JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع

28 مارس – 1 أبريل 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع

المرجع: 91333_2423 **التاريخ:** 28 مارس – 1 أبريل 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع دورة تدريبية مدتها أسبوع لفرق الموارد البشرية وعلاقات الموظفين في البنوك، يخرج منها المشاركون بملف قضية التظلم وخطة الحل. وتزداد أهمية هذا الموضوع اليوم لأن نزاعات الحوافز وإعادة الهيكلة وشكاوى السلوك في الفروع ومراكز الاتصال باتت تمس ثقة الموظفين وسمعة البنك معا، وتتطلب مسارا عادلا وموثقا من الاستلام حتى الطعن. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذا الموضوع من زاوية العمل البنكي.

لماذا يهم فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع الآن

تتشكل بيئة التظلمات في البنوك تحت ضغط ثلاث قوى: أهداف البيع والحوافز التي تولد خلافات على الأجر والتقييم، وموجات التحول الرقمي وإغلاق الفروع التي تنقل الموظفين وتغير أدوارهم، وتوقعات لجان السلوك ومجالس الإدارة التي تربط شكاوى الموظفين بثقافة المؤسسة ومخاطر السلوك. البنك الذي يفرز التظلم بسرعة ويحيله إلى المسار الصحيح يحافظ على ثقة موظفيه ويكشف المشكلات قبل تفاقمها، أما البنك الذي يخلط بين التظلم العادي والإبلاغ عن المخالفات أو يشكل لجنة استماع غير محايدة فيواجه طعونا متكررة وقرارات يصعب الدفاع عنها. وتستند الدورة إلى مبادئ العدالة الإجرائية والإنصاف في التحقيق ومعيار ترجيح الاحتمالات في الإثبات.

المستفيدون من فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع

- المسؤولون عن استقبال التظلمات وتسجيلها وتحديد مسارها في إدارات الموارد البشرية بالبنوك
- المكلفون بإجراء مقابلات الشهود وجمع الأدلة في القضايا المتنازع عليها
- أعضاء لجان الاستماع والطعون الذين يصدرون القرارات ويصوغون خطابات النتائج
- المسؤولون عن قياس مناخ علاقات الموظفين ورفع التقارير إلى لجان السلوك
- الشركاء التنفيذيون للموارد البشرية الذين يدعمون مديري الفروع ومراكز الاتصال في النزاعات اليومية

ويكسب الفريق أكثر حين يحضر من البنك نفسه موظفو الاستقبال والمحققون وأعضاء اللجان معا، فيبنون لغة واحدة لمسار التظلم من أوله إلى آخره.

قدرات فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع

تركز الدورة على القرارات التي تحدد مصير التظلم: إلى أي مسار يذهب، وما الأدلة التي تحسمه، ومن يجلس في لجنة الاستماع.

- تصنيف التظلمات الواردة بمصفوفة فرز واضحة — قرار المسار المناسب لكل شكوى
- تمييز حالات الإبلاغ عن المخالفات وإحالات السلوك عن التظلم العادي — قرار التصعيد
- تصميم خطة مقابلات وشبكة أدلة للقضايا المتنازع عليها — المحقق ولجنة الاستماع
- تشكيل لجنة استماع محايدة وإدارة جلستها بإجراءات منصفة — الموظف والإدارة
- صياغة نتائج مسببة وخطابات قرار متسقة مع السوابق — لجان الطعون وقيادة الموارد البشرية
- بناء خريطة حرارية للتظلمات تربط القضايا بمؤشرات الثقافة — لجنة السلوك

مصطلحات فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع الأساسية

- مصفوفة الفرز — أداة تصنف التظلم حسب طبيعته وخطورته وتحدد المسار المناسب له، رسميا أو وديا أو بالإحالة.
- الإحالة السلوكية — نقل البلاغ من مسار التظلم إلى مسار الإبلاغ عن المخالفات أو مخاطر السلوك عندما يتجاوز الخلاف الشخصي.
- الشروط المرجعية للتحقيق — وثيقة تحدد أسئلة التحقيق ونطاقه والمسؤول عنه ومدته قبل بدء المقابلات.
- شبكة الأدلة — جدول يربط كل ادعاء بالشهادات والسجلات المؤيدة أو المعارضة له لكشف الفجوات والتناقضات.
- ترجيح الاحتمالات — معيار إثبات تقرر فيه اللجنة أن الواقعة حدثت إذا كان حدوثها أرجح من عدمه.
- حق المرافقة — حق الموظف في اصطحاب زميل أو ممثل إلى جلسة الاستماع وفق سياسة البنك.

فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع يوما بيوم

اليوم 1: ضغوط التظلمات في بيئة العمل البنكي

- موضوعات الشكاوى المتكررة في الفروع ومراكز الاتصال — رصد الأسباب المتكررة
- نزاعات أهداف البيع والحوافز — فصل تظلمات الأجر عن مخاطر السلوك
- شكاوى إعادة الهيكلة والنقل — التعامل مع التظلمات الناتجة عن التغيير
- تشريح سياسة التظلمات في البنك — فحص المراحل والمدد والأدوار
- إشارات استبيان مناخ علاقات الموظفين — توقع بؤر التظلم مبكرا

اليوم 2: الفرز والحل المبكر

- مصفوفة فرز التظلمات — توجيه الشكاوى إلى المسار الصحيح
- معايير الإبلاغ عن المخالفات والإحالة السلوكية — التصعيد خارج التظلم العادي
- سجلات الاستلام والإقرار — ضبط توقعات الموظف منذ البداية
- الحوار الميسر بين الموظف والمدير — حل الخلاف بصورة ودية
- الإجراءات المؤقتة والنقل المؤقت — حماية الأطراف أثناء نظر القضية

اليوم 3: جمع الحقائق في القضايا المتنازع عليها

- الشروط المرجعية للمحقق — صياغة أسئلة التحقيق ونطاقه
- تخطيط مقابلات الشهود وتدوين المحاضر — توثيق روايات موثوقة
- طلبات سجلات النظام البنكي الأساسي والبريد الإلكتروني — اختبار الادعاءات بالأدلة
- التسلسل الزمني وشبكة الأدلة — كشف الفجوات والتناقضات
- هيكل تقرير النتائج — عرض الوقائع دون استباق القرار

اليوم 4: لجان الاستماع والجزاءات والطعون

- تشكيل اللجنة وفحص تعارض المصالح — اختيار صناع قرار محايدين
- ترتيب سير الجلسة وحق المرافقة — صون عدالة الإجراء
- الاستدلال بترجيح الاحتمالات — الوصول إلى نتائج قابلة للدفاع
- المعالجات والجزاءات وخطابات القرار — مواءمة القرارات مع سوابق السياسة
- إدارة لجنة الطعن — مراجعة أسباب الطعن دون إعادة نظر القضية كاملة

اليوم 5: ممارسة ملف قضية التظلم وخطة الحل

- فرز حالة شكوى بيع في أحد الفروع — تطبيق مصفوفة اليوم 2
- خطة المقابلات وشبكة الأدلة للحالة — توظيف أساليب اليوم 3
- جلسة استماع تمثيلية وخطاب قرار — تطبيق إجراءات اليوم 4
- خريطة حرارية للتظلمات للجنة السلوك — ربط القضايا بمؤشرات الثقافة
- استكمال ملف قضية التظلم وخطة الحل — العرض على قيادة الموارد البشرية

تطبيق فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع بعد الدورة

- تطبيق مصفوفة الفرز على تظلمات الربع الأخير وإعادة تصنيف ما أحيل إلى مسار غير مناسب.
- إعداد نموذج موحد للشروط المرجعية وشبكة الأدلة يستخدمه المحققون في القضية المتنازع عليها التالية، ومراجعته بعد أول استخدام.

أسئلة حول فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع

ما فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة تصنيف شكاوى الموظفين وتوجيهها ثم الفصل فيها عبر لجان محايدة. ويهم الآن لأن نزاعات الحوافز وإعادة الهيكلة وشكاوى السلوك في البنوك تتزايد، وأي خلل في المسار يضعف ثقة الموظفين ويضاعف الطعون.

من يستفيد أكثر من دورة فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع؟

يستفيد منها أكثر موظفو الموارد البشرية وعلاقات الموظفين في البنوك. ويشمل ذلك من يستقبلون التظلمات، ومن يجرون التحقيقات، وأعضاء لجان الاستماع والطعون، والشركاء التنفيذيين الذين يدعمون مديري الفروع ومراكز الاتصال.

كيف تختلف دورة فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع عن دورة عامة في علاقات الموظفين؟

تركز على قضايا البنوك تحديدا بدلا من بيئة العمل العامة. فهي تعالج نزاعات أهداف البيع، وسجلات النظام البنكي الأساسي كأدلة، والفصل بين التظلم والإحالة السلوكية، وتمنح لجان الاستماع والطعون مساحة أكبر من الدورات العامة.

ماذا تعود به من دورة فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع؟

تعود بملف قضية تظلم مكتمل وخطة حل مبنية على حالة بنكية واقعية. ويضم الملف مصفوفة فرز وخطة مقابلات وشبكة أدلة وخطاب قرار وخريطة حرارية يمكنك تكييفها مع سياسة بنكك.

فرز تظلمات موظفي البنوك ولجان الاستماع: الطريق إلى الأمام

يمثل ملف قضية التظلم وخطة الحل نقطة البداية العملية بعد الدورة. وأول قرار يدعمه هو تحديد المسار الصحيح للتظلم التالي ومن يحقق فيه. ويستخدمه موظفو علاقات الموظفين وأعضاء لجان الاستماع وقيادة الموارد البشرية. ويستحق إعادة النظر بعد أول استخدام في ضوء الطعون الواردة وما تكشفه الخريطة الحرارية من أنماط متكررة.