أثر الذكاء الاصطناعي على تطور البنوك

الملخص

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تحولاً جوهرياً نتيجة التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، فلم تعد هذه التقنيات مجرد أدوات مساعدة لتنفيذ بعض العمليات، بل أصبحت جزءاً من البنية الاستراتيجية للبنوك الحديثة. ويهدف هذا البحث إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تطور البنوك من خلال دراسة دوره في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية، وتحسين تجربة العملاء، وإدارة المخاطر الائتمانية، واكتشاف الاحتيال، ودعم القرارات، وزيادة الربحية والقدرة التنافسية. كما يناقش البحث التحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، مثل حماية البيانات، والتحيز الخوارزمي، والأمن السيبراني، ومخاطر النماذج، والمسؤولية القانونية والتنظيمية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة وتحليل مجموعة من الدراسات العلمية والتقارير الدولية الحديثة. وتشير النتائج إلى وجود أثر إيجابي واضح لتبني الذكاء الاصطناعي في تطور البنوك، إلا أن حجم هذا الأثر يرتبط بمدى توافر البنية الرقمية، وجودة البيانات، وكفاءة الموارد البشرية، وفاعلية الحوكمة والرقابة. ويخلص البحث إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم محركات مستقبل الصناعة المصرفية، وأن تحقيق أقصى استفادة منه يتطلب الجمع بين الابتكار التقني والرقابة البشرية والحوكمة المسؤولة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، البنوك، التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية الرقمية، إدارة المخاطر، التحول الرقمي، الأداء المصرفي.

1. المقدمة

يُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية تأثراً بالتطور التكنولوجي، نظراً لاعتماده بصورة أساسية على المعلومات والبيانات والعمليات المالية واتخاذ القرارات المرتبطة بالمخاطر. وقد مر العمل المصرفي بمراحل متتالية من التطور بدأت باستخدام الحواسيب في تسجيل العمليات، ثم ظهرت أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف الذكية، وصولاً إلى المرحلة الراهنة التي أصبح فيها الذكاء الاصطناعي أحد أهم عناصر التحول الاستراتيجي في الصناعة المصرفية.

ويشير الذكاء الاصطناعي إلى الأنظمة والتقنيات التي تستطيع تنفيذ مهام تتطلب عادةً قدرات معرفية بشرية، مثل التعلم والاستنتاج وتحليل الأنماط واتخاذ القرارات وفهم اللغة والتنبؤ بالنتائج. ويشمل ذلك التعلم الآلي، والتعلم العميق، ومعالجة اللغة الطبيعية، والرؤية الحاسوبية، والأنظمة الخبيرة، والذكاء الاصطناعي التوليدي.

وقد أصبحت البنوك من المؤسسات الأكثر استعداداً للاستفادة من هذه التقنيات بسبب امتلاكها كميات ضخمة من البيانات المتعلقة بالعملاء والمعاملات والمدفوعات والائتمان والاستثمار. ويرى بنك التسويات الدولية أن القطاع المالي من أكثر القطاعات تعرضاً لفرص الذكاء الاصطناعي ومخاطره بسبب كثافة استخدام البيانات والمهام المعرفية فيه، حيث يستطيع الذكاء الاصطناعي رفع كفاءة المدفوعات والإقراض والامتثال وخدمة العملاء واكتشاف الاحتيال (BIS, 2024).

وأدى ذلك إلى تغير مفهوم البنك التقليدي من مؤسسة تعتمد على الفروع والموظفين في تقديم الخدمات إلى مؤسسة رقمية تستخدم البيانات والخوارزميات لتقديم خدمات مستمرة وشخصية وسريعة. ويؤكد Aldasoro et al. (2024) أن تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي، بدايةً من الأنظمة القائمة على القواعد وصولاً إلى التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي التوليدي، أصبح يعيد تشكيل وظائف الوساطة المالية والمدفوعات وإدارة الأصول وإدارة المخاطر.

ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تطور البنوك، ليس فقط من حيث إدخال أدوات تقنية جديدة، وإنما من حيث تأثيره على نموذج العمل المصرفي والأداء المالي والعلاقة مع العملاء وإدارة المخاطر والقدرة على المنافسة.

2. مشكلة البحث

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للبنوك، فإن استخدامه يثير عدداً من القضايا المتعلقة بمدى تأثيره الحقيقي على الأداء والتطور المصرفي. فبعض البنوك حققت مستويات مرتفعة من التحول الرقمي والأتمتة، بينما لا تزال بنوك أخرى تعتمد بدرجة كبيرة على العمليات التقليدية. كما أن ارتفاع تكاليف الاستثمار في التكنولوجيا، ونقص الكفاءات، وضعف جودة البيانات والمخاطر التنظيمية والأمنية يمكن أن تحد من العائد المتوقع من تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطور البنوك وتحسين أدائها وخدماتها وقدرتها التنافسية؟

ويتفرع عنه عدد من الأسئلة، أهمها: كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية للبنوك؟ وما دوره في تطوير الخدمات وتجربة العملاء؟ وكيف يسهم في إدارة المخاطر والائتمان ومكافحة الاحتيال؟ وهل يؤدي تبنيه إلى تحسين الأداء المالي والربحية؟ وما أبرز المخاطر والتحديات المصاحبة لاستخدامه؟

3. أهداف البحث

يهدف البحث بصورة رئيسة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تطور البنوك. ويتفرع عن ذلك التعرف على أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، وتحليل تأثيرها على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية، وبيان دورها في تطوير إدارة المخاطر والائتمان ومكافحة الاحتيال، وتحليل العلاقة بين تبني الذكاء الاصطناعي والأداء المالي للبنوك، إضافة إلى تحديد أهم المخاطر والتحديات التنظيمية والأمنية والأخلاقية واقتراح مجموعة من التوصيات لتعزيز الاستخدام الفعال والمسؤول لهذه التقنيات.

4. أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من التحول الكبير الذي تشهده الصناعة المصرفية، إذ لم يعد التطور التكنولوجي خياراً ثانوياً، وإنما أصبح عاملاً أساسياً في قدرة البنوك على الاستمرار والمنافسة. فمن الناحية العلمية، يساعد البحث في توضيح

العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطور الأداء المصرفي. ومن الناحية العملية، يوفر إطاراً يساعد إدارات البنوك على تحديد المجالات التي يمكن أن تحقق فيها استثمارات الذكاء الاصطناعي أكبر قيمة.

وتزداد أهمية الموضوع في ضوء الدراسات الحديثة التي توصلت إلى أن الابتكار في مجال الذكاء الاصطناعي يمكن أن ينعكس بصورة إيجابية على الأداء المالي للبنوك. فقد توصل Gyau et al. (2024) إلى أن الابتكار في تقنيات الذكاء الاصطناعي المصرفية يرتبط بتحسن العائد على الأصول، مع أهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل الابتكار التقني إلى نتائج مالية فعلية.

5. منهجية البحث

اعتمد البحث على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك من خلال مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية والتقارير الدولية الحديثة المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي. ويتيح هذا المنهج وصف التطبيقات الحالية للذكاء الاصطناعي وتحليل انعكاساتها على تطور البنوك، بالإضافة إلى المقارنة بين المنافع والمخاطر الناتجة عن استخدامها.

6. مفهوم الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي المصرفي بأنه استخدام الأنظمة والخوارزميات التي تستطيع تحليل البيانات والتعلم منها والتنبؤ بالنتائج أو توليد توصيات وقرارات تساعد البنوك على تنفيذ أعمالها بكفاءة أكبر. ولا يقتصر ذلك على روبوتات المحادثة، بل يمتد إلى تحليل الائتمان، واكتشاف الاحتيال، والتنبؤ بالتدفقات النقدية، ومراقبة المعاملات، والتسويق الشخصي، والأمن السيبراني وغيرها.

وتشير Kalyani and Gupta (2023) في مراجعة منهجية لأدبيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في البنوك إلى أن هذه التقنيات ساهمت في إعادة تشكيل العديد من العمليات المصرفية وتعزيز سهولة تقديم الخدمات ودعم الثقة والرقمنة في القطاع المصرفي.

ويمثل الذكاء الاصطناعي بذلك مرحلة أكثر تقدماً من الأتمتة التقليدية؛ فالأتمتة تنفذ قواعد محددة مسبقاً، بينما تستطيع نماذج التعلم الآلي اكتشاف علاقات وأنماط جديدة داخل البيانات وتحسين نتائجها مع زيادة كمية المعلومات المتاحة.

7. تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها على تطور البنوك

7.1 تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف

يعد تحسين الكفاءة التشغيلية من أبرز الآثار المباشرة للذكاء الاصطناعي. فالبنوك تنفذ يومياً ملايين العمليات التي تشمل تحويل الأموال والتحقق من البيانات ومعالجة المستندات والرد على الاستفسارات وفحص طلبات القروض ومراجعة المعاملات.

ويسمح الذكاء الاصطناعي بأتمتة جزء كبير من هذه الأنشطة، ما يقلل الوقت المطلوب لإنجازها ويرفع إنتاجية الموظفين ويحد من الأخطاء البشرية. ويمكن، على سبيل المثال، استخدام معالجة اللغة الطبيعية لاستخراج البيانات من العقود والمستندات، بينما يمكن استخدام التعلم الآلي في تصنيف المعاملات وتوجيه الطلبات تلقائياً.

ويشير BIS (2024) إلى أن الذكاء الاصطناعي يستطيع خفض تكاليف العمليات الخلفية والامتثال التنظيمي واكتشاف الاحتيال وخدمة العملاء، نظراً لقدرته على اكتشاف الأنماط داخل كميات ضخمة من البيانات.

وبالتالي يتحول دور الموظفين تدريجياً من تنفيذ المهام الروتينية إلى معالجة الحالات الأكثر تعقيداً والتواصل الاستشاري مع العملاء واتخاذ القرارات الاستراتيجية، الأمر الذي يغير هيكل الوظائف المصرفية وليس مجرد عددها.

7.2 تطوير خدمة العملاء

ساهم الذكاء الاصطناعي بصورة ملحوظة في تغيير العلاقة بين البنك والعميل. ففي النموذج التقليدي كان العميل يعتمد على زيارة الفرع أو الاتصال خلال ساعات محددة، بينما يمكن للبنوك الحديثة توفير الدعم على مدار الساعة من خلال روبوتات المحادثة والمساعدين الافتراضيين.

وتستطيع هذه الأنظمة الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالأرصدة والبطاقات والتحويلات والقروض والخدمات المختلفة، مع تصعيد الحالات المعقدة إلى الموظفين. كما يمكن لنماذج الذكاء الاصطناعي تحليل تاريخ العميل وسلوكه واقتراح منتجات أكثر ارتباطاً باحتياجاته.

وقد وجدت دراسة Alnaser et al. (2023)، التي حللت استجابات مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية، أن الأداء المتوقع وجودة التواصل والقدرة على حل المشكلات والسمعة المؤسسية ترتبط بصورة مهمة برضا العملاء وقبولهم للخدمات المصرفية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

وهكذا لم تعد المنافسة بين البنوك تعتمد فقط على أسعار الفائدة أو عدد الفروع، وإنما أصبحت جودة التجربة الرقمية وسرعة الاستجابة ومستوى التخصيص عوامل حاسمة في المحافظة على العملاء.

7.3 تطوير القرارات الائتمانية

تمثل القروض والتمويلات واحدة من أهم وظائف البنوك وأكثرها حساسية للمخاطر. ويتيح الذكاء الاصطناعي تحليل عدد كبير من المتغيرات المتعلقة بالعميل بسرعة أكبر مقارنة بالطرق التقليدية.

وتستخدم نماذج التعلم الآلي بيانات التاريخ الائتماني والدخل والالتزامات وأنماط المعاملات وغيرها لتقدير احتمال التعثر. ويمكن لهذه النماذج اكتشاف علاقات معقدة قد لا تظهر بسهولة باستخدام أساليب التقييم التقليدية.

وتوضح دراسة Fraisse and Laporte (2022) أن تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تدعم التنبؤ بتعثر الشركات وحساب متطلبات رأس المال المصرفي، كما أظهرت الدراسة أهمية بعض نماذج الشبكات العصبية في تحسين تقدير المخاطر.

ولا يعني ذلك إلغاء دور الموظف الائتماني، وإنما إعطاؤه أدوات تحليل أكثر تطوراً. كما ينبغي الاحتفاظ بالرقابة البشرية لأن الاعتماد الكامل على الخوارزميات قد يؤدي إلى قرارات متحيزة عندما تكون البيانات التاريخية نفسها متحيزة.

7.4 اكتشاف الاحتيال ومكافحة غسل الأموال

تواجه البنوك مخاطر متزايدة ناتجة عن الاحتيال المالي والجرائم الإلكترونية وغسل الأموال. وتتميز الأنظمة التقليدية بأنها تعتمد غالباً على قواعد ثابتة، في حين يستطيع مرتكبو الاحتيال تغيير أساليبهم لتجاوز تلك القواعد.

ويوفر الذكاء الاصطناعي نهجاً أكثر ديناميكية، إذ يمكن لخوارزميات التعلم الآلي تحليل ملايين المعاملات في الوقت الفعلي واكتشاف العمليات غير المعتادة بناءً على الاختلاف عن السلوك الطبيعي للعميل.

كما تستخدم الخوارزميات في إجراءات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال، من خلال تحليل العلاقات بين الحسابات وأنماط التحويلات والأطراف المشاركة. وأوضح BIS (2024) أن استخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز إجراءات KYC وAML من خلال تحليل مخاطر العملاء والأطراف المقابلة وأنماط المدفوعات واكتشاف الحالات الشاذة.

وبذلك يساهم الذكاء الاصطناعي في حماية أموال العملاء وتقليل الخسائر وتعزيز قدرة البنوك على الامتثال للتشريعات.

7.5 دعم إدارة المخاطر

تعتمد الإدارة المصرفية على مجموعة واسعة من المخاطر تشمل الائتمان والسيولة والسوق والتشغيل والأمن السيبراني. ويوفر الذكاء الاصطناعي إمكانات كبيرة في معالجة بيانات هذه المخاطر وتطوير نماذج الإنذار المبكر.

ويمكن للبنك، على سبيل المثال، استخدام الخوارزميات لتوقع احتمالية تعثر مجموعة من العملاء، أو تحليل التغير في مستويات السيولة، أو تحديد المعاملات غير الطبيعية. وتشير بيانات أوردها BIS إلى انتشار استخدام الذكاء الاصطناعي بين مؤسسات الخدمات المالية في التنبؤ بالتدفقات النقدية وإدارة السيولة وتحسين التقييم الائتماني واكتشاف الاحتيال.

إلا أن التكنولوجيا يمكن أن تنتج أيضاً مخاطر جديدة. فقد حذر Danielsson et al. (2022) من أن الاستخدام المتشابه لخوارزميات الذكاء الاصطناعي بين المؤسسات المالية قد يؤدي في بعض الحالات إلى تعزيز المخاطر النظامية أو السلوك الدوري، خصوصاً عندما تتفاعل النماذج بطريقة متشابهة مع الصدمات الاقتصادية.

8. أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي والربحية

يتمثل أحد أهم دوافع الاستثمار في الذكاء الاصطناعي في توقع تحسين الأداء المالي للبنوك. ويمكن تحقيق ذلك من خلال أكثر من قناة، أبرزها تخفيض تكاليف التشغيل، وتحسين جودة الائتمان، وتقليل خسائر الاحتيال، وزيادة المبيعات، وتطوير المنتجات الرقمية.

وقد وجدت دراسة Gyau et al. (2024) دليلاً على أن الابتكار في مجال الذكاء الاصطناعي في البنوك يؤدي إلى تحسين العائد على الأصول، كما أشارت إلى أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية حتى تتحول الابتكارات التقنية إلى نتائج مالية مستدامة.

وتدعم الأدلة الحديثة هذه العلاقة أيضاً. فقد أظهرت دراسة Li (2026)، بالاعتماد على بيانات 430 بنكاً تجارياً في الصين، أن تبني الذكاء الاصطناعي ارتبط بتحسن ربحية البنوك من خلال ثلاثة مسارات أساسية هي تقليل تكاليف التشغيل، وتنويع مصادر الدخل، وتطوير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

كما ظهرت أدلة مرتبطة بالمنطقة العربية والخليجية؛ حيث توصلت دراسة Rao, Panjwani and Srivastava (2026)، التي تناولت عينة من بنوك دول مجلس التعاون الخليجي، إلى وجود أثر مهم للذكاء الاصطناعي في مؤشرات من بينها العائد على الأصول والتقييم السوقي، مع اختلاف مستويات التبني والإفصاح بين البنوك.

وهذا يعني أن الاستثمار في الذكاء الاصطناعي يمكن أن يتحول إلى مصدر للميزة التنافسية، لكنه لا يحقق الربحية تلقائياً. فالبنك الذي يشتري تقنيات متطورة دون إعادة تصميم العمليات أو تدريب العاملين أو تحسين جودة البيانات قد لا يحقق العوائد المتوقعة.

9. الذكاء الاصطناعي والابتكار في المنتجات المصرفية

سمح الذكاء الاصطناعي للبنوك بالانتقال من المنتجات الموحدة إلى المنتجات المصممة بدرجة أكبر حول احتياجات العملاء. فعن طريق تحليل البيانات، يمكن تقسيم العملاء إلى مجموعات دقيقة وفقاً لسلوكهم وقدرتهم المالية واحتياجاتهم.

ويمكن استخدام هذه المعلومات لتقديم عروض ائتمانية واستثمارية وتأمينية أكثر ملاءمة، وتقديم أدوات آلية لإدارة الأموال والادخار، وإرسال تنبيهات استباقية عند وجود تغيرات غير معتادة في الإنفاق أو الرصيد.

ومن المتوقع أن يزيد الذكاء الاصطناعي التوليدي من هذه القدرات، خصوصاً في مجالات التواصل وتحليل المستندات وإنشاء المحتوى وتلخيص التقارير وتقديم المساعدة للموظفين. إلا أن OECD (2023) تشير إلى أنه رغم الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي التوليدي للقطاع المالي، فإن استخدامه الكامل دون تدخل بشري لا يزال يحتاج إلى الحذر نظراً للمخاطر التشغيلية والسوقية والتنظيمية المحتملة.

10. أثر الذكاء الاصطناعي على المنافسة المصرفية

غيّر الذكاء الاصطناعي طبيعة المنافسة في السوق المصرفية. فالمنافسة لم تعد مقتصرة على البنوك التقليدية، وإنما أصبحت تشمل البنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية والمنصات التقنية الكبرى.

ويتمتع المنافسون الرقميون في بعض الحالات ببنية تقنية أكثر مرونة من البنوك التقليدية، الأمر الذي دفع البنوك إلى زيادة الاستثمار في الحوسبة السحابية والبيانات والذكاء الاصطناعي وواجهات البرمجة الرقمية.

ويؤدي ذلك إلى ظهور نموذج مصرفي جديد تكون فيه البيانات أصلاً استراتيجياً. والبنك القادر على تحويل بياناته إلى معرفة قابلة للاستخدام يستطيع تقييم المخاطر بصورة أسرع، وفهم احتياجات العملاء بصورة أفضل وتقديم خدمات أكثر كفاءة.

وقد تناولت لجنة بازل في 2024 آثار رقمنة التمويل على البنوك والرقابة المصرفية، مشيرة إلى الدور المتنامي لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والحوسبة السحابية وغيرها من التقنيات في سلسلة القيمة المصرفية.

11. تحديات ومخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك

11.1 الخصوصية وحماية البيانات

يتطلب تدريب نماذج الذكاء الاصطناعي كميات كبيرة من البيانات، ويحتفظ البنك بمعلومات شديدة الحساسية تتعلق بالدخل والأرصدة والمعاملات والهوية والسلوك المالي. لذلك فإن أي ضعف في إدارة البيانات يمكن أن يؤدي إلى مخاطر قانونية وسمعة سلبية وخسائر مالية.

ويجب على البنوك تطبيق مبدأ الحد الأدنى من الوصول إلى البيانات، وتشفير المعلومات، وتحديد فترات الاحتفاظ بها، وضمان الاستخدام القانوني لها.

11.2 التحيز الخوارزمي

قد يبدو القرار الصادر عن النظام الآلي محايداً، إلا أن الخوارزمية تتعلم من البيانات التي تُقدم إليها. فإذا كانت البيانات التاريخية تحتوي على انحيازات، فقد يعيد النموذج إنتاجها في قرارات الائتمان أو التسويق أو تقييم المخاطر.

ومن هنا تظهر أهمية الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير، الذي يسمح بفهم العوامل التي أدت إلى اتخاذ القرار، خاصةً عندما يتعلق الأمر برفض قرض أو تغيير تصنيف عميل.

11.3 مخاطر النماذج

يمكن لنماذج الذكاء الاصطناعي أن تنتج نتائج غير دقيقة عندما تتغير الظروف الاقتصادية بشكل كبير أو عندما تواجه بيانات مختلفة عن البيانات التي تم تدريبها عليها. وتزداد المشكلة في نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي، التي يمكن أن تقدم معلومات تبدو مقنعة ولكنها غير صحيحة.

ويشير Crisanto et al. (2024) إلى أن الذكاء الاصطناعي قد يزيد من مخاطر قائمة مثل مخاطر النماذج وخصوصية البيانات، بينما يضيف الذكاء الاصطناعي التوليدي تحديات مثل الهلوسة والثقة المفرطة في مخرجات الأنظمة.

11.4 الأمن السيبراني

مثلما يستطيع البنك استخدام الذكاء الاصطناعي للدفاع، يستطيع المهاجمون استخدامه لتطوير عمليات التصيد والهندسة الاجتماعية والبرمجيات الضارة. ولذلك تصبح العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني ذات اتجاهين.

ويؤكد BIS أن التوسع في الذكاء الاصطناعي قد يعزز بعض قدرات الأمن المالي، لكنه في الوقت ذاته قد يسمح بتنفيذ هجمات إلكترونية أكثر تطوراً.

11.5 نقص المهارات

يتطلب الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي تعاون متخصصين في علوم البيانات والأمن والمخاطر والائتمان والقانون والامتثال. ولذلك فإن شراء التكنولوجيا دون بناء المهارات اللازمة لتشغيلها وإدارتها يمثل أحد أهم أسباب ضعف نتائج مشروعات التحول الرقمي.

12. مستقبل الذكاء الاصطناعي في البنوك

من المتوقع أن ينتقل استخدام الذكاء الاصطناعي مستقبلاً من تطبيقات منفصلة إلى أنظمة مترابطة تستطيع تنفيذ سلسلة من المهام. ويمكن أن تظهر وكلاء ذكية تساعد العميل منذ تحديد احتياجاته المالية وحتى اختيار المنتج وتنفيذ العملية ومتابعتها.

كما سيزداد استخدام النماذج اللغوية الكبيرة في تحليل التقارير والمستندات والتشريعات ومراسلات العملاء. ويشير Aldasoro et al. (2024) إلى أن تطور الذكاء الاصطناعي التوليدي والوكلاء القائمين على الذكاء الاصطناعي قد يؤدي إلى تحولات إضافية في الوساطة المالية والمدفوعات وإدارة الأصول.

إلا أن مستقبل الخدمات المصرفية لا يتجه بالضرورة إلى إلغاء العنصر البشري؛ فالأرجح أن يظهر نموذج يعتمد على التعاون بين الإنسان والآلة. تتولى الخوارزميات تحليل كميات ضخمة من البيانات وتنفيذ العمليات الروتينية، بينما يحتفظ الإنسان بدور أساشي في الرقابة والحكم المهني والتعامل مع الحالات الحساسة والاستراتيجية.

13. نتائج البحث

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج الرئيسة. أولاً، يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أهم محركات تطور الصناعة المصرفية المعاصرة، لأنه يؤثر على العمليات والخدمات ونماذج اتخاذ القرار وليس على قناة واحدة فقط.

ثانياً، يؤدي الذكاء الاصطناعي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الوقت والتكلفة والأخطاء.

ثالثاً، يسهم في تحسين تجربة العملاء عن طريق تقديم خدمات سريعة ومستدامة ومخصصة بصورة أكبر، مع وجود علاقة واضحة بين جودة تطبيقات الذكاء الاصطناعي ورضا مستخدمي الخدمات الرقمية.

رابعاً، يؤدي الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في تطوير إدارة المخاطر، خصوصاً في تحليل الائتمان واكتشاف الاحتيال ومراقبة المعاملات ومكافحة غسل الأموال.

خامساً، تشير الأدلة التطبيقية الحديثة إلى أن تبني الذكاء الاصطناعي يمكن أن ينعكس إيجابياً على ربحية البنوك وأدائها المالي، إلا أن هذا التأثير يعتمد على جودة البنية التحتية والبيانات والإدارة.

سادساً، لا يخلو استخدام الذكاء الاصطناعي من المخاطر، ومن أبرزها التحيز الخوارزمي وانتهاك الخصوصية والأمن السيبراني ومخاطر النماذج والاعتماد المفرط على القرارات الآلية.

14. التوصيات

في ضوء النتائج السابقة، يوصي البحث بأن تتبنى البنوك استراتيجيات متكاملة للذكاء الاصطناعي بدلاً من تنفيذ مشروعات تقنية منفصلة لا ترتبط بالأهداف المؤسسية. كما ينبغي الاستثمار في تحديث البنية التحتية الرقمية وتحسين جودة البيانات باعتبارها الأساس الذي تعتمد عليه النماذج الذكية.

ويجب تطوير أطر حوكمة واضحة تحدد المسؤوليات المتعلقة بتطوير النماذج واختبارها واعتمادها ومراقبتها، مع ضرورة الاحتفاظ بالتدخل البشري في القرارات عالية التأثير، وخاصة القرارات المتعلقة بالائتمان والمخاطر.

كما يوصى بإجراء اختبارات دورية لاكتشاف التحيزات والأخطاء، وتطوير نماذج قابلة للتفسير، وتعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات. ومن الضروري أيضاً زيادة الاستثمار في تدريب الموظفين على مهارات البيانات والذكاء الاصطناعي، مع إعادة تأهيل العاملين الذين تتغير طبيعة وظائفهم بسبب الأتمتة.

وينبغي للبنوك المركزية والجهات الرقابية تطوير قدراتها الرقابية بما يتناسب مع سرعة تطور التكنولوجيا، وتشجيع تبادل الخبرات ووضع معايير تضمن تحقيق الابتكار دون الإضرار بالاستقرار المالي أو حقوق العملاء.

15. الخاتمة

أصبح الذكاء الاصطناعي عاملاً محورياً في تطور البنوك، وانتقل من مرحلة التجريب إلى الاستخدام الفعلي في عدد متزايد من الوظائف المصرفية. وقد أظهر البحث أن هذه التكنولوجيا تمتلك قدرة كبيرة على رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين الخدمات، وتطوير القرارات الائتمانية، ومكافحة الاحتيال، وإدارة المخاطر، وتعزيز الربحية والقدرة التنافسية.

ومع ذلك، فإن نجاح البنك في عصر الذكاء الاصطناعي لا يقاس بعدد التقنيات التي يمتلكها، وإنما بقدرته على استخدامها بصورة مسؤولة لإنتاج قيمة اقتصادية وخدمة أفضل للعملاء. فالاستثمار في التكنولوجيا دون جودة البيانات والحوكمة والمهارات والرقابة لا يضمن تحسين الأداء.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن مستقبل العمل المصرفي سيكون قائماً بدرجة كبيرة على التكامل بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي. وستكون البنوك الأكثر قدرة على المنافسة هي تلك التي تستطيع تحقيق التوازن بين السرعة والابتكار من جانب، والأمان والثقة والشفافية والمسؤولية من جانب آخر.

المراجع

Aldasoro, I., Gambacorta, L., Korinek, A., Shreeti, V., & Stein, M. (2024). *Intelligent financial system: How AI is transforming finance*. BIS Working Papers, No. 1194.

Alnaser, F. M., Rahi, S., Alghizzawi, M., & Ngah, A. H. (2023). Does artificial intelligence (AI) boost digital banking user satisfaction? Integration of expectation confirmation model and antecedents of artificial intelligence enabled digital banking. *Heliyon, 9*(8), e18930. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e18930.

Bank for International Settlements (BIS). (2024). *Artificial intelligence and the economy: Implications for central banks*. BIS Annual Economic Report 2024.

Crisanto, J. C., Leuterio, C. B., Prenio, J., & Yong, J. (2024). *Regulating AI in the financial sector: Recent developments and main challenges*. FSI Insights, No. 63, Bank for International Settlements.

Daníelsson, J., Macrae, R., & Uthemann, A. (2022). Artificial intelligence and systemic risk. *Journal of Banking & Finance, 140*, 106290. doi:10.1016/j.jbankfin.2021.106290.

Fraisse, H., & Laporte, M. (2022). Return on investment on artificial intelligence: The case of bank capital requirement. *Journal of Banking & Finance, 138*, 106401.

Gyau, E. B., Appiah, M., Gyamfi, B. A., Achie, T., & Naeem, M. A. (2024). Transforming banking: Examining the role of AI technology innovation in boosting banks financial performance. *International Review of Financial Analysis, 96*, 103700. doi:10.1016/j.irfa.2024.103700.

Kalyani, S., & Gupta, N. (2023). Is artificial intelligence and machine learning changing the ways of banking: A systematic literature review and meta analysis. *Discover Artificial Intelligence, 3*, 41. doi:10.1007/s44163-023-00094-0.

Li, Z. (2026). Does artificial intelligence enhance bank profitability? Evidence from China. *Finance Research Letters, 90*, 109366. doi:10.1016/j.frl.2025.109366.

OECD. (2023). *Generative artificial intelligence in finance*. OECD Artificial Intelligence .Papers, No. 9. doi:10.1787/ac7149cc-en

Rao, P., Panjwani, K., & Srivastava, N. (2026). Effect of artificial intelligence on the financial performance of GCC banks. *Journal of Digital Economy, 5*, 214–225. .doi:10.1016/j.jdec.2026.05.004