



محمد موسى خليفة العطيات  
سما البتراء للتدريب والاستشارات الإدارية والمصرفية  
مختصون بتطوير العمل المصرفي  
هاتف: + 962 (0) 795624205  
[www.sampetatiyat.com](http://www.sampetatiyat.com)  
[info@sampetatiyat.com](mailto:info@sampetatiyat.com)  
[mohammad.ateyyat@yahoo.com](mailto:mohammad.ateyyat@yahoo.com)

#### المعلومات الشخصية:

- تاريخ الميلاد : 1964/01/01
- الحالة الاجتماعية : متزوج/3 أبناء
- الجنسية : أردني
- رخصة قيادة : يوجد

#### المؤهل العلمي:

- دكتوراه إدارة - مستمر -
- ماجستير إدارة أعمال " تخطيط استراتيجي بنوك"
- بكالوريوس إدارة أعمال.
- شهادة "CIPT" مدرب محترف دولي معتمد

#### اللغات والكمبيوتر:

- اللغة العربية: اللغة الأم
- اللغة الإنجليزية: جيدة
- القدرة على استخدام الحاسوب وتطبيقاته البنكية

#### الخبرة الوظيفية:

أكثر من 29 عاماً من الخبرة المصرفية لدى بنك الإسكان/ الأردن خلال الفترة من (1988/11/21) ولغاية (2018/9/30) وقد شغلت الوظائف التالية:

اسم الوظيفة	الفترة الزمنية	مهام الوظيفة الرئيسية
مدير إقليمي فروع . (إدارة مجموعة من الفروع المصرفية) + تكاليفات متكررة بوظيفة مدير تنفيذي فروع	2018/1/1 - 2018/9/30	- تخطيط الاعمال - المتابعة الميدانية للتحقق من الكفاءة الادارية والقيادة للفروع - تنمية مهارات التفاوض والاتصال وتوافر قنوات الاتصال بين مراكز العمل المختلفة. - اجراء الدراسات والتحليل لتطوير منتجات البنك واكتشاف الفرص التوسعية لاستقطاب عملاء جدد . - ادارة الديون المتعثرة . - ادارة علاقات العملاء من خلال مدراء الفروع. - ادارة المخاطر والتأكد من توفر سياسة استمرارية الاعمال حال التعطل لأي سبب كان. - تطوير دليل اجراءات العمل للنشاطات والخدمات

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير اداء الموظفين</li> <li>- دراسة التوسع الجغرافي لفروع البنك.</li> <li>- مراجعة القرارات الائتمانية غير الموافق عليها.</li> <li>- ترقية الموظفين وتعيين وتسكين الوظائف الشاغرة للفروع</li> <li>- مراقبة الحالات المشبوهة لعمليات غسل الأموال</li> <li>- وضع / تعديل/ تطوير السياسة الائتمانية ومحفظة الودائع</li> <li>- المساهمة في تسعير مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع دليل السياسات والاجراءات لمختلف نشاطات ومنتجات البنك.</li> <li>- ادارة عمليات الفروع .</li> <li>- إدارة عمليات غسل الاموال ومكافحة تمويل الارهاب.</li> <li>- تطوير ادلة وسياسات وإجراءات غسل الاموال.</li> <li>- ادارة الافراد، وتحفيز وتمكين الموظفين.</li> <li>- تحديد وتصميم الخطط التدريبية المختلفة للبنك والاشراف على تنفيذها .</li> <li>- تصميم برنامج تدريبي شامل متكامل لتدريب الموظفين الجدد ومتابعتهم للتأكد من دقة تنفيذه.</li> <li>- تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة.</li> <li>- متابعة تحقيق الاهداف المالية وغير المالية .</li> <li>- متابعة ومراقبة مستوى اداء الفروع ووضع الخطط البديلية الفورية لتصحيح الأخطاء.</li> <li>- دراسة تقارير التدقيق والتفتيش الداخلي والخارجي، ووضع الحلول المناسبة التي تضمن عدم تكرار الاخطاء.</li> <li>- تحديث اجراءات وسياسات العمل بناءً على المستجدات والاطفاء التي تظهر وبناءً على تقارير ادارة التدقيق الداخلي والخارجي والبنك المركزي.</li> <li>- التأكد من سلامة تنفيذ العمليات المالية ضمن سياسات البنك المركزي.ادارة ومعالجة شكاوي العملاء، والاستفادة منها لتعديل اجراءات العمل حال تطلب ذلك.</li> <li>- اجراء المقابلات الشخصية لتعيين الموظفين الجدد.</li> <li>- اجراء المقابلات الشخصية لترقيات الموظفين.</li> <li>- ترشيح الموظفين للدورات التدريبية وفق احتياجاتهم العملية.</li> <li>- توعية الموظفين وتطوير سلوكياتهم لمصلحة العمل.</li> </ul>	<p>2014 – 2017</p>	<p>مدير مركز شؤون فروع</p> <p>" إدارة كافة فروع البنك</p> <p>أداريا وهي 130 فرع</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تخطيط تطوير الاعمال.</li> <li>- عمليات البيع الداخلية والخارجية</li> <li>- الرقابة والامتثال للتأكد من سلامة العمليات المالية.</li> <li>- ادارة الافراد لتحقيق الأهداف المالية وغير مالية.</li> <li>- الاشراف على الخطط البيعية للموظفين</li> <li>- استثمار محفظة الفرع بمنح التسهيلات الجيدة</li> <li>- تطوير اداء الموظفين</li> <li>- تحفيز الموظفين وتنمية سلوكياتهم المهنية.</li> </ul>	<p>2013-2003</p>	<p>مدير لإدارة أكثر من فرع</p> <p>تصنيف فئة "A"</p>

- ادارة علاقات العملاء.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاشراف على الموظفين التابعين</li> <li>- العمل على تحقيق اهداف الفرع</li> <li>- ادارة الخزينة</li> <li>- التأكد من صحة ودقة العمليات المالية المنفذة من قبل الموظفين</li> <li>- ادارة الافراد ويشجع الموظفين على العمل وتحفيزهم</li> <li>- المساهمة بتحقيق الاهداف الرقمية للفرع</li> <li>- الاهتمام بالخطط البيعية والتسويقية.</li> </ul>	2002-2001	مساعد مدير فرع
<ul style="list-style-type: none"> <li>- فتح الحسابات المصرفية</li> <li>- منح التسهيلات المباشرة وغير مباشرة للعملاء</li> <li>- ادارة خزنة الفرع</li> <li>- بيع كافة الخدمات البنكية للعملاء</li> <li>- المساهمة بتحقيق الاهداف المالية للفرع</li> <li>- تدقيق كافة العمليات المصرفية، خاصة القروض المباشرة وغير مباشرة.</li> </ul>	عام 2000	موظف خدمة عملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدقيق العمليات المالية للفرع.</li> <li>- أستخراج وتدقيق التقارير الرقابية للفرع</li> <li>- الاشراف على الموظفين التابعين للقسم</li> </ul>	1999-1998	رئيس قسم محاسبة وشؤون مالية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تنفيذ العمليات المالية للعملاء</li> <li>- فتح الحسابات المصرفية للعملاء</li> <li>- المساهمة بتحقيق الاهداف المالية</li> </ul>	1997-1995	مساعد رئيس قسم ودائع
موظف مبتدئ في قسم الودائع والقروض.	1994-1988	كاتب ودائع

#### **المهارات الشخصية الأساسية التي أتقنها واللازمة للوظائف المصرفية والإدارية :**

- التعامل مع الآخرين والتعاون وحل المشكلات .
- التواصل والتفاوض وتحفيز العاملين.
- القدرة على القيادة المؤثرة والتفكير الاستراتيجي التحليلي لأختيار البديل الأمثل.
- عناصر العملية الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ومعالجة الاخطاء.
- التسويق المصرفي والبيع .
- إدارة علاقات العملاء .
- صنع وأتخاذ القرارات الادارية الاستراتيجية والمباشرة.
- إدارة مخاطر التشغيل ومخاطر الاسعار.
- أعادة هندسة العمليات بما يتوافق مع حجم العمليات وأعداد الموظفين.
- ادارة الصراعات وادارة التغيير.
- تمكين الآخرين للتميز.
- التخطيط الاستراتيجي .
- تطبيق معايير الجودة المصرفية.
- تخطيط وإدارة فرق العمل .
- رؤية مستقبلية مبنية على التنبؤ للسوق المصرفي وسلوكيات ومهارات الموظفين.
- قدرة على أستغلال الوقت وتوزيع الاعمال على الموظفين.

## المهام التي قمت بأجازها خلال مسيرتي العملية :

- تحديد المرتكزات الأساسية التي تعتمد لتعيين الموظفين الجدد وفق مهارات وسلوكيات معرفية.
- تحديد شروط الترقيات وعضو في لجنة الترقيات .
- تصميم الهيكل التنظيمي على أساس الوظائف (Functional Basis Engineering Design) .
- العمل مع فرق العمل المختلفة بأعادة هيكلة الموظفين لتحديد العدد الملائم لكل وحدة ادارية من خلال احتساب (Full Time Equivalent) .
- اعداد خطة الاحلال والتبديل للموظفين المجازين او غير ذلك من داخل الوحدات التنظيمية بهدف تحفيز الموظفين والحد من النفقات والحفاظ على استمرارية العمل وعدم الدخول في عنق الزجاجة.
- دراسة وتطوير منتجات البنك المختلفة لمواجهة البنوك المنافسة.
- المساهمة في اكتشاف الفرص السوقية ودراسة التهديدات الخارجية والداخلية لمواجهة المنافسين.
- اعداد دليل جودة الخدمات المصرفية.
- اعداد الخطة الاستراتيجية التسويقية على مستوى الادارات والفروع.
- تحليل السوق المصرفي من خلال نظام SWOT.
- عضو فعال لرسم السياسة التدريبية لتطوير وتحفيز الموظفين
- عضو فعال لوضع سياسات واجراءات العمل.
- عضو فعال في تطبيق احدث الانظمة البنكية عام 2014 – 2017.
- تبسيط وتحديث اجراءات البنك التنفيذية للعمليات المالية من خلال التعاون مع الدوائر الفنية المختصة.
- توحيد بعض من نماذج العمل المصرفي في مجموعات واحدة بهدف تسريع خدمة الزبائن وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمة،أضافة الى تخفيض نفقات القرطاسية وعدم تذمر الزبائن من تكرار التوقيع على الوثائق.
- تطبيق فكرة الموظف الشامل في الفروع المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية للبنك مع البنوك الاخرى.
- المساهمة بشكل رئيسي في إنشاء مركزيات العمل المختلفة ووضع اجراءات العمل الخاصة بها.
- عقد ندوات متخصصة لمناقشة معوقات العمل وطرق تحسين بيئة العمل الداخلية.
- عقد ندوات تدريبية لأعادة تأهيل الموظفين نتيجة تكرار الاخطاء التنفيذية.
- تصميم مصفوفة الصلاحيات المالية المفوضة لمختلف المستويات الادارية.

## الخبرات التدريبية كمدرّب :

- |                         |                           |                           |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| • تاهيل الموظفين الجدد  | • تقديم الخدمة العملاء    | • التحليل المالي المصرفي  |
| • ادارة الفروع المصرفية | • المنتجات المصرفية       | • تدقيق العمليات المصرفية |
| • الودائع والخدمات      | • القروض المباشرة وغير    | • غسل الاموال ومكافحة     |
| • المصرفية المتقدمة     | • مباشرة                  | • الارهاب                 |
| • ادارة الوقت           | • ادارة الافراد لتحقيق    | • الاخطاء الشائعة         |
|                         | الاهداف                   |                           |
| • الاعتمادات المستندية  | • مهارات الاتصال          | • التحفيز                 |
| • مهارات التفاوض        | • القيادة وبناء فرق العمل | • ادارة المخاطر المصرفية  |
| • الكفالات وبوالص       | • قانون الامتثال الضريبي  | • نموذج KYC اعرف          |
| • التحصيل               | • ومكافحة تمويل الارهاب   | • زبونك                   |
| • اساسيات العمل المصرفي |                           |                           |
| • الإسلامي المتكامل حسب |                           |                           |
| المفاهيم الشرعية        |                           |                           |

## الدورات التدريبية الحاصل عليها:

- القيادة
- التميز في خدمة العملاء
- القروض المباشرة وغير مباشرة
- التسويق والبيع المصرفي
- ادارة الفروع المصرفية
- مهارات التعامل مع الآخرين
- ادارة الديون المتعثرة
- اعداد الخطط الاعمالية السنوية للفروع
- مراقبة العمليات المصرفية
- غسل الاموال ومكافحة تمويل الارهاب
- قانون الامتثال KYC
- ادارة الافراد
- التحفيز
- اتخاذ القرار وحل المشكلات
- ادارة المخاطر
- التاجير التمويلي
- ادارة الازمات
- التخطيط الاستراتيجي
- ادارة الوقت وبناء فرق العمل
- التحليل المالي SWOT
- البيع المتكامل
- الجوانب القانونية للعمليات المصرفية
- فيزا / ATM
- القنوات الالكترونية
- مهارات الاشراف الإداري الفعال
- مهارات التأثير بالآخرين
- التدقيق الداخلي لانتظمة SECURITY
- تطوير ثقافة الجودة لدى موظفي البنك
- تدريب الموظفين على اصدار البطاقات الائتمانية
- المطابقات المحاسبية امن المعلومات
- الصكوك والمحافظ الاستثمارية الإسلامية
- صيغ التمويل لاسلامي
- الرقابة والتدقيق الشرعي

## جوائز خاصة بالأداء المتميز:

- جائزة الأداء المتميز للمراتب الاولى لأربع سنوات متتالية بوظيفة مدير فرع.

## الأنشطة التطوعية وورشات العمل :

- محاضرات متطوع لدى بعض الجامعات عن العمل المصرفي بشكل عام ، وحلقات نقاشية عن مكافحة غسل الاموال ومخاطرها. "
- ورشات عمل لوضع حلول لنتائج المتسوق الخفي.
- ورشات عمل اخلاقيات المهنة المصرفية
- ورشة عمل لوضع حلول لتطوير الاعمال في الفروع المصرفية التقليدية والإسلامية
- ورشة عمل بعنوان القيادة كنهج استراتيجي متكامل.
- ورشة بعنوان الحكم وصنع القرار
- ورشة عمل بعنوان تنمية الافراد وادارتهم.
- ورشة عمل بعنوان حل النزاع والتفاوض.
- ورشة عمل بعنوان غسل الاموال ومكافحة الارهاب.
- ورشة عمل بعنوان الاساليب الحديثة لتقييم الاداء.
- ورشة عمل بعنوان تطبيق المقاصة الإلكترونية.
- ورشات عمل مختلفة تتعلق بربط النظام المصرفي مع الجهات الرسمية.
- ورشات عمل تتعلق لدراسة معوقات تسريع تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
- ورشات عمل متخصصة لدراسة اسباب خروج العملاء من البنك.
- ورشات عمل لتحديد ووضع الاطار العام لتشكيل مراكز عمل لوظائف محدده مثل ( مركزة بعض الخدمات – أنشاء فريق بيع مباشر – انشاء غرف لكبار العملاء ضمن محددات واضحة).
- ورشات عمل مختلفة لتطوير الخدمات المقدمة من بواسطة القنوات الالكترونية

## الأنشطة الحالية:

- تم تأسيس أكاديمية تدريب متخصصة في مجال عمل البنوك ( الإسلامية – التقليدية ) ، بهدف نقل خبراتي المصرفية التي أكتسبتها على مدار 30 عاما للآخرين ، من خلال تصميم أفضل البرامج التدريبية من قبل خبراء مصارف مهنيين وأكاديميين من واقع بيئة العمل المصرفية لتساهم هذه البرامج في تطوير العمل وتحفيز العنصر البشري لتحقيق أفضل النتائج .
- تنظيم وعقد الدورات التدريبية لكافة القطاعات والبنوك المصرفية .
- تصميم الهياكل التنظيمية الحديثة التي تساهم في تطوير العمل وتسريع تقديم الخدمات ومراعاة الضوابط الرقابية .
- وضع وتطوير أدلة السياسات والاجراءات البنكية والجهات الرسمية والخاصة .
- مدرب متخصص في مجال الإدارة والبنوك.
- عضو في جمعية الخبراء المصرفيين الأردنية.
- عضو في أكاديميين وعلماء العرب .