

دورة الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك:
تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك

UK Traininig

PARTNER



دورة الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك: تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك

الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك هو توظيف تعلم الآلة ومعالجة اللغة الطبيعية داخل البنك لاكتشاف مؤشرات الضرر الواقع على العملاء وتصنيفها والتصرف حيالها، وأبرز أدواته تحليل الشكاوى ورصد مخاطر السلوك. هذه الدورة متوسطة المستوى مدتها 5 أيام، موجهة إلى فرق الشكاوى وحماية العملاء والامتثال في البنوك، ويخرج المشاركون منها بدليل تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك لمنتج مصرفي واحد للأفراد.

مقدمة

تقوم الدورة على معيارين وأسلوب واحد. يقدم المعيار ISO 10002:2018 إرشادات معالجة الشكاوى في المنظمات، من توفير قناة شكاوى سهلة الاستخدام إلى تحليل الشكاوى ومراجعة فاعلية العملية. أما ISO/IEC 42001 فهو معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي، ويضم ضوابط تطبقها المنظمة على أنظمة الذكاء الاصطناعي لديها. والأسلوب هو التصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية، الذي يفرز نصوص الشكاوى الحرة حسب الموضوع والمنتج والخطر. المستوى متوسط: يعرف المشاركون عملية الشكاوى في بنوكهم ومصطلحات البيانات الأساسية. ويعتمد التدريب على دراسات حالة مبنية على عينات شكاوى مجهولة الهوية، مع بناء نماذج عملية في جداول البيانات ودفاتر التحليل البسيطة.

أهداف الدورة

- التمييز بين المشكلة المعلنة في الشكاوى وسببها الجذري عند قراءة مخرجات الذكاء الاصطناعي
- المقارنة بين وسم الكلمات المفتاحية القائم على القواعد والتصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية في توجيه شكاوى البنوك
- تفسير درجات الإلحاح والمشاعر لترتيب الشكاوى دون إغفال الحالات قليلة العدد عالية الضرر
- تطبيق مراحل معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018 لتحديد مواضع مساعدة الذكاء الاصطناعي ومواقع قرار الموظف
- اختيار مؤشرات تربط موضوعات الشكاوى بمخاطر السلوك عبر المنتجات والقنوات
- تبرير نقاط المراجعة البشرية وضوابط ISO/IEC 42001 لكل نموذج ذكاء اصطناعي يطبق على حالات العملاء

UK Training

PARTNER



الفئة المستهدفة

- قادة معالجة الشكاوى المسؤولون عن الاستلام والحل، ويقررون الحالات التي يجوز للذكاء الاصطناعي توجيهها دون فرز يدوي
- مسؤولو حماية العملاء والمعاملة العادلة المسؤولون عن نتائج العملاء، ويحكمون متى يدل نمط الشكاوى على ضرر
- محللو الامتثال ومخاطر السلوك المسؤولون عن الرصد، ويختارون المؤشرات التي تنبه إلى مشكلات المنتجات أو البيع
- أخصائيو البيانات والتحليلات الداعمون لفرق العملاء، ويقررون النموذج والوسوم الملائمة لنصوص الشكاوى
- مسؤولو منتجات وقنوات الأفراد المكلفون بمعالجة الأسباب، ويحددون الأسباب الجذرية التي تعالج أولا

محاور الدورة

اليوم 1: الشكاوى والضرر ومخاطر السلوك في البنوك

- الشكاوى مقابل التعبير عن عدم الرضا: تحديد ما يدخل سجل الشكاوى
- مراحل معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018: من الاستلام إلى المراجعة والتدقيق
- مؤشرات مخاطر السلوك: إشارات تربط المنتجات وممارسات البيع بنتائج العملاء
- مصادر بيانات الشكاوى: المكالمات وملاحظات الفروع والبريد والمحادثات ومنصات التواصل
- تصنيف أضرار العملاء: الرسوم وسوء البيع وإخفاق الخدمة وصعوبة الوصول

اليوم 2: تصنيف الشكاوى بمعالجة اللغة الطبيعية

- قواعد الكلمات المفتاحية مقابل التصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية: الدقة وأعباء التحديث
- مجموعات التدريب الموسومة: بناء عينات شكاوى بتعريفات موضوعات متفق عليها
- وسوم الموضوع والمنتج والخطر: التصنيف متعدد الوسوم لشكاوى البنوك
- الدقة مقابل الاستدعاء: اختيار موازنة الخطأ لفئات الشكاوى عالية الضرر
- نصوص الشكاوى العربية والإنجليزية: معالجة اللغة المختلطة واللهجات المحلية

اليوم 3: ترتيب أولويات الشكاوى وتحديد أسبابها الجذرية

- درجات الإلحاح والمشاعر: ترتيب الشكاوى لتسريع معالجة حالات الضرر
- المشكلة المعلنة مقابل السبب الجذري: فصل الأعراض عن إخفاقات الإجراءات
- تجميع الأسباب الجذرية: تجميع الشكاوى السابقة لكشف الإخفاقات المتكررة
- رصد الاتجاهات والقفزات: اكتشاف الارتفاعات المفاجئة بعد تغيير منتج أو نظام
- مؤشرات هشاشة العميل: رصد العملاء الأكثر حاجة إلى رعاية في نص الشكاوى

UK Traininig

PARTNER



اليوم 4: حوكمة الذكاء الاصطناعي في حالات العملاء

- ضوابط ISO/IEC 42001: متطلبات نظام إدارة الذكاء الاصطناعي المطبقة على نماذج الشكاوى
- المراجعة البشرية مقابل القرار المؤتمت: تحديد عتبات اعتماد الموظفين
- اختبار التحيز والعدالة: فحص النتائج عبر فئات العملاء والقنوات المختلفة
- سجلات قابلية التفسير: توثيق سبب توجيه الشكاوى أو ترتيب أولويتها
- مسودات الردود التوليدية: فحص الدقة والتصعيد إلى الموظفين المختصين

اليوم 5: التطبيق العملي: بناء دليل مخاطر السلوك

- تمرين حالة: تصنيف عينة من شكاوى البطاقات والقروض
- تمرين حالة: تتبع ارتفاع شكاوى الرسوم حتى سببه الجذري
- مخرجات النموذج مقابل تقدير الموظف: مراجعة الحالات الخلافية في العينة
- تمرين حالة: صياغة مؤشرات مخاطر السلوك لتقارير الإدارة
- المشروع الختامي: إكمال دليل تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك

المهارات التي ستكتسبها

- تصميم تصنيف الشكاوى
- تصنيف الشكاوى بمعالجة اللغة الطبيعية
- الموازنة بين الدقة والاستدعاء
- تجميع الأسباب الجذرية
- رصد هشاشة العملاء
- المراجعة البشرية للقرارات المؤتمتة
- اختبار التحيز والعدالة في الذكاء الاصطناعي
- مؤشرات مخاطر السلوك

لماذا تحضر هذه الدورة

- من مراجعة عينة صغيرة من الشكاوى يدويا إلى تصنيف كل شكاوى حسب الموضوع والمنتج والخطر
- من عد الشكاوى إلى تتبع الإخفاقات المتكررة حتى أسبابها في الإجراءات والمنتجات
- من الثقة العمياء بدرجات النماذج أو تجاهلها إلى تحديد عتبات مراجعة وفحوص عدالة لكل نموذج
- من تقارير متفرقة إلى دليل تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك الذي يربط موضوعات الشكاوى بالإجراءات

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

يقوم توظيف الذكاء الاصطناعي لحماية عملاء البنوك على قراءة الشكاوى على نطاق واسع، والوصول إلى أسبابها، وإبقاء المسألة عن قرارات العملاء بيد الموظفين. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: المشكلة المعلنة مقابل السبب الجذري، وقواعد الكلمات المفتاحية مقابل التصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية، والتوجيه المؤتمت مقابل اعتماد الموظف. وتناسب فرق الشكاوى وحماية العملاء ومخاطر السلوك التي تدير عملية شكاوى قائمة وتحتاج إلى تعزيزها بالذكاء الاصطناعي، لا من يبحث عن منظور رقابي أو تشريعي للموضوع.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك؟

هو استخدام البنك لتعلم الآلة ومعالجة اللغة الطبيعية لقراءة الشكاوى وتفاعلات العملاء، واكتشاف الضرر ومشكلات السلوك مبكراً، وتوجيه الحالات إلى الموظفين، مع بقاء القرار النهائي في نتائج العملاء بيد الموظفين.

ما الفرق بين قواعد الكلمات المفتاحية والتصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية في تحليل شكاوى البنوك؟

تضع قواعد الكلمات المفتاحية وسما على الشكاوى عند ظهور كلمات محددة، فيسهل تدقيقها لكنها تفوت إعادة الصياغة وتحتاج إلى تحديث دائم. أما التصنيف بمعالجة اللغة الطبيعية فيتعلم الموضوعات من أمثلة موسومة ويلتقط الصياغات المتنوعة، لكنه يحتاج إلى بيانات تدريب واختبار دقة ومراجعة.

ما المعايير التي تتبعها دورة الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك؟

تتبع الدورة المعيار ISO 10002:2018 الخاص بإرشادات معالجة الشكاوى في المنظمات لعملية الشكاوى، والمعيار 42001 ISO/IEC الخاص بنظام إدارة الذكاء الاصطناعي للضوابط المطبقة على النماذج المستخدمة في حالات العملاء.

هل تناسب دورة تحليل الشكاوى بالذكاء الاصطناعي قائد معالجة الشكاوى في البنك؟

نعم. يقرر قائد معالجة الشكاوى الحالات التي يمكن توجيهها تلقائياً والحالات التي تحتاج إلى فرز يدوي، وتمنحه الدورة أساليب التصنيف وترتيب الأولويات والمراجعة لاتخاذ هذا القرار بالأدلة.

ماذا ينتج المشارك في دورة الذكاء الاصطناعي لحماية العملاء في البنوك؟

ينتج كل مشارك دليل تحليل الشكاوى ومخاطر السلوك لمنتج مصرفي واحد للأفراد: تصنيفاً للشكاوى، وقواعد التصنيف والأولوية، ونتائج تصنيف الحالات، ومؤشرات المراجعة البشرية، ومؤشرات مخاطر السلوك لتقارير الإدارة.

PARTNER

