أساسيات إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات

11 – 15 أكتوبر 2027

دبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

أساسيات إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات

المرجع: 83706_103600679 **التاريخ:** 11 – 15 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة على التدريب:

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

يدرس المشاركون كيفية انتقال معاملات الصراف الآلي 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 والاحتيالية والأمن السيبراني والامتثال والائتمان ومخاطر الأطراف الثالثة ذات الصلة.

يتم إيلاء اهتمام خاص للمخاطر التشغيلية للصراف الآلي، ومخاطر معاملات الصراف الآلي، وإدارة مخاطر الاحتيال في الصراف الآلي، وإدارة مخاطر أجهزة نقاط البيع، ومخاطر الاحتيال في نقاط البيع، وإدارة مخاطر مدفوعات البطاقات. يستكشف المشاركون أيضاً الاحتيال عبر أجهزة القشط سكيمينغ، والبرمجيات الخبيثة، والتلاعب بالأجهزة الطرفية، واختراق الرقم السري PIN، وعكس المعاملات، واسترداد المبالغ المدفوعة، والاعتماد 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.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف:

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

الإدارات التنظيمية المستهدفة:

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

AGILE LEADERS
Training Center

الصناعات 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 التدريب:

بنهاية هذا التدريب، سيتمكن المشاركون من:

- رسم دورة حياة معاملات الصراف الآلي ونقاط البيع ومدفوعات البطاقات بالكامل.
- تحديد المخاطر الرئيسية عبر جهات الإصدار وجهات الاستحواذ والمعالجين والتجار والشبكات ومزودي الخدمات.
- إجراء تقييمات منظمة للمخاطر التشغيلية للصراف الآلي ومخاطر معاملات الصراف الآلي.
- تحديد مخاطر الاحتيال في الصراف الآلي، بما في ذلك الاحتيال عبر أجهزة القشط سكيمينغ، والبرمجيات 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 الآلي 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.

AGILE LEADERS
Training Center

منهجية التدريب:

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

تستخدم الجلسات التفاعلية لشرح أدوار الدفع، وتدفقات 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 الآلي، 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، وأمثلة 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 الآلي ونقاط البيع والبطاقات والدفع الإلكتروني.

صندوق أدوات التدريب:

- خريطة دورة حياة معاملات الدفع
- قائمة مرجعية لتحديد المخاطر التشغيلية للصراف الآلي
- 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 الآلي، وحلول المراقبة، وأدوات أمن الدفع كجزء من التدريب. يقدم البرنامج رؤى وعروضاً توضيحية وأمثلة وقوائم مرجعية ورسوماً توضيحية للأدوات والضوابط ذات الصلة بتدريب إدارة مخاطر الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات.

أجندة التدريب:

اليوم الأول: بنية أنظمة الدفع وأسس المخاطر

- **الموضوع 1:** النظام البيئي للصراف الآلي 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 والاحتيالية والائتمانية والامتثال والأمن السيبراني
- **الموضوع 5:** ملكية المخاطر ومسؤوليات الرقابة عبر عمليات الدفع
- **الموضوع 6:** الإدارة المتكاملة للمخاطر لأنظمة الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات
- **تأمل ومراجعة:** رسم خرائط مخاطر الدفع الرئيسية وملكية الرقابة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: المخاطر التشغيلية للصراف الآلي والأمن والاحتيال

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

اليوم الثالث: إدارة مخاطر نقاط البيع والتجار والأجهزة الطرفية

- **الموضوع 1:** بنية نقاط البيع، وتدفق المعاملات، واتصال التجار
- **الموضوع 2:** مخاطر أجهزة نقاط البيع: التكوين، والتكامل، والوصول عن بعد
- **الموضوع 3:** أمن نقاط البيع: التلاعب، والاحتيال عبر أجهزة القشط سكيمينغ، 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
- **تأمل ومراجعة:** تقييم نقاط ضعف نقاط البيع وفجوات الرقابة

AGILE LEADERS
Training Center

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 الاعتماد على المعالج، والمحول، والشبكة، ومزود الخدمة
- **تأمل 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
- **تأمل 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 أسبوع، 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 بالأجهزة الطرفية، والاحتيال عبر أجهزة القشط سكيمينغ، 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 الأمن 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 لأنظمة 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، والاعتمادات 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، والاعتماد 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 أسبوع.

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.