

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

# حل النزاعات والتحكيم في القطاع المصرفي



## المقدمة

تشهد المؤسسات المصرفية بيئة تنظيمية وتشغيلية معقدة تتضمن نزاعات داخلية وخارجية مع عملاء، شركاء، موظفين، ومزودي خدمات. يتطلب التعامل الفعال مع هذه النزاعات فهمًا قانونيًا وتنظيميًا متوافقًا مع قوانين البنوك والأنظمة المصرفية، إلى جانب مهارات التحكيم والوساطة لحل النزاعات بسرعة وبتكلفة معقولة مع الحفاظ على سمعة المؤسسة. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالإطار النظري والعملي لإدارة النزاعات واتباع آليات التحكيم والوساطة داخل البيئة المصرفية.

## أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- فهم أنواع النزاعات الشائعة في القطاع المصرفي وأسبابها.
- تطبيق آليات حل النزاعات البديلة (التحكيم والوساطة) وفق الأطر القانونية والتنظيمية.
- إعداد ملفات النزاع وإدارة إجراءات التحكيم بكفاءة.
- تقييم المخاطر القانونية والسمعية والمالية الناتجة عن النزاع.
- إعداد استراتيجيات التفاوض والوصول إلى تسويات فعالة.
- التنسيق مع المستشارين القانونيين والجهات الرقابية وإدارة التواصل مع العملاء أثناء النزاع.
- وضع سياسات داخلية لإدارة النزاعات والامتثال لالتزامات الإفصاح والتقارير.

## محاوَر البرنامج:

### ★ اليوم الأول: الإطار العام للنزاعات في القطاع المصرفي

- أنواع النزاعات (قروض، ضمانات، معاملات الكترونية، تعاملات مصرفية دولية، اشتباه غسيل أموال، نزاعات عمل، إلخ).
- الأسباب المؤدية للنزاعات ومؤشرات الإنذار المبكر.
- الإطار القانوني والتنظيمي الوطني والدولي المتعلق بالنزاعات المصرفية.
- دور إدارة المخاطر والامتثال في الوقاية من النزاعات.

### ★ اليوم الثاني: آليات حل النزاعات البديلة — (ADR) المبادئ والتطبيقات

- مفاهيم التحكيم والوساطة والوساطة القضائية واللجوء للقضاء.
- مزايا وعيوب كل آلية في السياق المصرفي.
- شروط الاتفاق التحكيمي في العقود المصرفية. (clauses)
- اختيار المحكمين والهيئات التحكيمية المتخصصة.

### ★ اليوم الثالث: إجراءات التحكيم والوساطة في القضايا المصرفية

- خطوات تحضير ملف النزاع: جمع الأدلة، المستندات، الملخصات القانونية.
- صياغة لإفادة التحكيم والدفوع والطلبات التعويضية.
- إدارة جلسات الوساطة والتحكيم (استراتيجيات العرض والإقناع).
- الأدلة الإلكترونية والتعامل مع الأدلة الرقمية والمعاملات الإلكترونية.

### ★ اليوم الرابع: التفاوض والتسوية وإدارة السمعة

- استراتيجيات التفاوض المتقدمة والتكتيكات النفسية.
- تقييم الخيارات: التكلفة مقابل الفائدة بين اللجوء للتحكيم أو التسوية أو التقاضي.
- إعداد اتفاقيات تسوية آمنة ومضمونة التنفيذ.
- إدارة التواصل الإعلامي والعميل أثناء وبعد النزاع لحماية السمعة.

## ★ اليوم الخامس: التطبيق العملي وحوكمة إدارة النزاعات

- حالات عملية محاكاة (Case Studies) لنزاعات مصرفية واختيار آليات الحل.
- إعداد سياسة داخلية لإدارة النزاعات والتحكيم. (Template)
- مؤشرات قياس أداء إدارة النزاعات ورفع تقارير للقيادة والجهات الرقابية.
- تقييم ختامي وتوصيات تطبيقية للمؤسسة.

## الفئة المستهدفة:

- ★ موظفو الإدارات القانونية في البنوك والمؤسسات المالية.
- ★ مسؤولو الامتثال (Compliance) وإدارة المخاطر.
- ★ مدراء ومشرفو الخدمات المصرفية والمنتجات.
- ★ فرق العقود والتمويل التجاري والضمانات.
- ★ مسؤولو الشكاوى والتحصيل وإدارة النزاعات.
- ★ المستشارون القانونيون الداخليون وخبراء التحكيم.
- ★ مدراء الموارد البشرية المعنيون بنزاعات العمل داخل البنوك.
- ★ أي موظف مسؤول عن صياغة عقود، متابعة دعاوى، أو اتخاذ قرار بشأن آلية حل النزاع.

## المخرجات :

- ✓ تحديد وإدارة النزاعات المصرفية بكفاءة مهنية.
- ✓ اختيار وإدارة آليات التحكيم والوساطة المناسبة لكل حالة.
- ✓ إعداد ملفات تحكيمية ومذكرات قانونية واضحة ومدعومة بالأدلة.
- ✓ التفاوض والوصول إلى تسويات تقلل الأثر المالي والسمعي.
- ✓ وضع سياسة داخلية لإدارة النزاعات وتطبيقها داخل المؤسسة.
- ✓ التواصل الفعال مع الجهات الرقابية والمستشارين القانونيين والعملاء خلال مراحل النزاع.

## الكفاءات التدريبية:

- التحليل القانوني المصرفي
- إدارة وتحضير ملفات النزاع
- التفاوض والتسوية
- معرفة آليات التحكيم والوساطة
- التعامل مع الأدلة الرقمية
- الامتثال والحوكمة
- إدارة السمعة والتواصل أثناء الأزمات

## أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.