جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصـادية والتجـارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تكنولوجيا مالية

بعنـوان:

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية: دراسة تحليلية مقارنة بين: بنك JP Morgan Chase، والبنك السعودي SAB، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA

من اعداد الطالبة:

مولاي عمار مروة

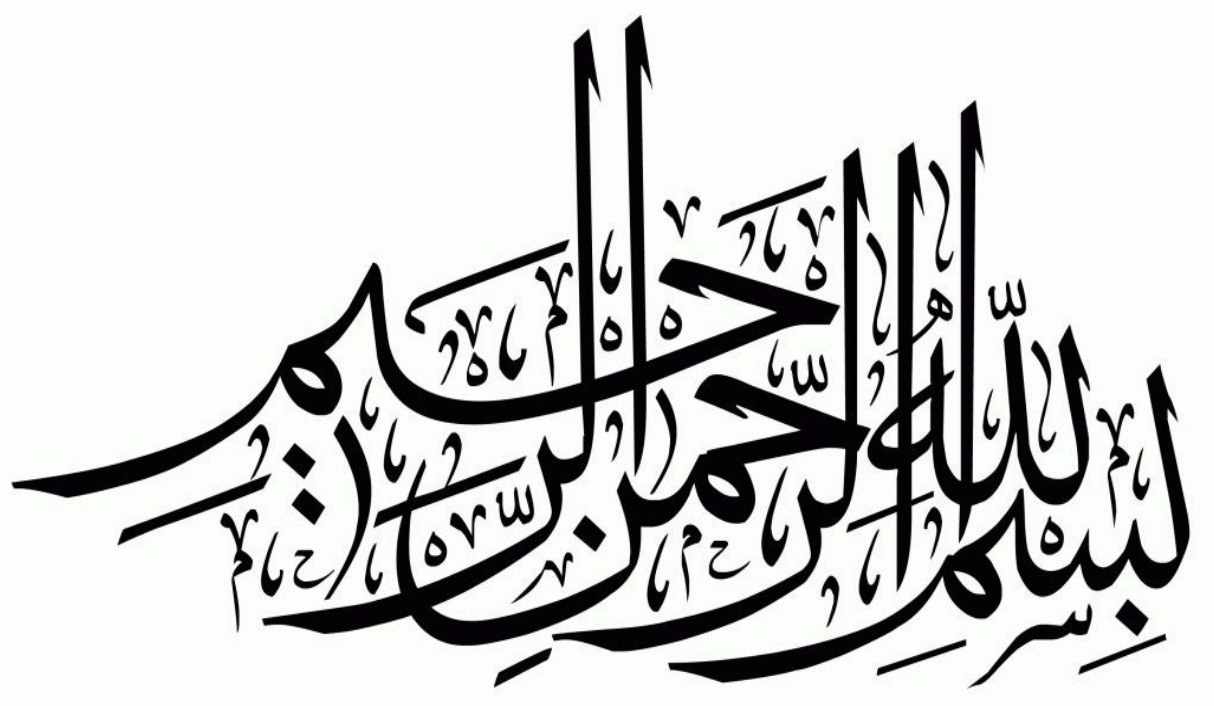
تحت إشراف الأستاذة:

د. جعني أمينة

تم مناقشة المذكرة يوم 01/06/2026أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
شرع مريم	أستاذة التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
جعني أمينة	أستاذة محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا
شايش عبد الله	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي:2025/2026



﴿مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾

[النحل: 97]

إهداء

الحمد لله سبحانه وتعالى الذي أنار دربي بالتوفيق، وأعانني على إتمام هذا العمل، فله الحمد أولًا وآخرًا.

إلى العزيز الذي حملتُ اسمه بكل فخر واعتزاز، إلى من كان سندي وقوتي، ومن تعب لأجل راحتي،

إلى أبي الغالي، حفظه الله وأطال عمره.

وإلى القلب الحنون، والنور الذي يضيء أيامي، إلى من علمتني الصبر والأخلاق والمحبة، وكانت دعواتها

سر نجاحي، إلى أمي العزيزة، أطال الله في عمرها.

إلى أخواتي وأخي، وإلى عائلتي الكريمة كافة، الذين كانوا مصدر دعم ومحبة وأمان، فبوجودهم كانت

الرحلة أخف وأجمل.

وإلى أصدقائي وأحبتي، الذين شاركوني لحظات التعب والاجتهاد، وكانوا خير رفقة في هذا المشوار.

ها أنا اليوم أقطف ثمرة سنواتٍ من السعي والتعب، وأخطو خطوة جديدة نحو المستقبل، ممتنة لكل من

كان جزءًا من هذا الطريق، ولكل كلمة دعم ودعوة صادقة رافقتني حتى هذه اللحظة.

وفي الأخير، الحمد لله رب العالمين على تمام النعمة وكمال التوفيق

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الذي بتوفيقه تتم الأعمال حمدا وشكرا خالصا

يليق بجلاله وعظيم سلطانه

أتقدم بجزيل شكر وخالص الامتنانان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

سواء من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر

الأستاذة المشرفة: جعني أمينة على إشرافها على ومساعدتي في إعداد هذه المذكرة.

كما لا يفوتنا تقديم كامل الامتنان والتقدير إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

كما نوجه شكرنا لخالص لأساتذتنا الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في قسم علوم المالية ومحاسبة.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية داخل البنوك، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الإطار النظري، إضافة إلى المنهج المقارن من خلال تحليل تجربة ثلاثة بنوك هي JP Morgan Chase، والبنك السعودي SAB، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA، بالاعتماد على مؤشرات نوعية وكمية (ROAوROE ونسبة الكفاءة خلال الفترة 2017– 2024.)

أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تطوير الخدمات المالية، كما أظهرت وجود فروق بين البنوك محل الدراسة في مستوى الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاسها على الأداء المالي والخدمات المالية، حيث حققت البنوك الأكثر تقدماً نتائج مالية أفضل.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الاصطناعي، خدمات مالية، تحول رقمي، بنوك.

Abstract:

This study aimed to analyze the contribution of artificial intelligence applications to the development of financial services within banks. It adopted the descriptive-analytical approach to examine the theoretical framework, in addition to the comparative approach through analyzing the experiences of three banks: JP Morgan Chase, Saudi SAB Bank, and (CPA), based on qualitative and quantitative indicators (ROA, ROE, and efficiency ratio) during the period 2017–2024.

The results showed that artificial intelligence contributes to the development of financial services. They also revealed differences among the studied banks in the level of adoption and utilization of artificial intelligence applications and their impact on financial performance and financial services. The most advanced banks in AI adoption achieved better financial results.

Keywords: Artificial Intelligence, Financial Services, Digital Transformation, Banks.

قائمة المحتويات

العـــنوان	الصفحة
إهداء	**I**
شكر	**II**
الملخص	**III- IV**
قائمة المحتويات.....	**V -VI**
قائمة الجداول.....	**VII**
قائمة الملاحق.....	**VIII**
مقدمة.....	**أ_ هـ**
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.	**01-29**
تمهيد.....	**01**
المبحث الأول: لإطار المفاهيمي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.....	**02-15**
المطلب الأول: الذكاء الاصطناعي ومكوناته الأساسية.....	**02-10**
المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي	**10-15**
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....	**16-29**
المطلب الأول: الدراسات المحلية.....	**16-20**
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....	**20-24**
المطلب الثالث: مقارنة نتائج دراسة الحالية بالدراسات السابقة.....	**24-28**
خلاصة الفصل	**29**
الفصل الثاني: الدراسة المقارنة لتجارب البنوك محل الدراسة.	**31-66**
تمهيد.....	**31**
المبحث الأول: واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك محل الدراسة.	**32-49**
المطلب الأول: نبذة تعريفية لبنك جي بي مورغان تشيس.....	**41_31**
المطلب الثاني: تجربة السعودية بنك الأول _ SAB.....	**41-44**
المطلب الثالث: واقع وأفاق الجزائر تبني الجزائر لذكاء الإصطناعي: نموذج بنك CPA...	**44_49**
المبحث الثاني :عرض ومناقشة النتائج.....	**50-66**

المطلب الأول: منهج وأداة الدراسة.....	**50_51**
المطلب الثاني: عرض وتحليل المؤشرات الكمية لبنوك محل الدراسة.....	**51-54**
المطلب الثالث: المقارنة بين البنوك محل الدراسة.....	**54_65**
خلاصة الفصل.....	**66**
الخاتمة.....	**68-71**
المراجع	**72-77**

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنـــــــــوان الجـــــــــدول	الصفحة
الجدول (1 – 1)	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	**28_24**
الجدول (2– 2)	التصنيف العالمي لبنك jp morgan chase	**34–33**
الجدول (2–3)	تصنيف الدولي لبنك JP morgan chase	**35**
الجدول (2–4)	مؤشرات الأداء المالي لبنك JP Morgan Chase (2017–2024)	**51**
الجدول (2–5)	مؤشرات الأداء المالي لبنك السعودي SAB الأول (2017–2024).	**52**
الجدول (2–6)	مؤشرات الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA (2017–2024)	**53**
الجدول رقم (2–7):	المقارنة النوعية لبنوك محل الدراسة.	**62_63**

مقدمة

مقدمة

أ. توطئة:

شـهد القطاع المالي والمصـرفي خلال السـنوات الأخيرة تحولات متسـارعة نتيجة التطور التكنولوجي المتزايد، حيث أصــبح الذكاء الاصــطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تغيرات جوهرية في أســاليب تقديم الخدمات المالية وإدارة العمليات المصــرفية. فقد ســاهمت تطبيقات الذكاء الاصــطناعي في تحســين كفاءة الأداء، وتســـريع معالجة البيانات، ودعم اتخاذ القرارات، وتعزيز إدارة المخاطر، مما جعلها أداة اســـتراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات المالية.

وتسعى البنوك العالمية والإقليمية إلى توسيع نطاق استخدام هذه التقنيات لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والربحية، في حين لا تزال بعض البنوك في الدول النامية في مراحل متفاوتة من تبني هذه التطبيقات. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراســة لتحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي في تطوير الخدمات المالية من خلال دراسة مقارنة بين بنك JP Morgan Chase الأمريكي، والبنك الأول السعودي، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA، وذلك بهدف إبراز انعكاسـات مسـتوى تبني الذكاء الاصـطناعي على الأداء المالي والكفاءة التشغيلية للمؤسسات المصرفية..

ب.طرح الإشكالية:

ما مدى مســـاهمة تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي في تطوير الخدمات المالية داخل البنوك محل الدراسة؟

ج.الأسئلة الفرعية:

وانطلاقا من إشكالية بحثنا نطرح أسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي على تطوير الخدمات المالية داخل البنوك محل الدراسة؟
2. كيف تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة؟
3. هل توجد فروق في مستوى تطوير الخدمات المالية بين البنوك محل الدراسة؟

د. فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية بحثنا يمكننا وضع الفرضيات التالية:

1. تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية في البنوك محل الدراسة.
2. يساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.
3. تؤدي تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي وحدها إلى تحقيق مســـتوى متقارب من تطوير الخدمات المالية بين البنوك محل الدراسة بغض النظر عن اختلاف حجمها وبيئتها التشغيلية.

هـ.أسباب اختيار الموضوع:

من أسباب اختيار الموضوع أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نذكر منها:

1. <u>أسباب ذاتية:</u>

- ✓ اهتمامي الشخصي بالموضوع الذكاء الإصطناعي في القطاع المالي والمصرفي.
- ✓ توافق الموضوع مع الميول الدراسي وتخصصي.

- ✓ الرغبة في توسيع معارفي العلمية في مجال الخدمات المالية الحديثة.

2. <u>أسباب موضوعية:</u>

- ✓ التوسع الكبير في إستخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي داخل المؤسسات المالية والمصرفية عالمياً.
- ✓ حداثة الموضوع وقلة الدراسات العربية التطبيقية التي تناولت العلاقة بين الذكاء الإصطناعي وتحسين الخدمات المالية.
- ✓ تزايد توجه البنوك والمؤسسات المالية نحو التحول الرقمي والاعتماد على التقنيات الذكية في تقديم خدماتها.

و. أهداف الدراسة:

- ✓ دراسة مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المالية المقدمة داخل البنوك.
- ✓ تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي والكفاءة التشغيلية في البنوك محل الدراسة.
- ✓ إبراز الفروقات في مستوى تبني الذكاء الاصطناعي بين البنوك المختلفة.
- ✓ تقييم دور التقنيات الحديثة في تحسين مؤشرات الأداء المالي مثل ROA وROE.
- ✓ الوصول إلى فهم أعمق للعلاقة بين التحول الرقمي وتطوير الخدمات المالية في القطاع البنكي

ز. أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

ساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي في القطاع المالي، من خلال توضيح دوره في تطوير الخدمات المالية وتحسين الأداء المصرفي، إضافة إلى تقديم إطار تحليلي يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية مشابهة.

الأهمية العملية: تبرز أهمية الدراسة عملياً في كونها تساعد البنوك والمؤسسات المالية على فهم كيفية استثمار تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتطوير جودة الخدمات المقدمة للزبائن، مما يدعم عملية اتخاذ القرار في المؤسسات المالية.

ح. صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة الحصول على بيانات تفصيلية دقيقة حول بعض المؤشرات المالية للبنوك محل الدراسة.
- ✓ تفاوت مستوى الإفصاح المالي بين البنوك، مما أثر على دقة المقارنة في بعض الجوانب.
- ✓ اختلاف البيئات التشغيلية والتنظيمية بين البنوك، مما يجعل المقارنة المباشرة أكثر تعقيداً.
- ✓ محدودية الدراسات السابقة التي تجمع بين الذكاء الاصطناعي والمؤشرات المالية بشكل مباشر في نفس السياق المقارن.
- ✓ ضيق الوقت المتاح لإنجاز التحليل مقارنة باتساع موضوع الذكاء الاصطناعي وتعدد تطبيقات

ط. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية، كما تم توظيف المنهج المقارن للمقارنة بين البنوك محل الدراسة وتحليل انعكاسات مستويات تبني الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي والكفاءة التشغيلية.

ي. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: شملت الدراسة ثلاثة بنوك هي JP Morgan Chase و Saudi Awwal Bank و CPA.

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة خلال الفترة 2017–2024 اعتماداً على التقرير و المؤشرات المالية السنوية.

ك. هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين

- **الفصل الأول:** الإطار النظري للدراسة، يتناول المفاهيم المتعلقة بالذكاء الإصطناعي، الخدمات المالية، بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.
- **الفصل الثاني:** يقدم تحليلاً كمياً ونوعياً لأثر تطبيقات الذكاء الإصطناعي على الخدمات المالية ثم تحليل النتائج ومناقشتها للوصول إلى أهم الإستنتجات والتوصيات.

الفصل الأول: الإطار النظري لتطبيقات الذكاء الإصطناعي في تطوير الخدمات المالية.

تمهيد:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا الرقمية، أصبح الذكاء الإصطناعي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لمواجهة التحديات التنافسية وتحسين أدائها وتحقيق التميز في تقديم خدماتها، حيث ساهمت تطبيقاته المتعددة في تطوير الخدمات المالية وتعزيز كفاءة العمليات المالية. لتوضيح ما سبق شملنا ذلك في فصل جاء كالتالي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتطبيقات الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: لإطار المفاهيمي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.

بســـبب الزيادة الأخيرة في التحول الرقمي وتزايد اســـتخدام البيانات الضـــخمة، تُعد تطبيقات الذكاء الاصـطناعي جزءًا مهمًا من إعادة تشكيل بنية القطاع المالي. ونتيجة لذلك، مكّنت هذه التقنيات المؤسـسـات المالية من تحقيق انتقال كامل من النماذج القديمة إلى أطر ذكية مســتقلة لتحســين التنبؤ بســلوك العملاء، وتطوير أطر إدارة المخاطر، وتعزيز الكفاءات التشـــغيلية. وعليه، في هذا الجزء من العمل، يتم تحديد أهم التعريفات، وتقديم نموذج بحث لتطبيقات الذكاء الاصـــطناعي في الخدمات المالية، يلي ذلك عرض النتائج المتعلقة بأبرز الطرق التي يتم من خلالها نشر هذه التطبيقات داخل الصناعة.

المطلب الأول: الذكاء الاصطناعي ومكوناته الأساسية.

يُعد الذكاء الاصـطناعي من أبرز مخرجات التطور التكنولوجي المعاصـر، حيث أسـهم في إحداث نقلة نوعية في أســاليب العمل واتخاذ القرار داخل المؤســســات. ويقوم هذا المجال على مجموعة من المكونات الأســاســية التي تتكامل فيما بينها، مثل البيانات، والخوارزميات، والبنية التحتية التقنية، مما يتيح للأنظمة الذكية محاكاة القدرات البشـرية. وعليه، يسـعى هذا المطلب إلى تقديم عرض مفاهيمي للذكاء الاصـطناعي وتحديد أهم مكوناته،

الفرع الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي وتطوره التاريخي.

- ✓ **تعريف الذكاء الاصطناعي:**

1. **التعريف الاول:** يتكون مصطلح "الذكاء الاصطناعي" من كلمتين:

"الذكاء" و "الاصـطناعي"، ولكل منهما دلالته الخاصـة. يشـير الذكاء إلى القدرة على اسـتيعاب المواقف الجديدة وفهمها، والقدرة على التعلم، حيث تعتمد هذه الســمة على الإدراك والفهم. أما

مصطلح "الاصطناعي"، فيرتبط بما يُصنع أو يُنشأ بفعل الإنسان، ليشير إلى الأشياء التي يتم إنتاجها أو تشكيلها بشكل صناعي على عكس ما هو موجود طبيعيًا ودون تدخل بشري.[1]

2. **التعريف الثاني:** سلوك وخاصية معينة تتسم بها البرامج الحاسوبية تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها، من اهم هذه الخاصيات القدرة على التعلم والاستنتاج ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج في الألة.[2]

3. **التعريف الثالث: كما عرفه عرنوس بشير بأنه:** " علم الحاسبات الذي يهتم بأنظمة الحاسوب التي تمتلك خصائص مرتبطة بالذكاء البشري والقدرة على اتخاذ القرارات بدرجة مشابهة الى حد ما للسلوك البشري في مختلف المجالات، وانظمة الذكاء الاصطناعي هي تلك الأنظمة المهتمة بتطوير الحاسوب ليقوم بالمهام التي تتطلب ذكاء بشريا من خلال جعل الآلات تقوم بأعمال تعتمد على الذكاء البشري في ادائها في الواقع[3]

4. **التعريف الرابع:** ان الذكاء الاصطناعي وسيلة وأسلوب تقني جد متطور متعدد الاستخدامات والاشكال للعديد من القطاعات التعليم، الصحة، القطاع المصرفي والبنكي، المؤسسات والشركات

---

1 حمزة باسم الورد، نغم حسين نعمة، "**تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين امان المدفوعات وتجارب العملاء : دراسة مقارنة بين ماستركارد في استراليا وفيزا في سنغافورة**"، جامعة النهرين، بغداد، العراق، مجلة الريادة للمال والاعمال، المجلد السادس، العدد (الخاص),2025، قسم اقتصاديات إدارة الاستثمار والاعمال، كلية اقتصاديات الاعمال، الصفحة 18.

2 ايمان جبنون، خلود لعبادي: "**دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية–دراسة حالة بنك وكالة الوادي–ترست**" مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر , 2022/2023 ,ص6.

3 هاشمي رشيدة، ملياني عبد الوهاب، "**الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي "**, جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر مجلة التراث، المجلد14,العدد 02, جوان 2024، ص 50.

المالية اين تحل الالة محل الانسان كونها تعمل على التفكير، التعرف، اخذ القرارات، اتاحة معلومات والكشف عن الاحتيال والسرقة بالتالي هو برمجة الية أكثر تعقيدا وجد متطورة.[1]

5. **التعريف الخامس:** الذكاء الاصطناعي هو نظام علمي يشتمل على طرق التصنيع والهندسة لما يسمى بالأجهزة والبرامج الذكية، والهدف من الذكاء الاصطناعي هو إنتاج آلات مستقلة قادرة على أداء المهام المعقدة بإستخدام عمليات انعكاسية مماثلة لتلك التي لدى البشر. يتم تصميم برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال دراسة كيف يفكر العقل البشري، وكيف يتعلم الإنسان، ويقرر، ويعمل أثناء محاولة حل مشكلة، ومن ثم استخدام نتائج هذه الدراسة كأساس لتطوير البرمجيات والأنظمة الذكية[2].

- من خلال ما سبق يمكن تعريف الذكاءالإصطناعي على أنه علم من علوم الحاسوب يهدف إلى تطوير أنظمة وبرامج قادرة على محاكاة الذكاء البشري، مثل القدرة على التحليل، اتخاذ القرار بهدف تنفيذ المهام بطريقة ذكية.

✓ **التطور التاريخي لذكاء الاصطناعي:**

مر الذكاء الاصطناعي بعدت تحولات حيث انتقل من نظام قائم على القواعد الجامدة الى النماذج التوليدية المرنة، وسنتطرق لمراحل هذا التطور وفقا لمرجع(IEEE ACCESS): "[3]

---

[1] سداوي نورة،" **تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الامارات العربية المتحدة**"، المركز الجامعي البيض (الجزائر)، مجلة إضافات الإقتصادية، مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية، المجلد الثامن، العدد 01 ,أفريل2024 , ص208.

[2] عبد الله موسى، أحمد حبيب بلال، "**الذكاء الإصطناعي: ثورة في تقنيات العصر**", المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر،2019، ص20.

[3] Rahul Mundlamuri et al., "**The Evolution of AI: From Classical Machine Learning to Modern Large Language Models",** IEEE Access, vol. 13, 2025, pp. 178326-178341.

1. عصر الاستدلال الرمزي والنظم الخبيرة (SYMBOLIC AI & EXPERT SYSTEME):

في المرحلة الأولى ارتكزا الذكاء الاصـــطناعي على الاســـتدلال الرمزي حيث كانت الأنظمة تبرمج على قواعد منطقية مكتوبة على شـــكل محدود، تبنى هذه الأنظمة لتمثل المعرفة في شـــكل قواعد ورموز مما يمنحها إمكانية حل ومعالجة مسائل محددة المعالم، لكنها تفتقر الى المرونة امام المواقف المستجدة والمعقدة.

- ✓ **في سنة 1950:** ظهر اختبار الان تورينغ وسمي بهذا الاسم نسبة لشخص الذي اقتراحه، وهو عبارة. عن اختبار لقياس قدرة الالة على محاكاة التفكير البشري.
- ✓ **وفي سنة 1956: تم إقرار مصطلح الذكاء الاصطناعي بشكل رسمي في مؤتمر دارثموث.**

2. التحول نحو تعلم الالة الكلاسيكي (Machine learning shift)

- ✓ في هذه المرحلة انتقلت البرمجة اليدوية الى التعلم القائم على البيانات Data-driven learning
- ✓ أصبحت الشبكات العصبية تعالج مهام أكثر تعقيدا بفضل ابتكار خوارزمية الانتشار العكسي Back propagation

1990: ظهور خوارزميات مثل (SVM) و(RANDOM FORESTS)

3. ثورة التعليم العميق (Deep Learning Era):[1]

تميزت هذه المرحلة بتصميم الشبكات العصبية العميقة التي تعالج البيانات الغير مهيكلة (النصوص، الصور)

2012: نموذج ALEX NET (CNNS)أحدث طفرة في مجال الرؤية الحاسوبية.

2014: ظهور شبكات المتكررة (RNN s /LSTM) وشبكات الخصومة التوليدية (GANS)التي تميزت في معالجة البيانات المتسلسلة.

[1]Rahul Mundlamuri, op.cit, p13.

4. عصر المحولات والنماذج اللغوية الضخمة :(TRASFORMERS LLMS)

يعد عام 2017 نقطة انعطاف في مسار الذكاء الاصطناعي حيث ظهر ابتكار المحولات التي تعتمد على ميكانيكية الانتباه الذاتي Self-attentionهذا الابتكار فتح الباب امام الجيل الجديد من النماذج مثل BertوGpt

- ✓ 2022 –2023: تم إطلاق نماذج لغوية ضخمة قادرة على توليد السياقي والفهم اللغوي العميق.

5. الجيل الحديث وتقنيات RAG

"**(2024 – 2025): في** المرحلة الراهنة، يتجه التطوير نحو دمج النماذج اللغوية الضـــخمة مع تقنيات التوليد المعزز بالاسترجاع (Retrieval-Augmented Generation – RAG).

هذه البنية تهدف إلى ربط النماذج بمصادر بيانات خارجية موثوقة، مما يساهم في:

- ✓ تقليل الأخطاء (Hallucinations): عبر الاســـتناد إلى معلومات موثوقة بدلًا من الاعتماد فقط على بيانات التدريب.
- ✓ تحسين الدقة والموثوقية: خصوصًا في المجالات الحساسة مثل الطب، القانون، والتمويل.
- ✓ تعزيز الاستخدام الأكاديمي والمهني: من خلال إنتاج محتوى أكثر اتساقًا مع الواقع."[1]

الفرع الثاني: اهداف وأهمية الذكاء الاصطناعي:

- **أهداف الذكاء الاصـطناعي:** يكمن الغرض من الذكاء الاصـطناعي في تفسـير موقف أو نص عن طريق جعل الأجهزة أكثر ذكاء وفائدة لحل المشـكلات المتعلقة بالتصـميم، والتخطيط والتشـخيص، لذلك فإن للذكاء الاصطناعي عدة أهداف يمكن عدها:[2]

[1] Rahul Mundlamuri, op.cit, p13.

[2] قسوري، إنصاف، "**دور سياسات الملكية الفكرية في تعزيز الذكاء الاصطناعي للمؤسسة الاقتصادية (على ضوء قرارات WIPO)**"، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، سبتمبر 2020، ص 329.

- ✓ يهدف إلى أن يقوم الحاسوب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تحدث داخل العقل البشري وتمثيل البرامج الحسابية لمجال من مجالات الحياة؛
- ✓ تحسين العلاقات الأساسية بين عناصر وتطبيقات المؤسسات الاقتصادية من أجل رفع إنتاجيتها وبالتالي رفع عوائدها وأرباحها وضمان استمراريتها أكثر من السوق التنافسية المتطورة؛
- ✓ يهدف الذكاء الاصطناعي إلى الخروج من مرحلة البحث إلى الاستخدام التجاري وإثبات كفاءة الذكاء في مختلف المجالات في العديد من تطبيقات الأعمال في الشركات والمؤسسات الاقتصادية؛
- ✓ الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسوب الحديثة التي تبحث عن طرق متقدمة لبرمجته لممارسة الأعمال؛
- ✓ يجمع الذكاء الاصطناعي بين العديد من الجوانب الأساسية المتمثلة في تطبيقات العلوم الذهنية، وتطبيقات علوم الحاسوب، والتطبيقات الآلية، وتطبيقات معالجة اللغة الطبيعية، والتي يمكن أن تتداخل مع بعضها البعض؛

بناء على ما سبق يهدف الذكاء الإصطناعي إلى محاكاة القدرات البشرية من خلال تمكين الأنظمة من التعلم وتحليل واتخاذ القرارات، كما يساهم في تحسين الخدمات المالية من خلال تسريعها وتقليل الأخطاء التشغيلية وهذا ما يؤدي إلى تطوير الخدمات وتوفير الوقت والجهد.

- **أهمية الذكاء الاصطناعي:**

انطلاقا من الأهداف المشار اليها سابقاً يمكن إبراز أهمية الذكاء الاصطناعي فيما يلي:"[1]

[1] مسالي فتيحة، بومعزة حليمة، خلفي رفيق " **الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية: –قراءة في تجربة الولايات المتحدة الأمريكية مع دراسة حالة بنك JP Morgan Chase-"**، جامعة سطيف، (الجزائر) المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد: 14 – العدد 01، 2024، ص: 23 ،46،29.

- ✓ يقوم الذكاء الاصطناعي بنقل الخبرات البشرية المتراكمة إلى الآلات الذكية والمحافظة عليها؛
- ✓ يتيح لكل شـــرائح المجتمع التعامل مع الآلات وذلك من خلال إعتماد الذكاء الاصـــطناعي على لغة الإنسانية في التعامل بدلا من لغات البرمجة الحاسوبية؛
- ✓ يلعب دور هام في الكثير من المجالات الحساسة، كتشخيص الأمراض، الاستشارات القانونية والمهنية، التعليم، المجالات الأمنية والعسكرية... إلخ؛
- ✓ تســاهم الأنظمة الذكية في إتخاذ قرارات موضــوعية بعيدا عن الخطأ والإنحياز والعنصــرية والأحكام المسبقة، فهذه الأنظمة تتمتع بالدقة والإستقلالية والموضوعية؛
- ✓ يساهم في تخفيف المخاطر والضغوطات النفسية عن الإنسان، حيث تقوم الآلات بإنجاز الأعمال التي تتســم بالتعقيد وتحتاج إلى تركيز ذهني متعب، وأيضــا القيام بالأعمال الشــاقة والخطرة واســتكشــاف الأماكن المجهولة."

عطفاً على ما سبق تكمن أهمية الذكاء الإصـطناعي في دوره الفعال في تطوير المؤسـسـات وتحسـين الخدمات، من خلال قدرته على تحليل البيانات بدقة، دعم إتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء، مما يســـاهم في تحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية.

- **خصائص الذكاء الاصطناعي:**

للذكاء مجموعة من الاصطناعي الخصائص المهمة منها:[1]

- ✓ القدرة على التفكير والإدراك والتنبؤ؛
- ✓ القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة؛
- ✓ القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاكتشاف الأمور المختلفة؛

[1] هيبة لحمر، "**التحول إلى الذكاء الاصطناعي بين المخاوف والتطلعات– التجربة الإماراتية نموذجا–**"، جامعة قسنطينة 02عبد الحميد مهري الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 09، العدد 02, 2021، ص99.

- ✓ القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها؛
- ✓ القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة؛
- ✓ القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في المواقف الجديدة؛
- ✓ القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة؛
- ✓ القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها؛
- ✓ القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة؛
- ✓ القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية؛
- ✓ استخدام الذكاء في حل المشاكل المعروضة.

الفرع الثالث: مكونات الذكاء الاصطناعي:

للذكاء الاصطناعي عدة مكونات منها:"[1]

1. **الخوارزميات:** وتعتبر هي الأســـاس في الذكاء الاصـــطناعي حيث تســـاعد في معالجة البيانات واتخاد القرارات بناء على القواعد المحددة.
2. **البيانات:** تحتاج أنظمة الذكاء الاصـطناعي الي بيانات كبيرة ومتنوعة للتعلم منها وهذه البيانات تسـتخدم لتدريب لنماذج وتحسين أدائها.
3. **التعلم الالي:** هو جزء من الذكاء الاصـــطناعي الذي يركز على تطوير الخوارزميات التي يمكنها التعلم من البيانات وتقديم نتائج دقيقة دون الحاجة الي برمجة محددة.

[1] محمد بخيت محمد علي. **أثر الذكاء الاصطناعي علي تحسين الاداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك امدرمان الوطني)**، جامعة كرري، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد6 ,العدد102025,ص73,74.

4. **الشبكات العصبية الاصطناعية:** وهي نماذج مستوحاة من الشبكات العصبية في الدماغ البشري وتستخدم بشكل واسع في تعلم الأنماط والتصنيف والتنبؤ.
5. **الرؤية الحاسوبية:** تركز على كيفية تمكين الآلات من رؤية وفهم الصور والفيديوهات وتستخدم في التعرف على الوجوه او الاجسام.
6. **معالجة اللغة الطبيعية:** يتعامل مع فهم وتحليل اللغة البشرية تستخدم في تطبيقات مثل الترجمة الالية، روبوتات الدردشة، وتحليل المشاعر.
7. **الروبوتات:** يهدف الذكاء الاصطناعي من الروبوتات تمكين الأجهزة من اجراء مهمات معينة بطريقة ذكية مثل الحركة والتفاعل مع البيئة المحيطة."

المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي:

شهد القطاع المالي تطورًا ملحوظًا بفضل الاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي، الذي أصبح أداة أساسية لتحسين جودة الخدمات وتطوير أداء المؤسسات المالية. إذ يساهم في تسريع معالجة البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وتقليل المخاطر، إضافة إلى تحسين تجربة الزبائن من خلال خدمات أكثر دقة وفعالية.

وفي هذا السياق، يهدف هذا المطلب إلى إبراز دور الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي وأهم تطبيقاته، مع توضيح أهميته في تطوير الخدمات المالية وتعزيز كفاءة المؤسسات.

الفرع الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.

1. التنبؤ:

أصبح الذكاء الاصطناعي أداة رئيسة في القطاع المالي للتنبؤ بالاقتصاد والأسواق، وتلبية طلبات العملاء، ضمان القدرة على الدفع، متابعة ظروف العمل. وتتميز هذه النماذج بمرونة أكبر من الطرق التقليدية، كما

تساعد على اكتشاف العلاقات المعقدة بين المتغيرات وتشير البحوث الى أن تقنيات التعلم الالي غالب ما تتفوق على الانحدار الخطي من حيث الدقة والموثوقية.[1]

2. روبوتات الدردشة:

تلعب هذه الروبوتات دور وكيل لخدمة العملاء، حيث تتميز بقدرات متقدمة تمكنها من التعامل بفعالية مع استفسارات العملاء التي يتم إرسالها عبر المنصات الإلكترونية، كما يمكن للمساعد الافتراضي القائم على الذكاء الاصطناعي بالمساعدة في تقديم الدعم للعملاء عن طريق القيام بمجموعة متنوعة من المهام الرئيسية.[2]

3. إدارة المخاطر والامتثال:

"لقد عملت تقنيات الذكاء الاصطناعي على مدى السنوات السابقة على إعادة تشكيل إدارة المخاطر والامتثال من خلال الاستفادة من مجموعة واسعة من البيانات، غالبا في الوقت الفعلي، وأتمتة قرارات الامتثال، وقد أدى هذا إلى تحسين جودة الامتثال وخفض التكاليف. ومن استخدامات الذكاء الاصطناعي التحقق من الهوية، مكافحة غسيل الأموال/ تمويل الإرهاب، اكتشاف الاحتيال، إدارة المخاطر، إعداد التقارير الاحترازية. وتعتبر إدارة المخاطر حالياً واحدة من أكثر استخدامات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي شيوعاً في قطاع الخدمات المالية. ووفقاً ل بحث مؤسسة ال تمويل الدولية، تقدم أكثر من 250 شركة تكنولوجيا تنظيمية

[1] مريم قشي، مداخلة بعنوان: "**الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية والأطر التنظيمية**"، **ملتقى وطني حول:" تحديات ومخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي في الجزائر**"، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، الجزائر، يوم 16 ديسمبر 2024,ص 3.

[2] مسالي فتيحة، بومعزة حليمة، خلفي رفيق، **مرجع سبق ذكره**، ص32.

(RegTechs) خدماتها في جميع أنحاء العالم. وينصب التركيز القوي لهذه التقنيات على مراقبة المعاملات المشبوهة، حيث يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد الشذوذ في سلوك المستخدم "[1]

4. تقييم مخاطر الائتمان:

"يُحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في تقييم مخاطر الائتمان من خلال تمكين إجراء تقييمات أكثر شمولاً للمقترضين الجدارة الائتمانية. يُعدّ دمج مصادر البيانات غير التقليدية، مثل نشاط وسائل التواصل الاجتماعي وسجل المعاملات واستخدام الأجهزة المحمولة، في ملفات تعريف المخاطر تطورًا هامًا في تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتقييم المخاطر الائتمانية. توفر هذه البيانات البديلة فهمًا أشمل للجدارة الائتمانية للمقترضين، لا سيما الأفراد ذوي التاريخ الائتماني المحدود. ومن خلال تمكين المؤسسات المالية من تقييم المخاطر الائتمانية بدقة أكبر، يُقلل الذكاء الاصطناعي من احتمالية التخلف عن السداد، مع توسيع نطاق الوصول إلى الائتمان للفئات المحرومة، مما يُعزز الشمول المالي. وتشير دراسة أجرتها شركة FICO إلى أن التقييم الائتماني المدعوم بالذكاء الاصطناعي يُمكن أن يزيد معدلات الموافقة بنسبة 20% مع الحفاظ على مستويات منخفضة من المخاطر، مما يُعزز كفاءة تخصيص الائتمان ويدعم التنمية الاقتصادية."[2]

5. أتمتة العمليات الروبوتية (RPA):

"يستخدم RPA عددًا من التقنيات لتكرار الأنشطة البشرية الروتينية تلقائيًا وبشكل متكرر وبدقة أكبر. تتلقى هذه المدخلات (سواء على الورق أو رقميًا)، وتفحص تلك المدخلات، وتطبق قاعدة عليها، ثم ترسل المخرجات إلى الخطوة التالية في العملية، وقد استثمرت "جيبي مورغان" في مثل هذه التكنولوجيا، ويطلق

[1] مريم قشي، **مرجع سبق ذكره**، ص4.

[2] Huning Wang, **AI-Driven Financial Reporting and Risk Management: A Path to Economic Growth and Market Efficiency,** Academic Journal of Sociology and Management, Vol. 2, No. 5, 2024, p34.

عليها اسم COIN، وتقوم المنصة بتحليل المستندات القانونية واستخراج نقاط البيانات المهمة والعبارات بشكل أسرع بكثير مما يتطلبه الانسان".[1]

الفرع الثاني: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي.

أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا هامًا في تحسين الأداء المالي للبنوك من خلال عدة طرق، منها:"[2]

- ✓ **تحليل البيانات:** إمكانية تحليل كميات كبيرة من البيانات المالية لتحديد الاتجاهات والأنماط.
- ✓ **توقع المخاطر:** يمكن للذكاء الاصطناعي توقع المخاطر المالية والتحذير منها.
- ✓ **تحسين إدارة الائتمان:** يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الائتمان من خلال تحليل بيانات العملاء.
- ✓ **أتمتة العمليات:** يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العمليات المالية لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- ✓ **تحسين خدمة العملاء:** يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين خدمة العملاء من خلال تقديم استجابات سريعة ودقيقة.
- ✓ **كشف الاحتيال:** يمكن للذكاء الاصطناعي كشف الاحتيال المالي وتحذير البنك منه."

الفرع الثالث: دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر المالية

أدى التقدم في تقنيات الذكاء الاصطناعي الى احداث نقلة نوعية في مجال إدارة المخاطر، حيث أصبحت المؤسسات المالية تعتمد عليه لأنه يوفر أدوات أكثر دقة وفعالية في الكشف والتعامل مع المخاطر

[1] ايمان جبنون، خلود لعبادي، **مرجع سبق ذكره،** ص 28,27.

[2] ، محمد بخيت محمد علي، **مرجع سبق ذكره،** ص79.

وتحليلها والتقليل من اثارها. وفي هذا الإطار أشـار" FINANCIAL STABILITY BOARD "الى ان استخدام الذكاء الاصطناعي يشهد نموا متسارعا داخل القطاع المالي، خاصة في مجال إدارة المخاطر.[1]

تتنوع استخدامات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر لتشمل عدة مجالات أساسية. فهو يساعد المؤسسات المالية على تقييم مخاطر الائتمان بدقة أكبر من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات، بما في ذلك المصادر غير التقليدية مثل نشاط وسائل التواصل الاجتماعي وسجل المعاملات. كما يتيح اكتشاف الاحتيال والتدخل السريع عند ظهور أي أنشطة مشبوهة عبر التعرف على الأنماط غير المعتادة في الوقت الحقيقي. بالإضافة إلى ذلك، يدعم الذكاء الاصطناعي التنبؤ بمخاطر السوق وتقدير التقلبات المحتملة، ويساهم في إدارة المخاطر التشـغيلية من خلال مراقبة الأنظمة وأتمتة المهام الروتينية واكتشـاف الأعطال المحتملة. ولا يقتصر دوره على ذلك، بل يسهل أيضًا الامتثال التنظيمي، مثل برامج مكافحة غسل الأموال.2

وبناءً على هذه الإمكانات المتقدمة، يمكن تقسـيم تطبيقات الذكاء الاصـطناعي في إدارة المخاطر إلى عدة مجالات رئيسية تتناول كل جانب من جوانب الحماية والتحليل المالي، والتي سيتم تفصيلها فيما يلي 3:

أنظمة متطورة لكشـف ومنع الاحتيال: تعد خوارزميات الذكاء الاصـطناعي المصـممة للتعرف على الأنماط وكشف الشذوذ فعالة للغاية في تحديد الأنشطة الاحتيالية. يمكن لهذه الأنظمة معالجة بيانات المعاملات في الوقت الفعلي، وتنبيه الأنشـطة المشـبوهة فور حدوثها. تتوقع مؤسـسـة (Juniper Research) أن السـوق العالمية لكشـف الاحتيال المالي المعتمد على الذكاء الاصـطناعي سـيتجاوز 10 مليارات دولار بحلول عام 2027، مما يعكس الأهمية المتزايدة للذكاء الاصـطناعي في الحفاظ على النزاهة المالية. كما أن أنظمة منع

[1] Huining Wang, op.cit, P: 33-34.

[2]Akinnagbe, O.B, Akintayo, T. A., & Adanna, A. B, **The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in Banking and Finance.** Mikailalsys Journal of Advanced Engineering International, (2025). (2), 118-128.

[3] Huining Wang, op.cit ,34p

الاحتيال القائمة على الذكاء الاصـــطناعي قابلة للتكيف، حيث تتطور باســـتمرار لمواجهة أنماط الاحتيال الجديدة، مما يوفر دفاعاً قوياً يحمي المؤسسات والنظام المالي الأوسع.

إدارة المخاطر التنبؤية: تمكن تقنيات الذكاء الاصـطناعي من اتباع نهج اسـتباقي لإدارة المخاطر، والانتقال من النماذج التفاعلية إلى النماذج التنبؤية. ومن خلال تحليل بيانات الســوق التاريخية والحالية، يمكن للذكاء الاصـطناعي التنبؤ بالتهديدات المحتملة قبل تجسـدها. نماذج اختبار الإجهاد (Stress Testing) المدعومة بالذكاء الاصـطناعي، على سـبيل المثال، يمكنها محاكاة سـيناريوهات اقتصـادية مختلفة لتقييم مرونة البنوك، مما يحسن دقة وكفاءة الطرق التقليدية. كما تساعد هذه النماذج المؤسسات في الاستعداد للمخاطر النظامية والحفاظ على كفاية رأس المال من خلال توقع الآثار المتوالية للركود الاقتصادي.[1]

تقييم مخاطر الائتمان: يحدث الذكاء الاصـــطناعي ثورة في تقييم مخاطر الائتمان من خلال تمكين تقييمات أكثر شـــمولاً للجدارة الائتمانية. التطور الرئيســـي هنا هو القدرة على دمج مصـــادر بيانات غير تقليدية (مثل نشاط وسائل التواصل الاجتماعي، تاريخ المعاملات، واستخدام الأجهزة المحمولة). توفر هذه البيانات البديلة فهماً أعمق للمقترضـــين، خاصـــة من لديهم تاريخ ائتماني محدود. ومن خلال دقة التقييم، يقلل الذكاء الاصـطناعي من احتمالات التخلف عن السداد مع توسـيع الوصـول للائتمان للفئات المحرومة. تشير دراسـة (FICO) إلى أن تسجيل الائتمان المدفوع بالذكاء الاصـطناعي يمكن أن يزيد معدلات الموافقة بنسبة 20% مع الحفاظ على مستويات مخاطر منخفضة.

[1] Huining Wang, op.cit ,34p.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنعرض حصيلة من الدراسات التي تم جمعها ومراجعتها وتحليلها خلال القراءات المسحية المرتبطة بموضوعنا. وقد تناولت هذه الدراسات الموضوع من جوانب متعددة، مما أتاح الإستفادة من معطياتها في توظيف نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة، وسيتم عرضها حسب التسلسل الزمني وتشمل دراسات عربية وأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية:

شهد موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية اهتمامًا متزايدًا في الدراسات الوطنية، نظرًا للدور الذي يلعبه في تطوير أداء المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. فقد تناولت العديد من الدراسات الجزائرية مدى استخدام هذه التقنيات في البنوك والمؤسسات المالية، مع التركيز على مساهمتها في رفع الكفاءة، وتقليل المخاطر، وتحسين تجربة الزبائن. ومن خلال هذه الدراسات، تم التأكيد على أهمية تبني الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لدعم التحول الرقمي في القطاع المالي

1. دراسة صالحة عبد المعز2025 بعنوان: [1]

"دور الذكاء الإصطناعي في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة: بعض الدول الرائدة مع الإشارة الى حالة الجزائر."

تناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو دور الذكاء الإصطناعي في تحسين الخدمات البنكية، وكيف تجلى ذلك في بعض التجارب الدولية والجزائرية؟ ومن هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الذكاء

[1] صالحة عبد المعز "**دور الذكاء الإصطناعي في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة: بعض الدول الرائدة مع الإشارة الى حالة الجزائر.**"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي _تبسة، الجزائر، 2024/ 2025.

الإصطناعي في تطوير الأداء البنكي وتحسين رضا الزبائن , من خلال تحليل تطبيقاته في البنوك التالية : (JPM، BEA،Emirates NBD)، مع التطرق الى اهم التحديات المرتبطة بإدماجه مع تقديم حلول لتعزيزه, وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتوصيف وتحليل ظاهرة تبني البنوك لذكاء الاصطناعي , وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية : أن البنوك الثلاثة محل الدراسة تعتمد على الذكاء الإصطناعي بدرجات متفاوتة في تقديم وتحسين خدماتها البنكية, خصوصاً في مجال الأتمتة مثل (روبوتات المحادثة)وتحليل البيانات الكبرى (Big Data) ، وتحمين تجربة العملاء عبر تسريع العمليات، تحسين جودة الخدمات، وتوفير حلول مصرفية مخصصة وأكثر تفاعلاً، لا سيما في البيئات المصرفية المتقدمة مثل الإمارات والولايات المتحدة. غير ان الدراسة كشفت أن البنوك المدروسة لا تخلو من تحديات تقنية وتنظيمية تعيق الإستخدام الأوسع لتطبيقات الذكاء الإصطناعي، من بينها نقص الموارد البشرية المتخصصة، ضعف البنية التحتية الرقمية، وتحديات تتعلق بتنظيم البيانات والخصوصية.

2. دراسة دلال لقصير، خديجة التجاني، حفيظة السوفي 2024 بعنوان:[1]

"استخدامات الذكاء الإصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك السلام – الجزائر"

تمحورت الدراسة من إشكالية التالية: ما مدى أهمية استخدام الذكاء الإصطناعي في العمليات البنكية؟ .وهدفت إلى تقديم فهم شامل لأهمية وضرورة الذكاء الإصطناعي في العمليات البنكية , وتوفير توصيات عملية للبنوك الراغبة في تبني هذه التكنولوجيا و ولتحقيق أهداف الدراسة قامت بإدراج دراسات عربية وأجنبية تناولت نفس الموضوع ,وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, إذ خلصت الدراسة إلى أن وجود التقنيات الحديثة تساعد البنوك على تطوير آداها من خلال تحسين جودة العمليات البنكية , كما يساهم في

[1] دراسة دلال لقصير، خديجة التجاني، حفيظة السوفي، "**إستخدامات الذكاء الإصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك السلام – الجزائر** "، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر ,2024.

تحقيق عامل التنويع في طرق عرض العملية من خلال القنوات البنكية المتعددة التي تبنتها البنوك , مثل الصراف الآلي و الانترنت بالإضافة إلى برامج الذكاء الإصطناعي المستخدمة في العمليات البنكية وكل هذا للحصول على أفضل الخدمات ورضا العملاء ,وقد توصلت الدراسة إلى : ضرورة استخدام الذكاء الإصطناعي في تطوير العمليات البنكية للدور الفعال الذي يلعبه الذكاء الإصطناعي , كما أوصت الدراسة إلى ضرورة إستخدام الذكاء الإصطناعي في تطوير ورفع مستوى العمليات البنكية , تقديم الدعم اللازم وتشجيع العمل على تبني الذكاء الإصطناعي في البنوك بغرض إدخال تقنيات حديثة تحقق الكفاءة و الفعالية للخدمات المقدمة , وكذا تبني النظم التكنولوجية الجديدة للمؤسسات المالية خاصة التقليدية للمحافظة على مكانتها واستقرارها.

3. دراسة مسالي فتيحة"، بومعزة حليمة، خلفي رفيق 2024 بعنوان:[1]

"الذكاء الإصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية: –قراءة في تجربة الولايات المتحدة الأمريكية مع دراسة حالة بنك JP Morgan Chase"

سعت الدراسة إلى معالجة الإشكالية التالية: كيف يساهم الذكاء الإصطناعي في تحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية في بنكJP Morgan Chase الأمريكي؟، هدفت هذه الورقة البحثية إلى إبراز مختلف تطبيقات الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية، ودورها في تحسين خدمة العملاء، مع عرض تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تبنّي الذكاء الإصطناعي ، بالإضافة إلى دراسة حالة بنك " JP Morgan Chase" في تبني وتطوير هذه التطبيقات، ومدى تأثيرها في تحسين الخدمات المقدَّمة للعملاء, وقد إستخدمت المنهج الوصفي لعرض مختلف الجوانب النظرية ومنهج دراسة حالة من خلال دراسة تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تبني الذكاء الإصطناعي في بنك JPM, كما توصّلت إلى أنّ تجربة الولايات المتحدة تُعدّ من التجارب الرائدة في مجال الاستثمار في الذكاء الإصطناعي ، في

[1] مسالي فتيحة، بومعزة حليمة، خلفي رفيق **مرجع سبق ذكره.**

حين تُعدّ تجربة بنك "JP Morgan Chase" نموذجًا متميّزًا في تبنّي وتطوير هذه التقنية داخل القطاع المالي، حيث ساهمت مختلف تطبيقات الذكاء الإصطناعي المعتمدة فيه في تحسين خدمة العملاء وتعزيز ولائهم .

4. دراسة مريم قشي 2024 بعنوان:[1]

"الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية: التطبيقات، التحديات والأطر التنظيمية"

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: كيف يتم تبني تطبيقات الذكاء الإصطناعي في قطاع الخدمات المالية؟ وما هي التحديات المستقبلية والأطر التنظيمية الناتجة عن ذلك؟, هدفت هذه الدراسة إلى تبيين إستخدام الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية مع تحديد أهم الفرص والتحديات الناتجة عن ذلك، إضافة إلى معرفة الأطر السياسية والتنظيمية المعتمدة من طرف الدول من أجل التخفيف من مخاطر أنظمة الذكاء الإصطناعي , قد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي, خلصت الدراسة إلى أن أنظمة الذكاء الإصطناعي والبيانات الضخمة تتمتع بإمكانات تحويلية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم فرصًا كبيرة من خفض التكاليف وزيادة الكفاءة والإنتاجية كما أنها تثير قضايا قانونية وتنظيمية عبر مجموعة متنوعة من المخاطر والتحديات، مما يتطلب إستجابات سياسية قوية لضمان أمان النظام المالي وسلامته من ناحية، وبناء ثقة أكبر في نماذج الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية وضمان استخدامه الأمن والمسؤول من ناحية أخرى.

5. دراسة سليمة بن عائشة، ذهيبة بن عبد الرحمان، مصطفى طويطي 2024 بعنوان:[2]

"دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين القطاع المالي"

---

1 مريم قشي، مرجع **سبق ذكره**، 2024.

[2] سليمة بن عائشة، ذهيبة بن عبد الرحمان، مصطفى طويطي" **دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين القطاع المالي**"، جامعة غرداية الجزائر، مجلة الإجهاد للدراسات القانونية والإقتصاد، المجلد13، العدد02، 2024.

سعت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكالية التالية: كيف تساهم تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين القطاع المالي؟ وماهي أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسات المالية عند استخدامها للذكاء الإصطناعي؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟، هدفت هذا الدراسة إلى إبراز مساهمة تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين القطاع المالي والتعرّف على التحديات التي تواجهها المؤسسات المالية عند تطبيقه. وباستخدام المنهج التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الإصطناعي له دور مؤثر في صناعة الخدمات المالية لاكتساب الذكاء التنافسي، حيث أثبت قدرته على تحسين العمليات المصرفية الداخلية والكفاءة والدقة والقدرة على اتخاذ القرار من خلال الأتمتة، بالإضافة إلى تحقيقه لمزايا عديدة في مجال التداول وإدارة الأصول وإدارة المخاطر والتنبؤ بها واكتشاف الاحتيال وتوفير الأمن. كما خلصت إلى وجود تحديات تعترض استخدام الذكاء الإصطناعي في القطاع المالي تتمثل في خصوصية البيانات ومدى جودتها واتخاذ قرارات متحيزة ومحدودية الشفافية والمخاطر الأمنية والقضايا القانونية والأخلاقية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود عدة طرق للتغلب على هذه التحديات، تتمثل في استخدام تقنيات تزيد من الشفافية وبناء الخبرة الفنية وتنفيذ تدابير أمنية قوية لتعزيز الأمان، ومعالجة التحيزات والمشكلات القانونية والأخلاقية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

حظي موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية وتحسين تجربة الزبائن باهتمام واسع في الدراسات الأجنبية، نظراً للتطور الكبير الذي تعرفه المؤسسات المالية العالمية في مجال الرقمنة والابتكار. فقد تناولت هذه الدراسات مختلف الجوانب المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير جودة الخدمات، وتعزيز تجربة الزبائن من خلال حلول ذكية وشخصية. كما ركزت على قياس أثر هذه التقنيات في رفع رضا العملاء وزيادة تنافسية المؤسسات المالية، مما يجعلها مرجعًا مهمًا لفهم أعمق لهذا المجال وتطوره عالميًا

1. دراسة فراس محمد سعود السقاط، أحمد عبد القادر السقاف 2025 بعنوان:[1]

"تأثير الذكاء الإصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة.)"

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الذكاء الإصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية من وجهة نظر موظفي البنوك السعودية؟

هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تبني البنوك للذكاء الإصطناعي في إدارة المخاطر، وتقييم تأثير الذكاء الإصطناعي على تحسين إستراتيجيات إدارة المخاطر، إضافة إلى التعرف على التحديات التي تواجه البنوك عند استخدام الذكاء الاصطناعي في هذا المجال، من خلال دراسة استطلاعية تشمل عينة عشوائية من موظفي البنوك في مدينة جدة عددهم 350 موظف، حيث يعتمد البحث على المنهج الوصفي، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات من المصادر الأولية على أداة الاستبيان ،توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورا متزايد الأهمية في إدارة المخاطر في البنوك السعودية، حيث يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، مما يساعد في تحسين كفاءة العمليات المالية وتقليل المخاطر التشغيلية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تتعلق بالتكلفة، والتدريب، وحماية البيانات، مما يستلزم تطوير سياسات متكاملة لضمان تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل فعال ومستدام في القطاع المصر في السعودي. واوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها زيادة استثمارات البنوك

[1] فراس محمد سعود السقاط، أحمد عبد القادر،"**تأثير الذكاء الإصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة.)»، جامعة** ميدأوشن، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد,43،2025.

السعودية في تطوير وتحديث أنظمة الذكاء الاصطناعي المخصصة لإدارة المخاطر، مع التركيز على استخدام تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة للكشف المبكر عن المخاطر التشغيلية والمالية.

2. دراســـــة Arinze , Taiwo Abdulahi Akintayo،Olayiwola Blessing Akinnagbe Betsy Adanna 2025 بعنوان:[1]

"The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in Banking and Finance".

تهدف هذه الدراسة الى الإجابة عن مجموعة كن التساؤلات: كيف يُحدث الذكاء الإصطناعي تحولاً في إدارة المخاطر في القطاع المصرفي والمالي؟ وما هي الفوائد والتحديات الرئيسية لاعتماد الذكاء الإصطناعي في هذا المجال؟ ,ما هي الآثار المستقبلية لإدارة المخاطر المدعومة بالذكاء الإصطناعي على القطاع المالي، يستكشف هذا البحث الدور التحويلي للذكاء الإصطناعي في إدارة المخاطر ضمن القطاع المصرفي والمالي. ويدرس كيف تُعزز تقنيات الذكاء الإصطناعي، مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية والتحليلات التنبؤية، تقييم المخاطر وكشف الاحتيال والامتثال التنظيمي. كما تُسلط الدراسة الضوء على تحديات مثل خصوصية البيانات والتحيز الخوارزمي والحاجة إلى متخصصين ذوي مهارات عالية. وتشير النتائج إلى أن الذكاء الإصطناعي يُحدث ثورة في إدارة المخاطر، ولكنه يتطلب تطبيقا دقيقًا للتخفيف من المخاطر المرتبطة به.

3. دراسة Srinivasarao , Sandesh GA WALI,,Sairamakrishna BuchiReddy KARRI ،RAYANKULA Prasad VANKADARA بعنوان2025:[2]

"Al Chatbots in Banking: Transforming Customer Service and Operational Efficiency" .

[1] Olayiwola Blessing Akinnagbe, Taiwo Abdulahi Akintayo, Arinze Betsy Adanna, **"The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in Banking and Finance."**, Mikailalsys journal of Advanced engineering international,2025.

[2] Karri, S. B., Gawali, S., Rayankula, S., & Vankadara, P. (2025). **"Al Chatbots in Banking: Transforming Customer Service and Operational Efficiency. "**. In V. Piuri et al. (Eds.), Advancements in Smart Innovations, Intelligent Systems, and Technologies (p. 61). IOS Press.

تبحث هذه الدراسة في دمج روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، واستخدامها لتحسين خدمة العملاء وكفاءة العمليات، بالإضافة إلى تعزيز تفاعل العملاء وتلبية احتياجاتِهم. يستعرض البحث كيف تُعيد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الالي، ومعالجة اللغة الطبيعية، وأتمتة العمليات الروبوتية، هندسة الخدمات المصرفية التقليدية، وذلك من خلال مراجعة شاملة لثلاث عشرة مقالة محكمة، إلى جانب تحليل رسوم بيانية باستخدام برنامج Power BI وتوصلت الدراسة إلى أن روبوتات الدردشة تُسهم في تقليل وقت انتظار العملاء، وتوفير معلومات متسقة، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مُخصصة. وقد حازت ميزتا الاستفسار العام والمساعدة في المعاملات، وهما من أكثر ميزات روبوتات الدردشة استخدامًا، على أعلى تقييم لرضا العملّاء.

4. دراسة Salman Bahoo ,Marco cucculelli 2024بعنوان[1] :

"Artificial intelligence in Finance: a comprehensive review through bibliometric and content analysis."

ركز الباحثون في هذه الدراسة على تطور الذكاء الإصطناعي خلال العقديين الماضيين الاخيريين و استخدامه في المجال المالي .هدفت هذه الدراسة الى تقديم مراجعة شاملة للأدبيات العلمية وتحديدا المجالات البحثية التي تتطلب المزيد من الدراسة ,استخدمت الدراسة أدوات التحليل البيلوميتري وتحليل المحتوى لفحص مجموعة واسعة من المقالات المنشورة بين 1992و2021 كشفت النتائج ان الذكاء الإصطناعي يستخدم في أنظمة التنبؤ والتصنيف و الكشف المبكر ,وتحليل البيانات الضخمة والتنقيب في النصوص وتشمل مجالات متعددة مثل سوق الأسهم , نماذج التداول , التنبؤ بالتقلبات , إدارة المحافظ, تقييم الأداء و المخاطر, العملات الرقمية , المشتقات المالية ,مخاطر الائتمان وكذلك تحليل مخاطر المستثمرة و اوصت الدراسة بضرورة

[1] Salman Bahoo, Marco cucculelli., Goga, X., & Mondolo, J. (2024). " **Artificial intelligence in Finance: a comprehensive review through bibliometric and content analysis."** SN Business & Economics, 4(23).

توجيه البحوث مستقبلية نحو معالجة الإشكاليات الغير المطروقة وتوجه الجهود نحو سد الثغرات المعرفية وفهم تأثير الابتكارات التكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي.

5. دراسة WANG, Huining 2024 بعنوان:[1]

"Al-Driven Financial Reporting and Risk Management: A Path to Economic Growth and Market Efficiency".

تتناول الباحث في هذه الورقة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يُسهم في دعم الاقتصاد الأمريكي من خلال تحسين الكفاءة والدقة والاستقرار الاقتصادي، علاوة على ذلك، ناقش الاعتبارات الأخلاقية والتحديات التنظيمية المرتبطة باستخدامه في القطاع المالي: وتشير نتائج إلى أنه على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يُقدمها الذكاء الاصطناعي، إلا أن إدارته الدقيقة ضرورية للتخفيف من مخاطرة المحتملة، مع تعزيز آثاره الإيجابية على نمو واستقرار الأنظمة الاقتصادية.

المطلب الثالث: مقارنة نتائج دراسة الحالية بالدراسات السابقة.

سنعرض من خلال هذا الجدول الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم (1،1): الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الباحث، السنة	اسم الدراسة	العينة وأداة الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
صالحة عبد المعز 2025	" دور ذكاء الإصطناعي في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة: بعض الدول الرائدة مع الإشارة الى حالة الجزائر".	منهج وصفي تحليلي مقارن، عينة مجموعة من البنوك: بنك الجزائر الخارجي (BEA) كمثال محلي، بنك الإمارات دبي الوطني (Emirates NBD)	كلا الدراستين تركز على تحسين الخدمات المالية	دراستنا دراسة حالة في القطاع المصرفي الجزائري ،أما هذه الدراسة فهي تستعمل نموذج مقارن بين

[1] Huining Wang, op.cit.

		كمثال إقليمي، وبنك جي بي مورغان (JP Morgan Chase) كمثال دولي.		القطاع الجزائري والتجارب الدولية.
دراسة دلال لقصير، خديجة التجاني، حفيظة السوفي 2024	"استخدامات الذكاء الإصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك السلام – الجزائر "	إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. عينة الدراسة موظفي بنك السلام الجزائر. أداة الدراسة الإستبيان ومقابلة.	كلا الدراستين هما دراسة حالة داخل القطاع المصرفي الجزائري	دراستي طبقت على بنك عمومي تجاري أما هذه الدراسة طبقت على بنك إسلامي. واعتمدت على الملاحظة وتحليل البرمجي.
دراسة مسالي فتيحة"، بومعزة حليمة، خلفي رفيق 2024	"الذكاء الإصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية: –قراءة في تجربة الولايات المتحدة الأمريكية مع دراسة حالة بنك JP Morgan Chase–"	إعتمدت الدراسة منهج وصفي تحليلي من خلال أسلوب دراسة (Case Study). أداة الدراسة تمثلت في تحليل مكتبي للتقارير المؤسسية وتتبع البيانات الرقمية الصادرة عن المنصات الرسمية للبنك jp morgan	التوفق المفهومي والموضوعي تشابه أيضا في المنهجية حيث إعتمدت كلا الدراستان على أسلوب دراسة حالة	أداة جمع البيانات البيئة والسياق عينة ومجتمع الدراسة.
دراسة مريم قشي 2024	"الذكاء الإصطناعي في الخدمات المالية : التطبيقات، التحديات والأطر التنظيمية	منهج إستكشافي تحليلي (نظري إستشرافي). عينة الدراسة تمثلت عينتها في الأطر التنظيمية والسياسات الدولية الصادرة عن منظمات المالية العالمية	الإطار العام للموضوع	دراسة نظرية من خلال تحليل التقارير الدولية الصادرة عن منظمات، بالمقابل دراستنا اعتمدت

		وقوانين الدول الرائدة في حوكمة التقنية.		على أسلوب دراسة حالة. أيضا تركز الدراسة على الحوكمة، المخاطر القانونية، الأطر السياسية لحماية النظام المالي. أما دراستنا فتركز على بشكل أدق على تطوير الخدمات وتجربة الزبائن
دراسة سليمة بن عائشة، ذهيبة بن عبد الرحمان، مصطفى طويطي 2024	"دور تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين القطاع المالي"	اعتمد الباحثون على المنهج التحليلي الإستنباطي، تمثلت أداة الدراسة في المسح المكتبي وتحليل	كلا الدراستين تجمعان على أهمية الذكاء الإصطناعي في تحسين الخدمات المالية.	دراستنا دراسة حالة أما هذه الدراسة مكتبية نظرية
دراسة فراس محمد سعود السقاط، أحمد عبد القادر السقاف	"تأثير الذكاء الإصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة.)"	يعتمد البحث على المنهج الوصفي حيث إعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الأولية على أداة الاستبيان تشمل عينة عشوائية من موظفي البنوك في مدينة جدة عددهم 350 موظف.	تعتمد كلا الدراستان على المنهج الوصفي، وتدرسان نفس القطاع.	تختلف الدراسة عن دراستنا من حيث الموضوع، إذا تركز درستنا على تطوير الخدمات المالية وهذه الدراسة تركز على إدارة المخاطر
دراسة	"The Impact of Artificial Intelligence on Risk	إعتمدت الدراسة على المنهج المختلط (الكيفي	كلتا الدراستين تتناول دور الذكاء	تركز دراستنا على تطوير الخدمات

Olayiwola Blessing Akinnagbe ، Taiwo Abdulahi Akintayo, Arinze Betsy Adanna 2025	Management in Banking and Finance".	والكمي) جمع بين التحليل النظري والإحصائي. أداة الدارسة الاستبانات والمقابلات الموجهة للمهنيين والمحللين والمسؤولين والخبراء في البنوك.	الإصطناعي في القطاع المصرفي	المالية ، بينما تركز هذه الدراسة على تأثير الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر داخل البنوك
دراسة Sairamakrishna BuchiReddy KARRI,, Sandesh GA WALI, Srinivasarao ،RAYANKULA Prasad VANKADARA 2025	AI Chatbots in Banking: Transforming Customer Service and Operational Efficiency" .	من خلال مراجعة شاملة لثلاث عشرة مقالة محكمة، إلى جانب تحليل رسوم بيانية باستخدام برنامج Power BI	كلا البحثين يركزان موضوعياً على تطبيقات الذكية	دراستي تقيس أثر واقعي والتحديات ميدانية، أما هذه الدراسة ركزت على الجانب الهندسي والتقني البرمجي لكيفية عمل روبوتات الدردشة
Salman Bahoo, Marco cucculelli2024	Artificial intelligence in Finance: a comprehensive review through bibliometric and content analysis".	استخدمت الدراسة منهج وصفي تحليلي بإستخدام أدوات التحليل البيلوميتري وتحليل المحتوى لفحص مجموعة واسعة من المقالات المنشورة بين 1992و2021	كلتا الدراستين تتناولان تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي وتركزان على تحسين أداء المؤسسات المالية	دراستنا تركز على تطوير الخدمات ، بينما تركز هذه الدراسة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات مالية أوسع مثل إدارة المخاطر، التنبؤ المالي، والتداول

				داخل المؤسسات المالية.
WANG, Huining2024	""AI-Driven Financial Reporting and Risk Management: A Path to Economic Growth and Market Efficiency".	إعتمدت الدارسة على البحث المكتبي ومراجعة الأدبيات النظرية والمنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف الدور التحولي لذكاء الإصطناعي. عينة الدراسة ركزت على الاقتصاد الأمريكي والمؤسسات داخله.	التوافق التكنولوجي مع الإعتماد على نفس المنهج	دراستي ركزت على الخدمات المالية، اما هذه الدراسة ركزت على التقارير المالية وإدارة المخاطر

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تم إستنتاج أن الذكاء الإصطناعي لم يعد مجرد تطور تقني بل أصبح واقعاً داخل المؤسسات المالية يؤثر بشكل مباشر على طريقة تقديم الخدمات. وقد ساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات المالية من خلال رفع مستوى السرعة والدقة وتقليل الأخطاء. كما أن توظيف تقنيات التعليم الآلي وتحليل البيانات الضخمة ساهم بشكل فعال في رفع كفاءة المؤسسات المصرفية داخليا إلى جانب تعزيز قدرتها على فهم سلوك العملاء بشكل أدق، ويأتي الذكاء الإصطناعي كعامل مساعد في تعزيز التفاعل وتقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية. وبالتالي يتبين أن هناك ترابط قوي بين تبني هذه التقنيات وتحسين الأداء المالي.

الفصل الثاني: الدراسة المقارنة لتجارب البنوك محل الدراسة.

تمهيد:

بعد أن تم في الفصل الأول تقديم الإطار النظري لمفاهيم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الخدمات المالية، يأتي هذا الفصل ليتناول الجانب التطبيقي من الدراسة. يهدف الفصل الثاني إلى الانتقال من التحليل النظري إلى الدراسة الميدانية المقارنة، من خلال تحليل واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ثلاثة بنوك مختلفة من حيث المستوى التطوري والجغرافي: بنك JPMorgan Chase (الأمريكي) كبنك رائد عالمياً، البنك السعودي البريطاني (SAB) كبنك رائد إقليمياً، وبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) موضوع دراستنا الرئيسي.

اعتمدت الدراسة على منهجية مختلطة تجمع بين المنهج الوصفي التحليلي لعرض أوجه التشابه والاختلاف، والمنهج المقارن للمقارنة بين البنوك الثلاثة. كما تم استخدام أداة رئيسية لجمع البيانات: تحليل المؤشرات المالية (كأداة كمية) المتمثلة في نسب العائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية (ROE)، ونسبة الكفاءة (Efficiency Ratio) للفترة 2017-2024.

ويضم الفصل مبحثين رئيسيين: الأول يتناول واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك محل الدراسة، والثاني يقدم تحليلاً كمياً ونوعياً لأثر هذه التطبيقات على الخدمات المالية.

المبحث الأول: واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك محل الدراسة.

يهدف هذا المبحث إلى تقديم لمحة تعريفية عن البنوك الثلاثة محل المقارنة، وعرض التطبيقات الفعلية للذكاء الاصطناعي التي يعتمد عليها كل بنك، وذلك تمهيداً للمقارنة النوعية بينها.

المطلب الأول: نبذة تعريفية لبنك جي بي مورغان تشيس.

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي الأمريكي.

تعرف المنظومة المصرفية الأمريكية سباقًا محمومًا نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، مدفوعةً بإيمان متزايد لدى قادة البنوك الكبرى بقدرة هذه التقنيات على إحداث تحولات جذرية في أعمالهم.

ورغم الحماس الكبير، تواجه البنوك تحديات في تطبيق الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع، حتى ضمن عملياتها الداخلية، كما تختلف الرؤى حول معايير النجاح في هذا المجال.

وتُسلط دراسة حديثة لشركة إيفيدنت إنسايتس، المتخصصة في تقييم منصات الذكاء الاصطناعي، الضوء على مجموعة صغيرة من البنوك التي تتفوق على نظيراتها في مجال الذكاء الاصطناعي، بفضل استثماراتها المتواصلة وتجاربها المتكررة.

وتتصدر هذه المجموعة كل من جي بي مورغان تشيس وكابيتال وان ورويال بنك أوف كندا، حيث تمضي قدمًا بخطى متسارعة عن بقية المنافسين.

الفرع الثاني: تعريف بنك جي بي مورغان تشيس:[1]

[1] Stock analysis, **JPMorgan Chase & Co. (JPM), JPMorgan Chase & Co. (JPM) Stock Price & Overview,** 15/05/2026at16:45.

جي بي مورغان تشـــيس هو بنك متعدد الجنســـيات يضـــم كل من ولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، الشـــرق الأوســـط، وإفريقيا، والمحيط الهادي، وأمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي. وهو يعتبر أكبر بنك في الولايات المتحدة الأمريكية.

تأسـس عام 1799 ويقع مقره الرئيسـي في نيويورك، حيت يبلغ عدد موظفين 318,512 حتى 31دسيمبر 2025 زاد العدد بنسبة 1,279 أي بنسبة 0,40%مقارنة بالعام السابق.

وتقدر قيمته السـوقية ب 797,99 مليار دولار امريكي حتى 15 مايو 2026. وقد ارتفعت قيمتها السـوقية بنسـبة 16.30%خلال عام واحد، وهذا ما جعله يحتل المرتبة 16 من بين أكبر الشـركات العالمية من حيث القيمة السوقية، أيضـا حقق جي بي مورغان تشيس إيرادات بلغت 47.33 مليار دولار في الربع المنتهي في 31 مارس 2026، بنمو بلغ 12.67%. وهذا يرفع إيرادات الشـركة خلال الاثني عشـر شـهرا الماضـية إلى 173.56 مليار دولار، بزيادة 2.80%على أسـاس سـنوي. في عام 2025، حقق جي بي مورغان تشـيس إيرادات سنوية بلغت 168.24 مليار دولار مع نمو بنسبة 0.81%.

الفرع الثالث: تصنيف الدولي والعالمي للبنك.

1. عالمياً:

جدول رقم (2،2): تصنيف العالمي لبنك :jp morgan chase

الرتبة والقيمة	الترتيب حسب
رتبة 16 ب 797,99 مليار دولار	القيمة السوقية
رتبة 8 عالمياً ب 74,66 مليار دولار	الأرباح

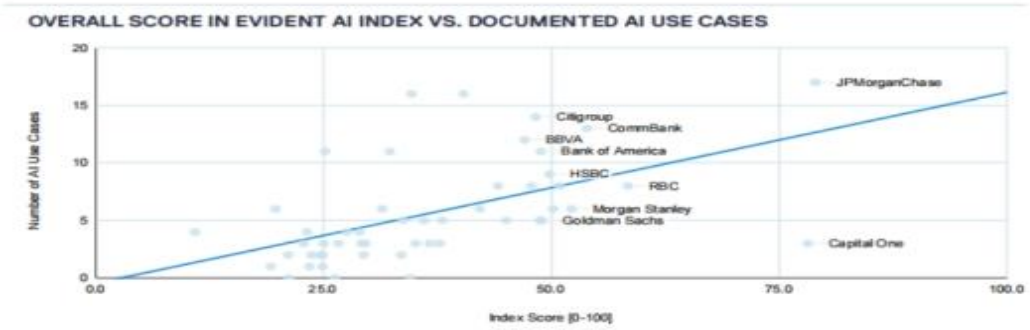
رتبة 6عالميا ب 567,23 مليار دولار	نقد المتوفر
رتبة 5 عالمياً بإجمالي أصول 4,424ترليون دولار	الأصول الصافية

مصـــــدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع [Companies ranked by Market Cap - CompaniesMarketCap.com]

- توضح معطيات الجدول أربعة مؤشرات تحدد حجم ومكانة المؤسسة على ساحة الدولية فمن خلال قراءة هذه المؤشرات يتبين أن تفوق Jp morgan chase لا يقتصر فقط على قيمته السوقية البالغة 797,99 بمرتبة 17 عالمياً فهذه القيمة تعكس جزء بسيط من قوته مقارنة بأصوله الني تتجاوز 4,4 تريليون دولار أمريكي، مدعوما بمرونة مالية تعكس السـيولة النقدية 567,23 بمرتبة 6 عالمياً، هذا التكامل يجعلها تتربع على عرش أفضـل شـركات العالمية القادرة على توليد أرباح حيث بلغة أرباح 74,66Jp morgan chase مليار دولار.

هذا التكامل الوظيفي بين المؤشرات يجعل المؤسسة

الشكل رقم (2،1): الدرجة الإجمالية في مؤشر إيفيدنت للذكاء الإصطناعي مقابل حالات استخدام الذكاء الإصطناعي الموثقة.



المصدر: تقرير مؤشر Evident index للبنوك، تحديث 2025.

- **رسـم بياني يوضـح العلاقة بين درجة نضـج الذكاء الاصـطناعي لدى بنوك الكبرى وحجم حالات الإستخدام الموثوقة عالمياً لديهم.**

المحور الأفقي يبين نضـج الذكاء الاصـطناعي، المحور العمودي عدد حالات اسـتخدام ذكاء الاصـطناعي الوثقة .

حيث نلاحظ أن تشـتت معظم البنوك حول منتصـف الدالة بين معدل نضـج (50_60) وحالات اسـتخدام الموثوقة من 10 الى 13، وهذا ما يظهر تنافسية بينها.

أما بنك **capital one**هو حالة استثنائية بحيث لديه درجة نضج عالية مقابل حالات الاستخدام أقل، يمكن أن يرجع هذا الى تفضيل البنك لعدم الإفصاح عن مشاريع وتركيزه على الجودة التطبيقات بدلا من كثرتها.

اما jp morgan chase يظهر في أعلى اليمين كاصاحب صدارة. هو البنك الأكثر نضج والأعلى في عدد حالات استخدام الموثقة.

- من المنحنى البياني: أن الاسـتثمارات في تطبيقات الذكاء الاصـطناعي يؤدي الى زيادة التطبيقات العملية في القطاع البنكي.

2. على الصعيد الأمريكي:

جدول رقم (3،2) :التصنيف الدولي لبنك JP morgan chase من حيث:

يحتل بنك Jp morgan chase الرتبة 13	القيمة السوقية
من حيث الأرباح يحتل الرتبة السابعة	الأرباح
يحتل الرتبة 20	إيرادات
318,512 موظف	موظفين

مصـــدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع [Companies ranked by Market Cap - CompaniesMarketCap.com](CompaniesMarketCap.com)

الفرع الرابع: تطبيقات ذكاء الاصطناعي في بنك Jp morgan chase.

تعد جي بي مورغان تشـــيس واحدة من القادة العالميين في طليعة هذا التطور. من أتمتة المراجعات القانونية التي تستغرق وقتا طويلا إلى تقديم استراتيجيات إدارة ثروات مخصصة، تقوم جي بي مورغان بدمج الذكاء الاصطناعي عبر وحدات أعمالها لتعزيز الإنتاجية، وتحسين اتخاذ القرار، وتحسين تجارب العملاء. تعكس هذه الجهود اتجاها أوســـع في مجال المال، حيث لا تقتصـــر التقنيات المعتمدة على البيانات من تبســـيط العمليات فحسب، بل تعيد أيضا تعريف طريقة تفكير المؤسسات في الابتكار والمخاطر وتفاعل العملاء.

أولاً : نظام .COIN

1. التعريف نظام COIN :

تم تصميم COIN لمعالجة هذه التحديات من خلال أتمتة مراجعة وتحليل الوثائق القانونية. تستخدم المنصة التعلم الآلي لاكتشاف بنود العقود الرئيسية والشروط والمخاطر. مدربة على آلاف الوثائق، يمكن ل COiN معالجة واستخراج البيانات بسرعة ودقة مذهلة، متفوقة بشكل ملحوظ على المراجعين البشريين من حيث الكفاءة. يمكن ل COIN تحليل 12,000 اتفاقية ائتمان تجارية في ثوان، مما يوفر آلاف الســـاعات من العمل اليدوي. يتيح هذا التقليل في وقت المعالجة للمنظمة التركيز على مبادرات أكثر اســـتراتيجية ويقلل من التكاليف التشغيلية.

2. الميزات والقدرات الرئيسية:

أ. **تحديد البند:** يمكن ل COiN تحديد البنود العقدية الحرجة مثل شـــروط التخلف، وشـــروط التجديد، والمتطلبات التنظيمية، لضمان عدم إغفال أي تفاصيل أساسية.

ب. **تقييم المخاطر:** تسلط المنصـــة الضـــوء على المخاطر المحتملة في الاتفاقيات القانونية، مما يمكن صناع القرار من معالجة القضايا بشكل استباقي.

ج. **قابلية التوســـع:** قدرة COIN على التعامل مع البيانات الضـــخمة تجعلها مناســـبة للعمليات واســـعة النطاق، مثل مراجعات محافظ القروض أو معاملات الاندماج والاستحواذ.

د. **الامتثال:** تضمن الأداة الامتثال للأطر القانونية والتنظيمية من خلال تحليل الاتفاقيات بشكل منهجي مقابل المعايير المحددة مسبقا.

3. النتائج المحققة بعد استخدام النظام:

لقد عزز تطبيق COiN بشكل كبير الكفاءة التشغيلية في JP Morgan Chase.

وقد وفر البنك أكثر من 360,000 ساعة عمل سنويا من خلال أتمتة تحليل المستندات، مما يعادل ملايين الدولارات في توفير التكاليف. علاوة على ذلك، قللت المنصـــة من احتمالية الأخطاء، مما عزز الدقة في مراجعات العقود وتقارير الامتثال. بعيدا عن توفير الوقت والتكاليف، تمكن شـركة جي بي مورغان من تركيز القوى العاملة على مهام ذات قيمة أعلى تتطلب خبرة بشرية. على سبيل المثال، يمكن للفرق القانونية التركيز على استراتيجيات التفاوض والأدوار الاستشارية المعقدة بدلا من تحليل الوثائق الروتيني.

ثانياً: IndexGPT

1. التعريف:

هي أداة ذكاء اصـــطناعي توليدي تجمع بين تحليلات البيانات المتقدمة وتعلم الآلة لتصـــميم اســـتراتيجيات استثمارية مخصصة. مبني على مبادئ المحولات التوليدية المدربة مسبقا، يستخدم IndexGPT خوارزميات متقدمة لتحليل بيانات السوق، والتنبؤ بالاتجاهات، واقتراح توزيعات محافظ استثمارية مثالية **للعملاء . تتجاوز** قدرات IndexGPT أدوات إدارة المحافظ التقليدية من خلال تقديم تحديثات فورية واســـتراتيجيات تكيفية تتماشـــى مع الأهداف المالية المتغيرة للعملاء وظروف السـوق. تدمج الأداة مصـادر بيانات متعددة، بما في ذلك أداء السوق، والمؤشرات الاقتصادية، وتفضيلات العملاء، لإنشاء استراتيجيات شاملة وشخصية في آن واحد.

2. الميزات والقدرات الرئيسية

أ. **تصميم المحافظ الشخصية:** ينتج IndexGPT محافظ استثمارية مصممة خصيصا تتناسب مع تحمل العميل للمخاطر، وأهدافه المالية، وأفق الوقت.

ب. **تحليل السوق في الوقت الحقيقي:** يراقب النظام الأسواق ويعدل التوصيات لتحسين الأداء.

ج. **تغطية الأصول المتنوعة:** يدعم IndexGPT فئات الأصول التقليدية مثل الأسهم والدخل الثابت والناشئة مثل العملات الرقمية والاستثمارات التي تركز على ESG.

د. **الرؤى التنبؤية:** تستفيد الأداة من الذكاء الاصطناعي لتوقع اتجاهات السوق، مما يساعد العملاء على البقاء في المقدمة أمام المخاطر والفرص المحتملة.

3. النتائج المحققة بعد استخدام النظام:

لقد غير إدخال IndexGPT طريقة تقديم JP Morgan Chase لخدمات الاستشارات الاستثمارية. تشمل التأثيرات الرئيسية:

أ. **تحسين تجربة العملاء:** من خلال تقديم استراتيجيات استثمارية شخصية ومتكيفة للغاية، يرفع IndexGPT مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، مما يعزز العلاقات القوية.

ب. **الكفاءة التشغيلية:** تقوم المنصة المدعومة بالذكاء الاصطناعي بأتمتة عملية التحليل وتوليد الاستراتيجيات، مما يقلل بشكل كبير من الوقت والموارد المطلوبة لإدارة المحفظة.

ج. **الحلول القابلة للتوسع:** قدرة IndexGPT على تلبية احتياجات العملاء المتنوعين، من المستثمرين الأفراد إلى الأفراد ذوي الثروات العالية، تظهر قابليتها للتوسع وتعدد استخداماتها.

د. **الميزة التنافسية:** باعتبارها من أوائل المؤسسات المالية التي استفادت من الذكاء الاصطناعي التوليدي لتصميم استراتيجيات الاستثمار، وضعت جي بي مورغان تشيس نفسها كقائد في مجال إدارة الثروات.

ثالثاً: كشف الاحتيال المدعوم بالذكاء الاصطناعي

1. التعريف ومكونات هذه الأنظمة:

تســـتخدم هذه الأنظمـة خوارزميـات التعلم الآلي والتحليلات التنبؤيـة لمراقبـة المعـاملات في الوقت الحقيقي، وتحديد الشـذوذات، والإبلاغ عن الأنشـطة المشـبوهة. من خلال معالجة مجموعات بيانات ضـخمة والتعلم من أنماط الاحتيال التاريخية، تتطور أنظمة الذكاء الاصطناعي باستمرار لمواجهة التهديدات الجديدة.

المكونات الرئيسية:

- **نماذج التعلم الآلي:** مدربة على بيانات المعاملات التاريخية، تحدد هذه النماذج مؤشـــرات الاحتيال وتميز بدقة بين الأنشطة المشروعة والمريبة.
- **المراقبة في الوقت الحقيقي:** تقوم الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصـــطناعي بتحليل المعاملات فور حدوثها، مما يضمن الكشف السريع والاستجابة للاحتيال المحتمل.
- **معالجة اللغة الطبيعية (NLP):** يقوم المعالجة الطبيعية بمسـح البيانات غير المنظمة مثل سـجلات الاتصالات لاكتشاف الاحتيال.
- **التحليلات الســـلوكية:** من خلال دراســـة ســـلوك المســـتخدم، يحدد النظام الانحرافات عن الأنماط النموذجية، ويضع علامات عليها لمزيد من البحث.

2. الميزات والقدرات الرئيسية:

أ. **اكتشاف الشذوذ:** يحدد نظام الذكاء الاصـطناعي المخالفات في أنماط المعاملات التي قد تشير إلى الاحتيال.

ب. **قابلية التوسـع:** صـممت المنصـة للتعامل مع حجم المعاملات الرقمية المتزايد، وتضـمن اكتشـافا قويا للاحتيال عبر قنوات متعددة.

ج. **التعلم التكيفي:** تتحسـن نماذج التعلم الآلي باسـتمرار، متكيفة مع تقنيات الاحتيال الناشـئة وتقلل من الإيجابيات الكاذبة.

د. **الامتثال التنظيمي:** يضـــمن النظام الالتزام بالمعايير العالمية لمكافحة غســـل الأموال وغيرها من التنظيمات.

3. النتائج المحققة بعد استخدام النظام:

لقد عزز نشـر أنظمة كشـف الاحتيال المدعومة بالذكاء الاصـطناعي قدرة JP Morgan Chase بشـكل كبير على إدارة المخاطر وحماية عملائها. تشمل التأثيرات الرئيسية:

أ. **تحسين الوقاية من الاحتيال:** مكن الذكاء الاصطناعي البنك من اكتشاف ومنع المعاملات الاحتيالية بدقة أكبر، مما قلل الخسائر المالية.

ب. **تعزيز ثقة العملاء:** يعزز البنك سمعته من خلال حماية أصول العملاء بشكل استباقي.

ج. **الكفاءة التشـــغيلية:** يقلل الكشـــف الآلي عن الاحتيال من الجهد اليدوي، مما يحرر الموارد للمهام الاستراتيجية.

د. **الالتزام بالتنظيم:** يضـــمن النظام الامتثال للوائح مكافحة الاحتيال ومكافحة غســـل الأموال وغســـل الأموال (AML)، مما يقلل من مخاطر العقوبات.

رابعاً: روبوتات **الدردشة chatbots**

1. تعريف روبوتات الدردشة:

روبوتات دردشة مدعومة بالذكاء الاصطناعي، وهي حل مبتكر يقدم دعم العملاء في الوقت الفعلي. تستفيد هذه الروبوتات من معالجة اللغة الطبيعية (NLP) وتعلم الآلة لفهم اســتفســارات العملاء والرد عليها بمهارة، مما يضــمن حصــول العملاء على دعم ســريع ودقيق. من خلال أتمتة التفاعلات القياســية، تتيح روبوتات الدردشة للوكلاء البشريين التركيز على أمور أكثر تعقيدا، مما يحسن جودة تقديم الخدمة بشكل عام.

2. الميزات والقدرات الرئيسية

أ. **استجابة فورية:** تستجيب روبوتات الدردشة فورا لاستفسارات العملاء، مما يقلل من أوقات الانتظار ويزيد من رضا المستخدمين.

ب. **توفر على مدار الساعة:** على عكس الوكلاء البشريين، يمكن لروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي أن تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يوفر للعملاء وصولا مستمرا إلى الدعم.

ج. **المساعدة الشخصية:** باستخدام خوارزميات متقدمة، يمكن لروبوتات الدردشة تحليل تاريخ العملاء وتفضيلاتهم لتقديم نصائح وحلول مصرفية مخصصة.

د. **قابلية التوسع:** يمكن لروبوتات الدردشة الذكية التعامل مع كميات كبيرة من التفاعلات في نفس الوقت، وهو أمر مفيد بشكل خاص خلال فترات الذروة أو الفعاليات الخاصة.

3. **النتائج المحققة بعد استخدام روبوتات الدردشة.**

أ. **زيادة الكفاءة:** تتعامل روبوتات الدردشة مع العديد من الاستفسارات التي كانت ستتطلب تدخلا بشريا، مما يزيد من كفاءة الخدمة بشكل عام.

ب. **تقليل التكاليف:** قامت جي بي مورغان تشيس بتحسين إدارة القوى العاملة وتقليل تكاليف خدمة العملاء من خلال أتمتة المهام الروتينية.

ج. **تعزيز رضا العملاء :** لقد حسنت ردود روبوتات الدردشة السريعة والدقيقة رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

المطلب الثاني: تجربة السعودية بنك الأول _ SAB

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي السعودي

يُعتبر النظام المصرفي السعودي من أهم مكونات الاقتصاد الوطني، حيث يلعب دورًا محوريًا في توفير السيولة، وتنظيم الائتمان، ودعم التجارة والاستثمار في المملكة. يشمل النظام المصرفي في السعودية

مجموعة من البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، التي تخضع لرقابة صارمة من مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما).

من خلال التشريعات والأنظمة المصرفية المتطورة، يساهم النظام المصرفي في تعزيز الاستقرار المالي وتنظيم سوق المال في المملكة، مما يعزز النمو الاقتصادي ويسهم في تحقيق رؤية السعودية 2030.

- **نبذة تعريفية عن بنك الأول السعودي SAB_الأول**

يرجع تأسيس البنك السعودي الأول إلى عام 1978 في السعودية، وأدرج في "السوق المالية السعودية – تداول" عام 1993. ويندرج تحت قطاع المصارف ويقدم خدمات مالية ومصرفية متكاملة، وكان يعرف سابقاً باسم "البنك السعودي البريطاني".

الأول – SAB هو أحد أكبر البنوك في المملكة ويمتد تاريخه في المملكة العربية السعودية منذ أكثر من 90 عامًا، وخلال هذه الفترة كان شريكًا نشطًا في دعم النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية للمملكة. ويعد الأول– SAB أحد البنوك الدولية الرائدة للشركات والمؤسسات في المملكة، حيث يقدم مجموعة من أفضل عروض إدارة الثروات والخدمات المصرفية الشخصية. كما يعد الأول – SAB شركة رائدة في المملكة وعلى مستوى المنطقة في مجال التمويل التجاري والصرف الأجنبي والأسهم والخدمات المصرفية بالجملة للديون والابتكار في قطاع الخدمات الرقمية والممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة.

يقدم الأول – SAB خدمات مالية ومصرفية متكاملة، تشمل الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار والخدمات المصرفية الخاصة والخزينة. يبلغ رأس المال المدفوع لبنك الأول – SAB، 20.5 مليار ريال سعودي، بعد الاندماج القانوني مع بنك الأول في 14 مارس 2021م، ويعد الأول – SAB مؤسسة مالية مرخصة تعمل تحت إشراف ورقابة البنك المركزي السعودي وشريكًا في مجموعة HSBC، بلغة قيمته

السـوقية 66,5 مليار ريال وإيراداته 14,7 مليون ريال لسـنة 2025، يمتلك البنك 35 ألف عميل في قطاع الشركات والمؤسسات، و1,7 ألف عميل في قطاع الأفراد.

الفرع الثاني: مبادرات تبني تقنيات الذكاء الإصطناعي في بنك الأول_SAB [1]

ورد في التقرير السـنوي لسـنة 2025 مجموعة من المبادرات في مجال الذكاء الإصـطناعي والتحول الرقمي وهي كالتالي:

أولاً: مبادرة الحلول التوليدية والمساعدين الأذكياء (SAB Gen Next) .

تمثلت في إصـدار برنامج "حل المسـتقبل الأول" وتم تطوير مسـاعد ذكي تفاعلي (Intelichat)الذي يعتمد على الذكاء الإصـطناعي التوليدي، جاء هذا البرنامج بهدف رفع الكفاءة التشـغيلية الفورية، وتقديم جيل جديد من القنوات المصرفية المخصصة لزبائن، نال البنك على هذه المبادرة جائزة أفضل مؤسسة مصرفية مدعومة بالذكاء الإصطناعي لسنة 2025.

ثانياً: الابتكار والتحليلات المتقدمة:

اعتمد البنك نموذجاً لتحويل الابتكار إلى "تطبيق مؤسـسـي منهجي" يسـعى لتسـريع اختبار الحلول التقنية الناشئة، مما قاد إلى رفع مؤشر نضـج الابتكار في البنك بنسبة 25% من خلال إدماج الذكاء الاصـطناعي في آليات اتخاذ القرار وتخصيص تجربة العميل.

ثالثاً: مبادرة الحوكمة والذكاء الاصطناعي المسؤول:

[1] التقارير السنوية لبنك الأول_ SAB، تقرير سنوي 2025،خدمات مصرفية | الأول.

ركّز البنك على دمج الابتكار الرقمي مع أطر حوكمة صارمة تضمن "الاستخدام المسؤول للتقنيات المتقدمة" كالذكاء الاصـطناعي، وذلك لحماية تفاعلات الزبائن وبياناتهم المصـرفية وتوجيه القرارات الاسـتراتيجية بما يضمن الشمول المالي وتوسيع الفرص الآمنة.

رابعاً: مبادرة ترقية القدرة التشغيلية والأتمتة الشاملة:

وظف البنك حلول الأتمتة والتقنيات الرقمية لدعم أصوله وقنوات ربطه الدولي وتسيير عملياته بكفاءة عالية، مما يتيح له خدمة حجم أعماله الضـخم الذي يغطي أكثر من 1.7 مليون عميل من الأفراد و35 ألف عميل من الشركات، ارتكازاً على ريادته التاريخية منذ تأسيسه عام 1926م.

المطلب الثالث: واقع وأفاق الجزائر تبني الجزائر لذكاء الإصطناعي: نموذج بنك CPA .

الفرع الأول: نبذة تعريفية عن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية.[1]

يستمد بنك القرض الشعبي الجزائري قوّته في مورده البشري ومن تاريخه باعتبار تأسيسه سنة 1966، فإنّ بنك القرض الشـعبي الجزائري يعد إحدى البنوك التجارية الرئيسـية في الجزائر، بحيث يعد رأسـماله الاجتماعي مملوك بالأغلبية من قبل الدولة، حيث يقدّر حاليا بـ 200 مليار دينار.

يضم بنك القرض الشعبي الجزائري امتداد جغرافي بما يعادل 168 وكالة موزعة عبر التراب الجزائري

- يعزّز بنك القرض الشعبي الجزائري نشاطه الجواري من خلال عرض منتوجاته عبر الأنترنت (Mobile @CPA –E–banking, e–cp) ومركزين للاتصال أحدهما موجّه للمنتجات النقدية التي تضمن استمرارية الخدمة.

- قصد تحقيق الأهداف ذات الصّلة، يضم البنك حاليا أكثر من 4451 متعاون.

[1] لموقع الرسمي للبنك Crédit Populaire d'Algérie - Accueil تم الاطلاع يوم 20/05/22026الساعة 9:10.

– يعد بنك القرض الشعبي الجزائري بنك مواطنة بامتياز والذي يتكفّل تماما بمسئولياته الاجتماعية كمتعامل، وممولّ وممول حديث للنشاطات والتعاملات التي تهدف إلى تطوير وترقية بنا.

تضم الولاية أيضًا شبابيك مختصة بالصيرفة الإسلامية إلى جانب الوكالات التقليدية، حيث يبلغ عدد شبابيك لصيرفة الإسلامية 108 على المستوى الوطني، مع تخصيص وكالة غرداية رقم 113 لهذه الخدمة تخضع الوكالات المحلية لهيكل إداري هرمي يتكون من مدراء مجموعات استغلال (فرع غرداية) يرأسهم مدير إقليمي يتولى تنسيق الأداء وضمان تطبيق السياسات البنكية.

الفرع الثاني: واقع استخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

من خلال الموقع الرسمي والزيارة البنك تبين أن بنك قرض الشعبي الجزائري CPAيعتمد بشكل تدريجي على الرقمنة من خلال توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية مثل التطبيقات البنكية وأجهزة الصراف الالي، بهدف تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة لزبائن، إلا أن تطبيق تقنيات الذكاء الإصطناعي لايزال محدود مقارنة بالبنوك الدولية.

أولاً: الخدمات البنكية الرقمية:[1]

- **تطبيق: Mobile CPA**

تطبيق «Mobile CPA» يمكن الاطلاع على الحساب في أي وقت أينما كان المتعامل وتسييرها عبر الانترنت من الهاتف الذكي بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

تتيح خدمة «Mobile CPA» (عبر الإنترنت) من الهاتف المحمول (الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية)

✓ الاطلاع على رصيد الحساب (دينار، عملة صعبة مدخرات) وكل العمليات السابقة.

[1] موقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وسائل الدفع | خيارات دفع آمنة وسهلة معCPA ،تم الإطلاع يوم 20/05/2026.الساعة 9:30 صباحاً.

- ✓ إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار عن بعد بكل أمان لصـــالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري أو لدى البنوك الأخرى).
- ✓ طلب دفتر الشيكات.
- ✓ تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني.
- ✓ التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان.
- ✓ بفضل تطبيق «Mobile CPA» يمكن أيضا:
- ✓ تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة.
- ✓ مراقبة منحنى تطور رصيدك.
- ✓ تحويل العملات.
- ✓ تشخيص حساباتكم.

- **الصيرفة الإلكترونية e-Banking:**

تشمل الخدمات البنكية الإلكترونية أوامر "التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد «، وهذه الأخيرة يوفرها البنك لزبائنه (الأفراد و/أو المؤسسات) لإدخال بيانات أوامر التحويل توقيعها وإرسالها عن بُعد من خلال قناة توزيع "الخدمات البنكية الإلكترونية" e-Banking ومن خلال تطبيق «Mobile CPA»، دون التنقل إلى شبابيك البنك.

بعبارة أخرى هو تكفل البنك من خلال "الخدمات البنكية الإلكترونية" بأوامر التحويل دون استعمال وثائق، الصـــادرة عن زبائنه بهدف معالجتها إما بين البنوك (بواســطة نظامATCI (باســتثناء نظامARTS) أو ضمن نفس البنك (من حساب لحساب في نفس الوكالة وفيما بين الوكالات التابعة لنفس البنك)

- **خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد**

تعتبر خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد كعملية تبادل البيانات الإلكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الالكتروني e-Banking

يسمح تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن طريق «WEB» لزبائن البنك بنقل ملفات أوامر الدفع في ظل ظروف أمنية معقولة.

الخدمات الموضوعة مخصصة لزبائن البنك من المؤسسات وفقًا لأحكام المعيار الخاص بأوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد التي وضعها بنك الجزائر.

- **تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY:**[1]

1. **تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:**

تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء الخاص بالقرض الشعبي الجزائري هو منصة/ خدمة عفوية للدفع عبر الهاتف النقال تسمح لزبائن بإجراء عمليات دفع آمنة عبر الهاتف الذكي. بفضل استخدام رموز الاستجابة السريعة QR وتقنيات التشفير المتقدمة، يقدم تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال، مثل: تحويل الأموال بين الأفراد، وتسيير شؤون المالية اليومية بسهولة.

- **خصائص تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:**

✓ رمز الاستجابة السريعة QR تقنية سهلة الاستخدام تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق مسح رمز فريد عبر تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال **WIMPAY** للعملاء.

✓ أمان عالي المستوى :جميع المعاملات محمية بتشفير قوي لضمان سرية البيانات الشخصية والمالية.

[1] موقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وسائل الدفع | خيارات دفع آمنة وسهلة معCPA ،تم الإطلاع يوم 20/05/2026.الساعة 40: 9 صباحاً.

- ✓ المحفظة الرقمية :مساحة آمنة أين يمكن تخزين معلومات الدفع الخاصة بالزبائن ومتابعة سجل محفوظات نفقات.
- ✓ تسيير الميزانية :متابعة نفقات في الوقت الفعلي والوصول إلى سجل محفوظات المعاملات المفصل لتسيير ميزانية بشكل أفضل.

2. تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار:

تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار هو منصة دفع حديثة تسمح للتجار بقبول المدفوعات بشكل آمن عبر رموز الاستجابة السريعة QR. بالإضافة إلى عمليات الدفع، توفر هذه الطريقة أدوات متابعة المبيعات. يستفيد التجار من واجهة مركزية للإشراف على جميع نقاط البيع الخاصة بهم.

الخصائص:

1. التسديد: تبسيط عملية التسديد وإلغاء المعاملات لتحسين رضا العملاء.
2. إمكانية تتبع العمليات: نظرة عامة على جميع العمليات التي يتم تنفيذها عبر تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار لتسيير حسابكم بكفاءة.
3. توسيع الوصول لعدة صناديق: مثالي للشركات أصحاب نقاط البيع المتعددة، مما يسمح بتوسيع الوصول لتسيير مركزي.
4. تفادي التعامل بالنقد: التعامل الإلكتروني

ثانياً: الفضاءات رقمية.[1]

تمتلك بعض الوكالات فضاءات رقمية توفر أجهزة:

[1] موقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وسائل الدفع | خيارات دفع آمنة وسهلة معCPA ،تم الإطلاع يوم 20/05/2026.الساعة 9:45 صباحاً.

- ✓ أجهزة الدفع والسحب الالي GAB /DAB
- ✓ شـــاشـــات تفاعلية للخدمات تمكن الزبائن من (تحويل الأموال، دفع الفواتير، الإطلاع على الحسابات)

الفرع الثالث: المبادرات الجزائرية في مجال الذكاء الإصطناعي.

تتبنى الجزائر رؤية اســتراتيجية طموحة لتطوير الذكاء الاصــطناعي تقوم على بناء منظومة وطنية متكاملة ترتكز على البحث العلمي، وتطوير المهارات، وتشـــجيع الاســـتثمار، وحوكمة البيانات، وتطبيقات الذكاء الاصـــطناعي في القطاعات الحيوية. ولتجســـيد هذه الرؤية أطلقت الدولة عدة مبادرات من بينها إنشاء المدرسة الوطنية العليا للذكاء الاصطناعي، وتوسيع برامج التكوين الجامعي، وإنشاء مراكز بيانات متطورة، وتمويل الشركات الناشئة، إضافة إلى عقد شراكات دولية في مجالات البحث والتطوير والبنية التحتية الرقمية، بما يعزز مكانة الجزائر كأحد أبرز الفاعلين في مجال الذكاء الاصطناعي على المستوى الإفريقي.

خصصت الجزائر استثمارات مهمة لدعم تبني الذكاء الاصطناعي، حيث استثمرت شركة Algérie Télécom ما يقارب 1.5 مليار دينار جزائري لدعم المؤســـســـات الناشـــئة في مجالات الذكاء الاصـــطناعي والأمن الســـيبراني والروبوتات، كما تســـعى الدولة إلى تكوين 500 ألف مختص في تكنولوجيات الإعلام والاتصال بحلول سنة 2030. [1]

[1] **Parker, A. (2024, February 7).** ***Why Algeria is positioned to become North Africa's AI leader*****. New Lines Institute . Why Algeria Is Positioned To Become North Africa's AI Leader - New Lines Institute.**

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.

يهدف هذا المبحث إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصـــطناعي على الخدمات المالية في البنوك الثلاثة من خلال المؤشرات الكمية (ROA, ROE, Efficiency Ratio) والبيانات النوعية المستقاة من تقارير السنوية لبنوك محل دراسة، ثم إجراء مقارنة بين النتائج.

المطلب الأول: منهج وأداة الدراسة.

1. منهج الدراسة

اعتمدت الدراســـة على المنهج الوصـــفي التحليلي باعتباره الأنســـب لدراســـة أثر تطبيقات الذكاء الاصــطناعي على الخدمات المالية، كما تم توظيف أســلوب الدراســة المقارنة من أجل المقارنة بين البنوك محل الدراسة، وتحليل مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها على الخدمات المالية.

2. أدوات ومصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراســـة على البيانات الثانوية من التقارير الســـنوية والوثائق الرســـمية الصـــادرة عن البنوك محل الدراســة، إضــافة إلى التقارير المتعلقة بالتحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصــطناعي. كما تم الاعتماد على مجموعة من المؤشـــرات الكمية لقياس تطور الأداء والخدمات المالية، إلى جانب البيانات النوعية المتعلقة بالمبادرات الرقمية والتطبيقات الذكية المعتمدة في كل بنك.

3. المتغيرات: تم تقسيم المتغيرات إلى:

المتغير المستقل (التطبيقات): مستوى تبني كل بنك لتقنيات الذكاء الاصطناعي (روبوتات المحادثة، تحليل البيانات، كشف الاحتيال، التخصيص).

المتغيرات التابعة: تم قياسها عبر مؤشرين:

الكفاءة التشغيلية (Efficiency Ratio): وهي نسبة المصروفات إلى الإيرادات (كلما انخفضت كانت أفضل).

الربحية: عبر مؤشري ROA (العائد على الأصول) وROE (العائد على حقوق الملكية).

4. العينة: تم اختيار ثلاث بنوك بطريقة قصدية

بنك CPA: بنك محلي جزائري (مستوى منخفض في تبني الذكاء الاصطناعي).

البنك الأول السعودي: بنك إقليمي رائد (مستوى متوسط–متقدم).

J.P. Morgan Chase : بنك عالمي متقدم

المطلب الثاني: عرض وتحليل المؤشرات الكمية لبنوك محل الدراسة.

الفرع الأول: عرض وتحليل مؤشرات الأداء المالي لبنك JP Morgan Chase.

الجدول رقم (2–4): مؤشرات الأداء المالي لبنك JP Morgan Chase (2017–2024)

Year	ROA	ROE	EFFICIENCY
2017	0,96	10%	59
2018	1,24	13%	58
2019	1,33	15%	56
2020	0,91	12%	56
2021	1,30	19%	59
2022	0,98	14%	59
2023	1,3	17%	55
2024	1,43	18%	52

مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقارير السنوية لبنك .JPMorgan Chase

تحليل جدول JP Morgan Chase:

- ROA (العائد على الأصول) : سجل أقل قيمة عام 2020 (0.91%) تأثراً بجائحة كوفيد-19، ثم تحسن ليصل إلى 1.43% عام 2024، وهو أعلى مستوى خلال الفترة. يشير هذا إلى تحسن في كفاءة استخدام الأصول لتوليد الأرباح، ويعزى ذلك جزئياً إلى الأتمتة الذكية وخفض التكاليف التشغيلية.
- ROE (العائد على حقوق الملكية) : تراوح بين 10% و 19%، مع قفزة ملحوظة عام 2021 (19%). استمرار العوائد فوق 17% في 2023-2024 يعكس ربحية قوية للمساهمين مدعومة بالابتكار التكنولوجي.
- نسبة الكفاءة (Efficiency Ratio): انخفضت من 59% عام 2017 إلى 52% عام 2024. انخفاض هذه النسبة مؤشر إيجابي قوي، لأنه يعني أن البنك أصبح أكثر كفاءة في تحويل إيراداته إلى أرباح (أي انخفضت التكاليف التشغيلية كنسبة من الإيرادات).

الاستثمار في منصة COIN وIndexGPT وغيرهما ساهم بشكل مباشر في خفض التكاليف البشرية والوقت اللازم للمراجعات القانونية والاستشارات.

الفرع الثاني: عرض وتحليل مؤشرات الأداء المالي لبنك السعودي SABالأول.

الجدول رقم (2-5): مؤشرات الأداء المالي لبنك السعودي SAB الأول (2017-2024).

year	ROA	ROE	EFFICIENCY
2019	1,80	13,50%	38
2020	1 ,42	10,80%	42
2021	1,65	12,90%	39,5
2022	1,90	14,70%	36,5
2023	2,05	15,90%	34
2024	2,20	17, 18%	32,5

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على تقارير البنك السعودي البريطاني السنوية.

تحليل جدول الأول_ SAB:

- ROA: تحسن مستمر من 1.42% (2020) إلى 2.20% (2024)، وهو أعلى من JP Morgan في الفترة الأخيرة. هذا يشير إلى كفاءة عالية جداً في استخدام الأصول، ويعكس نجاح استراتيجية التحول الرقمي ورؤية 2030.
- ROE: ارتفاع ملحوظ من 10.80% (2020) إلى 17.10% (2024)، مع تحسن سنوي طردي تقريباً. هذا يدل على ربحية متزايدة للمساهمين وثقة متنامية في أداء البنك.
- نسبة الكفاءة: انخفضت من 42% (2020) إلى 32.5% (2024).

الانخفاض كبير وإيجابي، ويعكس تحسناً كبيراً في الكفاءة التشغيلية بفضل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل منصة Gen Next وروبوت Intelichat التي خفضت التكاليف ورفعت الإيرادات الرقمية.

الفرع الثالث: عرض وتحليل مؤشرات الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

الجدول رقم (2-6): مؤشرات الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري(2017-2024) CPA

YEAR	ROA	ROE	EFFICIENCY
2017	1,71	15,58	21,40
2018	2,13	18,04	22,56
2019	1,05	9,15	25,79
2020	0,77	7,55	30,73
2021	0,98	10,34	28,66
2022	1,11	11,23	29,14
2023	1,14	11,46	29,70
2024	1,34	9,53	31,69

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على تقارير المالية السنوية لبنك القرض الشعبي الجزائري.

تحليل جدول CPA:

- ROA : انخفض من 2.13% (2018) إلى 0.77% (2020) بسبب تداعيات اقتصادية، ثم تعافى تدريجياً إلى 1.34% (2024). رغم التعافي، فإن العائد لم يعد إلى مستويات 2018. هذا يشير إلى تباطؤ في تحسين الكفاءة رغم الاستثمارات في الرقمنة الأساسية.
- ROE : انخفض من 18.04% (2018) إلى 7.55% (2020) ، ثم تعافى إلى 11.46% (2023) لكنه تراجع مجدداً إلى 9.53% (2024). هذا التذبذب يعكس صعوبات في تحقيق عوائد مستقرة للمساهمين (الدولة)، وقد يكون مرتبطاً بارتفاع التكاليف التشغيلية وعدم نضج الاستثمارات التكنولوجية.
- نسبة الكفاءة: أهم مؤشر سلبي. ارتفعت النسبة من 21.4% (2017) إلى 31.69% (2024). ارتفاع نسبة الكفاءة يدل على تدهور الكفاءة التشغيلية، أي أن تكاليف التشغيل ارتفعت بشكل أسرع من الإيرادات. هذا يفسر أن البنك يواجه تحديات مالية وتنظيمية وبشرية تحد من قدرته على تحسين الكفاءة رغم الرقمنة.

المطلب الثالث: المقارنة بين البنوك محل الدراسة.

الفرع الأول: المقارنة النوعية.

- **أوجه التشابه والاختلاف بين التجارب:**

1. من حيث التطبيقات المستخدمة:

تتباين التطبيقات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي بين التجارب الثلاث محل الدراسة، بما يعكس اختلاف مستويات النضج التكنولوجي والقدرات الاستثمارية بين الأسواق المتقدمة والناشئة.

في التجربة الأمريكية، يمثل بنك JP Morgan Chase نموذجاً متقدماً في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي، حيث يعتمد على مجموعة من الحلول الذكية المتطورة التي تشمل

منصـــــة COIN (Contract Intelligence) القائمـة على تقنيـات التعلم الآلي لتحليـل الوثـائق والعقود المصـــرفية وأتمتة عمليات المراجعة القانونية، مما ســـاهم في رفع الكفاءة التشـــغيلية وتقليص الوقت والجهد المرتبط بالمعالجة اليدوية. كما طور البنك حلولاً ذكية في مجال الاسـتشـارات الاسـتثمارية مثل IndexGPT المعتمد على نماذج اللغة الكبيرة (LLMs) لتقديم توصيات استثمارية أكثر تخصيصاً وفقاً لاحتياجات العملاء وملفاتهم المالية.

إضـــــافة إلى ذلك، يعتمد JP Morgan Chase على تقنيات معالجة اللغات الطبيعية (NLP) وتحليل البيانات الضـــخمة للكشـــف عن الأنشـــطة غير الاعتيادية والحد من مخاطر الاحتيال وغســـيل الأموال، إلى جانب اســـتخدام روبوتات المحادثة الذكية والأنظمة الخوارزمية في إدارة المخاطر والتداول وتحليل العمليات **المالية** في الوقت الفعلي. ويعكس هذا التنوع في التطبيقات مسـتوى مرتفعاً من دمج الذكاء الاصـطناعي في مختلف الوظائف المصرفية.

أما التجربة السـعودية، ممثلة في البنك السـعودي البريطاني (SAB)، فتظهر مسـتوى متقدماً إقليمياً في تبني الحلول الرقمية والذكاء الاصـــطناعي، حيث يعتمد البنك على تطبيقات موجهة أســـاســـاً نحو تحســـين تجربة العميل وتطوير الخدمات المصـرفية الرقمية. ومن أبرز هذه التطبيقات منصـة Gen Next الموجهة للعملاء الرقميين، وروبوت المحادثة الذكي Intelichat الذي يساهم في تقديم خدمات استشارية وتفاعلية بصورة أسرع وأكثر مرونة.

كما يركز البنك على توظيف الذكاء الاصـطناعي في مجالات تحليل سـلوك العملاء، وإدارة علاقات الزبائن (CRM)، والكشف عن الاحتيال، وتحسين العمليات المصـرفية، بما يتماشـى مع توجهات التحول الرقمي في المملكة العربية السـعودية. ورغم هذا التطور، تبقى التطبيقات السـعودية أقل شـمولاً وتعقيداً مقارنة بالنموذج الأمريكي، خاصة في مجالات التحليلات المتقدمة والأتمتة الكاملة للعمليات.

أما التجربة الجزائرية، ممثلة في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)، فتتميز بمستوى أقل من حيث نضج تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تتركز الحلول الرقمية المستخدمة أساساً في الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي (DAB)، ونقاط البيع الإلكترونية (TPE)، والتطبيقات الهاتفية مثل Mobile CPA، التي توفر خدمات أساسية كمتابعة الحسابات والتحويلات المالية.

كما يعتمد البنك على بعض الأنظمة الرقمية المرتبطة بإدارة علاقات العملاء وحماية المعلومات ومعالجة العمليات، إلا أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتقدمة مثل المستشارين الاستثماريين الأذكياء، والتحليل اللغوي المتقدم، ومنصات الأتمتة الذكية، لا يزال محدوداً مقارنة بالتجربتين الأمريكية والسعودية.

ومن حيث أوجه التشابه، تشترك التجارب الثلاث في توجهها نحو تعزيز الرقمنة المصرفية وتحسين أمن المعلومات وحماية البيانات، إضافة إلى الاعتماد على الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الهاتفية بدرجات متفاوتة.

أما أوجه الاختلاف، فتتمثل أساساً في درجة النضج التقني، حيث تتصدر التجربة الأمريكية من حيث تنوع وتعقيد التطبيقات، تليها التجربة السعودية التي حققت تقدماً إقليمياً ملحوظاً، بينما لا تزال التجربة الجزائرية في مرحلة تطوير البنية الأساسية والانتقال التدريجي نحو الاستخدام الفعلي للذكاء الاصطناعي.

2. من حيث مستوى التطور الرقمي

يمثل مستوى التطور الرقمي أحد أهم المؤشرات التي توضح الفروقات بين التجارب المصرفية الثلاث، حيث تعكس درجة اعتماد التكنولوجيا الحديثة ومدى جاهزية البنية التحتية الرقمية لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

في التجربة الأمريكية، يحتل القطاع المصرفي موقعاً متقدماً عالمياً في مجال التحول الرقمي، ويعد بنك JP Morgan Chase من النماذج الرائدة في هذا المجال. يعتمد البنك على بنية رقمية متطورة تشمل الحوسبة

السحابية، وتحليل البيانات الضخمة (Big Data)، وأنظمة المعالجة المتقدمة، إضافة إلى استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والبحث والتطوير.

وقد ساهم هذا المستوى المرتفع من التطور الرقمي في تمكين البنك من دمج الذكاء الاصطناعي في مختلف وظائفه المصرفية، بداية من إدارة العمليات الداخلية، مروراً بتحسين تجربة العملاء، وصولاً إلى تطوير حلول متقدمة في إدارة المخاطر واتخاذ القرار المالي. كما أن البيئة الرقمية المتقدمة في الولايات المتحدة، إلى جانب انتشار شركات التكنولوجيا المالية (FinTech)، ساعدت على تسريع الابتكار المصرفي.

أما التجربة السعودية، فتظهر مستوى متقدماً من التحول الرقمي على المستوى الإقليمي، حيث استفاد القطاع المصرفي من توجهات رؤية المملكة 2030 التي جعلت الرقمنة أحد المحاور الأساسية للتطوير الاقتصادي. ويتميز البنك السعودي البريطاني (SAB) بامتلاك بنية رقمية متطورة نسبياً، مع توسع واضح في الخدمات المصرفية الإلكترونية والتطبيقات الرقمية.

كما ساهم الإطار التنظيمي الداعم للاستثمار الرقمي وظهور البنوك الرقمية في المملكة في تعزيز بيئة الابتكار، إلا أن التجربة السعودية لا تزال في مرحلة التطور مقارنة بالنموذج الأمريكي، خاصة من حيث القدرة على إنتاج حلول تقنية مستقلة ومتقدمة على نطاق واسع.

أما التجربة الجزائرية، ممثلة في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)، فتشير إلى وجود تحول رقمي تدريجي يعتمد أساساً على تطوير الخدمات الإلكترونية الأساسية. يمتلك البنك بنية رقمية تسمح بتقديم خدمات مصرفية عن بعد، مثل التطبيقات الهاتفية وأجهزة الدفع الإلكتروني، إضافة إلى أنظمة حماية المعلومات.

غير أن مستوى التطور الرقمي يبقى أقل مقارنة بالتجربتين الأمريكية والسعودية، بسبب محدودية استخدام تقنيات تحليل البيانات المتقدمة، وضعف انتشار الحلول الذكية المتكاملة، وعدم وصول الذكاء الاصطناعي بعد إلى مرحلة الاندماج الشامل في مختلف العمليات المصرفية.

ومن حيث المقارنة الكمية، تظهر الفروقات الكبيرة في حجم المؤسسات وقدرتها الاستثمارية؛ حيث تفوق إمكانيات JP Morgan Chase المالية بشكل كبير نظيرتها السعودية والجزائرية، وهو ما ينعكس على حجم الإنفاق على التكنولوجيا والابتكار وسرعة تبني الحلول الذكية.

3. من حيث أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المالية

يختلف أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المالية بين التجارب الثلاث حسب مستوى التبني والتطور الرقمي لكل بنك.

في التجربة الأمريكية، أدى الذكاء الاصطناعي إلى إحداث تحول واسع في طبيعة الخدمات المصرفية، حيث ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسريع معالجة العمليات، وتقليل التكاليف، إضافة إلى تطوير خدمات مالية أكثر تخصيصاً للعملاء.

كما ساعد استخدام تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة في تحسين إدارة المخاطر والكشف عن العمليات غير الاعتيادية، بينما ساهمت الحلول الذكية في توفير تجربة مصرفية أكثر سرعة ومرونة من خلال الخدمات الرقمية والمساعدات الذكية.

أما في التجربة السعودية، فقد ساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتطوير تجربة العملاء، خاصة من خلال التطبيقات الرقمية والمساعدات الذكية وتحليل بيانات العملاء. كما ساعد في تحسين سرعة تنفيذ العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية.

ورغم هذا التطور، يبقى أثر الذكاء الاصطناعي أقل شمولاً مقارنة بالتجربة الأمريكية، إذ تتركز تطبيقاته بشكل أكبر في تحسين الخدمات الحالية rather than إحداث تغيير جذري شامل في نموذج العمل المصرفي.

أما في التجربة الجزائرية، فإن أثر الذكاء الاصـــطناعي على الخدمات المالية ما يزال في مرحلة التطور التدريجي، حيث يتركز دوره أســاســاً في دعم الرقمنة وتحســين بعض العمليات الأســاســية مثل الخدمات الإلكترونية، تقليل الأخطاء، وتسريع معالجة بعض المعاملات.

إلا أن الاســتخدام المحدود للتطبيقات الذكية المتقدمة يجعل تأثير الذكاء الاصــطناعي أقل وضــوحاً مقارنة بالتجارب الدولية، حيث لم يصــل بعد إلى مســتوى إحداث تحول شــامل في تصــميم الخدمات المصــرفية أو تقديم حلول مالية مخصصة للعملاء.

ومن حيث أوجه التشـــابه، تشـــترك التجارب الثلاث في اعتبار الذكاء الاصـــطناعي أداة لتحســين الكفاءة التشغيلية، تطوير تجربة العميل، وتعزيز إدارة المخاطر.

أما أوجه الاختلاف، فتظهر في حجم التأثير وشموليته؛ إذ أحدث الذكاء الاصطناعي تحولاً عميقاً في التجربة الأمريكية، وســـاهم في تطوير ملموس للتجربة الســـعودية، بينما لا يزال تأثيره محدوداً نســـبياً في التجربة الجزائرية.

- **تحليل واقع التجربة الجزائرية مقارنة بالتجارب الدولية**

1. نقاط القوة في التجربة الجزائرية

رغم الفجوة الموجودة بين التجربة الجزائرية والتجارب المصــرفية الأكثر تقدماً في مجال الذكاء الاصــطناعي، إلا أن بنك القرض الشـــعبي الجزائري يمتلك مجموعة من المقومات التي يمكن أن تشـــكل قاعدة لتطوير استخدام هذه التقنيات مستقبلاً.

تتمثل أولى نقاط القوة في وجود توجه مؤسسي نحو التحول الرقمي، حيث أصبح تطوير الخدمات الإلكترونية واعتماد التكنولوجيا الحديثة من الأولويات الاستراتيجية داخل القطاع المصرفي الجزائري. ويعكس هذا التوجه إدراكاً متزايداً لأهمية الانتقال من الرقمنة التقليدية إلى توظيف حلول أكثر ذكاءً لتحسين الأداء المصرفي.

كما يمتلك البنك قاعدة رقمية أساسية تتمثل في أنظمة المعلومات، والخدمات المصرفية الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط الدفع الإلكتروني، والتطبيقات الهاتفية، إضافة إلى وجود أنظمة لحماية البيانات وتأمين المعاملات الرقمية. وتشكل هذه البنية قاعدة ضرورية للانتقال التدريجي نحو تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأكثر تقدماً.

ومن نقاط القوة أيضاً توفر موارد بشرية لديها خبرة في التعامل مع الأنظمة المصرفية الرقمية، إضافة إلى تطور التكوين الأكاديمي في مجال الذكاء الاصطناعي على المستوى الوطني، مما يمكن أن يساهم مستقبلاً في توفير كفاءات متخصصة قادرة على دعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

كما يمثل تخصيص جزء من الموارد المالية لتطوير الأنظمة والتجهيزات التكنولوجية عاملاً إيجابياً يساعد على تحسين البنية الرقمية وتعزيز القدرة على تبني حلول جديدة.

إضافة إلى ذلك، يمثل الاهتمام بالأمن السيبراني وحماية المعلومات نقطة قوة مهمة، باعتبار أن نجاح الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي يرتبط بوجود بيئة رقمية آمنة قادرة على حماية البيانات والمعاملات المالية.

وأخيراً، يشكل التوجه الوطني نحو تطوير الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، من خلال الاستراتيجيات والبرامج الحكومية، عاملاً داعماً يمكن أن يساهم في تسريع إدماج هذه التقنيات داخل المؤسسات المالية.

2. نقاط الضعف في التجربة الجزائرية

رغم وجود هذه المقومات، تواجه التجربة الجزائرية مجموعة من النقائص التي تحد من قدرتها على الاستفادة الكاملة من إمكانيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.

تتمثل أهم نقاط الضـــعف في محدودية التطبيقات الفعلية للذكاء الاصـــطناعي، حيث تتركز الاســـتخدامات الحالية أساساً في مجال الرقمنة والخدمات الإلكترونية التقليدية، دون توسع كبير نحو التطبيقات المتقدمة مثل التحليلات التنبؤية، والمساعدات الذكية المتطورة، والأتمتة الشاملة للعمليات المصرفية.

كما تعاني التجربة الجزائرية من ضعف نسبي في مستوى البنية التحتية الرقمية مقارنة بالبنوك الدولية الرائدة، خاصة فيما يتعلق بقدرات معالجة البيانات الضخمة، والحوسبة المتقدمة، وتكامل الأنظمة المعلوماتية.

ويعد نقص الكفاءات المتخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، وتطوير الأنظمة الذكية من أبرز التحديات التي تؤثر على سرعة الانتقال نحو الخدمات المصرفية الذكية.

إضـــافة إلى ذلك، فإن محدودية الموارد المالية مقارنة بحجم الاســـتثمارات التي تخصـــصـــها البنوك العالمية الكبرى للتكنولوجيا تمثل عائقاً أمام تطوير حلول ذكاء اصطناعي أكثر تقدماً.

كما أن غياب إطار تنظيمي وتشريعي متكامل خاص باستخدام الذكاء الاصطناعي في المجال المالي قد يحد من ســـرعة الابتكار، خاصـــة فيما يتعلق بحماية البيانات، والمســـؤولية القانونية عن القرارات الآلية، وتنظيم الخدمات الرقمية.

ومن نقاط الضـــعف كذلك محدودية الشـــراكات التقنية والاســـتفادة من الخبرات الدولية، حيث تعتمد التجارب الأكثر تقدماً غالباً على التعاون مع شركات التكنولوجيا العالمية ومراكز البحث المتخصصة.

- **التحديات والمعوقات**

تواجه التجربة الجزائرية تحديات متعددة تجعل عملية إدماج الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي مساراً تدريجياً يحتاج إلى تطوير متكامل.

يتمثل أول تحدي في ضـــعف النضـــج الرقمي مقارنة بالتجارب المتقدمة، إذ لا يزال الانتقال قائماً بين مرحلة رقمنة الخدمات ومرحلة بناء خدمات مصرفية ذكية تعتمد على التحليل والتنبؤ والأتمتة.

كما يمثل الجانب المالي تحدياً أساسياً، لأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية، البرمجيات، وتطوير الكفاءات، وهو ما يختلف عن قدرات البنوك العالمية الكبرى التي تخصص ميزانيات ضخمة للابتكار التكنولوجي.

ويبرز العنصر البشري كأحد أهم التحديات، حيث يتطلب نجاح التحول الذكي توفر متخصصين في علوم البيانات، هندسة الذكاء الاصطناعي، وإدارة الأنظمة الذكية، إضافة إلى تطوير مهارات الموظفين الحاليين.

كما تشكل الجوانب التشريعية والتنظيمية تحدياً مهماً، إذ يحتاج استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي إلى قواعد واضحة تضمن حماية البيانات، أمن المعاملات، وشفافية القرارات التي تعتمد على الخوارزميات.

إلى جانب ذلك، يمثل العامل الثقافي تحدياً مرتبطاً بمدى تقبل العملاء للخدمات المصرفية الرقمية واعتمادهم عليها، حيث يتطلب الانتقال نحو الخدمات الذكية تعزيز الثقة الرقمية ونشر الثقافة المالية والتكنولوجية.

كما يبقى الأمن السيبراني من أهم التحديات، لأن توسع الاعتماد على الأنظمة الذكية يزيد الحاجة إلى حماية متقدمة للبيانات ومواجهة المخاطر الرقمية.

وعليه، فإن تطوير الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري لا يرتبط فقط بإدخال تقنيات جديدة، بل يتطلب رؤية متكاملة تشمل تطوير البنية الرقمية، تأهيل الموارد البشرية، تحديث الإطار التنظيمي، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات المصرفية.

الجدول رقم (2-7): المقارنة النوعية لبنوك محل الدراسة.

(الجزائر) CPA	البنك السعودي الأول SAB	JP Morgan Chase (أمريكا)	محور المقارنة

أساسي إلى متوسط مع اعتماد محدود للذكاء الاصطناعي.	متقدم إقليميًا ومدعوم بالتحول الرقمي.	رائد عالميًا، مع استثمارات ضخمة في البحث والتطوير والذكاء الاصطناعي.	المستوى التقني العام
محدود نسبيًا (الخدمات الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، الصرافات الآلية).	واسع نسبيًا (الخدمات الرقمية، روبوتات المحادثة، تحليل بيانات العملاء).	واسع جدًا (مراجعة العقود، الاستشارات المالية، كشف الاحتيال، التداول الذكي).	تنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي
خدمات موحدة نسبيًا مع محدودية التخصيص.	تخصيص متزايد للفئات المختلفة من العملاء.	تخصيص متقدم جدًا اعتمادًا على تحليل البيانات الضخمة.	تخصيص الخدمات
في مراحلها الأولية أو غير مفعلة بشكل واسع.	روبوت محادثة ذكي متعدد اللغات.	روبوتات محادثة متطورة تعمل على مدار الساعة.	خدمة العملاء الذكية
يعتمد أساسًا على آليات رقابية تقليدية.	متطور ويعتمد على أنظمة تحليل ومراقبة حديثة.	متقدم جدًا باستخدام التعلم الآلي والتحليل الفوري.	الكشف عن الاحتيال وإدارة المخاطر
محدود نسبيًا ويقتصر على أنظمة أساسية.	متزايد لدعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات.	متكامل وشامل في مختلف العمليات المصرفية.	الاعتماد على البيانات الضخمة

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على التقارير السنوية لبنوك محل الدراسة.

الفرع الثاني: مقارنة مؤشرات الأداء المالي في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

من خلال تحليل مؤشـــرات الأداء المالي للبنوك محل الدراســـة، يتضـــح أن مســـتوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي ينعكس بصورة متفاوتة على كفاءة الخدمات المالية والأداء المالي.

1. العائد على الأصول (ROA)

سـجل البنك السـعودي البريطاني (SAB) أعلى قيمة سـنة 2024 بنسـبة (2.20%)، يليه JP Morgan Chase بنسبة (1.43%) ثم CPA بنسبة (1.34%). ويعكس ارتفاع هذا المؤشر قدرة البنك على توظيف أصـوله بكفاءة لتحقيق الأرباح. ويرتبط ذلك بمدى الاسـتفادة من تطبيقات الذكاء الاصـطناعي في تحسـين العمليات المصرفية وتسريع تقديم الخدمات المالية وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما ظهر بشكل أوضح في SAB و JP Morgan مقارنة بـ CPA.

2. العائد على حقوق الملكية (ROE)

حقق JP Morgan Chase أعلى قيمة بلغت حوالي (18%) سـنة 2024، يليه SAB بنسـبة (17.1%)، بينما سـجل CPA نسـبة (9.53%) فقط. ويشـير هذا المؤشـر إلى قدرة البنك على تحقيق عوائد من أموال المساهمين. ويمكن تفسير تفوق JP Morgan و SAB بقدرتهما على توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية وتحسين إدارة المخاطر والائتمان وخدمة العملاء، مما ساهم في تعزيز الربحية.

3. نسبة الكفاءة التشغيلية (Efficiency Ratio)

شـهد JP Morgan Chase انخفاضـاً من (59%) إلى (52%)، كما انخفضـت النسـبة في SAB من (42%) إلى (32.5%)، وهو ما يعكس تحســناً في الكفاءة التشــغيلية نتيجة الاعتماد على الأتمتة والذكاء الاصـطناعي. أما CPA فقد ارتفعت النسبة من (21.4%) إلى (31.69%)، مما يشير إلى زيادة التكاليف

التشغيلية مقارنة بالإيرادات، وهو ما يعكس محدودية الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الخدمات المالية.

وعليه، تبين المؤشرات المالية أن البنوك الأكثر تقدماً في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي حققت تحسناً أكبر في الربحية والكفاءة التشغيلية، مما يؤكد مساهمة هذه التطبيقات في تطوير الخدمات المالية وتحسين الأداء المصرفي، في حين أن محدودية تطبيقها في CPA انعكست على بطء تحسن المؤشرات المالية مقارنة بالبنوك الأخرى.

خلاصة الفصل:

خلصت الدراسة التطبيقية إلى وجود تباين واضح بين البنوك محل الدراسة من حيث مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في تطوير الخدمات المالية. وقد أظهرت المقارنة النوعية أن بنك JP Morgan Chase يتصدر البنوك محل الدراسة من حيث تنوع وتطور تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في مختلف الأنشطة المصرفية، يليه البنك السعودي الأول (SAB) الذي حقق تقدماً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي، في حين لا يزال بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) في مراحل أقل تقدماً من حيث توظيف هذه التطبيقات.

كما بين تحليل مؤشرات الأداء المالي أن البنوك الأكثر اعتماداً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي حققت مستويات أفضل من الربحية والكفاءة التشغيلية، حيث سجل كل من JP Morgan Chase وSAB نتائج إيجابية في مؤشري العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، إلى جانب تحسن نسبة الكفاءة التشغيلية نتيجة الاعتماد على الأتمتة والأنظمة الذكية. أما CPA فقد أظهر تحسناً بوتيرة أبطأ، وهو ما يمكن إرجاعه إلى محدودية تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقارنة بالبنوك الأخرى.

وعليه، تؤكد نتائج الفصل التطبيقي أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً داعماً لتطوير الخدمات المالية وتحسين الأداء المصرفي، مع بقاء تأثيره مرتبطاً بدرجة الاستثمار التكنولوجي والبيئة التشغيلية والإمكانات المتاحة لكل بنك.

خاتمة

خاتمة

في الختام، يتبين أن الذكاء الاصطناعي أصبح عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، لما يوفره من قدرة على معالجة البيانات بسرعة ودقة، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات المصرفية. وقد أظهرت الدراسة التطبيقية أن اعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، مع وجود تفاوت بين البنوك محل الدراسة حسب مستوى تبنيها للتقنيات الرقمية والاستثمارات التكنولوجية.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الإشكالية المطروحة والمتمثلة في: **ما مدى مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية داخل البنوك محل الدراسة؟** قد تمت الإجابة عنها من خلال الفصلين النظري والتطبيقي؛ حيث بين الفصل النظري أن التطورات التكنولوجية الحديثة دفعت المؤسسات المالية والمصرفية إلى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات نشاطها، مما ساهم في تسريع العمليات المصرفية، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات.

أما الجانب التطبيقي فقد سمح من خلال دراسة مقارنة بين البنوك محل الدراسة وتحليل بعض المؤشرات المالية المتمثلة في العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، ونسبة الكفاءة التشغيلية بتوضيح وجود اختلاف في مستويات الأداء، حيث حققت البنوك الأكثر تقدماً في مجال التحول الرقمي نتائج أفضل مقارنة بالبنوك التي مازال اعتمادها على تقنيات الذكاء الاصطناعي محدوداً

اختبار الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها، يتبين لنا صحة الفرضيات من عدمها كالتالي:

الفرضية الأولى: "تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية في البنوك محل الدراسة."

تم قبول الفرضية: أظهرت نتائج الدراسة أن البنوك الأكثر اعتماداً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي حققت مستويات أفضل من الربحية، كما قدمت خدمات مالية أكثر تطوراً ومرونة مقارنة بالبنوك الأقل اعتماداً عليها.

الفرضية الثانية: "يساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة."

تم قبول الفرضية: بينت الدراسة أن استخدام الأتمتة والأنظمة الذكية وروبوتات المحادثة وتحليل البيانات ساهم في تقليل الوقت والتكاليف التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، خاصة في بنكي JP Morgan Chase و SAB.

الفرضية الثالثة: "تؤدي تطبيقات الذكاء الاصطناعي وحدها إلى تحقيق مستوى متقارب من تطوير الخدمات المالية بين البنوك محل الدراسة بغض النظر عن اختلاف حجمها وبيئتها التشغيلية."

تم رفض الفرضية: أظهرت النتائج وجود فروق واضحة بين البنوك المدروسة رغم استخدامها بدرجات متفاوتة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما يدل على أن تطوير الخدمات المالية لا يعتمد على الذكاء الاصطناعي وحده، بل يتأثر أيضاً بحجم البنك واستثماراته التكنولوجية وبيئته التنظيمية والاقتصادية.

نتائج الدراسة:

- ✓ وجود علاقة إيجابية بين مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى تطور الخدمات المالية المقدمة.
- ✓ ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي من خلال رفع معدلات الربحية وتحسين استغلال الموارد المتاحة.
- ✓ أسهمت الأتمتة الذكية في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف وتحسين سرعة إنجاز المعاملات المصرفية.

- ✓ يتصـــدر JP Morgan Chase البنوك محل الدراســـة من حيث مســـتوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتنوع استخداماتها.
- ✓ حقق البنك الســـعودي الأول (SAB) تقدماً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي وتوظيف التقنيات الذكية في الخدمات المصرفية.
- ✓ لا يزال بنك القرض الشـــعبي الجزائري (CPA) في مرحلة أقل تقدماً من حيث توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقارنة بالبنوك الأخرى.
- ✓ لا يعتمد نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي على التكنولوجيا فقط، بل يرتبط كذلك بالاستثمارات المالية والموارد البشرية والبنية التحتية الرقمية.
- ✓ أظهرت الدراســـة وجود فروق بين البنوك محل الدراســـة في مســـتوى الاســـتفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاسها على الأداء المالي والخدمات المالية.

اقتراحات وتوصيات الدراسة:

- ✓ تعزيز الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المصرفية.
- ✓ تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة لتبني الحلول الذكية بكفاءة.
- ✓ توسيع استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة لدعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات المالية.
- ✓ الاستثمار في تدريب وتأهيل الموارد البشرية على استخدام التقنيات الحديثة.
- ✓ تطوير أنظمة ذكية متقدمة للكشف عن الاحتيال وإدارة المخاطر المصرفية.
- ✓ تشجيع البنوك الجزائرية على تسريع برامج التحول الرقمي والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة.
- ✓ تعزيز التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتطوير حلول مصرفية مبتكرة.
- ✓ وضع استراتيجيات وطنية داعمة لتبني الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي.

أفاق الدراسة:

- ✓ دراسة تأثير الذكاء الإصطناعي التوليدي في الخدمات المالية.
- ✓ تحليل دور الذكاء الإصطناعي في إدارة المخاطر المصرفية.
- ✓ دراسة أثر الذكاء الإصطناعي على رضا العملاء بشكل أعمق.
- ✓ تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأمن السيبراني وحماية البيانات المصرفية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية

الكتب:

1. عبد الله موسى، أحمد حبيب بلال، "**الذكاء الإصطناعي: ثورة في تقنيات العصر**", المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر،2019.

المذكرات الجامعية

1. إيمان جبنون، خلود لعبادي، "دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية – دراسة حالة بنك وكالة الوادي ترست"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2023/2022.
2. دلال لقصير، خديجة التجاني، حفيظة السوفي، "استخدامات الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك السلام – الجزائر"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2024.
3. صالحة عبد المعز، "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة: بعض الدول الرائدة مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة، الجزائر، 2025/2024.
4. عائشة عابد، "أثر تجربة الزبون في تفعيل الكلمة المنطوقة الإلكترونية – دراسة تطبيقية على عينة من زبائن خدمة بريدي موب"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم

التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2024.

المقالات العلمية العربية

1. باسم محمد علي، محمد بخيت، "أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني)"، جامعة كرري، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 6، العدد 10، 2025.
2. بن عائشة سليمة، بن عبد الرحمان ذهيبة، طويطي مصطفى، "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي"، جامعة غرداية، الجزائر، مجلة الإجهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 13، العدد 02، 2024.
3. جيثر سعدون حمو، العامري سرى علي سعيد، "أثر التسويق الشعوري في تجربة الزبون بحث تطبيقي في شركة الطيف للتحول المالي"، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 21، العدد 82، 2015.
4. رشيدة هاشمي، عبد الوهاب ملياني، "الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي"، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، مجلة التراث، المجلد 14، العدد 02، جوان 2024.
5. فتيحة مسالي، حليمة بومعزة، رفيق خلفي، "الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية: قراءة في تجربة الولايات المتحدة الأمريكية مع دراسة حالة بنك JP Morgan Chase"، جامعة سطيف، الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 14، العدد 01، 2024.

6. قسوري إنصاف، "دور سياسات الملكية الفكرية في تعزيز الذكاء الاصطناعي للمؤسسة الاقتصادية (على ضوء قرارات WIPO)"، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، سبتمبر 2020.

7. قشي مريم، مداخلة بعنوان: "الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية والأطر التنظيمية"، ملتقى وطني حول: "تحديات ومخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي في الجزائر"، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، الجزائر، 16 ديسمبر 2024.

8. لحمر هيبة، "التحول إلى الذكاء الاصطناعي بين المخاوف والتطلعات – التجربة الإماراتية نموذجًا"، جامعة قسنطينة 02 عبد الحميد مهري، الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 09، العدد 02، 2021.

9. نورة سداوي، "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الإمارات العربية المتحدة"، المركز الجامعي البيض، الجزائر، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد الثامن، العدد 01، أفريل 2024.

10. شريفي جلول، إدريسي مختار، "أثر أبعاد تجربة العلامة التجارية على الولاء الموقفي والولاء السلوكي – دراسة تجريبية على سيارات هيونداي"، جامعة سعيدة، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022.

11. فراس محمد سعود السقاط، أحمد عبد القادر، "تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة)"، جامعة ميدأوشن، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد 43، 2025.

12. الورد حمزة باسم، نعمة نغم حسين، "تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أمان المدفوعات وتجارب العملاء: دراسة مقارنة بين ماستركارد في أستراليا وفيزا في سنغافورة"، جامعة النهرين، بغداد، العراق، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد السادس، العدد الخاص، 2025.

13. فراس محمد سعود السقاط، أحمد عبد القادر،"تأثير الذكاء الإصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة.)»، جامعة ميدأوشن، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد,43،2025.

قائمة المراجع الأجنبية

Scientific Articles:

1. Rahul Mundlamuri et al., "**The Evolution of AI: From Classical Machine Learning to Modern Large Language Models",** IEEE Access, vol. 13, 2025.
2. Huning Wang, **Al-Driven Financial Reporting and Risk Management: A Path to Economic Growth and Market Efficiency,** Academic Journal of Sociology and Management, Vol. 2, No. 5, 2024.
3. Akinnagbe, O.B, Akintayo, T. A., & Adanna, A. B, **The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in Banking and Finance.** Mikailalsys Journal
4. of Advanced Engineering International, (2025). (2).
5. Becker, L & Jaakola, E.2020." **Customer experience: fundamental premises and implication for research»**. Journal of the Academy of Marketing Science,48(4),630. Customer experience: fundamental premises and implications for research | Journal of the Academy of Marketing Science | Springer Nature Link.
6. Roggeveen, A.L., &Rosengren, S.2022.**From customer experience to human experience: uses of systematized and non-systematized knowledge.** Journal of retailing and consumer services, 67,102967. From customer experience to human experience: Uses of systematized and non-systematized knowledge - ScienceDirect.
7. Olayiwola Blessing Akinnagbe, Taiwo Abdulahi Akintayo, Arinze Betsy Adanna, **"The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in**

Banking and Finance.", Mikailalsys journal of Advanced engineering international,2025.

8. Karri, S. B., Gawali, S., Rayankula, S., & Vankadara, P. (2025). **"AI Chatbots in Banking: Transforming Customer Service and Operational Efficiency. "**. In V. Piuri et al. (Eds.), Advancements in Smart Innovations, Intelligent Systems, and Technologies (p. 61). IOS Press.
9. Salman Bahoo, Marco cucculelli., Goga, X., & Mondolo, J. (2024). " **Artificial intelligence in Finance: a comprehensive review through bibliometric and content analysis."** SN Business & Economics, 4(23).
10. Parker, A. (2024, February 7). **Why Algeria is positioned to become North Africa's AI leader.** New Lines Institute. Why Algeria Is Positioned to Become North Africa's AI Leader - New Lines Institute.
11. Stock analysis, **JPMorgan Chase & Co. (JPM)**, JPMorgan Chase & Co. (JPM) Stock Price & Overview.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion
Département .....

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم المالية والمحاسبة

غرداية في:.....

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : جعني أمينة الصفة في لجنة المناقشة: مشرفا ومقررا

الطالبة: مولاي عمار مروة

تخصص :تكنولوجيا مالية.

بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المالية: دراسة تحليلية مقارنة بين: بنك JP Morgan Chase، والبنك السعودي SAB، وبنك القرض الشعبي الجزائري CPA

تاريخ المناقشة/التقييم : تم مناقشة المذكرة يوم 01/06/2026 وتم منح تقييم جيد جداً بعلامة 17.5 .

أن الطالب:(ة) مولاي عمار مروة ألتزم:بجميع الملاحظات المقدمةمن طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

إمضاء الأستاذ (ة) المكلف(ة) بمتابعة التصحيح

رئيس القسم

جامعة غرداية
قسم العلوم المالية والمحاسبة
كلية العلوم الاقتصادية

أمينة جعني