

Fundamentals of Personal Banking

اساسيات مصرفية الافراد



What Will I Benefit?

This course provides an in-depth understanding of the core principles of retail banking, focusing on customer-centric services, financial products, operational processes, and the regulatory framework that governs the retail banking industry. Participants will learn about the essentials of managing customer relationships, improving operational efficiency, and offering a variety of banking products in a competitive marketplace.

ماذا سأستفيد؟

تقديم هذه الدورة فهماً عميقاً للمبادئ الأساسية للخدمات المصرفية للأفراد، مع التركيز على خدمات العملاء، المنتجات المالية، العمليات التشغيلية، والإطار التنظيمي الذي يحكم صناعة المصارف للأفراد. سيتعلم المشاركون حول أساسيات إدارة علاقات العملاء، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات المصرفية في سوق تنافسية.



Course Objectives

At the end of this course, the participants should be able to:

- * Understand the structure and functions of retail banking institutions.
- * Analyze the different retail banking products and services, including personal loans, mortgages, and deposit accounts.
- * Apply effective customer relationship management (CRM) strategies to enhance customer satisfaction and loyalty.
- * Recognize the importance of regulatory compliance in retail banking operations.
- * Address emerging trends in retail banking, including the role of technology, digital banking, and financial inclusion.
- * Evaluate operational processes in retail banking, focusing on efficiency, risk management, and profitability.

أهداف الدورة

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:
* فهم هيكل ووظائف المؤسسات المصرفية للأفراد.
* تحليل المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد المختلفة مثل القروض الشخصية، الرهون العقارية، وحسابات الودائع.
* تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة علاقات العملاء (CRM) لتعزيز رضا العملاء وولائهم.
* التعرف على أهمية الامتثال التنظيمي في العمليات المصرفية للأفراد.
* معالجة الاتجاهات الناشئة في الخدمات المصرفية للأفراد، بما في ذلك دور التكنولوجيا، المصارف الرقمية، والشمول المالي.
* تقييم العمليات التشغيلية في المصارف للأفراد مع التركيز على الكفاءة، وإدارة المخاطر، والربحية.



Target Audience

- * Banking Professionals (relationship managers, branch managers, loan officers, customer service reps)
- * Financial Services Employees (fintech, digital banking, banking operations)

الفئة المستهدفة

* المتخصصون في البنوك (مدير العلاقات، مدير الفروع، موظفو القروض، ممثلو خدمة العملاء).

- * Business Development and Strategy Managers in retail banking

- * موظفو الخدمات المالية (التكنولوجيا المالية، المصارف الرقمية، عمليات البنك).
- * دراء تطوير الأعمال والاستراتيجية في المصارف للأفراد.



Course Outline

► Introduction to Retail Banking

- * Overview of retail banking: Definition, history, and key services.
- * The role of retail banks in the economy and financial system.
- * Structure of retail banking institutions and organizational components.

► Retail Banking Products and Services

- * Types of deposit products: Savings accounts, checking accounts, and term deposits.
- * Loan products: Personal loans, mortgages, auto loans, and credit cards.
- * Investment products: Fixed deposits, mutual funds, and retirement plans.
- * Digital banking products and services: Online and mobile banking platforms.

► Customer Relationship Management (CRM) in Retail Banking

- * Principles of customer relationship management in banking.
- * Techniques to enhance customer experience and retention.
- * The role of personalized banking services and digital channels in CRM.
- * Managing customer expectations in the digital age.

► Risk Management and Operational Efficiency

- * Identifying and managing risks in retail banking: Credit risk, operational risk, market risk, and liquidity risk.
- * Operational processes in retail banking: Account opening, loan processing, and customer support.
- * Improving efficiency through automation and technology.
- * Fraud prevention and cybersecurity in retail banking.

► Regulatory Environment and Compliance

- * Overview of key regulations in retail banking.
- * The role of financial regulators: Central banks and financial authorities.
- * Compliance requirements in retail banking: KYC (Know Your Customer), AML (Anti-Money Laundering), and data privacy laws.
- * The impact of regulations on retail banking operations and customer trust.

محتوى الدورة

◀ مقدمة في الخدمات المصرفية للأفراد

- * نظرة عامة على المصارف للأفراد: التعريف، التاريخ، والخدمات الرئيسية.
- * دور المصارف للأفراد في الاقتصاد والنظام المالي.
- * هيكل المؤسسات المصرفية للأفراد والمكونات التنظيمية.

◀ منتجات وخدمات المصارف للأفراد

- * أنواع منتجات الودائع: حسابات التوفير، الحسابات الجارية، والودائع لأجل.
- * منتجات القروض: القروض الشخصية، الرهون العقارية، القروض السيارات، وبطاقات الائتمان.
- * منتجات الاستثمار: الودائع الثابتة، صناديق الاستثمار، وخطط التقاعد.
- * منتجات وخدمات المصارف الرقمية: منصات الإنترنت والمصارف عبر الهاتف المحمول.

◀ إدارة علاقات العملاء (CRM) في المصارف للأفراد

- * مبادئ إدارة علاقات العملاء في المصارف.
- * تكنولوجيات لتحسين تجربة العملاء والاحتفاظ بهم.
- * دور الخدمات المصرفية الشخصية والقنوات الرقمية في إدارة علاقات العملاء.
- * إدارة توقعات العملاء في عصر الرقمية.

◀ إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية

- * تحديد وإدارة المخاطر في المصارف للأفراد: مخاطر الائتمان، المخاطر التشغيلية، مخاطر السوق، ومخاطر السيولة.
- * العمليات التشغيلية في المصارف للأفراد: فتح الحسابات، معالجة القروض، ودعم العملاء.
- * تحسين الكفاءة من خلال الأتمتة والتكنولوجيا.
- * منع الاحتيال والأمن السيبراني في المصارف للأفراد.

◀ البيئة التنظيمية والامتثال

- * نظرة عامة على اللوائح الرئيسية في المصارف للأفراد.
- * دور الهيئات التنظيمية المالية: البنك المركزي والسلطات المالية.
- * متطلبات الامتثال في المصارف للأفراد: اعرف عمليك (KYC).
- * مكافحة غسل الأموال (AML)، وقوانين الخصوصية للبيانات.
- * تأثير اللوائح على العمليات المصرفية للأفراد وثقة العملاء.

► Emerging Trends and Challenges in Retail Banking

- * The digital transformation of retail banking: Online banking, mobile banking, and the use of AI.
 - * The rise of fintech and its impact on traditional retail banking.
 - * Financial inclusion: Offering banking services to underserved and unbanked populations.
 - * Trends in customer behavior: Shifting expectations and the demand for personalized banking services.

► Future of Retail Banking

- * Innovations in retail banking: Blockchain, digital wallets, and peer-to-peer lending.
 - * The future of branch banking: The rise of digital-first models.
 - * How retail banks can stay competitive in a rapidly evolving financial landscape.
 - * The role of sustainability and ESG (Environmental, Social, and Governance) in retail banking.

Target Competencies

- * Knowledge of retail banking products and services (deposits, loans, investments)
 - * Ability to apply customer relationship management techniques to enhance satisfaction
 - * Understanding of risk management strategies and operational efficiency
 - * Familiarity with regulatory compliance and financial regulations in retail banking
 - * Awareness of emerging trends in digital banking, fintech, and financial inclusion
 - * Skills to navigate the future of retail banking, focusing on innovation and sustainability Target

Course Methodology

This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- * Practical, relevant case studies
 - * Group activities and workshops
 - * Related role plays
 - * Experiential learning
 - * Brain storming

► الاتجاهات الناشئة والتحديات في المصادر للأفراد

- * التحول الرقمي في المصارف للأفراد: المصارف عبر الإنترنت، المصارف عبر الهاتف المحمول، واستخدام الذكاء الاصطناعي.
 - * صعود التكنولوجيا المالية وتأثيرها على المصارف التقليدية للأفراد.
 - * الشمول المالي: تقديم الخدمات المصرفية للفئات التي لا تخدمها البنوك أو التي لا تمتلك حسابات بنكية.
 - * الاتجاهات في سلوك العملاء: التحولات في التوقعات والطلب على الخدمات المصرفية الشخصية.

◀ مستقبل الخدمات المصرفية للأفراد

- * الابتكارات في المصارف للأفراد: البلوكتشين، المحافظ الرقمية، والإقراض بين الأفراد.
 - * مستقبل المصارف التقليدية: صعود النماذج الرقمية أولاً.
 - * كيفية الحفاظ على تنافسية المصارف للأفراد في بيئة حالية سريعة التغير.
 - * دور الاستدامة ومعايير البيئة والمجتمع والحكومة (ESG) في المصارف للأفراد.



الجدرات المستهدفة

- * معرفة منتجات وخدمات المصارف للأفراد (الودائع، القروض، الاستثمارات).
 - * القدرة على تطبيق تقنيات إدارة علاقات العملاء لتعزيز الرضا.
 - * فهم استراتيجيات إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية.
 - * الإلمام بالامتثال التنظيمي واللوائح المالية في المصارف للأفراد.
 - * الوعي بالاتجاهات الناشئة في المصارف الرقمية، التكنولوجيا المالية، والشمول المالي.
 - * مهارات التنقل في مستقبل الخدمات المصرفية للأفراد، مع التركيز على الابتكار والاستدامة.



منوجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهدافة والتفاعلية مثل:

- * الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
 - * ورش العمل وأشطبة جماعية
 - * تمثيل الأدوار ذات العلاقة
 - * التعلم التجاري
 - * العصف الذهني

- * Stimulating mental activities
- * Engaging team competitions
- * Suitable training Videos
- * Presentations
- * Self-assessments
- * Learning with Simulations and Games

- * أنشطة ذهنية محفزة
- * مسابقات جماعية تفاعلية
- * الأفلام التدريبية والمقطوع المقصورة
- * العرض التوضيحي
- * تقييم الذات
- * التعلم من خلال المحاكاة والألعاب



Duration

5 Days

10-14/8/2025
Riyadh – Arabic

30/11-4/12/2025
Dammam - Arabic

5 أيام

2025/12/4-11/30
الدمام - عربي

2025/8/14-10
الرياض - عربي



Fees

7800 SR

Fees do not include value added tax

7800 ريال سعودي

الرسوم لا تشتمل ضريبة القيمة المضافة



Remarks

Daily snacks & refreshments + lunch meal

ملاحظات

وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً)