

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم
التسيير
شعبة: مالية البنوك والتأمينات



كلية: العلوم الاقتصادية التجارية
وعلوم التسيير
قسم: علوم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

➤ من إعداد الطلبة:

- بلعجال أحمد
- ساسي محمد نذير

تحت عنوان:

الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية
دراسة حالة مقارنة (البنك الأهلي المصري والبنك الهندي Icici)

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

د. بوزكري جمال (أستاذ محاضر صنف "أ". جامعة ابن خلدون تيارت) رئيسا
برازوم حكيمة (أستاذ مساعد صنف "ب". جامعة ابن خلدون تيارت) مشرفا ومقررا
د. عدة عابد (أستاذ محاضر صنف "أ". جامعة ابن خلدون تيارت) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

في خضم رحلتي الأكاديمية، التي كانت مليئة بالتحديات والإنجازات، أود أن أعبر
عن امتناني العميق لكل من كان له دور في دعمي ومساندتي.

إلى والديّ العزيزين، مصدر قوتي وإلهامي، اللذين لم يدخرأ جهداً في توفير الدعم
والرعاية، وكانا دوماً السند الحقيقي في كل خطوة. أهديكما هذا الإنجاز تعبيراً عن
امتناني وتقديري لتضحياتكما التي لا تُقدّر بثمن.

إلى أصدقائي الأعزاء، الذين كانوا دوماً إلى جانبي في لحظات الفرح والحزن
وشاركوا معي هذه الرحلة بكل تفاصيلها. هذا المشروع هو ثمرة دعمكم وتشجيعكم
المستمر، فشكراً لكم على كل لحظة كنتم فيها بجاني.

إلى أساتذتي الكرام، الذين كان لعلمهم وتوجيهاتهم الفضل الكبير في إنجاز هذا
المشروع. أهديكم هذا العمل تعبيراً عن شكري وتقديري لكل ما قدمتموه لي من علم
وخبرة.

إلى كل من كان له دور في دعمي ومساندتي خلال هذه الرحلة، من قريب أو بعيد
أهديكم هذا العمل تعبيراً عن شكري وامتناني العميقين.

هذا الإهداء هو تعبير صادق عن الامتنان لكل من ساهم في تحقيق هذا الإنجاز.

وأتمنى أن يكون هذا العمل مصدر فخر واعتزاز لكم جميعاً.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير خلق الله، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

في ختام هذا العمل المتواضع، لا يسعني إلا أن أتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى كل من كانت له يد العون والمساندة في إنجاز هذه المذكرة، علماً أو توجيهاً أو دعمًا

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان إلى أستاذتي المشرفة الفاضلة، التي لم تبخل بعلمها الغزير وخبرتها الواسعة، فكانت خير موجه وخير سند خلال مختلف مراحل علينا هذا البحث. لقد كان لإشرافها الدقيق، وتوجيهاتها السديدة، وتشجيعها المستمر، بالغ الأثر في إتمام هذا العمل، فكل كلمات الشكر تقف عاجزة أمام عطائها وتفانيها كما أرفع أسمى عبارات التقدير والامتنان إلى السيد مدير المؤسسة على ما وفّره من تسهيلات إدارية ومساندة معنوية ساعدتني في تجاوز العديد من العقبات، وساهمت في تهيئة الظروف الملائمة لإنجاز هذه الدراسة

ولا يفوتني أن أتوجه بخالص الشكر والاحترام إلى السيد رئيس المصلحة الذي كان له دور فعال في دعمي خلال الجانب الميداني من هذا العمل، من خلال تيسير سبل التواصل، وتوفير المعطيات الضرورية ومشاركتي بخبرته وملاحظاته القيمة كما أعبر عن بالغ تقديري وامتناني للسادة الأساتذة المساعدين الذين لم يترددوا في تقديم ملاحظاتهم البناءة ونصائحهم القيمة، وكانوا سنداً علمياً ومعرفياً لا يستهان به في إثراء هذا البحث وتهذيبه.

وختاماً، أتوجه بالشكر لكل من ساندني ودعمني، من قريب أو بعيد، في سبيل إخراج هذا العمل إلى النور. فلكم مني جميعاً كل التقدير والاحترام، وجعل الله ما قدمتموه في ميزان حسناتكم

الصفحة	عنوان الجدول
	بسملة
	الاهداء
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة المختصرات
أ - ج	مقدمة
	الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية والذكاء الاصطناعي
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية
7	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها
10	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
16	المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية وابعاده
21	المبحث الثاني: عموميات حول الذكاء الاصطناعي
21	المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي واهميته
24	المطلب الثاني: أنواع الذكاء الاصطناعي واهميته
29	المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي و مؤشرات قياسه
33	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية في ظل الذكاء الاصطناعي
33	المطلب الأول: ظهور الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي
35	المطلب الثاني: منافع تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية
38	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: تشخيص واقع تبني الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات المصرفية للبنك الأهلي المصري وبنك ICICI الهندي
40	تمهيد
41	المبحث الأول: لمحة على البنك الأهلي المصري
41	المطلب الأول: تعريف ونشأة البنك الأهلي المصري
43	المطلب الثاني: استراتيجية بنك الأهلي المصري في تبني الذكاء الاصطناعي

المحتويات

44	المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي والخدمات الرقمية في البنك الأهلي المصري
46	المبحث الثاني: لمحة عن بنك icici الهندي
46	المطلب الأول: تعريف ونشأة البنك icici الهندي
47	المطلب الثاني: الاستراتيجية المتبعة لتبني الذكاء الاصطناعي لبنك icici الهندي
48	المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بنك icici الهندي
52	المبحث الثالث: مقارنة بين بنك icici الهندي وبنك الأهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي
52	المطلب الأول: مقارنة بين أداء البنك الأهلي المصري قبل وبعد الذكاء الاصطناعي
55	المطلب الثاني: مقارنة بين أداء بنك icici الهندي قبل وبعد الذكاء الاصطناعي
57	المطلب الثالث: مقارنة بين بنك الأهلي المصري وبنك الهندي حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية
59	المطلب الرابع : التحديات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي
62	خلاصة الفصل
65	خاتمة
	قائمة المراجع
	ملخص

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الشكل رقم (1-1) يوضح الجوانب الثلاث للخدمة المصرفية	8
1-2	الشكل رقم (2-1) يوضح مقارنة بين أداء البنك الأهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي	52
2-2	الشكل رقم (2-2) يوضح مقارنة أداء بنك ICICI قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي	55
3-2	الشكل رقم (2-3) يوضح مقارنة البنك الاهلي المصري وبنك ici ci الهندي حول اهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية	57

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	يبين خصائص الخدمات المصرفية	1-1
22	يبين خصائص الذكاء الاصطناعي	2-1
24	يبين أنواع الذكاء الاصطناعي وفق القدرة	3-1
30	يبين تقنيات الذكاء الاصطناعي	4-1
31	يبين مختلف مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي	5-1
35	يبين القيمة التقديرية لانفاق القطاع المصرفي على الذكاء الاصطناعي في جميع انحاء العالم لسنة 2023 مع توقعات من 2024 الى سنة 2030	6-1
60	الشكل رقم (01-02): يبين الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي	1-2

الاختصار	المصطلح الكامل
icici	Industrial Credit and Investment Corporation of India.
NBE	national Bank of egybt
ATM	distributeur automatique de billets
POS	Point of Sale
SBI	State Bank of India

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة موجة متسارعة من التحولات التكنولوجية، كان من أبرز ملامحها بروز الذكاء الاصطناعي كأحد أهم الابتكارات التي أعادت تشكيل أنماط الحياة والعمل على حد سواء. فقد أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها ومجالات نشاطها تعتمد بشكل متزايد على تقنيات الذكاء الاصطناعي بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمات وترشيد التكاليف. ويُعد القطاع المصرفي من بين أكثر القطاعات تأثراً بهذه الثورة الرقمية، نظراً لطبيعته الديناميكية والحساسة، وارتباطه الوثيق بالحياة الاقتصادية للأفراد والمؤسسات والدول وفي ظل هذه التحولات المتسارعة، وجدت البنوك نفسها أمام تحديات متزايدة تتطلب تبني حلول مبتكرة تمكنها من تحسين مستوى أدائها، تعزيز تنافسيتها، وتقديم خدمات مصرفية تتماشى مع متطلبات الزبائن المتزايدة من حيث السرعة، الدقة، والأمان. وفي هذا السياق، يبرز الذكاء الاصطناعي كخيار استراتيجي من شأنه إحداث نقلة نوعية في كيفية تقديم الخدمات المصرفية، من خلال جملة من التطبيقات الذكية، على غرار المساعدات تحليل البيانات الضخمة، التنبؤ بالسلوك المالي للعملاء، أنظمة الكشف المبكر عن الاحتيال، والتشغيل الآلي للعمليات البنكية الروتينية. وهو ما يعكس الإمكانيات الهائلة لهذه التكنولوجيا في إعادة هيكلة المشهد المصرفي التقليدي.

✓ استناداً إلى الطرح أعلاه تبرز ملامح إشكالية الدراسة المتمثلة في السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن أن تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية؟ وما هو واقع تبنيها في كل من البنك المصري الأهلي والبنك الهندي ICICI؟

✓ الأسئلة الفرعية:

من خلال هذا التساؤل الجوهرى نلاحظ انه ينطوي على متغيرين أساسيين هما: الخدمات المصرفية والتي تعتبر متغير تابع، والذكاء الاصطناعي الذي يعد متغير مستقل ومنه يمكن معالجة هذه الإشكالية بطرح التساؤلات التالية:

➤ ما المقصود بالذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية؟

➤ كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات المصرفية؟

➤ ما مدى الاختلاف بين البنك المصري الأهلي والبنك الهندي ICICI من حيث تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها و بنفس القدر؟

✓ فرضيات الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة حاولنا صياغة هذه الفرضيات التي يمكن توضيحها فيما يلي:

➤ يُعد الذكاء الاصطناعي وسيلة فعالة لتحسين نوعية الخدمات المصرفية كونه قادر على محاكاة الذكاء البشري في تطبيقاته التي تعددت في المجال المالي والمصرفي؛

➤ يتبنى كل من البنك المصري الأهلي والبنك الهندي ICICI تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تطوير خدماتهم بغية تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسريع المعاملات، وتعزيز الأمن مما انعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسات المالية محل الدراسة واستجابتها لاحتياجات العملاء المتزايدة.

✓ **اهداف الدراسة:** الغرض من هذه الدراسة هو التوصل إلى مجموعة من الأهداف، يمكن توضيح أهمها فيما يلي:

➤ محاولة الإحاطة بمفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره، وتحديد مجالات استخدامه في القطاع المصرفي.
➤ محاولة إبراز مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية؛
➤ دراسة واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في كل من البنك المصري الأهلي والهندي و دراسة درجة التفاوت في انعكاسات تطبيقاته على تحسين الخدمات المصرفية .

✓ **اهمية الدراسة:**

➤ تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حديثاً ذو أهمية بالغة في بيئة مصرفية تتطلب التحديث المستمر لمواجهة التحديات التقنية والرقمية، إضافة إدماج الذكاء الاصطناعي في القطاعات المالية، مما يجعل من هذه الدراسة مساهمة علمية تسلط الضوء على هذا التحول وتوجهاته المستقبلية.

✓ **أسباب اختيار الموضوع:**

➤ الحاجة إلى تجسيد الفهم التطبيقي للذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية، بعيداً عن الطرح النظري المجرد، وذلك من خلال رصد وتحليل تطبيقاته الفعلية على مستوى البنوك؛
➤ قلة الدراسات العربية الميدانية المقارنة التي تتناول الذكاء الاصطناعي في المجال البنكي، وهو ما يجعل هذه الدراسة تساهم في سد فجوة بحثية قائمة في الأدبيات؛
➤ أهمية القطاع المصرفي كمحرك للاقتصاد الوطني، مما يجعل تحسين أدائه من خلال الأدوات الذكية عاملاً جوهرياً في دعم التنمية المالية والاقتصادية؛
➤ ارتباط موضوع البحث بالتخصص.

✓ **منهجية الدراسة:**

➤ وقد اعتمدنا في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لتحليل الظواهر المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى المنهج التطبيقي من خلال مقارنة بين أداء البنك الأهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي.

✓ **هيكل الدراسة:**

➤ **الفصل الأول** يتناول الجانب النظري، ويشمل المفاهيم العامة للذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية، وأهم التطبيقات المعتمدة.

➤ **الفصل الثاني:** مخصص للجانب التطبيقي، ويحتوي على الدراسة و مقارنة وتحليل النتائج ومناقشتها.

✓ الدراسات السابقة:

➤ دراسة ريهام محمود دياب (2022): "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك المصرية"

➤ في هذه الدراسة، سعت الباحثة إلى تحديد دور الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الخدمات المصرفية في البنوك المصرية، معتبرة أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم ركائز بيئة الأعمال المعاصرة، لما له من قدرة على دعم استمرارية المؤسسات المصرفية من خلال تقليص الأخطاء البشرية وتحسين الأداء. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن الآلات الذكية تخفف عن الإنسان عبء المخاطر وتمنحه وقتاً أكبر للتركيز على المهام الإنسانية، كما أنها تعزز من الشفافية في العمليات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المصارف العربية لتقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن أطر قانونية مناسبة، بما يدفع نحو تطوير المنتجات المالية وتحقيق الشمول المالي.

➤ دراسة عرايبة رايح (2012): "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"

➤ تناولت هذه الدراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث النظام المصرفي الجزائري، حيث هدفت إلى إبراز أهمية التحول الرقمي في تطوير البنوك المحلية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من ضعف في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يقتصر استخدامها على بطاقات الدفع وبعض الخدمات المحدودة، دون وجود أنظمة شاملة تدير العمليات المصرفية. أوصى الباحث بضرورة العمل على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوسيع نطاق المعاملات البنكية الرقمية كخطوة نحو الاندماج المصرفي ومواجهة التحديات المتزايدة.

➤ دراسة المبروك محمد الشيباني ومحمد البشير الي (2016): "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الأرباح بالمصارف التجارية - تطبيق على مصرف الجمهورية"

➤ ركزت هذه الدراسة على تقييم أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة تلك المقدمة عبر البطاقات البلاستيكية، على أرباح مصرف الجمهورية في ليبيا. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وسعيا إلى بيان مدى مساهمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصرف. أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في حجم الخدمات الرقمية، ما يعكس محدودية الإمكانيات التقنية المتاحة. أوصت الدراسة بضرورة توسيع استخدام أدوات الدفع الإلكتروني، وتحديث البنية التحتية الرقمية للمصارف، بما يعزز من فعالية الخدمات ويزيد من رضا العملاء وربحية المؤسسات المصرفية.

الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات المصرفية والذكاء الاصطناعي

تمهيد:

في ظل التحوّلات الاقتصادية المتسارعة وتزايد الاعتماد على النظم المالية الحديثة، تبرز الخدمات المصرفية كعصب رئيسي يُحرك عجلة الاقتصاد العالمي والمحلي حيث لم تعد البنوك مجرد مؤسسات تقتصر على حفظ الأموال أو منح القروض، بل أصبحت ركيزةً لتعزيز الاستثمار وتسهيل التبادلات التجارية ودعم التنمية المستدامة.

وقد شهدت هذه الخدمات تطوراً نوعياً مع التقدم التكنولوجي والتحول الرقمي مما أفرز أنماطاً جديدةً من التعاملات المالية كبروز مفاهيم ذكية أعادت تشكيل طبيعة الخدمات المالية. مثل الذكاء الاصطناعي حيث يعتبر أحد أبرز هذه المحركات، بفرض نفسه كأداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة وتجربة العملاء، كما أعاد تشكيل مفاهيم التقليدية للقطاع المصرفي. وينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث مترابطة:

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية

المبحث الثاني: الإطار المعرفي للذكاء الاصطناعي

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية في ظل الذكاء الاصطناعي

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية

عرفت الخدمة المصرفية مجالا كبيرا من التطور بفضل التكنولوجيا الجديدة التي اضافت اليها العديد من التقنيات لتقديم خدمات متنوعة والحفاظ على العمل الحالي، والسعي لجلب زبائن جدد من خلال الأداء الحسن لها وتحقيق الجودة المتوقعة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها

مع تعاظم دور المصارف في إدارة الأموال وتوجيهها نحو الاستثمار والإنتاج، برز مفهوم الخدمات المصرفية كإطار شامل يعكس طبيعة العمليات المالية التي تقدمها المصارف لعملائها. لذا كان من الضروري الوقوف على مفهوم الخدمات المصرفية وتحديد خصائصها الجوهرية التي تميزها عن غيرها من الأنشطة الاقتصادية، مما يساعد على فهم دورها الحيوي في بناء اقتصادات مستدامة وفعالة.

أولاً: الخدمات المصرفية:

كما تُعرّف الخدمات المصرفية على أنها الأنشطة المالية التي تقوم بها المؤسسات المصرفية لتلبية احتياجات العملاء المالية، بما يشمل تقديم خدمات القروض وخدمات الحسابات (الادخار والودائع الجارية) والاستثمارات والعمليات المالية الأخرى التي تدعم النظام الاقتصادي.¹

كما "الخدمة المصرفية لا تختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فهي تمثل نشاطاً أو عملاً يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد أو الأجهزة، ويتحدد مستوى الإشباع بناءً على كفاءة مقدمي الخدمة والآلات المستخدمة، نظراً لكونها غير ملموسة. قد تكون الخدمة المصرفية مرتبطة بمنتج مادي أو غير مرتبطة به، فعلى سبيل المثال تقديم المعلومات للمستفيد يكون مرتبطاً بالمقدم نفسه، في حين أن سحب الأموال عبر الصراف الآلي يعتمد على الجهاز، كذلك تعبئة استمارة السحب أو الإيداع تتطلب تفاعلاً مع الموظفين واستخدام مستندات مساعدة في النهاية، تعتمد جودة الخدمة على كفاءة العاملين ومدى تطور التكنولوجيا المستخدمة".²

كما "هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من المصرف، والتي يدركها المستفيد من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".³

جدول رقم (01-01): الجوانب الثلاث للخدمة المصرفية.

الجانب	المكونات
جوهر الخدمة	المنفعة المتأتية من الخدمة
الخدمة الحقيقية	معالم المنتج، الطراز، التعبئة والتغليف، الصنف، الجودة
الخدمة المدعومة	عناصر ملموسة وغير ملموسة ومرافقة للمنتج الفعلي/الملموس مثل الضمان

¹— Britannica money .commercial,disponible a l'adresse <https://www.britannica.com/money/commercial-bank/> consulté le:03-04-2025.

² -نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر)، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع نقود والبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر العاصمة، الجزائر، 2010-2011، ص5.

³ -فضل محمد إبراهيم، التسويق المصرفي، ط1، مركز جامعة العلوم التكنولوجيا للكتاب الجامعي، صنعاء، 2014، ص18.

المصدر: عثمانى مختار، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء (دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك لولاية عين تموشنت)، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2022،

ص182

انطلاقاً من المفاهيم التي تم التطرق لها يتبين أنها تشير إلى أن الخدمات المصرفية عبارة عن مختلف العمليات والأنشطة المالية الملموسة وغير الملموسة تقدمها المؤسسات المصرفية لتلبية الاحتياجات المالية المتنوعة للأفراد والشركات، مع تركيزها على جانبين التسويقي (تلبية رغبات العملاء)، والمنفعي (تقديم فوائد مالية) تهدف هذه الخدمات إلى تحقيق رضا العملاء وربحية البنوك.

ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية:

تتوقف قوة الخدمات المصرفية ومكانتها التنافسية على مدى تعدد وتباين خصائصها وصفاتها بحكم التطور الحاصل في استخدام التقنيات، فهي تؤثر على جودة الخدمات المصرفية وتنعكس على البرنامج التسويقي للمصارف وكفاءة عملياتها. فالخدمات المصرفية تندرج في النهاية تحت الخدمات عموماً والتي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع، وفيما يلي نتطرق لأبرز هذه الخصائص التي تتميز بها:¹

1. عدم الملموسية: حيث تشير صفة عدم الملموسية إلى أن مشتريها لا يمكنه استخدام حواسه لإدراكها قبل الشراء، وهو الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة واستحالة للاتصال مع المستعمل من خلال المنافع المحققة جراء استعمالها؛
2. نمطية الخدمة المصرفية: حيث يقصد بالنمطية كيفية الحصول على الأموال من السوق ثم إعادة توظيفها؛
3. عدم التماثل: نظراً لأن تقديم الخدمات المصرفية يعتمد على مهارات وخبرات الموظفين، فمن الصعب تحقيق تماثل تام في مستوى الجودة بين مختلف المصارف، أو حتى داخل نفس المصرف. ويعود ذلك إلى عدة عوامل، منها:

اختلاف كفاءة الموظفين وقدراتهم في تقديم الخدمة.
تأثير جودة الخدمة بظروف العمل والمعدات المتاحة.
تفاوت أساليب التعامل مع العملاء بناءً على سياسات المصرف وثقافة المؤسسة.

ولهذا السبب، تعمل المصارف المتميزة على تدريب كوادرها البشرية بشكل مستمر، بالإضافة إلى أتمتة الخدمات لضمان ثبات مستوى الجودة قدر الإمكان؛²

¹ - وليد بوترعة، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024-2025، ص19-20.

² - حمزة محمود محمد نادي، جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء في البنك الاسلامي العربي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القدس، فلسطين، 2023، ص15.

4. عدم قابلية فصلها عن شخص مقدمها: ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص مقدمها حيث أن رضا العميل عنها يرتبط بدرجة رضاه عن (موظف البنك) وهذا يتطلب أن يكون للبنك نوعية متميزة من الموظفين يتميزون باللياقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة؛¹

5. الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت: تعني هذه الخاصية أن الخدمة المصرفية المقدمة للعميل يستهلكها في نفس لحظة إنجازها، وإنتاجها لا يمكن تخزينها أو الاحتفاظ بها أو تداولها مع طرف ثالث، فبمجرد حصول العميل على الخدمة تصبح جزءاً من تجربته مع المصرف؛²

6. المسؤولية الائتمانية: من أهم المسؤوليات الملقاة على عاتق المصارف هي حماية ودائع زبائنها التي تعتمد عليها في تأدية جميع خدماتها كونها المصدر الأساسي للتمويل وتحقيق الأرباح؛³

7. الانتشار أو التشتت الجغرافي: تعد سرعة انتشار الخدمات المصرفية من أهم مميزاتها، ويتم ذلك من خلال التوسع في نطاق السوق المصرفية عبر افتتاح أكبر عدد ممكن من الفروع. ما يمكن المصرف من تلبية رغبات واحتياجات الزبائن بشكل أفضل، وبمعنى آخر يتعين على المصرف امتلاك شبكة متكاملة من الفروع موزعة جغرافياً لتحقيق التغطية المكانية المطلوبة لخدمة الزبائن؛⁴

رغم اتفاق الكثير من الكتاب على خصائص الخدمة، إلا أن هناك جهات نظر مختلفة حول الخصائص التي تتميز بها الخدمات المصرفية كونها ذات حساسية وخصوصية تخضع لتغيرات مستمرة في ظل التطورات العالمية في مختلف المجالات بما فيها التكنولوجي الذي بدوره يلزم المصارف بتبني معايير عالية من الابتكار والمرونة لتعزيز الثقة وتقديم حلول مالية تلبي الاحتياجات المتنوعة للعملاء، والشكل الموالي يوضح البعض منها:

الشكل رقم (02-01): يبين خصائص الخدمات المصرفية

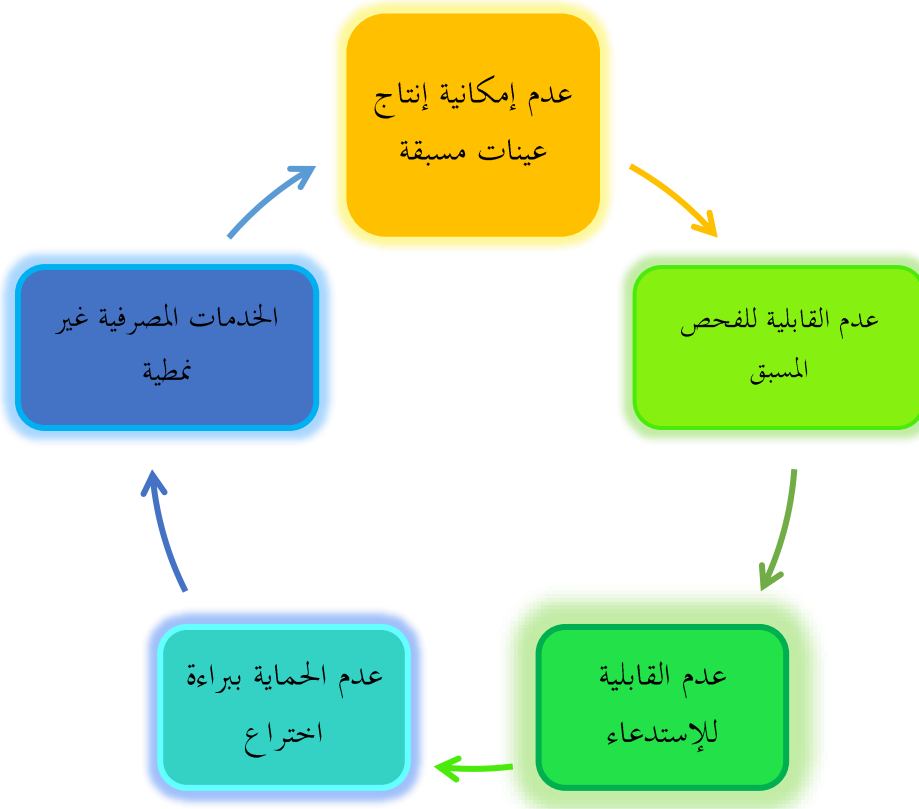
¹ -جمعية البنوك في الأردن، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، منصة ترويج الوعي المالي والمصرفي (FINAPP) 2025، تم الاطلاع على الموقع:

/ لبنوك/مواضيع-بنكية-متنوعة/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية/finapp.jo - https:// (2025/05/07)
(21h :25).

² -إياد منصور حسن، إدارة العمليات البنكية والنقدية، دار النفيس للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2019، ص185

³ -حسام حسين شياح، المزيج التسويقي وأثره في الصورة المدركة للزبائن (دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية العراقية-الحكومة والأهلية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، العراق، 2008، ص45.

⁴ -بن عمر آسيا، تسويق الخدمات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق عمليات مالية ومصرفية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2014-2015، ص23.



المصدر: بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، العدد03، الجزائر، ص254.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية:

تتحدد طبيعة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك والمصارف المالية للعملاء كلاً وفق احتياجاته، بناءً على نوعية النشاط الذي يمارسه، والجهة التابعة لها، وجنسيته، والهدف الذي تأسس من أجله، وكونها تخضع لموجة من التحويلات التكنولوجية المستمرة في مجال المعلومات تعددت وتنوعت وأصبح من الصعب حصر جميع أنواعها، وعموماً تنقسم هذه الخدمات إلى ثلاثة أنواع رئيسية متمثلة في التقليدية والحديثة وأخرى الكترونية، تشمل ما يلي:¹

أولاً- الخدمات المصرفية التقليدية:

¹ - إبراهيم أوراغ، السعيد مزياني، أنواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة1، المجلد05، العدد03، 2018، ص392-401.

تعتمد هذه الخدمات بالدرجة الأولى على العنصر البشري والاتصال المباشر مع الزبون، ولهذا سميت بالخدمات التقليدية،¹ تقوم المصارف التقليدية بتقديم عمليات مصرفية مختلفة تدرج في إطار كل ما يتعلق بالاستثمار والتمويل بأشكاله العديدة أهمها الإيداع والإقراض بالإضافة إلى الإعتماد بنوعيه البسيط والمستندي والخصم والحساب الجاري وغيرها من عمليات الائتمان، بحيث أي عملية مصرفية تتخذ أحكام التعاقد بين العميل والبنك في صورة معينة تبعا لطبيعة المعاملة والغاية من العملية المصرفية²، ووفقاً للتشريع الجزائري (الأمر رقم 03-11) المؤرخ في 27 جمادي الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 المتعلق بالتنظيم المصرفي، ورد في المادة 66 أن "العمليات المصرفية تتضمن تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض، وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل"³، فقد شملت الخدمات المصرفية ثلاث فئات مترابطة تعكس طبيعة العمل المصرفي التقليدي:

1- تلقي الأموال من الجمهور: يقصد بها قبول المصرف للأموال من العملاء (أفراد أو مؤسسات) في شكل ودائع نقدية أو غير نقدية، مع احتفاظ المصرف بحق استخدام هذه الأموال في أنشطته الاستثمارية أو الإقراضية، شريطة التزامه بردها عند طلب العميل أو انتهاء المدة المتفق عليها. بالإضافة إلى ذلك تستثني التشريعات الجزائرية بعض الأموال من هذا التعريف، مثل تلك المملوكة لمساهمين كبار (يملكون 5% أو أكثر من رأسمال المصرف)، أو المديرين، أو الأموال الناتجة عن قروض المساهمة.⁴ وتعرف بالوديعة وهي المبالغ المصرح بها بأي عملة كانت والمودعة لدى المصرف، والواجبة التأدية عند الطلب أو بعد إنذار، أو في تاريخ استحقاق معين، وتصنيف هذه الودائع إلى الأنواع الآتية الذكر:⁵

- الودائع لأجل: هي الودائع التي لا تعطي لأصحابها الحق في السحب منها، إلا بعد إخطار المصرف أو انقضاء المدة المحددة، مقابل الحصول على فائدة، ونظراً لأن هذا النوع من الودائع يتميز بالثبات النسبي، فإنه عادة ما يفرض عليه نسبة احتياطي قانوني أقل من الاحتياطي القانوني المفروض على الودائع تحت الطلب؛

¹ -العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2016/2015 ص 45.

² -هيثم حسن مبارك بوغمار، العمليات المصرفية دراسة ميدانية بين التشريع الوضعي والشرعية الإسلامية، هيئة التشريع والرأي القانوني، العدد 05، البحرين، 2016، ص 65.

³ -المادة 66 الأمر رقم 03-11، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المؤرخ في 27 جمادي الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 المتعلق بالتنظيم المصرفي، العدد 52، ص 11-12.

⁴ -المادة 67، المرجع السابق، ص 11.

⁵ - سليم عمر الحداد، دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء (دراسة ميدانية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية في قطاع غزة)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص 35.

- الودائع الادخارية: هي الودائع التي يقوم الزبائن بإيداعها لدى المصرف في صورة مدخرات لمدة محددة مقدما على ألا يجوز السحب منها ، ويعطى أصحابها دفاتر تقيد فيها دفعات الايداع والسحب، وهذا النوع من الودائع عادة ما يبقى ثابتا لدى المصرف لفترة طويلة من الزمن لذلك يدفع المصرف عنه فوائد للمودعين. وتتميز هذه الودائع ببعض الصفات منها: صغر مبلغها، اطراد نموها مع نمو الوعي المصرفي والزيادة في الدخل؛¹
 - الودائع تحت الطلب أو الودائع الجارية: هي دائما تحت تصرف أصحابها، يحق لهم اللجوء إلى سحبها في أي وقت دون إشعار سابق، ولا تدفع عليها فوائد.²

2-عمليات القرض: تشمل منح القروض للأفراد أو المؤسسات وفق شروط محددة (مثل الفائدة، ومدة السداد، والضمانات)، وتُعد مصدراً رئيسياً للدخل المصرفي من خلال العوائد المالية الناتجة عن الفوائد. كما تخضع هذه العمليات لضوابط قانونية صارمة لضمان توازن السيولة المصرفية، وحماية حقوق المودعين، وتجنب المخاطر الائتمانية.

3-وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن: تُقدم المصارف أدوات دفع متنوعة (مثل الشيكات، وأمر التحويل، وبطاقات الدفع) لتسهيل المعاملات المالية اليومية للعملاء، وتشمل هذه الفئة أيضاً إدارة الحسابات المصرفية التي تمكن العملاء من متابعة حركة أموالهم، وتنفيذ العمليات المالية عبر قنوات مختلفة، مع ضمان السرية والأمان وفقاً للمعايير المصرفية.³

ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة:

الخدمات المصرفية تعكس تحولاً جوهرياً في القطاع المالي، حيث لم تعد تقتصر على المعاملات التقليدية، بل أصبحت مزيجاً من التفاعل البشري والتقني. كما أدت المنافسة واعتماد التقنيات الحديثة إلى تطوير مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية، أبرزها:

1-تقديم خدمات استثمارية للمتعاملين: من المعروف أن المصارف تشترك في إعداد دراسات مالية للمتعاملين معها عند إنشاء مشروعاتهم منذ سنوات عديدة، حيث يتم من خلال هذه الدراسة تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب، طريقة السداد التي تتلاءم مع سياسة المشروع في الشراء، الإنتاج، البيع والتحصيل.⁴

¹ -العربي حسيبة، مرجع سبق ذكره، ص45.

² -الطاهر لطرش، تقنيات البنوك (دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية)، الطبعة 07، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص26.

³ - المادة 67-68-69، الجريدة الرسمية، مرجع سبق ذكره ص11.

⁴ فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص36.

لقد اكتسبت هذه الخدمة سمة الحداثة من التطورات المستمرة التي شهدتها أساليب وطرق دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع وكذا دراسة الدورة النقدية وعلاقتها بالمركز المالي حيث أن المصارف تستثمر أموال طائلة في البحث عن الأساليب الحديثة لتقديم خدمات استثمارية عالية للمتعاملين معها¹.

2- الخدمات المصرفية الخاصة بالأوراق المالية: يقدم المصرف خدمات مصرفية في هذا المجال لزبائنه أهمها:

• **شراء الأوراق المالية وبيعها لحساب الزبائن:** يقوم المصرف بواسطة سماسرة الأوراق المالية ببيع أوراق مالية وشرائها لحساب زبائنه، ويتقاضى عمولة على ذلك؛

• **حفظ الأوراق المالية لحساب الزبائن في خزائن حديدية وتحصيلها:** يقوم المصرف بحفظ الأوراق المالية لحساب زبائنه، ويحصل السندات المحفوظة لديه، وكذا الفوائد المترتبة عليها لصالح زبائنه، وتسجيلها في حساباتهم كما يقوم بتحصيل أرباح أسهم زبائنه، ويتقاضى لقاء كل هذا عمولة معينة؛

• **مصرف كوبونات الأوراق المالية:** قد تقوم المؤسسات المصدرة للسندات بتقويض المصرف لدفع الفوائد الدورية المستحقة عليها لحملة السندات على شكل كوبونات، فتقوم المصارف بدفع الفوائد لحملة السندات، وتسجيلها على حساب المؤسسة المصدرة للسندات. والكوبونات هي: "طابع تكون مصفوفة في أسفل شهادات الأسهم، ومطبوع على كل منها اسم المؤسسة المصدرة لهذه الأسهم وعدد وأرقام الأسهم التي تحملها هذه الشهادة." • **إقراض بعض العملاء بضمان أوراق مالية:** وتتخلص العملية في قبول منح القرض للزبائن بضمان الأوراق المالية المقدمة، والتي تحفظ في خزائن لدى المصرف ضمانا لتلك القروض. وتتوقف قيمة القرض على القيمة السوقية للأوراق المالية، ومحاولة المصرف الاحتياط لنفسه عند التقلبات في الأسعار².

3- صناديق الاستثمار: هي أوعية مالية تسعى إلى تجميع واستثمار مدخرات الأفراد، وتقوم بإعادة توظيفها نيابة عنهم في الأسهم والسندات في شكل وحدات يمكن شرائها أو بيعها دون الحاجة إلى التعامل مع سماسرة الأوراق المالية³؛

4- دارة التركات وتنفيذ الوصايا: قد يعهد الزبون إلى المصرف كأمين استثمار بأن يقوم بإدارة تركته أو تصفيتها وتوزيع الأنصبة على الورثة الشرعيين وذلك عقب وفاته، فالمصرف لديه من الخبراء ذوي الدراية الكافية المتخصصة في عمليات التثمين والتقييم، والأجهزة الفنية القادرة على حصر الممتلكات وتحديد الضرائب؛

¹ ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر، فسنطينة، 2004-2005، ص 33.

² العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016، ص 48

³ منى قاسم، صناديق الاستثمار للبنوك والمستثمرين، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000، ص 49.

- 5- إدارة أموال صناديق مدخرات ومعاشات العاملين: تقوم المصارف التجارية بتلقي حصة بعض صناديق مدخرات ومعاشات العاملين التي تتكون من اشتراكات ومساهمات أصحاب العمل والعاملين معا، وذلك لإدارتها واستثمارها لهم للاستفادة من عائداتها؛¹
- 6- تقديم الخدمات المصرفية الدولية: معظم المصارف في الوقت الحالي، تقوم بتقديم الخدمات المصرفية الدولية أو ما يعرف بالخدمات عبر الحدود، وتعني قيام مصرف في دولة ما بتوفير خدمات مصرفية متنوعة إلى زبائن له مقيمين في دولة أخرى؛²
- 7- خدمات التأمين: لم تعد خدمات التأمين حكرا على شركات التأمين، إذ أن المصارف العالمية أصبحت تقدم هذا النوع من الخدمات لزبائنها، من خلال إدارة متخصصة تابعة للمصرف، أو من خلال إحدى المؤسسات التابعة؛³
- 8- خدمات الصرف: تقوم المصارف التجارية بتقديم خدمات بيع العملات الأجنبية لزبائنها المسافرين إلى خارج البلاد، بالإضافة إلى ذلك تقوم بشراء العملات الأجنبية وفق أسعار الصرف المتداولة؛
- 9- التعامل بالمشتقات المالية: بلغ النشاط المصرفي أقصى حد خاصة في ظل العولمة المالية، فقد أضافت المصارف إلى أنشطتها المشتقات المالية، حيث أصبحت تتعامل بالعقود المستقبلية وهذا النوع من العقود يلزم صاحبه بشراء أصل من البائع بسعر متفق عليه في تاريخ لاحق محدد في المستقبل، وتتفرع العقود المستقبلية إلى عقود الخيار Options بأنواعها وعقود المبادلة Swaps بأنواعها.⁴

ثالثا: الخدمات المصرفية الالكترونية:

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور خدمات مصرفية إلكترونية متقدمة، تهدف إلى تسهيل التعاملات المالية وتوفير الوقت، وأهمها⁵:

¹ سعيد سيف نصر، دور البنوك التجارية في استثمار أموال العملاء -دراسة تطبيقية تحليلية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2000، ص ص، 204، 221.

² زيدان محمد ودريس رشيد، متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، شلف، 2004، ص 19.

³ -البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، إدارة البحوث، 2002، ص ص، 96-97.

⁴ -عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2001- ص 39.

⁵ -العربي حسيبة، مرجع سبق ذكره، ص 32-33

1-المصرف الناطق (الهاتفي): تتيح هذه الخدمة للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية عبر الهاتف، مثل الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال بين الحسابات، دون الحاجة إلى زيارة الفرع. وتتميز بالعمل على مدار الساعة وإمكانية الاستخدام من أي مكان.

2-الخدمة المنزلية المصرفية: تُمكن العملاء من تنفيذ عمليات مصرفية أساسية (كمراجعة الحسابات أو إجراء التحويلات) مباشرة من منازلهم أو مكاتبهم عبر قنوات اتصال آمنة. كما تسمح بمقارنة الخدمات المقدمة مع ما توفره المصارف الأخرى بشكل فوري.

3-بطاقات الدفع الإلكترونية: تسمح لحاملها بإتمام عمليات الشراء من المتاجر أو عبر الإنترنت باستخدام نقاط البيع (POS) أو المنصات الإلكترونية. وتُقلل الاعتماد على النقد المادي وتوفر طبقة أمان إضافية مقارنة بالمعاملات التقليدية.

4-خدمة الصراف الآلي: (ATM)

توفير آلات صراف آلي في مواقع متعددة تتيح سحب النقود، وإيداع الشيكات، ومراجعة الحسابات باستخدام البطاقات الذكية.

تُقدّم خدمات أساسية على مدار اليوم دون تقييد بمواعيد العمل الرسمية.

5-خدمة نقطة البيع: (POS)

أجهزة إلكترونية متاحة في المحلات التجارية تُمكن العملاء من دفع فواتيرهم مباشرةً عبر البطاقات الذكية.

تتم المعالجة الفورية للدفع عبر اتصال إلكتروني آمن مع المصرف لخصم المبلغ من حساب العميل.

6-خدمة التلفزيون الرقمي:

ربط أجهزة التلفزيون الذكية بأنظمة المصرف عبر الأقمار الصناعية، مما يسمح بإجراء العمليات المصرفية (كتحويل الأموال أو مراجعة الحسابات) دون الحاجة إلى حاسوب أو إنترنت.

تُعتبر قناة مبتكرة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية في المنازل.

7-النقود والشيكات الإلكترونية:

النقود الإلكترونية: وحدات رقمية مخزنة بشكل آمن على أجهزة العملاء تُستخدم في المعاملات المالية (شراء، بيع، تمويل).

✍ الشبكات الإلكترونية: وسيلة دفع إلكترونية بين الأطراف عبر الإنترنت، تُحرر وتُبادل رقمياً دون الحاجة إلى وثائق مادية.

1. مصارف الإنترنت:

✍ بنوك افتراضية تقدم خدماتها بالكامل عبر الإنترنت، مثل فتح الحسابات، وإدارة الاستثمارات، والتحويلات الدولية.

✍ تسمح للعملاء بالوصول إلى خدماتهم من أي جهاز كمبيوتر أو جهاز ذكي متصل بالإنترنت، دون الحاجة إلى زيارة فروع مادية.

المطلب الثالث: مدخل عام لجودة الخدمات المصرفية

في ظل التحويلات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، أصبحت جودة الخدمات المصرفية أحد الركائز الأساسية التي تحدد نجاح المؤسسات المالية في جذب العملاء والحفاظ على ولائهم. فالخدمات المصرفية لم تعد مجرد أدوات تقليدية لإدارة الأموال، بل تطورت لتصبح منظومة متكاملة تهدف إلى تقديم تجربة مميزة تلبي احتياجات العملاء بشكل دقيق ومبتكر. ومع فهم هذه الأبعاد يساعد المؤسسات المالية على تحسين أدائها، تعزيز ثقة العملاء، وتحقيق مكانة تنافسية في السوق.

أولاً: تعريف جودة الخدمات المصرفية

- كما تُعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها "قدرة المصرف على تلبية متطلبات العملاء من خلال تحديد احتياجاتهم والتكيف معها، بحيث يسعى إلى تقديم خدمات تفوق توقعاتهم، مما يساهم في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا لديهم".¹
- ويمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية على أنها "قدرة السلعة أو الخدمة على تحقيق الإشباع الكامل للحاجات ورغبات الزبون وبأقل تكلفة".²

¹ -نقي فاطمة، بوش مريم، أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية (دراسة حالة بنك BEA)، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التأمينات والبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2013-2014، ص64-65.

² -هلة عبدلي، الصيرفة الالكترونية: آلية ضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل، العدد01، 2017، ص388.

- وتعرف أيضا بأنها "نتيجة مقارنة الزبون بين توقعاته وإدراكه للخدمة المقدمة. كلما كانت الإدراكات قريبة من التوقعات أو أعلى منها، دل ذلك على جودة عالية في الخدمات المصرفية"¹

تُعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها تعكس مدى قدرة المصرف على تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم بشكل فعال، مع السعي الدائم لتجاوز توقعاتهم لتحقيق رضاهم المستدام. ويختلف الباحثون في إبراز مفهومها، فبينما يركز بعضهم على أبعادها مثل التكيف مع متطلبات العملاء وإدراكاتهم، يهتم آخرون بآليات قياسها وتقييمها. وتشمل هذه الجودة تقديم خدمات مصرفية عالية الكفاءة تُلبّي الاحتياجات بفعالية وتكلفة مناسبة مع تعزيز الثقة عبر التفاعل الإيجابي والابتكار في الحلول المالية، مما يسهم في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تبرز أهمية جودة الخدمة البنكية في مجموعة من النقاط نوردّها فيما يلي:²

✓ **كسب رضا وولاء الزبون:** تساعد جودة الخدمة البنكية على الاهتمام برضا وولاء الزبائن، وتركز على الحفاظ على ذلك بحيث تعتبره موضوعاً رئيسياً، ووفقاً لذلك فإن البنك يعمل على تدريب موظفيه على أهمية الحفاظ على الزبون، كما أنه يؤسس لفلسفة عمل تركز على الحفاظ على الزبون والعمل على إنشاء علاقة طويلة معه بما يؤسس لولائه؛

✓ **تميز الخدمة:** إن غالبية المصارف في العصر الراهن لديها القدرة على تقديم نفس الخدمات، وبالتالي فإن أي بنك سوف يبحث على تمييز خدماته عن بقية المنافسين. إن تقديم خدمة ذات جودة عالية من شأنه أن يعمل على تمييز خدمات البنك بحيث يجعل هذه الخدمات ذات قيمة أكبر من وجهة نظر الزبون البنكي عند مقارنتها مع المنافسين؛

✓ **تخفيض التكاليف التسويقية:** تعمل الخدمات ذات الجودة العالية على تخفيض التكاليف التسويقية، حيث تعتبر تكلفة الحصول على زبون جديد أعلى بخمسة أضعاف من الحفاظ على الزبون الحالي أن البنك ينفذ نشاطات إعلانية أقل للحفاظ على الزبون الحالي مقارنة مع ما ينفقه للحصول على الزبائن الجدد، وبالتالي فإن الزبائن الذين يستلمون خدمات بنكية ذات جودة عالية يعملون كمسوقين للبنك عن طريق إخبار تجاربهم للبيئة المحيطة بهم كما أنهم يستمرون بطلب الخدمات من البنك نفسه؛

¹ Kuang-Jung C., C. and Hsu Ya-Ling, Mei-Liang C. (2007). **The Study of Chain Department Stores Service Quality in Taipei.** The Journal of Human Resource and Adult Learning, 3(2), pp 245.

² - عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن (دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي)، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، أم البواقي، الجزائر، 2018، ص586-ص587

عوائق أمام المنافسين: إن تزويد الزبائن بخدمات ذات جودة عالية يعمل على خلق عوائق تنافسية، بحيث تعمل هذه العوائق على استمرارية تميز البنك عن بقية المصارف، وعند الحديث عن العوائق التنافسية يمكن استنتاج أن بعد التجسيد المادي يلعب دوراً أساسياً إذ يلاحظ أن عدد الفروع البنكية يعمل على تحقيق هذه الميزة (عوائق أمام المنافسين).

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

تعتمد جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من الأبعاد التي تساعد في تقييم مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وقد استندت معظم الدراسات في هذا المجال إلى ما توصلت إليه دراسة بيرري وزملائه (Berry et al, 1988)، وذلك وفقاً لنموذج SERVQUAL، الذي يعد من أكثر النماذج استخداماً في الأبحاث المتعلقة بجودة الخدمات. وتشمل هذه الأبعاد ما يلي:¹

- 1- الملموسية: يشير هذا البعد إلى الجوانب المادية والمرئية التي يتفاعل معها العميل أثناء زيارته للمصرف للحصول على الخدمات المصرفية. يشمل هذا البعد المعدات، الأجهزة، المباني، صالات الاستقبال، ووسائل الاتصال والتواصل داخل المصرف. يمكن قياس جودة هذا البعد من خلال تقييم العملاء لما يلاحظونه من حداثة الأدوات والتجهيزات، تناسق التصميم الداخلي، ملائمة الموقع الجغرافي، وتوافر مواقف السيارات. كما يُؤخذ بعين الاعتبار نظافة المكان، مظهر مقدمي الخدمة، وجودة التسهيلات المقدمة، مما يساهم في تحسين تجربة العميل داخل المصرف. ويمثل هذا البعد 11% من إجمالي الأهمية النسبية للأبعاد الأخرى.
- 2- الاعتمادية: وتُعرف أيضاً بالمعولية، حيث تعكس مدى قدرة المصرف على تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة ودقة واستمرارية، بحيث يمكن للعملاء الوثوق به. يتم قياس هذا البعد من خلال خمس متغيرات رئيسية، تشمل: مدى التزام المصرف بالمواعيد، دقة السجلات، وضوح الإجراءات المعتمدة، الاستمرارية في تقديم الخدمة، والاستجابة الفعالة لحل المشكلات العالقة. كما يتم تقييمه بناءً على مدى دقة القوائم المالية، صحة البيانات المحاسبية، وانضباط المصرف في تلبية التزاماته. ونظراً لأهميته في بناء الثقة بين المصرف والعملاء، يمثل هذا البعد نسبة 32% من إجمالي الأبعاد، مما يجعله الأكثر تأثيراً في تقييم جودة الخدمة.
- 3- الاستجابة: يقيس هذا البعد مدى استعداد المصرف لتقديم الخدمات بسرعة وكفاءة، ويشمل رغبة المصرف في مساعدة العملاء، سرعة التعامل مع استفساراتهم، تقديم حلول فعالة لمشاكلهم، والاستجابة الفورية لطلباتهم. كما يعكس مستوى جاهزية الموظفين وقدرتهم على التفاعل مع العملاء بسرعة وفعالية، بالإضافة إلى مدى اهتمامهم بإظهار الحماس والالتزام أثناء تقديم الخدمة. يبرز هذا البعد دور المصرف في تعزيز تجربة العملاء،

¹ - حمزة محمود محمد نادي، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

حيث يُنظر إليه على أنه عامل حاسم في تحسين رضا العملاء وزيادة ولائهم للمصرف. ويمثل هذا البعد نسبة 22% من إجمالي تقييم جودة الخدمة.

4-الثقة (الأمان): ويُعرف أيضاً بالضمان أو التأكيد، ويشير إلى مستوى المعرفة، المهارات، والثقة التي يتمتع بها موظفو المصرف عند تقديم الخدمة. يعتمد هذا البعد على مدى قدرة الموظفين على زرع الثقة لدى العملاء، من خلال امتلاك المعلومات الكافية، اللباقة في التعامل، حسن استقبال العملاء، وبث الشعور بالطمأنينة. كما يعكس مستوى المصداقية والالتزام بمعايير الشفافية والأمان أثناء تنفيذ العمليات المصرفية. ويُعد هذا البعد من العوامل المهمة في بناء علاقة طويلة الأمد بين العملاء والمصرف، حيث يمثل 19% من إجمالي الأبعاد الأخرى.

5-التعاطف: يركز هذا البعد على مدى اهتمام المصرف بالعملاء وفهم احتياجاتهم الفردية. يشمل هذا البعد خمسة متغيرات رئيسية تتعلق بدرجة العناية بالعملاء، تقديم حلول مخصصة لمشاكلهم، الاستماع إلى آرائهم، وتحديد الأوقات والأماكن المناسبة لتقديم الخدمة. كما يعكس مستوى الاهتمام الشخصي بالعملاء وإظهار روح الصداقة والحرص على تلبية احتياجاتهم بأسلوب يعزز رضاهم. يُعد التعاطف عاملاً مهماً في تحسين تجربة العملاء داخل المصرف، حيث يعزز الشعور بالاهتمام والتقدير. ويمثل هذا البعد 16% من إجمالي الأبعاد التي تؤثر في جودة الخدمة المصرفية.

6-درجة الثقة والثبات: تعتبر درجة الثقة والثبات أهم بعد بالنسبة للعملاء وذو أهمية بالغة حيث تشير إلى قدرة البنك على تأدية الخدمة بشكل موثوق وبدرجة من الثقة والثبات.

7-إمكانية الوصول: ونعني بها الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال والتواصل معهم عند الاقتضاء. 1 تعتمد جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من العوامل التي تتكامل معاً لتقديم تجربة مصرفية متميزة للعملاء. فكلما زاد اهتمام المصرف بتحسين المرافق المادية، تعزيز الاعتمادية، تحسين سرعة الاستجابة، بناء الثقة، وإظهار التعاطف، زاد رضا العملاء وثقتهم بالخدمات المقدمة، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز ولائهم للمصرف وتحقيق نجاح مستدام.

رابعاً: مستويات جودة الخدمات المصرفية

تتمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية في مجموعة من النقاط نوردتها فيما يلي:²

المتوقعة: تعبر عن الجودة التي يتوقع الزبون الحصول عليها من خلال توجهه إلى المصرف؛

1 - وليد بوترعة، مرجع سبق ذكره، ص23.

2 رحمانى مريم، قادري علاء الدين، قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية)، مجلة الأبعاد الاقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص745

- ✓ المدركة: تعبر عن الجانب من الجودة التي يرى المصرف أو يعتقد بأنها قادرة على إشباع رغبات الزبائن؛
- ✓ الجودة الفنية: تمثل المنهجية والطريقة التي من خلالها يقوم الموظفون بتأدية الخدمات المصرفية للزبائن؛
- ✓ الجودة الفعلية: هي الجودة الحقيقية التي تمت تأديتها فعلياً للزبائن؛
- ✓ الجودة المروجة للزبائن: تعبر عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم ومدى قبولهم لها، وهي تعكس مدى رضاهم عن المصرف.

المبحث الثاني: مدخل للذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز المحركات الاستراتيجية للابتكار في العصر الرقمي، حيث أصبح عاملاً حاسماً في إعادة تشكيل البنى الاقتصادية والاجتماعية والتقنية على مستوى العالم. فقد أسهم بشكل ملموس في تحسين كفاءة الأداء، ودعم اتخاذ القرار، وتقديم حلول متقدمة في قطاعات حيوية كالرعاية الصحية، والتعليم، والصناعة، والأمن، وحتى في المجالات الإبداعية والفنية. ومع التوسع المتسارع في تطبيقاته، برزت تحديات جوهرية تتعلق بالخصوصية، وأخلاقيات الاستخدام، والتغيرات في سوق العمل، ما يفرض ضرورة تبني أطر تنظيمية واستراتيجية شاملة توازن بين التطور التكنولوجي والحفاظ على القيم الإنسانية. وفي هذا السياق، تزداد الحاجة إلى فهم عميق وشامل لأبعاد الذكاء الاصطناعي وآثاره المستقبلية لضمان توظيفه بفعالية في خدمة التنمية المستدامة وتعزيز رفاه المجتمعات.

المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته.

أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي:

- عرف الذكاء الاصطناعي من طرف العديد من الباحثين والكتاب كلاً باختلاف وجهة نظره، على النحو التالي:
- الذكاء الاصطناعي هو مصطلح يشير إلى القدرات الذهنية التي تبديها الآلات والبرمجيات، حيث تحاكي التفكير البشري في التعلم، والاستنتاج، والتفاعل مع المواقف غير المبرمجة مسبقاً. كما أنه مجال أكاديمي يُعنى بتطوير أنظمة حاسوبية وبرمجيات قادرة على التصرف بذكاء، ويشمل تطوير الحواسيب أو الروبوتات القادرة على أداء مهام معقدة تتطلب عادةً تدخل الإنسان.¹

¹ - الطوخي، محمد السيد، تقنيات الذكاء الاصطناعي والمخاطر التكنولوجية، الفكر الشرطي، المجلد 30، العدد 116، 2021م،

●وفقاً لقاموس "DAN WPATTERSON"، فإن الذكاء الاصطناعي هو "فرع من علوم الحاسب يهدف إلى محاكاة القدرات المعرفية البشرية لأداء مهام تتطلب ذكاءً معيناً". كما عرفه البعض بأنه "نظرية وتطوير أنظمة قادرة على تنفيذ مهام تتطلب ذكاءً بشرياً بشكل طبيعي"، فيما يرى "Dan Patterson" أنه "مجال ضمن علوم الحاسب يُعنى بتطوير أنظمة تمتلك القدرة على الاستنتاج، وفهم اللغات الطبيعية، والإدراك الحي، وغيرها من الإمكانيات الذكية"¹

●لقد عرف عالم الحاسوب الأمريكي جون ما كرتي الذكاء الاصطناعي بأنه: "علم وهندسة صناعة الآلة الذكية وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية، ويرى باحثون آخرون بأن الذكاء الاصطناعي "يعبر عن مجموعة من التقنيات أو التطبيقات التي تمكن الآلة أو أجهزة الكمبيوتر القادرة على محاكاة الوظائف المعرفية للدماغ البشري مع وجود اختلافات في وجهات النظر فيما يتعلق بالتكنولوجيا المحدد والطرق الحسابية التي يتم تضمينها ضمن معاني الذكاء الاصطناعي"²

-كما يمكن القول بأنه: "علم مبني على القواعد الرياضية والاجهزة والبرامج التي تم تجميعها في الحاسبات الالية و التي تقوم بدورها بالعديد من المهام و العمليات التي يمكن للإنسان أن يقوم بها غير أنها تختلف من حيث السرعة و الدقة في إيجاد الحلول للمشاكل المعقدة"³

-ومن خلال هذه التعاريف يمكننا القول بأن الذكاء الاصطناعي يعبر عن مختلف المجالات المعرفية التي تتفاعل معا لبرمجة الآلات وذلك بطريقة تقنية تتيح لها محاكاة العقل البشري.

ثانياً: خصائص الذكاء الاصطناعي

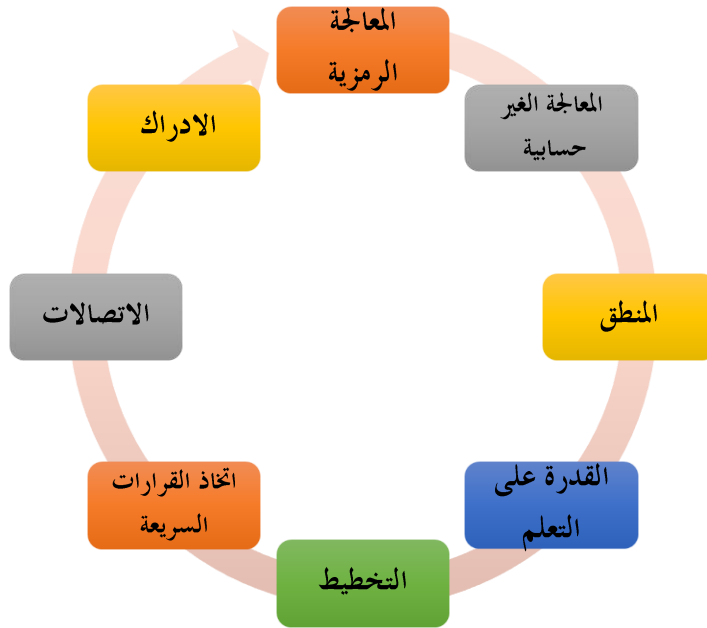
يعد الذكاء الاصطناعي فن وعلم وأمر حيوي في تشكيل مستقبل البشرية في المرحلة المقبلة ونمو المجتمع، فهو مجموعة من الخصائص التي تجعله فريداً وتميزه عن غيره من التقنيات وتجعله قوة دافعة للتغير في عالمنا، والتي نقوم بتوضيحها من خلال الشكل الموالي:

¹ - شيخ هجير، "دور الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقة الزبون الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، الجزائر، جوان 2018، العدد 20، ص 81-92

² - منسلل كوثر، دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون 1 عام، قسم الحقوق، جامعة قالمة 8 ماي، 1945 كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، الجزائر، 2023. ص 477 وص 478.

³ - ريهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، مجلد 3، العدد 9 أكتوبر 2022م.

الشكل رقم (01-01): يبين خصائص الذكاء الاصطناعي.



المصدر: من إعداد الطالبان إعتقادا على: بكه للتعليم، (2025)، الذكاء الاصطناعي وخصائصه ومجالاته وفئاته، دليل شامل. تم الاطلاع على الموقع:

(16hM05)(10/04/2025) - الذكاء الاصطناعي/center-knowledge/ar/bakkah.com/https-

المعالجة الرمزية:

عند تطبيق نظام الذكاء الاصطناعي على أجهزة الكمبيوتر فإن تلك الأجهزة لا تعالج الحروف أو الأرقام، بل تعالج الرموز وترتبها في هياكل تشبه الشبكات أو القوائم، والتي تبين كيفية تواصل الرموز ببعضها البعض.

المعالجة غير الحسابية:

برامج الحاسوب هي عبارة عن خوارزميات مبرمجة عندما تخرج عن نطاق الذكاء الاصطناعي، أي أنها مجموعة من الإجراءات التي تحدد كيفية حل مشكلة، ولذلك فإن هذا النظام قائم على المعرفة.

المنطق:

يستخدم نظام الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات باعتماده على الاستنتاج المنطقي، وهو ما يمكن الآلات من التفكير للوصول إلى حلول مناسبة.

التخطيط:

من خصائص نظام الذكاء الاصطناعي، قدرته على تحديد الأهداف وبلوغها، وهي العملية التي تسمى التخطيط، والتي تُنفذ عن طريق تسلسل الإجراءات التي يتأثر بها التقدم المُحرز لبلوغ الأهداف المُحددة¹.

¹ بكه للتعليم، (2025)، الذكاء الاصطناعي وخصائصه ومجالاته وفئاته، مرجع سبق ذكره.

١- الإدراك:

يُعد من الخصائص الجوهرية لأنظمة الذكاء الاصطناعي، حيث يمنحها القدرة على فهم وتمييز المعلومات المستمدة من البيئة المحيطة من خلال معالجة المدخلات الحسية كالأصوات والصور. يتمكن النظام من تفسير السياقات، وتحليل المواقف، واستخلاص استنتاجات دقيقة حول العالم الخارجي، ما يجعل الذكاء الاصطناعي أقرب إلى محاكاة القدرات الإدراكية البشرية و يتيح له التفاعل بشكل أكثر فاعلية مع المستخدمين والأنظمة الأخرى في مختلف المجالات لا سيما في البيئات الديناميكية التي تتطلب سرعة في الفهم واتخاذ القرار.

٢- الاتصالات:

يمتاز نظام الذكاء الاصطناعي بقدرته على استخدام لغة البشر في التواصل وفهم اللغة المكتوبة والمنطوقة، إضافة إلى استخدامه تقنيات معالجة اللغة الطبيعية حتى يستطيع فهم مشاعر الناس ونواياهم.

٣- القدرة على التعلم:

تمتلك برامج الذكاء الاصطناعي القدرة على التعلم، وهو ما لم تحققه الأنظمة التقليدية حتى الآن.

٤- اتخاذ القرارات:

مما لا شك فيه أن اتخاذ القرارات من خصائص الذكاء الاصطناعي التي ساهمت في تطوره، حيث تستطيع أنظمة الذكاء الاصطناعي الاعتماد على القواعد المنطقية والنماذج الاحتمالية والخوارزميات لاستخلاص النتائج واتخاذ القرارات المبنية على الاستنتاجات وعند مواجهة التحديات أو القضايا، يجب على نماذج الذكاء الاصطناعي استخدام الاستدلال لتوليد نتائج متسقة، على سبيل المثال: يقوم مساعد الكتابة (جرامرلي) Grammarly الذي يعتبر أحد الأمثلة على خصائص الذكاء الاصطناعي في التعليم بتحديد متى يجب إضافة الفواصل وعلامات الترقيم الأخرى ومتى ينبغي عدم إضافتها.¹

المطلب الثاني-أنواع الذكاء الاصطناعي وأهميته:

أولاً- أنواع الذكاء الاصطناعي:

ينقسم الذكاء الاصطناعي إلى العديد من الأنواع بالاعتماد على مجموعة من المعايير نذكر منها معيار القدرات ومعيار الغاية، والتي سنوردها في النقاط التالية:

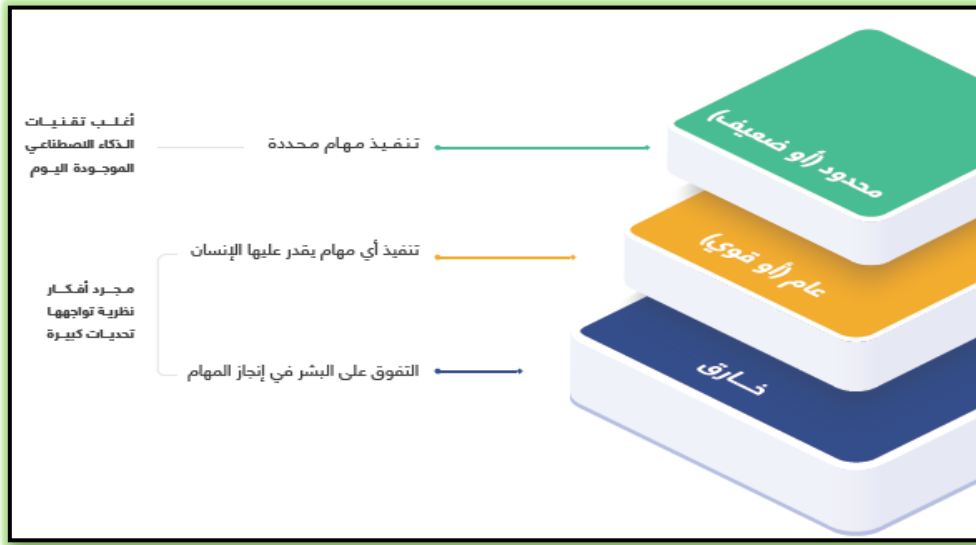
1-حسب قدرة الذكاء الاصطناعي:

ينقسم الذكاء الاصطناعي وفقاً للقدرات إلى الثلاثة أنواع مختلفة، يتم توضيحها من خلال الشكل أدناه:

¹ -موقع عربي للذكاء الاصطناعي، خصائص الذكاء الاصطناعي، تم الاطلاع على الموقع:

<https://3arabi.ai/> -خصائص -الذكاء- الاصطناعي.(07:16h)(2025-04-10)

الشكل رقم (01-02): يبين أنواع الذكاء الاصطناعي وفق القدرات



المصدر: سلسلة الذكاء الاصطناعي للتنفيذ (1)، الذكاء الاصطناعي، الطبعة الثانية، الهيئة السعودية للبيانات، 2024، ص09.

أ- الذكاء الاصطناعي الضيق أو (الضعيف) Artificial Narrow Intelligence:

الذكاء الاصطناعي الضيق هو النوع المُصمم لأداء مهام معينة، مثل التعرف على الوجه، أو التعرف على الكلام أو البحث في الإنترنت أو قيادة السيارات، ويمتاز بشدة ذكائه في إتمام المهام التي تمت برمجته للقيام بها. والآلات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي الضيق ليس لديها أي قدرة على التفكير، فهي تؤدي فقط مجموعة من الوظائف المحددة مسبقاً، وبالتالي فهذا النوع لا يحاكي الذكاء البشري، ولكن يحاكي فقط السلوك البشري. ومن أمثلة الذكاء الاصطناعي الضيق:

- برامج التعرف على الصور.
- روبوتات التصنيع والطائرات بدون طيار.

ب- الذكاء الاصطناعي العام Artificial General Intelligence:

يُعد الذكاء الاصطناعي العام أو القوي أو العميق من مراحل تطور الذكاء الاصطناعي، وهو الآلات التي تمتلك ذكاء عام يحاكي الذكاء البشري أو السلوكيات البشرية، فتكون قادرة على التفكير والتصرف واتخاذ القرارات مثل البشر، ويستخدم هذا النوع من الذكاء الاصطناعي نظرية العقل، فيكون لدى الآلات القدرة على تمييز الاحتياجات والعواطف والمعتقدات وعمليات التفكير، وحتى كتابة تلك السطور، لم تظهر أية أمثلة على الذكاء الاصطناعي العام، ولكن من المتوقع إنشاء آلات ذكية مثل البشر قريباً.¹

ج- الذكاء الاصطناعي الفائق Artificial Super Intelligence:

تشير عبارة الذكاء الاصطناعي الفائق أو الخارق إلى النقطة التي تتفوق فيها القدرة المعرفية لأجهزة الكمبيوتر على قدرة الإنسان (ذكاء البشر)، وبهذا يأخذ خطوة أبعد فالآلات ذات الذكاء الخارق يمكن أن تفكر في التفسيرات التي يستحيل على البشر وضعها في الاعتبار، فطالما أثار هذا النوع مجموعة كبيرة من التساؤلات حول المخاطر المحتملة كمصدر تهديد للبشرية يمكن أن يطيح بها أو استبعادها، كفقدان السيطرة على الآلات.²

2- الذكاء الاصطناعي حسب الغاية منه:

يمكن تقسيم الذكاء الاصطناعي إلى أربعة أنواع، وذلك بناءً على الغرض الذي يُستخدم من أجله، وهي: الذكاء الاصطناعي التفاعلي، الذكاء الاصطناعي ذو الذاكرة المحدودة، الذكاء الاصطناعي المبني على نظرية العقل، والذكاء الاصطناعي الذي يمتلك وعياً ذاتياً، نتطرق لها بالتفصيل فيما يلي:

أ-الذكاء الاصطناعي التفاعلي:

إن هذا النوع هو الأقدم والأبسط وتكون أنظمتها تفاعلية بحتة دون القدرة على تكوين الذاكرة أو استخدام الخبرات السابقة في اتخاذ القرارات، ويعتبر برنامج Blue Deep الخاص بلعبة الشطرنج من IBM النموذج المثالي لهذا النوع، حيث يقوم بتحديد القطع الموجودة ويتوقع التحركات الممكنة ثم يختار الأفضل دون معرفة الماضي الآلات التفاعلية تكون مفيدة في الاداء الوظائف الأساسية عن طريق القراءة والاستجابة للمنبهات الخارجية مثال: فحص البريد الإلكتروني وتوصية القلم استناداً على عمليات البحث الأخيرة في Netflix

¹ - بكه للتعليم، (2025) أنواع الذكاء الاصطناعي: نظرة شاملة على الفئات والتطبيقات. تم الاطلاع على الموقع:

<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/> -أنواع-الذكاء- الاصطناعي(10/04/2025).16 (h:30).

²-شريف حمدي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، الطبعة 01، العربي للنشر والتوزيع، لبنان، 2023، ص26.

ب- الذكاء الاصطناعي محدود الذاكرة:

يمتلك هذا النوع من الذكاء الاصطناعي القدرة على تخزين البيانات واستخدام المعلومات السابقة لإجراء التنبؤات. إذ تتيح له الذاكرة المحدودة إمكانيات أكبر مقارنة بالأجهزة التفاعلية، حيث يمكنه الاستفادة من البيانات التاريخية في عملية اتخاذ القرار. ومن الأمثلة على ذلك: الروبوتات التعليمية، وتطبيقات التراسل الفوري، والمساعدین الافتراضيين في الهواتف الذكية، بالإضافة إلى السيارات ذاتية القيادة التي تحتفظ بمعلومات مثل الحد الأقصى للسرعة وإشارات المرور، ثم تقوم بتحليلها لتفادي الحوادث وضمان الوصول الآمن إلى الوجهة. ويُعد كل من الذكاء التفاعلي وذو الذاكرة المحدودة من أكثر أنواع الذكاء الاصطناعي استخداماً في الوقت الحالي؛

ج- الذكاء الاصطناعي على أساس نظرية العقل

يُعتبر هذا النوع من الذكاء الاصطناعي متقدماً للغاية، إذ لا يكتفي بمحاكاة العالم الواقعي فقط، بل يتفاعل أيضاً مع الأفراد من خلال فهمه للمشاعر والعواطف التي تؤثر في تصرفاتهم، فهو يدرك أن البشر والمخلوقات وحتى الأشياء من حوله يحملون حالات عاطفية مختلفة هذا الفهم ضروري لتطوير المجتمعات، كونه يشكل الأساس في بناء العلاقات والتفاعلات الاجتماعية. ونتيجة لذلك، تصبح أنظمة الذكاء الاصطناعي قادرة على فهم كل فرد على حدة، وتعديل سلوكها بما يتناسب مع مشاعره وظروفه؛

د- الذكاء الاصطناعي ذو الوعي الذاتي :

يمتاز هذا النوع من الذكاء الاصطناعي بامتلاكه لوعي ذاتي ومشاعر خاصة، مما يجعله أكثر ذكاءً من الإنسان نفسه. ورغم ذلك، فإن هذا النوع لا يزال غير موجود في الواقع حتى الآن، لكنه يُعد بمثابة السلاح الجديد الذي ستتنافس عليه الدول مستقبلاً. وقد عرفه البروفيسور نك بمستروم من جامعة أكسفورد بأنه:

"القدرة التي تتفوق على أداء أعظم العقول البشرية في جميع المجالات، بما في ذلك الإبداع العلمي، والحكمة العامة، والمهارات الاجتماعية"¹.

ثانيا- أهمية الذكاء الاصطناعي:

¹ بن مارس هالة، مخاضة ماي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الصفقات العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر، جامعة _____، 8 ماي 1945 قالة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، ص 12 ص 13.

نظراً لتزايد الصعوبات وتعقيد المشكلات، وعدم كفاءة الحلول البرمجية التقليدية اتجه العلماء والباحثون إلى دراسة آلية تفكير الإنسان، وكيفية معالجته للمعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة، وبالاعتماد على أسلوب المحاكاة تم تطوير بنية برمجية مترابطة تتكون من أوامر ومصفوفات، ما أتاح للآلة أن تتصرف بذكاء وفعالية نيابة عن الإنسان، وبدرجة عالية من المرونة. ولعل الاهتمام الكبير الذي يحظى به الذكاء الاصطناعي اليوم على كل المستويات هو أبرز المؤشرات على أهميته، فالكثير من الدول الرائدة تتسابق لتعزيز نموه. فقد أشارت إحصائيات "ستاتيسا" إلى أن حجم الانفاق العالمي على الذكاء الاصطناعي خلال 5 سنوات الأخيرة بلغ 741 مليار دولار، كما أنها تتوقع أن يصل معدل الانفاق العالمي السنوي نحو 827 مليار دولار بحلول 2030، فعلى الصعيد العالمي، و وفقاً لبيانات صندوق النقد الدولي تعتبر آسيا رائدة في استخدام الروبوتات خاصة في مجال التصنيع و قدرت نسبته بحوالي 65% من الاستخدام العالمي ككل، و من جانب آخر فقد أشار تقرير صادر عن معهد ماكينزي العالمي للأبحاث إلى أن الذكاء الاصطناعي سيعزز الاقتصاد العالمي بحوالي 13 تريليون دولار، و الناتج المحلي الإجمالي بحوالي 1,2 % بحلول 2030،¹ وتبرز أهمية الذكاء الاصطناعي في عدة جوانب نوجزها فيما يلي²:

تسهيل عملية تعامل الإنسان مع الآلة وذلك بتمكينه من استخدام اللغة الإنسانية في التعامل معها عوضاً من لغات البرمجة الحاسوبية مما يجعل الآلات في متناول كل شرائح المجتمع حتى من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد ما كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكراً على المختصين وذوي الخبرات؛

يلعب دور مهم في الكثير من الميادين الحساسة، مثل المساعدة على التشخيص في المجال الطبي، والاستشارات القانونية والمهنية، والتعليم التفاعلي، مثل التدريب على الطيران أو القيادة، والمجالات الأمنية والدفاعية؛

يعد الذكاء الاصطناعي أكثر قدرة على البحوث العلمية وعاملاً مهماً في زيادة تسارع النمو والتطور في الميادين العلمية كافة.

تساعد الأنظمة الذكية في مجالات اتخاذ القرارات الإدارية لتمتعها بالاستقلالية والدقة الموضوعية ما يجعل قراراتها بعيدة عن الوقوع في الخطأ والانحياز والعنصرية أو الأحكام المسبقة أو حتى التداخلات الخارجية أو الشخصية؛

الذكاء الاصطناعي هو أحد العلوم المتفرعة عن علم الحاسوب، وهو العلم المعني بجعل الحواسيب تقوم بمهام مشابهة وبشكل تقريبي لعمليات الذكاء البشرية منها: التعلم، والاستنباط.³

¹ - مين مجدي، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 03، صندوق النقد الدولي، أبو ظبي-الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 18.

² - عبد النور عادل، مدخل إلى الذكاء الاصطناعي، دار الفیصل الثقافية، الرياض، 2005، ص 9-10.

³ - عادل عبد النور، أساسيات الذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، دار الفیصل الثقافية، الرياض، السعودية، 2005، ص

ثالثاً-تقنيات الذكاء الاصطناعي:

يمثل الذكاء الاصطناعي (AI) أحد أهم التّحولات التقنية في العصر الحديث، حيث يعمل على تحسين الكفاءة الإنتاجية في العمل من خلال اتخاذ قرارات مالية أكثر ذكاء، وهذا بتطبيق التقنيات المعتمدة على أنظمة حاسوبية قادرة على محاكاة الذكاء البشري مثل معالجة اللغة الطبيعية والتّعلم العميق، وخوارزميات التّعلم الآلي، والشبكات العصبية، وتحليلات البيانات الضخمة، الرؤية الحاسوبية والأنظمة الخبيرة وغير ذلك، إذ يندرج ضمن الذكاء الاصطناعي عدد من التقنيات ومن أبرزها في الوقت الحاضر نذكر¹:

الشكل رقم (05-01): يبين تقنيات الذكاء الاصطناعي



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على: سلسلة الذكاء الاصطناعي للتففيذين (1)، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

¹ - سلسلة الذكاء الاصطناعي للتففيذين (1)، مرجع سبق ذكره، ص 12-17.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي ومؤشرات قياسه:

أصبح التّقدم الهائل في مجال التكنولوجيا خلال السنوات القليلة الماضية يفرض نفسه على مختلف إن لم نقل على جميع القطاعات لتدخل سباق الالتحاق بالذكاء الاصطناعي الذي أصبح جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، كونه يوفر فرصاً هائلة لزيادة الربحية وتحسين جودة الخدمات والأداء والحياة الإنتاجية في المجال العملي.

أولاً-مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي:

شهد الذكاء الاصطناعي توسعاً كبيراً في مجالات استخدامه، حيث أصبح يُوظف في العديد من القطاعات المتنوعة، ومن أبرز هذه المجالات ما يأتي:

الزراعة:

يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الزراعة من خلال تحليل التربة، تحديد أنسب البذور، وترشيد استخدام المياه والأسمدة. كما تساعد تطبيقاته في تحسين البذر، مكافحة الآفات بدقة، وتسريع عمليات الحصاد عبر الروبوتات الذكية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتقليل التكاليف.

الأعمال والمصارف والمالية:

يستخدم الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال، تحليل البيانات المالية، وتحسين تجربة العملاء، تساهم برمجيات مثل Feedzai و DataViso في رفع كفاءة الأمن المالي وتقليل الإنذارات الكاذبة كما دعمت شركات كبرى في تطوير خدماتها الرقمية.

التعليم:

مكن الذكاء الاصطناعي المؤسسات التعليمية من تقديم محتوى ذكي ومخصص، وتتبع أداء الطلاب وتوقع حالات التسرب، كما ساعد في تطوير تطبيقات تعليمية تفاعلية، وتحسين مهارات الكتابة والتعلم الذاتي من خلال منصات مثل ReadEx و Write-to-Learn¹؛

الصناعة:

¹– Ghosh, M., & Thirugnanam, A. (2023). Introduction to Artificial Intelligence. In Recent Trends in Artificial Intelligence and Internet of Things (pp. 32–34). Springer.

في مجال الصناعة يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات الإنتاجية وزيادة الكفاءة، إذ يمكن للروبوتات الصناعية المزودة بتقنيات الذكاء الاصطناعي تنفيذ مهام معقدة بدقة وسرعة فائقة كما يتم استخدام التحليل التنبؤي لتحسين الصيانة الوقائية وتقليل التوقفات غير المخطط لها.

٣- التجارة الإلكترونية:

تستخدم الشركات العاملة في التجارة الإلكترونية الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات إذ يمكن للتعليم الآلي تحليل بيانات المستخدمين لتقديم توصيات مخصصة للمنتجات، كما يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل سلوك المستهلكين وتقديم عروض ترويجية مخصصة¹؛

٣- الترفيه والألعاب:

غير الذكاء الاصطناعي طبيعة صناعة الترفيه من خلال تحسين المؤثرات الصوتية والبصرية، وتقديم توصيات ذكية في منصات مثل Netflix، كما ساهم في تطوير ألعاب تفاعلية متعددة اللاعبين مثل PUBG، مع تعزيز حماية بيانات المستخدمين؛

٣- استكشاف الفضاء:

يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً رئيسياً في التحكم بالمركبات الفضائية، تحليل الصور القادمة من الأقمار الصناعية واكتشاف كواكب جديدة. كما ساهم في إنزال دقيق لمركبات مثل Falcon 9، وفي تصنيف آلاف الصور الفلكية بدقة تفوق البشر².

٣- النقل :

تتيح تطبيقات الذكاء الاصطناعي خدمات التوصيل من مكان تواجدك لأي جهة تريدها وفي أي وقت بالإضافة إلى ذلك تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة حركة المرور وتقليل الازدحام وهذا ما جعل التنقل أكثر سهولة؛

٣- الرعاية الصحية :

¹ - الخليج للتدريب والتعليم، 2023، ما هي المجالات التي يستخدم فيها الذكاء الاصطناعي، تم الاطلاع على الموقع: <https://training.alkhaleej.com.sa/> (10/04/2025) (17h :30) -
² - الخليج للتدريب والتعليم، المرجع نفسه.

يمثل الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في المجال الطبي، حيث أسهم بشكل فعال في تطوير منظومة الرعاية الصحية ورفع كفاءتها، من خلال تحسين تشخيص الأمراض وتقديم العلاج، إذ تتنوع تطبيقات هذه التقنية المتقدمة في القطاع الصحي لتشمل: تحليل الصور الشعاعية و التشخيص الطبي الدقيق باستخدام خوارزميات التعلم العميق، و أتمتة المهام الإدارية الروتينية مما يساهم في تحسين تجربة المريض و رفع كفاءة العمل ،إلى جانب تصميم بروتوكولات علاجية شخصية تستند إلى الخصائص الفردية لكل حالة مرضية ،مع تقديم خدمات الاستشارات الطبية و الدعم النفسي عبر أنظمة المحادثة الذكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي¹، والشكل الموالي يوضح لنا مختلف المجالات التي يطبق فيها الذكاء الاصطناعي:

¹-نرمين مجدي، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، مرجع سبق ذكره، ص13-15.

الشكل رقم (04-01): يبين مختلف مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي



المصدر: سلسلة الذكاء الاصطناعي للتنفيذ (1)، مرجع سبق ذكره، ص 19.

ثانيا- مؤشرات قياس الذكاء الاصطناعي:

يمكن الوقوف على مجموعة من المؤشرات الدالة على اتساع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي، والتي تعكس بوضوح التوجه العالمي نحو تبني هذه التقنية في مختلف المجالات، سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو التقنية، وفيما يلي أبرز تلك المؤشرات:

✓ زيادة الكفاءة التشغيلية وتعزيز الإنتاجية (الخدمات):

يساهم المورد البشري في تعزيز الكفاءة التشغيلية مما يؤدي الى رفع مستوى الإنتاجية لدى المؤسسة من خلال تشغيل المورد الكفاء الذي يتمتع بكفاءات عالية من معرفة، مهارات وقدرات، سمات شخصية، القيادة وما إلى ذلك من الكفاءات المطلوبة؛

✓ تجميع البيانات :

تُعد جودة تنظيم البيانات من العوامل الحاسمة في نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المالية. فقد أثبتت التجربة أن الشركات التي تمتلك بنية بيانات منظمة كانت الأقدر على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بكفاءة، لا سيما في مجالات حساسة مثل كشف الاحتيال المالي، ومع التقدم المتسارع في خوارزميات التعلم الآلي، تتجه المؤسسات المالية إلى تحسين آليات جمع البيانات ومعالجتها، مما يُمكن هذه النظم من تقديم تحليلات أكثر دقة وفعالية ونتيجة لذلك تتنامى القيمة المضافة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع، ما يعزز من قدرته التنافسية واستجابته للتحديات المستقبلية.

تقليل الخطأ البشري:

رغم أن الصناعة المصرفية أصبحت رقمية إلى حد كبير، إلا أنها لا تزال تعتمد في كثير من جوانبها على العمليات اليدوية والأعمال الورقية، وهو ما يجعلها عرضة للأخطاء البشرية. هذه الأخطاء قد تترتب عنها تكاليف تشغيلية مرتفعة ومخاطر تنظيمية كبيرة. ولمعالجة هذه الإشكالات، تلجأ المؤسسات المالية إلى تطبيق أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)، وهي تقنيات برمجية تحاكي المهام المتكررة والقائمة على القواعد التي ينفذها الموظفون، مثل إدخال بيانات العملاء المستخرجة من العقود والنماذج والمصادر المختلفة. تسهم هذه الأتمتة في تقليل الوقت المستغرق في المهام اليدوية، والحد من الأخطاء، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية؛

تعزيز الأرباح: أصبحت حلول الذكاء الاصطناعي جزءاً لا يتجزأ من الاستراتيجيات المعتمدة في تطوير المؤسسات المالية، حيث تساعد في الحفاظ على القدرة التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة. ومن خلال تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، وأتمتة العمليات الداخلية، تتيح هذه الحلول للبنوك تعزيز أرباحها واستغلال مواردها بشكل أكثر فاعلية.¹

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية في ظل الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف القطاعات إذ يأتي القطاع المصرفي في طليعة المستفيدين من هذه الثورة الرقمية، فقد ساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير أدوات دقيقة لمكافحة الغش والاحتيال، فضلاً عن دعم اتخاذ القرار بناءً على تحليلات متقدمة للبيانات. ومع تزايد التحديات المالية وتعقيد العمليات البنكية، باتت المصارف تعتمد بشكل متزايد على حلول الذكاء الاصطناعي لضمان الأداء الذكي والأمن والمستدام.

المطلب الأول: ظهور الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

برز الذكاء الاصطناعي كقوة تحويلية تعيد تشكيل مختلف القطاعات في عصر يهيمن عليه التقدم التكنولوجي فقد ساهم في ظهور تغيرات جوهرية على طبيعة عمل القطاع المصرفي الذي انتقل من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الالكترونية، قبل التطرق إلى دوره واستخدامه في القطاع المصرفي، وجب التطرق إلى تاريخ ظهوره في هذا القطاع.

¹ -معداري ارنية منال، يعيشي سمية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية لدى المؤسسات المالية دراسة ميدانية "مصرف السالم Salam AL ، بنك الفالحة والتنمية الريفية BADR ، بنك التنمية المحلية- BDL ادرار، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، ص12.

أولاً- تاريخ استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية

تعد الثمانينيات من القرن الماضي المرحلة التي شهدت البداية الحقيقية لبروز الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي، حيث بدأت النظم الخبيرة في التحول من مجرد أدوات بحثية إلى منتجات تجارية فعالة تُستخدم على نطاق واسع في هذا المجال. على سبيل المثال، قامت شركة Dupont بتطوير أكثر من 100 نظام خبير ساعدها على تحسين العمليات المالية والتقليل من التكاليف، مما أدى إلى تحقيق وفورات مالية تقدر بحوالي 10 ملايين دولار سنوياً. كانت هذه الأنظمة بمثابة ثورة في استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع الصناعي والمالي على حد سواء. أحد أبرز الأنظمة الخبيرة التي ظهرت في تلك الفترة كان نظام Trader Pro، الذي صممه كل من Chen C. و Lian Peng-Ting. لقد أثبت هذا النظام فعاليته الكبيرة، حيث كان قادراً على التنبؤ بانخفاض قدره 87 نقطة في مؤشر داو جونز الصناعي في عام 1986، مما جعل منه أداة قيمة في التداول المالي.

مع بداية التسعينيات، شهدت أنظمة الذكاء الاصطناعي تحولاً آخر حيث تم توجيهها بشكل أساسي نحو اكتشاف الاحتيال المالي، وهو ما أصبح يشكل تحدياً كبيراً في هذا القطاع. في عام 1993، تم تطوير نظام Finsen، وهو أحد أول الأنظمة التي استخدمت في مكافحة غسيل الأموال. هذا النظام كان قادراً على مراجعة أكثر من 200,000 معاملة مالية أسبوعياً، مما مكنه من اكتشاف الحالات المشبوهة وتحليل البيانات الضخمة بشكل فعال. على مدار عامين من تشغيله، ساعد النظام في تحديد أكثر من 400 حالة محتملة لغسل الأموال، ما يعادل مليار دولار من المعاملات المشتبه في صحتها.

وعلى الرغم من أن النظم الخبيرة لم تستمر طويلاً في استخدامها داخل القطاع المالي، إلا أنها كانت تمثل الأساس الذي مهد الطريق لاستخدام الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر تطوراً في السنوات التالية. فقد أسهمت هذه الأنظمة في إطلاق عصر جديد من التقنيات الذكية التي غيرت طريقة التعامل مع البيانات المالية، وجعلت من الذكاء الاصطناعي جزءاً لا يتجزأ من عمليات اتخاذ القرار وتحليل الأسواق المالية اليوم¹.

ثانياً- استخدامات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي:

أحدث الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في القطاع المصرفي، إذ أصبح يُستخدم على نطاق واسع لتحسين كفاءة الخدمات، تعزيز الأمان، وتقديم تجارب أكثر ذكاءاً للعملاء. وفيما يلي أبرز تطبيقاته في المجال المصرفي: **مكافحة غسيل الأموال:** تُعد مكافحة غسيل الأموال من المجالات الحيوية في النظام المالي، إذ تشير إلى مجموعة من القوانين والإجراءات المصممة لمنع تحقيق دخل من خلال أنشطة غير قانونية غالباً ما يقوم غاسل الأموال بإخفاء مصادر أموالهم غير المشروعة عبر خطوات ممنهجة تهدف إلى إظهار هذه الأموال وكأنها مكتسبة من مصادر مشروعة، في هذا السياق بدأت العديد من البنوك العالمية الكبرى في التحول من استخدام الأنظمة

¹ - عابدي إبراهيم، استخدامات الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك الخارجي BEA وكالة تيارت، 2023/2022، ص14، ص15.

التقليدية القائمة على القواعد الجامدة إلى الأنظمة الذكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وذلك لما تتميز به من قدرة أعلى على التحليل والكشف في وقت أسرع وبدرجة أعلى من الدقة والمرونة. ويتوقع أن تلعب هذه الأنظمة دوراً متزايد الأهمية في السنوات القادمة بفضل التحديثات والابتكارات المستمرة في هذا المجال.

الكشف عن الغش والاحتيال: يمثل اكتشاف الاحتيال أحد أبرز التطبيقات الفعالة للذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، فقد ساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم نتائج دقيقة وفعالة تتفوق على الطرق التقليدية لا سيما في تحليل الأنماط والتصرفات المشبوهة في المعاملات المالية، ومن الأمثلة البارزة على ذلك نظام Falcon-ICO، الذي يُعد من أوائل الأنظمة المعتمدة على الشبكات العصبية العميقة، حيث يستخدم تقنيات التعلم العميق لرصد المعاملات المشبوهة والتعرف على محاولات الاحتيال بدقة عالية. وقد ساهم هذا النوع من الأنظمة في تقليل نسب الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال، وتحسين جودة التنبؤ بالأنشطة غير القانونية داخل المؤسسات المصرفية¹.

مروبوتات الدردشة: (Chat bots) تُستخدم لتوفير دعم فوري وذكي للعملاء عبر التطبيقات ومنصات المراسلة مثل واتساب وفيسبوك ماسنجر، حيث تُمكن من الإجابة على استفسارات شائعة وتحويل الحالات المعقدة إلى موظفين مختصين.

التحليلات الذكية: تسمح بالانتقال من التحليل الوصفي إلى التنبؤ المستقبلي، وتُستخدم في نمذجة المخاطر، التحقق من الهوية، كشف الاحتيال، وضمان الائتمان، من خلال معالجة كميات ضخمة من البيانات واكتشاف العلاقات الخفية.

إعداد التقارير الآلي: يُمكن للذكاء الاصطناعي توليد تقارير وملخصات تلقائياً عبر تحويل البيانات المعقدة إلى نصوص واضحة تسلط الضوء على الجوانب المهمة، مع القدرة على معالجة اللغة الطبيعية وتحويلها إلى نشر رسمي.

أتمتة العمليات الآلية: (RPA) ⑤ تُمكن الأنظمة الذكية من تنفيذ المهام المتكررة التي كان يؤديها الإنسان يدوياً، مثل فحص الوثائق وتطبيق القواعد وتحويل البيانات، كما هو الحال في منصة COIN التابعة لـ JP Morgan، والتي تُسرّع تحليل الوثائق القانونية باحترافية².

¹ -هني ليديا، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر 2023/2024، ص 27.

² -هيثم أسامة عبد المحسن مدين، أبعاد تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، جامعة المنوفية، كلية الحقوق، ص 29، ص 30.

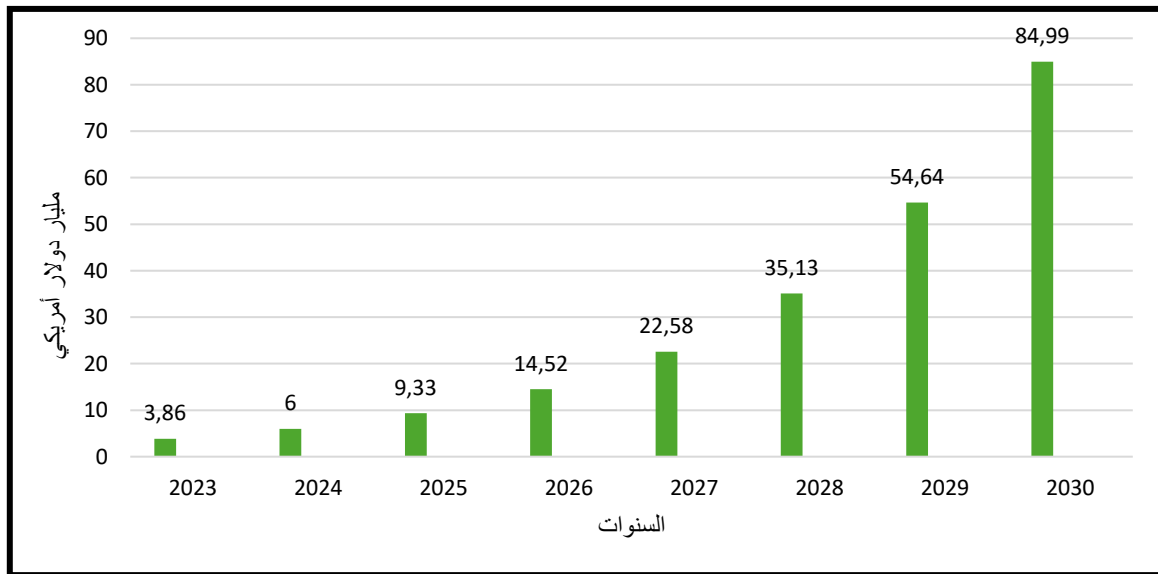
المطلب الثاني: منافع تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية:

شهد القطاع المصرفي خلال الآونة الأخيرة في ظل التطور التكنولوجي تحولاً رقمياً ملحوظاً بفضل تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تغير بشكل جذري طبيعة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

أولاً-أهمية الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية:

مع التحول المتسارع للقطاع المصرفي نحو الرقمنة، أصبح الذكاء الاصطناعي ضرورياً كونه يجلب العديد من المزايا للمصارف المعاصرة، لذا توجهت العديد منها إلى الانفاق والاستثمار في تطبيقاته، وهذا ما أشار إليه تقرير global banking Annual Review 2024 .

الشكل رقم (06-01): يبين القيمة التقديرية لإنفاق القطاع المصرفي على الذكاء الاصطناعي في جميع أنحاء العالم لسنة 2023 مع توقعات من 2024 إلى 2030.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على: جمعية البنوك في الأردن، الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي، إدارة الدراسات والسياسات والتخطيط، 2024، ص05.

انطلاقاً من الشكل أعلاه يتبين ارتفاع مستمر في حجم الانفاق على عمليات الذكاء الاصطناعي، فقد قفز من 3,86 مليار دولار عام 2023 إلى 9,33 مليار دولار أمريكي، ومن المتوقع أن يرتفع حجم الانفاق إلى 84,99 مليار دولار أمريكي، وهذا ما يدل على الأهمية التي يكتسبها الذكاء الاصطناعي والموضحة كالتالي

بهرفع كفاءة ودقة الاستراتيجيات: تلعب روبوتات الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في خلق بيئة عمل قائمة على نماذج متقدمة وتنبؤية، من خلال استخدام مجموعة من الخوارزميات المدعومة بالبيانات يمكن التنبؤ بتغيرات السوق المستقبلية بشكل دقيق، مما يسمح بتحديد الإجراءات المثلى في الوقت المناسب. كما تساعد البنوك على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة بناءً على تحليل البيانات المتوفرة؛

كما **انخفاض تكلفة التشغيل**: يساعد استخدام الأدوات الذكية في تقليل التكاليف التشغيلية، خاصة عند أتمتة المهام المتكررة والبسيطة مثل إدخال البيانات، كما تساهم التكنولوجيا في تقليل الحاجة للموارد البشرية وتقليص نسبة الخطأ البشري. إذ تشير الدراسات إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك أدى إلى توفير آلاف ساعات العمل؛

كما **دراسة احتياجات وتوقعات العملاء الحاليين والمستقبليين**: تلعب حلول الذكاء الاصطناعي دوراً كبيراً في فهم سلوك العملاء من خلال تحليل البيانات المتاحة عنهم. كما تُمكن البنوك من تقديم منتجات وخدمات مخصصة بناءً على التوقعات والتحليلات الذكية. وقد أظهرت نتائج الدراسات تحسناً كبيراً في إدارة علاقات العملاء باستخدام تقنيات مثل Chat bots.

كما **تحسين ولاء العملاء**: يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة. فالمؤسسات تعتمد على أدوات تحليل المشاعر وبيانات التفاعل مع العملاء لتقديم حلول مخصصة تزيد من رضا العملاء وولائهم؛

كما **تحسين القرار الاستثماري**: توفر تقنيات الذكاء الاصطناعي أدوات متقدمة لتحليل وتقييم البدائل الاستثمارية. كما تدعم الروبوتات الاستشارية (Robo-Advisors) المستثمرين في اتخاذ قرارات مالية مدروسة، مع تقليل المخاطر وزيادة العوائد؛

كما **تقليل التفاعل البشري المباشر**: كانت جائحة كورونا سبباً في زيادة الحاجة إلى حلول مصرفية رقمية تقلل من الالتماس البشري المباشر وبالتالي توفير خدمات عن بعد ما أدى إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي والاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب العمل المصرفي¹.

ثانياً- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية:

كما **تحسين تجربة العملاء**:

تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الدردشة الذكية (Chatbots) وأنظمة التوصية لتوفير خدمة سريعة وفعالة، مما يرفع من مستوى رضا العملاء وولائهم؛

¹ - ريهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للتربية العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد 9، مصر، 2022، ص 28-29.

تعزيز الامتثال والحد من المخاطر

يساعد الذكاء الاصطناعي في مراقبة المعاملات بشكل دقيق، مما يسهم في اكتشاف محاولات الاحتيال أو غسل الأموال قبل تفاقمها؛

تحسين الحملات التسويقية :

عبر تحليل بيانات العملاء، تستطيع البنوك تقديم عروض مخصصة وزيادة فرص البيع المتقاطع بناءً على أنماط السلوك الشرائي¹؛

رفع الكفاءة التشغيلية:

وهذا من خلال أتمتة المهام المتكررة، يمكن للبنوك تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز المعاملات، مما يسمح للموظفين بالتركيز على المهام التحليلية، إذ يمكن للبنوك تحسين الكفاءة التشغيلية بنسب قد تصل إلى 15% في غضون سبع سنوات.²

تقليل المخاطر المالية والكشف عن الاحتيال:

يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الدقة في اتخاذ القرارات فمثلاً يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات مراجعة القروض واكتشاف الأنماط غير الطبيعية التي قد تشير إلى مخاطر محتملة. مما يعزز إدارة المخاطر المالية، كما يساعد في تقييم مخاطر الائتمان، حيث يحلل العديد من البيانات مثل درجات الائتمان وعادات الإنفاق. ويعمل على تقليل المخاطر المالية من خلال تحسين الدقة والتنبؤ بالاتجاهات المتعلقة بالأسواق المالية من خلال معالجة كميات هائلة من البيانات، كما يساعد في اكتشاف الأنشطة المشبوهة بالمعاملات والحد من خطر الاحتيال، وقد أشارت الإحصائيات العالمية بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي ساعدت على تقليل الخسائر المرتبطة بالاحتيال بنسبة 25%، كما أشارت إلى أن أنظمة الكشف عن الاحتيال المعتمدة على الذكاء الاصطناعي يمكن أن تدقق دقة تصل إلى 95%.³

¹ - إنفست جلاس. (2024، 14 أغسطس). كيف تتعامل البنوك مع تحديات تبني الذكاء الاصطناعي؟ تم الاسترجاع في 23 أبريل 2025، الساعة 10.45، من <https://www.investglass.com/ar/top-challenges-of-ai-adoption-in-banking-and-how-to-overcome-them/>

³ -جمعية البنوك في الأردن، الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص10.

خلاصة

نتيجة التحولات الرقمية المتسارعة، يبرز الذكاء الاصطناعي كركيزة محورية لإعادة تشكيل القطاع المالي، لما يوفره من قدرات هائلة في معالجة البيانات، وتحسين الأداء، وتعزيز جودة الخدمات. فقد ساهم في أتمتة العمليات الروتينية، وتقليص التكاليف، وتسريع المعاملات، مما انعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسات المالية واستجابتها لاحتياجات العملاء المتزايدة. كما مكن من تقديم خدمات أكثر تخصيصاً، بناءً على تحليلات دقيقة لسلوك المستخدمين والبيانات الضخمة، وعلى الصعيد الأمني أصبح الذكاء الاصطناعي أداة فعالة لمكافحة الجرائم المالية من خلال نماذج خوارزمية قادرة على التنبؤ بالمخاطر واكتشاف الأنماط غير الطبيعية في المعاملات بشكل فوري، مما عزز من الامتثال والتقيد باللوائح التنظيمية، كما يلعب دوراً استراتيجياً في دعم القرارات الاستثمارية من خلال مستشارين رقميين قادرين على تحليل الأسواق واقتراح حلول مالية موجهة بحسب الأهداف الفردية للعملاء، ولم تعد هذه الابتكارات مجرد أدوات تقنية، بل تحولت إلى عناصر أساسية في صياغة قرارات دقيقة تحقق التوازن بين الكفاءة التشغيلية والمتطلبات الرقابية. ومع أن تبني الذكاء الاصطناعي لا يخلو من التحديات، مثل مخاوف الخصوصية، والنقص في الكفاءات المتخصصة، والقيود التنظيمية، إلا أن الاتجاه العام في الصناعة المالية يميل إلى التوسع في استخدامه، لما يحمله من فرص واعدة لتعزيز الشمول المالي، وتحقيق الاستدامة، ودفع الابتكار قُدماً.

وبناءً عليه، فإن الذكاء الاصطناعي لا يُعد مجرد خيار تكنولوجي، بل هو ضرورة استراتيجية لصناعة مالية أكثر مرونة، شفافية، وتكيفاً مع متغيرات المستقبل.

الفصل الثاني

تشخيص واقع تبني الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات المصرفية للبنك
الأهلي المصري وبنك ICICI الهندي

تمهيد:

تشهد الصناعة المصرفية تحولات عميقة بفعل التطور المتسارع للتقنيات الرقمية، حيث أصبحت المؤسسات المالية أمام تحديات متنامية تتعلق بتحسين جودة الخدمة، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتلبية التوقعات المتزايدة للعملاء في بيئة تنافسية ومتغيرة وفي ظل هذا الواقع، لم يعد اعتماد النماذج التقليدية في تسيير الأنشطة المصرفية كافياً لمواكبة متطلبات السوق، ما دفع بالبنوك إلى تبني حلول تكنولوجية متقدمة تتسم بمرونة التفاعل الذكي، والقدرة على معالجة كميات هائلة من البيانات في وقت قياسي. وقد فتح هذا التوجه الباب أمام نماذج جديدة في تقديم الخدمات المصرفية تقوم على الاستباقية في الاستجابة للمخاطر، التخصيص الفوري للعروض، وتحسين تجربة المستخدم على نحو شامل، مما يعكس تحولاً جوهرياً في دور التكنولوجيا داخل المنظومة المالية، وفي هذا الإطار أدركت العديد من الدول أهمية تبني الذكاء الاصطناعي في قطاعها المصرفي، وكانت كل من مصر والهند سباقة لهذا:

المبحث الأول: لمحة عن البنك الأهلي المصري؛

المبحث الثاني: لمحة عن بنك ICICI الهندي؛

المبحث الثالث: مقارنة بين بنك ICICI وبنك الاهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي.

المبحث الأول- لمحة عن البنك الاهلي المصري:

تتركز الدراسة التطبيقية على مصرف الأهلي المصري بوصفه نموذجاً رائداً في تطبيق الذكاء الاصطناعي حيث يُعدّ تجربة ناجحة تُحتذى كونه حصل على 3 جوائز لعام 2024 كأفضل بنك في مصر في مجال الخدمات المصرفية. ويتميز هذا الاختيار بقدرته على تجسيد الواقع العملي للمصارف العاملة وفق تطبيقات الذكاء الاصطناعي بدقة ووضوح. كما يبرز المصرف مستوى متقدماً من الإفصاح والشفافية، من خلال نشر التقارير المالية والبيانات عبر منصاته الإلكترونية بشكل دوري ومنظم¹.

المطلب الأول- تعريف ونشأة البنك الاهلي المصري:(NBE) ④

احتفظ البنك الأهلي للعام الثالث على التوالي بشهادة 2015:SO9001 في مجال جودة إدارة المجموعة القانونية كأول بنك في مصر وأفريقيا والشرق الأوسط في عام 2024.

أولاً- تعريف بنك الاهلي المصري:

تأسس البنك الأهلي المصري في 25 يونيو 1898، ويُعدّ بذلك أقدم وأعرق البنوك التجارية في مصر، برأسمال قدره مليون جنيه إسترليني. وقد شهد البنك تطوراً مستمراً في وظائفه وأعماله بما يتماشى مع التحولات الاقتصادية والسياسية التي مرت بها البلاد. وكان البنك الأهلي المصري أول مؤسسة مالية في مصر تتولى مهمة إصدار البنكنوت، حيث قام بهذا الدور بصفته القائم بأعمال البنك المركزي، واستمر في إصدار النقد لمدة تجاوزت الستين عاماً، حتى تم تأميمه في عام 1960 لتؤول ملكيته إلى الدولة.

وفي يناير 1961، تم تأسيس البنك المركزي المصري، وتحول البنك الأهلي إلى بنك تجاري، مع الاستمرار في تقديم خدمات مصرفية متنوعة، ومنذ منتصف ستينات القرن العشرين، أوكلت إليه مهمة إصدار وإدارة شهادات الاستثمار لصالح الدولة، وهي مهمة ما يزال يضطلع بها حتى اليوم².

ثانياً- نشأة وتطور بنك الاهلي المصري:

تعود نشأة البنك الأهلي المصري إلى 25 يونيو 1898، حين صدر أمر عالٍ من الخديوي عباس حلمي الثاني بتأسيسه برأسمال قدره مليون جنيه إسترليني، ليكون أول بنك وطني في مصر يقوم بتنظيم الأعمال المصرفية وتمويل المشروعات الاقتصادية الكبرى. وقد بدأ البنك نشاطه بإصدار أول ورقة بنكنوت مصرية في 1 يناير 1899 فئة خمسين قرشاً، تلتها فئات جنيه وخمسة جنيهات خلال نفس الشهر، ليبدأ بذلك التعامل الرسمي بالعملات الورقية في البلاد. وبفعل الحاجة إلى دعم القطاع الزراعي، ساهم البنك في تأسيس البنك الزراعي المصري عام 1902 ثم بنك التسليف الزراعي المصري سنة 1931، دعماً للانتماء الزراعي وتمويل تجارة القطن.

¹ - البنك الأهلي المصري، "من نحن"، الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري، تاريخ الاطلاع: 22 مايو 2025، 05: 10 AM

-<https://www.nbe.com.eg/NBE/E/#/AR/AboutUS>-

² - البنك الأهلي المصري، المرجع نفسه.

ومع تداعيات الكساد العالمي في ثلاثينيات القرن الماضي، طُرحت فكرة منح البنك الأهلي صفة البنك المركزي وتمصير إدارته، لتتجسد تدريجياً منذ عام 1933 وفي عام 1940 صدر مرسوم ملكي بمد امتياز البنك مع عدة تعديلات هيكلية أهمها تحويل الأسهم إلى اسمية، وتوطين الإدارة وإلغاء لجنة لندن، على أن تتحقق الأغلبية المصرية في مجلس الإدارة بحلول عام 1945، وفي ظل الأوضاع العالمية بعد الحرب الثانية بدأت بوادر تأميم البنك تظهر وعبر عنها رئيس مجلس الإدارة في خطابه بتاريخ 24 مارس 1948، بعد أن أشار إليها الملك فاروق في نوفمبر 1947.

ومع تطور دوره المركزي، صدر القانون رقم 56 لسنة 1951 مانحاً للبنك الأهلي صفة البنك المركزي، ثم أعقبه قانون تمصير البنوك الأجنبية سنة 1957 وفي خطوة فارقة صدر في عام 1960 قرار جمهوري بتأميم البنك وفصل مهامه إلى مؤسستين: الأولى لأداء وظائف البنك المركزي، والثانية للاستمرار كبنك تجاري، ما مهد لتأسيس البنك المركزي المصري رسمياً في يناير 1961. وبموجب القرار الجمهوري رقم 8 لسنة 1965 فُوض الرئيس الراحل جمال عبد الناصر البنك الأهلي المصري بإصدار شهادات الاستثمار، التي لاقت إقبالاً واسعاً وأسهمت في تمويل خطط التنمية الوطنية.

ومع انتهاء الدولة لسياسة الانفتاح الاقتصادي في السبعينيات قام البنك بتطوير خدماته، وشارك في تمويل مشروعات مشتركة ثم واکب خلال عام 1990 خطط الإصلاح الاقتصادي والاتفاق مع صندوق النقد الدولي، وأسهم في ترشيد الإنفاق وتنمية السوق المصرفية الحرة، وفي ظل برنامج الإصلاح المصرفي خلال فترة تولي الدكتور فاروق العقدة لمحافظة البنك المركزي (2003-2013)، ثم تتابع الإصلاح بقيادة طارق عامر لاحقاً، واصل البنك الأهلي أدائه المحوري من خلال مبادرات كبرى كـ تحرير سعر الصرف عام 2016.

وفي سبتمبر 2014، استجاب البنك لدعوة رئيس الجمهورية وشارك في تمويل قناة السويس الجديدة عبر إصدار شهادات استثمار، استحوذ خلالها على 55% من إجمالي الاكتتاب كما شهدت السنوات الأخيرة (2017-2023) توسعاً لافتاً في أنشطة المسؤولية المجتمعية للبنك، بلغت استثماراتها نحو 8 مليارات جنيه دعماً لمجالات الصحة والتعليم ومكافحة الفقر. وختاماً، وبمناسبة مرور 125 عاماً على تأسيسه، أطلق البنك الأهلي المصري في 25 يونيو 2023 مشروعاً لتوثيق تاريخه العريق، من خلال إصدار كتيب تاريخي وسلسلة مقالات مدعمة بالوثائق والصور، تؤرخ لدوره الرائد في دعم الاقتصاد الوطني المصري¹.

¹ - اليوم السابع، "البنك الأهلي المصري يحتفل بمرور 122 عاماً على تأسيسه"، 25 يونيو 2020، تاريخ الاطلاع: 22 مايو

المطلب الثاني- استراتيجية البنك الأهلي المصري في تبني الذكاء الاصطناعي:

أدرك القطاع المصرفي المصري خلال السنوات الأخيرة أهمية الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تحسين الخدمات المصرفية والكفاءة التشغيلية ما دفع به الى تبني استراتيجية لتعزيز قدراته التنافسية، وفيما يلي نعرض اهم ما جاء في الاستراتيجية المتبناة:

تطوير المساعد الرقمي الذكي:

يحرص البنك الأهلي المصري على تحسين تجربة العملاء من خلال تطوير مساعد رقمي ذكي يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أطلق البنك أول روبوت دردشة افتراضي على موقعه الإلكتروني وتطبيقاته الرقمية. يتيح هذا المساعد التفاعلي الرد الفوري على استفسارات العملاء المتعلقة بمعرفة الرصيد، متابعة آخر الحركات والحصول على معلومات حول القروض والخدمات المصرفية الأخرى. ويُعد هذا المساعد الرقمي متاحاً عبر بوابتي "الأهلي نت" و"الأهلي موبايل"، ويعمل على مدار الساعة، مما ساهم بشكل كبير في تقليل الضغط على مراكز الاتصال وتحسين سرعة وجودة الخدمة المقدمة للعملاء؛¹

تحليل البيانات الضخمة لتخصيص الخدمات

يعتمد البنك الأهلي المصري على تقنيات تحليل البيانات والتعلم الآلي لفهم سلوك العملاء وتقديم خدمات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم. يقوم البنك باستخدام أنظمة ذكاء اصطناعي متقدمة لتحليل أنماط تعاملات العملاء، مثل عمليات التحويل والسحب والشراء، ومن خلال هذا التحليل يتم إرسال عروض تمويل مناسبة، كالقروض بدون ضمان للعملاء الذين يظهرون نشاط شراء مرتفع، بالإضافة إلى اقتراح منتجات تأمينية أو بنكية تتناسب مع السلوك المالي لكل عميل. وكمثال عملي، يقدم البنك عبر تطبيق "الأهلي موبايل" عروضاً مخصصة تعتمد على تحليل نشاط العميل خلال الأشهر السابقة، مما يعزز من تجربة المستخدم ويزيد من فعالية الخدمات المقدمة

أنظمة ذكاء اصطناعي لمكافحة الاحتيال

يسعى البنك الأهلي المصري إلى تعزيز الأمان السيبراني من خلال تطوير أنظمة ذكية تراقب النشاطات المشبوهة في الحسابات المصرفية بشكل لحظي. حيث يقوم النظام بمتابعة المعاملات المالية وتنبيه البنك فور اكتشاف أي نشاط غير معتاد، مثل عمليات السحب الكبيرة التي تتم من مناطق جغرافية غير مألوفة أو محاولات الدخول إلى

¹ -البنك الأهلي المصري. (2022)، المجلة الدورية ، العدد 39. تم الاطلاع عليه في 1 يونيو 2025، ساعة 09:13 من:

-<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/a147e000-f2c5-44b3-97e3-431050f49a74.pdf>

الحساب من أجهزة مشبوهة. وفي سبيل حماية العملاء، يتم توقيف هذه العمليات آلياً حتى يتم تأكيد هوية المستخدم، مما يقلل من الاعتماد على التدخل البشري ويعزز من سرعة الاستجابة للحوادث الأمنية.¹

✍ توسيع الشمول المالي عبر الخدمات الرقمية الذكية

يركز البنك الأهلي المصري على توسيع قاعدة مستخدمييه من خلال تطوير منصات رقمية تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي تهدف إلى تبسيط الإجراءات وتقليل الحاجة إلى زيارة الفروع. وبتيح البنك للعملاء إمكانية فتح حسابات جديدة عبر الإنترنت بشكل شبه كامل، بالإضافة إلى تقديم استشارات مالية ذكية تلقائية تساعد العملاء في اتخاذ القرارات المالية المناسبة. كما تتميز هذه المنصات بواجهات ذكية تتكيف مع سلوك المستخدم وتقدم له اقتراحات مخصصة تناسب احتياجاته. وكمثال عملي، يمكن للعملاء من خلال بوابة "الأهلي نت" طلب فتح حساب جديد أو الحصول على قرض صغير دون الحاجة إلى ملء نماذج ورقية، مما يعزز من سهولة وسرعة الوصول إلى الخدمات المصرفية².

المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي والخدمات الرقمية في البنك الأهلي المصري

يعتمد البنك الأهلي المصري على مجموعة من التطبيقات والخدمات الرقمية المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي بهدف تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء. وفيما يلي أبرز هذه التطبيقات:

✍ خدمة التحويل باستخدام شبكة المدفوعات اللحظية (InstaPay)

تعد هذه الخدمة من أبرز مظاهر التحديث الرقمي في البنك، حيث تتيح للعملاء إجراء التحويلات البنكية المحلية على مدار الساعة من خلال قنوات متنوعة تشمل الحسابات البنكية، بطاقات "ميزة"، المحافظ

الإلكترونية، وأرقام الهواتف المرتبطة بحسابات مصرفية. وتعتمد الخدمة على نظام تحقق ثنائي (OTP) يضمن الأمان والسرعة في تنفيذ العمليات، كما تخضع لحدود تحويل يومية وشهرية لضبط العمليات المالية.

✍ التمويل الشخصي الرقمي بضمان شهادة "الأهلي بلس"

يوفر البنك إمكانية التقديم على تمويل شخصي نقدي بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى زيارة الفرع، وذلك من خلال منصة إلكترونية تُتيح إدخال البيانات، تحميل المستندات، وتحديد مبلغ التمويل وفترة السداد، مع المصادقة على

¹ تم الاطلاع عليه في 1 يونيو 2025، من National Bank of Egypt. (2023). PRB Report 2023.

<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/3454ccab-b06c-48d3-8937-5a3905538613.pdf>

² -البنك الأهلي المصري. (2022). افتتاح فرع رقمي جديد. تاريخ الاطلاع في 1 يونيو 2025، من:

<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/1f902a83-f93d-4268-8a97-1ce93c2eb252.pdf>

العملية عبر رموز الأمان. يُعد هذا التطبيق نموذجاً على استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة عملية دراسة الملفات الائتمانية.

☞ خدمة فتح الحساب المصرفي عبر الإنترنت

يُمكن للأفراد المصريين المقيمين في الداخل التقدم بطلب فتح حساب مصرفي إلكترونياً من خلال الموقع الرسمي للبنك. وتشمل الخدمة إدخال بيانات الهوية، الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، والموافقة على الشروط والأحكام، مع إمكانية تحديد نوع الزيارة (فرع تقليدي، فرع إلكتروني، أو زيارة منزلية لبعض الفئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة).

☞ خدمة "الأهلي فون كاش"

هي محفظة إلكترونية رقمية موجهة لعملاء البنك من حاملي بطاقات ميزة وماستركارد وفيزا، تتيح إرسال واستقبال الأموال، ودفع الفواتير والمشتريات. تُستخدم تقنيات التحقق الذكي لضمان أمان العمليات، وقد تم مؤخراً رفع الحدود القصوى للمحفظة بما يعكس مرونة أكبر في الاستخدام.

☞ خدمة "الأهلي نت" و"الأهلي موبايل"

منصتان رقميتان متكاملتان تتيحان للعملاء تنفيذ معظم الخدمات البنكية من تحويلات، إدارة حسابات، دفع فواتير، متابعة الأرصدة، والاشتراك بالخدمات الأخرى. ويعتمد الاشتراك فيهما على نظام تحقق آمن باستخدام OTP عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.

☞ خدمة الاستعلام الائتماني الرقمية

تُتيح للعملاء الحصول على تقريرهم الائتماني (I-Score) بشكل إلكتروني كامل من خلال خطوات تبدأ بإدخال البيانات الشخصية والتحقق عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، ثم إتمام الدفع الإلكتروني وتحميل التقرير بصيغة PDF وتُعد هذه الخدمة أحد التطبيقات العملية لأتمتة الوصول للمعلومات المالية الشخصية بطريقة آمنة وفعالة¹.

☞ المساعد الرقمي "Digital Human"

أطلق البنك الأهلي المصري، بالتعاون مع شركة ماستركارد، مشروع "Digital Human" وهو مساعد رقمي ذكي يُقدّم من خلال فروع الخدمة الإلكترونية للبنك. يعتمد هذا المساعد على تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي،

¹ -الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري، الخدمات الرقمية، تاريخ الاطلاع: 25 ماي 2025 ، على 14:10

ومعالجة اللغة الطبيعية، والتعرف على الوجه، لتقديم خدمات مصرفية غير مالية بطريقة تفاعلية تحاكي التواصل البشري.

يمكن للعملاء التفاعل مع "الموظف الرقمي" من خلال واجهات رقمية ثلاثية الأبعاد، مما يخلق تجربة مصرفية مبتكرة تتميز بالسرعة، والدقة، والمرونة. ويُعد البنك الأهلي المصري أول مؤسسة مصرفية في الشرق الأوسط تعتمد هذه التقنية، مما يعكس توجهه نحو تكامل رقمي شامل، وتقديم حلول تتماشى مع التطور السريع في سلوك المستهلكين الرقميين، خاصة فئة الشباب¹.

المبحث الثاني: لمحة عن بنك ici ci الهندي

يقدم بنك ICICI الهندي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات، بما في ذلك تحويل الأموال عبر الأنترنت الحسابات، الودائع، القروض، بطاقات الائتمان، والمحافظ الرقمية، يسعى لترقيتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية من خلال العمل على دمج تطبيقات وتقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن أنشطته من أجل الوصول إلى مستويات تنافسية عالية.

المطلب الاول: تعريف ونشأة بنك ici ci الهندي

قبل التطرق إلى نشأة البنك فلا بد من المرور على تعريفه :

أولاً: تعريف بنك ici ci الهندي

يُعد بنك ICICI المحدود (المدرج في بورصة نيويورك تحت الرمز IBN) من أبرز المؤسسات المصرفية في الهند، حيث يُصنف كثاني أكبر بنك هندي من حيث إجمالي الأصول، وثالث أكبر بنك من حيث القيمة السوقية يتخذ البنك من مدينة مومباي مقراً رئيسياً له، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية والمالية المصممة لتلبية احتياجات مختلف فئات العملاء، وذلك عبر شبكة واسعة من قنوات التوزيع، بالإضافة إلى شركاته المتخصصة في مجالات الخدمات المصرفية الاستثمارية، التأمين على الحياة، رأس المال الاستثماري، وإدارة الأصول.

يمتلك البنك شبكة واسعة على المستوى الوطني والدولي، حيث تضم بنيته التحتية داخل الهند حوالي 2883 فرعاً و 10021 جهاز صراف آلي. أما دولياً، فللبنك حضور في 19 دولة، تشمل شركات تابعة في المملكة المتحدة

¹ - ماستركارد، البنك الأهلي المصري وماستركارد يوقعان اتفاقية تعاون لتحسين تجربة الخدمات المصرفية الرقمية مدعومة بالذكاء الاصطناعي، القاهرة، 8 سبتمبر. 2024. ، تاريخ الاطلاع: 25 ماي 2025 متاح على:

روسيا، وكندا، إلى جانب فروع تشغيلية في الولايات المتحدة، سنغافورة، البحرين، هونغ كونغ، سريلانكا، قطر ومركز دبي المالي العالمي. كما يدير البنك مكاتب تمثيلية في كل من الإمارات العربية المتحدة، الصين، جنوب إفريقيا، بنغلاديش، تايلند، ماليزيا، وإندونيسيا، بالإضافة إلى فروع أسستها الشركة التابعة في المملكة المتحدة في كل من بلجيكا وألمانيا.

ويُصنف بنك ICICI ضمن ما يُعرف بـ"البنوك الأربعة الكبرى" في الهند، إلى جانب كل من: بنك الدولة الهندي (SBI)، بنك البنجاب الوطني (PNB)، وبنك كانارا¹ (Canara Bank).

ثانياً: نشأة بنك i ci الهندي

تعود نشأة بنك ICICI إلى عام 1955، حين تم تأسيسه تحت اسم المؤسسة الهندية للانتماء والاستثمار الصناعي (Industrial Credit and Investment Corporation of India) كمؤسسة مالية غير مصرفية، وذلك بمبادرة مشتركة بين البنك الدولي، الحكومة الهندية، وممثلي القطاع الخاص، بهدف توفير التمويل طويل الأجل للمشروعات الصناعية في الهند، التي كانت في بدايات مسارها التنموي بعد الاستقلال.

وقد لعبت المؤسسة منذ إنشائها دوراً محورياً في تمويل وتطوير البنية التحتية الصناعية، من خلال تقديم قروض تنموية ومساعدات مالية موجهة نحو القطاعات الإنتاجية. وفي إطار سياسة التحرير المالي والاقتصادي التي تبنتها الهند في التسعينيات، أنشأت المؤسسة في عام 1994 بنكاً تابعاً لها أطلق عليه اسم ICICI Bank Limited، كمصرف تجاري يخضع لرقابة البنك المركزي الهندي.

وفي عام 2002، تم تنفيذ عملية دمج عكسي بين المؤسسة الأم (ICICI) وبنكها التابع (ICICI Bank)، ليصبح الكيان الجديد بنكاً موحداً يقدم خدمات شاملة في مجالات الصيرفة للأفراد والشركات، والاستثمار، والتأمين، وإدارة الأصول، مما مكّنه من أن يصبح أحد أكبر المؤسسات المالية في الهند من حيث الأصول والحضور الدولي.²

المطلب الثاني: الاستراتيجية المتبعة لتبني الذكاء الاصطناعي لبنك i ci الهندي

في إطار سعيه لتعزيز مركزية العميل وتحقيق الريادة الرقمية، اعتمد بنك ICICI مجموعة من الاستراتيجيات الذكية لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يسهم في تطوير العمليات المصرفية والارتقاء بمستوى الخدمات.

¹ - ويكيبيديا، بنك آي سي آي سي آي، متاح عبر https://ar.wikipedia.org/wiki/بنك_آي_سي_آي_سي_آي: تاريخ الاطلاع: 25 ماي 2025 . الساعة 12:55.

² - ICICI Bank, About Us – Our History, Official Website of ICICI Bank, available at: <https://www.icicibank.com/aboutus/about-us.page>, Accessed on: 25 May 2025.

١١-الأتمتة الروبوتية للعمليات(RPA)

أطلق بنك ICICI أكثر من 200 روبوت يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لأداء مجموعة متنوعة من المهام التشغيلية المتكررة، مثل التحقق من بيانات العملاء، معالجة طلبات التمويل، وتحليل المستندات البنكية. هذه الأتمتة ساعدت البنك على تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن إنجاز المعاملات، مع الحفاظ على الدقة والجودة.

١٢-استخدام تقنية التعرف البصري على الحروف(OCR)

قام البنك بتطبيق تقنية OCR الذكية لتحليل المستندات الورقية الواردة من العملاء بشكل تلقائي. هذه التقنية مدمجة بخوارزميات ذكاء اصطناعي، مما يسمح باستخلاص البيانات الدقيقة من النماذج الورقية وتحويلها إلى بيانات رقمية قابلة للمعالجة، وهو ما يسرع سير العمل ويقلل من التدخل البشري.

١٣-تحليل البيانات الضخمة وتخصيص الخدمات

يعتمد ICICI على تحليلات متقدمة للبيانات الضخمة بغرض فهم سلوك العملاء وتقديم خدمات مالية مخصصة. حيث يتم تحليل نمط التعاملات، والمنتجات التي يستخدمها العملاء، لتقديم عروض ترويجية وخدمات مصرفية تتلاءم مع الاحتياجات الشخصية لكل عميل، مما يعزز ولاء العملاء ويدعم القرار التسويقي.

١٤-تطوير المساعدات الرقمية الذكية

استثمر البنك في تطوير مساعدين افتراضيين مدعومين بالذكاء الاصطناعي، قادرين على التفاعل مع العملاء عبر القنوات الرقمية مثل تطبيق الهاتف والموقع الرسمي. هذه الأنظمة تمكن العملاء من الحصول على إجابات فورية حول الرصيد، تفاصيل المعاملات، القروض وغيرها، دون الحاجة للتدخل البشري.

١٥-أنظمة الذكاء الاصطناعي لرصد الاحتيال

في إطار تعزيز الأمان المصرفي، دمج البنك أنظمة ذكاء اصطناعي متطورة لرصد الأنشطة غير الطبيعية أو المشتبها فيها في الحسابات المصرفية. تقوم هذه الأنظمة بتحليل سلوك المعاملات وكشف أي أنماط غير معتادة، مما يساهم في الوقاية من الاحتيال قبل وقوعه¹.

¹– Sneha Jha. (2018, March 29). **How ICICI Bank is using AI to ramp up customer centricity.**

ET CIO. Retrieved from :

–<https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/strategy-and-management/how-icici-bank-is-using-ai-to-amp-up-customer-centricity> ,14/05/2025 at 14:20

المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بنك ICICI

سعى بنك ICICI إلى دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل متكامل ضمن بنيته الرقمية بهدف تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتقليل التكلفة التشغيلية. وفيما يلي أبرز التطبيقات التي يعتمد عليها البنك:

الروبوت IPAL :

يُعد IPAL مساعداً افتراضياً ذكياً طورته بنك ICICI لتوفير خدمة تفاعلية وسريعة للعملاء. يُستخدم هذا الروبوت عبر الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية للرد على استفسارات المستخدمين بشكل فوري، مما يقلل الضغط على موظفي خدمة العملاء ويعزز تجربة الزبون.

المساعد الصوتي: LiGo

هو منصة صوتية متقدمة مدعومة بتقنيات IBM Watson ، تمكّن العملاء من التفاعل مع النظام البنكي باستخدام الأوامر الصوتية. يُستخدم LiGo للإجابة عن الأسئلة، تقديم الدعم الفني، وتوجيه العملاء سواء داخل الفروع أو عبر القنوات الرقمية عن بُعد.

الأذرع الروبوتية:

يعتمد البنك على أذرع روبوتية آلية لمعالجة وفرز الأوراق النقدية داخل الخزائن، مما يساهم في تسريع العمليات اليومية، تقليل نسبة الخطأ البشري، وتعزيز الأمان التشغيلي.

تطبيق iMobile Pay :

هو تطبيق ذكي للهاتف المحمول يتيح للعملاء تنفيذ مجموعة من العمليات المصرفية مثل:

- دفع الفواتير،
- التحويلات المحلية والدولية،
- السحب بدون بطاقة،
- الدفع عبر QR و UPI.

يتميز التطبيق بسهولة الاستخدام وتنوع الخدمات، ويعد أداة مركزية في استراتيجية البنك الرقمية.

تطبيق I Lens :

يعتمد هذا التطبيق على الذكاء الاصطناعي في مسح الوثائق ضوئياً وتحليلها تلقائياً، مما يُسرّع من عملية دراسة ملفات القروض ويقلص من الزمن اللازم للإجراءات الورقية المعقدة.

خوارزميات تقييم القروض:

طور البنك خوارزميات تعتمد على تقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات الشخصية والمالية للعملاء، مما يتيح اتخاذ قرارات دقيقة بشأن منح القروض، وتحديد درجة المخاطر المحتملة بشكل فوري.

أنظمة الرد الآلي الذكية:

تستخدم هذه الأنظمة في مراكز الاتصال الرقمية، حيث تعالج استفسارات وشكاوى العملاء بشكل تلقائي باستخدام تقنيات فهم اللغة الطبيعية، مما يحسن سرعة الاستجابة وفعالية التفاعل مع الزبائن¹.

¹ - هدى بوحنيك، "أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي - دراسة حالة بنك ICICI"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 8، العدد 4، جانفي 2024، ص. 173-178.

المبحث الثالث: مقارنة بين بنك ICICI وبنك الاهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي

في ظل التحويلات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي العالمي، أصبح الذكاء الاصطناعي ركيزة أساسية لإعادة تشكيل العمليات المصرفية وتعزيز التنافسية، إذ تُعد المقارنة بين بنك ICICI الهندي والبنك الأهلي المصري مثالاً حياً على كيفية تبني هذه التكنولوجيا لتحقيق تطورات ملموسة في الأداء والكفاءة.

المطلب الاول: مقارنة بين أداء البنك الأهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي

شهد البنك الأهلي المصري تحولاً ملحوظاً في أدائه بعد تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، خاصة في مجالات خدمة العملاء وتحليل البيانات. وقد ساهم هذا التوجه في تحسين الكفاءة التشغيلية وتسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء مقارنةً بالفترة السابقة.

الجدول رقم (01-02): يبين مقارنة بين أداء البنك الأهلي المصري قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي

المجال	قبل تبني الذكاء الاصطناعي	بعد تبني الذكاء الاصطناعي
التحول الرقمي	الاعتماد الأساسي على الفروع والخدمات الورقية التقليدية. محدودية في استخدام القنوات الرقمية والموبايل البنكي.	أكثر من 50% من عمليات شراء الشهادات تتم عبر المنصات الإلكترونية للبنك. تطبيقات ومواقع إلكترونية متطورة تدعم 7/24.
خدمة العملاء	الاعتماد على مراكز الاتصال والموظفين في الفروع. استجابة أبطأ وتوافر محدود خارج ساعات العمل الرسمية.	إطلاق مساعد رقمي "Digital Human" بالتعاون مع ماستر كارد لخدمة العملاء عبر الذكاء الاصطناعي دعم مستمر 7/24 وتحسين كبير في تجربة العملاء.
إدارة الموارد البشرية	عمليات توظيف وتقييم تقليدية وغير مؤتمنة. تدريب محدود ومستوى كفاءة متفاوت.	تحسين إدارة الموارد البشرية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل الأداء والتوظيف. تدريب مكثف للموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي.
الاستثمارات في التكنولوجيا	استثمارات متواضعة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات اعتماد على أنظمة قديمة في بعض الفروع.	استثمار تجاوز 500 مليون دولار في مجال التكنولوجيا المالية خلال السنوات الأخيرة تطوير البنية التحتية الرقمية باستمرار

إطلاق روبوت ذكي لتقديم الخدمات عبر الإنترنت والموبايل البنكي. خدمات جديدة مثل القروض الرقمية والمدفوعات الذكية.	خدمات تقليدية تعتمد على الإجراءات اليدوية. تأخر في إطلاق خدمات رقمية متقدمة.	الابتكار في الخدمات
--	---	-----------------------------------

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على: معطيات البنك الأهلي المصري، تقرير الأداء السنوي (2024) - Mastercard. (2024). Mastercard and National Bank of Egypt collaborate on AI-powered digital.

- حسن، م. (2024). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على البنك الأهلي المصري. مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية، 5(2)، 132-149.

- أبو الفتوح، ح. (2025). 500 مليون دولار حجم استثمارات البنك الأهلي المصري في التكنولوجيا المالية. موقع أموال الغد.

- البنك الأهلي المصري. (2024). النشرة الدورية - العدد 39. متاح على:

-<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/a147e000-f2c5-44b3-97e3-431050f49a74.pdf>

يُظهر الجدول رقم (1-2) التّحول الجذري الذي حققه البنك الأهلي المصري من خلال تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب عمله في إدارة العمليات المصرفية، إذ شهد البنك نقلة نوعية من العمليات اليدوية إلى أتمتة ذكية، مما أدى إلى تحسين الجودة وتقليل التكاليف وزيادة المرونة، وهو ما يعكس قدرة التكنولوجيا على تعزيز الكفاءة التشغيلية بشكل ملموس. مع ذلك يبقى التحدي في الحفاظ على التوازن بين الأتمتة والتدخل البشري لضمان المرونة والقدرة على التعامل مع الحالات الاستثنائية في إدارة مخاطر الائتمان، الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والتنبؤ بالاحتمالات ساهمت في تقليل خسائر الائتمان مما يعكس تطوراً في دقة تقييم المخاطر مقارنة بالطرق التقليدية، ومع ذلك يجب الانتباه إلى أن اعتماد الأنظمة الذكية يتطلب تحديثاً مستمراً للبيانات ونماذج التنبؤ إضافة إلى مواجهة تحديات تتعلق بالشفافية والامتثال التنظيمي. أما في مجال خدمة العملاء فالتوسع في استخدام روبوتات الدردشة الذكية لتقديم الدعم على مدار الساعة يمثل خطوة مهمة نحو تعزيز تجربة العميل، مما يسهم في زيادة الرضا والولاء. لكن في الوقت نفسه لا يمكن تجاهل أهمية توفير خيارات تواصل بشري للأمور المعقدة أو الحساسية لضمان تلبية كافة احتياجات العملاء بشكل فعال بالنسبة للخدمات الرقمية، كما أن زيادة أعداد المستخدمين والتوسع في الخدمات المقدمة تعكس نجاح استراتيجية الرقمنة التي اعتمدها البنك. هذا النمو يتطلب من البنك الاستثمار المستمر في البنية التحتية الرقمية وتطوير التطبيقات لضمان استقرار الأداء وتجربة مستخدم عالية الجودة. أما توسعة البنية التحتية الرقمية من ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع فهي دليل على التزام البنك بتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية ما يسهم في دفع ثقافة التحول الرقمي على نطاق أوسع. رغم ذلك ينبغي ضمان تحديث هذه الأجهزة باستمرار ورفع مستويات الأمان للحماية من المخاطر السيبرانية. والابتكار والتوسع عبر التعاون مع شركات كبرى مثل ماستركارد يعكس

رؤية استراتيجية واضحة نحو تبني أحدث التقنيات وتقديم خدمات مبتكرة. هذه الخطوة تعزز مكانة البنك كمؤسسة رائدة في مجال التحول الرقمي المصرفي مع ضرورة مواصلة الاستثمار في البحث والتطوير لمواكبة التطورات السريعة في مجال الذكاء الاصطناعي.

المطلب الثاني: مقارنة بين أداء بنك ICICI قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي

أحدث تبني الذكاء الاصطناعي في بنك ICICI تحولاً جذرياً في طريقة تقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمليات وقد أدى هذا التوجه إلى تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء مقارنة بالفترة السابقة.

الجدول رقم (02-02): يبين مقارنة أداء بنك ICICI قبل وبعد تبني الذكاء الاصطناعي

المجال	قبل تبني الذكاء الاصطناعي	بعد تبني الذكاء الاصطناعي
التحول الرقمي	الاعتماد بشكل أساسي على الفروع والخدمات التقليدية. محدودية استخدام القنوات الإلكترونية.	أكثر من 86% من معاملات حسابات التوفير تتم عبر القنوات الرقمية، مما يسهل وصول العملاء للخدمات بشكل أسرع. تطبيقات ومواقع مصرفية متطورة ومتاحة على مدار الساعة.
خدمة العملاء	الاعتماد على مراكز الاتصال والموظفين في الفروع. استجابة بطيئة أحياناً لحجم الاستفسارات الكبير.	إطلاق المساعد الرقمي "i Pal" القادر على التعامل مع أكثر من 13 مليون استفسار سنوياً. دعم مستمر 24/7 بتقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين رضا العملاء.
إدارة الموارد البشرية	عمليات توظيف وتقييم تعتمد بشكل كبير على الإجراءات اليدوية. تدريب محدود ومستوى كفاءة متفاوت	تدريب الموظفين عبر أكثر من 12 مليون ساعة تعلم في مجالات الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وهندسة البرمجيات. تحسين الأداء والتقييم باستخدام تحليلات متقدمة.
الاستثمارات في التكنولوجيا	استثمارات محدودة نسبياً في مجال التكنولوجيا المالية. اعتماد على أنظمة قديمة غير متكاملة.	تطوير أكثر من 4600 واجهة برمجة تطبيقات (APIs) متقدمة لخدمات التجزئة. معالجة أكثر من 160 مليون معاملة مالية وغير مالية يومياً بكفاءة عالية.

إطلاق منصة «iLens» الرقمية لإدارة القروض من التقديم حتى الصرف. تقنيات متقدمة تسهل عمليات الإقراض وتحسن تجربة العميل بشكل كبير	خدمات تقليدية تعتمد على الإجراءات اليدوية والورقية. تأخر في إطلاق منتجات مبتكرة.	الابتكار في الخدمات
--	---	---------------------

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على:

- ICICI Bank. (2023). Strategic Focus Areas for Business. Retrieved from <https://www.icicibank.com/ms/annual-report-microsite/strategic-focus-areas-for-business.html>
- ICICI Bank. (2019). Annual Report. Retrieved from <https://www.icicibank.com/ms/annual-report-microsite/strategic-focus-areas-for-business.html>
- ICICI Bank. (2023). Human Capital. Retrieved from <https://www.icicibank.com/ms/aboutus/annual-reports/2022-23/icici/human-capital.html>
- ICICI Bank. (2023). Approach to Digital Technology and Processes. Retrieved from <https://www.icicibank.com/ms/simplify/approach-to-digital-technology-and-processes.html>
- ICICI Bank. (2023). Digital Lending Platform iLens. Retrieved from <https://www.icicibank.com/ms/simplify/approach-to-digital-technology-and-processes.html>

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان بنك ICICI الهندي اظهر تحولاً جذرياً في أدائه بعد تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، خصوصاً في خمس مجالات محورية. فعلى صعيد التحول الرقمي انتقل البنك من الاعتماد على الفروع والقنوات التقليدية إلى رقمنة شاملة حيث تجاوزت نسبة المعاملات الرقمية 86%، ما ساهم في تحسين تجربة العميل وتقليل التكاليف التشغيلية. أما في مجال خدمة العملاء، فقد مثّل إطلاق المساعد الرقمي "iPal" نقلة نوعية، إذ بات يعالج أكثر من 13 مليون استفسار سنوياً، موفراً استجابة فورية ودعمًا متواصلًا على مدار الساعة، مما زاد من رضا العملاء وولائهم. وفي جانب إدارة الموارد البشرية، استبدل البنك آلياته التقليدية ببرامج تدريب ذكية غطت أكثر من 12 مليون ساعة تعلم، مع توظيف التحليلات لتقييم الأداء بدقة، مما ساهم في رفع كفاءة الموارد البشرية بشكل ملحوظ. كذلك، شهدت الاستثمارات التكنولوجية قفزة كبيرة من خلال تطوير أكثر من 4600 واجهة برمجة تطبيقات (API) ومعالجة أكثر من 160 مليون معاملة يوميًا، ما يعكس التزاماً عميقاً ببنية تحتية رقمية قوية ومرنة. أما على مستوى الابتكار في الخدمات فقد أدى إطلاق منصة "iLens" إلى أتمتة عمليات القروض بالكامل من الطلب إلى الصرف، وهو ما ساهم في تسريع الإجراءات وتحسين تجربة العملاء وبذلك، يُعد بنك ICICI نموذجاً ناجحاً في كيفية استثمار الذكاء الاصطناعي لتحقيق تحول استراتيجي شامل يعزز التنافسية والفعالية التشغيلية في القطاع المصرفي.

المطلب الثالث - مقارنة بين البنك الاهلي المصري وبنك ic ci الهندي حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية:

يشكل الذكاء الاصطناعي عاملاً مشتركاً في تطوير الخدمات المصرفية لدى كل من البنك الأهلي المصري وبنك ICICI الهندي. وقد ساعد اعتماد هذه التقنية في تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء بشكل ملحوظ في كلا المؤسستين.

الجدول رقم (02-03): يبين مقارنة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية (البنك الاهلي المصري وبنك icici الهندي)

المحور	البنك الأهلي المصري (NBE)	بنك icici الهندي
تجربة العملاء	اعتمد البنك الأهلي المصري على إطلاق "الموظفين الرقميين" المدعومين بالذكاء الاصطناعي بالتعاون مع Mastercard. هذه التقنية مكنت العملاء من الحصول على خدمات مخصصة وسريعة عبر القنوات الرقمية، مما حسن تجربة العملاء بشكل كبير خاصة في التفاعل المباشر مع الاستفسارات والمعاملات المصرفية.	بنك ICICI أطلق مساعده الرقمي "i Pal" الذي تعامل مع أكثر من 6 ملايين استفسار خلال الأشهر الأولى بدقة تقارب 90%، ما خفض أوقات الانتظار وزاد رضا العملاء. النظام يعمل على مدار الساعة، وقلل الضغط على موظفي مراكز الاتصال، مما عزز الكفاءة ومرونة الخدمة المصرفية.
الكشف عن الإحتيال	البنك الأهلي المصري استخدم نماذج تعلم آلي لتحليل الأنماط غير المعتادة في المعاملات، مما ساعد في التعرف على عمليات الاحتيال بشكل أسرع وأكثر دقة. هذه التقنية عززت أمان التعاملات وقللت من المخاطر المالية الناتجة عن الاحتيال المصرفي.	بنك ICICI وظف خوارزميات تعلم الآلة لمراقبة المعاملات المالية في الزمن الحقيقي، وقد أسفر ذلك عن تقليل عمليات الاحتيال بنسبة 40% منذ عام 2020، مما يظهر فعالية التكنولوجيا في حماية أموال العملاء.
إدارة المخاطر	اعتمد البنك على نماذج تنبؤية لتحليل مخاطر الائتمان والسوق، مما ساعد في تقليل نسبة التعثر وتحسين جودة القروض الممنوحة. كما ساعد الذكاء الاصطناعي في رصد الاتجاهات الاقتصادية لتحسين استراتيجيات المخاطر.	دمج بنك ICICI الذكاء الاصطناعي في عمليات تقييم الجدارة الائتمانية وإدارة المخاطر التشغيلية، مما أسهم في تحسين دقة التقييمات والتنبؤ بالمخاطر بشكل أكبر، مع تقليل الخسائر المحتملة.
تحليل البيانات	بدأ البنك الأهلي المصري في الاستفادة من تحليلات البيانات لتحسين الاستهداف التسويقي وإضفاء طابع شخصي على الخدمات المالية المقدمة، لكنه لا يزال في مراحل مبكرة نسبياً مقارنة ببنك ICICI.	بنك ICICI يعتمد على تحليلات البيانات الضخمة والتعلم الآلي لتحديد فرص السوق، وتصميم منتجات مالية موجهة بدقة للعملاء المحتملين، مما ساعد في زيادة معدلات التحويل واكتساب العملاء.

الاستثمار في الذكاء الاصطناعي الاستثمار في الذكاء الاصطناعي	البنك الأهلي المصري استثمار تدريجياً في بناء البنية التحتية الرقمية، مع تركيز على دمج الذكاء الاصطناعي في خدمات الدفع الإلكتروني والموظفين الرقميين، مما ساعد في تسريع التحول الرقمي، ولكن بوتيرة أكثر تحفظاً.	بنك ICICI استثمار بشكل كبير في تطوير أكثر من 4600 واجهة برمجة التطبيقات (API) ونظم رقمية متكاملة مثل منصة iLens الرقمية لإدارة القروض، مما مكّنه من تقديم خدمات مالية مبتكرة وسريعة، مع قابلية توسع عالية تلبي تطلعات العملاء في السوق الديناميكي
---	--	---

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على:

-<https://www.mastercard.com/news/eemea/en/newsroom/press-releases/en/2024/september/mastercard-and-national-bank-of-egypt-collaborate-on-ai-powered-digital-employees-for-enhanced-digital-banking-experience>

-<https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/enterprise-services-and-applications/icici-banks-ai-chatbot-ipal-empowers-customers-with-information-and-financial-services>

-<https://codex.team/blog/ai-in-banking-how-icici-bank-leads-the-way>

-<https://www.icicibank.com/ms/annual-report-microsite/strategic-focus-areas-for-business>.

من خلال المعطيات المطروحة في الجدول السابق رقم (03-02) الموضح لمقارنة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية لكل من البنك الأهلي المصري والبنك الهندي (icici) وفقا لأهم المتغيرات التي تعمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحقيقها في القطاع المصرفي، والمتمثلة في تحسين تجربة العملاء، الكشف عن الاحتيال، إدارة المخاطر، تحليل البيانات، والاستثمار، والتي سندرجها بالتفصيل في النقاط التالية:

من حيث تحسين تجربة العملاء:

بدأ البنك الأهلي المصري في تحسين تجربة العملاء عبر التعاون مع شركة Mastercard لإطلاق ما يسمى بـ «الموظفين الرقميين» المعتمدين على الذكاء الاصطناعي، بهدف تقديم خدمات مخصصة وتفاعلية. هذه الخطوة ساعدت في تقليل زمن الانتظار وتحسين تواصل العملاء مع البنك عبر القنوات الرقمية دون الحاجة للانتقال إلى الفروع¹.

¹ MasterCard, Mastercard and National Bank of Egypt collaborate on AI-powered digital employees for enhanced digital banking experience, 02/06/2025 at 14:22 from <https://www.mastercard.com/news/eemea/en/newsroom/press-releases/en/2024/september/mastercard-and-national-bank-of-egypt-collaborate-on-ai-powered-digital-employees-for-enhanced-digital-banking-experience>

في المقابل بنك ICICI كان سباقاً من خلال إطلاق المساعد الذكي "i Pal" ، الذي استطاع في أول ثمانية أشهر فقط معالجة أكثر من 6 ملايين استفسار بنسبة دقة تجاوزت 90%. هذا المساعد الذكي متاح 7/24، مما رفع كفاءة التفاعل مع العملاء وخفف الضغط على مراكز الاتصال¹.

في حين أن البنك الأهلي المصري يسير بخطى ثابتة نحو رقمنة تجربة العملاء، إلا أن ICICI قد وصل بالفعل إلى مرحلة النضج في هذا المجال، حيث دمج الذكاء الاصطناعي في كل نقاط التفاعل. الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد أداة دعم، بل أصبح جزءاً من البنية الخدمية الأساسية.

هم من حيث الكشف عن الاحتيال:

بدأ البنك الأهلي المصري باستخدام خوارزميات ذكاء اصطناعي لتحليل سلوك المستخدمين والكشف المبكر عن أي معاملات مشبوهة. هذا أدى إلى رفع مستويات الأمان في البيئة الرقمية، لكن لا توجد نسب منشورة توضح مدى انخفاض عمليات الإحتيال بعد التطبيق²؛

بينما تبني البنك الهندي أنظمة مراقبة تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لمتابعة المعاملات في الوقت الحقيقي، مما أدى إلى تقليص معدل الاحتيال بنسبة تصل إلى 40% منذ 2020، كما يتم تحديث النماذج التنبؤية باستمرار لمواجهة التهديدات المتغيرة³.

كما يكشف الفرق بين البنكين أن ICICI لا يستخدم الذكاء الاصطناعي فقط كأداة دفاعية، بل كآلية ديناميكية متطورة تكشف وتتوقع الأنشطة غير الطبيعية بشكل استباقي، بينما البنك الأهلي المصري لا يزال يطور بنيته الأمنية الذكية تدريجياً.

¹- CIO économicismes indiatimes, **ai chat bots i pal**, 02/06/2025 at 14 :26 from <https://cio.economicismes.indiatimes.com/news/enterprise-services-and-applications/icici-banks-ai-chatbot-ipal-empowers-customers-with-information-and-financial-services/61118452>

²- AI & National Bank of Egypt, **The Role of Artificial Intelligence in the National Bank of Egypt's Digital Transformation**, 02/06/2025 at 14:30 from.

<https://www.cash-platform.com/the-role-of-artificial-intelligence-in-the-national-bank-of-egypts-digital-transformation>.

³- AI & National Bank of India, **The Role of Artificial Intelligence in the National Bank of India Digital Transformation**, 02/06/2025 at 14:40 from

<https://www.cash-platform.com/icici-bank-and-the-rise-of-ai-pioneering-change-in-the-indian-banking-landscape>.

٣٥ إدارة المخاطر:

بدأ البنك الأهلي المصري في إدماج أدوات الذكاء الاصطناعي ضمن نماذج تقييم الجدارة الائتمانية وتقدير المخاطر خاصة مع التوسع في الإقراض الرقمي. الذكاء الاصطناعي يُستخدم للتعرف على الأنماط المؤدية إلى التعثر، مما ساعد في تقليل نسبة القروض المتعثرة، ولو بشكل تدريجي.

حيث يتبنى ICICI الذكاء الاصطناعي كأداة أساسية في إدارة المخاطر، حيث تُستخدم نماذج تحليل تنبؤية لفهم المخاطر التشغيلية والائتمانية وحتى مخاطر السوق.

٣٦ البنك يستفيد من حجم بياناته الهائل لتحسين دقة قراراته وتخفيف الخسائر المحتملة¹. ومن خلال المقارنة يتضح أن بنك ICICI يتعامل مع إدارة المخاطر بأسلوب علمي مبني على البيانات والذكاء الاصطناعي، مما يزيد من كفاءة النظام المالي. أما البنك الأهلي فهو في مرحلة الانتقال، ويحقق تقدماً جيداً لكنه يحتاج لتسريع التبني على مستوى المؤسسة.

٣٦ تحليل البيانات:

بدأ الأهلي المصري مؤخراً في استخدام تحليلات البيانات لفهم احتياجات العملاء وتقديم توصيات مالية مخصصة لكن التحليلات ما زالت تعتمد في كثير من الأحيان على أدوات تقليدية ولم تُستثمر بشكل كامل بعد. ويعتمد البنك الهندي على تحليلات البيانات الضخمة والتعلم الآلي لاكتشاف أنماط سلوك العملاء وتطوير عروض منتجات مخصصة وتحديد أفضل الفروع والقنوات لتوسيع الخدمات. التحليل الذكي هو أحد ركائز قراراته الاستراتيجية². الفارق كبير هنا، حيث يُوظف ICICI الذكاء الاصطناعي والتحليلات كأدوات استراتيجية، في حين أن NBE يستخدمها بشكل تكتيكي وفي نطاق محدود. تحليلات البيانات ليست تكميلية في ICICI بل تمثل قلب عملياته المصرفية الرقمية.

٣٧ من حيث الاستثمار في الذكاء الاصطناعي:

بدأ الأهلي المصري تدريجياً في الاستثمار في الذكاء الاصطناعي من خلال مشاريع منفصلة (مثل الموظفين الرقميين وخدمة العملاء)، لكنه لم يعلن بعد عن استراتيجية شاملة أو ميزانية واضحة مخصصة لذلك في حين أن البنك الهندي استثمر بشكل مكثف في تطوير أكثر من 4600 واجهة برمجة تطبيقات (APIs) ومنصات مثل iLens التي تدير كامل دورة حياة القرض رقمياً. هذه الاستثمارات جعلته قادراً على التوسع

¹ op.sit

² – codex Team, **AI in Banking: How ICICI Bank Leads the Way**, 02/06/2025 at 15:02 from <https://codex.team/blog/ai-in-banking-how-icici-bank-leads-the-way>.

بسرعة ومواكبة الاتجاهات التكنولوجية المتقدمة¹.

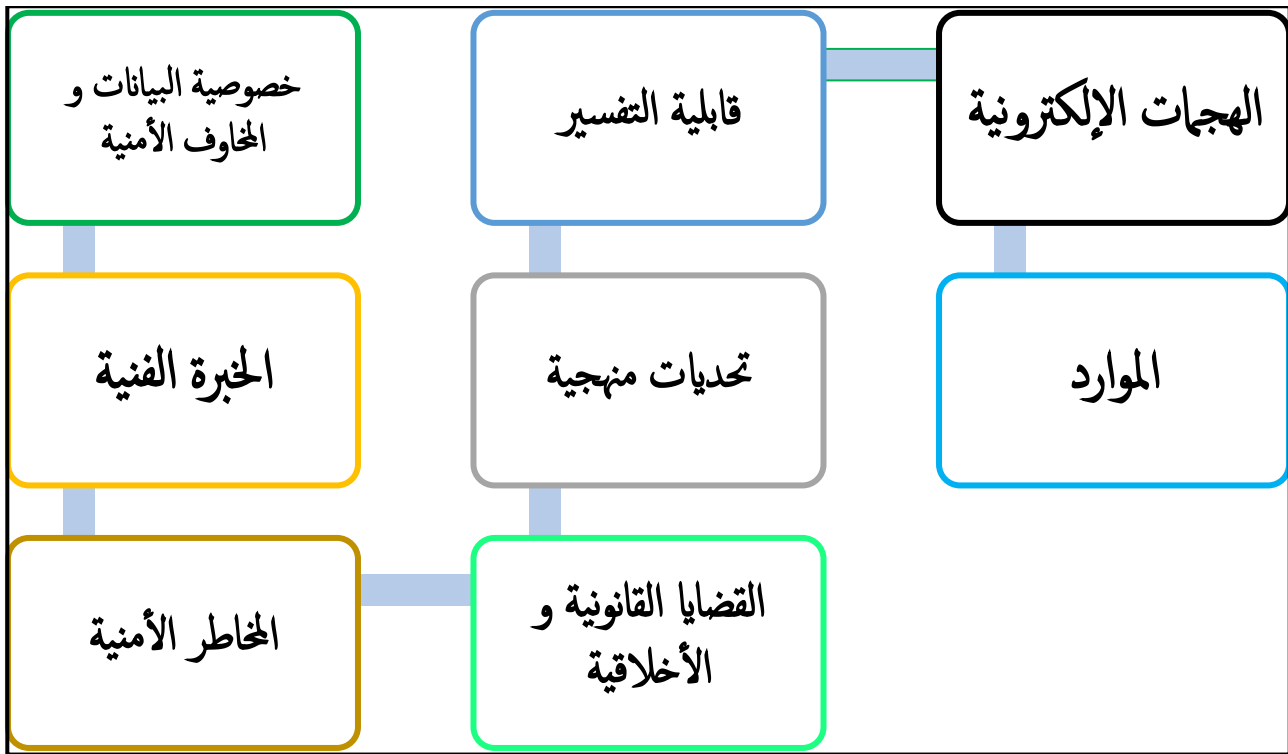
ان ICICI لا يرى الذكاء الاصطناعي كمجرد خيار تقني، بل كمحرك أساسي للنمو والاستدامة المصرفية. في المقابل، البنك الأهلي المصري يُظهر حذراً أكبر في الإنفاق والاستثمار لكنه يسير نحو النمو التدريجي في هذا المجال.

المطلب الرابع- التحديات التي تواجه الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي:

يمثل اعتماد الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي في حد ذاته تحديات متعددة الأوجه. بالرغم من المزايا التي يمكن أن يوفرها للخدمات المصرفية المتمثلة في تحسين الكفاءة التشغيلية واكتشاف الاحتيال، إدارة المخاطر إلا أنه يطرح بعض التحديات هو الآخر تعيق التوسع في هذه الحلول ومن أبرزها نلخصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-02): يبين الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

¹– ICICI Bank Annual Report, **Strategic Focus Area for Business**, 02/06/2025 at 15:14 from <https://www.icicibank.com/ms/annual-report-microsite/strategic-focus-areas-for-business>



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على:

–سليمة بن عائشة، ذهبية بن عبد الرحمان، مصطفى طويطي، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي، المجلد: 13 العدد: 02، السنة 2024، ص 63 .

–زينب جوجو، واقع الذكاء الاصطناعي في البنوك المركزية بين التحديات والآفاق، مجلة الميادين الاقتصادية، مجلد 07 العدد، 01، جامعة الجزائر 03. ص 374.

خصوصية البيانات والمخاوف الأمنية

يُعتبر الحفاظ على خصوصية بيانات العملاء من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. فمعالجة كميات هائلة من المعلومات الحساسة (مثل المعاملات المالية، البيانات الشخصية، السجلات الائتمانية) تجعل هذه الأنظمة هدفاً مغرياً للهجمات الإلكترونية. وفي حال وقوع اختراق، فإن الأثر لا يقتصر فقط على خسائر مالية، بل يمتد ليشمل فقدان ثقة العملاء وسمعة المؤسسة كما أن ضعف البنية التحتية للأمن السيبراني قد يفتح المجال لممارسات غير مشروعة مثل غسل الأموال أو التداول من الداخل، مما يعرض المؤسسات لعقوبات قانونية ومخاطر تنظيمية¹.

الخبرة الفنية:

¹ – إنفست جلاس. (2024، 14 أغسطس). كيف تتعامل البنوك مع تحديات تبني الذكاء الاصطناعي؟ تم الاسترجاع في 23 أبريل 2025، الساعة 10.45، من <https://www.investglass.com/ar/top-challenges-of-ai-adoption-in-banking-and-how-to-overcome-them/>

يتطلب استخدام الذكاء الاصطناعي مستوى عالٍ من الخبرة الفنية، وقد لا تمتلك المؤسسات الموارد أو الخبرة اللازمة لتنفيذ نماذج الذكاء الاصطناعي والحفاظ عليها؛
بـالمخاطر الأمنية:

يمكن أن يشكل تخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات الحساسة والمطلوبة لنماذج الذكاء الاصطناعي مخاطر أمنية، مثل اختراق البيانات أو الهجمات السيبرانية؛

بـالقضايا القانونية والأخلاقية:

يمكن أن يثير استخدام الذكاء الاصطناعي قضايا قانونية وأخلاقية متعلقة بخصوصية البيانات والشفافية والمساءلة؛¹

بـتحديات منهجية:

وتتضمن صعوبة دمج البيانات التي تم جمعها بالذكاء الاصطناعي في نموذج معلومات شامل، المخاطر الداخلية، مخاطر السمعة، تحيز الخوارزميات؛

بـقابلية التفسير:

وتشمل التعقيد وتأثير الصندوق الأسود، حيث تفقر النماذج القائمة على الذكاء الاصطناعي إلى الشفافية وعدم وضوح كيفية الوصول إلى استنتاج معين، إضافة إلى خطر اعتماد موظفي الإشراف على الذكاء الاصطناعي، ما قد يعرقل التخطيط للطوارئ، والتدابير التنظيمية الوقائية؛

بـتحديات متعلقة بالهجمات الإلكترونية:

وهي "هجمات الذكاء الاصطناعي"، وتتجسد في تغيير سلوك النموذج لخدمة هدف نهائي خبيث، يمكن أن يؤدي إلى تقويض قدرات بعض المشاركين على تقييم وإدارة المخاطر، مما قد يؤدي إلى تراكم المخاطر النظامية؛

بـتحديات متعلقة بالموارد:

يتعلق هذا التحدي باحتياجات البنوك المركزية حيث الاستثمارات والموارد البشرية التي قد يتطلبها استخدام الذكاء الصناعي.²

خلاصة الفصل:

¹ - سليمة بن عائشة، ذهبية بن عبد الرحمان، مصطفى طويطي، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي، المجلد: 13 العدد: 02، السنة 2024، ص 63 .

² - زينب جوجو، واقع الذكاء الاصطناعي في البنوك المركزية بين التحديات والآفاق، مجلة الميادين الاقتصادية، مجلد 07 العدد، 01، جامعة الجزائر 03 ص 374.

يمكن في ضوء ما سبق استخلاص أن الذكاء الاصطناعي لم يعد خياراً تقنياً محضاً، بل أصبح ضرورة استراتيجية حتمية أمام المؤسسات المصرفية الساعية إلى مواكبة التغيرات المتسارعة التي تشهدها البيئة التكنولوجية العالمية. فتبنيّه يمثل ركيزة أساسية لإعادة هندسة العمليات الداخلية وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى إلى جانب تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة. كما تؤكد المقارنات الدولية أن مستوى النضج الرقمي واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يختلف من بنك لآخر باختلاف الرؤية الاستراتيجية ومدى الجراءة في الاستثمار الرقمي. إذ يتّضح أن بنك ICICI الهندي يعدّ نموذجاً متقدماً في هذا المجال بفضل تبنيّه لمقاربة شاملة تمزج بين تحديث البنية التحتية، وتأهيل الموارد البشرية وتطوير حلول ذكية تركز على البيانات والتحليل التنبؤي. هذا التوجّه المتكامل مكّنه من تحقيق قفزة نوعية في الأداء وتحسين القدرة التنافسية في السوق المصرفية العالمية. في المقابل تُظهر تجربة البنك الأهلي المصري توجّهاً حذرًا نسبياً نحو الذكاء الاصطناعي حيث اقتصر التوظيف غالباً على بعض الأدوات التفاعلية في خدمة العملاء والكشف المبكر عن الاحتيال دون بلوغ مستوى الدمج الكلي في البنية التشغيلية. ويعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل من بينها القيود التنظيمية والافتقار إلى بنية تحتية رقمية متكاملة، فضلاً عن محدودية الاستثمارات الموجهة نحو التكنولوجيا المتقدمة. ومن هنا يتّضح أن الفجوة الرقمية بين المؤسسات المصرفية لا تُقاس فقط بدرجة التقدم التقني، بل أيضاً بمدى تبني الذكاء الاصطناعي كرافعة استراتيجية لإعادة تشكيل النموذج البنكي التقليدي وتحقيق التنمية المالية المستدامة في ظل بيئة اقتصادية تتسم بعدم اليقين والتنافسية العالية.

خاتمة

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة، يقودها الذكاء الاصطناعي الذي حاز على مكانة متقدمة في مختلف القطاعات بما فيها القطاع المصرفي الذي يعد أحد أسس الصناعة المالية، فتحديث وعصرنة النظام المصرفي مؤشرا هاما لقياس مدى تطور وفعالية اقتصاد أي دولة، فالذكاء الاصطناعي أحدث تحولا جذريا في القطاع المالي واثبت دوره المحوري في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وتعزيز تجربة العملاء، كما ساعد في تطورات أدوات وتحليل البيانات وإدارة المخاطر. ومع تطور التكنولوجيا سيبقى الذكاء الاصطناعي عنصرا أساسيا في مستقبل العمل المصرفي.

من خلال دراسة حالة البنك الأهلي المصري والبنك الهندي icici في مدى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية، إتضح أن الذكاء الاصطناعي أصبح أحد أبرز محركات التطوير والابتكار في القطاع المصرفي ضمن عملياتها، لاسيما فيما يتعلق بالأتمتة الذكية وتحليل البيانات الضخمة والتفاعل مع العملاء عبر القنوات الرقمية، وهو ما انعكس إيجابا على جودة الخدمة وسرعة المعالجة وكفاءة إدارة المخاطر.

في المقابل أظهر البنك الأهلي جهودا ملحوظة في تبني هذه التقنيات خصوصا في السنوات الأخيرة، لكن لايزال هناك مجال كبير لتوسيع نطاق الاستخدام وتطوير البنية التحتية التقنية وتعزيز المهارات لدى الكوادر البشرية. كما بينت الدراسة ان البيئة التنظيمية ومستوى الاستثمار والانفاق على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وطبيعة السوق المحلي كلها عوامل تؤثر بشكل مباشر على مستوى تبني الذكاء الاصطناعي وفعاليتها.

نتائج البحث

لقد توصلنا في هذه الدراسة حسب ما توفر لنا من بيانات ومعلومات عن كل من الذكاء الاصطناعي والخدمات المصرفية، إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

☞ أصبح استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من طرف المصارف المالية والبنوك ضروريا كونه يحسن من الخدمات المالية ويزيد من كفاءتها، ويساعد في تحديد طرق فعالة وسريعة للكشف عن الاحتيال المالي وسوء التصرف؛

☞ ساهم الذكاء الاصطناعي بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تقليل وقت الانتظار وتقديم خدمات مخصصة وتعزيز الأمان السيبراني في كلا البنكين محل الدراسة؛

☞ خوض العديد من المصارف المالية اليوم سباقا متسارعا نحو التحول الرقمي الشامل، بما فيها كل من دولتي (مصر والهند)؛

☞ كان التفوق نسبي للبنوك الهندية في توظيف الذكاء الاصطناعي بفضل بيئة رقمية أكثر نضجا واستثمارات ضخمة في البحث والتطوير؛

✓ رغم الخطوات الفعلية في مجال التّحول الرقمي والذكاء الاصطناعي للبنك الأهلي المصري غير أنه لا يزال في مرحلة التطوير مقارنة بنظيره البنك الهندي؛

✓ الفروقات في البنية التحتية والبيئة التنظيمية وتوافر المهارات تشكل عناصر رئيسية في تفسير التفاوت بين البنكين؛

✓ وجود وعي متزايد لدى الطرفين بأهمية الاستثمار في الذكاء الاصطناعي لضمان البقاء في سوق مالي تنافسي ومتغير.

التوصيات:

✓ تسريع وتيرة التّحول الرقمي في البنك الأهلي المصري من خلال اعتماد استراتيجية وطنية واضحة لدعم الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي؛

✓ الاستفادة من التجربة الهندية كنموذج ناجح في دمج العمليات المصرفية مع تكييفها وفق الخصوصية المصرية؛

✓ تعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا لتطوير حلول مبتكرة تعتمد على الذكاء الاصطناعي؛

✓ الاستثمار في رأس المال البشري من خلال تدريب الموظفين وتأهيلهم لاستخدام الأدوات الرقمية الحديثة

✓ تحسين البيئة التنظيمية والتشريعية لتشجيع الابتكار مع وضع اطر قانونية لحماية البيانات وضمان الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي.

آفاق البحث:

على ضوء ما استخلص من هذه الدراسة، نقترح البحث في بعض المواضيع:

✓ الذكاء الاصطناعي كتوجه جديد لإعادة تشكيل قواعد الاقتصاد؛

✓ تأثير الذكاء الاصطناعي على الشمول المالي في الاقتصادات الناشئة؛

✓ مستقبل وظائف المصارف المالية في عصر الذكاء الاصطناعي؛

✓ سبل ترقية القطاع المصرفي في ظل بروز الذكاء الاصطناعي.

اختبار صحة الفرضيات

الفرضية الاولى: تحقق الفرضية الأولى وهي أنه بالفعل الذكاء الاصطناعي كونه قادر على محاكاة الذكاء البشري في تطبيقاته التي تعددت في المجال والمصرف

الفرضية الثانية: تحقق الفرضية وهي أنه بالفعل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي حسنت من الكفاءة التشغيلية وسرعت المعاملات، وعززت الأمن مما انعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسات المالية محل الدراسة

المراجع

دكتوراه، تخصص قانون 1 عام، قسم الحقوق، جامعة قالمة 8 ماي، 1945 كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، الجزائر، 2023.

- ريهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، مجلد 3، العدد 9 أكتوبر 2022م
- مين مجدي، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 03، صندوق النقد الدولي، أبو ظبي-الإمارات العربية المتحدة، 2020
- عبد النور عادل، مدخل إلى الذكاء الاصطناعي، دار الفیصل الثقافية، الرياض، 2005
- عادل عبد النور، أساسيات الذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، دار الفیصل الثقافية، الرياض السعودية، 2005
- عابدي إبراهيم، استخدامات الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية دراسة حالة بنك الخارجي 2022/2023، وكالة تيارت BEA
- هني ليديا، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر 2023/2024
- هيثم أسامة عبد المحسن مدين، أبعاد تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، جامعة المنوفية، كلية الحقوق

المواقع الالكترونية:

- Kuang-Jung C., C. and Hsu Ya-Ling, Mei-Liang C. (2007). **The Study of Chain Department Stores Service Quality in Taipei**. The Journal of Human Resource and Adult Learning
- Ghosh, M., & Thirugnanam, A. (2023). **Introduction to Artificial Intelligence. In Recent Trends in Artificial Intelligence and Internet of Things**, Springer.
- Britannica money، commercial, disponible a l'adresse <https://www.britannica.com/money/commercial-bank/> consulté le:03-04-2025.
- جمعية البنوك في الأردن، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، منصة ترويج الوعي المالي- (FINAPP) 2025 والمصرفي

- الخليج للتدريب والتعليم، 2023، ما هي المجالات التي يستخدم فيها الذكاء الاصطناعي تم الاطلاع على الموقع ما هي المجالات التي يستخدم فيها- <https://training.alkhaleej.com.sa/> (10/04/2025) (17h:30).
- ،اليوم السابع، "البنك الأهلي المصري يحتفل بمرور 122 عاماً على تأسيسه"، 25 يونيو 2020 09:10، تاريخ الاطلاع: 22 مايو 2025
-<https://www.youm7.com/story/2020/6/25/4843853>
- البنك الأهلي المصري. (2022)، المجلة-الدورية، العدد 39 ، تم الاطلاع في 1 يونيو 2025
- <https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/a147e000-f2c5-44b3-97e3-431050f49a74.pdf>
- ،البنك الأهلي المصري. (2022). افتتاح فرع رقمي جديد. تم الاطلاع عليه في 1 يونيو 2025 من:
<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/1f902a83-f93d-4268-8a97-1ce93c2eb252.pdf>
- National Bank of Egypt. (2023). **PRB Report 2023**, consulté le 1-6-2025
-<https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/3454ccab-b06c-48d3-8937-5a3905538613.pdf>
- 2025 الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري - الخدمات الرقمية، تاريخ الاطلاع: 25 ماي، 14:10، على موقع : <https://www.nbe.com.eg>
- تاريخ الاطلاع: 25 ماي 2025 متاح على ، 2024. القاهرة، 8 سبتمبر .ماستركارد غرفة-الأخبار/النشرات- <https://www.mastercard.com/news/eemea/ar/>
<https://www.mastercard.com/news/eemea/ar/> البنك-الأهلي-المصري-وماستركارد-يوقعان-اتفاقية/septembre/الصحفية/2024
- بنك_أي_سي_أي_سي_أي، تاريخ/ <https://ar.wikipedia.org/wiki> ويكيبيديا، متاح عبر الساعة 12:55. الاطلا: 25 ماي 2025.
- ICICI Bank, About Us – Our History, Official Website of ICICI Bank, available at: <https://www.icicibank.com/aboutus/about-us.page>, Accessed on 25 Ma Sneha Jha. (2018, March 29). How ICICI Bank is using AI to ramp up customer centricity. ET CIO. Retrieved from <https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/strategy-and-management/how-icici-bank-is-using-ai-to-amp-up-customer-centricity>, 14/05/2025 at 14:20 y 2025.

- . MasterCard, **Mastercard and National Bank of Egypt collaborate on AI-powered digital employees for enhanced digital banking experience**, 02/06/2025 at 14:22 from <https://www.mastercard.com/news/eemea/en/newsroom/press-releases/en/2024/september/mastercard-and-national-bank-of-egypt-collaborate-on-ai-powered-digital-employees-for-enhanced-digital-banking-experience>.
- CIO économiques indiatimes, **ai chat bots i pal**, 02/06/2025 at 14 :26 from <https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/enterprise-services-and-applications/ici-banks-ai-chatbot-ipal-empowers-customers-with-information-and-financial-services/61118452>
- **AI & National Bank of Egypt, The Role of Artificial Intelligence in the National Bank of Egypt's Digital Transformation**, 02/06/2025 at 14:30 from.
- <https://www.cash-platform.com/the-role-of-artificial-intelligence-in-the-national-bank-of-egypts-digital-transformation>.
- **AI & National Bank of India, The Role of Artificial Intelligence in the National Bank of India Digital Transformation**, 02/06/2025 at 14:40 from
- <https://www.cash-platform.com/ici-bank-and-the-rise-of-ai-pioneering-change-in-the-indian-banking-landscape>.
- codex Team, **AI in Banking: How ICICI Bank Leads the Way**, 02/06/2025 at 15:02 from <https://codex.team/blog/ai-in-banking-how-icici-bank-leads-the-way>.
- ICICI Bank Annual Report, **Strategic Focus Area for Business**, 02/06/2025 at 15:14 from <https://www.icicibank.com/ms/annual-report-microsite/strategic-focus-areas-for-business>

كيف تتعامل البنوك مع تحديات تبني الذكاء الاصطناعي؟ تم إنفست جلاس. (14 أغسطس 2024) <https://www.investglass.com/ar/top-challenges-of-ai-adoption-in-banking-and-how-to-overcome-them/> الاسترجاع في 23 أبريل 2025، الساعة 10.45، من

الملخص:

تناولت هذه الدراسة الذكاء الاصطناعي كتوجه استراتيجي لتطوير الخدمات المصرفية، عبر مقارنة بين بنك ICICI الهندي والبنك الأهلي المصري، في ظل التحول الرقمي العالمي. حيث بات الذكاء الاصطناعي أداة مركزية لتحسين جودة الخدمة، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقوية العلاقة مع العملاء.

أظهرت الدراسة أن بنك ICICI يُعد رائداً في توظيف تقنيات مثل روبوتات الدردشة وتحليل البيانات الضخمة، ما ساهم في تقليص زمن المعالجة بأكثر من 40% وتحقيق رضا عملاء تجاوز 85%، إضافةً إلى تحسين الرقابة وكشف الاحتيال. في المقابل، لا يزال البنك الأهلي المصري في مرحلة أولية من التبني، مقتصرًا على أتمتة بعض المهام، بسبب ضعف البنية الرقمية وقلة الاستثمار والكفاءات.

وخلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل فرصة واعدة للبنوك العربية شريطة وجود رؤية واضحة، إرادة مؤسسية، واستثمار فعال في الموارد البشرية والتكنولوجية مع ضرورة تحديث الأطر التنظيمية واعتماد استراتيجيات رقمية طويلة المدى.

كلمات مفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الخدمات المصرفية، كفاءة مصرفية.

Abstract

This study examines Artificial Intelligence (AI) as a strategic direction for developing banking services, through a comparison between ICICI Bank of India and the National Bank of Egypt, in light of the global digital transformation. AI has become a central tool for improving service quality, enhancing operational efficiency, and strengthening customer relationships.

The study showed that ICICI Bank is a pioneer in employing technologies such as chatbots and big data analysis, which contributed to reducing processing time by more than 40%, achieving customer satisfaction of more than 85%, as well as improving control and fraud detection. In contrast, the National Bank of Egypt is still at an early stage of adoption, limited to automating some tasks, due to poor digital infrastructure and lack of investment and competencies.

The study concluded that AI represents a promising opportunity for Arab banks, provided there is a clear vision, institutional will, and effective investment in human and technological resources, with the need to modernize regulatory frameworks and adopt long-term digital strategies.

Keywords : Artificial Intelligence (AI), Banking Services, Banking Efficiency