JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم

7 – 11 يونيو 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم

المرجع: 85789_2302 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الخدمات البنكية للأفراد وشبكات الفروع الذين يوسعون الخدمات عبر وكلاء من خارج البنك، ويخرج المشاركون منها بخطة إطلاق شبكة الوكلاء. فالمتاجر والصيدليات ومحطات الوقود باتت تقدم الإيداع والسحب النقدي وفتح الحسابات بعيدا عن الفرع، لذلك تحدد جودة الوكيل مدى الانتشار والتكلفة وثقة العملاء. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم.

لماذا تهم الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم الآن

تشكل ثلاث قوى هذا المجال اليوم. يتوقع العملاء خدمات النقد والدفع قرب منازلهم في وقت تتقلص فيه أعداد الفروع. وتتيح المحافظ الرقمية وأجهزة نقاط البيع لمتجر صغير أن يعمل كشباك بنكي خلال أيام. كما تستهدف شبكات الاحتيال الوكلاء ضعيفي الرقابة عبر انتحال صفة الموظفين أو تجزئة المعاملات النقدية. البنك الذي يصمم شبكة وكلائه بعناية يكسب انتشارا منخفض التكلفة ونموا في الودائع، أما البنك الذي يتراخى في الإشراف فيواجه نقصا في النقد وخسائر احتيال وشكاوى تضر بسمعته. تستند الدورة إلى نموذج الموكل والوكيل وممارسات اعرف عميلك KYC والعناية الواجبة تجاه العملاء CDD وحدود المعاملات المتدرجة.

المستفيدون من الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم

- مديرو الشبكات الذين يقررون مواقع نقاط الوكلاء الجديدة وطريقة تجميعها
- مسؤولو علاقات الوكلاء الذين يستقطبون أصحاب المنافذ ويدربونهم ويزورونهم
- منسقو النقد والسيولة الذين يحافظون على توازن رصيد الوكلاء عبر الشبكة
- محللو المخاطر التشغيلية والاحتيال الذين يتابعون أنماط معاملات الوكلاء
- قادة تجربة العملاء الذين يعالجون الشكاوى المرفوعة عند شبابيك الوكلاء

تستفيد بنوك التجزئة وجهات التمويل الأصغر أكثر عندما يحضر موظفو الشبكة والسيولة ومكافحة الاحتيال معا.

قدرات الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم

يغادر المشاركون وهم قادرون على تخطيط شبكة منافذ الوكلاء وتشغيلها وضبطها بأرقام واضحة تدعم كل خيار.

- تصميم خريطة تغطية للوكلاء بناء على حركة المارة ونطاق الخدمة — قرارات توسيع شبكة الفروع
- تحديد شروط أهلية الوكيل والتحقق منه وبنود العقد — قرارات الانضمام والإنهاء
- حساب احتياجات الرصيد وإعادة التوازن لكل مجموعة منافذ — منسقو السيولة والوكلاء الرئيسيون
- بناء حدود متدرجة وضوابط فورية للمعاملات — أصحاب المخاطر التشغيلية
- اختبار قواعد كشف الاحتيال أمام أنماط إساءة الوكلاء المعروفة — فرق رصد الاحتيال
- إيصال قواعد الرسوم والإفصاح والشكاوى إلى الوكلاء والعملاء — قادة حماية العملاء

مصطلحات الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم الأساسية

- الخدمات البنكية عبر الوكلاء — تقديم خدمات بنكية مختارة من خلال منافذ تجزئة متعاقدة تعمل نيابة عن البنك.
- الوكيل الرئيسي — جهة تجمع منافذ صغيرة كثيرة فتستقطبها وتدعمها وتمدها بالسيولة.
- الرصيد التشغيلي للوكيل — النقد والقيمة الإلكترونية التي يحتفظ بها الوكيل لخدمة الإيداعات والسحوبات.
- إعادة التوازن — نقل النقد أو القيمة الإلكترونية بين الوكلاء والفروع ليبقى الرصيد قابلا للاستخدام.
- تجزئة المعاملة — تقسيم دفعة واحدة إلى دفعات أصغر لتفادي الحدود، وهي غالبا مؤشر احتيال.
- العميل الخفي — زيارات غير معلنة تختبر خدمة الوكيل وعرض الرسوم والتحقق من الهوية.

الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم يوما بيوم

اليوم 1: سياق قناة الوكلاء وجدواها

- نموذج الموكل والوكيل — توزيع المسؤولية بين البنك والمنفذ
- قائمة خدمات الوكيل — المعاملات التي تنتقل من الفروع
- مقارنة تكلفة القنوات — اقتصاديات نقطة الوكيل مقابل شباك الفرع
- الوكلاء الحصريون مقابل المشتركين — الموازنة بين ضبط العلامة واتساع الانتشار
- هياكل عمولات الوكلاء — حوافز تدفع نحو الاستخدام النشط

اليوم 2: تصميم الشبكة واختيار الوكلاء

- رسم نطاق الخدمة وحركة المارة — مواقع افتتاح نقاط الوكلاء الجديدة
- بطاقة تقييم أهلية الوكيل — قبول طلبات المنافذ أو رفضها
- العناية الواجبة تجاه أصحاب المنافذ — السمعة والمقر والملاءة النقدية
- بنود اتفاقية الوكالة — الواجبات والحصرية وحقوق الإنهاء
- تسلسل الوكلاء الرئيسيين — الهيكل المباشر مقابل الهيكل المجمع للشبكة

اليوم 3: سيولة الوكلاء وضوابط المعاملات

- التنبؤ بالرصيد لكل مجموعة منافذ — وتيرة إعادة التوازن ومساراتها
- أنماط الإيداع والسحب النقدي — ذروات السيولة الموسمية وأيام الرواتب
- حدود المعاملات المتدرجة — مستوى مخاطر العميل وفئة الوكيل
- تفويض نقاط البيع والهاتف المحمول — قواعد الموافقة الفورية
- مطابقة حسابات الوكلاء — التسوية اليومية ومعالجة الفروقات

اليوم 4: رصد الاحتيال وحماية العملاء

- أنماط احتيال الوكلاء — تجزئة الدفعات والإيداعات الوهمية وانتحال الصفة
- التنبيهات القائمة على القواعد لنشاط الوكلاء — محفزات التحقيق وعتباته
- اعرف عميلك عند شباك الوكيل — التقاط الهوية وفتح الحسابات
- عرض الرسوم والإيصالات — الشفافية المستحقة للعملاء العابرين
- توجيه الشكاوى من المنافذ — مدة الإنصاف ومسارات التصعيد

اليوم 5: ممارسة إطلاق شبكة الوكلاء

- تطبيق خريطة التغطية — جدولة افتتاح المنافذ حسب نطاق الخدمة
- تطبيق نموذج الرصيد — دعم السيولة للموجة الأولى من الوكلاء
- تطبيق مجموعة الضوابط — الحدود والتنبيهات للوكلاء عند الإطلاق
- لوحة أداء الوكلاء — النشاط والخمول ودرجات الخدمة
- خطة إطلاق شبكة الوكلاء — المراحل والمسؤولون ونقاط المراجعة

تطبيق الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم بعد الدورة

- تشغيل بطاقة تقييم الأهلية على طلبات المنافذ الحالية وتحديد الأصحاب الذين يحتاجون عناية واجبة جديدة.
- مراجعة معاملات الوكلاء لثلاثة أشهر بحثا عن تجزئة الدفعات ونقص الرصيد، ثم تعديل الحدود ومسارات إعادة التوازن.

أسئلة حول الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم

ما الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم، ولماذا تهم الآن؟

هي تصميم منافذ التجزئة التي تخدم العملاء نيابة عن البنك ودعم سيولتها وضبطها. تهم الآن لأن أعداد الفروع تتقلص بينما يحتاج العملاء خدمات النقد قريبا منهم، وضعف الإشراف على الوكلاء يفتح الباب للاحتيال.

من الأكثر استفادة من الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم؟

يستفيد أكثر مديرو الشبكات ومسؤولو علاقات الوكلاء ومنسقو السيولة ومحللو الاحتيال وقادة تجربة العملاء.

كيف تختلف الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم عن دورة عمليات الفروع؟

تركز على منافذ لا يملكها البنك ولا يوظف العاملين فيها. فدورة عمليات الفروع تدير الموظفين والعقار مباشرة، أما الإشراف على الوكلاء فيعتمد على العقود والعمولات والرصد عن بعد والزيارات للتأثير في سلوك طرف ثالث.

ماذا تعود به من الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم؟

تعود بخطة مرحلية لإطلاق منافذ الوكلاء تضم خريطة تغطية ونموذج رصيد وحدودا متدرجة وقواعد تنبيه للاحتيال.

الخدمات البنكية عبر الوكلاء والإشراف على شبكاتهم: الطريق إلى الأمام

توجه خطة إطلاق شبكة الوكلاء أولا قرار اختيار النطاقات التي تستقبل الموجة الأولى من المنافذ وحجم دعم الرصيد الذي تحتاجه. يستخدمها مديرو الشبكات ومنسقو السيولة ومحللو الاحتيال معا. وبعد الأشهر الثلاثة الأولى من النشاط الفعلي تستحق معدلات الخمول وحجم التنبيهات وموضوعات الشكاوى مراجعة جديدة لتقرير توسيع قائمة الخدمات أو تشديد الضوابط.