CONCEPT

مدفوعات البطاقات: الإصدار والاستحواذ على التجار والتسوية ومعالجة النزاعات

15 – 19 مارس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



مدفوعات البطاقات: الإصدار والاستحواذ على التجار والتسوية ومعالجة النزاعات

المرجع: 13044_356 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تتعثر عمليات مدفوعات البطاقات عادة عند نقاط التسليم بين الفرق: تفويض يمنح على حدود قديمة، وملف مقاصة لا تتطابق أرصدته، واعتراض يرد عليه بعد انقضاء مهلته، ورسوم تاجر لم تعد تغطي رسوم التبادل. وكل خلل من هذا يكلف البنك أو شركة المدفوعات مالا وثقة العملاء. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت فرق الإصدار والاستحواذ وعمليات الدفع على تتبع معاملة البطاقة من لحظة اللمس أو الشراء الإلكتروني مرورا بالتفويض والمقاصة والتسوية حتى الاعتراض، وتطبيق الضوابط المناسبة في كل مرحلة. ويبني المشاركون دليل عمليات البطاقات ومعالجة النزاعات لمحفظتهم.

أهداف الدورة:

- تحديد أدوار المصدر والمستحوذ وشبكة البطاقات والمعالج ومزود خدمة الدفع في معاملة البطاقة رباعية الأطراف
- تتبع رسائل التفويض والمقاصة والتسوية لمعاملة البطاقة ومطابقة تقارير تسوية الشبكة مع السجلات المحاسبية
- احتساب رسوم التبادل ورسوم الشبكة ونسبة خصم التاجر لمحفظة تجار واختبار هامشها
- تطبيق ضوابط الشريحة EMV والدفع دون تلامس والترميز وبروتوكول 3-D Secure لخفض خسائر الاحتيال في معاملات حضور البطاقة وغيابها
- معالجة طلبات استرداد المبالغ من الاعتراض الأول مرورا بإعادة التقديم حتى التحكيم باستخدام رموز الأسباب وحزم الأدلة
- قياس ربحية منتجات البطاقات وأدائها التشغيلي بمجموعة مؤشرات محددة واقتراح إجراءات تصحيحية

الفئة المستهدفة:

- فرق إصدار البطاقات المسؤولة عن المنتجات والحدود وإنتاج البطاقات وخدمة حامليها
- فرق الاستحواذ على التجار التي تضم التجار وتسعر القبول وتراقب مخاطر التجار
- فرق عمليات الدفع التي تدير دورات التفويض والمقاصة والتسوية والمطابقة
- فرق النزاعات واسترداد المبالغ التي تعالج مطالبات حاملي البطاقات وردود التجار
- فرق مكافحة احتيال البطاقات وأمن الدفع التي تضبط قواعد الرصد وتتابع التنبيهات
- فرق مزودي خدمات الدفع والمعالجين التي تدعم البنوك والتجار في قبول البطاقات

محاور الدورة:

اليوم 1: منظومة مدفوعات البطاقات ودورة حياة منتج البطاقة

- نموذج البطاقة رباعي الأطراف: حامل البطاقة والمصدر والمستحوذ والتاجر وشبكة البطاقات
- المعالجون ومزودو خدمات الدفع وميسرو الدفع وسلسلة العقود بينهم
- مقارنة أنواع البطاقات: المدينة والائتمانية وبطاقات السداد الشهري ومسبقة الدفع وبطاقات الشركات
- مسار دورة حياة البطاقة: الطلب والطباعة وإصدار الرقم السري والتفعيل والتجديد والإلغاء
- شبكات المدفوعات الوطنية وأنظمة البطاقات المدينة المحلية مثل مدى

اليوم 2: بنية التفويض والمقاصة والتسوية

- مسار رسائل التفويض: الطلب ورموز الاستجابة والمعالجة البديلة وعكس المعاملات
- دورة ملفات المقاصة: التقديمات والتسويات التصحيحية والبنود الاستثنائية
- تقارير تسوية الشبكة وصافي مراكز التسوية وتمويل بنك التسوية
- المطابقة اليومية للبطاقات: مطابقة التفويض مع المقاصة وتقادم الحسابات المعلقة
- أنظمة التسوية الإجمالية الفورية وقنوات المدفوعات اللحظية إلى جانب تسوية البطاقات

اليوم 3: اقتصاديات قبول البطاقات وقنوات الدفع

- بناء رسوم التبادل ورسوم الشبكة ونسبة خصم التاجر
- نماذج تسعير التجار: السعر الموحد ورسوم التبادل المضاف إليها هامش والتسعير المتدرج مع أوراق العمل
- خطوات معاملة الشريحة EMV: التحقق من البطاقة والتحقق من حاملها والشيفرات التشفيرية
- مسارات الدفع دون تلامس وترميز الشبكة وتزويد المحافظ الرقمية بالبطاقات
- الدفع مع غياب البطاقة: نطاقات بروتوكول 3-D Secure والمسار دون احتكاك ونقل المسؤولية

اليوم 4: استرداد المبالغ وضوابط احتيال البطاقات وأمن الدفع

- دورة حياة طلب استرداد المبلغ: الاعتراض الأول وإعادة التقديم وما قبل التحكيم وتحكيم الشبكة
- فئات رموز الأسباب: النزاعات الفنية والإجرائية ونزاعات الجودة والاحتيال
- أنماط احتيال البطاقات: النسخ الاحتيالي والاستيلاء على الحسابات واختبار البطاقات والاحتيال الودي
- قواعد الاحتيال عند التفويض وحدود السرعة وعتبات مراقبة التجار
- نظرة عامة على معيار PCI DSS v4.0.1 لأمن بيانات البطاقات: الأهداف الستة والمتطلبات الاثنا عشر ومستويات التجار

اليوم 5: دراسات حالة: دليل عمليات البطاقات ومعالجة النزاعات

- دراسة حالة: فروق مطابقة بين سجل التفويض وتقرير تسوية الشبكة
- دراسة حالة: محفظة تجار تجارة إلكترونية تتزايد فيها طلبات الاسترداد بسبب الاحتيال
- لوحة مؤشرات محفظة البطاقات: نسبة الموافقة والاحتيال بالنقاط الأساسية ونسبة الاسترداد والإيراد لكل بطاقة
- بدء الدفع عبر المصرفية المفتوحة والدفع من حساب إلى حساب: الأثر في حجم معاملات البطاقات
- عرض دليل عمليات البطاقات ومعالجة النزاعات ومراجعة الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل مسار معاملات البطاقات
- مطابقة التسويات
- احتساب تسعير التجار
- اختيار ضوابط EMV والترميز
- إعداد أدلة طلبات الاسترداد
- ضبط قواعد رصد احتيال البطاقات
- الإلمام بمعايير أمن الدفع
- إعداد تقارير مؤشرات محفظة البطاقات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تتبع معاملة بطاقة واحدة من البداية إلى النهاية عبر التفويض والمقاصة والتسوية والاعتراض باستخدام نماذج رسائل وتقارير واقعية
- التوقف عن خسارة اعتراضات يمكن كسبها بربط الأدلة برموز الأسباب والمهل الزمنية
- شرح أثر رسوم التبادل ورسوم الشبكة ونماذج التسعير في الهامش للتجار والزملاء بدقة
- العودة بدليل عمليات البطاقات ومعالجة النزاعات يضم فحوص المطابقة وخطوات الاعتراض وقواعد الاحتيال والمؤشرات لمحفظتك

الخاتمة:

تنجح عمليات البطاقات والمدفوعات حين يفهم كل فريق ما يحدث للمعاملة بعد نقطة البيع أو صفحة الدفع. تنتقل الدورة من منظومة البطاقات ودورة حياة المنتج، مرورا بالتفويض والمقاصة والتسوية، ثم اقتصاديات القبول والشريحة والدفع دون تلامس والترميز وبروتوكول D Secure-3، وصولا إلى طلبات الاسترداد وضوابط الاحتيال وأمن الدفع. ويطبق اليوم الأخير هذه المعرفة على حالات واقعية ويحولها إلى دليل عمليات البطاقات ومعالجة النزاعات يستخدمه المشاركون في وحدات الإصدار أو الاستحواذ أو المعالجة لديهم.