

"الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي: بنك الرياض نموذجًا رياديًا"
"Artificial Intelligence in the Saudi Banking Sector : Riyadh Bank as a Leading Model"

حدانة أسماء¹، جامعة محمد خيضر (بسكرة)، asma.haddana@univ-biskra.dz

بن عيشي جميلة²، جامعة محمد خيضر (بسكرة)، djamila.benaichi@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2025/05/09 تاريخ القبول: 2025/06/03 تاريخ النشر: 2025/06/04

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي AI في تطوير الأداء المصرفي، مع تسليط الضوء على الأطر التنظيمية السعودية التي تسهم في ضبط وتوجيه هذا التوظيف، مثل مبادرات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). كما تناولت الدراسة التطبيقات العملية AI في المصارف السعودية، مع التركيز على التحديات التي تعيق اعتمادها الواسع، وتحليل استراتيجية بنك الرياض في هذا المجال، واستعراض أبرز تطبيقاته في تحليل البيانات، وبناء على ذلك، خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يشكل عنصرا حاسما في بناء مستقبل مصرفي أكثر كفاءة وابتكارا في المملكة، وأن تجربة بنك الرياض تقدم نموذجا يحتذى به لبقية البنوك الطامحة إلى التحول الرقمي الشامل.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، التحول الرقمي، القطاع المصرفي السعودي،

تصنيف JEL : J24 G21, O33, O53, L51

Abstract: This study aims to analyze the role of artificial intelligence (AI) in improving banking performance, highlighting the Saudi regulatory frameworks that contribute to regulating and guiding this use, such as the initiatives of the Saudi Data and Artificial Intelligence Authority (SDAIA). The study also addresses the practical applications of AI in Saudi banks, focusing on the challenges hindering its widespread adoption, analyzing Riyadh Bank's strategy in this field, and reviewing its most prominent applications in data analysis. Based on this, the study concludes that AI is a crucial element in building a more efficient and innovative banking future in the Kingdom, and that Riyadh Bank's experience provides a model to be emulated by other banks aspiring to comprehensive digital transformation .

.keyword: Artificial intelligence; digital transformation ;Saudi banking sector.

JEL classification code : G21, O33, O53, L51, J24

المؤلف المرسل: حدانة أسماء،

الابميل: asma.haddana@univ-biskra.dz

1. مقدمة:

يشهد القطاع المصرفي العالمي تحولات جوهرية مدفوعة بالتطورات المتسارعة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي باتت تمثل ركيزة استراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز جودة الخدمات المالية، ورفع مستوى رضا العملاء. وفي ظل هذه المتغيرات، تسعى المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية إلى مواكبة التوجهات الرقمية العالمية بما يتماشى مع مستهدفات "رؤية السعودية 2030"، التي أولت التحول الرقمي أهمية محورية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتعزيز التنافسية الإقليمية والدولية. ويبرز بنك الرياض كأحد النماذج الريادية في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها المتقدمة، حيث عمل على دمج الحلول الذكية في عملياته المصرفية لتطوير منظومة العمل وتحقيق تجربة مصرفية رقمية متكاملة.

الإشكالية الرئيسية:

شهد القطاع المصرفي السعودي في السنوات الأخيرة تحولا ملحوظا في تبني التقنيات الحديثة، وعلى رأسها تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك في إطار التوجه الوطني نحو التحول الرقمي وتعزيز الكفاءة التشغيلية. ومع تسارع وتيرة الابتكار المالي، أصبح من الضروري دراسة أثر هذه التحولات على الأداء الفعلي للمصارف. ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى إسهام توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المصرفي السعودي عامة، وبنك الرياض خاصة؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما هو الذكاء الاصطناعي وما هو دوره في القطاع المصرفي؟
2. ما هي أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف السعودية؟ وماهي التحديات التي تواجهها؟
3. ماهي استراتيجية بنك الرياض لتبني الذكاء الاصطناعي؟ وماهي أهم تطبيقاته؟

الفرضيات:

1. يمثل الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية تساهم في إعادة تشكيل العمليات المصرفية من خلال أتمتة المهام، وتحسين اتخاذ القرار، وتوفير خدمات ذكية

مخصصة للعملاء، وتشمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف السعودية مجالات متعددة مثل التحليل التنبؤي، خدمة العملاء عبر روبوتات الدردشة، ونظم كشف الاحتيال المالي.

2. تتمثل ريادة بنك الرياض في مجال الذكاء الاصطناعي في تنبيه المبكر للتقنيات الذكية، استثماره في الكفاءات الرقمية، وشراكاته الاستراتيجية مع شركات التكنولوجيا، ما جعله نموذجًا يحتذى به في التحول الرقمي المصرفي داخل المملكة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح المفهوم العام للذكاء الاصطناعي ودوره في إحداث تحول نوعي في القطاع المصرفي، وتحليل الأطر التنظيمية السعودية للذكاء الاصطناعي، واستعراض أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف السعودية، مع تسليط الضوء على التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تعيق التبني الشامل والفعال لهذه التقنيات، وتحليل استراتيجية بنك الرياض في تبني الذكاء الاصطناعي واستخلاص ملامح ريادة بنك الرياض في هذا المجال، وبيان العوامل التي ساهمت في تميزه كمثال ناجح في التحول الرقمي المصرفي على مستوى المملكة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع وحداثته، حيث تكتسب دراسة الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي، وخاصة في بنك الرياض، أهمية كبيرة لدوره في تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز الأمن السيبراني، واتخاذ قرارات مبنية على البيانات. كما يدعم التحول الرقمي ضمن رؤية السعودية 2030، ويُعد بنك الرياض نموذجًا بارزًا في تبني هذه التقنيات، ما يوفر فرصة لتحليل الأثر الفعلي للذكاء الاصطناعي على الأداء المصرفي، واستخلاص التحديات والفرص المستقبلية، مما يجعل هذا الموضوع ذا قيمة بحثية وتطبيقية عالية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لتحليل العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في المصارف السعودية، مع

التركيز على تجربة بنك الرياض كدراسة حالة تطبيقية. كما تم توظيف منهج دراسة الحالة من خلال تحليل تجربة بنك الرياض كنموذج تطبيقي ريادي في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل القطاع المصرفي السعودي، وهذا بالاعتماد على التقارير الدورية والمواقع الرسمية لبنك الرياض والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا"، والمقالات الأكاديمية لمجلات منشورة ومجلات وجرائد إلكترونية، وتجدر الإشارة إلى أن مجتمع الدراسة يتمثلي القطاع المصرفي السعودي، أما عينة الدراسة فهي بنك الرياض.

الدراسات السابقة:

✓ دراسة فراس محمد سعود السقاط، وأحمد عبد القادر السقاف 2025 بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية"، وأظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يسهم بفاعلية في تحسين تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، مما يُعزز كفاءة إدارة المخاطر. ورغم الفوائد، أشارت الدراسة إلى تحديات مثل ارتفاع التكاليف، الحاجة للتدريب، ومخاوف أمن البيانات. أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير سياسات واضحة لتطبيقها بشكل آمن وفعال داخل القطاع المصرفي السعودي

✓ دراسة دياب (2022) بعنوان "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية"، أظهرت الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ساهم في رفع جودة الخدمات، خفض التكاليف، تقليل المخاطر، وزيادة الإيرادات، مما عزز منفعة البنك التنافسية. وأوصت الباحثة بضرورة توسيع استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، وتدريب العاملين عليه لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة منه.

✓ دراسة Rita Jain (2023) التي تناولت موضوع "دور الذكاء الاصطناعي في البنوك والتمويل". تُظهر الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يُحدث تحولًا كبيرًا في القطاع المالي من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز تجربة العملاء. ومع ذلك، يُشدد على أهمية معالجة التحديات المرتبطة بالخصوصية والأخلاقيات لضمان الاستخدام المستدام والمسؤول لهذه التقنيات.

✓ دراسة Deepa Hinge (2022) التي تناولت موضوع "تأثير الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي" الضوء على التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي نتيجة لتبني

تقنيات الذكاء الاصطناعي. تستعرض الدراسة كيف أنالذكاء الاصطناعي، الروبوتات، وتقنيات البلوكشين تُحدث تغييرات جذرية في العمليات المصرفية، بدءا من المعاملات اليومية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول وصولا إلى تطبيقات متقدمة فيالذكاء الاصطناعي.

2. الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

2.1. مفهوم الذكاء الاصطناعي في السياق المصرفي

على الرغم من ظهور مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة في عام 1956م، وانتشار تقنياته بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة، إلا أنه لا يزال هناك غياب لتعريف موحد يتم الاتفاق عليه على نطاق واسع، ويعود ذلك إلى صعوبة تحديد مفهوم "الذكاء البشري" نفسه، بالإضافة إلى تنوع المناظير المختلفة التي يمكن من خلالها وصف الذكاء الاصطناعي.

2.2. تعريف الذكاء الاصطناعي

تتمحور العديد من التعريفات النظرية للذكاء الاصطناعي حول قدرة الآلة على محاكاة السلوك البشري أو أداء مهام تتطلب مستوى من الذكاء. ومع ذلك، وبالنظر إلى التطبيقات العملية الشائعة في الوقت الراهن، يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه أنظمة تعتمد على تقنيات متقدمة لجمع البيانات وتحليلها، بهدف التنبؤ أو تقديم التوصيات أو اتخاذ القرارات، وذلك بدرجات متفاوتة من الاستقلالية، بما يسهم في اختيار الإجراء الأمثل لتحقيق أهداف محددة مسبقا. (Sdaia, Artificial Intelligence, 2025)

كما يعرف الذكاء الاصطناعي AI بأنه قيام برامج وأنظمة الكمبيوتر بعمل محاكاة للأعمال والمهام التي يقوم بها السلوك البشري، حيث يظهر هذا الذكاء من خلال عمل الآلات وليس الأشخاص عن طريق برامج حاسوبية لديها القدرة على محاكاة السلوك الإنساني المتمس بالذكاء. (Hocine Mohamed Hariri, 2021, pp. 383-384)

ويعرف أيضا بأنه " فرع من عوم الكمبيوتر الذي يهتم بالأتمتة الذكية للسلوك والتفكير البشري، فالذكاء الاصطناعي يجب أن يستند إلى مبادئ نظرية وتطبيقية سليمة، تتضمن هياكل البيانات المستخدمة في تمثيل المعرفة والخوارزميات اللازمة لتطبيق تلك المعرفة، والتقنيات ولغات البرمجة المستخدمة في تنفيذها. (Haddada, 2024, p. 467)

إذن يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي هو فرع من فروع علوم الحاسوب الذي يعنى بتصميم وتطوير أنظمة حاسوبية قادرة على أداء مهام تتطلب عادة ذكاء بشريا، مثل الفهم، التعلم، الاستدلال، اتخاذ القرار، وحل المشكلات، إضافة إلى التفاعل اللغوي والبصري. وتعتمد هذه الأنظمة على نماذج وخوارزميات متقدمة لمعالجة البيانات واستخلاص الأنماط منها، بهدف تحقيق أداء ذكي بدرجات متفاوتة من الاستقلالية.

2.3. تعريف الذكاء الاصطناعي في المجال المصرفي

يعرف الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي على أنه : "تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، وتطوير حلول مالية مبتكرة، من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات الضخمة".

ويعرف بنك IBM الذكاء الاصطناعي على أنه تقنية تزداد أهميتها في قطاع الخدمات المصرفية، عند استخدامه كأداة لتشغيل العمليات الداخلية والتطبيقات الموجهة إلى العملاء، يمكنه مساعدة البنوك على والكشف عن الغش وإدارة الأموال والاستثمارات تحسين خدمة العملاء، للبقاء في صدارة اتجاهات التكنولوجيا، وتقديم خدمات قيمة وتجارب أفضل للعملاء، وزيادة ميزتها التنافسية، تبنت شركات الخدمات المالية مثل البنوك مبادرات التحول الرقمي. (Brien'O، 2024)

2.4. خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بعدة خصائص أهمها: (Al Azzam، 2023، صفحة

(354)

- ✓ القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها بفعالية في مواقف متنوعة.
- ✓ القدرة على التفكير المنطقي والإدراك الذهني لفهم المشكلات وتحليلها.
- ✓ القدرة على التعلم من الخبرات السابقة واستخلاص الدروس منها.
- ✓ توظيف المعارف والخبرات المكتسبة سابقاً في مواقف جديدة وغير مألوفاً.
- ✓ التمييز بين العناصر المختلفة وتحديد الأهمية النسبية لكل منها ضمن الحالة المدروسة.
- ✓ التكيف مع المواقف الغامضة والتعامل مع نقص المعلومات بشكل مرن.

- ✓ القدرة على التعامل مع الحالات المعقدة واتخاذ قرارات فعّالة حيالها.
- ✓ الاستجابة بسرعة وفعالية للظروف والمستجدات الطارئة.
- ✓ الاعتماد على أسلوب التجريب والاستكشاف (التجربة والخطأ) لفهم المشكلات الجديدة.

- ✓ القدرة على التصور والإبداع، وفهم العلاقات البصرية والإدراك المكاني.
- ✓ القدرة على تقديم المعلومات بوضوح لدعم عمليات اتخاذ القرار الإداري.

2.5. مزايا تبني الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

هناك عدة مزايا جعلت البنوك تتبنى فكرة استخدام الذكاء لاصطناعي في نشاطها المصرفي، من بينها الأسباب التالية:

2.5.1. المنافسة الضخمة في القطاع المصرفي

تسعى البنوك لمواكبة المنافسة المتزايدة من خلال تحسين خدماتها وتقديم حلول مبتكرة، حيث يعزز الذكاء الاصطناعي قدرة البنوك على التميز في سوق تنافسي من خلال أدوات تحليل البيانات وتقديم تجارب عملاء مخصصة حيث أن البنوك الكبرى تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة موظفيها وتقديم خدمات متميزة للعملاء. (Matthew S, 2025)

2.5.2 تحسين الكفاءة التشغيلية

يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات اليدوية المتكررة وتحسين الكفاءة التشغيلية، حيث أن البنوك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي شهدت تحسناً في سرعة معالجة القروض، وفي كفاءة خدمة العملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية. (Lowtouch.AI, 2024)، مما يقلل من الخطأ البشري وأوقات المعالجة من خلال أتمتة المهام المتكررة، حيث تعمل أنظمة الذكاء الاصطناعي على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتبسيط العمليات المصرفية، ما يؤدي إلى معالجة المعاملات وإدارة الحسابات وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة. (Jain, 2023, p. 02)

2.5.3 الحد من مخاطر الاحتيال

يساعد الذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن الأنشطة الاحتيالية من خلال تحليل البيانات في الوقت الفعلي. تستخدم البنوك خوارزميات التعلم الآلي لاكتشاف الأنماط

غير المعتادة في المعاملات، مما يساهم في تقليل الخسائر الناتجة عن الاحتيال (Hinge, 2022, p. 303).

2.5.4 خفض التكاليف

يمكن أن يؤدي تنفيذ الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية والمالية إلى خفض التكاليف بشكل كبير. من خلال أتمتة المهام اليدوية، يمكن للمؤسسات المالية تحسين تخصيص الموارد وتقليل النفقات التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي على تمكين إدارة المخاطر بشكل أفضل، مما يقلل من احتمالية الخسائر المالية. (Jain, 2023, p. 02)

2.5.5 تحسين تجربة العملاء

توفر أدوات خدمة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مثل برامج الدردشة الآلية، دعماً شخصياً وسريعاً للعملاء، بفضل توفرها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، يمكن لروبوتات الدردشة معالجة استفسارات العملاء وحل المشكلات وتقديم التوصيات في الوقت الفعلي، ويعمل هذا على تعزيز تجربة العملاء الشاملة ويعزز ولاءهم. (Salem, 2025)

2.5.6 تحسين عملية اتخاذ القرار

تتميز خوارزميات الذكاء الاصطناعي بقدرتها على معالجة كميات هائلة من البيانات وتوليد رؤى قيمة. في مجال الخدمات المصرفية والمالية، توفر الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تقييمات أكثر دقة للمخاطر، وتدابير لمنع الاحتيال، واستراتيجيات استثمارية. تعمل هذه الرؤى على تمكين المؤسسات المالية من اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، (Jain, 2023) تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية، مما يعزز عمليات صنع القرار بشكل عام، وتحسين الخدمات المقدمة. (Lowtouch.AI, 2024)

2.5.7 توسيع الوظيفة البشرية باستخدام الأدوات الروبوتية

الاعتماد على الذكاء الاصطناعي يعزز من أداء الموظفين من خلال أدوات مساعدة ذكية، ويُظهر توجه البنوك الكبرى لتوظيف مختصين في الذكاء الاصطناعي. (Hinge, 2022)

3 الأطر التنظيمية للذكاء الاصطناعي في السعودية وتطبيقاته في المصارف

يشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تحولاً جذرياً فقد لعب الذكاء الاصطناعي دوراً هاماً في تغيير طريقة عمل المؤسسات المالية وكيفية تعاملها مع العملاء، لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة للابتكار ولكنه أصبح ضرورة تنافسية لتمكين البنوك من تقديم خدمات مخصصة، وتسريع العمليات، وتعزيز إدارة المخاطر.

3.1. إنشاء الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)

أنشئت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) بموجب الأمر الملكي رقم (أ/471) وتاريخ 30 أوت 2019 وترتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء، ويرتبط بها تنظيمياً: مكتب إدارة البيانات الوطنية، والمركز الوطني للذكاء الاصطناعي، ومركز المعلومات الوطني، وتتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية والاستقلال الإداري والمالي، ومقرها الرئيس في مدينة الرياض

وتمثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) الجهة المختصة في المملكة السعودية بالبيانات والذكاء الاصطناعي وتشمل: البيانات الضخمة، وهي المرجع الوطني في كل ما يتعلق بهما من تنظيم وتطوير وتعامل، وهي صاحبة الاختصاص في كل ما يتعلق بالتشغيل والأبحاث والابتكار في قطاع البيانات والذكاء الاصطناعي. (Sdaia, About the Saudi Data and Artificial Intelligence Authority, 2024)

وتتولى الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) مهمة قيادة وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والتي تركز رؤيتها على ستة محاور استراتيجية رئيسية تهدف إلى تحقيق الريادة العالمية في هذا المجال، وتتمثل هذه المحاور فيما يلي: (Bakkah, 2025)

- ✓ تعزيز مكانة المملكة كمركز عالمي متقدم في مجال البيانات والذكاء الاصطناعي، من خلال تبني وتوطين أحدث التقنيات في هذا القطاع الحيوي.
- ✓ تنمية رأس المال البشري الوطني عبر بناء قاعدة مستدامة من الكفاءات المحلية المؤهلة والمتخصصة في مجالات البيانات والذكاء الاصطناعي.
- ✓ تطوير بيئة تنظيمية وتشريعية جاذبة تُشجع على استقطاب الشركات الرائدة والكوادر المتميزة، بما يساهم في تحفيز الابتكار وريادة الأعمال.

- ✓ استقطاب الاستثمارات النوعية والمستقرة لدعم الفرص الواعدة في مجالات البيانات والذكاء الاصطناعي، وتعزيز نمو الاقتصاد المعرفي.
- ✓ تمكين المؤسسات البحثية المتقدمة في المملكة للاضطلاع بدور محوري في قيادة جهود الابتكار وتوسيع نطاق التأثير الإيجابي للتقنيات الحديثة.
- ✓ تحفيز التنبي الواسع لتقنيات البيانات والذكاء الاصطناعي من خلال بناء منظومة متكاملة تتسم بالجاهزية العالية والطموح المستقبلي.

3.2. المبادرات الوطنية والحكومية لتطوير والعناية بالذكاء الاصطناعي في السعودية
صاحب إنشاء سدايا إطلاق العديد من المبادرات الحكومية في الذكاء الاصطناعي، وأبرزها ما يلي:

3.2.1 برامج الذكاء الاصطناعي السعودية

في إطار تنفيذ الأجندة الوطنية السعودية في البيانات والذكاء الاصطناعي؛ أنشأت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) بموجب الأمر الملكي رقم (أ/ 471) وتاريخ 29/ 12/ 1440هـ، لتكون هي الجهة الرسمية المنوطة بالعمل في مجالي البيانات والذكاء الاصطناعي، ومن خلالها يتم تنفيذ المشروعات المتعلقة بهذا المجال، وقد صاحب إنشاء سدايا إطلاق العديد من المبادرات الحكومية في الذكاء الاصطناعي، وأبرزها ما يلي: (Bakkah, 2025)

3.2.2 البرنامج الوطني لتنمية قدرات الذكاء الاصطناعي

أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، بالتعاون مع شركة هواوي، البرنامج الوطني لتنمية قدرات الذكاء الاصطناعي، الذي يهدف إلى توفير رؤى البيانات في دعم اتخاذ القرار داخل الجهات الحكومية. ويعتمد البرنامج على خبرات شركة هواوي المتراكمة في تنفيذ أكثر من 500 مشروع في مجال الذكاء الاصطناعي عبر قطاعات متنوعة. ويتمثل دور البرنامج في تقديم الدعم الفني والاستشاري للحكومة السعودية، والمؤسسات الوطنية، ومعاهد البحوث، بما يسهم في استكشاف استراتيجيات نمو جديدة من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إضافةً إلى مساعدة هذه الجهات في تحديد شركاء التكنولوجيا المناسبين في هذا المجال.

3.2.3 برنامج استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لمكافحة التصحر

ضمن جهود المملكة العربية السعودية في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطويرها، أطلقت مبادرة وطنية بعنوان "استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لمكافحة التصحر"، وذلك بالشراكة بين وزارة البيئة والمياه والزراعة، وجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (كاوست)، والمركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر. وتهدف هذه المبادرة إلى الاستفادة من القدرات التحليلية المتقدمة للذكاء الاصطناعي في رصد وتقييم الغطاء النباتي، وتحليل أنماط هطول الأمطار، وتحديد المناطق الأكثر عرضة لخطر التصحر، بما يساهم في دعم جهود الاستدامة البيئية.

3.2.4 مشروع "عابر"

أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي مبادرة مشروع "عابر"، الذي يُعد برنامجاً تقنياً يستند إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي لتنظيم حركة دخول الحجاج والمعتمرين إلى مدينة مكة المكرمة. ويهدف المشروع إلى تسهيل انسيابية الحركة المرورية، والحد من الازدحام، وضمان تجربة تنقل أكثر كفاءة وأماناً خلال مواسم الحج والعمرة.

3.2.5 مبادرة ساعة الذكاء الاصطناعي

أطلقت مبادرة "ساعة الذكاء الاصطناعي" بالتعاون بين الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، ووزارة التعليم، ومؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والإبداع (موهبة)، وتهدف إلى تنمية مهارات طلاب المرحلتين المتوسطة والثانوية في مجال الذكاء الاصطناعي، وذلك تمهيداً لإعداد جيل متمكن معرفياً وتقنياً من هذه التكنولوجيا الحديثة، بما يعزز من جاهزية الكوادر الوطنية للمستقبل الرقمي.

3.3 الوظائف المبتكرة في الذكاء الاصطناعي في السعودية

بعد زيادة الاعتماد على تقنية الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات بالمملكة العربية السعودية، زاد عدد المتخصصين في هذا المجال، وأبرزهم ما يلي: (Bakkah, 2025)

3.3.1 مستشار الذكاء الاصطناعي

تلجأ المؤسسات إلى مستشاري الذكاء الاصطناعي بهدف الاستفادة من خبراتهم في استكشاف السبل التي تُمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي من إحداث تحول في

العمليات التشغيلية، إلى جانب تحديد المجالات الأكثر ملاءمة لتطبيق هذه التقنيات بشكل فعال.

3.3.2 أخصائي معالجة اللغة الطبيعية

تتمثل مهمة أخصائي معالجة اللغة الطبيعية في تصميم وتطوير ونشر نماذج ذكاء اصطناعي قادرة على تحليل اللغة الطبيعية وفهمها، بالإضافة إلى تعزيز هذه النماذج بخصائص متقدمة تمكّنها من معالجة البيانات النصية وتحليلها بدقة.

3.3.3 عالم أبحاث الذكاء الاصطناعي

يتولى عالم أبحاث الذكاء الاصطناعي مسؤولية تطوير وتنفيذ خوارزميات ونماذج الذكاء الاصطناعي، إضافة إلى تجربة أحدث التقنيات في هذا المجال والمشاريع البحثية في مجال الروبوتات ومعالجة اللغة الطبيعية ورؤية الكمبيوتر.

3.3.4 مطور ذكاء الأعمال

يتولى عالم أبحاث الذكاء الاصطناعي مسؤولية تطوير وتنفيذ الخوارزميات والنماذج المتقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي، إلى جانب اختبار أحدث التقنيات واستكشاف إمكاناتها ضمن مشاريع بحثية تشمل مجالات متعددة مثل الروبوتات، ومعالجة اللغة الطبيعية، ورؤية الحاسوب.

3.3.5 محلل بيانات الذكاء الاصطناعي

يعد تحليل وتفسير مجموعات البيانات الضخمة من أبرز المهام التي يضطلع بها محلل بيانات الذكاء الاصطناعي، حيث تُستخلص من خلال هذا التحليل رؤى معمقة تسهم في فهم تحولات القطاع، واتجاهات السوق، وأنماط سلوك العملاء.

3.4 شركات الذكاء الاصطناعي في المملكة السعودية

في إطار سعي المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤيتها الطموحة للتحويل الرقمي، برزت مجموعة من الشركات الوطنية والدولية المتخصصة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، التي أسهمت بشكل فعال في دعم تطور مختلف القطاعات الحيوية في البلاد، بما يشمل المجالات السياسية، الاقتصادية، العسكرية، والثقافية. وفيما يلي عرض لأبرز هذه الشركات ودورها في تعزيز منظومة الذكاء الاصطناعي بالمملكة:

الجدول 1: شركات الذكاء الاصطناعي في المملكة السعودية

اسم الشركة	الاختصاصات والخدمات	الجهة المالكة
سكاي (SCAI)	تطوير حلول ذكاء اصطناعي مبتكرة لدعم التحول الرقمي في كافة القطاعات، وتعزيز مكانة المملكة عالمياً.	صندوق الاستثمارات العامة
آي سيتي (ICity / Barteq Global)	تقديم حلول ذكاء اصطناعي باستخدام التعلم الآلي وإنترنت الأشياء في قطاعات مثل التعليم، الصناعة، السياحة، الضيافة، والتجزئة.	شركة خاصة
سايت (SITE)	تقديم خدمات رقمية في الأمن السيبراني، الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي؛ وبناء بيئة رقمية آمنة ومستدامة.	صندوق الاستثمارات العامة
إنتلياس (Intellias)	تقديم خدمات في الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، والأمن السيبراني؛ خبرة في مشاريع الصحة الإلكترونية.	شركة دولية متعاونة مع الجهات السعودية
أوامر الشبكة لتقنية المعلومات	تطوير تطبيقات ومواقع ذكاء اصطناعي متوافقة مع الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، باستخدام أحدث تقنيات البرمجة.	شركة خاصة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على (Bakkah, 2025)

3.5 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي

تعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي محورية في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030، خاصة في مجالات الكشف عن الأنشطة الاحتيالية، وتحسين عمليات خدمة العملاء، وتعزيز الأمان، وتطوير الكفاءة التشغيلية لتعزيز الأمان، وصولاً إلى تحسين إدارة الاستثمارات. كما أنه يساعد البنوك في أتمتة العديد من العمليات الروتينية والإدارية، مما يساهم في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة، وفيما يلي سيتم تناول أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: (Jain, 2023, p. 02) (Houcine K, 2025).

✓ الكشف عن الاحتيال: استخدام تقنيات التعلم الآلي لاكتشاف الأنماط غير الطبيعية في المعاملات المالية وتحليلها للكشف المبكر عن الاحتيال.

✓ تقييم الجدارة الائتمانية: تحليل البيانات المالية لتقييم مخاطر الائتمان وتحديد جدارة العملاء الائتمانية.

- ✓ خدمة العملاء: تطوير روبوتات المحادثة (Chatbots) والمساعدات الذكية (مثل Siri و Alexa) لتقديم خدمة العملاء على مدار الساعة.
- ✓ إدارة الاستثمارات: تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل الأسواق المالية، مما يساعد في تقديم توصيات استثمارية موجهة للعملاء.
- ✓ أتمتة العمليات: أتمتة العمليات الروتينية والمكررة في البنوك لتقليل التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية.

3.6. التحديات والقيود الأخلاقية التي تواجه الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي

رغم الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للقطاع المصرفي السعودي، إلا أنه لا يخلو من التحديات، حيث يصاحبه في الوقت ذاته آثار سلبية تستدعي دراسة متأنية لضمان الاستخدام المسؤول والمتوازن لهذه التكنولوجيا (Saud Al-Saqqat, 2025, p. 254)(Alzahrani, 2022, p. 109)(Al-Tuwaijri, 2020, p. 51)(Jain, 2023, p. 03)

3.6.1. تحديث البنية التحتية الرقمية

يتطلب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بنية تحتية رقمية متقدمة تشمل: أنظمة معالجة سحابية، شبكات اتصال عالية الكفاءة، مراكز بيانات مرنة، وأمن سيبراني متكامل.

3.6.2. مخاوف الخصوصية وأمان البيانات

تعتمد أنظمة الذكاء الاصطناعي على كميات هائلة من البيانات، ومنها البيانات الشخصية الحساسة للعملاء. هذا يثير قلقاً بشأن كيفية جمع البيانات، والجهات التي تصل إليها، وحماية هذه البيانات من الاختراق أو التسريب، ففي البيئة المصرفية، تعد خصوصية العملاء وأمان معلوماتهم من أولويات الامتثال التنظيمي. وبالتالي، فإن أي خطأ في إدارة البيانات قد يؤدي إلى فقدان الثقة، وغرامات قانونية.

3.6.3. التحديات القانونية والتنظيمية

لا يزال الذكاء الاصطناعي مجالاً حديثاً، والقوانين المنظمة له في تطور مستمر، يواجه القطاع المصرفي عدة إشكاليات في تبني الذكاء الاصطناعي مثل: ✓ غياب لوائح واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات المالية.

- ✓ الالتباس حول من يتحمل المسؤولية عند وقوع أخطاء آلية.
- ✓ ضرورة التزام الأنظمة الذكية بالمعايير الأخلاقية والمالية للبنك المركزي السعودي وهيئة الاتصالات والبيانات.

3.6.4. التحيز والإنصاف

يمكن لخوارزميات الذكاء الاصطناعي أن تؤدي عن غير قصد إلى إدامة التحيزات الموجودة في البيانات التاريخية، مما يؤدي إلى نتائج تمييزية. ويجب على المؤسسات المالية معالجة هذه التحيزات وضمان العدالة في أنظمة الذكاء الاصطناعي الخاصة بها. إن المراقبة والتقييم والتعديل المنتظم لنماذج الذكاء الاصطناعي أمر ضروري لتجنب اتخاذ القرارات المتحيزة.

3.6.5. التأثيرات الأخلاقية

يثير نشر الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية والمالية مخاوف أخلاقية. يتعين على المؤسسات المالية ضمان الاستخدام المسؤول لبيانات العملاء، والشفافية في اتخاذ القرارات الخوارزمية، والمساءلة عن القرارات الآلية. ينبغي إنشاء أطر أخلاقية ومبادئ توجيهية لتنظيم تطوير ونشر أنظمة الذكاء الاصطناعي. ومع ذلك، فإن المملكة السعودية تعمل على مواجهة هذه التحديات من خلال وضع أطر قوية للسياسات، والاستثمار في البنية التحتية للذكاء الاصطناعي، وتضافر الجهود بين القطاعين العام والخاص.

3.7. فرص استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي

بالرغم من التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي إلا أن هناك بعض الفرص الجيدة له: (Houcine، 2024)

- ✓ العملاء غير المصرفيين: يساعد الذكاء الاصطناعي البنوك في تلبية احتياجات العملاء غير القادرين على الاستفادة من الخدمات المصرفية والوصول إلى شرائح جديدة مثل الشركات الصغيرة والمجتمعات الريفية.
- ✓ الدعم التنظيمي: يعمل البنك المركزي (ساما) بشكل فعال على توفير بيئة مواتية لبناء الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي بما يدعم الابتكار مع الحفاظ على الامتثال.

3.8. مبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في المملكة السعودية

أصدرت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) سنة 2023 وثيقة مبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي التي تهدف إلى توجيه المنظمات في استخدام هذه التقنيات بشكل مسؤول، وتمثلت هذه المبادئ فيما يلي: (Sdaia، 2024)

3.8.1. النزاهة والإنصاف

يتحمل مطورو أنظمة الذكاء الاصطناعي مسؤولية اتخاذ التدابير الكفيلة بمنع كافة أشكال التحيز والتمييز المحتمل في البيانات والخوارزميات والمخرجات، بما يضمن ترسيخ مبادئ المساواة والعدالة في جميع مراحل تصميم وتنفيذ هذه الأنظمة.

3.8.2. الخصوصية والأمن

ينبغي تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي بحيث توفر حماية فعالة للبيانات الشخصية، وتلتزم بأعلى معايير الأمن السيبراني، بما يمنع الوصول غير المصرح به ويحد من الأخطار المحتملة التي قد تنجم عن إساءة الاستخدام أو الاختراق.

3.8.3. الموثوقية والسلامة

يجب أن تتسم أنظمة الذكاء الاصطناعي بدرجة عالية من الموثوقية وأن تعمل وفقاً للمعايير والمواصفات المعتمدة، بما يضمن أداؤها الآمن وتحقيقها للنتائج المرجوة دون الإخلال بسلامة الأفراد أو البيئة.

3.8.4. الشفافية والقابلية للتفسير

يُشترط أن تكون عمليات اتخاذ القرار في أنظمة الذكاء الاصطناعي واضحة ومفسرة، بحيث يمكن تتبع خطواتها وتبرير نتائجها بشكل يعزز الثقة ويضمن الامتثال للممارسات الأخلاقية والمعايير العلمية.

3.8.5. المساءلة والمسؤولية

يجب تحديد الجهات المسؤولة عن تصميم وتطوير وتنفيذ أنظمة الذكاء الاصطناعي بشكل واضح، مع توفير آليات فعالة للمساءلة وتجنب الأضرار المحتملة، والحيلولة دون إساءة استخدام هذه الأنظمة أو الإضرار بحرية الأفراد وحقوقهم الأساسية دون مبررات مشروعة.

3.8.6. الإنسانية

يتعين أن تُصمَّم أنظمة الذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسان وتعزيز رفاهيته، بما يتماشى مع القيم الإنسانية ويحترم كرامة الأفراد وحقوقهم.

3.8.7. المنافع الاجتماعية والبيئية

ينبغي أن تسهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز المنافع الاجتماعية والبيئية المستدامة، من خلال دعم التقدم التقني والاجتماعي والبيئي، ومعالجة التحديات ذات الصلة بما يحقق رفاه المجتمعات على المدى الطويل.

3.8.8. تحليل للسياسات والأنظمة المتعلقة بالحوكمة والخصوصية وحماية البيانات.

3.8.9. أثر هذه الأطر على توجيه استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية.

4. ريادة بنك الرياض في مجال الذكاء الاصطناعي

4.1. لمحة عن بنك الرياض

4.1.1. التعريف ببنك الرياض

بنك الرياض هو أحد أكبر المؤسسات المالية العريقة في المملكة العربية السعودية والشرق الأوسط، بدأ نشاطه في العام 1957م، ويبلغ رأس المال 30 مليار ريال سعودي. وقد برز بنك الرياض كبنك رائد في المملكة العربية السعودية في مجال تطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث يقدم بنك الرياض لعملائه منتجات وخدمات مصرفية وتمويلية متميزة ومبتكرة من خلال شبكة فروع تضم 333 فرعاً مخصصاً وأكثر من 1,796 جهاز صراف آلي وأكثر من 254,260 من أجهزة نقاط البيع، بالإضافة الى قاعدة عملاء كبيرة بين المصارف السعودية (About Us, Riyadh Bank, 2025).

✓ الأداء المالي

حقق البنك صافي دخل بلغ 9,322 مليون ريال بنهاية العام 2024 مقارنة بصافي دخل 8,046 مليون ريال للفترة المماثلة من السنة السابقة، وذلك بارتفاع قدره 16%، كما بلغ إجمالي دخل العمليات 17,285 مليون ريال بنهاية العام 2024 مقابل 15,899 مليون ريال للفترة المماثلة من السنة السابقة، بنسبة ارتفاع 9%.

✓ الملاءة المالية

بلغ إجمالي موجودات البنك 450,379 مليون ريال بنهاية سنة 2024 مقابل 386,849 مليون ريال للفترة المماثلة من السنة السابقة، بنسبة ارتفاع 16%، وارتفعت محفظة القروض والسلف (صافي) بنسبة 17% حيث بلغت 320,089 مليون ريال بنهاية سنة 2024، مقابل 274,398 مليون ريال في نهاية الفترة المماثلة من السنة السابقة. كما ارتفعت استثمارات البنك (صافي) بنسبة 20% حيث بلغت 69,669 مليون ريال بنهاية سنة 2024، مقابل 58,108 مليون ريال في نهاية الفترة المماثلة من السنة السابقة، أما ودائع العملاء فقد ارتفعت بنسبة 20% لتصل إلى 306,423 مليون ريال من سنة 2024 مقابل 254,908 مليون ريال للفترة المماثلة من العام السابق. أما حقوق الملكية العائدة لمساهمي البنك فقد ارتفعت بنسبة 9% لتصل إلى 58,556 مليون ريال بنهاية سنة 2024 مقابل 53,696 مليون ريال للفترة المماثلة من السنة السابقة. (Riyad Bank, About Us, 2025).

4.2. استراتيجية بنك الرياض لتبني الذكاء الاصطناعي

يعد بنك الرياض من البنوك الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، حيث تبني استراتيجية متكاملة تهدف إلى دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في صميم عملياته المصرفية. تقوم هذه الاستراتيجية على عدة مرتكزات رئيسية، من أبرزها:

✓ التحول الرقمي الشامل

يسعى البنك إلى إعادة هندسة عملياته وخدماته من خلال التحول إلى منظومة رقمية متكاملة، حيث يستخدم الذكاء الاصطناعي لتطوير الحلول المصرفية الذكية، مثل المساعدات الافتراضية، وتحليلات البيانات، وأتمتة الإجراءات (Arab News, 2024).

✓ تحسين تجربة العميل

يركز بنك الرياض على تقديم تجربة مصرفية مخصصة تتسم بالسرعة والمرونة، وذلك باستخدام تقنيات تعلم الآلة لتحليل سلوك العملاء وتقديم عروض وخدمات تتناسب مع احتياجاتهم (Dynatrace, 2023).

✓ الاستثمار في البنية التحتية الرقمية

يولي البنك أهمية كبيرة لتعزيز بنيته التحتية التقنية، بما في ذلك الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، مما يسمح بتشغيل حلول الذكاء الاصطناعي بكفاءة وأمان . (RedHat, 2022)

✓ تعزيز الامتثال وإدارة المخاطر

يعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز قدرته على رصد الأنشطة المالية غير الاعتيادية، وتطوير أدوات متقدمة للامتثال التنظيمي ومكافحة الاحتيال المالي (Riyad Bank, 2023, p. 16).

✓ بناء الشراكات التقنية

يتبنى البنك نهج الشراكة مع كبرى شركات التقنية العالمية وشركات الابتكار المالي (FinTech) لتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي القابلة للتخصيص والنمو داخل البيئة المصرفية السعودية. (Cash Platform, 2024)

✓ تمكين رأس المال البشري

تتضمن الاستراتيجية تطوير المهارات الرقمية لدى موظفي البنك، من خلال التدريب والتأهيل في مجالات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، لضمان جاهزية الكوادر البشرية لقيادة هذا التحول (Riyad Bank, 2023, p. 16).

4.3. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بنك الرياض

يعد بنك الرياض من أبرز المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية التي تبنت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز خدماتها الرقمية وتحسين تجربة العملاء. فيما يلي أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي أطلقها البنك:

✓ روبوت "رياض" المصرفي

في إطار جهوده لتعزيز الابتكار الرقمي، أطلق بنك الرياض أول روبوت مصرفي تفاعلي "رياض" سنة 2018، خلال مشاركته ورعايته لفعاليات النسخة السابعة من ملتقى "عرب نت" الرياض، حيث قدّم الروبوت تجربة تفاعلية مميزة من خلال الرد على استفسارات الحضور وتزويدهم بمعلومات حول منتجات وخدمات البنك.

كما قدّم البنك ورقة عمل عبر رئيس قسم تجارب العملاء الرقمية، عبد الله العتيبي، تناول فيها تجربته في توظيف أحدث التقنيات المصرفية الآمنة لتقديم خدمات رقمية متقدمة،

مؤكدًا توجه البنك نحو الاستفادة من الابتكارات والذكاء الاصطناعي لاقتناص الفرص المستقبلية.

وتأتي هذه المشاركة ضمن استراتيجية بنك الرياض لترسيخ موقعه كمؤسسة مصرفية رقمية رائدة، وشريك فاعل في دعم منظومة ريادة الأعمال، من خلال رعايته لمسابقة "تحدي الشركات الناشئة"، التي أتاحت لرواد الأعمال عرض مشاريعهم أمام المستثمرين والجهات الداعمة في البيئة الرقمية. (Maal, 2018)

✓ المساعد الرقمي عبر WhatsApp

في إطار استراتيجيته للتحول الرقمي، أطلق بنك الرياض خدمة المساعد الرقمي عبر تطبيق WhatsApp سنة 2020، بهدف تعزيز تجربة العملاء وتقديم دعم تفاعلي على مدار الساعة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، تتيح هذه الخدمة الرد الآلي والفوري على استفسارات العملاء المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية، مثل الحسابات، البطاقات، التمويل، الاستثمار، والخدمات الرقمية، بالإضافة إلى تحديد مواقع الفروع وأجهزة الصرف الآلي.

تأتي هذه المبادرة ضمن جهود البنك لتوسيع قنواته التفاعلية وتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير تجربة العميل. كما تعكس الشراكات الاستراتيجية للبنك مع منصات رقمية عالمية ورواد أعمال محليين ودوليين التزامه بدعم الابتكار في التقنية المالية وقيادة التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي. (Al-Riyadhr, 2020)

وشهدت هذا السنة التوسع في أتمتة المزيد من العمليات في جميع القطاعات باستخدام التقنيات الحديثة وذلك بإضافة أكثر من 20 روبوت قام بإنجاز أكثر من 300 ألف معاملة، كما بدأ تنفيذ أنظمة الذكاء الاصطناعي لإثراء خدمة العميل كنظامي الدردشة الآلية (chatbot) وإكمال مشروع الدفع المباشر (Payment Instant System) مع شركة المدفوعات السعودية وبنوك مختارة. (Annual Report, Riyad Bank, 2020، صفحة

✓ إنشاء شركة "جيل" الابتكار الرقمية

في مارس 2023 دشّن بنك الرياض شركة "جيل"، التي تعد حاضنة لتسريع الأفكار والحلول في التقنيات المالية المبتكرة من الفكرة إلى التنفيذ والتمكين، وتهدف إلى خلق بيئة متكاملة للحلول التقنية المالية، وجذب الشراكات الواعدة للابتكار بما يسهم في تطوير منظومة بنك الرياض لتحقيق أهدافه الاستراتيجية (Riyad Bank, 2023, p. 16).

شهد عام 2024 تحولاً محورياً في مسيرة شركة جيل للابتكار الرقمي، حيث حققت تقدماً ملحوظاً نحو رؤيتها الهادفة إلى دعم الابتكار وتقديم حلول تقنية تسهم في بناء مستقبل أكثر استدامة. وقد تمحورت جهود الشركة حول تعزيز التحول الرقمي، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتوسيع نطاق الشراكات الاستراتيجية محلياً وإقليمياً، ضمن نهج يعكس التزامها بإحداث أثر إيجابي ومستدام في السوق.

ركزت "جيل" على رقمنة وأتمتة العمليات الأساسية للعملاء، لا سيما في مجالات الامتثال، والتفاعل مع العملاء، والخدمات المالية، مما مكّن المؤسسات من تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير تجربة المستخدم، والحفاظ على تنافسيتها في بيئة مالية تتسم بالتغير السريع، كما نجحت الشركة في توسيع قاعدة عملائها ودخول قطاعات جديدة خارج نطاق التقنية المالية، مما مكّنها من تقديم حلول رقمية متنوعة تدعم التحول الرقمي الشامل، مع الحفاظ على قدر عالٍ من المرونة والامتثال التنظيمي، بما يعزز قدرتها على التوسع المستدام. (Riyad Bank, Annual Report, 2024, p. 85).

✓ إنشاء "مركز الذكاء الاصطناعي"

أعلن بنك الرياض سنة 2024 عن إطلاق مركزه الأول من نوعه في المملكة العربية السعودية والمتخصص في تقنيات وحلول الذكاء الاصطناعي ضمن القطاع المصرفي، في خطوة استراتيجية تهدف إلى تعزيز قدراته التقنية والبحثية، وتسخير أحدث الابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي لدعم منظومة اتخاذ القرار وتحقيق الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

ويعد "مركز بنك الرياض للذكاء الاصطناعي" منصة متقدمة تجمع بين البحث والتحليل المعمق، بالاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للتنبؤ الاستباقي،

ما يتيح توفير تحليلات ذكية ودقيقة للبيانات المتعلقة بمؤشرات الأعمال الحيوية. كما يساهم المركز بفعالية في تطوير نماذج تحليلية قادرة على دعم توجهات البنك الاستراتيجية، من خلال تعزيز قدراته على استشراف المستقبل وصياغة رؤى قائمة على معايير علمية وبيانات موثوقة عالية الجودة، وتجسد هذه المبادرة التزام بنك الرياض بالابتكار التقني والتطوير المستمر، وبناء بنية تحتية معرفية متقدمة تدعم تحوله الرقمي وترسخ مكانته كمؤسسة مالية رائدة في مجال الذكاء الاصطناعي على المستويين المحلي والإقليمي . (Riyad Bank, 2024)

4.4. جوائز ريادة بنك الرياض في مجال الذكاء الاصطناعي

حصد بنك الرياض عدة جوائز تقديرية في مجال الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، مما يعكس ريادته في هذا المجال: (Riyad Bank, Awards, 2025) (Riyad Bank, 2023, p. 16)

✓ جائزة أفضل حالة استخدام للتحليل الذكي للعملاء: حصل عليها بنك الرياض من "قمة الذكاء الاصطناعي والتحليلات المصرفية في الشرق الأوسط" تقديراً لاستخدامه المتقدم لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل سلوك العملاء وتخصيص الخدمات .

✓ جائزة "التميز في الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات": منحت لبنك الرياض من "قمة إثراء تجربة العميل" تقديراً لجهوده في توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية .

✓ جائزة "أفضل ابتكار في الخدمات المصرفية الرقمية" لعام 2023: حصل عليها بنك الرياض من مجلة الشرق الأوسط وأفريقيا المالية، وذلك خلال حفل جوائز التكنولوجيا المصرفية في دبي، تقديراً لابنكاراته في مجال الخدمات المصرفية الرقمية.

✓ جائزة التميز في إدارة البيانات، المقدمة من: قمة انفورماتيك في الشرق الأوسط تقديراً لجهوده في الاستفادة من بيانات الأعمال في دعم الأنشطة التشغيلية والتحليلية وأهداف الأعمال وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والآليات الموثوقة لاتخاذ القرار.

✓ جائزة أفضل حالة استخدام لحلول الذكاء الاصطناعي، منقمة الذكاء الاصطناعي والتحليلات المصرفية في الشرق الأوسط.

- ✓ جائزة أفضل بنك للحلول الرقمية في المملكة العربية السعودية مقدمة من: يورو مني.
- ✓ جائزة التميز في عمليات الأتمتة، مقدمة من CX Live.
- ✓ جائزة الريادة في تجربة العميل، مقدمة من CX Live.
- ✓ جائزة التميز في علم البيانات والأتمتة، مقدمة من CX Live.

تظهر هذه الجوائز التزام بنك الرياض بالابتكار واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين خدماته وتعزيز تجربة عملائه. كما تعكس هذه الجوائز مكانة البنك المتقدمة في مجال المصرفية الرقمية في المملكة والمنطقة.

5. خاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة استراتيجية محورية في تطوير القطاع المصرفي، من خلال ما يقدمه من إمكانيات هائلة في أتمتة العمليات، وتحسين جودة الخدمات، وتخصيصها بما يتناسب مع احتياجات العملاء. وقد اتضح من خلال التحليل أن البيئة التنظيمية في المملكة العربية السعودية، ممثلة في مبادرات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، لعبت دوراً أساسياً في خلق إطار تشريعي داعم لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف، مع مراعاة اعتبارات الخصوصية والشفافية والأمان، وعند دراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف السعودية، وُجد أن هذه التقنيات تُستخدم بشكل متزايد في مجالات مثل خدمة العملاء، التحليل التنبؤي، ومكافحة الاحتيال، رغم استمرار وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية، وتأهيل الكفاءات، وقد أظهرت الدراسة أن بنك الرياض يُعد نموذجاً رائداً في هذا المجال، حيث تبني استراتيجية متكاملة للذكاء الاصطناعي تشمل الاستثمار في التكنولوجيا، عقد شراكات استراتيجية، وتطوير رأس المال البشري، مما مكنه من تحقيق أداء مصرفي رقمي متقدم.

5.1. النتائج

- ✓ يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أهم أدوات التغيير في العمليات المصرفية السعودية، مع تأثير واضح على تحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء.
- ✓ أبرز التطبيقات تشمل روبوتات المحادثة، أنظمة كشف الاحتيال، تحليل البيانات السلوكية، ولكنها لا تزال تواجه عقبات تتعلق بالبنية التحتية والثقافة المؤسسية.

✓ الأطر التنظيمية السعودية ساهمت في تهيئة بيئة آمنة ومحفزة لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، خاصة من خلال "سدابا" و"ساما"، حيث أصدرت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدابا) سنة 2023 وثيقة مبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي التي تهدف إلى توجيه المنظمات في استخدام هذه التقنيات بشكل مسؤول، وتمثلت في النزاهة والإنصاف، الخصوصية و الأمن، الموثوقية والسلامة، الشفافية والقابلية للتفسير، المساءلة والمسؤولية، المنافع الاجتماعية والبيئية، وتحليل للسياسات والأنظمة المتعلقة بالحوكمة والخصوصية وحماية البيانات.

✓ رغم الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للقطاع المصرفي السعودي، إلا أنه لا يخلو من التحديات، حيث يصاحبه في الوقت ذاته آثار سلبية تستدعي دراسة متأنية لضمان الاستخدام المسؤول والمتوازن لهذه التكنولوجيا

✓ يعد بنك الرياض من أبرز المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية التي تبنت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز خدماتها الرقمية وتحسين تجربة العملاء من بينها روبوت "رياض" المصرفي سنة 2018، وخدمة المساعد الرقمي عبر تطبيق WhatsApp سنة 2020، وإنشاء شركة "جيل" والتي وتهدف إلى خلق بيئة متكاملة للحلول التقنية المالية، وإنشاء "مركز الذكاء الاصطناعي"، كما تعود قيادة بنك الرياض تعود إلى تكامل استراتيجي بين التقنية، الموارد البشرية، والشراكات مع جهات تقنية عالمي، إضافة إلى أن البنكحصد عدة جوائز تقديرية في مجال الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، مما يعكس ريادته في هذا المجال،

5.2. التوصيات

وتختتم هذه الدراسة بجملة من التوصيات التالية:

- ✓ تعزيز البنية التحتية الرقمية في المصارف السعودية، بما يتيح تطبيق أوسع وأكثر فعالية لتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- ✓ الاستمرار في تحديث الأطر التشريعية والتنظيمية لمواكبة تطور التقنيات وضمان استخدامها بشكل آمن ومسؤول.

- ✓ الاستثمار في تطوير المهارات الرقمية للموظفين في القطاع المصرفي، عبر برامج تدريب متخصصة في الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- ✓ تشجيع الشراكات بين المصارف وشركات التقنية لتسريع الابتكار وتعزيز القدرة على التنافس محليًا وإقليميًا.
- ✓ الاستفادة من تجربة بنك الرياض كنموذج مرجعي لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي لدى بقية البنوك السعودية.

6.المراجع

1. Achammari, N. (2017). *Operational Risk Management in Islamic and Conventional Banks: An Analytical Approach*. Center for Banking Studies.
2. Al Azzam, S. B. (2023, 12). *The impact of applying artificial intelligence on the quality of decision-making in the Emirate of Asir Region during the COVID-19 pandemic*. *Arab Journal of Management*, 43(4), pp. 347-360.
3. Al-Riyadhr. (2020, 28 أوت). *Riyad Bank Launches Digital Assistant Service to Answer Customer Inquiries*. *Al-Riyadh Newspaper*.
Récupéré sur https://www.alriyadh.com/1839104?utm_source=chatgpt.com
4. Al-Tuwaijri, K. A. (2020). *Financial Risk Management in Banks: Challenges and Solutions in Light of Digital Transformation*. *Journal of Financial and Banking Management*, 15(02), pp. 45-67.
5. Alzahrani, a. (2022). *The impact of artificial intelligence on credit risk assessment in Saudi banks*. *Journal of Financial and Banking Studies*, 19(03), pp. 102-118.
6. Arab News. (2024). *Riyad Bank introduces first AI center in Saudi banking industry*. Récupéré sur Arab News: <https://www.arabnews.com/node/2555491/business-economy>
7. Bakkah. (2025, January 02). *Artificial Intelligence in Saudi Arabia: Applications, Initiatives, Projects, Jobs, Salaries, and Companies*. Récupéré sur Bakkah: <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1->

- %D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9
8. Cash Platform. (2024). Transforming Banking with AI: Riyadh Bank's Strategic Vision. Récupéré sur Cash Platform: <https://www.cash-platform.com/transforming-banking-with-ai-riyad-banks-strategic-vision/>
 9. Dynatrace. (2023). Riyadh Bank customer story. Récupéré sur Dynatrace: <https://www.dynatrace.com/customers/riyad-bank/>
 10. Haddada, F. &. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Developing the FinTech Sector - The Kingdom of Saudi Arabia as a Model. *Economic Studies*, 18(03), pp. 463-480.
 11. Hinge, D. (2022, February). IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BANKING SECTOR. *International Journal of Advanced Research*, 10(02), pp. 301-305.
 12. Hocine Mohamed Hariri, H. (2021). A proposed vision for using artificial intelligence to support university education in the Kingdom of Saudi Arabia to confront the COVID-19 pandemic, drawing on China's experience. *Islamic University for Educational and Social Sciences*, pp. 383-384.
 13. Houcine, K. (2024, 11 28). Artificial Intelligence in the Saudi Banking Sector: A Personalized Experience, Higher Efficiency, and Lower Risk. Récupéré sur sharikat mubasher: <https://sharikatmubasher.com/media-hub/experts-thoughts/5611?lang=ar>
 14. Houcine, K. (2025, 11 25). The Artificial Intelligence Revolution and the Vision for Transforming the Saudi Financial Sector. Récupéré sur sharikat mubasher: <https://sharikatmubasher.com/media-hub/experts-thoughts/5480?lang=ar>
 15. Jain, R. (2023). Role of Artificial Intelligence in Banking and Finance. *Journal of Management and Science*, 13(03), pp. 1-4.
 16. Lowtouch.AI. (2024). Revolutionizing Banking Operations with AI: A Case Study in Operational Efficiency and Customer Service

- Enhancement. Récupéré sur Lowtouch.AI: <https://www.lowtouch.ai/ai-banking-operations-efficiency-customer-service/>
17. Maal. (2018, 12 17). Riyadh Bank Launches the First Banking Robot at the 7th ArabNet Forum. Maal Newspaper. Récupéré sur https://maaal.com/archives/201812/116260/?utm_source=chatgpt.com
 18. Matthew S, S. (2025). Morgan Stanley and Bank of America are focusing AI power on tools to make employees more efficient. Récupéré sur BUSINESS INSIDER: <https://www.businessinsider.com/internal-artificial-intelligence-solutions-banking-companies-employee-training-2025-5>
 19. O'Brien, K. ,. (2024, May 1). The Use of Artificial Intelligence in Banking Services. Récupéré sur IBM: <https://www.ibm.com/sa-ar/topics/ai-in-banking>
 20. RedHat. (2022). Red Hat Helps Riyadh Bank Amp Up Agility and Responsiveness with Open Hybrid Cloud. Récupéré sur RedHat: <https://www.redhat.com/en/about/press-releases/red-hat-helps-riyad-bank-amp-agility-and-responsiveness-open-hybrid-cloud>
 21. Riyadh Bank. (2020). Annual Report.
 22. Riyadh Bank. (2023). Annual Report.
 23. Riyadh Bank. (2024). Annual Report.
 24. Riyadh Bank. (2024, 07 23). Riyadh Bank unveils Saudi banking industry's first-ever Center of Intelligence (COI). Récupéré sur Riyadh Bank: https://www.riyadbank.com/personal-banking/media-center/-/asset_publisher/qlhe/content/the-play-for-tomorrow-attracts-large-audience-duplicate-1-1
 25. Riyadh Bank. (2025). About Us. Récupéré sur Riyadh Bank: <https://www.riyadbank.com/ar/investor-relations/vision-and-mission>
 26. Riyadh Bank. (2025). Awards. Récupéré sur Riyadh Bank: <https://www.riyadbank.com/about-us/awards>
 27. Salem, R. (2025). The Impact of Artificial Intelligence on Banking Services. Récupéré sur DalilTV: <https://dalilTV.com/%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1->

28. Saud Al-Saqqat, F. M.-S. (2025, March). The Impact of Artificial Intelligence on Risk Management in Saudi Banks (A Survey of Opinions of a Sample of Bank Employees in Jeddah). *Journal of Educational and Human Sciences*, 43, pp. 247-268.
29. Sdaia. (2024). About the Saudi Data and Artificial Intelligence Authority. Récupéré sur Saudi Data and Artificial Intelligence Authority:
<https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Pages/About.aspx#:~:text=%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81%20%D8%B3%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7,%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%A7%D8%A6%D9%85%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8-AA%20%D9%88%D8%A7%>
30. Sdaia. (2024, 09). AI Adoption Framework. Récupéré sur Saudi Data and Artificial Intelligence Authority:
<https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Files/AIAdoptionFramework.pdf>
31. Sdaia. (2025). Artificial Intelligence. Récupéré sur Saudi Data and Artificial Intelligence Authority:
<https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Pages/AboutAI.aspx>