JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها

3 – 7 يناير 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها

**المرجع:** 97232_2557 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي العمليات البنكية وإدارة المرافق والمخاطر التشغيلية المسؤولين عن سلامة الفروع ومراكز عمليات النقد، ويخرج منها المشاركون بملف التحقيق في حادث الفرع. فالفروع اليوم تجمع صالات العملاء والأكشاك الذاتية والخزائن وأعمال المقاولين في مكان واحد، وسقطة واحدة أو إصابة رفع قد تغلق الفرع. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها.

## لماذا يهم منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها الآن

ثلاثة ضغوط تشكل سلامة الفروع اليوم: فروع أعيد تصميمها بأكشاك خدمة ذاتية وحواجز زجاجية وعدد أقل من الموظفين، ومقاولون يصونون أجهزة الصراف والتكييف وأنظمة الإنذار خلال ساعات العمل، وشركات تأمين ومجالس إدارة تطلب دليلا على تسجيل الحوادث المادية وإغلاقها. البنك الذي يرصد المخاطر مبكرا يبقي فروعه مفتوحة ويحمي العملاء والصرافين، أما البنك الذي يعد كل سقطة أو إصابة في غرفة النقد سوء حظ فيكرر الحادث نفسه في فرع آخر. وتستند الدورة إلى الممارسات المعترف بها في إدارة الصحة والسلامة المهنية، موصوفة هنا بعبارات عامة.

## المستفيدون من منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها

- موظفو عمليات الفروع الذين يفتحون صالات العملاء والخزائن والكاونترات ويغلقونها ويشرفون عليها
- منسقو المرافق الذين يضبطون المقاولين وخدمات المبنى والحماية من الحريق في مباني البنك
- مشرفو مراكز النقد الذين يتابعون غرف العد وحركة العربات وتسليم شحنات نقل الأموال
- محللو المخاطر التشغيلية الذين يسجلون أحداث الخسائر المادية ويتابعون الإجراءات التصحيحية
- ممثلو الصحة والسلامة الذين يجرون جولات التفتيش ويتحدثون مع الموظفين المصابين

تستفيد شبكات الفروع الإقليمية أكثر حين يحضر قائد عمليات المنطقة ومنسق المرافق ومحلل المخاطر معا.

## قدرات منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها

ينصب التركيز على الفرع المادي: الأرضيات والأبواب والخزائن والأجهزة والازدحام والعاملون بينها.

- تفتيش الفرع بقائمة جولة رصد المخاطر — قائد عمليات المنطقة
- تقييم مخاطر الانزلاق والتعثر والرفع اليدوي والحريق على مصفوفة المخاطر — ميزانية المرافق
- تصميم مسار للإبلاغ عن الحوادث الوشيكة يستخدمه الصرافون فعلا — مديرو الفروع
- تأمين موقع الحادث وجمع الصور والإفادات ولقطات الكاميرات — قائد التحقيق
- تطبيق شجرة الأسباب وتحليل الحواجز على حادث في الفرع — مالك الإجراء التصحيحي
- تحديد الإجراءات التصحيحية مع مالكيها وتواريخ التحقق منها — لجنة المخاطر التشغيلية

## مصطلحات منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها الأساسية

- الحادث الوشيك — حدث غير مخطط في الفرع كان يمكن أن يصيب شخصا أو يتلف ممتلكات لكنه لم يفعل.
- جولة رصد المخاطر — تفتيش منظم للموقع غرفة بغرفة لتسجيل الظروف التي قد تسبب ضررا.
- مصفوفة المخاطر — جدول يقيم كل خطر حسب احتمال وقوعه وشدته لترتيب إجراءات الضبط.
- تدرج الضوابط — ترتيب إجراءات السلامة من إزالة الخطر وصولا إلى معدات الوقاية الشخصية.
- شجرة الأسباب — مخطط يتتبع الحادث رجوعا عبر الوقائع التي كان كل منها لازما لوقوعه.
- الإجراء التصحيحي — تدبير له مالك وموعد نهائي يزيل سبب الحادث أو يقلل أثره.

## منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها يوما بيوم

### اليوم 1: خريطة المخاطر في الفرع

- تقسيم مخطط الفرع إلى مناطق — مخاطر صالة العملاء والكاونترات والخزينة والمكاتب الخلفية
- مناطق الخدمة الذاتية والأكشاك — الطوابير والكابلات ومخاطر الحواجز الزجاجية
- دخول المقاولين لأجهزة الصراف وخدمات المبنى — قرارات تصاريح العمل
- الحماية من الحريق ومسارات الإخلاء واختبار الإنذار — خيارات جاهزية الفرع
- فئات أحداث الخسائر المادية — ربط الحوادث بسجلات المخاطر التشغيلية

### اليوم 2: رصد المخاطر وتقييمها

- قائمة جولة رصد المخاطر — روتين الافتتاح وساعات العمل والإغلاق
- مسوحات الانزلاق والتعثر والسقوط — المداخل والأرضيات المبللة والسلالم
- الرفع اليدوي لأكياس العملات المعدنية وعربات النقد — حدود الرفع
- مصفوفة الاحتمال والشدة — ترتيب مخاطر الفرع لأغراض الميزانية
- تدرج الضوابط — الحلول الهندسية مقابل اللافتات والتعليمات

### اليوم 3: ثقافة الإبلاغ والاستجابة للحادث

- نماذج وقنوات الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة — رفع مشاركة الصرافين
- الاستجابة الأولى وحفظ موقع الحادث — حماية الأشخاص والأدلة
- الصور والرسوم التوضيحية ولقطات الكاميرات — توثيق الموقع المادي
- إفادات العملاء والصرافين والمقاولين — تسلسل المقابلات
- مسارات إخطار شركات التأمين والمرافق والإدارة العليا — خيارات التصعيد

### اليوم 4: أساليب تحديد الأسباب والإجراءات التصحيحية

- إعادة بناء التسلسل الزمني — ترتيب الأحداث قبل الإصابة وبعدها
- مخطط شجرة الأسباب — الوقائع اللازمة وراء حادث الفرع
- تحليل الحواجز — الدفاعات المادية والإجرائية التي أخفقت
- سجل الإجراءات التصحيحية — المالكون والمواعيد وفحوص التحقق
- نشرات الدروس المستفادة — تعميم الحلول على شبكة الفروع

### اليوم 5: التطبيق العملي لملف التحقيق في حادث الفرع

- حالة سقوط عميل عند مدخل الفرع — أدلة الموقع وروايات الشهود
- حالة إصابة رفع في غرفة النقد — شجرة الأسباب وثغرات الحواجز
- حادث كهربائي لمقاول عند كشك — إخفاق التصاريح وعزل الطاقة
- مراجعة اتجاهات الحوادث الوشيكة — اختيار مخاطر الفروع التي تستحق التمويل
- ملف التحقيق في حادث الفرع — النتائج والإجراءات وأدلة الإغلاق

## تطبيق منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها بعد الدورة

- قيادة جولة رصد مخاطر في فرع واحد وتقييم كل ملاحظة على مصفوفة المخاطر.
- إعادة بناء حادث حديث في أحد الفروع على شكل شجرة أسباب وتحديث سجل إجراءاته التصحيحية.

## أسئلة حول منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها

### ما منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة رصد المخاطر المادية في الفروع ومراكز النقد والتحقيق في الحوادث لإزالة أسبابها. ويهم الآن لأن إعادة تصميم الفروع وزيارات المقاولين تخلق مخاطر إصابة جديدة.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها؟

يستفيد أكثر موظفو عمليات الفروع ومنسقو المرافق ومشرفو مراكز النقد ومحللو المخاطر التشغيلية وممثلو السلامة.

## كيف يختلف منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها عن دورة في السلامة الصناعية؟

يطبق أساليب السلامة على مبان يرتادها العملاء بدلا من المصانع ومواقع البناء. وتشمل الأدلة شهادات العملاء ولقطات كاميرات الفرع.

## ماذا تعود به من منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها؟

تعود بملف التحقيق في حادث الفرع يضم أدلة الموقع وشجرة الأسباب وثغرات الحواجز وسجل الإجراءات التصحيحية.

## منع الحوادث في الفروع البنكية والتحقيق فيها: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف التحقيق في حادث الفرع أولا أي الإجراءات التصحيحية تحصل على التمويل بعد إصابة أو حادث وشيك. ويستخدمه قادة عمليات المناطق ومنسقو المرافق ولجنة المخاطر التشغيلية لتعيين المالكين وتأكيد الإغلاق. وبعد أول استخدام له تستحق سرعة الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة المراجعة، فهي مؤشر على ثقة الصرافين بالعملية.