

# استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز حماية المستهلك

15 - 19 مارس 2027

برشلونة (إسبانيا)

UK Traininig

# PARTNER



## استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز حماية المستهلك

المرجع: 354178\_3255865 التاريخ: 15 - 19 مارس 2027 المكان: برشلونة (إسبانيا) الرسوم: GBP 5900

### مقدمة

يشهد قطاع حماية المستهلك تحولًا متسارعًا في ظل التوسع في الخدمات الرقمية، والتجارة الإلكترونية، والمنتجات المالية المبتكرة، مما أدى إلى ظهور تحديات تنظيمية جديدة تتطلب أدوات أكثر تطورًا من أساليب الرقابة التقليدية. وفي هذا السياق، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم التقنيات التي تمكن الجهات التنظيمية والرقابية من تحسين قدراتها في رصد المخاطر، وتحليل البيانات، واكتشاف الممارسات الضارة، واتخاذ قرارات أكثر سرعة ودقة لدعم حماية المستهلك.

تقدم هذه الدورة فهمًا عمليًا وشاملاً لكيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير منظومات حماية المستهلك وتعزيز كفاءة الرقابة والإشراف التنظيمي. وتتناول الدورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مراقبة الأسواق، وتحليل الشكاوى، والكشف المبكر عن المخاطر، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، مع التركيز على الحوكمة، والشفافية، والأبعاد القانونية والأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الجهات التنظيمية.

ومن خلال دراسات حالة، وأمثلة تطبيقية، وتمارين عملية، سيتمكن المشاركون من استكشاف أفضل الممارسات العالمية في توظيف الذكاء الاصطناعي لدعم حماية المستهلك، وتعزيز الثقة في الأسواق، وتحسين جودة الرقابة التنظيمية في بيئة أعمال تعتمد بشكل متزايد على البيانات والتقنيات الذكية.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

**PARTNER**



- فهم المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي ودوره في تعزيز حماية المستهلك.
- التعرف على تقنيات الذكاء الاصطناعي المناسبة للرقابة والإشراف التنظيمي.
- تحليل التحديات التي تواجه حماية المستهلك في الأسواق الرقمية.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في مراقبة الأسواق واكتشاف المخاطر والسلوكيات غير السليمة.
- استخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية وتحليل البيانات في إدارة شكاوى المستهلكين.
- تطبيق أساليب التحليلات التنبؤية لتحديد المخاطر والأنماط الناشئة.
- تقييم جودة البيانات ومتطلبات البنية الرقمية اللازمة لتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي.
- تطوير مؤشرات وأدوات رقابية تعتمد على البيانات لدعم اتخاذ القرار.
- فهم متطلبات الحوكمة والشفافية والمساءلة عند استخدام الذكاء الاصطناعي.
- التعامل مع الجوانب القانونية والأخلاقية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في الجهات التنظيمية.
- إعداد إستراتيجيات عملية لتبني الذكاء الاصطناعي في برامج حماية المستهلك.
- تعزيز قدرات الجهات الرقابية في تطوير بيئة تنظيمية أكثر كفاءة وعدالة وموثوقية.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: الذكاء الاصطناعي وحماية المستهلك في البيئة التنظيمية الحديثة

- مدخل إلى الذكاء الاصطناعي ومفاهيمه الأساسية.
- تطور استخدام الذكاء الاصطناعي في الجهات الرقابية والتنظيمية.
- تطبيقات تعلم الآلة، ومعالجة اللغة الطبيعية، والتحليلات التنبؤية، والذكاء الاصطناعي التوليدي.
- دور الذكاء الاصطناعي في تطوير منظومات حماية المستهلك.
- التحديات التنظيمية في الأسواق الرقمية.
- التعرف على أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجهات الرقابية.
- دراسات حالة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في حماية المستهلك.

### اليوم الثاني: الذكاء الاصطناعي في الرقابة على الأسواق واكتشاف المخاطر

- بناء إستراتيجية بيانات لدعم حماية المستهلك.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في مراقبة الأسواق والسلوكيات التجارية.
- الكشف المبكر عن المخاطر والأنماط غير الطبيعية.
- تطبيقات معالجة اللغة الطبيعية لتحليل الإفصاحات والشكاوى.
- استخدام التحليلات التنبؤية لتقييم المخاطر.
- دمج نتائج الذكاء الاصطناعي في أعمال الرقابة والإشراف.
- تطوير مؤشرات رقابية قائمة على البيانات.

**PARTNER**



### اليوم الثالث: إدارة شكاوى المستهلك باستخدام الذكاء الاصطناعي

- أتمتة استقبال شكاوى المستهلكين وتصنيفها.
- تحليل مشاعر العملاء واستخلاص المؤشرات من الشكاوى.
- استخدام الذكاء الاصطناعي الوكيل Agentic AI في إدارة الشكاوى.
- ترتيب أولويات الشكاوى والتحقيقات باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- تحليل بيانات الشكاوى لدعم تحسين الخدمات والرقابة.
- تطوير آليات فعالة لمعالجة شكاوى المستهلكين.
- ضمان العدالة والشفافية في القرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

### اليوم الرابع: الحوكمة والأخلاقيات والجوانب القانونية

- مبادئ الحوكمة في استخدام الذكاء الاصطناعي.
- الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير وأهميته في الجهات الرقابية.
- الحد من التحيز وتحسين جودة البيانات.
- الجوانب القانونية والتنظيمية لحماية البيانات والخصوصية.
- إدارة المخاطر التشغيلية والتنظيمية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي.
- بناء أطر حوكمة فعالة لاستخدام الذكاء الاصطناعي.
- تعزيز ثقة المستهلك في الأنظمة الذكية والقرارات التنظيمية.

### اليوم الخامس: بناء إستراتيجية متكاملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في حماية المستهلك

- إعداد إستراتيجية لتبني الذكاء الاصطناعي في الجهات التنظيمية.
- تطوير القدرات المؤسسية وبناء فرق العمل المتخصصة.
- التعاون مع الجهات التقنية والمؤسسات الأكاديمية والشركاء.
- قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حماية المستهلك.
- تطبيقات عملية لتحليل الشكاوى، ومراجعة الوثائق، وتحليل آراء المستهلكين.
- إعداد خارطة طريق لتطبيق الذكاء الاصطناعي بصورة مسؤولة ومستدامة.
- ورشة عمل ودراسة حالة لتصميم مبادرة رقابية تعتمد على الذكاء الاصطناعي.



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

- تطوير قدراتهم في توظيف الذكاء الاصطناعي لدعم حماية المستهلك.
- تحسين كفاءة الرقابة والإشراف باستخدام تقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي.
- اكتشاف المخاطر والسلوكيات الضارة بصورة استباقية.
- تطوير أنظمة أكثر كفاءة لإدارة شكاوى المستهلكين وتحليلها.
- تعزيز جودة اتخاذ القرار من خلال التحليلات الذكية والمؤشرات الرقابية.
- فهم أفضل لمتطلبات الحوكمة والشفافية والأخلاقيات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي.
- اكتساب خبرة عملية من خلال دراسات الحالة والتطبيقات الواقعية.
- دعم مبادرات التحول الرقمي والابتكار داخل الجهات التنظيمية.
- الإسهام في بناء منظومة أكثر عدالة وشفافية لحماية المستهلك.
- تطوير إستراتيجيات مستدامة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الأعمال الرقابية.

## الخاتمة

يمثل الذكاء الاصطناعي فرصة إستراتيجية لإعادة تطوير أساليب حماية المستهلك وتعزيز كفاءة الجهات التنظيمية في مواجهة التحديات المتزايدة للأسواق الرقمية. فمن خلال توظيف التقنيات الذكية في تحليل البيانات، ورصد المخاطر، وإدارة الشكاوى، ودعم اتخاذ القرار، تستطيع الجهات الرقابية تحسين جودة الإشراف، وتعزيز العدالة والشفافية، ورفع مستوى الثقة في الأسواق.

وتوفر هذه الدورة للمشاركين المعرفة والأدوات العملية التي تمكنهم من تصميم وتطبيق حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي تدعم حماية المستهلك، وتواكب أفضل الممارسات الدولية، وتسهم في بناء منظومات رقابية أكثر كفاءة ومرونة واستدامة في ظل التطور المتسارع للتقنيات الرقمية.

UK Training

**PARTNER**

