



أساسيات إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات



AGILE LEADERS
Training Center



أساسيات إدارة مخاطر الصراف التلي ونقاط البيع والبطاقات

نظرة عامة على الدورة:

تدريب إدارة مخاطر الصراف التلي ونقاط البيع والبطاقات للنظمة الدفع هو برنامج تدريبي عملي للشركات مدته خمسة أيام، مصمم للمهنيين المسؤولين عن عمليات الدفع، والقنوات الإلكترونية، ومكافحة الاحتيال، والذهن، والمخاطر التشغيلية. يجمع هذا التدريب بين تدريب إدارة مخاطر أنظمة الدفع، وتدريب إدارة مخاطر الصراف التلي، وتدريب إدارة مخاطر نقاط البيع، وتدريب إدارة مخاطر البطاقات في برنامج واحد منظم.

يدرس المشاركون كيفية انتقال معاملات الصراف التلي ونقاط البيع والبطاقات عبر التجار والمعالجين وجهات الاستحواذ وجهات الإصدار وشبكات البطاقات والمحولات ومزودي الخدمات. يشرح التدريب دورة حياة الدفع من التفويض مروراً بالمقاصة والتسوية والمطابقة، ثم يربط كل مرحلة بمخاطرها التشغيلية والاحتمالية والذهن السيبراني والامتثال واللائحة ومخاطر الأطراف الثالثة ذات الصلة.

يتم إيلاء اهتمام خاص للمخاطر التشغيلية للصراف التلي، ومخاطر معاملات الصراف التلي، وإدارة مخاطر الاحتيال في الصراف التلي، وإدارة مخاطر أجهزة نقاط البيع، ومخاطر الاحتيال في نقاط البيع، وإدارة مخاطر مدفوعات البطاقات. يستكشف المشاركون أيضاً الاحتيال عبر أجهزة القشط سكيمنغ، والبرمجيات الخبيثة، والتلاعب بالأجهزة الطرفية، واختراق الرقم السري PIN، وعكس المعاملات، واسترداد الهياكل المدفوعة، والاعتقاد على المعالج، وانقطاع الخدمة، وانكشاف بيانات البطاقة.

من خلال الجمع بين تقييم المخاطر، وضوابط المعاملات، ومؤشرات المخاطر الرئيسية KRIs، وإدارة الحوادث، والمرونة التشغيلية، يساعد التدريب المشاركين على تطوير فهم عملي لإدارة مخاطر الدفع الإلكتروني وتعزيز الرقابة على المخاطر عبر أنظمة الدفع المصرفية الحديثة.

الجمهور المستهدف:

- مدراء أنظمة الدفع
- مدراء ومشرقي عمليات الصراف التلي
- مدراء عمليات نقاط البيع
- مدراء عمليات البطاقات
- مدراء عمليات الدفع الإلكتروني
- مدراء مخاطر الدفع
- مدراء المخاطر التشغيلية
- مدراء وحللو مخاطر الاحتيال
- مدراء العمليات المصرفية
- أخصائيو محولات ومعالجة الدفع
- محترفو إصدار البطاقات والاستحواذ عليها
- مدراء استحواذ التجار



القسام المستهدفة:

- أنظمة الدفع والقنوات الإلكترونية
- عمليات الصراف الآلي
- نقاط البيع وخدمات التجار
- عمليات البطاقات
- المخاطر التشغيلية
- إدارة الاحتيال
- أمن المعلومات والذهن السيبراني
- التدقيق الداخلي والرقابة الداخلية
- الامتثال
- استمرارية الأعمال
- عمليات تقنية المعلومات

القطاعات المستهدفة:

- البنوك التجارية
- بنوك التجزئة
- البنوك الإسلامية
- مزودو خدمات الدفع
- معالجو الدفع
- شركات إدارة الصراف الآلي
- مزودو خدمات أجهزة نقاط البيع
- جهات إصدار البطاقات وجهات الاستحواذ
- شركات التكنولوجيا المالية فينتك
- شركات الدفع الإلكتروني



مخرجات الدورة:

بنهاية هذا التدريب، سيتمكن المشاركون من:

- رسم دورة حياة معاملات الصراف الذلي ونقاط البيع ومدفوعات البطاقات بالكامل.
- تحديد المخاطر الرئيسية عبر جهات الإصدار وجهات الاستحواذ والمعالجين والتجار والشبكات ومزودي الخدمات.
- إجراء تقييمات منظمة للمخاطر التشغيلية للصراف الذلي ومخاطر معاملات الصراف الذلي.
- تحديد مخاطر الاحتيال في الصراف الذلي، بما في ذلك الاحتيال عبر أجهزة القسط سكيويف، والبرهجات الخبيثة، وهجمات سحب النقد، واختراق الرقم السري PIN.
- تقييم مخاطر الاحتيال في نقاط البيع وضوابط إدارة مخاطر أجهزة نقاط البيع.
- تحديد نقاط انكشاف بيانات البطاقة عبر الأجهزة الطرفية والمعالجين والشبكات وأنظمة التجار.
- تقييم مخاطر تفويض البطاقات، والمقاصة، والتسوية، والمطابقة، واسترداد المبالغ المدفوعة.
- تقييم مخاطر معالجة التجار، ومخاطر المعالج، والبائع، ومخاطر الأطراف الثالثة.
- تصميم مؤشرات مخاطر رئيسية KRIs ذات صلة لعمليات الصراف الذلي ونقاط البيع والبطاقات.
- تعزيز مراقبة أنظمة الدفع، وتصعيد الحوادث، والاستجابة لها.
- تحسين استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية عبر خدمات الدفع.
- تطبيق مفاهيم عملية لإدارة مخاطر عمليات الدفع على سيناريوهات أنظمة الدفع الحقيقية.

منهجية التدريب:

منهجية التدريب عملية وتفاعلية وتركز على عمليات أنظمة الدفع الحقيقية. يدرس المشاركون بيئة الصراف الذلي ونقاط البيع ومدفوعات البطاقات بالكامل ويتعلمون كيفية تطور المخاطر عبر معالجة المعاملات والتكنولوجيا والاحتيال والاعتماد على الأطراف الثالثة واستمرارية الخدمة.

تُستخدم الجلسات التفاعلية لشرح أدوار الدفع، وتحديات المعاملات، والاعتمادات التشغيلية الرئيسية. يتتبع المشاركون المدفوعات عبر التفويض والمقاصة والتسوية والمطابقة لفهم أين قد تحدث الإخفاقات أو الاحتيال أو نقاط الضعف في الرقابة.

تتناول دراسات الحالة والمناقشات القائمة على السيناريوهات إدارة مخاطر الاحتيال في الصراف الذلي، ومخاطر الاحتيال في نقاط البيع، واختراق بيانات البطاقة، والتلاعب بالأجهزة الطرفية، وانقطاع المعالج، وعكس المعاملات، واسترداد المبالغ المدفوعة، وإخفاقات البائعين. تتيح الأنشطة الجماعية للمشاركين تحديد المخاطر وتقييم الضوابط وتصنيف الحوادث، وتحديد أولويات إجراءات التخفيف.

يستخدم التدريب أيضاً أنشطة رسم خرائط المخاطر، وأهتلة لمؤشرات المخاطر الرئيسية KRI، ومراجعات الضوابط، والمناقشات الميسرة لربط محتوى التدريب ببيئة عمل المشارك الخاصة. تعزز جلسات التفكير والمراجعة في نهاية كل يوم الدروس الرئيسية وتساعد المشاركين على ترجمة التعلم إلى تحسينات عملية لعمليات الصراف الذلي ونقاط البيع والبطاقات والدفع الإلكتروني.



أدوات الدورة:

- خريطة دورة حياة معاملات الدفع
- قائمة مرجعية لتحديد المخاطر التشغيلية للصراف النلي
- قائمة مرجعية لمراجعة مخاطر أجهزة نقاط البيع
- مصفوفة مخاطر مدفوعات البطاقات
- مثال لسجل مخاطر نظام الدفع
- أمثلة لتحليل سيناريوهات الاحتيال
- نموذج مراجعة ضوابط المعاملات
- أمثلة لمؤشرات المخاطر الرئيسية KRI لنظام الدفع
- مصفوفة تصنيف الحوادث وتصعيدها

ملاحظة: لا يتم توفير البرامج، ومنصات كشف الاحتيال، وأنظمة إدارة الصراف النلي، وحلول المراقبة، وأدوات أمن الدفع كجزء من التدريب. يقدم البرنامج رؤى وعروضاً توضيحية وأمثلة وقوائم مرجعية ورسوماً توضيحية للندوات والضوابط ذات الصلة بتدريب إدارة مخاطر الصراف النلي ونقاط البيع والبطاقات.

محتوى الدورة:

اليوم الأول: بنية أنظمة الدفع وأسس المخاطر

- الموضوع 1: النظام البيئي للصراف النلي ونقاط البيع والبطاقات والتجار وأنظمة الدفع
- الموضوع 2: أدوار جهات الإصدار وجهات الاستحواذ والمعالجين والتجار وشبكات البطاقات
- الموضوع 3: دورة حياة الدفع: التفويض والمقاصة والتسوية والمطابقة
- الموضوع 4: المخاطر التشغيلية والاحتمالية والانهائية والامتهال والأمن السيبراني
- الموضوع 5: ملكية المخاطر ومسؤوليات الرقابة عبر عمليات الدفع
- الموضوع 6: الإدارة المتكاملة للمخاطر لنظام الصراف النلي ونقاط البيع والبطاقات
- تأمل ومراجعة: رسم خرائط مخاطر الدفع الرئيسية وملكيتها الرقابة

اليوم الثاني: المخاطر التشغيلية للصراف النلي والأمن والاحتيال

- الموضوع 1: بنية الصراف النلي، وتوجيه المعاملات، واعتبارات المعالجة
- الموضوع 2: المخاطر التشغيلية للصراف النلي: الانقطاعات، وعكس المعاملات، وإخفاقات المعالجة
- الموضوع 3: مخاطر معاملات الصراف النلي واستثناءات المطابقة
- الموضوع 4: الاحتيال في الصراف النلي: الاحتيال عبر أجهزة القشط سكينينغ، والاحتجاز، والبرمجيات الخبيثة، واختراق الرقم السري PIN
- الموضوع 5: مخاطر سحب النقد من الصراف النلي وسيناريوهات الاحتيال المنسقة
- الموضوع 6: ضوابط أمن الصراف النلي، والمراقبة، والاستجابة للحوادث
- تأمل ومراجعة: تقييم مخاطر الصراف النلي الرئيسية والضوابط المناسبة



اليوم الثالث: إدارة مخاطر نقاط البيع والتجار والأجهزة الطرفية

- الموضوع 1: بنية نقاط البيع، وتحقق المعاملات، واتصال التجار
- الموضوع 2: مخاطر أجهزة نقاط البيع: التكوين، والتكامل، والوصول عن بعد
- الموضوع 3: أمن نقاط البيع: التلاعب، والاحتيال عبر أجهزة القشط سكينغ، والبرمجيات الخبيثة، واختراق الأجهزة
- الموضوع 4: الاحتيال في نقاط البيع ومراقبة المعاملات المشبوهة
- الموضوع 5: مخاطر التجار، والمبالغ المستردة، والنزاعات، وقضايا التسوية
- الموضوع 6: مخاطر بائع نقاط البيع، والمعالج، وخدمات الأطراف الثالثة
- تأهل ومراجعة: تقييم نقاط ضعف نقاط البيع وفجوات الرقابة

اليوم الرابع: معالجة البطاقات والاحتيال وأمن البيانات

- الموضوع 1: مخاطر بطاقات الائتمان، والخصم، ومسبقة الدفع، والصراف الآلي، والبطاقات الافتراضية
- الموضوع 2: مخاطر تفويض البطاقات، والمعالجة، والمقاصة، والتسوية
- الموضوع 3: انكشاف بيانات حامل البطاقة، والتشفير، والترميز
- الموضوع 4: معالجة التجار، واسترداد المبالغ المدفوعة، ومخاطر النزاعات
- الموضوع 5: الاحتيال في البطاقات، واختراق الحسابات، وشذوذ المعاملات
- الموضوع 6: مخاطر الاعتداء على المعالج، والحول، والشبكة، ومزود الخدمة
- تأهل ومراجعة: تتبع مخاطر البطاقات عبر دورة حياة المعاملات

اليوم الخامس: تقييم المخاطر، ومؤشرات المخاطر الرئيسية KRIs، والمرونة التشغيلية

- الموضوع 1: طرق تقييم مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات
- الموضوع 2: المخاطر الكامنة، وفعالية الرقابة، والمخاطر المتبقية
- الموضوع 3: مؤشرات المخاطر الرئيسية KRIs للتوافر، والاحتيال، والرفض، وعكس المعاملات، واسترداد المبالغ المدفوعة
- الموضوع 4: المطابقة، ومعالجة الاستثناءات، والتصعيد، وإعداد التقارير
- الموضوع 5: إدارة الحوادث، واستمرارية الأعمال، والتعافي من الكوارث
- الموضوع 6: مرونة نظام الدفع والتحسين المستمر للرقابة
- تأهل ومراجعة: بناء خطة عمل متكاملة لمخاطر الدفع

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في التدريب؟

لا توجد مؤهلات رسمية مطلوبة. ينبغي أن يكون لدى المشاركين، في أفضل الأحوال، بعض الخبرة في العمليات المصرفية، أو أنظمة الدفع، أو عمليات الصراف الآلي أو نقاط البيع، أو البطاقات، أو المخاطر التشغيلية، أو إدارة الاحتيال، أو تقنية المعلومات، أو الأمن السيبراني، أو الامتثال، أو الرقابة الداخلية. يبدأ التدريب بأساسيات أنظمة الدفع قبل الانتقال إلى مواضيع المخاطر الأكثر تفصيلاً.

ما هي مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للتدريب بأكمله؟

تُصمم جلسة كل يوم بشكل عام لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات استراحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة التدريب على مدار خمسة أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التعليم.

ما الفرق بين مخاطر أمن الصراف الآلي/نقاط البيع والمخاطر التشغيلية للدفع؟

تركز مخاطر أمن الصراف الآلي ونقاط البيع بشكل أساسي على التهديدات مثل التلاعب بالآجهزة الطرفية، والاحتيال عبر أجهزة القشط سكيهينغ، والبرمجيات الخبيثة، والوصول غير المصرح به، والشبكات غير الآمنة، واختراق الرقم السري PIN، وانكشاف بيانات البطاقة.

المخاطر التشغيلية للدفع أوسع نطاقاً. وهي تشمل إخفاقات المعاملات، وأخطاء المعالجة، وانقطاع الأنظمة، وعكس المعاملات، واختلافات المطابقة، وقضايا التسوية، وإخفاقات الأطراف الثالثة، والاحتيال، واستمرارية الأعمال.

يتناول التدريب كلاهما لأن إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات الفعالة تتطلب إدارة الزمن والعمليات والاحتيال والتكنولوجيا والمرونة معاً.

كيف يختلف هذا التدريب عن دورات تدريب إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات الأخرى:

تم تصميم تدريب إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات للأنظمة الدفع حول المخاطر التشغيلية الفعلية لقنوات الدفع الحديثة بدلاً من تقديم برنامج عام للمخاطر المصرفية.

يتتبع المشاركون معاملات الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات عبر دورة حياة الدفع بأكملها ويدرسون أين يمكن أن تحدث الإخفاقات التشغيلية، وأحداث الاحتيال، ونقاط الضعف الأمنية، وأخطاء المعالجة، والالتزامات على الأطراف الثالثة. وهذا يخلق اتصالاً أقوى بين إدارة المخاطر وعمليات الدفع اليومية.

يولي التدريب أيضاً اهتماماً أكبر للعلاقة بين التكنولوجيا والمخاطر التشغيلية. يدرس المشاركون تكوين الأجهزة الطرفية، واتصال المعالج، وتوجيه المعاملات، والوصول عن بعد، والالتزام على الشبكة، وحماية بيانات البطاقة، واستمرارية الخدمة جنباً إلى جنب مع مفاهيم المخاطر التقليدية.

يجمع البرنامج بين تدريب إدارة مخاطر الصراف الآلي، وتدريب إدارة مخاطر نقاط البيع، وتدريب إدارة مخاطر البطاقات، وإدارة مخاطر عمليات الدفع، وإدارة الاحتيال، وأمن البيانات، ومخاطر الأطراف الثالثة، ومؤشرات المخاطر الرئيسية KRIs، وإدارة الحوادث، والمرونة التشغيلية ضمن تدريب واحد منظم مدته خمسة أيام.

وهذا يجعله ذا أهمية خاصة للبنوك، ومزودي خدمات الدفع، والمعالجين، وشركات التكنولوجيا المالية فينتك، ومشغلي الصراف الآلي، ومزودي خدمات نقاط البيع، والمنظمات التي تدير البنية التحتية للدفع نيابة عن المؤسسات المالية.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكر غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية

مدن التدريب

كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا