

## تقنية الدردشة الآلية (Chatbot) و آفاق استخدامها في الأقسام الشرعية في المصارف الإسلامية

أضحت التقنية المالية اللاعب الأبرز في ساحة المؤسسات المالية في السنوات الأخيرة، إذ بدأ تأثير تطبيقاتها جلياً على تلك المؤسسات، ولاتزال عجلة التغيير تدور بشكل متسارع، ولذلك كان لا بدّ من النظر إلى تلك التطبيقات ودراسة آليات الاستفادة منها في الصناعة المالية الإسلامية. يركز هذا المقال على تقنية الدردشة الآلية (Chatbot) وآفاق استخدامها، حيث شهدت هذه التقنية تغيّرات كبيرة في السنوات الأخيرة طوّرت من قدراتها، وانعكس ذلك على توسع استخدامها في كثير من الشركات.

الدردشة الآلية (Chatbot) تطبيقات تعتمد على الذكاء الاصطناعي (AI) في إجراء محادثة مع الطرف الآخر، وإعطاء إجابات للاستفسارات الموجهة إليها من خلال البيانات التي تم ربطها بتلك التطبيقات، حيث تعتمد على الكلمات المفتاحية في الاستجابة عند المحادثة. ولا تعتبر خدمة الدردشة الآلية جديدةً نسبياً، فقد تم إنشاء هذه الخدمة لأول مرة عام 1966، إلا أن الجديد فيها هو قدراتها الجديدة والإمكانيات الجبارة لها بعد أن تم استخدام الذكاء الاصطناعي فيها، وبالتالي فكأنها أصبحت شيئاً جديداً بعد كل تلك التطورات.

وقد ظهرت خدمة الدردشة الآلية بشكلها الجديد في العديد من الشركات كشركات الاتصال والمصارف وغيرها؛ حيث تُستخدَم بشكل رئيس في خدمة المتعاملين وتحديدًا في التعامل مع الاستفسارات والطلبات الروتينية، في محاولة للاستجابة السريعة لاستفساراتهم وبالتالي رفع مستوى رضاهم عن الخدمة، وأيضاً تخفيف الضغط على العنصر البشري والاستعانة به في الأمور الأكثر فعالية، كما وتم ربط تلك التطبيقات في بعض المصارف مع أنظمة البنك بحيث يمكن أن تتمّ مراجعة بيانات المتعامل بالنظر إلى حسابه وتقديم الرد المناسب خلال وقت قياسي.

في ظل هذا التطور، لابد للمصارف الإسلامية من النظر في إمكانية الاستفادة من تقنيات الدردشة الآلية والذكاء الاصطناعي في مجالات العمل المختلفة ولاسيما الأقسام المعنية بالحوكمة الشرعية، وفيما يلي بعض الأمثلة المقترحة لذلك: :-

المثال الأول: استخدام تقنية الدردشة الآلية بين أقسام الاستشارات الشرعية وبين أقسام العمل.

تُقدّم أقسام الاستشارات الشرعية الرأي الشرعي (وفق المرجعية الشرعية المعتمدة) لما يُوجّه إليها من استشارات من أقسام العمل الداخلية في المصرف كالفروع وأقسام الخزينة والتجارة الدولية والتمويل العقاري وغيرها-، ولا يخفى على العاملين في قطاع المصارف الإسلامية أن نسبة كبيرة من الاستشارات الموجهة للمستشارين الشرعيين من أقسام العمل استشارات مكررة أو متقاربة مع فارق بسيط لا يؤثر على الرأي الشرعي عادة، وتشكل تلك الاستشارات المكررة عبئاً على المستشارين، بحيث تأخذ من أوقاتهم ما يمكن استثماره في الاستشارات غير النمطية التي تتعلق بعمليات أخرى، إضافة إلى أنه وبسبب ذلك الضغط، فقد تتأخر الإجابة أحياناً إلى اليوم الثاني أو أكثر، ولا يخفى ما لذلك من تبعات، وبالتالي فإن التفكير في بدء استخدام تقنية الدردشة الآلية في العمل الشرعي في المصارف الإسلامية أمرٌ لا بدّ منه، فذلك يعدّ تماشياً مع التغيير المتسارع من جهة، وهي فرصة للاستفادة من تلك التقنية في رفع كفاءة العمل الشرعي واستغلال الأوقات والجهود في الأمور الأكثر أهمية من جهة أخرى.

فالمأمول أن يتم إنشاء تطبيق للدردشة التفاعلية يربط بين قسم الاستشارات الشرعية وبين أقسام العمل، بحيث يتم ربط جميع البيانات الضخمة المتاحة بالتطبيق كالقرارات الشرعية الصادرة عن الهيئة الشرعية الداخلية للمصرف، وكذلك القرارات الصادرة عن الهيئة الشرعية المركزية في البلد (إن وُجِدَت) وكذلك المعايير الشرعية وأي مرجعية أخرى يلتزم المصرف بها، وكذلك يتم ربط بيانات الاستشارات السابقة وإجاباتها بحيث تصبح جميع البيانات متاحة، وبعد ذلك تتم هيكلة تلك البيانات في تطبيق الدردشة التفاعلية، ويتم التأكد من سلامة تلك الهيكلة بأن تكون الإجابات المطلوبة قد تم ربطها بشكل صحيح مع الأسئلة المتكررة، علماً أن الدردشة التفاعلية لديها القدرة على حصر محل السؤال من خلال إعادة طرح أسئلة بسيطة على الطرف السائل، فمثلاً إذا سأل أحد موظفي الفروع عن حل لمشكلة خطأ في عقد، فيقوم التطبيق بسؤال الموظف، هل الخطأ الذي حدث في العقد يتعلق بـ: ويعطيه خيارات مثلاً: البيانات - حسبة الأرباح - التواريخ، فيختار الموظف الإجابة وهكذا حتى يتم حصر السؤال بدقة للوصول إلى الإجابة الدقيقة.

وبعد التأكد من سلامة البيانات يمكن أن تبدأ المرحلة التجريبية للتطبيق، وتكون مراقبة 100% في الأشهر الأولى، فإن تم الاطمئنان إلى الخدمة، يمكن أن تتولى خدمة الدردشة التفاعلية قسماً من الاستشارات الروتينية لأقسام العمل الداخلية، وهو ما يرفع كفاءة الأداء ويختصر الأوقات ويعين على تركيز جهد العنصر البشري على الأمور الأكثر أهمية.

**المثال الثاني: استخدام تقنية الدردشة الآلية كمنصة خاصة بموظفي الأقسام الشرعية فقط:**

ظهر من خلال جلسة مناقشة مع أحد الفنيين الخبراء أنه وبالاعتماد على ما يسمى الخدمات المصغرة (Microservices) وهي خدمات مصغرة تُربط مع التقنية الأصلية لتصبح منظومة متكاملة معها لتقديم خدمات إضافية وكأنها من أصل التقنية، فيمكن استخدام (Chatbot) كمحرك بحث متخصص، ويمكن حصر صلاحية الدخول والوصول بالعاملين في الأقسام الشرعية مثلاً ليكون خاصاً بهم، ولكن ماذا نعني بمحرك بحث في هذا السياق؟

تزداد المرجعية الشرعية للمصارف الإسلامية مع مرور الزمن من خلال ما يُصدر من قرارات شرعية جديدة، كما واعتمدت المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في بعض الدول كمرجعية إلزامية للمصارف الإسلامية العاملة فيها، إضافة إلى ما يصدر عن الهيئة الشرعية المركزية (إن وجدت) من قرارات ومعايير، ومع وجود بعض المصارف الإسلامية التي تجاوز عمرها الأربعين سنة، والتي تعني بالمقابل مئات بل آلاف القرارات الشرعية الصادرة عن الهيئة الشرعية للمصرف، كان لا بدّ من التفكير في آلية تُعين موظف الإدارة الشرعية على اتخاذ القرار، بحيث تكون مخرجات العمل صحيحة ومتناسقة مع المرجعية الملزمة، وهنا يأتي دور تقنية الدردشة الآلية والخدمات المصاحبة لها، التي يمكن أن تتحول إلى محرك بحث متخصص، يحتوي على ما يحتاجه العاملون في الأقسام الشرعية من معلومات، فجميع المعايير الشرعية، وقرارات الهيئة الشرعية الداخلية وكذلك المركزية، وكل ما يحتاجه أصحاب المصلحة من المستخدمين موجود، كما ويمكن ربط قرارات المجامع الفقهية وبعض الكتب الشرعية التخصصية، وكل تلك البيانات تتم معالجتها وفق آليات الذكاء الاصطناعي لتكون وفق هيكلية منظمة وسريعة الاستدعاء ليس نصاً فحسب، بل يمكن استدعاء الملف بصيغته مثل (PDF , Excel , PPT , Word)،

كما يمكن اليوم فنياً إلحاق خدمة الأرشيف الذكية بتقنية الدردشة الآلية، وهو ما يوفر جهداً كبيراً على العاملين في الأقسام الشرعية. ومن خلال الأرشيف الذكية؛ فإن تلك التقنية توفر بنفسها عدة خيارات لحفظ وتصنيف الملفات مثلاً بحسب تاريخ الإنشاء، أو بحسب نوع الملف، أو بحسب الموضوع، أو بحسب الشخص أو القسم الذي أنشأ الملف وغيره الكثير، ويمكن تصوير استفادة معظم أقسام الإدارات الشرعية المختلفة من تقنية الدردشة الآلية في هذا السياق وفقاً لما يلي:

#### 1) قسم الاستشارات الشرعية:

يمكن أن يستخدمها المستشار الشرعي في الاستشارات غير الروتينية، فيسأل التطبيق عن القرارات والمعايير الشرعية التي تتعلق بالمسألة محل الاستشارة ولنقل مثلاً (عملية تورق) وسيقوم التطبيق باستحضار ما لديه من قرارات ومعايير تتعلق بالمسألة، وبالتالي فسيجد المستشار الشرعي ما يحتاجه من قرارات ومعايير جاهزة بين يديه، وسيضمن أن إجابته ستكون متسقة مع المرجعية المعتمدة في هذه الحالة، بل يمكن كذلك أن يقدم

تطبيق الدردشة إجابة مقترحة للمستشار الشرعي، وله أن يرفضها أو يُعدّلها أو يأخذها كما هي إن وجدها مناسبة، وكل ذلك من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI).

(2) قسم التدقيق الشرعي الداخلي:

يَقِسُّ المدققون الشرعيون الداخليون عادةً مخاطر عدم الالتزام الشرعي مرتين، الأولى عند وضع خطة التدقيق السنوية عند اختيار الأقسام التي ستدرج في الخطة، والثانية عند بدء مهمة التدقيق لمعرفة الأماكن ذات المخاطر المرتفعة للتركيز عليها خلال مراحل التدقيق، وبالتالي ففي المرحلة الأولى من قياس المخاطر يمكن للمدقق الشرعي أن يستخدم الإحصائيات المقدمة من تطبيق الدردشة الآلية عن نسبة الأخطاء التي وقعت في الأقسام خلال التنفيذ كواحدة من العناصر التي يعتمد عليها، وأما في المرحلة الثانية، فيمكن أن يستفيد المدقق من هذه التقنية بالتركيز كذلك على مواطن تكرار الأخطاء وفق ما ورد من استشارات بخصوصها، كما ويمكن أن يستفيد منها في تحديث أوراق العمل بجميع القرارات والمعايير الشرعية الجديدة التي صدرت.

(3) قسم تطوير المنتجات:

خلال هندسة أي منتج مالي، يجب الإحاطة بجميع ما يتعلق به من قرارات ومعايير شرعية؛ ليكون متسقاً معها سالمًا من محاذيرها، وتساهم تطبيقات الدردشة الآلية هنا في جانبيين، الأول: الإشارة إلى المواطن الأكثر ضعفًا في المنتجات القائمة من خلال نسبة الاستشارات التي وردت حولها إن كانت تتعلق بأخطاء في التنفيذ، وبالتالي فيقوم قسم تطوير المنتجات (التابع للإدارة الشرعية) بالعمل على تعديل المنتج بما يسهل الوصول للمقصود بكفاءة أعلى مع تدارك مواطن الضعف، والثاني: من خلال استحضار ما يلزم من قرارات ومعايير شرعية يحتاجها الموظف الشرعي عند العمل على ذلك. وفي نفس السياق يمكن الحديث كذلك عن أمانة الهيئة الشرعية، إذ تستفيد من استخراج ما يلزم من معايير شرعية وقرارات سابقة للهيئة نفسها، وقرارات الهيئة الشرعية العليا (إن وجدت) ببسرة وسهولة لعرضه مع مشروع القرار المقترح أو المسألة محل المناقشة، وكذلك يمكن الاستفادة من ذلك عند مراجعة قسم الالتزام للسياسات والإجراءات الصادرة عن أقسام العمل؛ للتأكد من سلامتها.

**المثال الثالث: استخدام تقنية الدردشة الآلية للرد على الاستفسارات الشرعية للمتعاملين:**

إذ إن معظمها بسيط ومكرر، ويدور حول شرعية المنتجات وآلية عملها وأساسها الشرعي، وكذلك الاستفسار عن الأرباح المحصلة والرسوم المقتطعة وحكم ذلك وما شابهه، وهذا وقد أثبتت تقنية الدردشة الآلية خلال استخدامها مؤخرًا من قبل بعض الشركات والمصارف قدرتها على التعامل مع استفسارات المتعاملين بطريقة مرضية جدًا، فسرعة الرد والتفاصيل المبسطة المقدمة من خلالها تجعلها مؤهلة لتولي هذا الجزء من العمل،

وهو ما يسهم في تقليل نسبة الأخطاء البشرية في الإجابات وخاصة في حالات تعديل المعلومات كالرسوم ونسب الربح وغيرها والموظفين الجدد.

إن تطبيق ما ذكر أعلاه سيكون له فوائد جمة على المصارف الإسلامية لا تنحصر بما ذكر أعلاه، فالبيانات التي ستملكها من تلك التقنيات تُعدّ كنزاً يمكن استثماره لإجراءات أكثر فعالية، وإن تطبيقها يحتاج إلى إرادة قوية للتغيير من أصحاب القرار، فلنبدأ الآن، ولنواجه ما سيظهر من عقبات، ولنحاول حلها، ليكن مشروعاً للسنوات الثلاث القادمة، حتى إذا مضت وجدنا أنفسنا نقف على شيء، وأما الركون إلى الواقع والابتعاد عن تلك التقنيات، فلن ينفعنا في شيء، بل سيبعدنا عن اللحاق بقافلة التطور التقني التي يبدو أنها تسير بسرعة لا تنظر خلفها.

والله تعالى أعلم وأحكم.

د. مهند الدكّاش<sup>1</sup>

[mohanadaldakash@hotmail.com](mailto:mohanadaldakash@hotmail.com)

---

<sup>1</sup> يعبر هذا المقال عن رأي كاتبه فقط ولا يمثل المؤسسة التي يعمل لديها أو أي جهة رسمية أخرى