

مكتب العناد لتحويل الديون
Al Anad Debt Collection Office



AL-ANAD dept collations office

PROFILE

2025



المحتويات

٠٢	نبذة عنا
٠٣	رؤيتنا
٠٤	أهدافنا
٠٥	رسالتنا
٠٦	ما الذي يميزنا
٠٧	أنظمتنا المستخدمة
٠٨	فروع تواجدنا
١٠ - ٩	الهيكلية الادارية وآلية العمل
١٢ - ١١	الأداء العام للمكتب
١٣	موظفينا - المؤهلات والمهارات
١٤	كيف نعمل - الضوابط والقوانين والمعايير الاجرائية التي نلتزم بها
١٥	شركائنا والكيانات المستهدفة
١٦	الأجراءات القانونية لرفع الدعاوى القضائية
١٧	تحليل البيانات (المحافظ)



نبذة عنا...



نحن كيان متخصص في استرداد الديون المتعثرة نيابة عن الدائنين أو الجهات التي نعمل معها، ونقدم خدمات متنوعة تشمل التحقق من الديون، إعداد خطط السداد والتفاوض مع المتعثرين، وتنفيذ الإجراءات القانونية كإجراء أخير من مراحل التحصيل. ونعمل على توفير حلول فعالة لتحصيل الأموال المتعثرة، مما يساهم في الحفاظ على استمرارية الأنشطة الخدمية والتجارية والمالية. ونعتمد على فريق من المحترفين ذوي الخبرة في الإدارة والتحصيل، مما يضمن تحقيق أفضل النتائج الإدارية والتشغيلية وبأفضل الممارسات القانونية والأخلاقية.



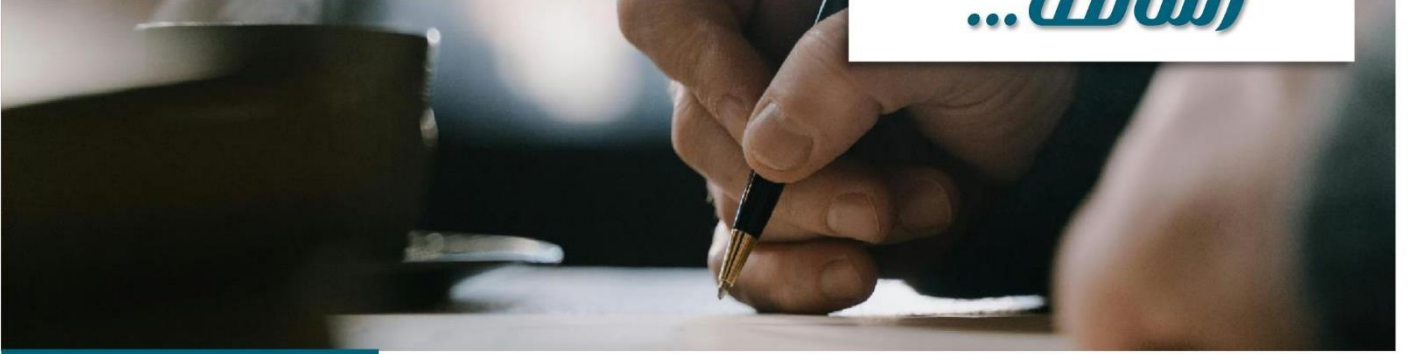
رؤيتنا..



أن نكون من الرواد في مجال
التحصيل وتقديم حلول مبتكرة
وفعالة بمواكبة أحدث مهارات وطرق
التحصيل تقنيا وبشريا، مع الالتزام
بأعلى معايير النزاهة والشفافية.
والسعى لتحقيق التوازن بين استرداد
الديون المتعثرة والحفاظ على علاقات
إيجابية مع كل الاطراف مما يساهم في
تعزيز الاستدامة المالية لعملائنا
 وتحقيق النمو المستدام لمكتبنا.



رسالتنا...



إيجاد خدمات بمستوى مهني عالي بما يتسق مع التشريعات القانونية

والمعايير التنظيمية للجهات المعنية وبالقيم التي ننتهجها مما يسهم في تعزيز الثقة وتعزيز صورة قطاع التحصيل للغير – **الالتزام بأعلى معايير النزاهة في جميع العمليات لضمان الثقة والمصداقية.**

تقديم خدمات عالية الجودة من خلال فريق عمل محترف ومدرب بأعلى المعايير.

– **التعامل مع جميع المتعثرين باحترام وكرامة، مع مراعاة الظروف**

الفردية لكل حالة. وتجنب أي نوع من التهديد أو الإهانة. واتباع أساليب مهنية وأخلاقية في التواصل والمفاوضات، والوضوح في جميع المعاملات. والمحافظة على حقوق كل الأطراف. – **استخدام أحدث التقنيات والابتكارات لتحسين عمليات التحصيل وزيادة الكفاءة.** – **الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية والدولية لضمان العمليات القانونية والأخلاقية.** وتجنب الممارسات أو الأساليب غير القانونية أو المضللة وتجنب أي نوع من الخداع أو التضليل. – **التعاون** وبناء علاقات قوية مع العملاء والشركاء والبحث عن حلول مرضية لكلا الطرفين، مثل جدولة الديون أو إعادة هيكلتها. – **الإفصاح عن المعلومات بشكل واضح وشامل للمتعثرين حول الديون المتعثرة وبيان خطوات التحصيل التي سوف يتم اتباعها مع العملاء لضمان الإلمام التام لدى العملاء بما سوف يحدث في كل مرحلة.** – **السرية وحماية المعلومات الشخصية** فالحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمتعثرين، وعدم مشاركتها مع أي طرف ثالث دون الرجوع إلى عملائنا خطأً ومن خلال قنوات التواصل المعتمدة بين الطرفين لزيادة كفاءة التحصيل اذا لزم الامر. – **العدالة والإنصاف** في التعامل وتطبيق القوانين واللوائح بشكل عادل مع جميع المتعثرين دون تمييز والحفاظ على الحقوق وضمانها لكل الأطراف المعنية للدائن والمدين. – **المسؤولية الاجتماعية** والمساهمة في تحقيق التوازن بين المصالح التجارية والمسؤولية الاجتماعية، والمساهمة في تطوير المجتمع، وتنمية الوعي بأهمية حقوق الآخرين وأولوية الوفاء بها.



أهم ما نمتاز به..

التكنولوجيا الحديثة



ونمتلك الأدوات الحديثة
لتحقيق رؤية وأهداف مكتبنا
باعتمادنا على التقنيات
والبرامج المتخصصة والحديثة
في دارة تحويل الديون
وتحليل البيانات ومراجعتها

وتقييم الاداء مما يزيد من كفاءة العمليات ونجاحها حيث أننا بنينا نظام خاص بنا
يحقق لنا ذلك وبما يتوافق مع المعايير والإجراءات المتبعة.



الاحتراف في العمل..

الخبرة والكفاءة.. حيث نمتلك من الخبرة الطويلة في التحويل،
ولدينا فريق عمل مؤهل متخصص، مما يرفع من فرص نجاح
عمليات التحويل،

سرعة الانجاز..

تعتمد في أداء مهامنا على سرعة الانجاز حتى لا يؤثر
ذلك على جودة الخدمة المقدمة ويساعدنا في ذلك
استخدام التكنولوجيا الحديثة ومعرفة جميع مراحل
العمل.





الشفافية والمصدقية..



انطلاقاً من تعاملنا وأداء مهامنا نعتمد على الشفافية والوضوح وتتميز بكل مصداقيتنا لنصبح شركة يمكن لعملائنا الاعتماد عليها في مجال تحصيل الديون.

ايجاد الطول

من خلال خبرتنا الواسعة في مجالنا نساعد العميل في ابتكار حلول الاعمال التي تلبى احتياجات العميل وتناسب توقعات العميل.



الدقة في العمل



نراعي في تقديم خدماتنا الدقة العالية في العمل لضمان جودة العمل وسهولة تقديم الخدمات مما يساهم في توفير الوقت والجهد والمال.





أنظمة التحصيل

نظام إدارة العملاء

QuadroDebt

نظام تحصيل الديون والاتصالات الذكي

الإصدار: 1.22.1
Quadro Software 2025 ©



عبارة عن مجموعة من الحلول البرمجية المتكاملة القائمة على البيانات التي تساعد في إدارة المعلومات المتعلقة بالعملاء الحاليين والمحتملين لشركتك وتتبعها وتخزينها. من خلال الاحتفاظ بهذه المعلومات في نظام مركزي، يمكن لفرق العمل الوصول إلى الرؤى التي يحتاجون إليها في اللحظة.

Quadro CRM ANALYTICS

02

SERVICE CRM

03

HUMAN RESOURCE

04

INTEGRATION CALL CENTRE

05

MARKETING CRM

06

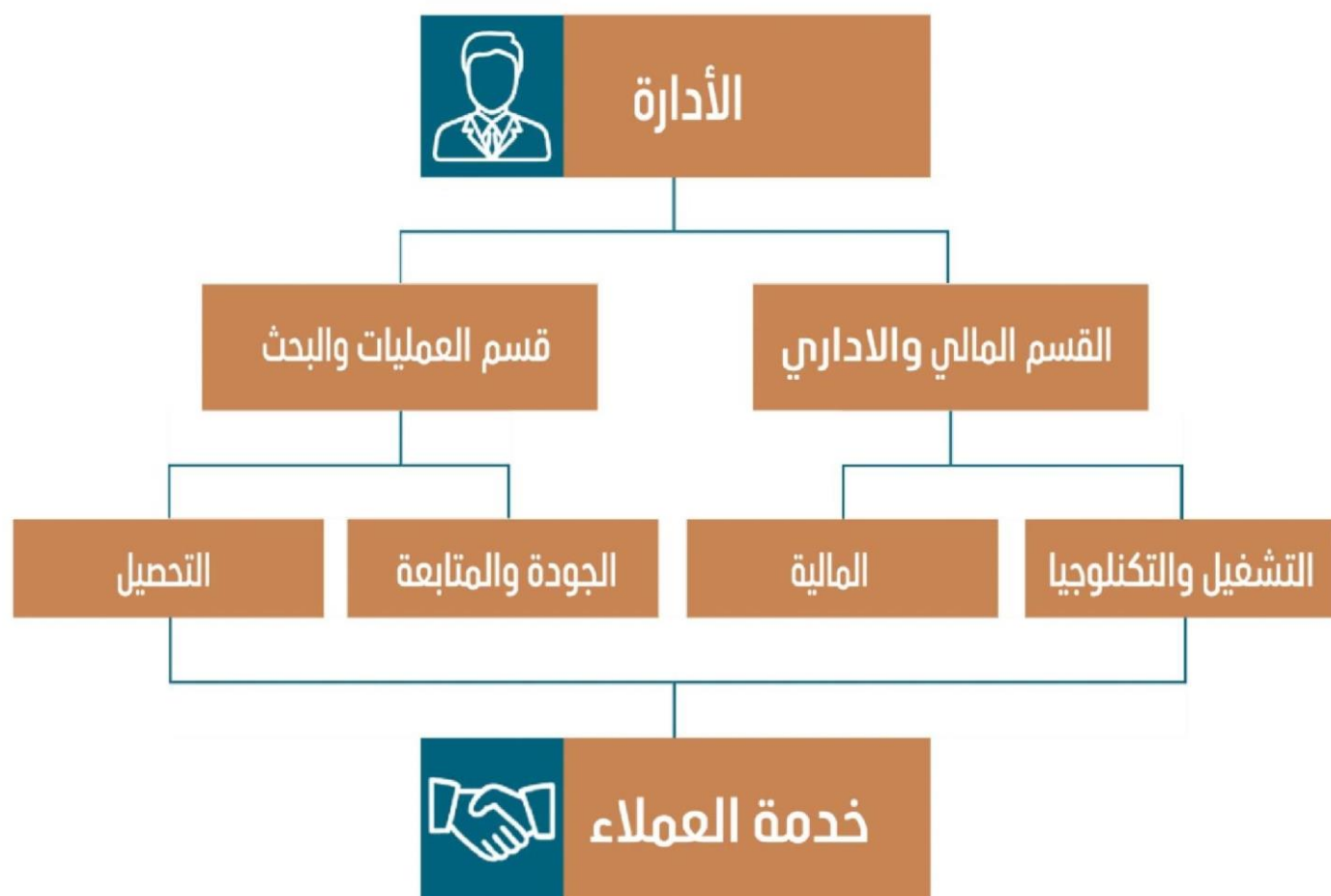
SALES CRM





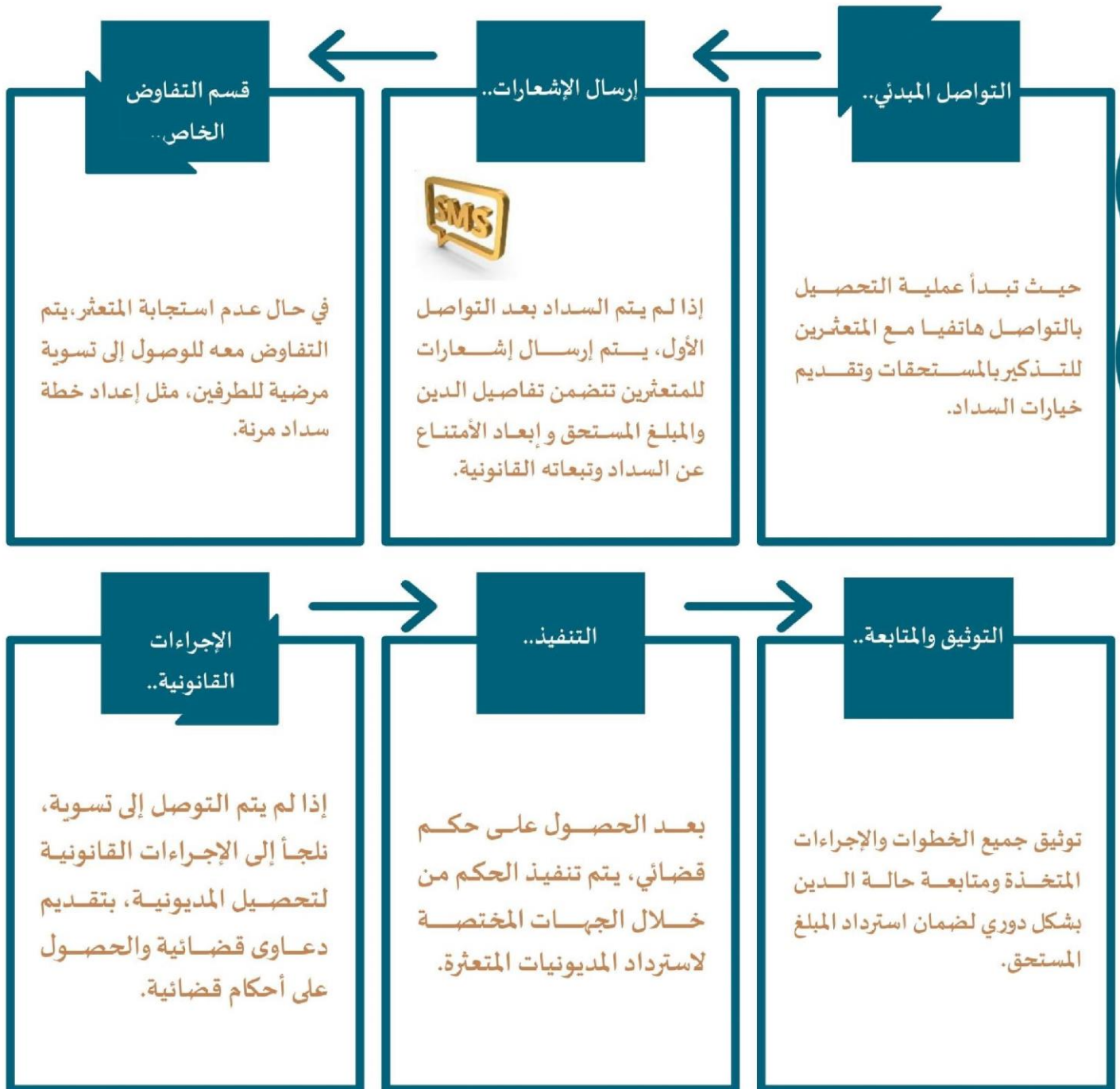
الهيكلية الإدارية

دائماً ما نحرص على النظام والدقة لارضاء العملاء.
من خلال هيكلية والية عمل منظمة ومترتبة





آلية العمل...





debt_collection_desktop

ابو مشاري

مدير النظام

بحث سريع...

تحديث

المحافظ - إدارة

تجربة تغيير القوائم الذهبية

75016 حساب — 136735070 رس

ملخص شامل

تحديث الإكسل

إرفاق الملف الأصلي

تقرير حالة التواصل

كل العملاء

مستبعد من أعلى مبلغ

تحديث المديونية

محفظة مستوردة 20260923

74878 حساب — 136533781 رس

ملخص شامل

تحديث الإكسل

إرفاق الملف الأصلي

تقرير حالة التواصل

كل العملاء

مستبعد من أعلى مبلغ

تحديث المديونية

34874

مستهدف رسائل

32980

مستهدف مكالمات

4979

مستهدف رسائل فقط (أعلى مبلغ)

3085

مستهدف مكالمات فقط (أعلى مبلغ)

تم التواصل فعلياً (عمليل): 32980

في انتظار الاتصال (عمليل): 14195

مكتمل (عمليل): 28393

3 محاولات (عمليل)

المؤهلون - اتصال أو رسائل (حساب): 47567

مكالمات فقط (حساب): 12693

رسائل فقط (حساب): 4979

الاثنان (حساب): 29895

غير مستهدف - لا اتصال ولا رسائل (حساب): 27311

الملف

الملف المرفوع: new_wallet_import.xlsx

طريقة التوزيع

تلقائي

يدوي

نظام التحصيل

لوحة التحكم

مركز الاتصالات

مركز الرسائل

إدارة العملاء

العملاء

التعيينات

استيراد Excel

الاعتراضات

المحافظ - كهرباء

شؤون الموظفين

الإعدادات

تسجيل الخروج

debt_collection_desktop

ابو مشاري

مدير النظام

بحث سريع...

تحديث

العملاء - 20260923

تصدير CSV

إعادة ضبط

عمر المديونية

الكل

عالية جداً

تحديث

بحث بالاسم أو رقم الهوية...

نتائج البحث: 1946

إجمالي الحسابات: 74,878

توزيع الرسائل: 34,874 حساب / 34,874 عميل

توزيع الاتصال: 32,980 حساب / 32,980 عميل

#	الاسم	رقم الهوية	رقم الجوال	الأولوية	الحالة	قيمة الدين
1	انور الغامدي	12096	11199	عالي	متجاوب	40595 ر.س
2	حسن وطني	15993	075825	عالي	متجاوب	32996 ر.س
3	عبدالله الزهراني	16476	694494	عالي	متجاوب	10123 ر.س
4	خالد الجدوع	850556	77784	عالي	متجاوب	42046 ر.س
5	سعد السلمي	421499	486643	عالي	متجاوب	11367 ر.س
6	علاء آ. قائد	390646	738159	عالي	متجاوب	49094 ر.س

عرض 1 - 10 من أصل 1946 عميل

الصفوف لكل صفحة: 10

إجمالي المديونيات: 41,806,194 ر.س

نسبة التحصيل: 0.0%

عملاء الأولوية العالية: 1,946

مكالمات اليوم: 0

نظام التحصيل

لوحة التحكم

مركز الاتصالات

مركز الرسائل

إدارة العملاء

العملاء

شؤون الموظفين

الإعدادات

تسجيل الخروج



debt_collection_desktop

ابو مشاري

مدير النظام

بحث سريع...

التقارير

إنتاج المكالمات

قوالب التقارير

المكاتب

المحافظ (1/2)

تجربة تغيير القوائم الذهبية

محفظة مستوردة_20260923 ✓

مطلوب اتصال: 32980

تم الاتصال: 32980

لم يتصل بعد: 0

تم التواصل: 32673

لم يتم التواصل: 203

غير مصنف: 103

نتائج غير مصنفة بعد في "نتائج المكالمات": رد / رد - طلب مهلة (39)، لم يرد / لم يرد - خطأ داخلي في السيرفر (56)، رد / رد - تم السداد (1)، رد / رد - أخبرني أن الرقم ليس لمالك العقار (1)، رد / رد - يقول تم الاتصال به من قبل موظف آخر (2)، رد / رد - طلب تسوية (3)

الوكيل	مطلوب	تم	متبقي	تم التواصل	لم يتم التواصل
روان حربي الحربي	8245	8245	0	8176	43
أشواق محمد العتيبي	8245	8245	0	8163	51
منال طلق العتيبي	8245	8245	0	8155	69
البندري آل حازم	8245	8245	0	8179	40

تقارير أخرى لهذه المحفظة

تحديث الإكسل

تقرير حالة التواصل

كل العملاء

مستبعد من أعلى ميلغ

تقرير جهات الاتصال

ملخص شامل (Excel)

ملخص شامل (PDF)

نظام التحصيل

لوحة التحكم

مركز الاتصالات

مركز الرسائل

ادارة العملاء

شؤون الموظفين

التقارير

التقارير المجدولة

سجلات النظام

الإعدادات

تسجيل الخروج

debt_collection_desktop

ابو مشاري

مدير النظام

بحث سريع...

التقارير

إنتاج المكالمات

قوالب التقارير

المكاتب

المكتب: Riyadh Office

تصدير كل محافظ هذا المكتب

تجربة تغيير القوائم الذهبية

فواتير: 75016

عملاء: 49904

موثق: 0

غير موثق: 0

مستهدف مكالمات (حساب): 40899

مستهدف رسائل (حساب): 34362

مستهدف رسائل (عمليل): 34362

مكالمات فقط: 7398

رسائل فقط: 861

الاثنان: 33501

غير مستهدف (لا اتصال ولا رسائل): 33256

عرض القائمة

تحميل العملاء المكررين

تحميل غير المجدي للعمل

تحميل قائمة موثق

تحميل قائمة غير موثق

نظام التحصيل

لوحة التحكم

مركز الاتصالات

مركز الرسائل

ادارة العملاء

شؤون الموظفين

التقارير

التقارير المجدولة

سجلات النظام

الإعدادات

تسجيل الخروج

موظفينا

المؤهلات والمهارات ..



المؤهلات التعليمية العالية.. يمتلك موظفينا شهادات جامعية في مجالات الأعمال، الإدارة، المالية، المحاسبة. بالإضافة الى تاهيلهم بالدورات التدريبية قبل البدء في العمل فقد خضع جميعا لدورات تدريبية متخصصة في مجال تحصيل الديون، وتطوير مهارات

التفاوض والإقناع. بما لا يقل عن 40 ساعة تدريبية لكل موظف قبل واثناء العمل منها..مهارات التواصل الفعال..

القدرة على التواصل بفعالية مع العملاء والمتعثرين، سواء شفهيًا أو كتابيًا. مهارات التفاوض.. مع المتعثرين للوصول إلى تسويات مرضية للطرفين.. مهارة الصبر والإصرار.. للتعامل مع المماطلة والرفض، والمثابرة في متابعة الحالات، مهارة الحزم والحسم في اتخاذ القرارات في الأوقات المناسبة.. فالقدرة على تحليل المعلومات بسرعة وفعالية لاتخاذ قرارات فعالة بناءً على تحليل شامل للمكاسب والمخاطر، مهارة فهم النواحي النفسية والسيكولوجية البشرية.. وتحليل سلوكيات



الآخرين وفهم الدوافع النفسية وراءها، مهارة الموازنة بين المكاسب والمخاطر.. وتقييم الفوائد والإيجابيات التي يمكن تحقيقها من القرار والتعرف على المخاطر المحتملة والتحديات التي قد يواجهها محصل الديون، مهارات إدارة الوقت.. فالقدرة على إدارة الوقت بفعالية وتنظيم المهام بشكل جيد احد اسباب الانجاز واثمام المهام، الاحترافية.. فالتعامل مع جميع الأطراف بالحفاظ على احترام وكرامة المتعثرين والوصول الى الهدف بالتحصيل منهم، الذكاء العاطفي.. لفهم مشاعر المتعثرين والتعامل معهم بدون حساسية، القدرة على فهم المشكلات.. بتحليل المشكلات وإيجاد حلول فعالة لتحصيل المديونيات، القدرة على العمل تحت الضغط.. فالقدرة على العمل في بيئات تتطلب ضغطاً عاليًا وتحقيق الأهداف المحددة، الالتزام والمعرفة بالقوانين..



معرفة القوانين واللوائح المتعلقة بتحصيل الديون والالتزام بها، استخدام التكنولوجيا.. القدرة على استخدام أنظمة وبرامج التواصل والتحصيل الحديثة لتحسين الكفاءة وجودة التحصيل.

الطوابط والقوانين والمعايير الاجرائية ...

كيف نعمل..

الرقابة والجودة.. حيث تم وضع آليات وسياسات اجرائية داخلية للرقابة والتقييم لضمان التزام فريق العمل بها. حماية المستهلك.. حيث نلتزم بقوانين حماية المستهلك التي تهدف إلى حماية حقوق المتعثرين وتنظيم عملية تحويل الديون وبمهنية عالية. القوانين الجنائية وحماية الخصوصية.. الحرص من تجنب أي ممارسات قد تشكل جريمة، مثل التهديد أو الابتزاز أو التشهير. وتفعيل قوانين حماية الخصوصية.. لعملائنا



ووكلائهم وعملائهم المتعثرين وعدم الكشف عن أي معلومات شخصية او تعاقدية دون اخذ الإذن المسبق لما تتطلبه

المصلحة لاتمام عملية التحويل ضمان الحقوق من الجرائم الإلكترونية.. حيث يتم تسجيل المكالمات المنفذة بغرض التوثيق وتوفير سجلات مسموعة للمحادثات ويُعتبر التسجيل دليلاً قاطعاً على ما تم الاتفاق عليه خلال المكالمات، مما يساعد في توثيق الاقرارات والمعلومات ويسهل الرجوع إليها في حالة نشوء أي خلاف أو نزاع فيما يخص التحويل. او طلب من الجهات الرسمية او المعنية بالاضافة الى حفظ - الرسائل



النصية - البريد الإلكتروني - رسائل الواتس آب، كما تساهم هذه التسجيلات في مساءلة الأطراف المشاركة ، وتحديد المسؤوليات في حال حدوث أي خطأ او تجاوزات، كذلك تحديد أوقات معينة للاتصال.. وتجنب التواصل في اوقات متأخرة من الليل أو أثناء عطلات نهاية الأسبوع أو إجازات الدولة الرسمية ، الحماية القانونية.. حيث أن وجود التسجيل المكالمات أو أي وسيلة تواصل اخرى مع المتعثرين ضرورة لحماية حقوق الطرفين في حال اللجوء إلى القضاء.





شركائنا.. والكيانات التي نعمل معها..

نحن نمثل مجموعة متنوعة من الكيانات التجارية والحكومية وشبه الحكومية، بما في ذلك..



البنوك

والمؤسسات المالية ،
وشركات التقسيط،
والشركات التجارية الخدمية والتمويلية،



كذلك المستشفيات والمرافق الصحية الخاصة.
وشركات التأمين.



ففي حال تعثر العميل او إمتناعه عن
السداد جزءيا او كليا تبحث هذ

الكيانات او بعضها عن جهات وذات كفاءة وخبرة في التحصيل واسترداد المديونيات المتعثرة بطرق سريعة
وقانونية. وتستعين بهم في حل مشلات مديونياتها المتعثرة من عملائها أفراد كانوا أو كيانات تجارية أخرى.





شريكنا المميز.....



الإجراءات القانونية...

رفع الدعاوى القضائية لأجل التحصيل.

نعتمد في مكتبنا على تسلسلية بين الأقسام فيما يخدم عملاءنا وإجراءات التحصيل بكامل خطواتها حتى الوصول إلى الخطوة الأخيرة وهي إجراءات رفع الدعاوى القضائية بالآلية التالية..

بعد استنفاد
جميع محاولات
التواصل مع
المشترك من قبل
قسم التحصيل
والمتابعة ومحاولة
حل القضية
بشكل ودي دون
الرفع للقضاء،



١. يتم ارسال بيانات المشترك عبر النظام الى قسم العمليات.
٢. يبدأ قسم العمليات بالعمل على البحث والتحقيق من تقارير الاتصالات الصادرة لكل مشترك وتصنيفه ككيان تجاري او فردي والوثائق المطلوبة والتواصل مع الاقسام الداخلية المعنية لتوفيرها.
٣. اعداد طلب الى مكتب المحاماه المتعاقد معه للبدء في دراسة الطلب وإفادتنا بالوقت المتوقع لانجاز القضية وإمكانية انشاء صحيفة دعوى بإطار قانوني متضمن جميع التفاصيل والبيانات والوثائق وبعبدا عن أي ثغرات قانونية او اجرائية لتفادي التأخير في انجاز القضايا.
٤. يقوم قسم العمليات بانشاء قائمة بكل الاشتراكات المقرر تحويلها للقضاء وارسالها لعميلنا (الشركة السعودية للكهرباء) بشكل شهري لاختذ الموافقة عليها وتحويلها الى محافظة قضائية ومن ثم اعادة ارسالها لمكتب المحاماه ومتابعتها بشكل اسبوعي من قبلنا حتى اصدار الحكم.
٧. يتم ابلاغ عميلنا بشكل دوري بعد صدور الاحكام لكل الاشتراكات بعد حصولنا عليها من خلال فريق مكتب المحاماه بتقرير من منصة الخدمات العدلية الإلكترونية (ناجز).



تحليل البيانات (المحافظ)

عمر المديونية	فردى	كيان تجارى	كيان حكومى	كيان خيرى	المجموع
مديونية حديثة					
الرقم محظور مؤقتاً	4				4
خط ارضي	132	196	3	5	336
خط محمول	13324	173	23	10	13530
مديونية متوسطة					
الرقم محظور مؤقتاً	148				148
خط ارضي	18	15			33
خط محمول	1486	20	8	2	1516
مديونية قديمة					
خط ارضي	3			1	4
خط محمول	24	2			26
مديونية قديمة جداً					
الرقم محظور مؤقتاً	1				1
خط ارضي	899	106	6	6	1017
خط محمول	9067	464	39	27	9597
المجموع	25106	976	79	51	26212

من اهم خطوات التحصيل تحليل بيانات المحافظ

نتائج الاتصال	رقم المشاه	سجل تجاري	هوية مقيم	هوية وطنية	المجموع
إدارة الجمعية	9	9			9
بقالة بنك	11	10			21
بوفية تموينات	2	2			2
جمعية سوق	1	2			2
شخصي شركة	8	6			1
مركز مزرعة	17	9			7
مستشفى مستوصف	10	10			10
مصنع مقهى	21,192	19,500	1,692		21,192
مكتب مؤسسة	658	609			49
وزارة	7	7			7
المجموع	121	121			121
	1	1			1
	1	1			1
	39	38			1
	1	1			2
	2	2			21
	197	19			29
	1	168			1
	22,310	19,500	1,692	1,016	102

حيث تقوم مجموعة من محلي البيانات بفرز وفهرسة جميع بيانات المحافظ على اساس وعنوانين متعدده مما يسهم في تحديد آليات توجيه قنوات التحصيل مما يعطي افضل نتائج التحصيل واسرعها.

نتائج الاتصال	الأسبوع 01#	الأسبوع 02#	الأسبوع 03#	الأسبوع 04#	المجموع
اتصل من قسم التحصيل	147	1,559	536	1,191	3,433
رد - الرقم ليس التحصيل	147	1,559	536	1,191	3,433
رد - رقم محظور مؤقتاً	46	32	148	64	290
إعادة جدولة الاتصال	2,223	3,263	3,288	3,505	12,279
رد - أخبرني أن مالك العقار قد توفي	6	154	26	88	274
رد - البريد الصوتي ووصلت الرسالة	89	107	122	94	412
رد - العميل مسجون	2		1		3
رد - لم سداد جزء من المبلغ	16	15	17	5	53
رد - طلب الاتصال في وقت آخر	78	42	114	53	287
رد - طلب تفاصيل الفاتورة (عميل)	61	20	66	50	197
رد - طلب تقسيط المبلغ	106	27	96	36	265
رد - طلب مهلة	13	11	14	9	47
رد - معترض على المبلغ	16	18	42	19	95
رد - يريد أن يتقدم بشكوى	22	2	33	8	65
رد - لم يرد - الرقم مقفل	449	1,033	764	1,076	3,322
رد - لم يرد - برن بدون إجابة	1,365	1,834	1,993	2,067	7,259
المجموع	2,370	4,822	3,824	4,696	15,712

وفي النهاية نحصل على آلية متكاملة ومتسلسلة تخرج افضل النتائج لتحوز على رضى عملائنا..

وبالتالي توجيه كل مجموعة من قوائم المتعثرين الى الفريق المناسب داخل قسم التحصيل او الى اقسام داعمة اخرى في البحث والاستعلام او المراسلات الادارية او الميدانية..

نوع الكيان / مكان التواجد	الجنوبية	الشرقية	الشمالية الغربية	الوسطى	المجموع	
فردى	4,665	3,742	5,582	10,486	8,594	33,069
كيان تجاري	103	311	267	358	810	1,849
كيان حكومى	1	20	6	30	45	102
كيان خيرى	10	5	23	16	14	68
المجموع	4,779	4,078	5,878	10,890	9,463	35,088



مكتب العناد لتحويل الديون Al Anad Debt Collection Office



info@anadcorp.com



٠٥٥٣٧٨٤٧٩٠



نساعد بتواصلكم
المستشارين والمؤهلين