# دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية

11 – 15 يناير 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية

**المرجع:** 185866_1162 **التاريخ:** 11 – 15 يناير 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** Euro 4700

## نظرة عامة

دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية هي دورة تطبيقية مدتها أسبوع لمختصي المدفوعات الرقمية والتقنية المالية والمصارف والمنتجات والتقنية والمخاطر والامتثال والاحتيال والعمليات والابتكار. يبني المشاركون حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها، وتربط أدوار المنظومة وبنية المحفظة ومسارات الدفع وتهيئة العملاء والهوية والمصادقة وترميز بيانات الدفع وقبول الرموز والتجار والواجهات والتشغيل البيني والمقاصة والتسوية والمطابقة وضوابط الاحتيال وحماية المستهلك والمرونة والعمليات والنماذج التجارية. وتطور الدورة رؤية تشغيلية لخدمات المحافظ، لا شرحا لاستخدامها من جانب المستهلك. تدعم أجايل للتدريب عمليات دفع رقمية آمنة وموثوقة.

## الفئة المستهدفة

- مديرو منتجات المدفوعات والمحافظ المسؤولون عن تصميم الخدمة وأدائها
- فرق التقنية المالية والمصارف وعمليات الدفع التي تدير تدفقات المعاملات والتسوية
- مختصو التقنية والهندسة الذين يربطون المحافظ والمسارات والواجهات وقنوات القبول
- فرق المخاطر والامتثال والاحتيال والأمن وحماية المستهلك
- مختصو الابتكار والشراكات والتجار وتطوير الأعمال

تفترض الدورة فهما أساسيا لمفاهيم الدفع والمنتجات الرقمية، ولا تتناول استخدام المحافظ للمستهلك أو برمجة البرمجيات أو الاستشارات القانونية الخاصة بدولة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الجهات التي تصدر خدمات المحافظ الرقمية أو تربطها أو تقبلها أو تشرف عليها أو تمكنها.

- المصارف ومقدمو خدمات الدفع ومصدرو النقود الإلكترونية وشركات التقنية المالية
- مشغلو الاتصالات وخدمات الأموال عبر الهاتف وشبكات الوكلاء
- شبكات الدفع والمحولات والمعالجات والبوابات ومزودو التقنية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والنقل والمدفوعات الحكومية والمنصات
- الجهات الرقابية وفرق السياسات والتدقيق الداخلي والاستشارات

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- رسم منظومات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ وأدوارها وتدفقات القيمة واعتمادياتها
- تصميم بنية المحفظة وحالات المعاملة والدفاتر والاتصال بمسارات الدفع
- تقييم التهيئة والهوية والمصادقة والترميز وضوابط البيانات
- تطوير ضوابط الاحتيال والمخاطر التشغيلية وحماية المستهلك والمرونة
- تقييم التشغيل البيني وقبول التجار والمقاصة والتسوية والمطابقة
- بناء مقاييس التشغيل والاقتصاد والحوكمة والاستجابة للحوادث

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: المنظومة وبنية المحفظة وتدفقات القيمة

- خريطة منظومة المدفوعات عبر الهاتف والأدوار
- مقارنة النقود الإلكترونية والقيمة المخزنة ونماذج التمويل
- مكونات المحفظة والدفتر وهيكل الحساب
- مخطط حالة المعاملة وتدفق القيمة
- مصفوفة حدود المنتج والاعتماديات والملكية

### اليوم 2: التهيئة والهوية والمصادقة والترميز

- رحلة تهيئة العميل والتاجر
- ضوابط الهوية والعناية الواجبة القائمة على المخاطر
- شجرة قرار ربط الجهاز والمصادقة
- دورة حياة رمز الدفع وضوابط نطاق استخدامه
- خريطة الموافقة والخصوصية وبيانات العميل

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: مسارات الدفع والقبول والتشغيل البيني

- خريطة البطاقات والحسابات والدفع السريع والأموال عبر الهاتف
- تدفقات الرموز والتطبيقات والاتصال قريب المدى وقبول التجار
- تصميم تكامل الواجهات وكائنات المعاملات
- إطار التشغيل البيني التقني والتجاري
- مصفوفة المقاصة والتسوية والعكس والمطابقة

## اليوم 4: الاحتيال والمخاطر والمرونة وحماية المستهلك

- مكتبة سيناريوهات تهديد المحفظة والاحتيال وإساءة الاستخدام
- شبكة قرارات مراقبة المعاملات وضوابطها
- خريطة مخاطر الوكلاء والتجار والشركاء والأطراف الأخرى
- دليل توافر الخدمة والتعافي والمرونة
- سير النزاعات والأخطاء والشكاوى وإنصاف المستهلك

## اليوم 5: العمليات والاقتصاد والحوكمة

- تمرين: تتبع معاملة محفظة من البداية إلى النهاية
- تمرين: تشخيص سيناريو احتيال ومصادقة
- تمرين: مطابقة دورة دفع قابلة للتشغيل البيني
- تمرين: بناء اقتصاديات المحفظة ومقاييس التشغيل
- التمرين الختامي: حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط البنية والضوابط وأدلة التشغيل ونتائج العملاء.

- نشاط مقترح: رسم الأدوار والمسؤولية خلال معاملة محفظة متعثرة
- نشاط مقترح: مقارنة ضوابط المصادقة والترميز للدفع بالرموز وداخل التطبيقات
- نشاط مقترح: تصميم نقاط التسوية والمطابقة بين مزودي الخدمة
- نشاط مقترح: إعداد موجز لحادث خدمة المحفظة وإنصاف العميل

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية المتقدمة؟

تناسب مختصي المدفوعات والتقنية المالية والمصارف والمنتجات والتقنية والمخاطر والامتثال والاحتيال والعمليات والابتكار ممن لديهم فهم أساسي لمفاهيم الدفع.

AGILE LEADERS
Training Center

## كيف تختلف المحفظة الرقمية عن مسار الدفع؟

تدير المحفظة بيانات العميل والقيمة المخزنة أو روابط التمويل وتعليمات المعاملة وتجربتها، بينما ينقل مسار الدفع الرسائل والقيمة بين المشاركين وفق قواعد تقنية وتشغيلية.

## لماذا يهم ترميز بيانات الدفع للمحافظ؟

يستبدل الترميز بيانات الحساب الحساسة بقيم مقيدة مرتبطة بأجهزة أو تجار أو سيناريوهات معتمدة، فيقلل قيمة البيانات المخترقة ويدعم البنية القائمة.

## ماذا يتطلب التشغيل البيني للمحافظ؟

يتطلب واجهات تقنية متوافقة وقواعد تجارية وتشغيلية للمشاركة والتوجيه والرسوم والتسوية والعكس والمسؤولية والنزاعات وخدمة العملاء والأداء.

## ما مقاييس تشغيل المحفظة التي تطورها الدورة؟

يحدد المشاركون تحويل التهيئة والمحافظ النشطة ونجاح المعاملات والقبول وخسائر الاحتيال والرفض الخاطئ وزمن النزاع وفروق التسوية والتوافر والتعافي وتكلفة الوحدة والمساهمة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها، وتضم خريطة المنظومة والبنية وتدفقات المعاملات وضوابط التهيئة والهوية وتصاميم الترميز والمصادقة وخرائط المسارات والقبول وقواعد التشغيل البيني والتسوية وسيناريوهات الاحتيال وأدلة المرونة والإنصاف والمقاييس والاقتصاد والحوكمة. تربط الحقيبة التقنية والمخاطر والعمليات ونتائج العملاء في نموذج خدمة واحد خاضع للمساءلة.