الجـــــمـهـوريـــة الجـــــزائـريـة الديمـــــقـراطيـة الشـــــعبيـة
وزارة التـــــعـليـم العـــــالي والبـــــحث العـــلـمـي
جـــــــــامعة أبي بكـــر بـلـقـايـد– تـلمســـــــــان –

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة الماستر

في شعبة : العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي و مالي

من طرف : بن حامد شيماء

بعنوان :

دور الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تلمسان (الكيفان)

نوقشت بتاريخ 14/06/2026 أمام لجنة المناقشة المكونة من :

د.عاشور تاني يامنة	أستاذة محاضرة	جامعة تلمسان	رئيسة
د.بن بوزيان جازية	أستاذة محاضرة	جامعة تلمسان	ممتحنة
د. يوسفي كريمة	أستاذة محاضرة	جامعة تلمسان	مشرفة

السنة الجامعية :

2026- 2025

الإهداء

{ و قل رب زدني علما }

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، و الذي وفقني لإتمام هذا العمل بعد عناء وجهد

أهدي ثمرة نجاحي إلى من كان سندا لي في هذه المرحلة و في كل مراحل حياتي، إلى أعز ما أملك والدي الكريمين حفظهما الله و رعاهما، إلى من منحني الدعم و الثقة و شجعني على مواصلة الطريق، إلى أختي و إخوتي وفقهم الله

كا أهدي هذا العمل إلى نفسي التي صبرت و اجتهدت و لم تستسلم رغم الصعوبات، و أسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعا و مباركا و أن يوفقني لما فيه الخير دائما

الشكر

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم"من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى أستاذتي يوسفي كريمة المشرفة على هذه المذكرة، لما قدمته

لي من توصيات و نصائح قيمة و متابعة مستمرة طيلة إنجاز هذا العمل

كما أتوجه بالشكر إلى جميع أساتذتي الكرام الذين ساهموا في تكويني العلمي طوال سنوات

الدراسة

و أشكر كل من ساندني من قريب أو بعيد، و لو بكلمة طيبة في إنجاز هذه المذكرة

و في الأخير، أسأل الله أن يوفق الجميع لما فيه الخير و النجاح

الملخص:

تتناول هذه المذكرة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع المصرفي، بحيث تعتبر هذه التقنيات الحديثة من الأساسيات التي ساهمت في تحسين الأداء البنكي، رفع الكفاءة التشغيلية، التقليل من عمليات الاحتيال، كما سلطت الدراسة الضوء على أهم التحديات التي تواجه البنوك في تبني هذه التطبيقات منها ضعف البينة التحتية، نقص الكفاءة البشرية المؤهلة، و من خلال دراسة هذا الموضوع في البنك الوطني الجزائري توصلنا إلى مجموعة من نتائج من بينها اعتماد البنك على الخدمات الإلكترونية في تسهيل معاملاته مثل: البطاقات البنكية و الدفع عبر الأنترنت التي توفر الوقت لعملائه و تقلل المخاطر، و كذلك أطلق تطبيق يسمح بإجراء المعاملات البنكية عبر الهاتف و كما توصلنا إلى أن البنك لا تتوفر فيه مظاهر الذكاء الاصطناعي المتقدمة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، القطاع المصرفي، الخدمات الإلكترونية، البنك الوطني الجزائري(BNA)

Abstract:

This memorandum examines the role of Artificial Intelligence in the development of the banking sector, as these moder technologies are contributed essential tools that have contributed to improving banking performance, enhancing operational efficiency and reducing fraud activities. The study also highlighted the main challenges facing bank's in adopting these applications, including weak infrastructure and the lack of qualified human resources. Through studying this topic at the National Bank of Algeria, we reached several findings, including the bank's reliance on electronic services to facilitate its transactions, such as bank cards and online payment services, which save time for customers and reduce risk. The bank also launched an application that allows banking transactions via mobile phone; however, we also concluded that the bank does not yet possess advanced artificial intelligence.

Keywords: Artificial Intelligence, Banking Sector, Electronic Services, National Bank of Algeria.

الفهرس

الإهداء

الشكر

الملخص

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة عامة.....أ–ب

الفصل الأول:الإطار النظري..... 1

تمهيد 2

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي 3

المطلب الأول : تطور فكرة الذكاء الاصطناعي 3

الفرع الأول:تعريف الذكاء الاصطناعي 3

الفرع الثاني:مراحل تطور الذكاء الاصطناعي 4

الفرع الثاث: خصائص الذكاء الاصطناعي..... 5

المطلب الثاني : أنواع و مجالات الذكاء الاصطناعي 6

الفرع الثاني:مجالات الذكاء الاصطناعي 7

المبحث الثاني : الإطار النظري للقطاع المصرفي 8

المطلب الأول : نظرة عامة حول القطاع المصرفي..... 8

الفرع الأول: تعريف القطاع المصرفي..... 8

الفرع الثاني: مكونات القطاع المصرفي 9

المبحث الثالث : علاقة الذكاء الاصطناعي بالقطاع المصرفي 13

المطلب الأول : دواعي ادماج البنوك للذكاء الاصطناعي 13

المطلب الثاني : استخدامات الذكاء الاصطناعي في البنوك 14

المطلب الثالث : تجارب دولية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك..... 15

المطلب الرابع : الآثار الإيجابية و السلبية للذكاء الاصطناعي..... 19

خلاصة الفصل الأول 20
الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات السابقة 21
تمهيد 23
المبحث الأول: الدراسات المحلية 24
المبحث الثاني: الدراسات العربية 26
المبحث الثالث: الدراسات الأجنبية 29
خلاصة الفصل الثاني 33
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي 34
تمهيد 35
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 36
المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري 36
المطلب الأول:نشأة البنك الوطني الجزائري 36
المطلب الثاني: خصائص البنك الوطني الجزائري 37
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة الكيفان (تلمسان) 37
المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية المتواجدة في البنك 38
المبحث الثاني: خدمات البنك عن بعد 44
المبحث الثالث: تطبيقات الإلكترونية للبنك 45
خلاصة الفصل الثالث : 46
خاتمة 47
قائمة المراجع: 50

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين البنوك التجارية و البنوك المنخصصة	12
2	أسقف البطاقة البيبنكية المصدرة من البنك الوطني الجزائري	40
3	أسقف بطاقة VISA	41
4	أسقف بطاقة النخبة	42
5	أسقف بطاقة One pay	43

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	أنواع الذكاء الاصطناعي	6
2	مكونات القطاع المصرفي	10
3	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تلمسان(الكيفان)	38
4	أنواع البطاقات البنكية	39

مقدمة عامة

تمهيد :

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا تكنولوجيا متسارعا ، خاصة في مجال الذكاء الاصطناعي الذي أصبح أحد أهم الابتكارات المؤثرة في مختلف القطاعات الاقتصادية والمالية، فقد ساهمت التقنيات الذكية في إحداث تحولات جوهرية في أساليب العمل التقليدية مما دفع المؤسسات المالية إلى تبني حلول رقمية متطورة لتحسين الأداء و رفع مستوى الكفاءة .

يعد القطاع المصرفي من اكثر القطاعات استفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تسعى البنوك لاستخدام هذه التقنيات في تحليل البيانات الضخمة و تحسين جودة الخدمات المصرفية، و تعزيز إدارة المخاطر إضافة إلى تطوير أنظمة كشف الاحتيالوتقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة و دقة للعملاء.

نظرا لأهمية الذكاء الاصطناعي و دوره المتزايد في تطوير العمل المصرفي، أصبح من الضروري على البنوك مواكبة هذه التطورات من خلال استخدام التقنيات الحديثة التي تساعدها على تحسين أدائها و تعزيز قدرتها التنافسية. و من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي و أهميته في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية.

من هنا تطرح الإشكالية الرئيسية التالية :

- ما هو دور و أهمية الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي ؟

من أجل توضيح الإشكالية، نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية لفهم أكثر موضوع الدراسة

- ما المقصود بالذكاء الاصطناعي ؟
- ما أهم تطبيقاته في القطاع المصرفي ؟

- ما هو دوره و أهميته في تطوير القطاع المصرفي ؟

فرضيات الدراسة :

قصد الإجابة على الإشكالية و الأسئلة الفرعية قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات :

- يساهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز قدرة البنوك على إدارة المخاطر و كشف الاحتيال
- يساعد الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار في الخدمات المصرفية

مبررات الدراسة :

تم اختيار هذا الموضوع أولا بحكم التخصص و المتمثل في اقتصاد نقدي و بنكي و ثانيا بسبب الاهتمام الشخصي بمجال الذكاء الاصطناعي و ما توصل إليه من تحولات و ضرورة مواكبة القطاع المصرفي لهذا التطور

صعوبات الدراسة :

من بين أهم الصعوبات التي واجهناها في هاته الدراسة هي قلة المراجع و الكتب المتخصصة و التي تتناول موضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري بشكل دقيق، خاصة و أنه يعتبر من الدراسات الحديثة و المتطورة باستمرار كما و اجهنا صعوبة في جمع المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي بسبب نقص البيانات و محدودية نشرها من قبل البنوك الجزائرية.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المصرفي و أهمالتقنيات المستخدمة في البنوك، بالإضافة إلى إبراز التحديات و الصعوبات التي تواجه تطبيقه في العمليات البنكية مع تقديم تجارب دولية كأمثلة للإستفادة منها في البنوك الجزائرية.

أهمية الدراسة :

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية و عملية، حيث تبين دور الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع البنكي من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء و كذلك مدى اعتماد البنوك على التقنيات الحديثة، كما تبرز أهميتها في تبيين مدى تطبيق البنوك الجزائرية لهذه التطبيقات و إمكانية الاستفادة من نتائجها و توصياتها مستقبلا خاصة في البيئة الجزائرية التي لا تزال بحاجة إلى المزيد من الأبحاث في هذا المجال.

حدود الدراسة :

الحدود النظرية : لقد تناولت الدراسة الجانب النظري للذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي من خلال توضيح المفاهيم الأساسية لكل جانب و تبيين العلاقة بينهما و ذلك بالاعتماد على الكتب و الدراسات السابقة

الحدود التطبيقية : ركزت الدراسة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري حيث تم التطرق لبنك الوطني الجزائري(BNA) و معرفة أهم التطبيقات المستعملة و الخدمات المتوفرة في هذا الخصوص

المنهج المتبع :

اعتمدنا في دراستنا عللى المنهج الاستقرائي باعتباره المناسب و الملاءم للموضوع، حيث تم الاعتماد عليه في جمع المعلومات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي و القطاع المصرفي من مختلف المصادر كتب، مجلات، مصادر أجنبية، كما تم توظيفه في الجانب التطبيقي من خلال محاولة معرفة مختلف التطبيقات المستخدمة داخل البنك الوطني الجزائري و مدى استعماله لذكاء الاصطناعي.

هيكل الدراسة :

لقد قمنا بالتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، حيث خصصنا الفصل الأول إلى الإطار النظري الذي يعالج علاقة الذكاء الاصطناعي بالقطاع المصرفي، و ذلك من خلال ثلاثة مباحث تم فيها إبراز المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي و خصائصه إضافة إلى أهم تطبيقاته في البنوك، أما الفصل الثاني فقد عرضنا فيه الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع سواء محلية أو عربية أو أجنبية للإستفادة من نتائجهم و كذلك خبرات الدول في هذا المجال، في حين قد خصص الفصل الثالث للجانب التطبيقي الذي قمنا من خلاله بالدراسة حالة البنك الوطني الجزائري بهدف تبيان واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملياته

الفصل الأول:الإطار النظري

تمهيد :

يعد القطاع المصرفي من بين أكثر القطاعات تأثرا بالتحولات التكنولوجية، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي عنصرا أساسيا في استعمالات البنوك لما ساهم فيه من تسهيل العمليات المالية، تعزيز الامن، الكشف المبكر لعمليات الاحتيال، و في هذا الفصل سيتم التطرق لمختلف المفاهيم الآتية:

المبحث الأول : الإطار الفاهيمي للذكاء الاصطناعي

المبحث الثاني : الإطار النظري للقطاع المصرفي

المبحث الثالث : علاقة الذكاء الاصطناعي بالقطاع المصرفي

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي

المطلب الأول : تطور فكرة الذكاء الاصطناعي

تعريف الذكاء الاصطناعي :

يتكون مصطلح الذكاء الاصطناعي من جزئين ذكاء و نعني به قدرة التعلم أما اصطناعي فهي ما يتم صنعه من قبل الانسان أي كل شيء مصنوع ، و الذكاء الاصطناعي بمجمله تعني قدرة الالة على أداء وظائف تحاكي الذكاء البشري [1]

لقد تعددت تعاريف الذكاء الاصطناعي بين الباحثين و العلماء حيث تم تسليط الضوء على مجموعة من بين أهم التعاريف الخاصة بالذكاء الاصطناعي و هي كالتالي :

1. الذكاء الاصطناعي أو ما يسمى بذكاء الآلة هو عبارة عن استخدام مجموعة من التقنيات مثل : الحوسبة اللينة ، التعلم العميق و الذكاء الحاسوبي بطريقة تحاكي السلوك البشري [2]
2. يعرف الذكاء الاصطناعي من قبل العالم الأمريكي جون ماكثي بأنه مجالا علميا يهتم بتصميم الآلات و البرامج الحاسوبية الذكية [3]
3. أشار مارتن ويك إلى أن الذكاء الاصطناعي علم يركز على تطوير آلات تستطيع محاكاة بعض وظائف العقل البشري بما في ذلك القدرة على التكيف و التعديل أثناء تنفيذ المهام [4]

---

[1] هاشمي رشيدة – ملياني عبد الوهاب " الإيطار الفاهيمي للذكاء الاصطناعي "، جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)، مجلة التراث، المجلد 14، العدد 02، ص49

[2] Whitney Hunt et Kendal Marshall,"Artificial Intelligence's Role in Finance and How Financial Companies are Leveraging the Technology to their Advantage ", pp1

[3] د.مجاهد ناصر الجبر، "الذكاء الاصطناعي "، الناشر:الجامعة المتخصصة الحديثة 1445هـ/2024م، ص

[4] خديجة الكبرى سلطاني، "الذكاء الاصطناعي مداخله و مفاهيمه و أهم خصائصه و تطبيقاته في المعالجة الآلية للغة العربية " ،جسور العرفة، المجلد 11، عدد1 (مارس 2025)، ص319

4. من جهة أخرى يرى مارفن منسكي أنه فرع من فروع علم الحاسوب يسعى الى دراسة و تصميم أنظمة قادرة على تنفيذ أعمال تتطلب مستوى من الذكاء يماثل ذكاء الانسان عند أدائها [5]

من خلال ما سبق نستنتج أن الذكاء الاصطناعي هو علم يهتم بتصميم آلات و أنظمة لديها القدرة على التعلم و التحليل بطريقة تشبه ذكاء البشر

مراحل تطور الذكاء الاصطناعي :

يعتبر الذكاء الاصطناعي نتاج مجموعة من السنوات و الأبحاث و الدراسات لكن سنة1950 كانت لحظة تغيير بالنسبة لهذا المجال العميق و بداية التطور ، و ذلك بعد مقالة طرحها Alan Turing بعنوان " آلات الحوسبة و الذكاء" "Computing Machinery Intelligence" والذي خرج منها بالتساؤل هل يمكن للآلة أن تحل محل الإنسان

- مرحلة تأسيس 1956 : تم استخدام مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة خلال هاته السنة و ذلك بعد انعقاد مؤتمر Dartmouth و تأسس كمجال بحثي و تم طرح هذا المصطلح من قبل العالم JohnMcCarthy[6]
- المرحلة الذهبية الاولى 1956-1974 : تميزت هذه الفترة بزيادة الدعم الحكومي و التمويل البحثي ، مع تفاؤل كبير بإمكانية تطوير أنظمة ذكية قادرة على محاكاة التفكير البشري

[5] سلطاني خديجة الكبرى، المرجع السابق، ص319.

[6] زينب جوجو، " واقع الذكاء الاصطناعي في البنوك المركزية بين التحديات و الآفاق "، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01/ 2024، ص359.

- مرحلة الركود الأولى(1974-1980): في هذه المرحلة حدث تراجع كبير بالاهتمام بالذكاء الاصطناعي بسبب التمويل غير الكافي و كذلك عدم قدرة الأجهزة الذكية على تنفيذ معظم النشاطات مما أدى إلى توقف البحث العلمي لعدة سنوات
- مرحلة الأنظمة الخبيرة(1980-1987): شهدت هذه الفترة ازدهار الذكاء الاصطناعي بسبب زيادة الدعم و ظهور أنظمة جديدة تعتمد على المعرفة كالتقنيات التعلم العميق مما أدى إلى تحقيق نجاحات عملية كثيرة
- مرحلة الركود الثانية(1987-1993): تميزت هذه الفترة بانهيار في سوق الأجهزة المتخصصة بالذكاء الاصطناعي مما أدى إلى انخفاض الاستثمارات و حدوث ركود جديد في المجال
- مرحلة النهضة الحديثة(1993-2012): عرفت هذه الفترة اهتماما متزايدا في هذا المجال بفضل التطور الكبير في قدرة الحواسيب و توفر البيانات حيث سميت بعصر البيانات الضخمة Big data
- مرحلة الذكاء الاصطناعي المعاصر منذ 2012 : تميزت بالطفرة الكبيرة في التعلم العميق و زيادة قوة المعالجة الحاسوبية مما أدى إلى توسع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات [7]

خصائص الذكاء الاصطناعي :

للذكاء الاصطناعي عدة خصائص نذكر منها ما يلي :

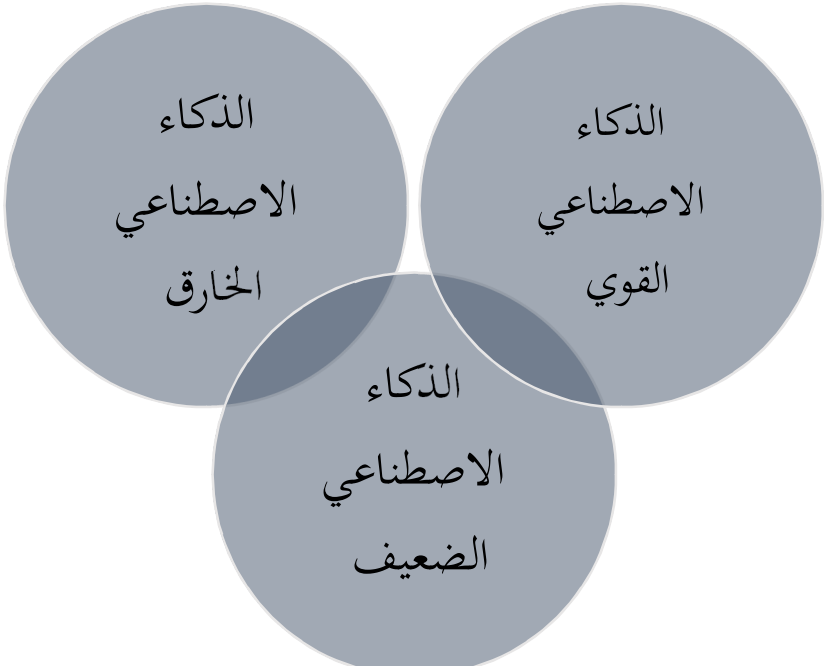
- القدرة على تحليل البيانات و معالجة المشكلات بطريقة منظمة للوصول إلى حلول فعالة
- التعلم المستمر من التجارب السابقة بهدف تحسين الأداء و اتخاذ قرارات أدق
- التكيف السريع مع التغيرات في البيئة أو الظروف المحيطة
- التعامل مع المواقف المعقدة أو التي تتسم بنقص المعلومات

[7] خاطر إسمهان، " دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية "، مراجعة أدبية، ص26

- استخدام التفكير المنطقي و الاستنتاج في تفسير المعطيات
- دعم عملية اتخاذ القرار من خلال تقديم معلومات و تحليلات دقيقة [8]

المطلب الثاني : أنواع و مجالات الذكاء الاصطناعي

شكل *1* أنواع الذكاء الاصطناعي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على هاشمي رشيدة – " الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي " – مجلة التراث – المجلد 14 – العدد 2 – ص51-52

[8] طيبي إكرام، " أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية "، دراسة حالة البنوك التجارية (البيض/تيارت)، المجلد 07، العدد 01، ص60_61

- ✓ الذكاء الاصطناعي الضعيف (Weak AI) : يعد هذا النوع الأكثر انتشارا حاليا ،حيث تم تصميمه للقيام بمجموعة من المهام المحددة في نطاق ضيق و يتم الاعتماد في هذا النوع على مجموعة من الخوارزميات مبرمجة مسبقا لتنفيذ وظائف معينة مثل : معالجة البيانات ...الخ
- ✓ الذكاء الاصطناعي القوي (Strong AI) : يمتلك هذا النوع من الذكاء الاصطناعي القدرة على التعلم و الفهم و اتخاذ قرارات بطريقة تشبه التفكير البشري و ذلك عن طريق تخزين المعلومات و استخدامها لاحقا في مواقف مختلفة
- ✓ الذكاء الخارق (Super AI) : لا يزال مفهوما نظريا لحد الآن و لم يتحقق بشكل فعلي و يتمثل في أنظمة الذكاء الاصطناعي تفوق التفكير البشري حيث أنه يتمتع بالقدرة على التفكير و التحليل و الإبداع و من جهة أخرى فله إمكانية تطوير نفسه بدون تدخل الانسان [9]

مجالات الذكاء الاصطناعي :

للذكاء الاصطناعي عدة مجالات تطبيقية تشمل جوانب مختلفة من الحياة من بينها :

- ❖ معالجة اللغات الطبيعية : يركز هذا المجال على تصميم الحاسوب من فهم لغة الإنسان و تعامل معها ، بما في ذلك تحليل نصوص و استخدام معاني منها
- ❖ التعلم الآلي : يقوم بتطوير خوارزميات تمكن الأنظمة من التعلم و تحسين ادائها تلقائيا و يستخدم في تطبيقات مختلفة منها : الترجمة الآلية ، أنظمة التوصية
- ❖ النظم الخبيرة : هي نوع من الذكاء الاصطناعي و هي عبارة عن أنظمة حاسوبية تصمم لمحاكاة خبرة مختصين في عدة مجالات ، حيث تعتمد هذه نظم على معلومات و قواعد معرفية مخزنة تساعدها في حل مشكلات مختلفة مثل : إدارة الأعمال

[9] هاشمي رشيدة، المرجع السابق،ص51-52

❖ التعرف على الكلام : يركز هذا المجال على جعل الحاسوب قادرا على فهم لغة الإنسان و ذلك من خلال تحويل المنطوق إلى بيانات رقمية و معالجتها ، مثل ما هو في أنظمة المساعدات الصوتية [10]

المبحث الثاني : الإطار النظري للقطاع المصرفي

المطلب الأول : نظرة عامة حول القطاع المصرفي

تعريف القطاع المصرفي :

يعرف القطاع المصرفي بأنه أحد أبرز مكونات القطاع المالي و هو مجموعة البنوك و المؤسسات المصرفية العاملة داخلة بلد ما ، في ظل مجموعة من القوانين و الأنظمة التي تنظم نشاطها [11]

أهمية القطاع المصرفي :

يعد القطاع المصرفي من الركائز الأساسية لأي اقتصاد حيث لا يمكن الاستغناء عنه في أي نظام اقتصادي سواء رأسمالي أو اشتراكي أو إسلامي ، نظرا لدور الحيوي الذي يؤديه في تنظيم النشاط المالي و تتجلى أهميته في مجموعة من نقاط :

- تعبئة المدخرات : يعمل على تجميع المدخرات عن طريق قبول الودائع مثل ودائع التوفير ، ودائع لأجل ... من أجل توجيهها لاستخدامات إنتاجية
- حفظ أموال الأفراد : يوفر القطاع المصرفي بيئة آمنة للأفراد لحفظ أموالهم و تسهيل معاملاتهم عن طريق استخدام شيكات ، بطاقات الصراف الآلي بدل حمل النقود مما يعزز الثقة و الاستقرار المالي
- تمويل الاستثمارات : يساهم في تمويل المشاريع الاستثمارية حيث يقوم بمنح قروض طويلة الأجل للاستثمارات الثابتة كالمعدات و كذلك القروض قصيرة الأجل و هذا ما يدعم النمو الاقتصادي

[10] المرجع نفسه، ص52.

[11] د.هشام جبر (2008) –" إدارة المصارف "– جامعة القدس المفتوحة – الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات – ص5

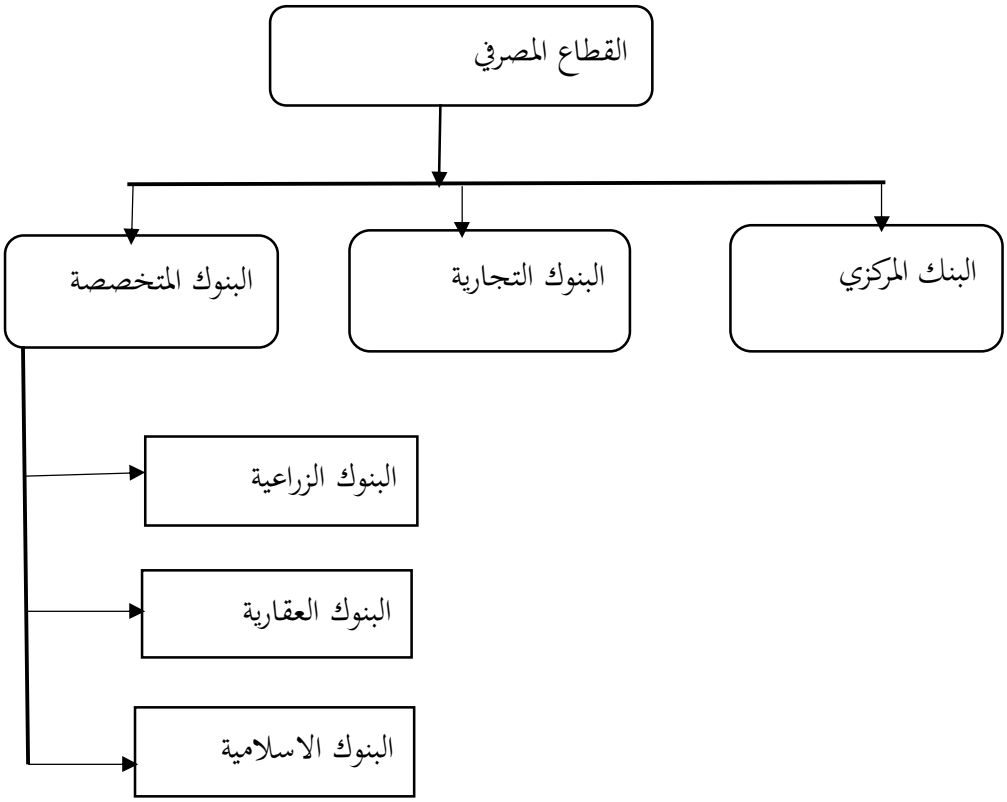
- تشجيع التجارة الخارجية : من خلال توفير وسائل الدفع الدولية و الاعتمادات المستندية اللازمة لعمليات الاستيراد و التصدير و خطابات الضمان
- كما يقدم القطاع المصرفي مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة التي تسهل المعاملات الاقتصادية و تعزز النشاط المالي [12]

مكونات القطاع المصرفي :

يضم القطاع المصرفي مجموعة من المؤسسات و الهياكل التي تتكامل فيما بينها لضمان سير النشاط البنكي، و من هذا المنطلق سيتم التطرق لمختلف مكوناته:

[12] د.هشام جبر (2008)، المرجع السابق، ص11 /12

شكل 2:مكونات القطاع المصرفي



المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على د. أحمد نبهاني (عمان 2014) -" الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي "- آمنة للنشر و التوزيع - ص17إلى47 -

البنك المركزي :

- هو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، يتولى مهمة إصدار النقود و الإشراف على القطاع المصرفي لدعم النمو الاقتصادي

- خصائصه :

يتميز البنك المركزي بمجموعة من الخصائص نذكر منها :

- مؤسسة نقدية ذات ملكية عامة

- تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي
- يمثل السلطة النقدية العليا في البلاد
- يشرف على النشاط المصرفي و النشاط الائتماني

- وظائفه :

- ✓ إصدار النقود
- ✓ بنك الحكومة
- ✓ بنك البنوك [13]

البنوك التجارية :

مفهومها : تمثل البنوك التجارية الجزء الأهم في القطاع المصرفي إذ تضطلع وظيفتها الأساسية بدور الوسيط المالي بين أصحاب الفائض و أصحاب العجز المالي ،كما تقوم بقبول الودائع من الأفراد و المؤسسات و الإرادات العامة ثم إعادة توظيفها عبر منح القروض قصيرة الأجل هدفها تحقيق ربح

وظائفها :

- قبول الودائع
- منح القروض
- الإسهام في تمويل المشاريع التنموية عن طريق منح القروض و التسهيلات
- تخصم الأوراق التجارية لفائدة العملاء بما يسهل معاملاتهم
- التعامل في الأوراق المالية

[13] د.أحمد النبهاني (عمان 2014)، المرجع نفسه، ص17/ 25

- توفير خدمات حديثة للعملاء كبطاقات الائتمان و غيرها من وسائل الدفع الآمنة و السريعة

البنوك المتخصصة :هي مؤسسات مصرفية تختص في تمويل قطاع اقتصادي معين مثل : تمويل المشاريع الصناعية ..الخ، و نجد منها البنوك الزراعية و العقارية و الإسلامية.[14]

الفرق بين البنوك التجارية و المتخصصة :

تتمثل أهم الفروقات بين البنوك التجارية و المتخصصة فيما يلي :

البنوك التجارية	البنوك المتخصصة
-تتمثل وظيفتها الأساسية في قبول الودائع من الأفراد و المؤسسات -تختص بمنح قروض قصيرة و متوسطة الأجل -تقدم مختلف الخدمات المصرفية	-تلعب فيها الودائع دورا أقل مما تمثله في البنوك التجارية -تمنح القروض طويلة الأجل -تتجه المصارف المتخصصة لتمويل قطاع معين أو نشاط محدد كالفلاحة ، الزراعة ...الخ

جدول 1: الفرق بين البنوك التجارية و البنوك المتخصصة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد المرجع نفسه د.هشام جبر (2008)، ص17/16

[14]المرجع السابق لد.أحمدالنبهاني، ص31-51.

المبحث الثالث : علاقة الذكاء الاصطناعي بالقطاع المصرفي

المطلب الأول : دواعي ادماج البنوك للذكاء الاصطناعي

دفعت التحولات التكنولوجية المتزايدة البيئة المصرفية إلى ضرورة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لمواكبة التحولات الرقمية و كذلك الاستفادة من إجابياتها في تطوير خدماتها و فيما يلي سنتطرق لبعض الدوافع التي جعلت البنوك تسعى لرقمنة خدماتها :

❖ اشتداد المنافسة :

لقد عرف القطاع المصرفي تطورا تكنولوجيا هائلا و طفرة نوعية في هذا المجال، و مع ظهور شركات مالية تعتمد على ذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها المالية مثل : Pay Pal، My Bank هذا ما أدى إلى اشتداد المنافسة و تحفيز البنوك على استخدام هذه التقنيات الحديثة لزيادة الربحية و تحسين تجربة العملاء

❖ تطور متطلبات العملاء : كلما زاد التطور زادت رغبات و متطلبات العملاء حيث أصبحوا يميلون إلى منظمات تقدم خدمات مالية بدقة عالية و سرعة و كذلك الجودة، هذا يعتبر دافعا قويا لتبني البنوك للأنظمة الذكية من أجل تحليل بياناتهم و فهم تفضيلاتهم و الحفاظ عليهم كذلك

❖ تعقيد البيئة التنظيمية : تخضع البنوك لمجموعة من القوانين الصارمة التي يجب عليها الاتزام بها سواء وطنيا أو دوليا، و هذا ما أدى إلى ارتفاع التكاليف و الإجراءات و من هذا المنطلق استخدم الذكاء الاصطناعي كأداة فعالة لتسهيل المراقبة و ضمان تطبيق القوانين

❖ تزايد التهديدات الأمنية : مع التوسع التكنولوجي ارتفعت مخاطر الأمن و زادت الجرائم الالكترونية و الاحتيال ، و على الرغم من استخدام بروتوكلات الحماية إلا أن هذه المخاطر مازالت في تطور لذلك لجأت البنوك لاعتماد على أنظمة ذكية للكشف عن النشاطات غير العادية و تعزيز الأمن [15]

المطلب الثاني : استخدامات الذكاء الاصطناعي في البنوك

ساهم الذكاء الاصطناعي في إحداث تطورات كبيرة في البنوك من خلال استعماله في جميع خدماتها و مجالاتها لذلك من الضروري معرفة أهم استخدامات القطاع البنكي لهاته التقنيات الحديثة

- مكافحة غسل الأموال : يعتمد القطاع المصرفي على أنظمة ذكية قادرة على تحليل المعاملات المالية بسرعة حيث تساعد هذه الأخيرة في الكشف عن الأنشطة و العمليات غير القانونية ،كما تعتبر أكثر قوة و دقة مقارنة بالأنظمة التقليدية في مجال مكافحة غسيل الأموال
- الحد من الاحتيال المالي : تستخدم المؤسسات المصرفية مجموعة من التقنيات و الخوارزميات المتقدمة لرصد الأنشطة غير الاعتيادية في الحسابات المصرفية مما يسمح لها بالاكتشاف المبكر لعمليات الاحتيال و تقليل حجم الخسائر
- الربوتات و الأنظمة الذكية : تساهم هذه الأخيرة في أتمتة تنفيذ العمليات و المهام المحددة سابقا بسرعة و كفاءة و يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى الإنتاجية و الكفاءة التشغيلة
- تحليل البيانات المصرفية : يوفر الذكاء الاصطناعي مجموعة من الادوات المتقدمة التي تمكنها من القيام بمعالجة البيانات الضخمة و استخلاص مؤشرات دقيقة تساعد في تقييم الأداء المالي ، دعم قرارات الائتمان ...الخ[16]

[15]هدى بوحنيك،"أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي –دراسة حالة بنك ICICI–"، مجلة الدراسات و البحوث الإنسانية، المجلد 08، العدد 04 /جانفي 2024، ص173-174.

المطلب الثالث : تجارب دولية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك

- **الولايات المتحدة الأمريكية** :تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من الدول البارزة في مجال الذكاء الاصطناعي و هذا بفضل جهدها المتواصل في البحث و الاستثمار في التقنيات الحديثة و كذلك احتضانها لأكبر الشركات و البنوك المتطورة ، و الآن سنسلط ضوء على واحد من أكبر بنوكها المتطورة في هذا المجال :

- تعريف لبنك Chase J.P Morgan : هو بنك استثماري متعدد الجنسيات ، تم تأسيسه في عام 1799 مقره بنيويورك في الولايات المتحدة الأمريكية ، و يعد من أكبر البنوك في العالم و أقدمها و له استثمارات طائلة في مجال الذكاء الاصطناعي و قد صنف من أكثر البنوك المستثمرة في مجال التكنولوجيا

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

منصة Index GPT : منصة مدعمة من قبل الذكاء الاصطناعي للاستثمار المواضيعي

منصة JP coin : تعتمد على البلوك تشين و من أهم استخداماتها إيداعات تحت الطلب

أما فيما يخص كشف الاحتيال فطور البنك أنظمته بالاعتماد على الخوارزميات و التحليلات التنبؤية ، و قدم أموال طائلة للاستثمار في الشبكات العصبية و الخوارزميات بتقدير 9 مليار دولار

JP Bot: روبوت افتراضي يعمل على مساعدة العملاء للوصول لأعمال البنك بسهولة

حيث تصنف تجربة بنك Chase JP Morgan و أمريكا تجربة جد ناجحة في مجال الذكاء الاصطناعي و في تبني التقنيات الحديثة و مثالا يحتذى به بالنسبة لدول التي تسعى لتطوير قطاعاتها و أنظمتها [17]

---

[16]ط.د.حمودي أمال، أد.عوينان عبد القادر،"دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية –دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري–"، ص889-890.

[17]مسالي فتيحة و آخرون، "الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية –قراءة في تجربة الو.م.أ مع دراسة بنك Chase JP Morgan "، المجلة الجزائرية للدراسات المالية و المصرفية، المجلة 14، العدد 01 (2024)، ص37-41.

➢ **تجربة الهند :**

شهدت الهند نموا سريعا في اقتصادها و تطورا كبيرا في المجال التكنولوجي ، خاصة في القطاع المالي و المصرفي و ساهم هذا التقدم في تبنيها الانظمة الحديثة لتحسين من جودة خدماتها

بنك ICICI:تأسس بنك الائتمان و الاستثمار الصناعي في الهند عام 1994 و يعتبر من أكثر البنوك ثقة منذ إنشاءه ، و هو يقدم مجموعة من الخدمات المالية منها : التأمين على الحياة ...و يعد من أبرز البنوك التي تعتمد على الابتكار الرقمي بشكل واسع ، حيث قام بإدخال العديد من تقنيات الذكية في خدماته : اتمتة العمليات ، تحليل البيانات و غيرها، هو الآخر أطلق مجموعة من التطبيقات الرقمية منها :

- ❖ Mobile Pay: تطبيق يعمل عبر الهاتف يوفر مجموعة من الخدمات للعملاء مثل : حساب التوفير ، الدفوعات ...بسرعة و أكثر دقة
- ❖ خدمة Pay to callوTap to pay: حيث تسمحان في تحويل الأموال و دفع بسهولة وتعكس هذه الخدمات استخدام البنك للانظمة الحديثة حيث تساهم في تعزيز العمليات و تحسين تجربة العملاء
- ❖ ILens: تعد خدمة ilensالتي طرحها البنك سنة 2020 من الحلول الرقمية التي تهدف إلى تسهيل عملية الحصول على القروض إلكترونيا دون الحاجة إلى التعاملات الورقية مما تقلل الوقت و الجهد إضافة إلى تقليل المخاطر و تعزيز التجربة المصرفية
- ❖ المساعد الافتراضي : وظف البنك iPal المساعد الافتراضي و ذلك للإجابة على استفسارات الزبائن و تقديم الدعم اللازم بشكل سريع و آني

تبرز الهند و بنك ICICI نموذجا متقدما في استخدام الذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي هذا التحول ساهم في تحسين كفاءة الأداء ، تعزيز تجربة الزبائن و مواكبة التغييرات الرقمية العالمية [18]

- **تجربة المملكة العربية السعودية :**

تصنف المملكة العربية السعودية ضمن الدول العربية الرائدة في مجال التحول الرقمي ، حيث شهدت تطورا كبيرا في اعتماد الذكاء الاصطناعي داخل قطاعها و من بين بنوكها الكان لها تطورا ملحوظا بنك الرياض

- مفهوم بنك الرياض : من أقدم البنوك في المملكة العربية السعودية بنك الرياض تأسس في 1957 برأس مال قدره 30مليار ريال سعودي ، و يمثل البنك أحد المؤسسات الرائدة في توظيف الذكاء الاصطناعي داخل قطاعه حيث وضع استراتيجية تهدف إلى تطوير خدماته و تطبيقاته لأحدث تكنولوجيا موجودة ، كما قام بإعادة تصميم كل عملياته عن طريق إدخال الذكاء الاصطناعي و كذلك أعطى أهمية بالغة للاستثمار في البنية التحتية من أجل رفع الكفاءة و الأمان ، و قام ببناء شراكات مع أكبر الشركات التكنولوجية من أجل تطوير أكثر و الاستفادة من تجاربهم، و فيما يخص تطبيقات الذكية التي يعتمدها البنك فقد أطلق
- ربوت افتراضي : كأول تجربة له أطلق ربوت افتراضي يستعمل للرد على أسئلة العملاء و كذلك منحهم معلومات مالية حول خدماته
- شركة "جيل" : قام البنك بتأسيس شركة تحتضن أفكار رقمية و القيام بتطويرها من مجرد فكرة إلى إتمامها كمشروع و هذا يهدف إلى تعزيز تنافسية البنك داخل سوق و قد شهدت الشركة نجاحا باهرا و تم التوسيع في شراكاتها

[18] المرجع السابق لهدى بوحنيك، ص176-179.

- و قد حاز البنك على عدة جوائز في مجال الذكاء الاصطناعي تثبت نجاحه و جدارته و جهوده في إدماج هاته التقنيات [19]

➢ **واقع الذكاء الاصطناعي في الجزائر :**

تعد الجزائر من الدول التي أظهرت اهتماما بهذا المجال في السنوات الأخيرة حيث تسعى إلى تحديث خدماتها و تطوير أنظمتها بما يتناسب مع التطورات العالمية ، و قامت بتوظيف بشكل تدريجي التكنولوجيا في مجالاتها مثل : تحسين الخدمات البنكية بالرغم من أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لا تزال محدودة مقارنة بدول الأخرى و من بين أهم التطورات التي تسعى إليها الدولة الجزائرية ما يلي :

- الدينار الرقمي : أخذت الجزائر خطوة مهمة نحو تحويل نظامها النقدي حيث و بعد صدور قانون رقم 23-09 المؤرخ في 23 جوان 2023 المتعلق بالنقد و الصرف ، تم إدخال الدينار الرقمي في مادته الذي يتوقع تسهيل المعاملات المالية و تقليل النقد الورقي و على الرغم من هذه المزايا فهو يواجه تحديات أبرزها ضعف البنية التحتية و عدم ثقة المواطنين حول هذه المعاملات الذكية ، لهذا فهو لا يزال كخيار مستقبلي ضمن جهود الدولة في تحديث نظامها المالي
- البنوك المفتوحة و الشركات الناشئة : يمثل بروز الشركات الناشئة خطوة جد مهمة في دعم تحول الرقمي كما يعد التعاون بين البنوك التقليدية و هذه الشركات فرصة لتعزيز التكامل الرقمي ، حيث يسهم في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي و تقديم خدمات ذات كفاءة و جودة عالية

تحديات تبني الانظمة الذكية : بالرغم من جهود الدولة في بناء تكنولوجيا قوية إلا أنه تبقى تهديدات متواصلة ، فقد شهدت الدولة مؤخرا مجموعة من الهجمات السيبرانية سنة 2023 حسب المصادر و كذلك هجمات استغلال

[19] حدانة أسماء و آخرون،"الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي –بنك الرياض نموذجا رياديا–"، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 19، العدد 01 /2025، ص182-189.

الثغرات الأمنية بعدد كبير جدا ، و هذا ما أدى إلى تبين الضعف التي تعاني منه الجزائر و هناك مجموعة من المعيقات هي كالآتي :

- ✓ محدودية البنية التحتية : تعتبر من ابرز التحديات التي تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في الجزائر ، بالرغم من وجود مجهودات تكنولوجية إلا أنه لا تزال غير كافية لهذا يجب بذل استثمارات أكثر في هذا سياق و الاستفادة من البنوك العالمية الناجحة في تبني الذكاء الاصطناعي
- ✓ الأطر التنظيمية : على الرغم من القوانين و الإجراءات المسنة إلا أن الإيطار التنظيمي الخاص بالذكاء الاصطناعي لا يزال محدودا و هو ما يلزم تطوير تشريعات تتناسب مع المعايير الدولية مثل : اللائحة الدولية لحماية البيانات GDPR
- ✓ نقص الكفاءات : لتطبيق ذكاء اصطناعي يجب توفر مهارات متقدمة في عدة مجالات مثل : تعلم الآلي ، الأمن السيبراني و هذا ما تحتاج إلية الجزائر و ما زال نسبيا ، فمن الضروري تأسيس شراكات بين الجامعات و شركات التكنولوجيا العالمية لسد هذه الفجوة [20]

المطلب الرابع : الآثار الإيجابية و السلبية للذكاء الاصطناعي

الآثار الإيجابية :

1) تقليل التكاليف : يسمح استخدام الذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي إلى انخفاض التكاليف بسبب أتمتة الأعمال الروتينية مثل : معالجة الطلبات ، هذا يؤدي إلى تقليل من المعاملات اليدوية
2) الكشف المبكر لعمليات الاحتيال : من خلال اعتماد البنوك على أنظمة قادرة على كشف الاحتيال و الأنشطة غير العادية بشكل فوري هذا يعزز الأمن و يقلل المخاطر

[20]DIGOU Mahmoud, KEDDI Abdelmajid,"Artificial Intelligence in the Algerian Banking Sector -Prospects and Challenges-" Journal of Human Sciences, vol36-N3, December2025, p449-450.

3) تعزيز رضا العملاء : يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الزبائن من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة و سرعة[21]

الآثار السلبية :

1. الحاجة إلى خبرات متخصصة : يتطلب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي توفر كفاءات بشرية مؤهلة إضافة إلى وجود بنية تحتية رقمية متطورة جدا ، و هو ما تفتقر له بعض المؤسسات المصرفية و يمثل تحديا خاصة في الدول النامية
2. المخاطر الأمنية و حماية البيانات : نظرا لاعتماد البنوك على مجموعة من البيانات الشخصية و المالية الحساسة فهذا يشكل مخاطر أمنية مثل : الاختراقات ...الخ
3. التحديات القانونية و الأخلاقية : قد يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من الإشكالات تتعلق بخصوصية البيانات الشخصية ، العدالة في اتخاذ القرارات الصادرة عن الأنظمة الذكية[22]

خلاصة الفصل الأول :

من خلال دراسة الجوانب النظرية للذكاء الاصطناعي و علاقته بالقطاع المصرفي، إتضح أن التقنيات الحديثة أصبحت من أهم الأدوات التكنولوجية التي أسهمت في تطوير البنوك و تقديم حلول رقمية جد مبتكرة لفهم و تلبية طلبات العملاء بكفاء و سرعة، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة باستخدامه.

[21] حدانة أسماء، مرجع سابق، ص172-173.

[22] سليمة بن عائشة و آخرون، "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي "، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 13، العدد 2024/02، ص62-63.

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات السابقة

تمهيد :

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبيرة في البحث العلمي، حيث تعتبر من الركائز الأساسية لبناء خلفية نظرية يستند إليها الباحث لفهم الجوانب المتعلقة بالدراسة و كذلك تساهم في توضيح المفاهيم و تحديد أهم النتائج المتوصل إليها في الأبحاث السابقة، إضافة إلى إبراز المناهج المعتمدة فيها فالبحث العلمي لا يبنى بعيدا عن الجهود السابقة و إنما هو امتداد و تطوير لما تم التوصل إليه من أفكار، و عليه سيتم في هذا الفصل عرض مجموعة من الدراسات المحلية و العربيةو الأجنبية قصد الاستفادة من مضامينها العلمية في دعم دراستنا الحالية.و كذلك محاولة تبيين أوجه التشابه و الاختلاف بينها و بين موضوعنا.

الدراسات المحلية :

دراسة (طيبي إكرام ، مولاي أمينة2023) :

- أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض/تيارت)[23]

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء الاصطناعي في مجال القطاع المصرفي حيث تم استخدام المنهج الوصفي من أجل الوصول لنتائج المناسبة و قد توصلت هذه المقالة إلى أن الذكاء الاصطناعي يوفر سهولة و فعالية في التواصل مع الزبائن ،كما أنه يحسن من الخدمات المصرفية و أوصت الباحثتين بوجوب الاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال

دراسة (DIGOU Mahmoud ,KEDDI Abdelmadjid2025):

- Artificial Intelligence in the Algerian Banking Sector: Prospects and Challenges[24]

تتناول الدراسة تبيين التحول الذي أحدثه الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي من آفاق و تحديات و قد توصلت إلى أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية و قد أدى تطبيقه في البنوك الجزائرية إلى تحسين خدماتها رغم وجود عقبات كبيرة من بينها إطار تنظيمي غير واضح ، نقص الكفاءات

[23]مجلة منتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، المجلد:07، العدد:01 (2023)، ص57-71.

[24]Journal of Humaines Sciences, ISSN :2588-2007, Vol :36, N° :3, December (2025), pp:441-452.

دراسة (ط.د.حمودي أمال ، اد.عوينان عبد القادر 2024) :

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية – دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري[25]

تبين هذه الورقة البحثية دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية ، حيث استعمل المنهج الاستقرائي باعتباره مناسبا لهذه الدراسة و خرجتا الباحثتين بالعديد من نتائج من بينها :

- إن القرض الشعبي الجزائري يعتمد على الصيرفة الإلكترونية و هذا ما يساعده في تحسين جودة خدماته كما أنه يقدم خدمات إلكترونية متنوعة
- عدم توفر البنك على تقنيات الذكية لحد الساعة

دراسة(Slama Wafa, Diaf Oulia):

The uses of Artificial Intelligence in the Algerian Banking Sector (Analytical Study for the Period 2016-2023).[26]

هدفت المقالة إلى التعرف على مدى استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري من خلال دراسة الفترة ما بين 2016-2023، و اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لشرح أكثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك، حيث بينت الدراسة أن القطاع البنكي الجزائري بدأ تدريجيا في إدخال هاته الأدوات في

[25]مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد:07، العدد:02،ديسمبر2024، ص885-902.

[26]Journal of Information Systems Engineering and Management, 2025, 10(4).

خدماته و أنظمته مثل : فتح الحسابات، التحويلات البنكية...إلخ و كذلك هناك إقبال واسع على هذه الخدمات خاصة منذ 2020، لكن رغم هذه التطورات كشفت الورقة البحثية أنه هناك عدة تحديات و معيقات أمام استخدام الذكاء الاصطناعي من بينها : نقص ثقة العملاء، ضعف الوعي بهذه التطبيقات و كذلك قلة الإجراءات و نصوص القانونية .

الدراسات العربية :

دراسة (حدانة أسماء ، بن عيشي جميلة 2025) :

- الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي : بنك الرياض نموذجا سعوديا [27]

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المصرفي ، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لرؤيته الأنسب لهذه الدراسة و قد توصلت لمجموعة من نتائج من بينها :

- يمثل الذكاء الاصطناعي أهم الأدوات المستخدمة في البنوك السعودية
- الأطر التنظيمية ساعدت كثيرا في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي
- كما تبين أنه هناك هناك مجموعة من الآثار السلبية له رغم الإمكانيات المتوصل لها

دراسة (سداوي نورة 2024) :

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الإمارات العربية المتحدة – [28]

تستكشف هذه المقالة أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي من طرف البنوك العالمية و مدى سعي الدول العربية لتبني هذه التقنيات حيث تم استخدام المنهج الوصفي لشرح أكثر هذا الموضوع و استنتجت الباحثة أن الإمارات احتلت

[27] مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد:19، العدد:01،(2025)، ص166-193.

[28] مجلة إضافات اقتصادية، المجلد :08، العدد:02(2024)، ص205-224.

المركز الأول من حيث الدول العربية و ترتيب 16 بنسبة 78% من جاهزية حكومتها ، كما وضعت مجموعة الاستراتيجيات المتطورة من بينها Fintech Strategy و تم تسجيل قيمة المدفوعات الرقمية لسنة 2020 حوالي 18.5 مليار دولار أمريكي

دراسة(BOUALLEG SAADIA,KHEDRI TAWFIQ, AMMARI ALI

(2024):

- THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE BANKING SECTOR, REFERRING TO THE CASE OF THE UNITED ARAB EMIRATES [29]

تبرز هذه الدراسة دور استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها من دول رائدة في هذا المجال حيث استخدم الباحثين منهجيتين في دراستهم المنهج الوصفي لشرح أكثر و تحليلي لجمع البيانات المتعلقة بالبنوك و قد توصلا إلى أن القطاع المصرفي الإماراتي قام بتبني استراتيجية وطنية لذكاء الاصطناعي 2031 لدعم الأصول ، تحسين إدارة المخاطر ، و كذلك قاموا بوضع 8 أهداف استراتيجية موزعة على 4 قطاعات مختلفة

دراسة (Mohamed Abdelraouf, Mohamed Salem

Ahmed Amin Hashim):

Artificial Intelligence (AI) Disclosure and Financial Performance: Anfmpirical Study of Egyptian Banks[30]

[29]Journal of Economies and Sustainable Development, Volume:07, N°:01(2024), pp:279-291.

قامت هذه الدراسة بتوضيح مدى استخدام البنوك المصرية لهذه التقنيات و ذلك بالاعتماد على برنامج Atlas.ti23 و استخدام تحليل الانحدار، و توصلت إلى أن الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي يحقق إيجابيات للبنوك و فوائد خاصة من خلال رفع العائد على حقوق الملكية و تعزيز الكفاءة التشغيلية، و بينت أنه مازال تبني هذه الممارسات في مراحله الأولى في القطاع المصرفي المصري إضافة إلا أنه هناك بطء في تطبيق الشفافية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي و هذا ما يعكس وجود ثغرة تنظيمية و تكنولوجية في البنوك المصرية.

دراسة (ريهام محمود دياب 2022):

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية[31]

تناولت هذه الورقة البحثية دور الذكاء الاصطناعي و التكنولوجي في تطوير الخدمات المصرفية، حيث كشفت أن التحولات التكنولوجية ساهمت في تحسين أداء البنوك و تعزيز كفائتها و قد تم الاعتماد عليها في كثير من المصارف المصرية مثل: بنك ناصر الاجتماعي، كما أكدت ضرورة تحقيق توازن بين هذا التطور و كذلك أمن المعلومات و مخاطر الاحتيال و تمويل الإرهاب، و بينت الاهتمام المتزايد لدولة مصر بهذه التطورات الرقمية و قد قامت بإنشاء"أكاديمية الذكاء الاصطناعي" بالتعاون بين وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ووزارة التعليم العالي و البحث العلمي بهدف بناء مهارات في هذا المجال، و من أهم التوصيات في هذه المقالة:

- ضرورة الاستثمار في الأنظمة الذكية مثل: البلوك تشين
- إنشاء أطر تنظيمية و قانونية قوية
- تطوير مهارات و كفاءات في هذا المجال

[30]MSA -Management Science journal, Volume :04, Issue :01(2025), pp :147-168.

[31]المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات، المجلد:03، العدد:09(2022)، ص67-92.

- تشجيع البنوك المركزية و دول العربية على دعم هذه التطورات الرقمية.

الدراسات الأجنبية :

دراسة (عبد الرحيم مزهودي ، رحيمة بوصبيع صالح 2023) :

- دور الذكاء الاصطناعي في دعم المؤسسات المالية لتجربة بنكي HDFC و ICICI بالهند [32]

تبرز هذه الدراسة الدور و الإضافة التي يقدمه الذكاء الاصطناعي للمؤسسات المالية و البنوك الخاصة ، من أجل الاستفادة من مميزاته العديدة و قم تم استخدام المنهج الوصفي باعتباره الأنسب و توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج:

- لنجاح استغلال الذكاء الاصطناعي لابد من اهتمام به عن طريق البحث العلمي و تعزيز البنى التحتية
- يساهم الذكاء الاصطناعي من رفع كفاءة عمليات المؤسسات و كذلك خفض التكاليف
- كما قاموا الباحثين بتقديم مجموعة من الاقتراحات منها :
- يجب تشجيع الشركات الناشئة أن تستثمر في مجال الذكاء الاصطناعي كما أشاروا إلى دولة الجزائر

دراسة (مسالي فتيحة ، بومعزة حليمة ، خلفي رفيق 2024) :

- الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية – قراءة تجربة الولايات المتحدة الأمريكية مع دراسة حالة بنك JP Morgan Chase[33]

[32] مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، المجلد:07، العدد:01(2023)، ص131-148.

[33] المجلة الجزائرية للدراسات المالية و المصرفية، المجلد:14، العدد:01(2024)، ص23-46.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تبين لمختلف تطبيقات التي يتم اعتمادها في الخدمات المالية و دور الذي تلعبه في تحسين هذه الخدمات ، و استعمل الباحثون المنهج الوصفي لشرح الجزء النظري و دراسة حالة لتبيان تجربة الولايات المتحدة الأمريكية و استنتجوا أنه يوجد العديد من التطبيقات و تقنيات التي يمكن الاستفادة منها في هذا المجال و كذلك تعتبر تجربة هذا البنك ناجحة و يمكن الاقتداء بها

دراسة (خير الدين بوزرب، د.عبد الرؤوف عباسي 2025):

- الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية في مكافحة غسيل الأموال في البنوك : عرض تجربة بنك HSBC و بنك DANSKE .[34]

تهدف هذه المقالة إلى تبيين أهمية الذكاء الاصطناعي في مجال مكافحة الاحتيال، حيث تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي و قد توصت إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- بالرغم من القوانين و الإجراءات الصارمة من قبل قوى عالمية إلى أن مشاكل غسيل الأموال لازالت تحديا خطيرا أمامهم
- تم توضيح المراحل التي تمر بها هاته العملية و هي الإيداع، التمويه، الدمج
- ساعد الذكاء الاصطناعي كثيرا في الكشف عن الأنشطة غير الطبيعية
- في عرض كذلك تجربة بنك HSBC تبين أنه قام بالاشتراك مع شركات تكنولوجية متطورة فيما يخص الاحتيال و أدى الإعتماد على الأنظمة الذكية إلى تخفيض نسبة المعاملات المشبوهة
- و كذلك نجح بنك Danske في هذا المجال و أدى استعمال التقنيات الحديثة إلى تعزيز الأمن و تحسين في اكتشاف الاحتيال.

[34] دراسات اقتصادية، المجلد :19، العدد:03(2025)، ص547-566.

دراسة (Hassini Djazia, Logab Djilali2024):

The role of generative artificial intelligence in enhancing risk management in the banking Sector a case study of Barclays bank [35]

تعالج هذه الدراسة دور الذكاء الاصطناعي التوليدي داخل القطاع المصرفي، من خلال دراسة بنك Barclays كنموذج تطبيقي، حيث بينت أن هذه التقنيات ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء البنوك و كشفت الدراسة أن البنك يعتبر من الأوائل في استخدام هذه الأدوات حيث أنشأ منصة Risk Radar التي ساعدت في رفع دقة التنبؤ بالمخاطر، الكشف المبكر لعمليات الاحتيال كما أشارت أنه هناك بعض المخاوف تتعلق بالأمن و خصوصية البيانات لكن رغم هذه المعيقات إلا أن البنك كان ناجحا و فعالا في اعتماد الذكاء الاصطناعي و كذلك في تعزيز كفائته التشغيلية.

دراسة (Khaoula Ziani, Imene Ramdane 2025):

The impact of Artificial Intelligence on the Sustainability of Banking Services -Pioneering Experiences –[36]

تهدف هذه الدراسة إلى تبيين كيفية استخدام البنوك العالمية لتقنيات الذكاء الاصطناعي حيث اعتمد الباحثون على منهج تحليل الوثائق لتوضيح أكثر عن مدى استفادتهم من هذه الأنظمة، و قد توصلت النتائج إلى أنه هناك تشابه في الاستعمالات مثل : تقييم الائتمان...الخ كما يوجد بعض الاختلافات بين البنوك حيث كل بنك يعتمدها في

[35]AL-MIEYAR journal, Volume :15, N° :02(December2024), pp :539-553.
[36]Finance and Business Economies Review, Vol:09, N°:03(September 2025), pp:203-212.

نشاطات معينة مثل بنك Citi في التمويل المستدام، بنك HSBC في الشفافية و العدالة كما ألحوا على ضرورة استعمال هذه التطبيقات لتعزيز الاستدامة الطويلة للخدمات المصرفية كما قاموا بتقديم مجموعة من التوصيات منها :

- ضرورة إنشاء أطر تنظيمية قوية لضمان الشفافية و خصوصية البيانات
- يجب الاستثمار في برامج تطوير مهارات اسخدام هذه التطبيقات لتحسين كفاءة الموظفين في سبيل الاستعمال الأمثل لها
- التعاون مع شركات تكنولوجية سيكون أمرا ضروريا لاستغلال أكبر للإمكانات الازمة للذكاء الاصطناعي لبناء قطاع مصرفي رقمي أكثر مرونة و قوة.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال استعراض لمختلف الدراسات المتعلقة بالموضوع، تبين وجود اهتمام كبير بالذكاء الاصطناعي و استعمالاته في البنوك لما له من فوائد جمى في تحسين خدمات القطاع المصرفي، تعزيز الأمن، رفع كفاءة الأداء، و قد تشابهت الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة في كونهم لديهم نفس الاهتمام بموضوع استخدام التقنيات الحديثة داخل القطاع المصرفي، إضافة إلى إبراز أهم التطبيقات المستعملة في البنوك و تحديات و المعيقات الموجودة.

أما من حيث الاختلاف، أبرز الفروقات كانت في محل الدراسة حيث ركزت بعض الدراسات على بنوك أجنبيةو أخرى علر بنوك عربية، و قد تناولت دراستنا دور الذكاء الاصطناعي داخل البنوك الجزائرية و بالضبط البنك الوطني الجزائري(BNA) و كذلك من ناحية المنهج المعتمد

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

تمهيد :

بعد تطرق لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي و القطاع المصرفي و كذلك تبيان أهم التطبيقات المستعملة من قبل البنوك ، يأتي هذا الفصل ليسلط الضوء على الجانب العملي لدراسة و محاولة توضيح ما تم التطرق إلية نظريا على واقع البنك الوطني الجزائري (وكالة تلمسان) و ذلك من خلال معرفة مختلف الخدمات الرقمية و التطبيقات المعتمدة و مدى إسهامها في تحسين أداءه و تطوير جودة الخدمات، بحيث سيتم الاعتماد على مجموعة من المعلومات المقدمة لربطه بالإطار النظري و تقديم صورة واضحة عن واقع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي الجزائري

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

تعريف البنك الوطني الجزائري :

يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أكبر المؤسسات المصرفية الجزائرية حيث استطاع إثبات مكانته على المستوى الدولي و القاري كذلك ، ووفقا لبيانات أصدرتها مجلة "جون أفريك " تم تصنيفه في المرتبة الرابعة إفريقيا بإجمالي ميزانية قدرت ب45.431 مليون دولار ، و هذا ما يعكس حسن الأداء المالي الذي حققه خلال السنوات الأخيرة

نشأة البنك الوطني الجزائري :

تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 و ذلك في إيطار السياسة الاقصادية التي تبنتها الجزائر بعد الاستقلال ، و في البداية كان البنك يمارس كافة الأنشطة كالقطاع الزراعي لكن بعد إعادة هيكلة البنك الوطني و صدور القانون رقم 08-01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 ، كانت له تأثيرات عليه و من بينها

- للبنك حرية في أخذ القرارات التمويل
- كان للمؤسسات حرية في التوطين في أي بنك كان
- خروج الخزينة كان أهم قرار جاء في القانون

أهم التطورات التي مر بها البنك الوطني الجزائري :

- بتاريخ 14 أفريل 1990 تم اعتبار البنك كشخصية معنوية يعمل على جمع الموارد ، كذلك عمليات القروض و أيضا تسيير وسائل الدفع
- 5 سبتمبر 1995 اعتبر أول بنك أخذ اعتماد بعد اجتماع مجلس النقد و القرض
- في جوان 2009 ارتفع رأس ماله الى حوالي 41600 مليار دينار جزائري
- جوان 2018 تم رفع رأس ماله ثانية إلى 150000 مليار دينار جزائري

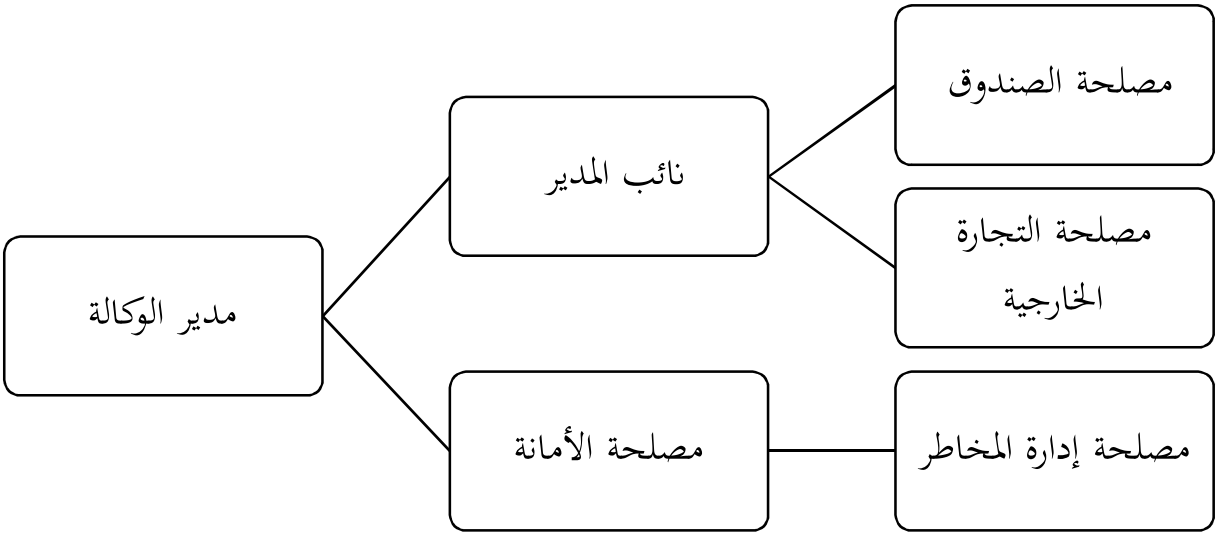
- تم فتحه لأول وكالات الخاصة به بدكار في السينغال و كذلك بنك الاتحاد الجزائري في موريتانيا
- آخر زايدة في رأس ماله إلى 300 مليار دينار جزائري

خصائص البنك الوطني الجزائري :

- ✓ يعد بنك الجميع بسبب خدماته لمتوفرة لمختلف الفئات
- ✓ يعتمد على الخدمات الإلكترونية و هذا ما اتاح لعملائه إدارة حساباتهم بسهولة و سرعة
- ✓ قد عمل البنك على توفير تطبيقات و حدمات تكنولوجية حديثة لتسهيل معاملاته
- ✓ يقدم خدمات الصيرفة الإسلامية الإلكترونية
- ✓ يسعى البنك كذلك فب توسيع فروعه و تحسين خدماته

الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة الكيفان تلمسان :

شكل 3: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تلمسان (الكيفان)

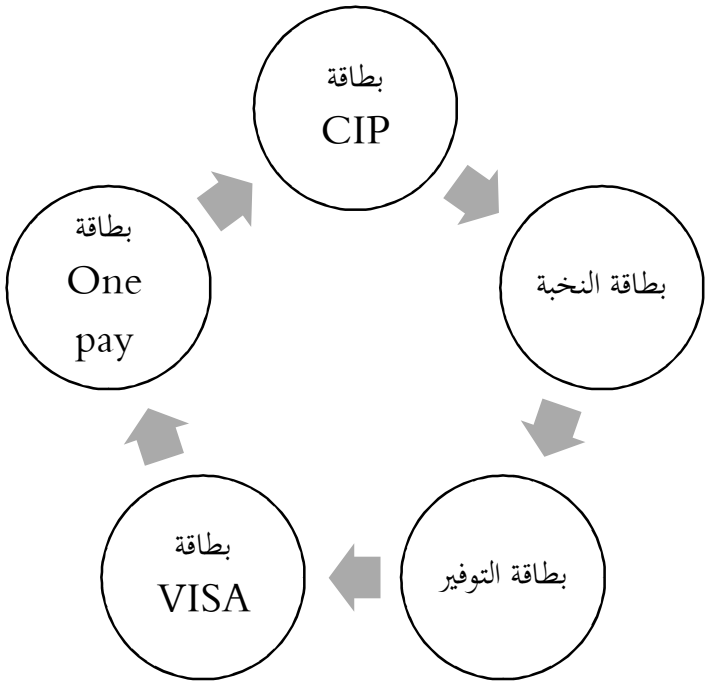


المصدر: من إعدادالطالبة اعتمادا على معلومات من البنك

الخدمات الإلكترونية المتواجدة في البنك :

البطاقات البنكية :من بين الخدمات الألكترونية التي أطلقها البنك الوطني البطاقات البنكية أو الإلكترونية و هي موضحة في الشكل الآتي :

شكل4 : أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات من البنك

البطاقات المحلية :

هي بطاقات ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، و قد أصدرها البنك الوطني الجزائري لفائدة عملائه و لها شكلين مختلفين، البطاقة البيبنكية الكلاسيكية و الذهبية و هذا حسب مدخول الزبون و تتمثل أهم الفروقات بينهم في سقف السحب و دفع و كذلك نوعية الخدمات، حيث البطاقة الذهبية توفر حدود أعلى و امتيازات اكثر مما يجعلها أكثر ملاءمة من البطاقة الكلاسيكية

البطاقات	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	حسب مبلغ عملية الدفع
الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج	100.000 دج
الذهبية	150000 دج	150000 دج	150000 دج

جدول 2: أسقف البطاقة البيبنكية المصدرة من البنك الوطني الجزائري

المصدر: **https://ebanking.bna.dz//cnstomey/** تم يوم **2026/04/12**

مميزات البطاقة :

- ✓ يمكن السحب على جميع الأجهزة
- ✓ مجانية و صالحة طيلة 3 سنوات
- ✓ متوفرة خلال كامل الأسبوع
- ✓ استخدام آمن بواسطة الرمز سري و الرقاقة الإلكترونية

بطاقة VISA

تعد بطاقة دولية مصدرة من البنك الوطني الجزائري بالشراكة مع شبكة VISA العالمية، و تسمح هذه البطاقة لشخص المسافر من سحب أمواله أو دفع بكل سهولة و أمان و كذلك تمكنه من تسديد مشرياته عبر أجهزة الدفع الألكتروني (TPE) و متوفرة على مدار 24/24 و كامل الأسبوع

شروطها :

- ❖ رصيد دائم في حساب شيك بالدينار و لا يقل عن 800.000 دج
- ❖ رصيد متوفر بالعملة الصعبة لا يقل عن 100 يورو
- ❖ عدم وجود معارضة على الحساب البنكي

أسقف بطاقة VISA الكلاسيكية	السقف اليومي	حسب فئة الزبائن	التسعيرة المطبقة على بطاقة فيزا الكلاسيكية	إنشاء/تجديد	دفع رسوم سنويا
	1000 يورو	3000 يورو		3900/للبطاقة بسقف يصل إلى 1000 يورو	4.900/للبطاقة بسقف يصل إلى 3000 يورو

جدول 3: أسقف بطاقة VISA

المصدر: https://ebanking.bna.dz//cnstomey/ تم يوم 2026/04/12

بطاقة الدفع المسبقة :

من بين البطاقات التي أصدرها البنك بطاقة مسبقة الدفع حيث تعمل عن طريق تعبئتها مسبقا بمبلغ مالي من طرف العميل أو البنك، و تستعمل أثناء عمليات التسوق عبر الأنترنت أو حتى في سحب الأموال بحدود الرصيد المتوفر

- ✓ يمكن السحب منها من جميع أجهزة الصراف الآلي
- ✓ التحويلات على الشبابيك الأتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري

بطاقة النخبة :

هي بطاقة بنكية يصدرها البنك لفئة مميزة من الزبائن ذوي الدخل المرتفع سواء أفراد أو مهنيين و تعتبر من البطاقات الراقية التي أطلقها البنك لتوفرها على خدمات مصرفية مميزة إضافة على السحب من أجهزة الصراف الآلي، الدفع المباشر، تمنح كذلك هاته الخدمات:

- خدمات المساعدة الطبية
- دعم و مساعدة في حالات حدوث حوادث داخل الوطن

بطاقة النخبة	سحب سقف يومي	دفع يومي
	2000000 دج	5000000 دج

- خدمات المساعدة في السفر

جدول 4: أسقف بطاقة النخبة

المصدر :https://ebanking.bna.dz//cnstomey/ قد إطلع عليه في 2026/04/12

بطاقة التوفير:

بطاقة يصدرها البنك لصالح أصحاب حسابات التوفير، تسمح لهم بالوصول لأموالهم بطريقة سهلة و آمنة دون الحاجة لدفتر التوفير التقليدي، و هذا عبر أجهزة الصراف الآلي و في أي وقت كان حيث تعتبر وسيلة حديثة لتسيير الإدخار و الاستفادة من الأموال المودعة ز منها:

- حساب توفير بفائدة أو بدون فائدة
- حساب توفير المستقبلي للقصر
- حساب توفير ذو عائد تصاعدي

مزايا البطاقة :

- عمليات السحب مؤمنة برمز السري
- وفرة رأس المدخر في أي وقت

- مجانية و صالحة لمدة 3 سنوات
- الإطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة

بطاقة One pay البنكية :

هي بطاقة بنكية موجهة لزبائن البنك من أصحاب الدخل الثابت، و تتميز بالدفع المؤجل أي عن طريق سحب أو دفع الأموال في حين يتم خصمها في نهاية الشهرو يتم من خلالها بما يلي :

- ✓ الإطلاع على الرصيد و 10 معاملات الأخيرة
- ✓ السحب النقدي
- ✓ دفع مؤجل في تاريخ محدد

الشروط :

- ✓ الملاءة المالية
- ✓ دخل ثابت و منتظم
- ✓ حساب لدى البنك
- ✓ التأكد من وجود أموال منوفرة في تاريخ السحب

البطاقة	سقف الدفع اليومي	أسقف الدفع الشهرية
One pay	100.000 دج	من 13000 إلى 100.000 دج

جدول 5: سقف بطاقة One pay

المصدر: https://ebanking.bna.dz//cnstomey/ **تم الاطلاع يوم 2026/04/12**

خدمة الدفع الإلكتروني :

هي خدمة تسمح بالتسديد عبر الأنترنت لجميع المشتريات و الفواتير (سونلغاز ، سيال ..) ، و من أجل ضمان أمن المعلومات الزبائن يتم إرسال كلمة المرور مرة واحدة فقط إلى رقم الهاتف لكل معاملة جديدة

خدمات البنك عن بعد :

كا يتيح البنك لعملاءه مجموعة من الخدمات عبر الهاتف أي عن طريق مواقع من بينها ما يلي :

- منصة الويب https://ebanking.bna.dz//cnstomey/ ، و يمكن أيضا تسميتها (BNA.Net) موجهة هذه الخدمة للزبائن الأفراد ، المهنيين و المؤسسات

خصائصها :

- ✓ الإطلاع على الأرصدة و المعاملات الأخيرة
- ✓ خدمة الرسائل البنكية
- ✓ التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب لنفس الزبون
- ✓ التحويل إلى المستفيدين للمواطنين وكالات البنك الوطني الجزائري

خدمة التجارة الإلكترونية e-Trade :

هي خدمة أطلقها البنك في طريق رقمنة خدماته و تعد خاصة بالتجارة الخارجية حيث تسمح لهم القيام بما يلي :

- ✓ الاعتماد المستندي (CREDOC)
- ✓ تسليم المستندات (REMDOC)
- ✓ تحويل مجاني
- ✓ الضمانات الدولية

خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي :

كما أطلق البنك مؤخرا خدمة الفتح المسبق حيث يتم من خلالها الزبائن بفتح مسبق مع تحديد موعد لدى الوكالة لإنهاء الفتح و هي تتوفر 24/24 و تتم عن طريق مجموعة من الخطوات كالتالي:

1 _ الولوج للمنصة " الفتح المسبق " للحساب المصرفي عبر الأنترنت

2 _ ملئ استمارة المعلومات الموضوعة تحت التصرف

3 _ تحميا وثائق الثبوتية (شهادة الميلاد ، شهادة الإقامة ، وثيقة الهوية للشخص المعني أو الوصي القانوني)

4 _ اختيار الوكالة و كذلك تاريخ و توقيت الموعد

تطبيقات الإلكترونية للبنك :

:WIMPAY-BNA

و يسمى تطبيق الدفع بدون تلامس أطلقه البنك و يستخدم عبر الأجهزة المحمولة (الهاتف ، الجهاز اللوحي ...) ، و يعتمد التطبيق على رموز الاستجابة السريعة « QR-CODE » ،و يمكن استعماله من مختلف الزبائن (الأشخاص الطبيعيين ، التجار ،و المؤسسات و يتم استخدامه في :

- ✓ التحويلات المالية بين الأفراد
- ✓ إجراء المعاملات المالية المختلفة
- ✓ المعاملات الخاصة بالمدفوعات

خلاصة الفصل الثالث :

يعتمد البنك الوطني الجزائري (BNA) على مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل معاملات الزبائن، رفع من جودة الخدمات، غير أن مظاهر الذكاء الاصطناعي داخل البنك لا توجد مقارنة بالبنوك العالمية و بعض البنوك العربية التي تعتمد بشكل واسع على التقنيات الحديثة في خدماتها

الخاتمة العامة

إن الذكاء الاصطناعي أصبح من ركائز الأساسية التي تعتمد عليها البنوك، و ذلك من خلال مساهمته في تحسين تجربة العملاء، رفع جودة الخدمات، تعزيز الأمن، عن طريق تطبيقات مختلفة مثل: تحليل البيانات، أنظمة كشف الاحتيال، و بالرغم من هذه الفوائد إلا أن هناك عدة عراقيل تواجه القطاع المصرفي في تبني هذه الأنظمة الذكية منها: ضعف البينة التحتية، نقص الكفاءات، إضافة إلى الجوانب القانونية و الأخلاقية.

و من خلال دراستنا التطبيقية، تبين أن القطاع البنكي الجزائري في طريقه لتبني التكنولوجيا الحديثة و رقمنة خدماته لتحسين معاملاته المصرفية، إلا أن استخدام الذكاء الاصطناعي المتقدم غير متوفر في البنوك خاصة البنك الوطني الجزائري و لا يزال يواجه عدة تحديات من بينها نقص الكفاءات، عدم ثقة المواطنين في هذه التقنيات الذكية، بالإضافة إلى غياب الجانب التنظيمي و القانوني، لكن التوجه نحو هذه التحولات الرقمية يعتبر ضرورة أساسية لمواكبة التطورات في الساحة العالمية.

أخيرا، لكي ينجح تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي أولا يجب توفر بيئة تقنية و تنظيمية مناسبة، و كذلك تطوير الأنظمة العلوماتية للاستفادة من هذه التطبيقات، إضافة إلى الاستثمار في الموارد البشرية.

النتائج:

- استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساعد البنوك في تسريع العمليات و تقليل المخاطر و عليه يمكن القول أن الفرضية الأولى قد تحققت و أثبتت صحتها.
- لنجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي يتطلب وجود بنية تحتية قوية و أطر تنظيمية لحماية البيانات
- ضرورة الاستثمار في هذا المجال لاكتساب مهارات قوية و تعزيز القدرة التنافسية لدى البنوك

- وجود تحديات و عراقيل تواجه القطاع البنكي الجزائري في طريقه لتبني التقنيات الحديثة من بينها: نقص الكفاءات، عدم ثقة المواطنين، غياب الإطار التنظيمي و القانوني
- لا يزال البنك الوطني الجزائري و حتى البنوك الأخرى متأخرة في استخدام هذه التقنيات مقارنة بالدول العالمية

التوصيات :

من خلال دراسة موضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي و من خلال النتائج المتوصل إليها، نقدم بعض النصائح في هذا المجال :

- ضرورة الاستثمار في مجال الذكاء الاصطناعي و دعم الشراكة بين البنوك الجزائرية و شركات التكنولوجية العالمية لتطوير القطاع المصرفي
- يجب وضع أطر تنظيمية و قانونية توضح استعمال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك
- تشجيع البحث العلمي المتعلق بهذا المجال لنشر الوعي و ثقافة التعامل بهذه الأنظمة
- العمل على تطوير برامج تكوين و تدريب الموظفين لتنمية مهاراتهم و زيادة كفاءتهم
- تطوير البيئة التحتية للبنوك بما يتماشى مع التحول الرقمي و تطورات الحديثة
- ضرورة الاستفادة من تجارب البنوك العالمية الناجحة في تبني الذكاء الاصطناع

قائمة المراجع:

الكتب :

- د.هشام جبر (2008)، " إدارة المصارف "، الشركة العربية المتحدة لتسويق و توريدات
- د.أحمد نبهاني (عمان 2014)،" الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي"، آمنة للنشر و التوزيع
- د.مجاهد ناصر الجبر،" الذكاء الاصطناعي "، الناشر: الجامعة المتخصصة الحديثة 1445هـ/2024
- **المجلات :**

- حدانة أسماء و آخرون،" الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي – بنك رياض نموذجا رياديا –"، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 19، العدد 2025/01
- خديجة الكبرى سلطاني،" الذكاء الاصطناعي مداخله و مفاهيمه و أهم خصائصه و تطبيقاته في المعالجة الآلية للغة العربية"، جسور المعرفة، المجلد 11، العدد 01(مارس 2025)
- خاطر أسمهان،" دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية"، مراجعة أدبية
- خير الدين بوزرب، د. عبد الرؤوف عباسي،" الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية في مكافحة غسيل الأموال في البنوك – عرض تجربة بنك HSBC و بنك Danske "، دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 03 (2025)
- ريهام محمود دياب،" دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية "، المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات، المجلد 03، العدد 09(2022)
- زينب جوجو،" واقع الذكاء الاصطناعي في البنوك المركزية بين التحديات و الآفاق"، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 07، العدد 2024/01
- سليمة بن عائشة و آخرين،" دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي "، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 13، العدد 2024/02

- سداوي نورة،" تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الإمارات العربية المتحدة – "، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 08، العدد 02(2024)
- طيبي إكرام،" أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية – دراسة حالة البنوك التجارية(البيض/تيارت)-"، المجلد 07، العدد 01
- ط.د.حمودي أمال- أد.عوينان عبد القادر،" دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري "، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 02 (ديسمبر 2024)
- عبد الرحيم مزهود، رحيمة بوصبيع صالح،" دور الذكاء الاصطناعي في دعم المؤسسات المالية لتجربة بنكي HDFC و ICICI بالهند"، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، المجلد 07، العدد 01 (2023)
- مسالي فتيحة و آخرون،" الذكاء الاصطناعي كآلية لتحسين خدمة العملاء في الخدمات المالية – قراءة في تجربة الو.م.أ مع دراسة بنك Chase JP Morgan– "، المجلة الجزائرية للدراسات المالية و المصرفية، المجلد 14، العدد 2024/01
- هاشمي رشيدة، ملياني عبد الوهاب،" الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي "، جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)، مجلة تراث، المجلد 14، العدد 02
- هدى بوحنيك،" أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي – دراسة حالة بنك ICICI–"، مجلة الدراسات و البحوث الإنسانية، المجلد 08، العدد 04/جانفي 2024

المراجع باللغة الأنجليزية :

- Boualleg Saadia, Khedri Tawfiq, Ammari Ali, "The use of Artificial Intelligence in the Banking Sector- Referring to the Case of the UNITED ARAB EMIRATES", Journal of Economies and Sustainable Development, Volume 07, N° 01(2024)
- DIGOU Mahmoud, KEDDI Abdelmajid, "Artificial Intelligence in the Algerian Banking Sector – Prospects and Challenges ", Journal of Human, Vol 36, N° 3, December 2025
- Hassini Djazia, Logab Djilali," the role of generative artificial intelligence in enhancing risk management in the banking Sector a case study of Barclays Bank", AL-MIEYAR journal, Volume 15, N° 02(December 2024)

- Khaoula Ziani, Imane Ramdane, "The impact of Artificial Intelligence on the Sustainability of Banking Services- Pioneering Experiences", Finance and Business Economies Review, Vol 09, N° 03(September 2025)
- Mohamed Abdelraouf, Mohamed Salem, Ahmed Amine Hashim," Artificial Intelligence (AI) Dixlosure and Financial Performance – Anfmpirical Study of Egyptian Bank", MSA-Management Science journal, Volume 04, Issue 01(2025)
- Slama Wafa, Diaf Oulia," The Uses of Artificial Intelligence in the Algerian Banking Sector (Analytical Study for the period 2016- 2023)", Journal of Information Systems Engineering and Management, 2025, 10(4)
- Whitney Hunt et Kendal Marshall, "Artificial Intelligence's Role in Finance and How Financial Companies are Leveraging the Technology to their Advantage", pp1

المواقع الإلكترونية :

- hppts://ebanking.bna.dz//cnstomey/.