CONCEPT

# الوكالة المصرفية والخدمات المصرفية عبر الوكلاء:
# تصميم شبكة الوكلاء وإدارة السيولة والضوابط

13 – 17 سبتمبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



# الوكالة المصرفية والخدمات المصرفية عبر الوكلاء: تصميم شبكة الوكلاء وإدارة السيولة والضوابط

**المرجع:** 17491_568 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

تتيح الوكالة المصرفية والخدمات المصرفية عبر الوكلاء للبنك خدمة عملائه في المتاجر والصيدليات ومحطات الوقود بدلا من الفروع، غير أن كثيرا من شبكات الوكلاء تتعثر: ينفد النقد لدى الوكلاء، ولا تغطي العمولات تكاليفهم، وتضخم المنافذ الخاملة حجم الشبكة، وتفتح الضوابط الضعيفة على مستوى الوكيل الباب للاحتيال وشكاوى العملاء. تعد هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الخدمات المصرفية للأفراد والقنوات والعمليات والمخاطر لتصميم شبكة وكلاء قابلة للاستمرار وإطلاقها والإشراف عليها. ويبني المشاركون خطة أعمال للوكالة المصرفية وإطارا لضوابط الوكلاء يغطي تصميم الشبكة والسيولة واقتصاديات الوكيل والرقابة.

## أهداف الدورة:

- المقارنة بين نماذج الصيرفة دون فروع التي يقودها البنك أو مشغل الاتصالات أو النموذج المختلط، واختيار هيكل التشغيل المناسب للمؤسسة بما فيه الوكلاء الرئيسيون والمجمعون
- تصميم خطة لشبكة الوكلاء تحدد الشرائح المستهدفة ومعايير اختيار المواقع وكثافة الوكلاء وإجراءات استقطابهم والعناية الواجبة تجاههم وتأهيلهم
- ضبط قائمة الخدمات المقدمة لدى الوكيل وحدود العمليات والبنية التقنية، من أجهزة نقاط البيع وتطبيقات الوكلاء إلى التحقق الحيوي والربط بالنظام المصرفي الأساسي
- تخطيط سيولة الوكيل وإعادة توازن النقد، وبناء هياكل عمولات تحقق الربحية للبنك وللوكيل معا
- تطبيق ضوابط اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال والاحتيال وحماية العملاء على مستوى الوكيل، بما فيها معالجة الشكاوى والجزاءات على الوكلاء
- إعداد خطة أعمال للوكالة المصرفية مع لوحة متابعة وإطار ضوابط جاهزين لاعتماد الإدارة

## الفئة المستهدفة:

- موظفو الخدمات المصرفية للأفراد المسؤولون عن الفروع وقنوات الوصول وتحديد أماكن خدمة العملاء
- موظفو القنوات الرقمية والمنتجات الذين يحددون الخدمات والحدود ورحلات العملاء المتاحة عبر الوكلاء
- موظفو الشمول المالي والتوسع الذين يوصلون الحسابات والمدفوعات إلى العملاء في المناطق الريفية والفئات الأقل حصولا على الخدمة
- موظفو عمليات شبكة الوكلاء والقنوات الذين يستقطبون الوكلاء ويدربونهم ويزودونهم بالنقد ويدعمونهم يوميا
- موظفو المخاطر والامتثال ومكافحة الاحتيال الذين يضعون الضوابط على مستوى الوكيل ويختبرونها
- موظفو الشراكات الذين يديرون العلاقة مع المجمعين والوكلاء الرئيسيين ومشغلي شبكات الاتصالات

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أسس الصيرفة دون فروع وتشخيص الشبكة

- القيمة المضافة للوكالة المصرفية: تكلفة خدمة العميل مقارنة بقنوات الفروع وأجهزة الصراف الآلي
- نماذج تشغيل الصيرفة دون فروع: نموذج يقوده البنك ونموذج يقوده مشغل الاتصالات والنموذج المختلط
- مقارنة أنواع الوكلاء: التاجر بالتجزئة والمنفذ المخصص والوكيل الرئيسي والمجمع
- رسم فجوات الوصول في الشمول المالي: الشرائح غير المتعاملة مع البنوك وعوائق الميل الأخير
- بطاقة تشخيص الوضع الراهن للقناة لشبكة وكلاء قائمة أو مخطط لها

### اليوم 2: تصميم شبكة الوكلاء واستقطابهم والبنية التقنية

- معايير اختيار المواقع وتخطيط كثافة الوكلاء باستخدام بيانات الحركة ونطاق الخدمة
- قائمة العناية الواجبة تجاه الوكيل: الملكية والمقر والقدرة على توفير النقد والسمعة
- بنود اتفاقية الوكالة: الحصرية والمسؤولية والإنهاء وقواعد استخدام العلامة التجارية
- البنية التقنية للوكيل: أجهزة نقاط البيع وتطبيقات الوكلاء على الهاتف والتحقق الحيوي
- الربط بالنظام المصرفي الأساسي والمحول: القيد الفوري ووضع العمل دون اتصال والتسوية

### اليوم 3: خدمات الوكيل والسيولة واقتصاديات العمولات

- تصميم قائمة خدمات الوكيل: الإيداع والسحب النقدي وفتح الحسابات وسداد الفواتير والحوالات
- برنامج تأهيل الوكلاء وتدريبهم مع نقاط اعتماد مرحلية
- نماذج رصيد الوكيل وإعادة توازن النقد: مندوبو البنك ومراكز الوكلاء الرئيسيين وتغذية الفروع
- تصميم هيكل العمولات: العمولة لكل عملية والعمولات المتدرجة وحوافز فتح الحسابات
- نموذج اقتصاديات الوكيل: حجم العمليات اللازم لبلوغ نقطة التعادل وهامش القناة للبنك

### اليوم 4: مخاطر الوكلاء وضوابط الاحتيال وحماية العملاء

- العناية الواجبة المتدرجة تجاه العملاء في نقاط الوكلاء وتحديد حدود العمليات
- أنماط احتيال الوكلاء: تجزئة العمليات والحسابات الوهمية والتلاعب بالعمولات وسرقة الأرقام السرية
- قواعد رصد غسل الأموال في شبكات الوكلاء: التجزئة وسرعة العمليات والأنماط غير المعتادة في الرصيد
- حماية العملاء عند نافذة الوكيل: الإفصاح عن الرسوم والإيصالات وخصوصية البيانات وتوجيه الشكاوى
- متابعة أداء الوكلاء: معدلات النشاط والخمول والمتسوق الخفي وسلم الجزاءات

### اليوم 5: دراسات الحالة: خطة أعمال الوكالة المصرفية وإطار الضوابط

- دراسة حالة: شبكة وكلاء ريفية تعاني نقصا مزمنا في النقد عند السحب
- خطة طرح شبكة الوكلاء وتوسيعها على خمس سنوات حسب فئات المناطق
- التوقعات المالية للوكالة المصرفية: أحجام العمليات والعمولات والتكاليف وفترة الاسترداد
- مصفوفة إطار ضوابط الوكلاء: المخاطر والضوابط والمسؤولون ومؤشرات المخاطر الرئيسية
- عرض خطة الأعمال ومساءلتها أمام لجنة من الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- اختيار نموذج تشغيل الصيرفة دون فروع
- تخطيط مواقع الوكلاء وكثافتهم
- العناية الواجبة تجاه الوكلاء
- تخطيط سيولة الوكيل
- نمذجة العمولات واقتصاديات الوحدة
- كشف احتيال الوكلاء
- متابعة أداء شبكة الوكلاء
- تخطيط التوسع في الشمول المالي

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة أعمال للوكالة المصرفية وإطار لضوابط الوكلاء مبنيين على نموذج مالي فعلي ومختبرين أمام الزملاء
- معرفة أنواع الوكلاء والمواقع وقوائم الخدمات التي تجذب عمليات العملاء بدلا من منافذ خاملة
- منع نفاد النقد لدى الوكلاء أو خسارتهم عبر قواعد للرصيد وإعادة التوازن والعمولات تنجح في الواقع
- رصد مشكلات الاحتيال والسلوك التي تظهر عند نوافذ الوكلاء قبل أن تتحول إلى خسائر أو شكاوى

## الخاتمة:

لا توسع الوكالة المصرفية انتشار البنك إلا حين تصمم الشبكة حول طلب العملاء، ويكسب الوكلاء ما يكفي للبقاء نشطين، وتصمد الضوابط عند كل نافذة. تنتقل الدورة من نماذج التشغيل دون فروع وتشخيص الشبكة، مرورا باختيار المواقع والعناية الواجبة والبنية التقنية للوكيل، إلى الخدمات والسيولة واقتصاديات العمولات، ثم إلى الاحتيال ومكافحة غسل الأموال وحماية العملاء على مستوى الوكيل. ويجمع اليوم الأخير هذه العناصر في خطة أعمال للوكالة المصرفية وإطار لضوابط الوكلاء جاهزين للعرض على الإدارة.