JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال

9 – 13 مايو 2027

أبوظبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال

**المرجع:** 3095_117570 **التاريخ:** 9 – 13 مايو 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** GBP 5500

حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة تجربة العملاء ومسؤولي الامتثال ومديري الشكاوى، يبني فيها المشاركون حزمة الرقابة على المعاملة العادلة التي تضم مؤشرات النتائج ومسارات التصعيد وأدلة مجلس الإدارة. وتواجه المؤسسات اليوم تدقيقا متزايدا في طريقة معاملة العملاء عبر الفروع ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية، إذ تظهر ثغرات الرقابة سريعا في الشكاوى وتراجع الثقة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال.

## لماذا تهم حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال الآن

تتشكل الرقابة على معاملة العملاء اليوم تحت ثلاثة ضغوط واضحة. فالجهات الرقابية ومجالس الإدارة تطلب من المؤسسات إثبات النتائج الفعلية التي يحصل عليها العملاء بدلا من عرض السياسات المكتوبة. كما أن الرحلات الرقمية والقرارات الآلية وشركاء الخدمة الخارجيين يوسعون المواضع التي قد يقع فيها الضرر دون أن يلاحظه أحد. والمؤسسة التي تحسن إدارة هذا الملف تكتشف النتائج غير العادلة مبكرا وتعالج أسبابها الجذرية وترفع تقارير موثوقة إلى مجلسها. وتستند الدورة إلى الرقابة على السلوك القائمة على النتائج، وتحليل الأسباب الجذرية للشكاوى، وتوزيع واضح للمساءلة بين الوظائف التشغيلية ووظائف الإشراف ووظائف التأكيد المستقل.

## المستفيدون من حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال

- مالكو التجربة المسؤولون عن تصميم الرحلات ومعايير الخدمة واتساق القنوات
- مختصو الامتثال الذين يراقبون السلوك ويختبرون الضوابط ويقدمون المشورة في قواعد معاملة العملاء
- قادة معالجة الشكاوى الذين يفرزون الحالات ويحددون التعويض ويرصدون الإخفاقات المتكررة
- مالكو المنتجات والتسعير الذين يحكمون على عدالة الشروط والرسوم مقابل المنافع
- شركاء المخاطر التشغيلية الذين يسجلون حوادث السلوك ويتابعون إجراءات المعالجة

تستفيد المجموعات المختلطة من مؤسسة واحدة أكثر من غيرها، إذ يغادر أفرادها برؤية موحدة للنتائج وواجبات التصعيد.

## قدرات حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال

ينتقل المشاركون من إعلان مبادئ المعاملة العادلة إلى إثباتها بمؤشرات النتائج ومراجعات الحالات الفعلية.

- تصميم مؤشرات نتائج لكل مرحلة من رحلة العميل — لجان اعتماد المنتجات ولجان الخدمة
- تقييم بيانات الشكاوى لكشف الأسباب الجذرية والأنماط المتكررة — ترتيب أولويات المعالجة
- تحديد محفزات التصعيد ومهل الاستجابة لمخالفات السلوك — المالكون التنفيذيون المساءلون
- تطبيق ممارسات التعرف على هشاشة العملاء وتكييف الخدمة عبر القنوات — مشرفو الخطوط الأمامية
- موازنة أدلة القيمة العادلة للرسوم والشروط والباقات — قرارات التسعير
- عرض نتائج مخاطر السلوك في لوحات جاهزة لمجلس الإدارة — أعضاء المجلس ولجان التدقيق

## مصطلحات حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال الأساسية

- نتيجة العميل — ما يحصل عليه العميل فعليا من المنتج أو الخدمة مقارنة باحتياجاته المعقولة.
- مخاطر السلوك — احتمال أن يؤدي تصرف المؤسسة أو قراراتها أو إجراءاتها إلى إلحاق الضرر بالعملاء أو بسلامة السوق.
- تحليل الأسباب الجذرية — بحث منظم عن خلل الإجراء أو المنتج أو الأفراد الكامن وراء مجموعة من الشكاوى المترابطة.
- هشاشة العميل — ظروف شخصية كالمرض أو الفقد أو ضعف القدرة تجعل العميل أكثر عرضة للضرر.
- تقييم القيمة العادلة — حكم على مدى معقولية إجمالي ما يدفعه العميل مقارنة بالمنافع التي يحصل عليها.
- التعويض — إعادة العميل إلى الوضع الذي كان سيكون فيه لو لم يقع الإخفاق.

## حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال يوما بيوم

### اليوم 1: القوى المحركة لتوقعات المعاملة العادلة

- الرقابة على السلوك القائمة على النتائج — الانتقال من بيانات السياسات إلى الأدلة
- تصنيف أضرار العملاء — فرز الأضرار المتوقعة عبر الرحلات
- رسم خريطة القنوات والشركاء — تحديد مخاطر المعاملة في الخدمات المسندة خارجيا
- خريطة توزيع المساءلة — تسمية المالكين لكل نتيجة من نتائج العملاء
- مسح توقعات أصحاب المصلحة — أولويات المجلس والجهات الرقابية وجمعيات حماية العملاء

### اليوم 2: قياس نتائج العملاء

- مؤشرات نتائج الرحلة — اختيار مقاييس الفهم والدعم المقدم للعميل
- حدود التحمل ومقاييس التصنيف — تحديد متى تصبح النتائج غير مقبولة
- أخذ عينات المكالمات وملفات الحالات — اختبار التفاعلات الفعلية مقابل المعايير
- مصفوفة تقييم القيمة العادلة — موازنة الرسوم مقابل منافع العميل
- تصميم المعلومات الإدارية — الفصل بين أعداد النشاط وإشارات النتائج

## اليوم 3: الشكاوى والهشاشة والتعويض

- فرز الشكاوى وتصنيفها — توجيه الحالات حسب شدة الضرر
- رسم الأسباب الجذرية للشكاوى — ربط مجموعات الشكاوى بأعطال الإجراءات
- مؤشرات التعرف على الهشاشة — تكييف الخدمة للعملاء الذين يمرون بصعوبات
- مبادئ احتساب التعويض — إنصاف العملاء بصورة عادلة ومتسقة
- سجل الدروس المستفادة — نقل رؤى الشكاوى إلى تعديلات المنتجات

## اليوم 4: الضوابط والتصعيد وتقارير مجلس الإدارة

- خطة اختبار ضوابط السلوك — فحص تصميم الضوابط الرئيسية وتشغيلها
- تصميم مسار التصعيد — المحفزات والمهل وصلاحيات القرار عند المخالفات
- سجل حوادث السلوك — توثيق الأحداث وأثرها وحالة معالجتها
- لوحة السلوك لمجلس الإدارة — عرض اتجاهات النتائج والمخاوف الناشئة
- الإقرار السنوي بالمعاملة العادلة — توثيق مساءلة المجلس واعتماده

## اليوم 5: تطبيق حزمة الرقابة على المعاملة العادلة

- حالة رحلة الإقراض للأفراد — تطبيق مؤشرات النتائج وحدود التحمل
- حالة شكوى فواتير الاتصالات — تطبيق خطوات الأسباب الجذرية والتعويض
- تمرين تصعيد حالة عميل هش — تطبيق المحفزات وصلاحيات القرار
- المراجعة المتبادلة للوحات — اختبار وضوحها لأعضاء المجلس
- حزمة الرقابة على المعاملة العادلة — استكمال المقاييس والمسارات وأدلة المجلس

## تطبيق حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال بعد الدورة

- إجراء مراجعة للأسباب الجذرية لمجموعات شكاوى الربع الأخير وعرض ثلاث أولويات للمعالجة على لجنة السلوك.
- تجربة مؤشرين من مؤشرات نتائج الرحلة مع حدود التحمل على منتج واحد كثيف الاستخدام ورفع النتائج الأولى إلى لوحة المجلس.

## أسئلة حول حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال

### ما حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال ولماذا تهم الآن؟

هي الرقابة التي تثبت أن العملاء يحصلون على نتائج عادلة في كل قناة. وتهم الآن لأن الجهات الرقابية ومجالس الإدارة والعملاء أنفسهم يطلبون أدلة على النتائج لا مجرد سياسات مكتوبة.

### من الأدوار الأكثر استفادة من حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال؟

يستفيد أكثر من غيرهم قادة تجربة العملاء ومسؤولو الامتثال ومديرو الشكاوى. كما يستفيد مالكو المنتجات وشركاء المخاطر التشغيلية لأنهم يصوغون الشروط والضوابط التي تقف وراء النتائج.

### كيف تختلف حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال عن دورة خدمة العملاء؟

تركز على الرقابة والمساءلة والأدلة بدلا من مهارات الخدمة في الخطوط الأمامية. فهي تبني المقاييس ومسارات التصعيد وتقارير المجلس التي تبين ما إذا كانت المعاملة عادلة على مستوى المؤسسة كلها.

### ماذا تعود به من دورة حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال؟

تعود بمسودة حزمة رقابة تضم مؤشرات النتائج وحدود التحمل ومحفزات التصعيد وتصميما للوحة مجلس الإدارة.

### حوكمة المعاملة العادلة للعملاء والامتثال: الطريق إلى الأمام

تحدد حزمة الرقابة على المعاملة العادلة أولا رحلات العملاء التي تحتاج إلى رصد النتائج والحدود التي تستدعي التصعيد. وتستخدمها لجان السلوك وفرق الامتثال وقادة الشكاوى للاتفاق على الأولويات ورفع التقارير إلى أعضاء المجلس. وبعد الربع الأول من استخدامها تستحق الحدود والمؤشرات مراجعة جديدة للإبقاء على الإشارات الأقدر على التنبؤ بضرر العملاء.