

دورة الصيرفة بالوكالة: شبكات الوكلاء والسيولة وضبط المخاطر

2027 – 19 سبتمبر

كوالالمبور





دورة الصيرفة بالوكالة: شبكات الوكلاء والسيولة وضبط المخاطر

المرجع: 645_32398 التاريخ: 19 - 23 سبتمبر 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: GBP 4000

ملخص البرنامج

الصيرفة بالوكالة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة التجزئة والقنوات والمخاطر على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة ضبط لشبكة وكلاء في بنك واحد. توسع البنوك خدمات الإيداع والسحب وفتح الحسابات عبر المتاجر ومنافذ أخرى، لكن النمو كثيرا ما يسبق اختيار الوكلاء وتخطيط السيولة والمتابعة. وينتقل البرنامج من اقتصاديات القناة إلى الاختيار والسيولة وضبط الاحتيال والرقابة، ويطبق ذلك على شبكة يختارها المشارك. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الصيرفة بالوكالة لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تضع قناة الوكلاء اسم البنك وأموال العملاء بين يدي منافذ لا يملكها. وحين يكون الاختيار متساهلا ينفذ النقد في المنافذ المزدحمة وتكافئ العمليات الحجم على حساب الجودة ويمر سوء السلوك دون كشف حتى يشتكي عميل. أما البنوك ومشغلو المحافظ الإلكترونية وسلاسل التجزئة التي تعتمد معيارا واحدا للوكلاء فتوسع انتشارها مع بقاء التكلفة والمخاطر والخدمة ضمن حدود أقرها المجلس.

- تكلفة الخدمة: تنخفض حين يستند اختيار المنافذ وتصميم العمليات إلى اقتصاديات القناة نفسها.
- نقص النقد لدى الوكلاء: ينخفض حين تحل توقعات الرصيد وقواعد إعادة التوازن محل الاتصالات العشوائية بالبنك.
- خسائر الاحتيال وسوء السلوك: تنخفض حين تركز قواعد المراقبة وزيارات المنافذ على الوكلاء الأعلى خطرا.

المبادئ والأساس المعرفي

- إرشادات البنوك المركزية للصيرفة بالوكالة: تحدد توقعات أهلية الوكيل والعقود والحدود وحماية المستهلك التي تحولها الجلسات 2 و4 إلى ضوابط في البنك.
- ممارسات العناية الواجبة للوكلاء: توطر فحوص تقييم المنافذ والتأهيل في الجلسة 2.
- مبادئ سيولة الوكلاء ورصيدهم: تدعم قواعد التوقع وإعادة التوازن في الجلسة 3.
- ممارسات تدريب الوكلاء والإشراف عليهم: توجه تصميم الزيارات والمراقبة في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- رؤساء التجزئة وإدارات الفروع الذين يقررون أين يحل الوكلاء محل الفروع أو يوسعون حضورها.
- مديرو القنوات والتوزيع الذين يختارون الوكلاء ويتعاقدون معهم ويسددون مستحقاتهم.
- قادة المخاطر والامتثال الذين يتولون ضوابط الاحتيال وغسل الأموال وسلوك الوكلاء.
- مديرو الخزنة والعمليات الذين يخططون للنقد والرصيد في أنحاء الشبكة.
- مسؤولو الشمول المالي الذين يتابعون الانتشار وجودة الخدمة في المناطق المحرومة.

يأتي المشاركون عادة من البنوك التجارية ومؤسسات التمويل الأصغر ومشغلي المحافظ الإلكترونية وفرق الرقابة المصرفية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء دراسة جدوى تقارن تكلفة قنوات الوكلاء والفروع والقنوات الرقمية وانتشارها.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المنافذ وفق معيار عناية واجبة مبني على النقاط.
3. سيكون المشاركون قادرين على تبرير شروط العمولات والعقود التي تكافئ جودة الخدمة.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات النقد والرصيد وإعادة التوازن بين المنافذ.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مؤشرات الاحتيال وسوء السلوك في بيانات معاملات الوكلاء.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة رقابة تربط الزيارات والمراقبة ومعالجة الشكاوى.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس الصيرفة بالوكالة وقناة الوكلاء

أين تكسب قناة الوكلاء مكانها إلى جانب الفروع والقنوات الرقمية؟

- نموذج اقتصاديات القناة
- خريطة الخدمات المقدمة عبر الوكيل
- مصفوفة تغطية الفروع والوكلاء
- خريطة رحلة العميل في الخدمات النقدية
- نموذج دراسة الجدوى للشبكة

اليوم 2: اختيار الوكلاء وتأهيلهم وعقودهم

أي المنافذ تصلح لتكون وكلاء، وبأي شروط؟



- قائمة فحص العناية الواجبة للوكيل
- نموذج تقييم المنافذ بالنقاط
- مراجعة بنود عقد الوكالة
- مخطط مراحل التأهيل
- نموذج هيكل العمليات

اليوم 3: السيولة النقدية ورصيد الوكلاء

كيف يبقى النقد والرصيد الإلكتروني متاحين في كل منفذ دون أرصدة معطلة؟

- توقع الطلب على رصيد الوكيل
- جدول قواعد إعادة التوازن
- لوحة متابعة المراكز النقدية
- مخطط مسار تسوية الوكلاء
- نموذج سيناريوهات ضغط السيولة

اليوم 4: الاحتيال والامتثال والرقابة على الوكلاء

كيف تكشف البنوك الاحتيال وغسل الأموال وسوء السلوك في منافذ متفرقة؟

- سجل مخاطر الوكلاء
- مجموعة قواعد مراقبة المعاملات
- مراجعة ضوابط التعرف الإلكتروني على العميل
- نموذج زيارة التفتيش على الوكيل
- تحليل سجل شكاوى العملاء

اليوم 5: حزمة ضبط شبكة الوكلاء لبنك واحد

هل تتسق قواعد الاختيار وخطة السيولة وضوابط الرقابة في بنك واحد؟

- تطبيق نموذج تقييم المنافذ من الجلسة 2
- اختبار توقع الطلب على رصيد الوكيل من الجلسة 3
- مراجعة سجل مخاطر الوكلاء من الجلسة 4
- فحص نموذج دراسة الجدوى للشبكة من الجلسة 1
- إنجاز حزمة ضبط شبكة الوكلاء



المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة اعتمادا على حالة مشتركة لبنك متوسط الحجم يوسع شبكة وكلاء انطلاقا من تجربة صغيرة. يبني المشاركون كل مخرج على الحالة ثم يكييفونه مع شبكة يعرفونها، مع ملاحظات مكتوبة من الميسرين في كل جلسة.

- نشاط مقترح: تقييم عشرة منافذ مرشحة بالنقاط والاتفاق على من يصبح وكلاء.
- نشاط مقترح: توقع الطلب على الرصيد لأسبوع وصياغة قواعد إعادة التوازن.
- نشاط مقترح: مراجعة معاملات شهر كامل بحثا عن مؤشرات احتيال لدى الوكلاء.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة ضبط شبكة وكلاء لبنك واحد. وتضم الحزمة دراسة جدوى للشبكة ونموذجا لتقييم المنافذ وتوقعات للطلب على الرصيد وسجلا لمخاطر الوكلاء وخطة رقابة. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة لجنة القنوات وإحكام تأهيل الوكلاء وتحديد أولويات المراقبة مع فرق المخاطر والامتثال.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب الصيرفة بالوكالة المديرين الجدد على قنوات الوكلاء؟

نعم، فالصيرفة بالوكالة تدرس بالحالات والنماذج الجاهزة، ويفترض البرنامج خبرة في الخدمات المصرفية للأفراد أو العمليات أو المخاطر دون عمل سابق في إدارة شبكة وكلاء.

على أي ممارسات يقوم تدريب الصيرفة بالوكالة؟

يقوم تدريب الصيرفة بالوكالة على إرشادات البنوك المركزية للصيرفة بالوكالة وممارسات العناية الواجبة للوكلاء ومبادئ سيولة الوكلاء ورصيدهم وممارسات الإشراف على الوكلاء.

كيف تستخدم حزمة الضبط الناتجة عن تدريب الصيرفة بالوكالة في العمل؟

تستخدم حزمة ضبط شبكة الوكلاء لإحاطة لجنة القنوات وإحكام تأهيل الوكلاء والاتفاق على أولويات المراقبة مع فرق المخاطر والامتثال.

بماذا تختلف الصيرفة بالوكالة عن تدريب استراتيجية الصيرفة الرقمية؟

تتمحور الصيرفة بالوكالة حول المنافذ المتعاقد معها ونقدها والرقابة عليها، بينما يتمحور تدريب استراتيجية الصيرفة الرقمية حول التطبيقات والمنصات والشراكات الإلكترونية.