



## دورة عمليات الصيرفة بالوكالة وإدارة شبكة الوكلاء المصرفيين



## دورة عمليات الصيرفة بالوكالة وإدارة شبكة الوكلاء المصرفيين

المرجع: 400\_223617 التاريخ: 4 - 8 يناير 2027 المكان: أديس أبابا الرسوم: Euro 4500

### نظرة عامة

دورة عمليات الصيرفة بالوكالة وإدارة شبكة الوكلاء المصرفيين هي دورة تطبيقية مدتها أسبوع للعاملين في القنوات المصرفية والعمليات والمخاطر والمنتجات، ويغادر المشاركون منها بحزمة تشغيل شبكة الوكلاء. تربط الدورة نطاق القناة ودورة حياة الوكيل وضوابط المعاملات والسيولة والمطابقة وحماية العملاء وجودة الخدمة وقياس الأداء والتطوير. يحول المشاركون استراتيجية القناة إلى إجراءات وأدوات قرار قابلة للمتابعة. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في عمليات الصيرفة بالوكالة وإدارة شبكة الوكلاء.

### الفئة المستهدفة

- وظائف القنوات المسؤولة عن استراتيجية الصيرفة بالوكالة وتغطية الشبكة
- وظائف العمليات المسؤولة عن تنفيذ المعاملات والتسوية والمطابقة
- وظائف المخاطر والامتثال المسؤولة عن ضوابط الوكلاء وحماية العملاء
- وظائف المنتجات والتقنية المسؤولة عن الخدمات ومسارات المعاملات عبر الوكلاء
- وظائف الرقابة الداخلية المسؤولة عن التحقق والحوادث والإجراءات التصحيحية
- وظائف الإشراف الميداني المسؤولة عن دعم الوكلاء والسيولة وجودة الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون خدمات مالية للأفراد وضوابط تشغيلية، ولا تتناول إدارة الفروع أو استراتيجية الأموال المتنقلة أو مفاهيم الشمول المالي التمهيدية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة عمليات الصيرفة بالوكالة في بيئات الخدمات المالية وشبكات التوزيع.

- إدارات مصرفية الأفراد والعمليات وإدارة القنوات
- إدارات المخاطر والامتثال والرقابة الداخلية وحماية العملاء
- مؤسسات المدفوعات والتقنية المالية والمنتجات والتقنية
- شبكات التجزئة والبريد والاتصالات والتوزيع العاملة كوكلاء
- مؤسسات التمويل الأصغر وخدمات الشمول المالي



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء نموذج تشغيل ومساءلة للصيرفة بالوكالة
- تطبيق ضوابط اختيار العملاء والعناية الواجبة والتفعيل والخروج
- تحليل مسارات المعاملات والسيولة والتسوية والمطابقة
- تشخيص مخاطر الاحتيال والخدمة وحماية العملاء والاستمرارية
- تقييم اقتصاديات الوكيل ومؤشرات أداء الشبكة
- ترتيب الحوادث والإجراءات التصحيحية وأولويات تطوير الشبكة

## جدول الدورة

### اليوم 1: نموذج الوكالة والحوكمة

- خريطة القيمة ونطاق قناة الصيرفة بالوكالة
- مصفوفة أدوار البنك والوكيل ومسؤولياتهما
- لوحة نموذج تشغيل شبكة العملاء
- شبكة أهلية المنتجات والمعاملات
- إطار الحوكمة ومسارات التصعيد

### اليوم 2: إدارة دورة حياة الوكيل

- بطاقة تقسيم العملاء واختيار المواقع
- قائمة العناية الواجبة وملاءمة الوكيل
- مصفوفة العقود والعمولات والمسؤوليات
- خطة التهيئة والتدريب والتفعيل
- بروتوكول التعليق والخروج والاستبدال



### اليوم 3: المعاملات والسيولة

- خريطة رحلة معاملة العميل وضوابطها
- نموذج السيولة النقدية والرصيد الإلكتروني
- خطة إعادة التوازن والدعم الميداني
- مسار عمل التسوية والمطابقة
- سجل استثناءات المعاملات وعكسها

### اليوم 4: الحماية والأداء

- مكتبة سيناريوهات احتيال العملاء وضوابطها
- قائمة إفصاح العميل وموافقته
- مسار تصعيد الشكاوى والحوادث
- خطة إتاحة الخدمة واستمراريته
- لوحة اقتصاديات الوكيل ومؤشرات الأداء

### اليوم 5: ممارسة شبكة العملاء

- تمرين مقترح: قرار اختيار الوكيل
- تمرين مقترح: معالجة السيولة وإعادة التوازن
- تمرين مقترح: حل استثناء المطابقة
- تمرين مقترح: مراجعة ضوابط حادثة عميل
- التمرين الختامي: حزمة تشغيل شبكة العملاء

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل الأدلة التشغيلية إلى قرارات محكمة لشبكة العملاء.

- نشاط مقترح: تقييم وكلاء محتملين من منافذ التجزئة والبريد وفق التغطية والقدرة والنزاهة والخدمة.
- نشاط مقترح: معالجة نقص النقد والرصيد الإلكتروني عبر شبكة وكلاء موزعة.
- نشاط مقترح: فحص استثناء معاملة وتتبع إجراءات التسوية والعكس والشكوى.
- نشاط مقترح: عرض خطة تطوير للشبكة تجمع الاقتصاديات والخدمة والمخاطر ومؤشرات العملاء.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة عمليات الصيرفة بالوكالة وماذا تفترض؟

تناسب دورة عمليات الصيرفة بالوكالة وظائف القنوات والعمليات والمخاطر والامتثال والمنتجات والتقنية والرقابة والإشراف الميداني ممن يدعمون خدمات مالية للأفراد وضوابط تشغيلية.

### كيف تختلف عمليات الصيرفة بالوكالة عن تدريب إدارة الفروع؟

تركز عمليات الصيرفة بالوكالة على حوكمة خدمات يقدمها وكلاء تجزئة من أطراف خارجية، بينما يركز تدريب إدارة الفروع على المقرات والفرق والعمليات الداخلية للفروع.

### كيف تدير شبكة الصيرفة بالوكالة السيولة؟

تدير شبكة الصيرفة بالوكالة السيولة من خلال توقع الطلب على النقد والرصيد الإلكتروني، وتحديد مسارات إعادة التوازن، ومراقبة النقص، ووضع محفزات التصعيد، وتنسيق الدعم الميداني.

### ما الضوابط التي تحمي العملاء في عمليات الصيرفة بالوكالة؟

تشمل الضوابط تعريف الوكيل والخدمات المسموحة والإفصاح والموافقة وإثبات المعاملة ومعالجة الشكاوى ومراقبة الاحتيال والتعامل مع البيانات وتصعيد الحوادث والإجراءات التصحيحية.

### ما المؤشرات التي تدعم إدارة شبكة الوكلاء المصرفيين؟

تستخدم إدارة شبكة الوكلاء مؤشرات النشاط والإتاحة والسيولة وجودة المعاملات والشكاوى والاستثناءات والإيرادات والتكلفة والامتثال والإجراءات التصحيحية لتقييم الأداء وترتيب الدعم.

## الخاتمة

يغادر المشاركون بحزمة تشغيل شبكة الوكلاء التي تضم خريطة حوكمة وضوابط دورة الحياة ومسارات المعاملات وخطة السيولة ومسار المطابقة و ضمانات العملاء ولوحة أداء وأولويات تطوير. تحول الحزمة توجهات القناة إلى قرارات تشغيلية قابلة للتتبع. وتدعم الإشراف المنتظم والتصعيد الأسرع وتطوير الشبكة استنادا إلى الأدلة.