JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الذكاء الاصطناعي في البنوك: العمليات وتفاعل العملاء

4 – 8 يناير 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الذكاء الاصطناعي في البنوك: العمليات وتفاعل العملاء

المرجع: 114_2857 **التاريخ:** 4 – 8 يناير 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4900

الذكاء الاصطناعي في البنوك: العمليات وتفاعل العملاء دورة تدريبية مدتها أسبوع موجهة إلى مديري العمليات المصرفية وقادة تجربة العملاء والخدمات المصرفية الرقمية، تنتهي بمخرج واحد هو خطة إطلاق مرحلية ترتب حالات استخدام التهيئة ومكافحة الاحتيال والائتمان وتفاعل العملاء. فالعملاء ينتظرون فتح حسابات فوريا وعروضا ملائمة، بينما يتحرك الاحتيال أسرع من طوابير المراجعة اليدوية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الذكاء الاصطناعي في البنوك.

لماذا يهم الذكاء الاصطناعي في البنوك الآن

تلتقي ثلاث قوى في الفرع ومركز الاتصال والتطبيق: عملاء يقارنون كل بنك بأسهل محفظة رقمية يعرفونها، ومحتالون يجربون أساليب جديدة على آلاف الحسابات دفعة واحدة، ومجالس إدارة تريد خفض تكلفة الحساب دون زيادة الشكاوى. البنك الذي يقرن التحقق الآلي من الهوية وتقييم المعاملات والمساعدات الحوارية بتفسيرات واضحة يكسب الودائع والثقة، ومن ينشر نماذج غامضة يواجه رفضا غير منصف وموجات من الشكاوى. تستند الدورة إلى إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI Risk Management Framework AI RMF لاختبار سلوك النماذج، والمعيار ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي لتحديد مالك كل نموذج مصرفي.

المستفيدون من الذكاء الاصطناعي في البنوك

- مسؤولو العمليات الذين يديرون فتح الحسابات وتحديث بيانات اعرف عميلك وطوابير المكاتب الخلفية
- مختصو عمليات مكافحة الاحتيال الذين يفرزون التنبيهات ويوقفون المدفوعات المريبة
- موظفو عمليات الائتمان الذين يعالجون الطلبات وتعديلات الحدود
- قادة تجربة العملاء المسؤولون عن مركز الاتصال ومسارات الشكاوى
- مالكو منتجات الصيرفة الرقمية الذين يديرون تطبيق الجوال وقنوات المحادثة

يستفيد البنك أكثر حين يحضر أعضاء من العمليات ومكافحة الاحتيال والمنتجات الرقمية معا، لأن كل حالة استخدام تغير رحلة يلامسها الثلاثة.

قدرات الذكاء الاصطناعي في البنوك

تغطي القدرات نصفي الموضوع: عمليات أسرع وأكثر أمانا خلف الكاونتر، وحوارات أقرب إلى حاجة العميل أمامه.

- تصميم مسار آلي للتحقق من هوية العميل بفحص الوثائق والحيوية — مسؤول الامتثال الذي يعتمد الحسابات الجديدة
- معايرة عتبات تقييم الاحتيال مقابل تكلفة الإنذارات الكاذبة — قائد عمليات الاحتيال الذي يوزع الموظفين
- تحديد التفسيرات وأسباب الرفض في نماذج الائتمان — العميل الذي رفض طلب تمويله
- بناء خريطة نوايا لروبوت المحادثة المصرفي مع قواعد التحويل البشري — مدير مركز الاتصال
- اختبار نماذج العرض الأنسب من حيث الملاءمة والإنصاف — مالك المنتج الذي يطلق حملة
- إيصال خطة إطلاق مرحلية إلى الرعاة التنفيذيين — مدير العمليات الذي يمولها

مصطلحات الذكاء الاصطناعي في البنوك الأساسية

- التحقق الإلكتروني من هوية العميل — تعريف العميل عن بعد بمسح الوثائق ومطابقة الوجه وفحص البيانات بدلا من زيارة الفرع.
- تقييم احتيال المعاملات — نموذج يمنح كل دفعة درجة خطورة تحدد مرورها أو تعليقها أو حجبها.
- معدل الإنذارات الكاذبة — حصة العملاء أو المدفوعات السليمة المؤشر عليها خطأ، وهي ترفع الاحتكاك وتكلفة المراجعة.
- سبب الرفض الائتماني — تفسير واضح يقدم للمتقدم يبين العوامل الرئيسية وراء رفض التمويل.
- العرض الأنسب التالي — نموذج يقترح المنتج أو الرسالة الأقرب إلى حاجة العميل في لحظة محددة.
- التحويل البشري — النقطة التي ينقل فيها الروبوت المحادثة إلى موظف مع كامل سياقها.

الذكاء الاصطناعي في البنوك يوما بيوم

اليوم 1: الرحلات المصرفية ومواضع الذكاء الاصطناعي

- رسم رحلة العميل من التهيئة حتى الخدمة — نقاط الاحتكاك
- تحليل طوابير المكاتب الخلفية — الأحجام وأزمنة المعالجة وإعادة العمل
- مصادر البيانات المصرفية والموافقة — النظام المصرفي الأساسي والبطاقات وأحداث التطبيق
- مصفوفة ترتيب حالات الاستخدام للأفراد والمنشآت الصغيرة — القيمة والجدوى
- سجل النماذج وملكيتها وفق ISO/IEC 42001 — خطوط المساءلة

اليوم 2: التهيئة وعمليات مكافحة الاحتيال

- مسح الوثائق وفحص الحيوية في التحقق الإلكتروني — سرعة فتح الحسابات
- أتمتة التحديث الدوري لبيانات اعرف عميلك — تقليل الملفات المنتهية
- المزج بين تقييم الاحتيال والقواعد — قرارات التعليق أو الإفراج
- نمذجة تكلفة الإنذارات الكاذبة — توزيع موظفي طوابير التنبيهات
- كشف حسابات الوسطاء وأنماط الاحتيال — حماية شبكة المدفوعات

اليوم 3: قرارات الائتمان وقابلية التفسير

- بطاقات التقييم الائتماني بالتعلم الآلي لأصحاب السجلات المحدودة — نطاق الموافقات
- أسباب الرفض وأساليب التفسير — التواصل مع العميل
- اختبار الإنصاف عبر شرائح العملاء — المساواة في المعاملة
- وظيفة القياس في NIST AI RMF — فحوص أداء النماذج وانحرافها
- توثيق مخاطر النماذج وحزم التحقق منها — مراجعة خط الدفاع الثاني

اليوم 4: تفاعل العملاء وتخصيص التجربة

- خريطة نوايا روبوت المحادثة المصرفي — طلبات الرصيد والبطاقات والاعتراضات
- قواعد التحويل البشري وتصعيد الشكاوى — ضغط مركز الاتصال
- نماذج العرض الأنسب للادخار والبطاقات — ملاءمة الحملات
- التنبؤ بمغادرة العملاء ومحفزات الاحتفاظ — استقرار الودائع
- المساعدات التوليدية لمديري العلاقات — التحضير للاجتماعات

اليوم 5: التطبيق العملي لخطة إطلاق الذكاء الاصطناعي في البنك

- تطبيق مسار التحقق الإلكتروني على فتح حساب لمنشأة صغيرة — زمن الاعتماد
- تطبيق معايرة عتبات الاحتيال على محفظة بطاقات — حجم الطابور
- تطبيق قواعد التحويل البشري على تطبيق مصرف إسلامي — جودة الخدمة
- ترتيب مراحل الإطلاق ومقاييس النجاح — إحاطة الراعي التنفيذي
- خطة إطلاق الذكاء الاصطناعي في البنك — حالات العمليات والتفاعل مرتبة

تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك بعد الدورة

- قياس معدل الإنذارات الكاذبة لمجموعة قواعد احتيال واحدة طوال شهر واقتراح عتبة معدلة.
- مراجعة أكثر عشرين نية في روبوت المحادثة وإعادة صياغة قاعدة التحويل للثلاث الأكثر تسببا في الشكاوى.

أسئلة حول الذكاء الاصطناعي في البنوك

ما الذكاء الاصطناعي في البنوك ولماذا يهم الآن؟

الذكاء الاصطناعي في البنوك هو استخدام التعلم الآلي والأدوات الحوارية في التهيئة ومكافحة الاحتيال والائتمان وتفاعل العملاء. ويهم الآن لأن العملاء ينتظرون خدمة فورية وملائمة، والاحتيال يتحرك أسرع من الطوابير اليدوية.

من الأدوار الأكثر استفادة من الذكاء الاصطناعي في البنوك؟

يستفيد مسؤولو العمليات ومختصو مكافحة الاحتيال وموظفو عمليات الائتمان ومالكو المنتجات الرقمية أكثر من غيرهم. فكل منهم يدير رحلة باتت القرارات الآلية فيها تمس العملاء مباشرة.

كيف يختلف الذكاء الاصطناعي في البنوك عن دورة في استراتيجية التقنية المالية؟

تبقى هذه الدورة داخل الرحلات اليومية للبنك لا نماذج الأعمال الجديدة. فالأيام الخمسة تغطي التهيئة وطوابير الاحتيال وتفسيرات الائتمان وقنوات المحادثة، مع معالجة مخاطر النماذج في كل خطوة.

ماذا تعود به من الذكاء الاصطناعي في البنوك؟

تعود بخطة إطلاق مرحلية تغطي حالات التهيئة والاحتيال والائتمان والتفاعل، مع العتبات وقواعد التحويل ومقاييس النجاح التي يستطيع رعاتك اعتمادها.

الذكاء الاصطناعي في البنوك: الطريق إلى الأمام

خطة إطلاق الذكاء الاصطناعي في البنك جاهزة للرعاة. وأول قرار تدعمه هو اختيار الرحلة التي تبدأ بها الأتمتة، التهيئة أو مكافحة الاحتيال، ويعرضها مدير العمليات مع قادة الصيرفة الرقمية على اللجنة التنفيذية. وبعد الربع الأول تستحق أرقام الإنذارات الكاذبة والتحويل البشري مراجعة جديدة، لأنها تبين هل شعر العملاء بخدمة أسرع أم باحتكاك جديد.