# دورة عمليات البطاقات والمدفوعات وضوابطها

25 – 29 أكتوبر 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة عمليات البطاقات والمدفوعات وضوابطها

**المرجع:** 1083_179959 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** Euro 4700

## نظرة عامة

دورة عمليات البطاقات والمدفوعات وضوابطها هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لفرق عمليات البطاقات ومنتجات الدفع وخدمات التجار والعمليات المالية والإشراف، ويعود المشاركون منها بحزمة ضوابط عمليات مدفوعات البطاقات. تتبع الدورة أدوار الإصدار والقبول عبر التفويض والمقاصة والتسوية وخدمات التجار ورسوم التبادل وتسوية المعاملات والاعتراضات والمبالغ المرتجعة وترميز المدفوعات والمحافظ الرقمية والمدفوعات اللاتلامسية وضوابط الاحتيال ومعالجة الحوادث. تقدم أجايل للتدريب دورة في عمليات البطاقات والمدفوعات.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تفويض معاملات البطاقات ومقاصتها وتسويتها ومطابقتها
- الفرق المسؤولة عن الإصدار والقبول والمعالجة وخدمات التجار
- الفرق المسؤولة عن الاعتراضات والمبالغ المرتجعة وضوابط الاحتيال والأدلة
- الفرق المسؤولة عن الرموز والمحافظ والمدفوعات اللاتلامسية وعن بعد
- الفرق المسؤولة عن حوادث الدفع ومؤشرات الخدمة والضوابط التشغيلية

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون مع معاملات الدفع أو التقارير التشغيلية، وتستبعد تطوير البرمجيات واختبار اختراق أجهزة الدفع وأساسيات البنوك والتحضير للشهادات.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تصدر بطاقات الدفع أو تقبلها أو تعالجها أو تسويها أو تقدم خدماتها.

- عمليات البطاقات ومنتجات الدفع والعمليات المالية وضوابط المخاطر
- البنوك ومعالجو المدفوعات وجهات قبول التجار ومقدمو الخدمات
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والضيافة والنقل
- الاتصالات والتقنية والرعاية الصحية وخدمات الاشتراك
- عمليات العملاء وفرق الاعتراضات والخزانة وخدمات التجار

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أدوار منظومة البطاقات ورسائل المعاملات
- بناء خرائط التفويض والمقاصة والتسوية والمطابقة
- تطبيق إجراءات التجار والاعتراضات والترميز وضوابط الاحتيال
- تشخيص المبالغ المرتجعة وفروق التسوية والحوادث التشغيلية
- استخدام مؤشرات الخدمة لترتيب الإجراءات التصحيحية
- بناء حزمة ضوابط عمليات مدفوعات البطاقات

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: منظومة البطاقات وتدفق المعاملة

- خريطة أدوار جهة الإصدار وجهة القبول والمعالج والتاجر
- مصفوفة منتجات البطاقات ورحلات الدفع
- تدفق رسالة التفويض والقرار
- سجل حالة المعاملة ورموز الاستثناءات
- مصفوفة مسؤوليات عمليات الدفع

### اليوم 2: المقاصة والتسوية والمطابقة

- خريطة ملف المقاصة وعملية تقديم المعاملات
- جدول مركز التسوية والتمويل
- ورقة مكونات رسوم التبادل والرسوم الأخرى
- مصفوفة مطابقة المعاملة مع دفتر الأستاذ
- سجل التحقيق في فروق التسوية

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: عمليات التجار والاعتراضات والمبالغ المرتجعة

- قائمة فحص قبول التاجر وضوابط الانضمام
- دليل استقبال الاعتراض وتصنيف الحالة
- خريطة دورة المبلغ المرتجع والأدلة
- قائمة فحص قرار إعادة التقديم ومستنداته
- سجل الأسباب الجذرية للاعتراضات ومنعها

## اليوم 4: المدفوعات الرقمية والمخاطر وضبط الخدمة

- خريطة أدوار وبيانات ترميز المدفوعات وفق EMV
- مقارنة رحلات الدفع اللاتلامسي والمحافظ والدفع عن بعد
- مصفوفة مسؤوليات بيانات الدفع وفق PCI DSS
- دليل تصعيد تنبيهات الاحتيال والحوادث التشغيلية
- بطاقة مؤشرات خدمة الدفع وضوابطه

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 5: ممارسة عمليات مدفوعات البطاقات

- تمرين: تتبع استثناءات التفويض والمقاصة
- تمرين: تسوية فروق التسوية ورسوم التبادل
- تمرين: تقييم أدلة الاعتراض والاستجابة للمبلغ المرتجع
- تمرين: ترتيب ضوابط الترميز والاحتيال والحوادث
- التمرين الختامي: حزمة ضوابط عمليات مدفوعات البطاقات

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط تدفق المعاملة والأدلة والمطابقة والخدمة وقرارات الضبط.

- نشاط مقترح: تتبع تفويض معاملة تجارة إلكترونية عبر المقاصة والتسوية
- نشاط مقترح: مطابقة تمويل التجار وفروق الرسوم لسلسلة تجزئة
- نشاط مقترح: تصنيف معاملة معترض عليها وتجميع أدلة الرد لخدمة اشتراك
- نشاط مقترح: إعداد تصعيد للحوادث وبطاقة ضوابط لمدفوعات المحافظ

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة عمليات البطاقات والمدفوعات وضوابطها؟

تناسب الدورة فرق عمليات البطاقات ومنتجات الدفع وخدمات التجار والعمليات المالية والضوابط والإشراف. وينبغي أن يعمل المشاركون مع معاملات أو حالات أو تسويات أو تقارير تشغيلية.

AGILE LEADERS
Training Center

## كيف تختلف عمليات البطاقات والمدفوعات عن تدريب الأمن السيبراني للمدفوعات؟

تركز عمليات البطاقات والمدفوعات على دورة المعاملة والأدوار والتسوية والمطابقة والاعتراضات والخدمة والضوابط التشغيلية. ويركز تدريب الأمن السيبراني على التهديدات التقنية ودفاعات الأنظمة والاختبارات وهندسة الأمن.

## كيف يختلف التفويض والمقاصة والتسوية في مدفوعات البطاقات؟

يقيم التفويض طلب المعاملة، وتتبادل المقاصة سجلات المعاملات وتقدمها، وتنقل التسوية المراكز المالية الصافية. تتبع فرق العمليات كل مرحلة وتحقق في الفروق بينها.

## كيف تنتقل المبالغ المرتجعة واعتراضات الدفع عبر عمليات البطاقات؟

ينتقل اعتراض الدفع من استفسار حامل البطاقة ومراجعة جهة الإصدار إلى إشعار التاجر وجمع الأدلة والرد والنتيجة. يعكس المبلغ المرتجع الأموال عندما تنتهي الحالة بعكس الدفع.

## لماذا يستخدم ترميز المدفوعات في مدفوعات البطاقات الرقمية؟

يستبدل ترميز المدفوعات رقم الحساب الأساسي بقيمة بديلة مقيدة لتاجر أو جهاز أو سيناريو دفع محدد، فيقلل فائدة بيانات الدفع المخترقة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة ضوابط عمليات مدفوعات البطاقات تضم خرائط الأدوار وتدفقات المعاملات وجداول التسوية وأدوات المطابقة وقوائم الاعتراضات وعروض الترميز وأدلة الحوادث ومؤشرات الخدمة. تربط الحزمة مراحل المعاملة بالملاك والأدلة والاستثناءات والضوابط. تستطيع الفرق استخدامها للتحقيق في الفروق وتنسيق الاستجابات وتحسين عمليات الدفع.