BLACKBIRD FOR TRAINING

# شهادة حل النزاعات في نظام فيزا



**شهادة حل النزاعات في نظام فيزا**

## مقدمة

في عالم المدفوعات الرقمية المتسارع، أصبحت القدرة على إدارة النزاعات بين الأطراف المالية عنصرًا جوهريًا للحفاظ على الثقة والاستقرار داخل المنظومة المصرفية. تمثل شهادة حل النزاعات في نظام فيزا أداة احترافية تهدف إلى تمكين العاملين في المؤسسات المالية من فهم السياسات والإجراءات المتبعة لتسوية الخلافات المتعلقة بعمليات الدفع الإلكتروني.

تسعى هذه الدورة إلى إكساب المشاركين معرفة شاملة بآلية عمل منظومة تسوية النزاعات ضمن أنظمة الدفع، وتزويدهم بالمهارات التحليلية والتقنية اللازمة لمعالجة الحالات المعقدة بكفاءة عالية.

تستهدف الدورة العاملين في المجالات المصرفية والمالية، وإدارة المخاطر، والامتثال، وخدمة العملاء، وتناسب فئات الموظفين التنفيذيين، والإدارة الوسطى، والإدارة العليا في المؤسسات التي تتعامل مع شبكات الدفع العالمية.

من خلال هذا البرنامج، سيكتسب المشاركون خبرة عملية في تحليل النزاعات وإدارتها وفق المعايير المعتمدة لضمان النزاهة والشفافية في أنظمة المدفوعات.

## أهداف الدورة

- التعرف على الإطار العام لمنظومة حل النزاعات في أنظمة المدفوعات الدولية.
- فهم القواعد التشغيلية الخاصة بعمليات رد المبالغ والمطالبات المالية.
- تطبيق آليات تحليل الحالات الواقعية المتعلقة بالمنازعات المصرفية.
- تحديد الأسباب الجذرية للنزاعات وتطوير حلول وقائية فعالة.
- إتقان استخدام الأدوات الرقمية لإدارة النزاعات المالية.
- اكتساب مهارة إعداد التقارير التحليلية الدقيقة لتقييم الأداء.
- تعزيز الالتزام بالمعايير القانونية والتنظيمية في تسوية النزاعات.
- تطوير مهارات التواصل الفعال بين العملاء والبنوك المشاركة في الحل.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: التعريف بمنظومة حل النزاعات في أنظمة المدفوعات

- التعرف على الأساسيات العامة لنظام المدفوعات الدولية.
- دراسة دورة حياة النزاع منذ بدايته حتى حله النهائي.
- فهم الأدوار التنظيمية للأطراف المعنية في العملية.
- تحليل العلاقة بين البنك المصدر والبنك المستقبل والتاجر.
- مناقشة أمثلة عملية عن أكثر النزاعات شيوعًا في معاملات البطاقات.
- مراجعة القواعد العامة الخاصة بأمن العمليات المالية الإلكترونية.

### اليوم الثاني: إدارة المطالبات ورد المبالغ المالية

- التعرف على مفهوم رد المبلغ وإعادة الأموال للعميل.
- تصنيف أنواع النزاعات المالية وفق الفئات المعتمدة في النظام.
- شرح خطوات التعامل مع المطالبات من مرحلة الاستلام حتى الرد.
- التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية لتتبع النزاعات.
- تحليل الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى رفض المطالبات.
- دراسة حالة تطبيقية حول معالجة نزاع فعلي بين بنكين.

### اليوم الثالث: التحليل العملي وإدارة المخاطر المالية

- تحديد مؤشرات المخاطر المرتبطة بتكرار النزاعات.
- تحليل البيانات الخاصة بالمطالبات لاكتشاف الأنماط السلوكية.
- وضع استراتيجيات فعالة لتقليل الخسائر التشغيلية.
- استخدام أدوات التحليل الإحصائي في تقييم الأداء.
- تطبيق أساليب استباقية للحد من الاحتيال المالي.
- تطوير سياسات داخلية تدعم الامتثال والجودة المؤسسية.



## اليوم الرابع: التحول الرقمي في إدارة النزاعات المالية

- التعرف على الأنظمة الحديثة المستخدمة في أتمتة إجراءات النزاعات.
- دراسة دور التقنيات الذكية في تحسين كفاءة معالجة المطالبات.
- تحليل آليات حماية المعلومات ضمن إطار الأمن الإلكتروني للمدفوعات.
- استعراض كيفية التكامل بين الأنظمة المصرفية لتسريع الحلول.
- تنفيذ تجربة عملية على منصة رقمية لإدارة النزاعات.
- تقييم فعالية الأدوات التقنية في مراقبة جودة الأداء المؤسسي.

## اليوم الخامس: التقييم الختامي والتطبيقات المتقدمة

- مراجعة شاملة لمفاهيم الدورة والدروس المستفادة.
- تحليل دراسات حالة متقدمة من بيئة العمل المصرفي.
- مناقشة الجوانب القانونية والأخلاقية في فض النزاعات المالية.
- إعداد تقرير نهائي يتضمن تقييم الأداء وتحليل النتائج.
- مناقشة الاتجاهات المستقبلية لتطوير منظومات الحل المالي.
- التقييم الختامي ومنح شهادة الاعتماد المهني للمشاركين.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متكامل لعمليات حل النزاعات ضمن أنظمة المدفوعات.
- تنمية مهارات تحليل وتقييم المطالبات المالية بدقة عالية.
- رفع مستوى الامتثال للأنظمة وتقليل المخاطر التشغيلية.
- تحسين جودة خدمة العملاء من خلال حلول دقيقة وسريعة.
- الحصول على اعتماد مهني يعزز السيرة الوظيفية.
- التوسع في معرفة الأطر التقنية والأمنية للمدفوعات الرقمية.
- الاستفادة من تجارب ودراسات حالة عملية من واقع العمل المصرفي.
- تطبيق المفاهيم المكتسبة داخل بيئة العمل الفعلية.

## الخاتمة

تُعد شهادة حل النزاعات في نظام فيزا إحدى أهم البرامج المتخصصة في مجال المدفوعات الرقمية، إذ توفر إطارًا احترافيًا لإدارة النزاعات المالية وفق معايير دقيقة وأخلاقيات مهنية عالية.



من خلال هذا البرنامج، يتمكن المشاركون من اكتساب خبرة عملية تسهم في تعزيز الثقة بين المؤسسات المالية والعملاء، وضمان النزاهة في جميع مراحل معالجة النزاعات.

**إن امتلاك المعرفة العميقة بمنهجيات حل النزاعات لا يرفع كفاءة المؤسسات فحسب، بل يمنح المتخصصين ميزة تنافسية تجعلهم جزءًا أساسيًا من منظومة التطوير في قطاع المدفوعات الإلكترونية.**

