقعية، جاهزة للاختبار على محفظتك.

### تحصيل القروض واسترداد القروض المتعثرة: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة عمل التحصيل أي الشرائح المتأخرة تتلقى أي معالجة، مع المستهدفات وقواعد التسليم بين التأخر المبكر والاسترداد. وأول استخدام لها هو تحديد أولوية التواصل في طابور المتأخرات للشهر التالي، ويتشاركها المحصلون ومختصو التسوية ومحلل المخصصات. وبعد دورتها الأولى تستحق المراجعة مسألة ما إذا كانت معدلات المعالجة تبرر التنازلات الممنوحة.