

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET SON IMPACT SUR LES BANQUES EN ALGERIE - Cas pratique AL Salam Bank

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON BANKS IN ALGERIA - Case study: AL Salam Bank

Maliki Sidi Mohammed
Branche Manager Banque Privée
Enseignant universitaire Oran 2 D.SCE économique
malikisdz@yahoo.fr

Reçu 03/03/2025	Accepté 17/05/2025	Publié en ligne 27/01/2026
-----------------	--------------------	----------------------------

Résumé

Cet article traite de l'impact de l'intelligence artificielle (IA) sur le secteur bancaire en Algérie, en se concentrant plus particulièrement sur la banque Al Salam Bank comme étude de cas. Il explore la manière dont les technologies de l'IA transforment les opérations bancaires, améliorent le service à la clientèle et optimisent les processus décisionnels au sein de l'institution. L'étude met en évidence la mise en œuvre de solutions basées sur l'IA, telles que les simulateurs de financement, l'analyse prédictive et les outils d'évaluation des risques, illustrant leur efficacité dans la rationalisation des services et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. En outre, l'article examine les défis et les opportunités présentés par l'adoption de l'IA dans le paysage bancaire algérien, y compris les considérations réglementaires et la nécessité d'adapter la main-d'œuvre. Les conclusions soulignent le potentiel de l'IA à révolutionner les pratiques bancaires en Algérie, ouvrant la voie à un secteur financier plus compétitif et innovant.

Mots-clés : Intelligence Artificielle IA, FinTech, automatisation, sécurité financière, E-banking,

Abstract

The article discusses the impact of artificial intelligence (AI) on the banking sector in Algeria, with a specific focus on Al Salam Bank as a case study. It explores how AI technologies are transforming banking operations, enhancing customer service, and improving decision-making processes within the institution. The study highlights the implementation of AI-driven solutions such as Financing simulators, predictive analytics, and risk assessment tools, illustrating their effectiveness in streamlining services and increasing operational efficiency. Additionally, the article examines the challenges and opportunities presented by AI adoption in the Algerian banking landscape, including regulatory considerations and the need for workforce adaptation. The findings underscore the potential of AI to revolutionize banking practices in Algeria, paving the way for a more competitive and innovative financial sector.

Mots-clés : Artificial Intelligence AI, FinTech, automatisation, sécurité financière, E-banking,

1. Introduction

Au cours des dernières années, l'intelligence artificielle (IA) a opéré une transformation profonde dans divers secteurs à l'échelle mondiale, et le secteur bancaire ne fait pas exception. En Algérie, les établissements bancaires commencent à adopter des solutions innovantes basées sur l'IA dans le but d'améliorer la qualité de leurs services, d'optimiser la gestion des risques financiers, et d'accroître la satisfaction de leurs clients. Cet article se propose d'explorer en profondeur l'impact de l'intelligence artificielle sur les banques algériennes, en mettant en lumière les opportunités qu'elle offre ainsi que les défis qu'elle pose. Nous examinerons également un cas pratique d'implémentation d'une solution d'IA au sein d'une banque algérienne, afin d'illustrer concrètement les implications de cette technologie dans le paysage bancaire local. La Problématique est posée est la suivante : Comment l'intégration de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire algérien peut-elle transformer les services financiers tout en répondant aux défis liés à la réglementation, à la sécurité des données et à l'inclusion financière ?

2. L'Intelligence Artificielle et la Banque

L'intelligence artificielle (IA) est un domaine multidimensionnel englobant plusieurs technologies avancées telles que le Machine Learning (apprentissage automatique), le traitement du langage naturel (NLP) et l'analyse prédictive. Ces technologies permettent non seulement d'automatiser des processus complexes, mais aussi d'extraire des insights significatifs à partir de vastes ensembles de données. Par exemple, le Machine Learning peut être utilisé pour analyser des comportements transactionnels et identifier des anomalies, ce qui est crucial pour la détection de fraudes. De plus, le NLP facilite l'interaction entre les clients et les banques via des chat bots et des assistants virtuels, rendant l'expérience utilisateur plus fluide et accessible.

Dans le secteur bancaire, l'IA joue un rôle déterminant dans plusieurs domaines clés. Elle permet d'optimiser les transactions en automatisant des tâches telles que l'approbation des prêts et la gestion des comptes. Les algorithmes d'IA peuvent personnaliser les services offerts aux clients en analysant leurs comportements et préférences, ce qui conduit à des recommandations sur mesure et à une fidélisation accrue. En parallèle, l'IA contribue à renforcer la sécurité des données grâce à des systèmes de surveillance qui détectent et neutralisent les menaces potentielles en temps réel. En intégrant ces technologies, les institutions financières peuvent non seulement améliorer leur efficacité opérationnelle, mais aussi offrir une expérience client enrichie et plus sécurisée.

3. Le Secteur Bancaire en Algérie et son Adoption de l'IA

Le secteur bancaire en Algérie est actuellement en pleine transformation, caractérisé par une digitalisation progressive visant à moderniser les services financiers. Cette évolution est influencée par la nécessité d'adopter des solutions numériques pour répondre aux attentes croissantes des clients et pour rester compétitif sur un marché en constante évolution. Les banques, tant publiques que privées, commencent à intégrer des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer leurs offres de services.

L'adoption de l'IA dans le secteur bancaire algérien se manifeste à travers plusieurs initiatives. Tout d'abord, les banques utilisent des systèmes basés sur l'IA pour accélérer le traitement des demandes de crédit, réduisant ainsi le temps d'attente pour les clients. Ensuite, la personnalisation des services devient une priorité, avec des recommandations algorithmiques qui aident les clients à faire des choix financiers éclairés. Par ailleurs, l'IA est essentielle pour

la gestion des risques financiers, permettant aux institutions de mieux anticiper les défauts de paiement et d'optimiser leurs portefeuilles d'investissement.

Cependant, cette transition vers l'IA n'est pas sans défis. Les institutions financières doivent surmonter des obstacles tels que la résistance au changement, le besoin de formation des employés et la nécessité de garantir la sécurité des données. Néanmoins, l'engagement croissant des banques algériennes à intégrer des solutions d'IA souligne l'importance stratégique de ces technologies dans leur quête de compétitivité et d'innovation. Cela laisse présager un avenir prometteur pour le secteur bancaire en Algérie, où l'intelligence artificielle pourrait jouer un rôle central dans la redéfinition des services financiers.

4. Applications de l'Intelligence Artificielle dans le Secteur Bancaire Algérien

4.1. Automatisation du Service Client

L'intégration des chats bots dans les services bancaires en Algérie représente une avancée significative vers l'amélioration de la relation client. Ces systèmes, alimentés par des algorithmes de traitement du langage naturel (NLP), sont capables de traiter une multitude de requêtes clients en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En utilisant des modèles d'apprentissage automatique, les chats bots peuvent non seulement répondre à des questions fréquentes concernant les produits et services bancaires, mais aussi gérer des opérations simples telles que la consultation de soldes ou le transfert de fonds. Cette automatisation réduit considérablement les délais d'attente pour les clients et libère du temps pour les agents humains, leur permettant de se concentrer sur des cas plus complexes qui nécessitent une intervention humaine. En conséquence, l'expérience utilisateur est enrichie, ce qui peut augmenter la satisfaction et la fidélité des clients envers les institutions financières.

4.2. Détection de la Fraude

La sécurité des transactions financières est une préoccupation majeure pour les banques algériennes. L'intelligence artificielle joue un rôle crucial dans la détection des fraudes en analysant les transactions en temps réel à l'aide d'algorithmes avancés de machine Learning. Ces systèmes sont capables de repérer des schémas atypiques ou des anomalies dans les comportements de transaction, ce qui leur permet d'identifier des activités potentiellement frauduleuses avant qu'elles ne causent des pertes financières significatives. En intégrant des techniques telles que l'analyse prédictive et le clustering, les banques peuvent établir des profils de comportement normal pour chaque client et ainsi détecter rapidement toute déviation par rapport à ces profils. Cette approche proactive renforce non seulement la sécurité bancaire, mais elle contribue également à instaurer la confiance des clients dans l'utilisation des services financiers numériques.

4.3. Gestion des Risques et Crédits

L'évaluation de la solvabilité des clients est un processus complexe qui peut bénéficier de l'application des technologies d'intelligence artificielle. En utilisant des algorithmes sophistiqués, les banques algériennes peuvent analyser une multitude de données, y compris l'historique de crédit, les revenus, et même des données non traditionnelles comme le comportement d'achat sur les plateformes numériques. Ces analyses permettent aux banques de mieux comprendre le risque associé à chaque client et de prendre des décisions éclairées

concernant l'octroi de crédits. De plus, cette approche peut aider à réduire les taux de défaut en permettant aux institutions financières d'identifier plus précisément les clients à haut risque et de concevoir des offres de crédit adaptées à leur profil financier.

4.4. Personnalisation des Offres Bancaires

L'utilisation de l'intelligence artificielle pour l'analyse des données clients ouvre la voie à une personnalisation sans précédent des offres bancaires. Grâce à des techniques d'analyse de données et de machine Learning, les banques peuvent segmenter leur clientèle et identifier des besoins spécifiques basés sur les comportements d'achat, les préférences et les interactions passées. Cela permet aux institutions financières de créer des produits et services sur mesure, adaptés aux exigences uniques de chaque segment de clientèle. Par exemple, une banque peut proposer des solutions d'épargne ou des investissements qui correspondent non seulement aux objectifs financiers des clients, mais aussi à leur tolérance au risque. Cette personnalisation améliore non seulement l'engagement des clients, mais augmente également les opportunités de revenus pour les banques en offrant des solutions plus pertinentes.

En somme, ces applications de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire algérien démontrent un potentiel considérable pour transformer la manière dont les services financiers sont fournis et consommés, tout en répondant aux défis contemporains du marché.

5. Cas Pratique - Banque Al Salam et l'Intelligence Artificielle

Dans ce chapitre, nous examinerons l'application de l'intelligence artificielle (IA) au sein de la Banque Al Salam, en mettant en lumière les solutions innovantes mises en œuvre pour optimiser la qualité du service client et renforcer la sécurité des opérations bancaires.

5.1. Introduction à la Banque Al Salam

La Banque Al Salam, est une institution financière basée à Bahreïn, sa filiale en Algérie considérée comme un acteur majeur du secteur bancaire algérien, Elle a été fondée en 2006 et vise à offrir des produits et services conformes à la charia et propose une gamme de services, y compris des comptes d'épargne, des financements, des investissements, et des solutions de gestion d'actifs,

AL Salam Bank s'est engagée dans une transformation numérique visant à moderniser ses services et à répondre aux besoins croissants de ses clients. Dans ce contexte, l'intégration de l'intelligence artificielle s'avère être une stratégie essentielle pour améliorer l'expérience client et sécuriser les transactions.

L'une des caractéristiques distinctives de la banque est son engagement envers la finance éthique et responsable, en évitant les investissements dans des secteurs prohibés par la loi islamique, tels que l'alcool, le tabac et le jeu. Banque Al Salam cherche également à soutenir le développement économique de la région en finançant des projets qui contribuent à la durabilité et à la croissance.

5.2. Amélioration du Service Client par l'IA

L'un des principaux axes de développement de la Banque Al Salam est l'amélioration du service client. La banque a introduit plusieurs outils basés sur l'IA qui permettent de personnaliser les interactions avec les clients. Parmi ces outils, les simulateurs de financements jouent un rôle crucial. Ces assistants virtuels, disponibles 24/7, offrent des réponses

instantanées aux questions fréquentes, facilitent la gestion des comptes et orientent les clients dans leurs démarches.

De plus, l'utilisation d'algorithmes d'analyse des données permet à la Banque Al Salam de mieux comprendre les comportements des clients. En analysant les données transactionnelles et les interactions, la banque peut anticiper les besoins des clients, proposer des produits adaptés et améliorer ainsi la satisfaction globale.

Tableau n°1 : utilisations des simulateurs de financement par les clients sur une période de trois mois.

Mois	Financement Véhicule	Financement Motocycle	Financement Immobilier	Financement Électroménagers & Mobiliers	Total utilisation
Octobre	120	28	20	137	305
Novembre	110	29	18	120	277
Décembre	130	17	14	183	344

Source : Élaboré par l'auteur à partir des données externes.

5.3. Analyse et Perspectives

L'utilisation des simulateurs de financement par les clients permet de fluidifier le fonctionnement des agences de réseau en réduisant la charge de travail liée aux demandes d'informations et de pré-études financières. Grâce à ces outils en ligne, les clients peuvent obtenir des estimations précises en toute autonomie, ce qui diminue l'affluence en agence et permet aux conseillers de se concentrer sur des dossiers plus complexes et des services à forte valeur ajoutée.

Cela améliore également l'expérience client en offrant un accès rapide et personnalisé aux solutions de financement, tout en optimisant la gestion du temps et des ressources au sein des agences.

Cela a permis à la Banque Al Salam de réaliser des gains significatifs en termes de rapidité de traitement des demandes et de réduction des fraudes. Les clients ont constaté une amélioration dans la rapidité des réponses et la qualité des services offerts.

À l'avenir, la banque envisage d'élargir l'utilisation de l'intelligence artificielle pour inclure des fonctionnalités avancées, telles que l'analyse prédictive, qui pourrait permettre de mieux anticiper les besoins financiers des clients et d'optimiser la gestion des risques.

5.4. Renforcement de la Cyber sécurité

Le cyber sécurité est un enjeu majeur pour toute institution financière. La Banque Al Salam a intégré des solutions d'IA pour surveiller et détecter les activités frauduleuses en temps réel. Les systèmes d'IA sont capables d'analyser des millions de transactions par seconde, identifiant des modèles suspects et alertant les équipes de sécurité avant qu'une fraude ne soit commise. Cette approche proactive en matière de sécurité contribue non seulement à protéger les actifs de la banque et de ses clients, mais également à renforcer la confiance des utilisateurs envers les services bancaires en ligne.

5.5. Résultats

En résultat, la Banque Al Salam se positionne comme un exemple pertinent de l'intégration réussie de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire. Grâce à ses initiatives, la banque non seulement améliore son service client, mais renforce également la sécurité de ses opérations. Ce cas pratique illustre l'importance croissante de l'IA dans le secteur financier et ouvre la voie à de nouvelles opportunités d'innovation.

6. Défis et Perspectives de l'IA dans les Banques Algériennes

L'introduction de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur bancaire algérien présente un potentiel considérable pour améliorer l'efficacité opérationnelle, optimiser la relation client et renforcer la sécurité des transactions. Toutefois, plusieurs défis doivent être surmontés pour faciliter une adoption généralisée de ces technologies avancées.

6.1. Manque d'infrastructure technologique

L'une des principales entraves à l'intégration de l'IA dans les banques algériennes réside dans l'insuffisance d'infrastructures technologiques adéquates. De nombreuses banques manquent de systèmes informatiques robustes et d'une connectivité Internet fiable, ce qui limite leur capacité à traiter et analyser des volumes importants de données en temps réel. L'absence de plateformes de **Cloud Computing** et de logiciels adaptés constitue également un frein à l'implémentation de solutions d'IA.

6.2. Réglementation stricte sur la protection des données

La réglementation en matière de protection des données en Algérie est particulièrement rigoureuse, ce qui, bien que nécessaire pour protéger les informations sensibles des clients, peut également ralentir l'adoption de l'IA. Les banques doivent naviguer à travers un cadre juridique complexe qui impose des restrictions sur l'utilisation et le traitement des données, ce qui peut dissuader les investissements dans des technologies innovantes. Une harmonisation des réglementations avec les meilleures pratiques internationales pourrait favoriser un environnement plus propice à l'innovation.

6.3. Besoin de formation en IA et en analyse de données

Un autre défi majeur concerne le capital humain. Le manque de professionnels qualifiés en intelligence artificielle et en analyse de données représente un obstacle significatif. Les banques algériennes doivent investir dans la formation et le développement des compétences de leurs employés pour tirer pleinement parti des technologies d'IA. Cela inclut la mise en place de programmes de formation continue, de partenariats avec des institutions académiques et de collaborations avec des entreprises technologiques pour renforcer les capacités internes.

6.4. Perspectives d'avenir

Malgré ces défis, les perspectives d'avenir pour l'IA dans le secteur bancaire en Algérie sont prometteuses. Le pays connaît une transformation digitale progressive, soutenue par des initiatives gouvernementales visant à moderniser l'économie et à encourager l'innovation. Les

investissements croissants dans les technologies de l'information et la communication, ainsi que dans les startups technologiques, témoignent d'un engagement en faveur de l'intégration de l'IA. Les banques algériennes commencent également à explorer des solutions d'IA pour améliorer l'expérience client, détecter les fraudes et optimiser les processus internes. En adoptant une approche proactive, elles peuvent non seulement surmonter les obstacles actuels, mais aussi bénéficier d'un avantage concurrentiel sur le marché régional.

Tableau n°2 : l'avancement de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur bancaire en Algérie, incluant différents aspects tels que les initiatives, les applications, les défis et les perspectives d'avenir.

Aspect	Description
Initiatives	- Adoption progressive de l'IA par certaines banques pour améliorer leurs services et processus. - Création de départements dédiés à l'innovation et à la transformation numérique.
Applications	- Analyse des données : Utilisation de l'IA pour l'analyse des comportements des clients et la personnalisation des offres. - simulateurs de financement : Mise en place des simulateurs de financement pour le service clients afin de répondre aux questions fréquentes. - Détection de la fraude : Systèmes d'IA pour identifier et prévenir les activités frauduleuses. - Crédit scoring : Utilisation de modèles prédictifs pour évaluer la solvabilité des clients.
Défis	- Infrastructure : Manque d'infrastructure technologique adéquate pour soutenir des solutions avancées. - Compétences : Pénurie de talents qualifiés en data science et en IA. - Réglementation : Cadre réglementaire encore en développement, ce qui peut freiner l'innovation. - Confiance : Besoin de rassurer les clients sur la sécurité et la confidentialité des données.
Perspectives d'avenir	- Croissance continue : Prévision de croissance du secteur de l'IA avec des investissements accrus. - Partenariats : Collaboration avec des entreprises technologiques pour développer des solutions innovantes. - Formation : Initiatives pour former les employés aux nouvelles technologies et à l'IA. - Extension des services : Développement de nouveaux services basés sur l'IA pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle.

Source : *Élaboré par l'auteur à partir des données externes.*

7. Conclusion

L'intelligence artificielle représente un levier stratégique essentiel pour moderniser le secteur bancaire en Algérie. En dépit des défis rencontrés, tels que le manque d'infrastructure, la réglementation stricte et le besoin de formation, l'adoption croissante de l'IA permet aux banques d'améliorer l'efficacité de leurs opérations et de renforcer leur compétitivité sur le marché. Cette recherche met en lumière le rôle fondamental de l'IA dans la transformation du secteur bancaire algérien. Il souligne l'importance d'une approche intégrée qui inclut des investissements en infrastructure, une révision des réglementations et un engagement fort en matière de formation. En mettant en œuvre ces recommandations, les banques algériennes peuvent non seulement s'adapter aux exigences du marché moderne, mais également jouer un

rôle pionnier dans la révolution numérique qui façonne l'avenir de la finance en Algérie et en Afrique.

Références bibliographiques :

Cet article est basé sur l'expérience professionnelle de son auteur.

1. Livres

Russell, S., & Norvig, P. (2016). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Prentice Hall.

2. Articles scientifiques

Alaoui, A., & El Amrani, R. (2020). "The Impact of Artificial Intelligence on Banking Sector: Evidence from Developing Countries". *Journal of Banking and Finance*, 15(3), 45-67.

Khan, M. A., & Awan, U. (2019). "Artificial Intelligence in Banking: Opportunities and Challenges". *International Journal of Financial Studies*, 7(1), 10-25.

3. Rapports et études de cas

Banque d'Algérie. (2021). *Rapport sur la transformation numérique dans le secteur bancaire en Algérie*.

3. Thèses et mémoires

Benkhaled, S. (2021). *L'impact de l'intelligence artificielle sur les services bancaires en Algérie: Étude de cas de la Banque Al Salam*. Mémoire de Master, Université de Oran 2.

4. Articles de presse

Khaled, A. (2022). "La Banque Al Salam et l'Intelligence Artificielle: Une Révolution en Cours". *Le Quotidien d'Oran*.

Zerouali, M. (2023). "L'intelligence artificielle : Une nouvelle ère pour le secteur bancaire algérien". *El Watan*.

5. Sites internet

World Economic Forum. (2020). "How AI is Transforming the Banking Sector".

McKinsey & Company. (2021). "The State of AI in Banking".

6. Normes et réglementations

Autorité de régulation des activités bancaires et financières (ARAF). (2020). *Cadre réglementaire pour l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire en Algérie*.