

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des sciences économiques commerciales et des sciences de gestions.
Département des Sciences Financière et comptabilité



MEMOIRE DE FIN DE CYCLE



EN VUE D'OBTENTION DU DIPLOME MASTER
Spécialité : Finance Et Banque

Sujet

**La numérisation des services bancaires en
Algérie : Cas BNA Azazga**

Réalisé par :

- AIT AIDER Rafik
- AHMED SAADI Karim

Devant les jurys composé de :

- | | | |
|-----------------------|----------------------|------------|
| - Mr DAHAK Abdenmour | Professeur à l'UMMTO | Président |
| - Mr KARA Rabah | MCA à l'UMMTO | Rapporteur |
| - Mr GUELMINE Mohamed | MCA à l'UMMTO | Examineur |

Année universitaire : 2022/2023

Remerciements

Nous remercions au premier lieu le grand Dieu tout puissant.

Nous voudrions également exprimer nos reconnaissances à nos familles, pour leur soutien.

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance et notre gratitude à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Principalement à notre encadrant Mr KARA Rabah, merci de nous avoir mis dans un environnement adéquat pour l'aboutissement de ce travail dans de bonnes conditions.

Nous tenons également à remercier les membres de jury pour l'évaluation de notre travail.

Nos remerciements s'adressent aussi à tout le personnel de la BNA, agence AZAZGA 462 de Tizi Ouzou en particulier Mr BENKACI Karim pour sa prise en charge et pour ses orientations durant notre stage.

Dédicaces

Je dédie ce travail :

A mes chers parents, pour tous leurs sacrifices, leur tendresse, leurs soutiens et leurs prières tout au long de toute ma vie, ainsi que ma belle petite sœur et toute la famille.

A mon camarade de travail.

A mes amis.

Rafik.

Liste des abréviations

B

BADR : Banque Algérienne de Développement Rural

BNA : Banque Nationale d'Algérie

BEA : Banque Extérieur d'Algérie

C

CIB : Carte Interne Bancaire

CPA : Crédit Populaire d'Algérie

CNEP : Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole

D

DA : Dinard Algérien

DAB : Distributeur Automatique de Billet

DRE : Direction Régional d'Exploitation

E

EDI : Échange de Données Informatisé

F

Fin Tech : finance technologie

G

GAB : Guichet Automatique de Banque

N

NTIC : Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

R

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

S

SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

T

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication TPE : Terminal de Paiement Electronique

Sommaire

Introduction générale.....	1
----------------------------	---

Chapitre 1 : l'évolution des services bancaires dans le monde

Section 1 : Evolution des services bancaires avant et après l'ère numérique	5
Section 2 : Impact de la digitalisation sur la performance bancaire.....	12
Section 3 : Emergence des Fin Tech.....	18

Chapitre 2 : Le developpement des services bancaires digiteaux

Section 1 : Introduction à la numérisation des services bancaires en Algérie.....	24
Section 2 : L'opérateur monétique en Algérie	30
Section 3 : Le développement de E-Banking en Algérie.....	38

Chapitre 3 : Analyse des services digitaux de la BNA, le cas de la CIB au sein de l'agence Azazga « 462 »

Section 1 : Présentation de la BNA et de l'agence d'Azazga.....	41
Section 2 : La BNA avant et après la CIB.....	48
Section3 : La gestion de la carte interbancaire au sein de la BNA, Agence d'Azazga ...	66
Sous-section : Analyse des opérations de l'agence BNA Azazga avant et après l'introduction de la CIB	
Conclusion générale.....	79

Introduction générale

Introduction générale

Une nouvelle composante s'est imposée comme moteur de croissance des économies : la numérisation

Le progrès technique qui a ouvert des nouvelles perspectives économiques a donné naissance à des nouveaux produits, services et méthode de travail en particulier dans la banque qui est un établissement de crédit qui joue un rôle d'intermédiation entre les agents à besoin et agents à capacité de financement en proposant à ses clients que ce soit des particuliers ou des entreprises qu'elles soient privées ou publiques ses différentes offres de produits et services..

Le domaine bancaire est le secteur par excellence où la numérisation devrait prendre son essor, car les banques sont conscientes de l'importance de cette transformation digitale qui est considérée comme un accélérateur de la croissance de la production et afin de survivre et de rester compétitives les banques ont eu recours à l'utilisation de nouvelles technologies d'informations et de communication tel que l'avènement des canaux de distribution digitale et le changement du comportement des consommateurs, tout cela conduit à l'ouverture de nouvelles possibilités d'interaction entre les banques et les clients.

Face à une clientèle plus exigeante et de plus en plus équipée et familiarisée avec l'utilisation des nouvelles technologies pour ses besoins personnels et professionnelles, le secteur bancaire fait face à la naissance d'un nouvel état d'esprit et une remarquable révolution des pratiques de gestion.

La transformation digitale du secteur est à la fois un enjeu et une opportunité. Il s'agit d'un enjeu technologique car elle implique de s'adapter aux nouvelles exigences du marché mais aussi une opportunité car en misant sur la transformation digitale les banques offrent un meilleur service agile sécurisé et offrant une efficacité optimale face à un environnement perturbateur et innovant et en même temps hautement réglementer.

Problématique :

Le secteur bancaire algérien est à l'épicentre de ces profonds changements, depuis quelques années avec l'apparition de nouveaux produits et services bancaires innovant et des technologies

modernes tels que les consultations des comptes via internet, cartes de paiements électronique et les guichets automatique. Ainsi, la question à laquelle nous essayons de répondre dans ce mémoire est la suivante :

Quel est l'effet de la transformation numérique sur les produits de la monétique dans le cas de la BNA ?

Pour mieux cerner notre thème nous avons construit notre réflexion sur les sous questions suivantes :

- Comment évaluer le développement numérique au sein de la BNA ?
- Pourquoi les banques doivent introduire la numérisation au sein de leurs agences ?
- Comment la numérisation des services bancaires pourrait-elle contribuer à l'efficacité de ses produits ?

Objectif de recherche :

L'objectif de notre recherche est d'analyser la portée de la transformation numérique et expliquer son effet sur les produits de la monétique dans le cas de la BNA agence Azazga.

Pour répondre au mieux à ces questions exposées nous allons fixer les sous objectifs suivants :

- Evaluer le développement numérique au sein de l'agence BNA Azazga 462.
- Expliquer l'apport de numérisation pour l'agence BNA Azazga462.
- Comprendre la contribution de la numérisation à l'efficacité de l'agence BNA Azazga 462.

Méthodologie de recherche :

Dans le cadre de cette étude, nous avons choisi d'adopter une approche de recherche qualitative qui se base sur des objectifs. En second lieu une étude de cas en utilisant des entretiens approfondis avec le personnel de la BNA précisément le chef de service monétique ainsi qu'une analyse de contenu basée sur la documentation fournie au sein de l'agence afin de recueillir des informations clés sur leur perception et leur expérience de la numérisation des services bancaires.

Plan de travail

Pour mener à bien notre travail et afin de répondre à la problématique précédente nous avons organisé notre mémoire en trois chapitres :

- Le premier chapitre intitulé « l'évolution des services bancaires », aborde l'évolution des nouveaux services bancaires dans le monde.
- Le deuxième intitulé « la numérisation des services bancaires en Algérie », il traite sur la numérisation des différents types ainsi que l'opérateur monétique en Algérie et sa contribution à l'introduction de E-banking en Algérie.
- Le troisième intitulé « les différents produits et services monétiques au sein de la BNA » où nous présenterons la banque nationale d'Algérie ainsi que l'agence Azazga, ensuite une comparaison avant et après l'apparition de la CIB et en troisième lieux nous aborderons les différentes cartes interbancaire et nous finirons par une analyse des opérations de l'agence Azazga avant et après l'introduction de la CIB.

Enfin, nous terminerons par une conclusion générale qui fera la synthèse de notre travail théorique et pratique.

Chapitre 1 :
L'évolution des services
bancaire

Introduction

La banque est une institution financière d'intérêt public qui joue un rôle très important dans l'équilibre de l'économie de la société toute entière car la banque est considérée comme un outil indispensable au développement de l'économie, elle assure la sécurité de la monnaie car elle garantit la sécurité des dépôts des épargnants et la sécurité des échanges.

Ainsi le travail d'une banque est de fournir aux clients des services financiers qui aident à mieux gérer leur situation financière. A mesure que la technologie progresse et que la concurrence s'intensifie, elles offrent différents types et services pour rester à jour et attirer les clients.

Suite à la transformation numérique tous les secteurs ont dû faire face aux nouvelles technologies. Cela ne fait pas exception aux banques qui font face aux challenges de la numérisation.

L'Objectif de ce chapitre structuré en trois sections est de montrer l'évolution du secteur bancaire dans le premier nous allons présenter l'évolution des services bancaires avant et après l'être numérique la seconde abordera sur l'impact de la numérisation et la dernière traitera sur les nouveaux services numériques bancaires.

1. Section 1 : L'évolution des services bancaires avant et après l'ère numérique.

Pour cette section nous allons parler sur l'évolution des services bancaires avant et après l'ère numérique, et nous allons commencer par l'évolution avant l'ère numérique.

1.1 L'évolution des services bancaires avant l'ère numérique.

Nous allons commencer par :

1.1.1 Le XIX^{ème} siècle :

L'arrivée de la banque moderne. A partir de la fin de XVIII siècle, mais sur tout au XIX siècle en pleine révolution financière les entreprises commerciales. Cette période correspond également à la création de grandes banques telles que la société générale et le crédit lyonnais en France la deutsche Bank en Allemagne la Barclays Bank en grande Bretagne petit à petit. L'État encadre l'activité des banques et souhaite les mettre sous sa tutelle.

1.1.2 Le XX^{ème} siècle

Vers un nouvel essor.

Au XX^{ème} siècle. L'Etat renforce son autorité sur les banques et impose des contrôles réguliers. Cela est d'autant plus nécessaire lorsque survient la crise boursière de 1929 (chute brutale et durable des cours de la bourse).

Ainsi au état unis, le président Roosevelt sépare de manière stricte les banques d'affaires (destinées aux grandes entreprises) des banques de dépôts (Pour les particuliers et les petites entreprises). En 1945 la France nationalise (le propriétaire devient alors l'état) un certain nombre de banque dont la banque de France.

Dans la seconde moitié du XX^{ème} siècle (à partir les années 1960), les banques connaissent un nouvel essor. Les personnes sont plus en plus nombreuses à posséder un compte bancaire. De nouveaux clients apparaissent : les femmes les jeunes et les enfants par l'intermédiaire de leurs parents.

Des nouveaux moyens de paiement naissent : la carte bancaire, par exemple : dans le même temps les groupes bancaires grossissent.

Ces établissements travaillent dans le monde entier : Europe Amérique, Asie, Afrique leurs activités se diversifient : investissement dans l'industrie et l'immobilière présence sur les marchés financiers.

En revanche « l'origine du mot banque apparaît dans la langue française au XV^{ème} siècle les banquiers lombards du nord de l'Italie accomplissaient leur travail dans des lieux ouverts et s'installaient sur les bancs d'où dérive probablement le nom »¹.

Les trésoreries du temple ont disparu avec lui d'autres tels les Médicis ouvrent des établissements bancaires dans les grandes villes qui agissent en ambassades et même deviennent les financiers des souverains.

L'activité de changeur de monnaie s'était développée face à la prolifération des devises au sortir du bas moyen Age les principes d'Europe ont besoin de ces devises autant que d'épices orientales pour financer les étapes et les conflits incessants : le florin à un cours extraordinaire auparavant le dogme chrétien avilissait le contact avec l'argent

Se produit alors avec l'essor du commerce pratiqué par les républiques maritimes italiennes (les galères de hanse) l'ouverture des sociétés commerciales dépassent les compatisse la première bourse voit le jour a brugs son nom vient de la famille Vander Beerse.

Enfin l'activité de crédit jusqu'alors exercé par la communauté juive compte tenue de la prohibition évoquée ci-dessus, cesse d'être tenue par elle seule, les églises ouvrent des monts de piété permettant aux misers de convertir leur bien en espèces sonnantes et trébuchantes.

De la convergence de ces trois activités financières est né le monde que nous connaissons de la banque par concertation successives.

1.2 Définition de la banque

La banque est une entreprise de service comme toute autre elle cherche à les produire un meilleur coût et à mécaniser son profit. Mais les services bancaires revêtent une importance particulière pour l'économie, ils constituent pour ainsi dire un bien public à préserver. D'autant que les difficultés d'une banque sont contagieuses, elles s'étendent vite à d'autres banques au secteur tout entier et à l'économie toute entière.²

Selon Jean pierre PATAT : « les banques sont des organismes qui gèrent dans leur clientèle comptes qui peuvent être utilisés par chaque ou virement dans les limites de la provision disponible dans la mesure où ces comptes constituent la forme de monnaie en circulation la plus utilisée (la

¹ ABBADI Bouchara « les spécificités de la banque » mémoire de fin de cycle, université ESSADI Abdelmalek.

² COUPPEY - SOU BEY RAN Jézabel, NIDJAM.Cristophe (2014) parlons banque en 30 questions Ed: Direction de l'information légale et administrateur. p.90

monnaie scripturale) les banques prises dans leur ensemble sont donc assurées lorsqu'elles accordent des crédits de créer simultanément la plus grande part des ressources nécessaires au financement de ces opérateurs »³

D'autres définitions peuvent être données aux banques selon qu'on se base sur une approche.

1.2.1. Définition de la banque l'approche théorique

Selon l'approche théorique : « la banque est un intermédiaire financier entre les agents à capacité de financement et les agents à besoin de financement, elle intervient sur le marché financier pour son propre compte ainsi que pour ses clients, elle interdirait aussi pour limiter les risques »⁴

1.2.2. Définition de la banque selon l'approche juridique

Comme définit « établissement de crédit comme l'ensemble des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque, car ces opérations comprenant la réception de fonds du public les opérations de crédit ainsi que la mise à la disposition de la clientèle ou la gestion de moyens de paiement »⁵.

Et aussi « la banque est un établissement qui reçoit du public des dépôts de fonds qu'elle emploie pour son propre compte en créations de crédit »⁶

Elle reçoit aussi les dépôts d'argent de ces clients gérés si le métier principal de banquier est le fait que la banque est le principal agent de création de la monnaie.

1.2.3. Définition de la banque selon l'approche économique

Tendrait ce à mettre l'accent sur la fonction économique de celle-ci (définition fonctionnelle). Dans ce sens elle est définie comme suit : « la banque est l'intermédiaire entre offres et demandes de capitaux et ceci à partir de deux processus distincts »⁷ :

En intercalant bilan entre offreurs et demandeurs de capitaux c'est l'intermédiaire bancaire.

- En mettant en relation directe offreurs et demandeurs de capitaux (marché, financier, monétaire ...). C'est le phénomène de désintermédiation »⁸

³ ABBADI Bouchara « les spécificités de la banque » mémoire de fin de cycle, université ESSADI Abdelmalek

⁴ <https://www.Zebaus.Er/banques/la-banque-comme-intermediaire> consulté le 23.05.2023

⁵ ILMANE Med Chrif : dictionnaire d'économie et de science sociale BERTI ALGER 2009

⁶ CELCE Georges (1983) Evaluation et financement bancaires de l'entreprise France. P11

⁷ BIETON Etbollo, COLIN Armand "Dictionnaire des sciences économiques 2 éditions, Paris novembre 1995 P24

⁸ GARSIAULT Philippe, PRIAMI Stéphane (1995) la banque fonctionnement et stratégie. Paris. Ed. ECONOMICA. P.08.

De ce qui précède, la banque se situe en contre de l'activité économique elle est à la fois un secteur, une entreprise et une profession.

1.3 L'évolution des services bancaires après l'ère numérique

Dans un deuxième lieu nous allons continuer par l'évolution des services bancaires après l'ère numérique.

1.3.1 Définition de la numérisation de l'activité bancaire

Pour le secteur bancaire, la transformation digitale c'est un nouveau paradigme qui améliore l'expérience client crée de nouveau flux de revenus et en mesure de mettre en place des business model modernes, dynamiques et non traditionnels. Elle doit être suffisamment agile du point de vue technologique structurel et culturel pour s'adapter en permanence à l'évolution rapide des environnements commerciaux et technologiques.⁹

Elle peut être définie aussi comme une technique qui permet le passage de l'information analogique au numérique à moyen des technologies de l'information analogique de sorte qu'elle puisse faire l'objet de traitement d'échanges entre systèmes d'informations via les réseaux numériques dans leurs systèmes d'information, mais aussi avec les équipements personnels des clients.

1.3.2 le passage d'une banque traditionnelle à une banque moderne

Pour transformer une banque classique en une banque moderne en utilisant les technologies numériques dans les opérations et services bancaires, le travail présente un modèle d'organisation bancaire classique et un autre digitale et moderne dont la transformation est assurée par un ensemble d'informations. Ce dernier est composé principalement de technologie et de système électronique mobiles :

Des ordinateurs des réseaux informatiques modernes, internet technologies et protocoles des communications sans fils stockage de données volumineux et rapides dispositifs mobiles, bases de données logiciel d'application pour services bancaires.

Ainsi, les banques classiques proposant certains services via les plateformes web ou mobiles tel que les virements les historiques de compte, les ordres de bourse, etc.

Ils ne sont pas des banques en lignes, mais plutôt des banques qui se sont digitalisées.

Ceci ne les empêche néanmoins pas de disposer de filiale en ligne, ce qui poussera certain

⁹ LAMIRAULT Fabrice (2017) *l'évolution du modèle bancaire l'ère du digital* Edition France. P 14,

.Spécialistes du domaine à parler alors des banques hybrides à cause de l'apparition de certaines banques de réseau qui proposent à l'instar des pure Player : des interfaces en ligne très complètes voir même des filiales en tiercement de Liées au net ¹⁰.

A cette effet, on pourrait définir ne banque en ligne comme étant n établissement bancaire pouvant gérer de l'argent électronique et permettant à partir de son site web d'effectuer des opérations bancaires.

1.3.3. La dématérialisation bancaire

Les banques ont entamé depuis les années 2000 une profonde mutation afin de repenser leur activité sous le prisme des nouvelles technologies : de nombreux offres et rêvais sont désormais largement répondu dans le milieu ainsi c'est toute la partie front office et la partie back office du processus bancaire qui a évolué afin de répondre aux besoins des clients. Alors que la première phase de transformation avait pour principal objectif la satisfaction client et la volonté de se différencier sur un marché saturé et nature : le second fait essentiellement référence à une problématique d'efficacité opérationnels : plusieurs missions ont été mise en place pour absorber plus de demandes et de recevoir les délais de réponse transformant radicalement le processus du fonctionnement bancaire¹¹.

La dématérialisation désigne la procédure permettant la conversion des actions et titre sous une forme numérique électronique toutefois on peut la décomposer en deux transformations. La première qui regroupe la totalité de la modernisation qui se base sur le remplacement des documents par les supports numériques et la seconde qui se caractérise par une mutation générale des moyens de paiement.

1.3.3.1 La dématérialisation des documents dans la banque

Dans le secteur financier les documents contractuels sont nombreux facteurs justificatifs contrats ...etc. La dématérialisation n'est autre que le remplacement des documents papier par des documents électroniques, cette démarche « zéro » papier contribue aux projets de transformation digitale au banque et apporte une solution concrète et sécurisé pour la facilitation des tâches.

Autre la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents facilitation l'intégration l'organisation et la gestion la récupération de ces dernière au format papier¹².

¹⁰ *SAJIC Mirko, 2018, article universitaire*

¹¹ [HTTPS : /www Google .COM /www.economies /nues –dématérialisation-processus –banque numérique -énergie –écologie-mary](https://www.google.com/www.economies/nues-demat%C3%A9rialisation-processus-banque-num%C3%A9rique-%C3%A9nergie-%C3%A9cologie-mary)

¹² www.Bmci.ma/neuslatte-corpte-bankiq-edition-8/dossier speciale-old

- **L'apport de la dématérialisation bancaire**

La banque reçoit chaque jour de nombreuses affaires il est parfois difficile de garder une trace de tous ces documents papier. Afin de réduire le temps de classement le besoin en espace de stockage, l'informatisation ou la numérisation est devenue une nécessité de plus cette technique offre tout un Panoplie d'avantage aux utilisateurs en terme de performance¹³

A. **Points positifs de la dématérialisation**

Parmi ces points positifs on trouve :

- **Facile et pratique**

Dématérialiser les documents favorise une organisation efficace et efficiente car l'information peut emprunter tous les canaux de diffusion à disposition dans la banque et être protégées en temps réel avec n'importe quel interlocuteur ainsi la banque devient plus réactive plus vis-à-vis des clients fournisseurs ou concurrents par ailleurs elle offre la possibilité d'effectuer des transactions par voie électronique donc vous n'avez pas besoin d'être physiquement présent chez le courtier et cela pour éviter les tracasses de tirer un chèque ou de transformer des fonds nouvellement.

- **Réduction des coûts**

Travailler sur des fichiers numériques permet de limiter les coûts associés aux stockages des supports papier aux photocopies et aux expéditions de courriers et factures.

- **Sur et sécurisé**

Du point de vue de la sécurité elle permet une confidentialité et une maîtrise des risques car les données dématérialisées permettent de conserver l'historique des entreprises à travers des copies d'un document papier mal archivé qui devient vite une information perdue.

- **Facilement traçable**

Elle permet de suivre et de documenter le parcours et le chemin des données tout au long de leur existence dans une entreprise ces outils et procédures de traçabilité aident à localiser l'introduction des fautes de données ce qui en facilite le diagnostic la correction et la gouvernance¹⁴.

¹³ <http://www.mirmalbang.com/knowledge-center/what-is-dematerialisation.html>

¹⁴ [http://entreprises.digi.post.fr/blog/banque-assurance/la-dématérialisation des documents dans les secteurs bancaire.](http://entreprises.digi.post.fr/blog/banque-assurance/la-demat%C3%A9rialisation-des-documents-dans-les-secteurs-bancaire)

B. Points negatives de la dématérialisation.

Malgré le nombre important d'avantages qu'offre la dématérialisation les banques sont suavement confortées a des barrières de rénovation de leur organisme .Cependant opter pour une dématérialisation nécessite un investissement conséquent pour limiter le risque de se retrouver avec des problèmes de stockage plus tard il faudrait acquérir des matériels performants et modulables parce que les besoins masse de stockage augmenter chaque jour ,en outre ces derniers coutent très cher et en même temps il faudra également prévoir les frais d'entretien .

En ajoutant à cela le principal inconvénient qui rend la banque hésitante à pencher vers cette numérisation c'est le risque lié à la protection des données quel que soit le support utilisé, de plus le risque de perte de documents informatisés et de fraude est bien existant¹⁵

¹⁵ [http://www.tour de France . demat .fr /](http://www.tourdeFrance.demat.fr/) dématérialisation des documents. Les inconvénients.

2. Section 2 : Impact de la digitalisation sur la performance bancaire

La digitalisation joue un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires. Elles ne se limitent plus à accompagner le changement ; maintenant, elles en deviennent le moteur. La digitale change les mêmes bases de la concurrence entre les banques, mais offre également la possibilité à des acteurs non bancaires de les concurrencer. Il est évident que l'avantage appartiendra à ceux qui comprendront le potentiel de changement lié aux nouvelles technologies et qui, à partir d'une bonne intelligence des métiers de la finance, sauront mettre en œuvre ces technologies pour générer de réels avantages compétitifs et des bénéfices importants.¹⁶

2.1 L'impact de la digitalisation sur la fonction de la production

Nous allons nous intéresser à la manière dont la digitalisation bouleverse-t-elle le mode de fonctionnement des banques dans les différents aspects de production.¹⁷

2.1.1 Diminution des coûts de production

Pour réduire leur coût de production, les banques recourent davantage à la mutualisation. Cette dernière leur permet de mutualiser les investissements et de réaliser les économies d'échelle en répartissant les coûts fixes sur des volumes plus importants.

2.1.2 Industrialisation de l'ensemble des processus

Le deuxième objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leurs processus, les banques doivent élargir leur cible de clientèle en demandant d'avoir une vision globale, unique et immédiate de chaque client.

2.1.3 Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux

En interne, les NTIC modifient les traitements bancaires en permettant le passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux, c'est-à-dire le suivi et le contrôle des échanges, avec un double mouvement :

Une intégration des opérations de bout en bout et leur traitement continu.

¹⁶ SAHUT Jean Michel, LANTZ Jean Sébastien (2011) à quel business model et performance pour les banques par internet .P. 234

¹⁷ Idem p235

2.1.4. L'impact de la digitalisation sur la fonction de distribution

Internet et les réseaux électroniques sont un nouveau canal de distribution. C'est un nouvel outil d'achat en commerce interentreprises qui a un impact important dans le mode de relations entre clients et fournisseurs collaboration en ligne, intégration de la chaîne d'approvisionnement, automatisation des procédures d'achat, négociations en ligne etc. La distribution multi canal est une problématique majeure, souvent difficile à traiter, pour un très grand nombre d'entreprise aujourd'hui.

2.2. L'impact de la digitalisation sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire

Nous allons nous intéresser à la manière dont elles bouleversent l'efficacité des produits ainsi que la rentabilité bancaire¹⁸

2.2.1. Sur l'efficacité des produits

Concernant l'efficacité des produits, les banques avaient investi dans le domaine des innovations technologiques afin d'offrir une variété de produits et de services. La digitalisation a permis aux banques d'étendre la prestation des services par le biais de nouveaux canaux tels que les guichets automatiques, les services bancaires sur internet, les services de distributeurs automatiques de billets sont les plus populaires des canaux de prestation de services dans les bancaires. A travers les distributeurs automatiques de billets, les banques ont été en mesure d'offrir divers services comme le transfert électronique de fonds entre les comptes, le paiement de factures, les demandes de vente et les demandes de prêt.

L'innovation technologique permet également aux banques d'augmenter leur offre de produits, d'améliorer ainsi la performance opérationnelle.

2.2.2. Sur la rentabilité

Le secteur bancaire a entamé une vaste transformation de son modèle économique. Cette transformation risque de prendre quelques années aux vues de l'envergure du défi. Les banques qui arriveront à bien gérer ce virage crucial, bénéficieront de nombreux avantages compétitifs durables puisqu'elles gagneront la bataille de la proximité et de la pertinence dans la gestion de leur clientèle. D'autre part, elles pourraient profiter des améliorations internes que leur procure l'utilisation des nouvelles technologies. Ainsi, selon une étude réalisée par le cabinet McKinsey, intitulée « accélérer la mutation numérique des entreprises : un gisement de croissance et de compétitivité pour la France »,

¹⁸ *Idem* p238

et basée sur des modélisations de la banque « type » (et complétée par des analyses des clients anonymes), il ressort que la transformation digitale permet aux banques des avantages qui sont supérieurs aux risques. En effet, cette nouvelle politique pourrait permettre aux banques de gonfler leur marge d'environ 40 %.

La digitalisation permet aux banques d'améliorer leur amélioration ainsi la performance financière

2.3. L'impact de la digitalisation sur la démarche marketing

La digitalisation a changé la pratique du marketing, un de ces profonds changements est le développement de l'impact des informations technologiques, suite au développement de l'importance des services et des relations dans le monde économique.¹⁹

Des concepts comme marketing des services, personnalisation et marketing relationnel sont devenus s'ajouter à la littérature, offrant aux ménages et aux chercheurs l'occasion de faire usage de nouveaux outils pour collecter et analyser les données du marché, facilitées s par des ordinateurs et des logiciels de plus en plus rapides et performants.

2.3.1. Les concepts du marketing des services et de la personnalisation et du marketing relationnel

Le concept du marketing relationnel renvoie à toutes les activités qui a pour but d'établir et de développer une relation commerciale avec le client. Le but ultime du marketing relationnel est de maximiser le bénéfice à long terme entre la banque et son client grâce à l'exécution d'une série de transactions dans le temps

a. Le marketing des services

Les innovations technologiques offrent une meilleure connaissance des marchés, des clients et des concurrents. Résultat : les entreprises peuvent offrir de nouveaux services, avec une meilleure qualité, afin de satisfaire les besoins spécifiques de leurs clients.

La spécialisation dans les services donne lieu à une nouvelle philosophie du marketing management applicable à tous les secteurs, inclut les produits tangibles qui ont une relation avec les prestations des services.

L'expansion des nouvelles technologies transforme efficacement les entreprises en entreprises

¹⁹ *Idem*

de services, ou en plus de leurs produits, elles proposent des services complémentaires, afin de mieux accompagner les clients dans la satisfaction de leurs besoins. Exemple : les banques dont leur cœur de métier est les services, n'hésitent pas à investir dans les hautes technologies pour améliorer la qualité de leurs prestations.

La banalisation de l'usage de la technologie de l'internet fait apparaître la notion de e-service dans les marchés électroniques, ce qui représente le plus important bouleversement des développements technologiques, offrant ainsi l'accessibilité à des millions de consommateurs, la possibilité de s'informer et de commander à distance.

Finalement, selon Robert H Smith, la révolution des services est deux faces de la même médaille, car les applications technologiques génèrent la connaissance, et l'information est utilisée pour optimiser les prestations de services.

b. La personnalisation

La digitalisation contribue à une individualisation des offres de produits et services dans une optique de grands volumes et à moindre coût. La personnalisation de masse signifie de donner le choix à chaque client de choisir parmi un assortiment de produits et services qui répondent le mieux à ses attentes.

La technologie qui servait dans les années 1960, uniquement à la production et à la standardisation des produits, est devenue à partir des années 1997 un moyen qui permettait aux managers des entreprises d'identifier des groupes homogènes, ou on pouvait mesurer leurs tailles, et leurs potentiels de valeurs ceci étant du modèle de la segmentation.

c. La gestion de la relation client

La focalisation des entreprises sur la diminution des coûts et sur leurs produits, font que ces mêmes entreprises négligent de cultiver une relation client efficace. C'est dans ce contexte que le marketing relationnel facilite l'interaction entre les entreprises et les consommateurs. Ainsi l'accent mis sur le service et sur le client, conduit les entreprises à se concentrer sur le développement de nouvelles actions marketing pour construire des liens directs avec les clients.

Finalement, les conséquences de la digitalisation sur la gestion de la relation client, sont l'augmentation du nombre de niveau par lequel les entreprises interagissent avec ses clients en diminuant la qualité des services.

- Au niveau des segments, la constitution de niches et d'offre de services via la personnalisation ;
- Au niveau de l'individualisation, la possibilité des nouveaux outils CRM, contact directs, personnalisations des produits et services ;
- Au niveau des clients, une coproduction des produits et services et une démarche de self-service, et le recours à des moyens d'information, en faisant appel à des systèmes informatiques, et ceci sans passer par des employés.

2.3.2. L'impact de la digitalisation sur le marketing mix

La digitalisation transforme profondément les stratégies et le marketing pratique. L'économie de l'internet n'est plus virtuelle mais toute à fait réelle. Elle fait apparaître des modèles de gestion apparus nouveaux qui exécutent le marketing des banques. Les conséquences sont nombreuses. Elles bousculent les politiques du marketing et les 4P de l'approche traduites « le marketing mix » .

a. Le produit

L'émergence de la technologie caractérisée par internet et les services en ligne modifient les données du produit au sens large. Permettant l'interaction de l'offre en temps réel, elle facilite l'intégration avec des produits périphériques. Grâce à l'interactivité, le client peut élaborer immédiatement avec son banquier ou un grand distributeur, un produit, un panier de la ménagère correspondant à ses attentes. L'information devient une véritable source de production. Cette évolution n'est pas sans conséquences. Elle risque de contraindre les banquiers à élargir la définition de leur métier et à travailler davantage en collaboration avec d'autres professions, tant au niveau de la fabrication, que de la distribution des produits et services qu'ils veulent commercialiser.

b. Le prix

Avec la poussée des nouvelles technologies, le prix variable doit être reconsidéré en tant que compte de l'éventuelle suppression d'intermédiaires et de, l'augmentation de la transparence induite par l'émergence des marchés virtuels. Les comparaisons de tarifs sont immédiates, ce qui rend possible de penser qu'il peut y avoir un prix par destinataire. Le tarif se voit corrélé à la valeur ajoutée perçue par la clientèle, plutôt qu'aux coûts de fabrications d'un produit. La notion de prix psychologique liée à l'image, à l'influence de la communication, au talent des commerciaux se trouve profondément remise en question. Ce ne sont plus les distributeurs qui fixent le prix.

c. La distribution

L'émergence des canaux virtuels offre aux banques de nouvelles possibilités de reconquête, de

fidélisation de nouveaux clients. Le canal agence bancaire, et les guichets automatiques ne sont plus les seuls moyens de contacts, modifient ainsi le comportement des clients, en s'affranchissant des barrières du temps, des lieux, pour pouvoir s'informer, ou effectuer une demande sans passer par les réseaux traditionnels de contact.

d. La communication

Les médias classiques sont à reconsidérer, à partir du moment où ils n'ont plus un impact qualitatif. De nouveaux modes sont apparus, qui prennent en considération le changement de tendance et l'évolution technologique. Une communication ciblée à travers de nouveaux supports, dans une optique de personnalisation et l'interactivité.²⁰

²⁰ *Idem, page 234*

3. Section 3 : Emergence des Fin Tech.

Premièrement nous parlerons sur les généralités et historiques des Fin Tech.

3.1 La Fin Tech qu'est-ce que c'est ?

Aujourd'hui, les Fin Tech font partie intégrante du secteur financier dans le monde entier et ne cessent de prendre de l'ampleur grâce à leur façon de voir le modèle de prestation de services financiers sous un nouveau jour.

3.1.1. Définition

Le terme Fin Tech résulte de la concaténation de "finance" et "technologie", comme son nom l'indique, ce sont des entreprises qui proposent des services financiers via des technologies innovantes. Du fait de leurs petites structures et de la parfaite maîtrise des nouvelles technologies, les FinTechs représentent une offre digitale et low-cost (moins couteuse) pour le grand public. Ces entreprises sont disruptives, c'est-à-dire qu'elles rompent avec les habitudes établies en proposant un nouveau mode d'utilisation plus accessible prestations de service et moins cher²¹.

On distingue plusieurs types de sociétés de Fin Tech, dont notamment :

- Les néo-banques, qui cherchent à se distinguer des banques traditionnelles en étant entièrement digitales (site internet et/ou application mobile) ;
- Les Reg Tech, qui sont axés sur la gestion des processus réglementaires au sein du secteur financier et qui cherchent à réduire le risque des activités frauduleuses menées en ligne par le biais de la technologie ;
- L'insur Tech, qui mise sur la nouvelle technologie pour simplifier la gestion des polices d'assurance et améliorer l'expérience client ;
- La Pay tech, qui englobe tous les services qui facilitent les paiements des particuliers entre eux ou auprès des entreprises.

3.1.2. Historique

Bien que le terme Fin Tech puisse sembler nouveau, l'arrivée de ces jeunes pousses n'est pas nouvelle. En effet, l'histoire des Fin Tech remonte aux années 1990 et peut être divisée en deux périodes séparant la crise des subprimes de 2008.

²¹ CAPGEMINI, 2018, rapport annuel

a. Fin Tech 1.0 :

Les premières tentatives de combiner services financiers et technologie ont commencé au début des années 1990 avec l'apparition des premières banques à distance, notamment la "Direktbank" fondée en France en 1994, filiale de BNP Paribas, qu'elle a rachetée à Axa en 2002 -Groupe. Sans réseau physique d'agences, les banques directes proposent des services bancaires par téléphone et minitel. Les offres se sont succédé, des banques à distance aux comparateurs en ligne, en passant par les solutions de paiement mobile par SMS. Cependant, la plupart de ces entreprises ont eu des difficultés, malgré les investissements importants et les espoirs élevés, à se positionner adéquatement et à gagner des parts de marché leur permettant de survivre, en raison d'une part de la réticence du public face à cette nouvelle offre : un public peu familiarisé avec les nouvelles technologies, avec un taux de pénétration d'Internet très faible. De même, la réglementation n'était pas encore claire et ne favorisait pas l'apparition des Fin Techs²², le géant des services de paiement PayPal. Les grandes banques ont pris le relais d'autres Fin Techs, à savoir les banques en ligne ou à distance.

Comme Boursorama, créé en 1995 puis racheté par la Société Générale, ou Fortuneo, lancé en 2000 puis racheté par le Crédit Mutuel Arkéa. (Cette période des années 1990 à 2008 est souvent désignée dans la littérature comme la période Fin Tech 1.0. Le véritable catalyseur de l'expansion de la Fin Tech a été la crise des prêts hypothécaires à risque de 2008, qui a inauguré l'ère actuelle de la « Fin Tech 2.0 »).

b. FinTech2.0 :

La crise de 2008 a eu un impact majeur sur le secteur bancaire dans le monde entier et son impact est toujours visible. La première réponse des régulateurs a été de renforcer les normes prudentielles et de prendre des mesures réglementaires pour éviter une nouvelle crise potentielle qui ferait monter en flèche les prix des produits financiers et des services.

A cela s'ajoute une méfiance générale des clients envers leurs banques. En fait, selon une étude réalisée en 2008 par le cabinet d'études Gallup, seuls 20 Américains faisaient confiance à leurs banques²³.

Avec la démocratisation d'internet et des Smartphones, tous ces facteurs combinés ont créé l'opportunité idéale pour l'émergence des Fin Techs et la diffusion de leur offre alternative et low-

²² BPI France, 2016, rapport annuel

²³ Gallup, 2011, rapport annuel

cost²⁴. Les premières Fin Tech après la crise ont été fondées par des banquiers qui ont quitté leur emploi pour se lancer dans des expérimentations visant à repenser le modèle classique des services bancaires.:

3.2 La Fin Tech et les banques

Deuxièmement nous analysons l'influence des Fin Tech sur le secteur bancaire.

3.2.1 Comment les Fin Techs transforment les banques

À première vue, on pourrait penser que l'essor des Fin Tech fait peser une sérieuse concurrence voire une menace sur le secteur bancaire et ses acteurs historiques en particulier.

En effet, certaines Fin Tech proposent les mêmes services que les banques, et à l'heure où tout le monde passe de plus en plus de temps devant les écrans, il devient de plus en plus tentant de pouvoir tout faire rapidement et facilement en ligne. Sous la pression des Fin Tech, les banques doivent proposer des services toujours plus simples et plus rapides. Si elles ne le font pas, elles pourraient rapidement être débordées et abandonnées.

Mais en réalité, l'essor des Fin Tech a plutôt un effet stimulant, poussant les banques à innover ; ces dernières sont actuellement confrontées à un défi majeur. Ce qui implique que vous repensiez votre modèle d'entreprise et accélériez votre processus de transformation numérique.

3.2.2. Une coopération de plus en plus envisagée

Grâce à la mise en place de collaborations avec des entreprises Fin Tech, les banques sont en mesure de mener à bien cette transformation numérique tout en conservant leur essence et leur spécificité. Une étude récente sur ce sujet a également révélé que 82 institutions financières traditionnelles prévoient de renforcer leurs partenariats avec les Fin Techs d'ici cinq ans. Un chiffre qui montre clairement que les banques se voient en parfaite cohabitation avec start-up innovantes du secteur financier. Elles comptent même mettre à profit leur expérience et leur savoir-faire pour développer davantage leurs offres et services.²⁵

De plus, il est important de garder à l'esprit que les Fin Tech sont aussi celles qui proposent des services aux particuliers, ne sont pas des banques au sens juridique. Pour opérer, ils s'appuient sur les

²⁴ ARNER, 2016, *rapport annuel*

²⁵ AIRED Lynda, AMRAT Nadine « la digitalisation des services bancaires Cas de la SG mémoire fin de cycle; Université Tizi-Ouzou (2021/2022)

nouvelles licences créées ces dernières années dans le cadre de la déréglementation du secteur financier, qui leur permettent de se concentrer sur un seul produit ou service financier. Par conséquent, tous les services offerts par les banques ne peuvent pas entrer en concurrence directe. Dès lors, pour une offre bancaire complète et digitale, il faut recourir aux banques en ligne.

En somme, on constate que les fin Tech et banques ont des qualités qui se complètent bien mieux que celles dès le concours. Si les banques peuvent prêter leur capital, leur image de marque et la confiance de leurs clients aux startups fin Tech, ces dernières peuvent aider les banques à évoluer en termes d'innovation, d'agilité, de réduction des coûts ou encore d'expérience client et d'utilisation des données.

3.2.3. l'apport de la fintech sur l'expérience client.

Les grands gagnants de cette transformation profonde du secteur bancaire sont sans aucun doute les clients. D'une part, l'ère du numérique et de l'intelligence artificielle permet de simplifier et d'accélérer considérablement une série d'opérations administratives qui peuvent enrichir l'expérience bancaire : ouverture de compte, virements, encaissement de chèques ou lors de la prise de contracter un prêt, tout est plus direct et plus rapide.

D'autre part, l'essor des Fin Tech permet également aux clients d'accéder à davantage de services. Fortuneo propose désormais à ses clients une offre exclusive de prêt personnel avec son partenaire Younited Credit. Cette association permet aux clients de bénéficier d'un service de crédit à la consommation efficace, rapide et 100% en ligne.

Entre la signature des contrats directement en ligne et l'obtention d'une réponse aux demandes de prêt sous 24h ouvrées, la promesse d'une expérience utilisateur simplifiée et améliorée dans la banque prend tout son sens... grâce à la fin Tech.

Conclusion :

A travers ce chapitre nous avons exposé l'évolution des services bancaires avant et après l'ère numérique ainsi que la dématérialisation bancaire et nous avons parlé d'une tendance importante dans l'évolution du secteur bancaire est les Fin Tech.

En bref, il est clair que le secteur bancaire a connu une évolution significative au fil du temps des progrès technologiques aux changements réglementaires les banques ont dû s'adopter pour répondre aux besoins changeants de leurs clients et aux défis du marché.

L'émergence de nouvelles technologies en particulier Internet et les appareils mobiles a révolutionné la manière dont les services bancaires sont fournis, les transactions financières peuvent maintenant être effectuées en ligne, permettant un accès plus facile et plus rapide aux services bancaires.

Chapitre 2 :
Le developpement des
services bancaire digitaux
en Algérie

Introduction :

Entre l'émergence de nouveaux acteurs et les nouveaux modes de vie des consommateurs, les nouvelles technologies ont provoqués un choc sans précédent dans l'écosystème bancaire. La banque traditionnelle est confrontée aux changements et à la transformation numérique pour rester compétitive et concurrent. Les technologies numériques et la façon dont nous les utilisons dans nos vies personnelles, professionnelles et sociales continuent de changer le visage des économies du monde entier. Le secteur des services financiers, en particulier, continue de subir d'importantes transformations numériques sous l'influence de diverses forces changeantes du marché.

Par conséquent, nous présenterons les services bancaires numérique en Algérie et là dans la 1^{ère} section nous parlerons sur la numérisation, ensuite nous développerons le E-Banking en Algérie pour conclure nous aborderons les perspectives pour les services bancaires numériques.

Section 1 : Introduction à la numérisation des services bancaires en Algérie

Dans cette première section nous allons traiter l'objet de la numérisation en Algérie et les outils allouent pour mieux répondre aux attentes du client

1.1. Définition de la numérisation :

Il s'agit du processus de conversion d'un objet physique en un format numérique. Ce processus n'affecte pas le document original, ce qui est une définition courante du terme.

Le terme fait référence au nature changement du monde des affaires. Les organisations doivent constamment évoluer afin de rester pertinents.

La digitalisation implique l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer les processus commerciaux et créer de nouvelles façons de se connecter avec les clients.

« La transformation digitale peut se définir comme une révolution des pratiques, l'automatisation et la simplification des processus : vers une accélération et optimisation des flux d'échanges internes, et ceux entre la banque et ses clients ou partenaires, la digitalisation constitue un secteur de création de valeur et d'opportunités commerciales »²⁶

1.2. L'objectif de la numérisation

La numérisation modifie la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients et leurs données internes. Son objectif est de crée de la valeur, ce dernier est atteint grâce à amélioration des processus métier, de l'expérience client et de rapport cout-efficacité.

Cette transformation a créé de la valeur de cinq manières différentes :²⁷

- Accélééré la croissance du chiffre d'affaires ;
- Accélééré la mise sur le marché ;
- Améliore la productivité des employés ;
- Booste l'acquisition et la rétention des clients ;
- Accroît la compétitive.

²⁶ AIT OUHAMMOU, Meriem; AIT TALEB, Nezha; KARISS, Mohammed. *Transformation digital: quels impacts sur les métiers bancaires? Cas des banques marocaines* Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°1. Janvier- Mars 2019 p.200,

²⁷<https://WWW.scrive.com/fr/digital-transformation>

D'une manière générale, la digitalisation, pour une banque, consiste à automatiser ses services ou opérations et à numériser de bout-en bout ses processus métiers, de manière à les rendre accessibles en ligne et en temps réel.

1.3. Les avantages et les inconvénients de la numérisation

Nous commencerons par les avantages :

1.3.1. Les avantages de la numérisation

Sont évidents, les avantages de la numérisation sont nombreux présenter comme ceci :

- Productivité accru ;
- Réduction des couts opérationnels ;
- Analyse des données ;
- Communication favorisé au sein d'une entreprise ;
- Innovation stimulée
- Développement de nouvelle compétence ;
- Optimisation de la performance ;
- La confidentialité des relations clients ;
- Simplification des méthodes de travail ;

1.3.2. Les inconvénients de la numérisation

Comme on le dit souvent, les nouveaux outils ont tendance à générer de nouveaux problèmes et la numérisation n'en fait pas l'exception. Voici quelques inconvénients suivant :

- Risque de déperdition de l'information ;
- Risque d'avoir une mauvaise connexion ;
- Une dispersion des employés ;
- Une perte de l'information au cours des échanges ;
- Déperdition des données ;
- Perte de temps.

1.4. Les outils de la numérisation

L'utilisation des outils digitaux favorise l'amélioration des services bancaires pour mieux répondre aux attentes du client.

Parmi les outils de la digitalisation bancaire on trouve ceux de la gestion de l'information qui sont la block Chain, le BIG DATA, et l'intelligence artificiel. Qui offrent d'innombrables avantages sur le stockage et la gestion des données massive pour la banque.

1.4.1. Le Block Chain

La Block Chain est une technologie qui a émergé avec l'avènement du Bitcoin⁶ en 2008. C'est une technologie qui permet le stockage et la transmission d'informations. Elle est une base de données qui permet de retracer l'historique de toutes les transactions et échanges qui ont été effectués depuis sa création. Il est sûr et peut être distribué sans intermédiaire.

Le fonctionnement de la Block Chain nécessite une crypto-monnaie (monnaie programmable).

Les transactions entre les utilisateurs du réseau sont regroupées en blocs.

Chaque bloc est vérifié par des nœuds du réseau appelés « mineurs ». Une fois le blocage vérifié, la transaction est visible par le destinataire et l'ensemble du réseau.

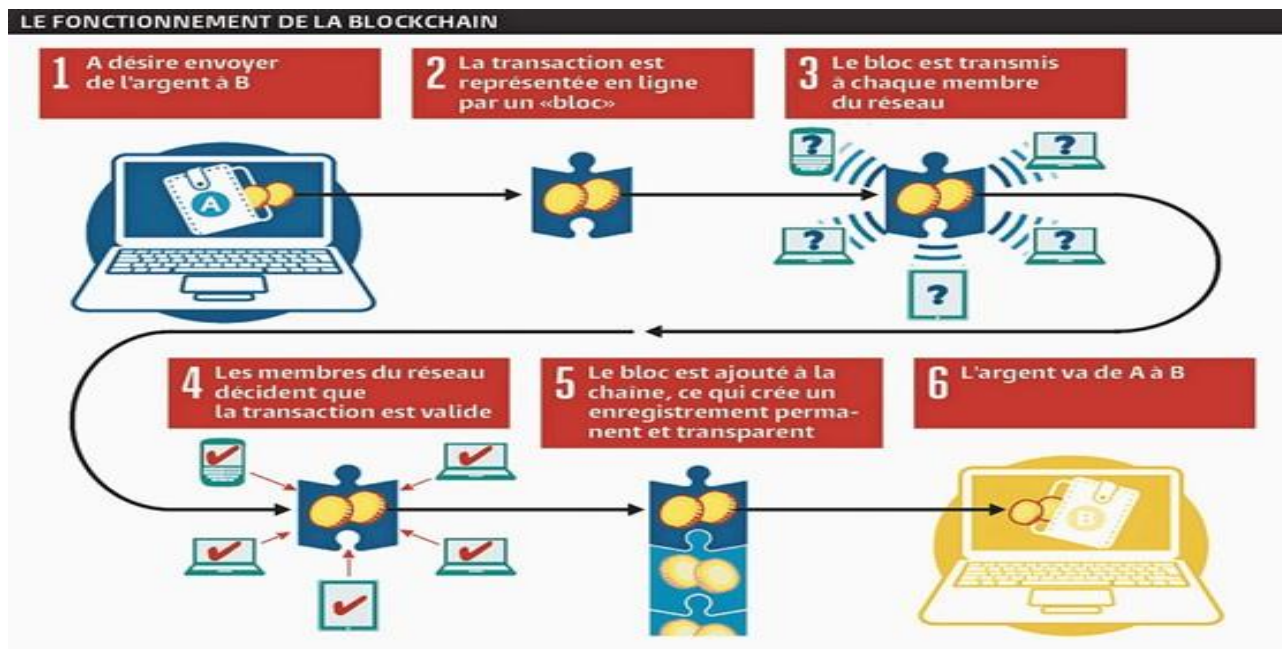
Le champ d'intervention est large, et la technologie block Chain de la banque permet aux utilisateurs du réseau d'obtenir et d'accéder facilement aux informations, et permet le développement d'applications dans le domaine monétaire.

On peut classer l'utilisation de la Block Chain en trois catégories :²⁸

- Les applications pour le transfert d'actifs (utilisation monétaire, titres, votes, actions, obligations...) ;
- Les applications du block Chain en tant que registre : elle assure ainsi une meilleure traçabilité des produits et des actifs ;
- Les smart contrats sont des programmes autonomes qui exécutent automatiquement les conditions et termes d'un contrat, sans nécessiter d'intervention humaine une fois démarrés.

²⁸ <https://www.capital.fr/crypto/blockchain-1322703>

Figure n° 01: le fonctionnement de block Chain



Source : <https://gouvernance.news/2018/06/20/la-blockchain-enfin-expliquee/>

1.4.2. Le Big Data

Le big data signifie grosse donnée ou donnée massive, il désigne un ensemble très volumineux de données qu'aucun outils classique de gestion de base de données ou de gestion de l'information ne peut travailler.

Cette technologie est une véritable révolution dans les offres bancaires, grâce à cet outil les offres deviennent automatisées et personnalisées ce qui permet une nouvelle relation à distance, centrée sur l'automatisation intelligente, cette dernière bouleverse ainsi les standards du marché en bousculant les modèles de la finances traditionnelles grâce à l'exploitation et au traitement d'une grande quantité variée des données clients en temps réels.

Le Big data possède les caractéristiques 5V suivante :

- **VOLUME** : Le Volume du principe des 5V fait référence aux énormes quantités de data générées à chaque instant.
- **VARIETE** : La Variété désigne la multiplicité des types de données disponibles. Auparavant, les data étaient majoritairement des données structurées, faciles à classer et organiser. Aujourd'hui, de nombreuses data non-structurées comme les données textuelles sont générées à chaque seconde.
- **VITESSE** : La Vitesse, correspond à la rapidité à laquelle les data sont générées et circulent. Le Big Data permet l'analyse d'informations en temps réel et leur transmission

à un rythme effréné. Ainsi, les banques peuvent faire preuve d'une réactivité et d'une agilité incomparables.

- **VERACITE** : La Véracité est un élément indispensable des 5 V du Big Data. Elle désigne la fiabilité de la data qui est essentielle pour pouvoir en tirer profit et la transformer en information utilisable dans l'entreprise.
- **VALEUR** : La Valeur est le dernier élément des 5 V du Big Data et il désigne le fait que chaque donnée doit apporter une valeur ajoutée à la banque. Il est donc crucial que les banques, avant de lancer leur projet Big Data, sachent pourquoi et comment elles vont le mener afin d'évaluer la future rentabilité.

Figure n°02: Le Big Data (méga données)



Source : <https://fr.mailjet.com/blog/news/big-data-definition/>

1.4.3. L'intelligence Artificielle

Elle constitue une opportunité exceptionnelle d'évolution pour les services bancaires, ce programme informatique est utilisé pour l'analyse des transactions en temps réel, le traitement des algorithmes, l'analyse de risques de financement, ou encore la détection des fraudes.

L'intelligence artificielle fait partie, avec la block Chain notamment, des technologies permettant aux métiers de la banque et de la finance d'accélérer leur transformation numérique ; les secteurs bancaires et financiers peuvent s'enorgueillir de figurer parmi les plus avancés dans l'usage des technologies d'apprentissage automatique (machine learning) et l'IA y a déjà trouvé

une terre d'élection nonobstant certains risques que les régulateurs s'évertuent à anticiper voire à cantonner²⁹.

Tableau n° 01: les opportunités et les menaces des utiles de la digitalisation pour les banques

	Opportunités	Menaces
Le Black Chain	-Détection de fraudes, réduction des risques clients via des systèmes experts. -une meilleure traçabilité et d'audibilité	-La disparition des banques avec l'émergence de la crypto- monnaie, la non-rectification de l'information personnelle. -Le volume de stockage d'informations est limité.
Le Big Data	-Anticiper les actions futures de client et son comportement, afin de lui servir les produits dont il a besoin	-Manque de confidentialité de données personnelles du client.
L'Intelligence Artificiel	-La diminution des visites dans les agences bancaires et d'une erreur, dégradation du nombre de sollicitations des centres d'appels, grâce aux bots conversationnels	-Eventualité d'occurrence d'une erreur, dégradation du capital humain.

Source : tableau réalisé par nous même

²⁹<https://www.lesechos.fr/partenaires/dia-piper/intelligence-artificielle-dans-le-secteur-bancaire-et-financier-1294948>

2. Section 02 : L'opérateur monétique en Algérie

Depuis l'avènement des réformes économiques, les banques algériennes ont engagé des efforts soutenus dans le sens d'une plus grande modernisation de leurs méthodes d'intervention et d'une diversification des produits et des services offerts à la clientèle.

La monétique a constitué dans ce cadre un vecteur prioritaire qui a fait l'objet d'une série d'actions vigoureuses au niveau interbancaire et à l'intérieur de chaque institution.

1. Présentation de l'opérateur monétique Algérien (SATIM)

La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) a été créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire avec un statut de SPA. Elle est une filiale de huit (08) banques commerciales Algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA) au capital de 1.145.500.000 DA.

Aujourd'hui, La SATIM compte 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire dont :

- 07 banques publiques ;
- 11 banques privées ;
- Algérie Poste.

Cette société a été créée avec un statut de SPA (Société Par Action) promulguée par :

- La loi 88-04 du 12 Janvier 1988 portant loi d'orientation sur les entreprises publiques économiques ;
- La loi 88-04 du 12 Janvier 1988 modifiant et complétant l'ordonnance 75-79 du 26/09/1987, portant code de commerce et fixant les règles particulières applicables aux entreprises publiques économiques ;
- Le décret législatif 03-08 du 25/04/1993 modifiant ordonnance 75-79 du 26/09/1987, portant code de commerce.

La SATIM est responsable de la gestion monétique interbancaire ainsi que du chèque normalisé. Elle a pour objectif de développer les moyens de paiement électroniques, les cartes interbancaires de paiement et de retrait et surtout l'interopérabilité³⁰ globale entre l'ensemble des acteurs de la Banque d'Algérie et d'Algérie Poste.

³⁰ www.satim.dz,

Tableau N°01 : Les actionnaires de la SATIM

Actionnaires	Nombre d'action	Les actions en (%)
BADR	36	13,74
BDL	36	13.74
BEA	36	13,74
BNA	36	13.74
CPA	36	13,74
CNEP	36	13.74
CNMA	36	13.74
ALBARAKA	10	3,82
Total	262	100

Source : la Direction Monétique-SATIM Alger.

1.1. Les principales missions de la SATIM

La SATIM est chargée de plusieurs fonctions sur le plan organisationnel et technique, dont³¹ :

- Le développement des moyens de paiement électroniques ;
- La mise en place et la gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant l'interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie ;
- La participation à la mise en place de règles interbancaires de gestion du produit monétique interbancaire en étant une force de proposition ;
- L'accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques ;
- La personnalisation des chèques, des cartes de paiement et de retrait d'espèces ;
- La mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes ;
- Maîtrise des technologies ;
- Automatisation des procédures ;
- Rapidité des transactions ;

³¹BENCHABLA. Assia (2002), responsable de la monétique au niveau de SATIM. PME Magazine n°13,

- Économie des flux financiers, etc

1.2. Les activités de la SATIM

L'activité principale de la SATIM porte sur le développement et la gestion d'une solution monétique qui repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et/ou monétiques des banques et qui répondent aux exigences de la norme internationale EMV et qui permettent de se prémunir de toute tentative de fraude connue à ce jour. La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée :

- Du Front Office, qui assure la connexion avec les banques, les commerçants, les Terminaux de Paiements Electroniques (TPE) et les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ;
- Du Back Office, qui permet les traitements internes ;
- D'un système de personnalisation des cartes bancaires ;
- D'une plate-forme de télécommunications qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique ;
- D'un réseau d'acceptation DAB et TPE³².

1.3. Les avantages de la SATIM

Les avantages de la SATIM sont :

- Interbancaire totale (Banques et Algérie Poste) ;
- Disponibilité du service (Système opérationnel 24H/24H et 7J/7) ;
- Disponibilité de l'argent à tout moment ;
- Diminution de la circulation du cash ;
- Élimination du risque d'encaissement de faux billets ;
- Diminution du risque de vol ou de perte de liasse d'argent ;
- Utilisation d'une carte multifonctions (Retraits et Paiements).

³² SATIM Magazine, 2005, p.08.

2. Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

En 1996, la SATIM a lancé un projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire. La première phase de ce projet, qui est opérationnelle depuis 1997, s'est résumée au lancement du premier Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en Algérie.

Ce dernier ne couvre que les prestations d'émission des cartes bancaires de retrait sur Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).

Ce réseau permet aux banques (nationales ou étrangères, privées ou publiques) d'offrir à l'ensemble de leurs clients le service de retrait de billets sur DAB et le service de paiement à partir de l'année 2005.

Autrement dit, le RMI est un système constitué d'un système central, de Guichets Automatiques de Banque, de Distributeurs Automatiques de Billets et de Terminaux de Paiement Electroniques utilisés pour les services bancaires, notamment le retrait de billets de banque et le paiement par carte bancaire.³³

Les adhérents du RMI sont aux nombres de 17, dont 07 banques publiques, 09 banques privées et Algérie Poste.

2.1. Le rôle du RMI

Le rôle du RMI se résume dans les points suivants :

- Assurer l'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des banques adhérentes L'intégration au RMI de DAB propres à la banque adhérente ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB ;
- Garantir le traitement des transactions DAB/TPE pour le compte des banques adhérentes ;
- La préparation et le transfert des flux financiers destinés à la pré-compensation des transactions DAB.

2.2. Les objectifs du RMI

Les deux principaux objectifs du RMI sont:

³³ BENCHABLA Assia ,opcit

- **Assurer l'interopérabilité** : c'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toutes les banques adhérentes ;
- **Garantir la sécurité** : en garantissant le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données et en luttant contre la fraude.

2.3. Les acteurs du RMI

On distingue deux catégories d'acteurs qui sont :

2.3.1. Les institutions financières

Les institutions financières constituent un acteur principal du RMI, dont l'adhésion à ce dernier se caractérise par la signature d'une convention interbancaire et d'un contrat de coopération liée aux services offerts par le RMI. Par conséquent, elles doivent respecter les spécifications techniques éditées. Elles assurent la fonction d'acquéreur, d'émetteur ou les deux à la fois.

2.3.2. Le gestionnaire du RMI

Il assure de part son statut, les fonctions communautaires déléguées par les adhérents aux réseaux monétiques.

Sur le plan matériel et logiciel, il dispose :

- D'un centre serveur Front Office ;
- D'un centre serveur Back Office ;
- D'un centre d'appel (mis à la disposition des porteurs de cartes et des opérateurs sur ce site).

2.3.3 Le traitement au niveau de la SATIM

À ce stade, cet organisme crée les cartes selon la personnalisation faite par l'agence ainsi il devra piloter l'interbancaire en assurant la certification monétique, la gestion des standards et enfin la spécification et règles de leurs mises en œuvre opérationnelle.

Le Groupement d'Intérêt Économique monétique quant à lui concrétise la définition des normes de sécurité liées au système de paiement électronique et généralise l'usage de la carte de paiement à travers toutes ses extensions. Pour finaliser l'opération les cartes bancaires et leurs codes confidentiels seront livrés séparément dans des enveloppes scellées par le biais des

directions de réseau ; par ailleurs l'agence bancaire concernée reçoit les cartes et effectue les tâches suivantes :

- Contrôler leur conformité avec les commandes passées (nom et prénom du client, numéro de carte...)
- Reporter les références des cartes reçues sur un journal manuscrit ou numérique, qui sert comme un historique pour les opérations effectuées précédemment qui concerne l'utilisation des cartes (date de remise aux clients, renouvellement...)
- Notifier les clients de la disponibilité de leurs cartes.

3. Section 3 : Le Développement de E-Banking en Algérie

Après avoir introduit la numérisation en Algérie nous traiterons dans cette deuxième section l'E-Banking en Algérie.

3.1. Définition d'E-Banking :

E-Banking est un terme utilisé pour désigner le nouveau système bancaire, il représente une livraison automatisée de produits et de services bancaires -nouveaux et traditionnels- directement aux clients grâce à des canaux de communication électroniques et interactifs. C'est un service qui offre aux clients la possibilité d'accéder à leurs comptes, d'exécuter des transactions et d'obtenir des informations sur les produits et services financiers via un réseau public ou privé, y compris Internet³⁴

3.2. Développement de E-Banking en Algérie

Après avoir définir le E-Banking nous parlerons sur les facteurs de son développement en Algérie :

3.2.1. Circonstances de l'adoption de l'E-Banking en Algérie :

Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les services bancaires n'est plus un luxe. Dans de nombreux pays en voie de développement, notamment en Afrique, l'E-Banking a déjà quelques années de pratiques.

En 2000, l'Algérie a engagé une politique sectorielle des postes et des télécommunications dénommée e-Algérie 2013. Elle visait à conduire l'Algérie vers la société de l'information et

³⁴ DRIGA Imola, ISAC Claudia (2014). *E-banking services-features. Challenges and benefits. Annals of the University of Petrosani, Economics, Vol(14) pp. 49-58*

l'économie numérique en améliorant l'accès aux services de communication dans le pays, l'augmentation des TIC de l'ordre de 8% du PIB de l'Algérie, créer 100 000 emplois directs et indirects. Avec un plan d'actions articulé autour de treize axes majeurs (e-Banking, e-Investment, e-Registre du commerce, e-commerce, etc.) permettant le développement des services en ligne, « e-Algérie » devait au final renforcer les performances de l'économie nationale par l'intégration des TIC³⁵.

Dans le cadre de modernisation des infrastructures des systèmes de paiement, la Banque d'Algérie et les banques de la place ont entrepris, à partir de 2003 et d'une manière résolue, le développement et la modernisation des systèmes de paiement et ce, en cohérence avec les orientations gouvernementales. La modernisation des systèmes de paiement a pour objectifs, l'amélioration des services bancaires de base au profit de la clientèle, la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement et l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire.

Afin d'atteindre ces objectifs, les différents établissements bancaire et financiers installés en Algérie doivent tout d'abord adapter leurs systèmes de paiement, de compensation et d'èglement interbancaires aux besoins des administrations, des entreprises et des particuliers et tenir compte des exigences d'une économie moderne, plus particulièrement en promouvant le développement des nouveaux instruments électroniques favoriser le développement des instruments de paiement électroniques, notamment, la carte, le virement et le prélèvement automatique³⁶.

De ce fait, la mise en œuvre des projets E-Banking en Algérie a permis d'offrir, dans une première phase, la possibilité aux clients des banques, entre autres, «de recevoir leurs relevés de compte via le fax, le vocal, le SMS, l'email et la consultation par Internet, 7/7 et 24h24.

La première banque algérienne à avoir lancé une plateforme d'E-Banking c'est Société Générale Algérie (SGA) en 2004. Si les autres banques privées s'y sont rapidement mises depuis leur installation³⁷

Les établissements bancaires publics ont mis beaucoup plus de temps, le Crédit populaire d'Algérie (CPA) étant la première banque publique à avoir entamé l'aventure E-Banking en juin 2008, suivie par d'autres banques publiques telles la BNA en 2010 puis la BDL en 2011. L'E-Banking à commencer ainsi à se généraliser en Algérie.

³⁵ <http://www.agenceecofin.com/gestion-publique/1102-8897-algerie-le-projet-e-algerie-2013>.

³⁶ Banque d'Algérie (2006), *modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement*. P. 105...

³⁷ ZAHAR Alexander, *Les établissements bancaires boudent encore les applications mobiles*, 2016

3.2.2. Les services actuels de l'E-Banking dans les banques algériennes

A l'heure actuelle, la majorité des banques algériennes, publiques et privées, ont lourdement investi sur des services E-Banking. Répondant au programme national e-Algérie, un grand nombre de banques proposent le service de paiement par carte bancaires des factures. Ce sont surtout les banques qui ont effectué pour le moment les modifications techniques nécessaires, les établissements publics (la CPA, la BDL, la CNEP, la BEA et la BADR), mais également cinq privés (Natixis, Société générale, Gulf Bank, Al Baraka et Trust Bank).

Les Algériens pourront par exemple payer par carte bancaire leurs factures d'eau (Seeal) ou de téléphone (Algérie Télécom, Djezzy, Ooredoo, Mobilis), mais aussi leurs billets d'avion (Air Algérie, Tassili Airlines) ou même leurs primes d'assurances (Amana Assurances).

Cette initiative devrait dans un premier temps ne concerner que les 1,4 million d'Algériens déjà détenteurs d'un compte bancaire (sur une population de 40 millions d'habitants)³⁸.

Cependant, deux ans après le lancement de l'internet mobile 3G, les banques algériennes, publiques ou privées, ont peu investi sur la mobilité ; peu de banques proposent des applications mobiles à leurs clients utilisables sur Smartphone avec un accès internet, permettant de garder le contact avec sa banque lorsqu'on est en déplacement. Une première expérience pilote de m Banking a été partagée avec l'assistance. Il s'agit du règlement de factures par simple SMS pour les clients de SEAAL bancarisés chez BNP Paribas El Djazair, par l'intermédiation du HIO de Kepler Technologies. Cette solution permet à la banque de proposer à ses clients d'émettre un ordre de virement au profit du facturier en adressant un SMS sécurisé à sa banque³⁹.

Aujourd'hui seulement trois banques proposent une application mobile, en plus d'un service E-Banking sur une plateforme web, ceux sont : la Banque de Développement Local (BDL), la BNP Paribas El Djazaïr et enfin Gulf Bank Algeria. Si ces deux dernières bénéficient d'un support et d'une expérience internationale, la BDL est la première banque publique à lancer une application mobile. En effet, annoncée à la mi-décembre 2015, l'application MyBDL a été mise en ligne dès les premiers jours de février 2016. Elle est téléchargeable sur la plateforme E-Banking BDL et sur Play Store de Google. Téléchargée à environ 500 exemplaires depuis son lancement. Les applications mobiles de ces banques offrent différents services à leur client. Hormis ces trois banques, les autres établissements bancaires installés en Algérie offrent d'autres services de E-Banking, notamment la banque Natixis Algérie qui a un service E-Banking et SMS banking, la Société Générale Algérie (SGA) offre, depuis dix ans, plusieurs services de banque à distance comme SG@NET, Messagi et Messagi Pro SWIFT, SOGELINE et la SGA Touch.

³⁸ <http://www.leparisien.fr/economie/l-algerie-a-la-carte-15-10-2016-6210966.php>

³⁹ <http://www.algerie-focus.com/2016/05/solutiondu-m-banking-capter-37-milliards-de-dollars>.

Tandis que les banques Bank ABC Algeria, Arab Bank PLC Algeria, Trust Bank Algeria, Housing Bank Algeria, et Fransabank El-Djazair offrent toutes des services de banque à distance Consultables sur leurs plateformes E-banking que les clients peuvent retrouver sur les sites web respectifs⁴⁰

3.3. Avantages et limites de l'E-Banking

Le développement de l'E-Banking pourrait en fait accroître la concurrence dans le marché bancaire, et diminuer les coûts d'exploitation des banques. Le E-Banking offre donc une alternative peu coûteuse afin d'élargir la part client des banques, qui l'utilisent pour mettre à disposition des clients des services variés. Plusieurs banques aujourd'hui possèdent leur site web, et offrent leurs services par Internet, téléphone, aussi par cartes bancaires⁴¹

Malgré ces avantages, l'E-Banking présente quelques limites, la principale étant le problème de sécurité en matière de procédures prudentielles vis-à-vis de la clientèle

En général, et d'identification du client en particulier⁴²

En effet, comme l'a notait le comité de Bâle⁴³ en Octobre 2001 sur le contrôle bancaire : « La nature de la banque électronique, qui n'implique aucun contrat des transactions, crée inévitablement des difficultés en matière d'identification du client et de vérification ». Aussi, la banque électronique présente le risque de créer de fausses représentations que le conseiller devra décrypter et corriger. En définitive, les environnements bancaires numériques n'affectent pas seulement les caractéristiques opératoires et cognitives des utilisateurs, mais interviennent aussi sur d'autres aspects relevant des dimensions sociales de la relation avec le conseiller bancaire⁴⁴

3.4. Les types de services bancaires numériques :

Nous allons citer les différents types de services bancaires numériques existant en Algérie :

3.4.1. Le téléphone Banking :

Un téléphone bancaire, également connu sous le nom de téléphone de banque, est un service proposé par les institutions financières pour permettre à leurs clients d'accéder à leurs comptes et d'effectuer certaines opérations bancaires à l'aide d'un téléphone. Ce service peut prendre différentes formes, notamment :

⁴⁰ ZAHAR. Alexander, *opcit* .

⁴¹ *Idem*.

⁴² GILMORE Withney charles (2005). *L'argent sale: l'évolution des mesures internationale de lutte contre le blanchissement d'argent de capitaux et de financement de terrorisme*, Ed. conseil de l'Europe. P. 49

⁴³ Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (en anglais Basel Committee on Banking Supervision, BCBS) est une institution internationale créée en 1974 par les gouverneurs des banques centrales du groupe des dix (G10). Le comité traite les sujets relatifs à la supervision bancaire.

⁴⁴ BOBILLIER CHAUMONU Marc Eric (2010). *Relations de services; Nouveaux usages, nouveaux usagers*. France..

- Service téléphonique automatisé : Les banques fournissent généralement un numéro de téléphone dédié à leurs clients, qui peuvent ensuite appeler ce numéro pour accéder à un système téléphonique automatisé. Ce système leur permet de vérifier leur solde, de connaître les transactions récentes, de payer des factures, de transférer des fonds entre leurs comptes, etc. L'utilisation de ce service peut nécessiter l'identification du client à l'aide de codes confidentiels ou d'autres informations de sécurité.
- Service clientèle : Les banques peuvent également offrir un service téléphonique permettant aux clients de parler à un représentant du service clientèle. Cela peut être utile pour obtenir des informations spécifiques, poser des questions sur des produits ou services bancaires, signaler des problèmes ou demander de l'aide pour des opérations complexes.
- Services bancaires par SMS : Certaines banques proposent des services bancaires par SMS, où les clients peuvent envoyer des messages texte pour effectuer des opérations bancaires simples. Cela peut inclure la vérification du solde, le transfert de fonds vers des bénéficiaires enregistrés, la demande de mini-relevés, etc.⁴⁵

3.4.2. Les automates bancaires

Les automates bancaires, également connus sous le nom de guichets automatiques bancaires (GAB) ou distributeurs automatiques de billets (DAB), sont des machines électroniques utilisées par les institutions financières pour offrir des services bancaires de base aux clients. Voici quelques informations clés sur les automates bancaires :

- Retraits d'argent : Les automates bancaires permettent aux clients de retirer de l'argent en utilisant leur carte de débit ou de crédit. Ils peuvent retirer des billets de diverses dénominations en fonction de la disponibilité des fonds dans leur compte bancaire.
- Consultation de solde : Les automates bancaires offrent la possibilité de consulter le solde du compte du client. Cela permet aux clients de savoir combien d'argent ils ont dans leur compte avant de faire un retrait ou une autre opération.
- Virements et dépôts : Certains automates bancaires permettent également aux clients de transférer de l'argent entre leurs comptes ou de déposer de l'argent sur leur compte. Cela peut se faire en utilisant des enveloppes spéciales pour les dépôts en espèces ou en insérant des chèques dans la machine.

⁴⁵TERI Clark (2007), « *the Complete Personal Finance Handbook: Step-by-Step Instructions to Take control of your Financial Future* », Atlantic Publishing Group, Florida. p 41.

- Paiements de factures : Certains automates bancaires offrent également la possibilité de payer des factures, tels que des factures de services publics, des factures de téléphone, etc. Les clients peuvent insérer les factures ou scanner les codes à barres correspondants pour effectuer les paiements.
- Relevés de compte : Certains automates bancaires permettent aux clients de demander des relevés de compte imprimés. Ces relevés fournissent un aperçu des transactions récentes effectuées sur le compte du client.
- Changement de code PIN : Les automates bancaires offrent généralement la possibilité de changer le code PIN de la carte bancaire du client. Cela permet aux clients de maintenir la sécurité de leurs informations personnelles.⁴⁶

3.4.3. L'internet Banking :

L'internet Banking, également appelé banque en ligne ou banque électronique, fait référence à l'utilisation d'Internet pour effectuer des opérations bancaires et gérer ses comptes financiers. Il s'agit d'un service proposé par de nombreuses institutions financières qui permet aux clients d'accéder à leurs comptes, de réaliser des transactions et de gérer leurs finances en ligne, sans avoir à se rendre physiquement dans une agence bancaire. Voici quelques informations clés sur l'internet Banking :

- Accès aux comptes : Les clients peuvent accéder à leurs comptes bancaires via un site web sécurisé fourni par leur banque. Ils peuvent consulter leur solde, vérifier les transactions récentes, télécharger des relevés de compte et accéder à d'autres informations relatives à leurs comptes.
- Virements et paiements : Les clients peuvent effectuer des virements de fonds entre leurs propres comptes, vers des comptes tiers ou vers des bénéficiaires préenregistrés. Ils peuvent également effectuer des paiements en ligne, tels que le règlement de factures, le paiement de prêts, les transferts internationaux, etc.
- Gestion des bénéficiaires : Les clients peuvent gérer et enregistrer les détails des bénéficiaires pour faciliter les transferts et les paiements futurs. Ils peuvent ajouter, modifier ou supprimer des bénéficiaires, en spécifiant les coordonnées bancaires appropriées.
- Demandes de produits et services : Les clients peuvent effectuer des demandes de produits et services bancaires en ligne, tels que l'ouverture de nouveaux comptes, la demande de cartes de crédit ou de prêts, ou la souscription à des services supplémentaires.

⁴⁶ THUNIS Xavier (2010), rapport annuel ; (Fintech)..

- Communication avec la banque : Les clients peuvent communiquer avec leur banque via des canaux en ligne, tels que des messages sécurisés ou des chats en direct, pour poser des questions, obtenir de l'aide ou demander des informations supplémentaires.
- Sécurité : Les banques mettent en place des mesures de sécurité pour protéger les informations financières des clients lorsqu'ils utilisent l'Internet Banking. Cela peut inclure l'utilisation de protocoles de sécurité avancés, de méthodes d'authentification à plusieurs facteurs et de cryptage des données.⁴⁷

3.4.4. La banque virtuelle :

La banque virtuelle, également connue sous le nom de banque en ligne ou de banque numérique, est une forme de services bancaires qui est entièrement basée sur Internet et n'a pas de présence physique sous la forme d'agences ou de succursales traditionnelles. Elle offre aux clients la possibilité de gérer leurs finances et d'effectuer des opérations bancaires en ligne, sans avoir à se rendre physiquement dans une banque. Voici quelques informations clés sur la banque virtuelle :

- Accessibilité en ligne : Les services de la banque virtuelle sont disponibles via des sites web ou des applications mobiles sécurisées fournis par les institutions financières. Les clients peuvent accéder à leurs comptes bancaires à tout moment et en tout lieu, en utilisant un ordinateur, une tablette ou un smartphone connecté à Internet.
- Opérations bancaires courantes : Les clients peuvent effectuer des opérations bancaires courantes en ligne, telles que la consultation des soldes de compte, la vérification des transactions, les virements de fonds entre les comptes, les paiements de factures, les demandes de prêt, etc. Ils peuvent également accéder à des fonctionnalités avancées, telles que la gestion de portefeuille, le suivi des dépenses, la planification financière, etc.
- Support client en ligne : Les banques virtuelles offrent généralement un support client en ligne via des canaux tels que les chats en direct, les messages sécurisés ou les numéros de téléphone dédiés. Les clients peuvent poser des questions, obtenir de l'aide ou demander des informations supplémentaires sur les produits et services bancaires.
- Sécurité : Les banques virtuelles mettent en place des mesures de sécurité pour protéger les informations financières et personnelles des clients. Cela peut inclure l'utilisation de protocoles de sécurité avancés, de méthodes d'authentification à plusieurs facteurs, de cryptage des données et de surveillance proactive des activités suspectes.

⁴⁷ KHOSROW- POUR Mahdi (2006) *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile commerce*. USA. P 253

- Absence d'agences physiques : Contrairement aux banques traditionnelles, les banques virtuelles n'ont pas d'agences physiques. Cela signifie que les clients ne peuvent pas effectuer de dépôts ou de retraits d'argent en espèces dans une agence bancaire. Cependant, ils peuvent généralement effectuer des dépôts par virement électronique, par chèque ou en utilisant des réseaux de guichets automatiques compatibles.
- Avantages de la banque virtuelle : La banque virtuelle offre plusieurs avantages aux clients, tels que la commodité d'accéder à leurs comptes et d'effectuer des opérations à tout moment et en tout lieu, des frais généralement réduits par rapport aux banques traditionnelles, une meilleure accessibilité pour les personnes vivant dans des régions éloignées, une plus grande autonomie dans la gestion des finances personnelles, etc.⁴⁸

⁴⁸ SINGH Sindhu, SRIVASTAVA Rajendra. (2014), « Trust and Technology Acceptance on Mobile Banking », *Encyclopedia of Business Analytics and Optimization*, business Science Reference, Montclair State University, U.S.A. pp 254- 259.

Conclusion :

Aujourd'hui, la numérisation est essentielle pour les banques au tant type d'organisation.

En effet, elle optimise le temps et l'argent en automatisant des taches de plus en plus complexes.

Après avoir présenté la transformation numérique des services bancaires dans le monde entier d'une manière générale puis au niveau nationale spécifiquement dans le deuxième chapitre ; nous passerons au troisième chapitre, consacré au cas pratique, on se base sur les informations recueillies lors d'un stage effectué au sein de la Banque National d'Algérie (agence 462) pour trouver des repenses réelles et fiable à ces questions liées à notre problématique.

Chapitre 3 :
Analyse des services
digitaux de la BNA le cas
CIB au sein de l'agence
Azazga « 462 »

Introduction :

Le secteur bancaire algérien comme tous les autres secteurs a connu des évolutions après l'émergence de la numérisation dans le monde. Il est de plus en plus évolutif et s'ouvre à la mondialisation.

La Banque National d'Algérie « BNA agence 462 » de Azazga a aussi été obligée d'adopter une stratégie qui lui permettra de suivre ce développement et d'être plus compétitive.

L'objectif de notre recherche est de démontrer l'importance de la numérisation et spécifiquement d'analyser les services digitaux de la « BNA Agence 462 » cas le CIB. Il s'agit aussi des différents services digitaux de la BNA.

Le contenu de ce chapitre nous permettra dans un premier temps de présenter la BNA, par la suite nous allons présenter les différents services digitaux spécialement la carte inter bancaire (CIB) et nous allons conclure par la comparaison de la BNA avant et après la CIB.

1. Section 1 : Présentation de la BNA

La Banque Nationale d'Algérie est la première banque commerciale qui exerce toute activité d'une banque de dépôts et assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises. En outre, elle a capitalisé une forte expérience à travers son rôle d'intermédiation et le développement des produits et services à l'endroit de la clientèle.

Cependant, la concurrence de plus en plus accrue remet l'activité commerciale au centre des préoccupations de la banque qui doit s'engager sur le chemin de la modernisation pour améliorer sa compétitivité et consolider sa notoriété et son image de marque ; et tout cela afin d'attirer de nouveaux segments grâce à ses nouveaux produits et services adaptés.

Dans cette première section, nous passons en revue de l'historique de la (BNA), par la suite nous présenterons la BNA (Algérie) et l'agence Azazga 462, ainsi l'organigramme.

1.1 Historique de la BNA

Après, l'indépendance il est apparu nécessaire pour les pouvoirs publics algériens de procéder à la réorganisation du système bancaire en vue de son adaptation aux nouvelles réalités et exigences algériennes. En outre, pour briser le cercle vicieux du sous-développement, il a fallu un véritable projet national de développement afin d'optimiser la capacité de développement autonome.

En dépit, on résume l'évolution de cet organisme comme suit :

➤ La période 1966-1982

La première banque commerciale nationale, la banque nationale d'Algérie (BNA), a été créé le 13 juin 1966. Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était chargée en outre du financement de l'agriculture.

➤ La période de 1982-1988

En cette période il y a eu la création banque (BADR) issue de restructuration de la BNA, une restructuration qui a eu pour objectifs la spécialisation, la densification du réseau de l'agence, la réorganisation de la direction générale et la création des directions d'exploitation.

➤ La période de 1988-1990

Puis une orientation des entreprises économiques vers leur autonomie par la promulgation de la loi 88-01 du 12/01/1988.

➤ **La période de 1990-1995**

Cette période a été marquée par l'orientation de l'Algérie vers l'économie du marché, ce choix est concrétisé par la publication de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit qui consacre une refonte radicale du système en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays ; cette dernière stipule ce qui suit:

- Les banques sont considérées comme des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle, des opérations de crédit et la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiements et leurs gestions.
- Les banques et les établissements financiers opérant en Algérie devront mettre leur statut en conformité avec la présente loi sur la monnaie et le crédit, et augmenter éventuellement leur capital et ce dans un délai de 6 mois après la publication du règlement du conseil de la monnaie et du crédit en la matière.

Ces actions ont fait que la délibération du conseil de la monnaie et du crédit le 05/09/1995, la BNA a obtenu son agrément, elle est ainsi la première banque du pays à bénéficier de ce statut.

➤ **La période de 1995-2018**

Au mois de juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de Dinars Algériens à 41,6 milliards de Dinars Algériens. Ce dernier a connu une hausse remarquable en mi 2018 en atteignant un plafond de 150 milliards de dinars Algérien.

Aujourd'hui, la BNA est un intermédiaire sur le marché. Elle continue à œuvrer en adaptant ses métiers au service de la monétique, l'E-Banking, services technologiques etc. En s'appuyant sur la détermination de son encadrement et la mobilisation de l'ensemble de ses collaborateurs autour d'un double objectif, par la contribution au financement de l'économie et la satisfaction de sa clientèle.

➤ **La BNA en chiffres au 31 décembre 2021**

- 220 Agences réparties sur tout le territoire national ;
- 20 Directions de Réseau d'Exploitations ;
- 150 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ;
- 98 Guichets Automatiques de Banque (GAB) ;
- Plus de 5000 Collaborateurs ;
- 294 4174 Cartes Interbancaires ;
- 2 944 174 Comptes Clientèle ;
- 45 428 Clients Abonnés en E-Banking ;
- 5 221 TPE installés ;

- 13 sites web marchands.

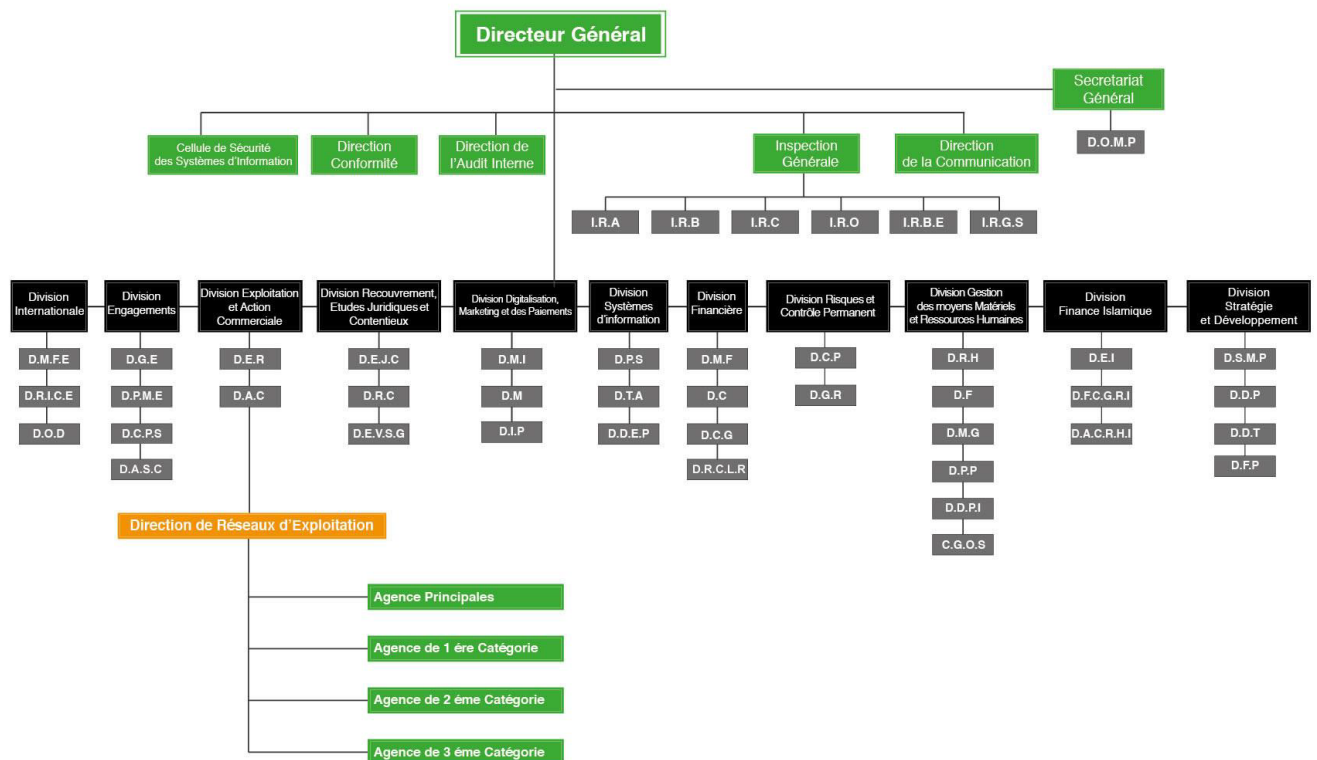
1.2 Organisation et organigramme de la BNA (Algérie)

L'organisation de la BNA s'articule autour des structures centrales et du réseau de succursale et agences. La structure générale de la BNA se fait comme suit :

- **La direction générale** : cette direction a pour tâche la conception, l'organisation. Elles coordonnent les efforts des différentes directions et prend des décisions ; en d'autres terme la direction générale est responsable de l'exécution des directives du ministère des finances et l'application des règles et des procédures.
- **La succursale** : c'est l'organe intermédiaire entre les agences et les services centraux, elle a pour fonction principale de contrôler, de superviser et de coordonner le fonctionnement des agences qui lui sont rattachés.
- **L'agence** : c'est la cellule de base de l'exploitation de la banque. Elle doit être en mesure de satisfaire efficacement la clientèle grâce à ses structures d'accueils et de traitements.

Figure n° 03: l'organigramme de la BNA

L'organigramme de la BNA représente la manière dont la BNA est hiérarchisé.



Source : <https://www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/organigramme.html>

Structures rattachées à la Direction Générale

Les différentes structures rattachées à la Direction générale sont :

➤ **Secrétariat Général**

- **DOMP:** Direction de l'Organisation des Méthodes et Procédures
- **D Conformité:** Direction de la Conformité

➤ **Inspection Générale**

- **IRA:** Inspection Régionale d'Alger
- **IRB:** Inspection Régionale de Blida
- **IRC:** Inspection Régionale de Constantine
- **IRO:** Inspection Régionale d'Oran
- **IRBE:** Inspection Régionale de Bejaia
- **IRGS:** Inspection Régionale du Grand Sud

➤ **DAI:** Direction de l'Audit Interne

➤ **C.S.S.I:** Cellule de Sécurité des Systèmes d'Information

➤ **D.COM:** Direction de la Communication

➤ **Structures rattachées à la Division International**

- **DMFE:** Direction des Mouvements Financiers avec l'Étranger
- **DRICE:** Direction des Relations Internationales et du Commerce Extérieur
- **DOD:** Direction des Opérations Documentaires

➤ **Structures rattachées à la Division Engagements**

- **DGE:** Direction des Grandes Entreprises
- **DPME:** Direction des Petites et Moyennes Entreprises
- **DCPS:** Direction de Crédit aux Particuliers et Spécifiques
- **DASC:** Direction de l'Administration et du Suivi des Crédits

➤ **Structures rattachées à la Division Exploitation et Action Commerciale**

- **DER :** Direction de L'Encadrement du réseau
- **DAC:** Direction de l'Animation Commerciale

➤ **Structures rattachées à la Division Recouvrement, Études Juridiques et Contentieux**

- **DEJC:** Direction des Études Juridiques et du Contentieux
- **DRC:** Direction de Recouvrement des Créances
- **DEVSG:** Direction Études, Validation et Suivi des Garanties

➤ **Structures rattachées à la Division Digitalisation, Marketing et des Paiements**

- **DMI:** Direction Marketing et Innovation
- **DM:** Direction de la Monétique.

- DIP:** Direction des instruments de paiement
- **Structures rattachées à la Division Systèmes d'Information**
 - DPS:** Direction de la Production et des Services
 - DTA:** Direction des Technologies et de l'Architecture
 - DDEP:** Direction du Développement Études et Projets
- **Structures rattachées à la Division Financière**
 - DMF:** Direction des Marchés Financiers
 - DCG:** Direction du Contrôle de Gestion
 - DC:** Direction de la Comptabilité
 - DRCLR:** Direction des Reportings Comptables Légaux et Réglementaires
- **Structures rattachées à la Division Risques et Contrôle Permanent**
 - DCP:** Direction de contrôle Permanent.
 - DGR:** Direction de la Gestion des Risques
- **Structures rattachées à la Division Gestion des Moyens Matériels et des Ressources Humaines**
 - DRH:** Direction des Ressources Humaines
 - DF:** Direction de la Formation
 - DMG:** Direction des Moyens Généraux
 - DPP:** Direction de la Préservation du Patrimoine
 - DDPI:** Direction du Développement du Patrimoine Immobilier
 - CGOS:** Centre de Gestion des Œuvres Sociales
- **Structures rattachées à la Division Finance Islamique**
 - DEI:** Direction d'Exploitation Islamique
 - DFCGRI:** Direction Financière, Contrôle et Gestion des Risques Islamique
 - DACRHI:** Direction Animation Commerciale et Ressources Humaines Islamique
- **Structures rattachées à la Division Stratégie et Développement**
 - DSMP:** Direction de la Stratégie et Management de Projets
 - DDP:** Direction du Développement des Performances
 - DDT:** Direction du Développement des Talents
 - DFP:** Direction des Filiales et Participations
- **Réseau d'Exploitation**

- Le réseau d'exploitation de la BNA compte 20 Directions Régionales d'Exploitation qui supervisent 221 agences de différentes catégories implantées sur tout le territoire national.

1.3 Présentation de l'organisme d'accueil « Agence BNA Azazga 462 »

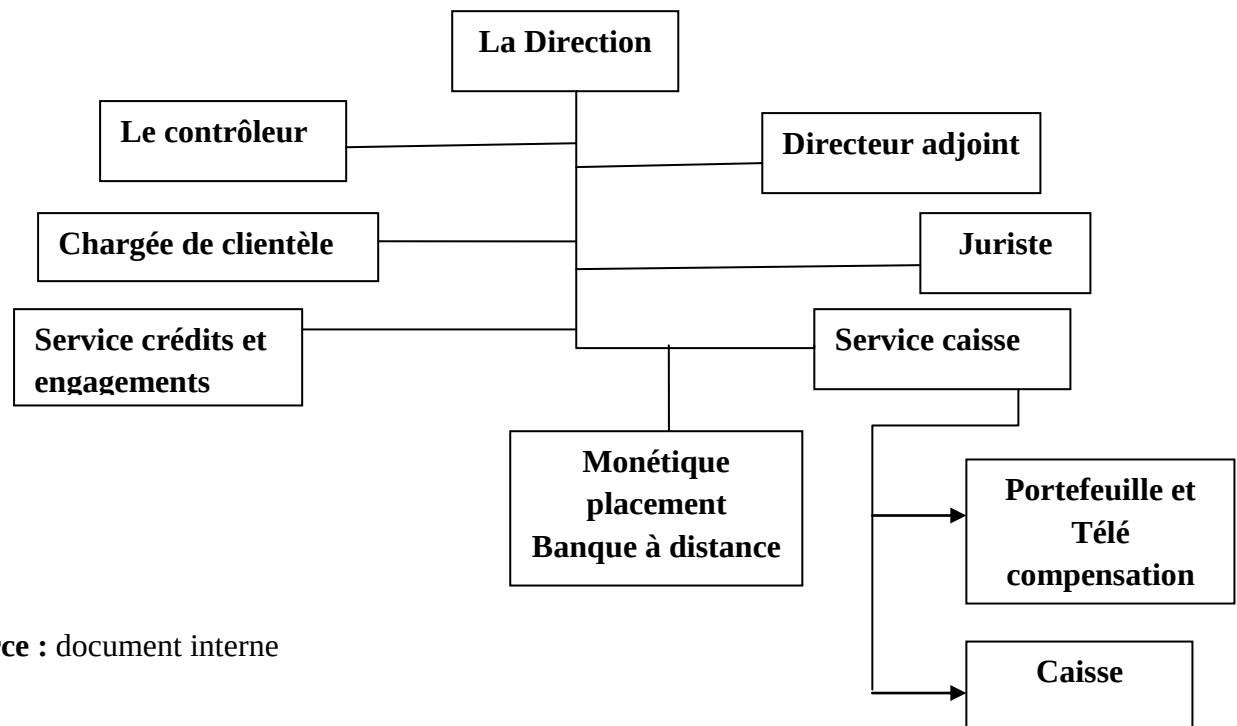
L'établissement financier BNA code 462 est une agence de catégorie « C », dirigée par un directeur général qui est assisté par un directeur adjoint. Elle se situe au boulevard Ahmed Zaidat 15001 Azazga Wilaya TIZI OUZOU.

Elle fait partie intégrante du réseau d'exploitation de la banque dont elle assure la représentation au niveau local. Elle est rattachée hiérarchiquement à une Direction de Réseau d'Exploitation « DRE », et entretient des relations avec l'ensemble des structures de la banque, selon les attributions qui lui sont conférées.

En effet, l'agence « 462 » par le biais des moyens de traitement qu'elle dispose est en mesure de traiter toutes les opérations et transactions financières en toute légalité et transparence, afin de satisfaire sa clientèle et d'assurer sa continuité.

Schéma 1: structure général d'agence 462.

Schéma représentant la structure générale de l'agence BNA 462



Source : document interne

2. Section 2 : la gestion de la carte inter bancaire au sein de la BNA

Après avoir présenté l'organisme d'accueil d'une manière générale, nous précéderons cette section à définir et expliquer les modalités de gestion des cartes interbancaire au sein de la BNA en se référant aux guides monétiques adressés par la direction générale.

2.1 Les différents services digitaux de la BNA

La Banque National d'Algérie a mis à disposition de ses clients plusieurs moyens de paiement digitaux, les aidant ainsi à régler leurs transactions, la consultation de leurs comptes et plein d'autres services à distance, sans avoir recours à se déplacer vers la banque.

Parmi ces moyens digitaux on trouve :

- Le E-Banking BNA.net sur le support web et l'application BN@tic sur le support mobile ;
- Le E-paiement BNA ;
- Le WIMPAY BNA qui est une solution de paiement sans contact.

2.1.1 Service de banque à distance (E-Banking)

La BNA met à la disposition de sa clientèle une solution d'accès à la banque par voie électronique d'une manière simple et sécurisée valable à tout moment et à n'importe où grâce à la plateforme WEB via le site « ebanking.bna.dz », ou grâce à la plateforme mobile via l'application « BN@tic ». Ce service permet de :

- Consultation du solde de vos comptes et de vos historiques d'opérations couvrant une période de 23 mois ;
- Effectuer des virements vers bénéficiaires ;
- Commande de chéquier et de cartes bancaires ;
- Blocage de votre CIB ;
- Service de messagerie avec votre Banque.

2.1.2 L'accès à la plateforme E-Banking

Pour accéder à la plateforme E-Banking, le client devra s'inscrire au préalable auprès de l'agence où sont domiciliés ses comptes. Ensuite, l'agence enverra un numéro d'abonnement (login) et un mot de passe au client afin qu'il puisse accéder au site E-Banking.

Pour que le client se connecte au service de banque en ligne « E-Banking », il lui suffit de lancer son navigateur internet, de s'assurer qu'il est bien connecté à Internet, puis de saisir l'adresse du site : <https://ebanking.bna.dz/customer/>

Une fois connecté au site, la page va s'afficher comme suit :

Figure n° 04: Connexion à la plateforme E-Banking

Cette illustration représente la page d'accueil de la plateforme E-Banking



Source : <https://ebanking.bna.dz/customer/>

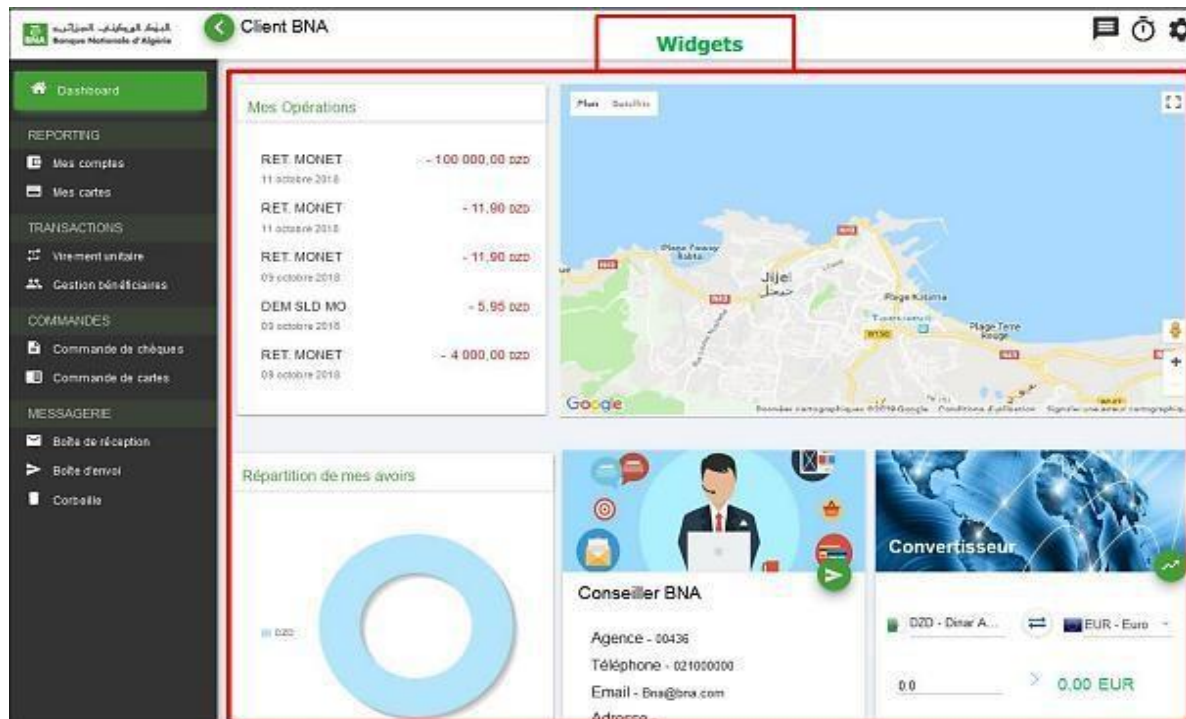
2.1.3 La plateforme E-Banking BNA

Après avoir eu accès à la plateforme avec ses identifiants, à l'accueil de la plateforme on retrouve plusieurs onglets et menus :

- Les menus «reporting, transaction, commandes, messagerie » qui sont les menus principaux pour l'utilisation de la plateforme e-Banking;
- Une carte des agences BNA disponible à proximité, Vous y trouverez les informations nécessaires «les adresses, numéros de téléphone/fax et adresses e-mail », ainsi que l'itinéraire direct ; un conseiller BNA avec toutes ses coordonnées ;
- Vos cinq dernières opérations effectuées sur tous vos comptes ainsi que la répartition de vos avoirs.

Figure n° 05: Écran d'accueil

Cette image représente l'Écran d'accueil de BNA.NET



Source : <https://ebanking.bna.dz/customer/>

Le E-Banking BNA.NET octroi aux clients de la banques BNA plusieurs avantages, parmi eux :

- Une disponibilité à tout moment 24H/24 et 7j/7;
- La gestion des opérations à n'importe quel moment et lieux et depuis n'importe quel support relié à internet (tablette, ordinateur, smartphone) ;
- Gain de temps ;
- Gestion des opérations en toute simplicité ;
- Le traitement des opérations bancaire en toute sécurité.

2.1.4 L'application E-Banking Bn@tic

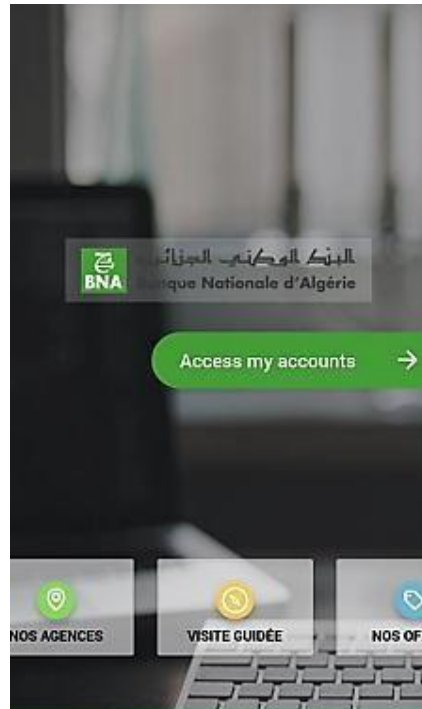
Bn@tic représente le support mobile du service E-Banking de la BNA, afin de pouvoir bénéficier du service Bn@tic, le client devra être déjà abonné au service E-Banking et de disposer d'un téléphone de type smartphone équipé du système IOS ou Android relié à internet pour télécharger l'application sur son smartphone.

- **L'accès à l'espace public**

Cet espace de l'application Bn@tic propose des fonctionnalités et des informations sur l'application mobile qui sont accessibles sans authentification, ces fonctionnalités permettent

au client de se familiariser avec l'application grâce à la visite guidée disponible à l'ouverture de l'application, d'avoir un coup d'œil sur les différentes offres des services E-Banking ainsi qu'une carte des agences disponible à proximité du client avec toutes les coordonnées des agences.

Figure n°06: L'Accès à l'espace ouvert

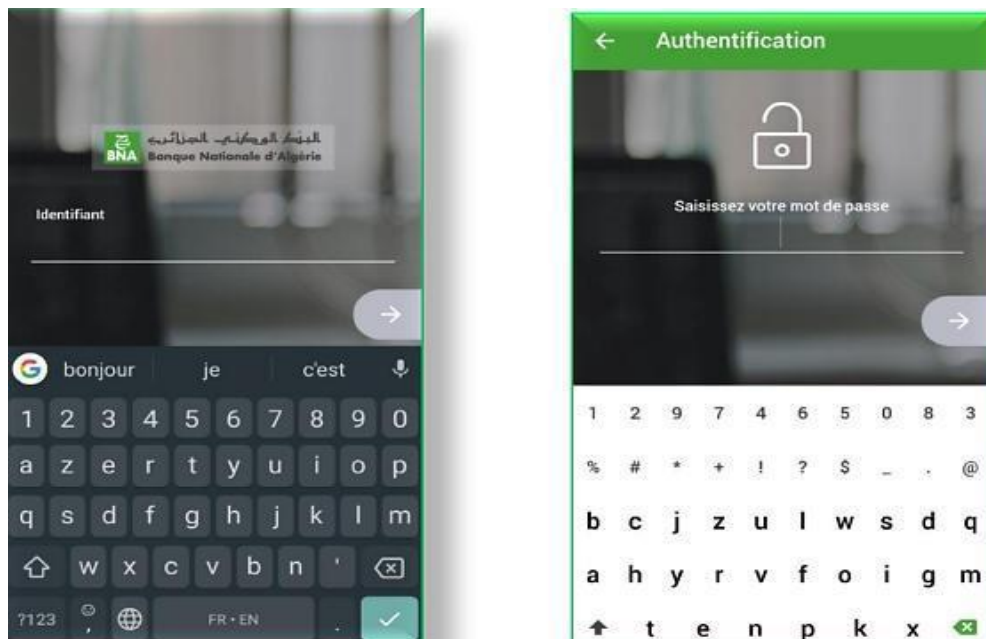


Source : application mobile

- **L'accès à l'espace authentifié**

Pour accéder à l'application et pouvoir gérer ses comptes, le client doit se connecter à l'aide de ses identifiants E-Banking du service BNA.NET.

Figure 7: L'accès à l'espace authentifié



Source : application mobile

L'application Bn@tic se présente comme suit :

Figure n° 8: Accueil de l'application



Source : application mobile

Les onglets et les menus de l'application Bn@tic sont similaires au support web E-Banking BNA.NET, parmi eux on trouve dans le menu service :

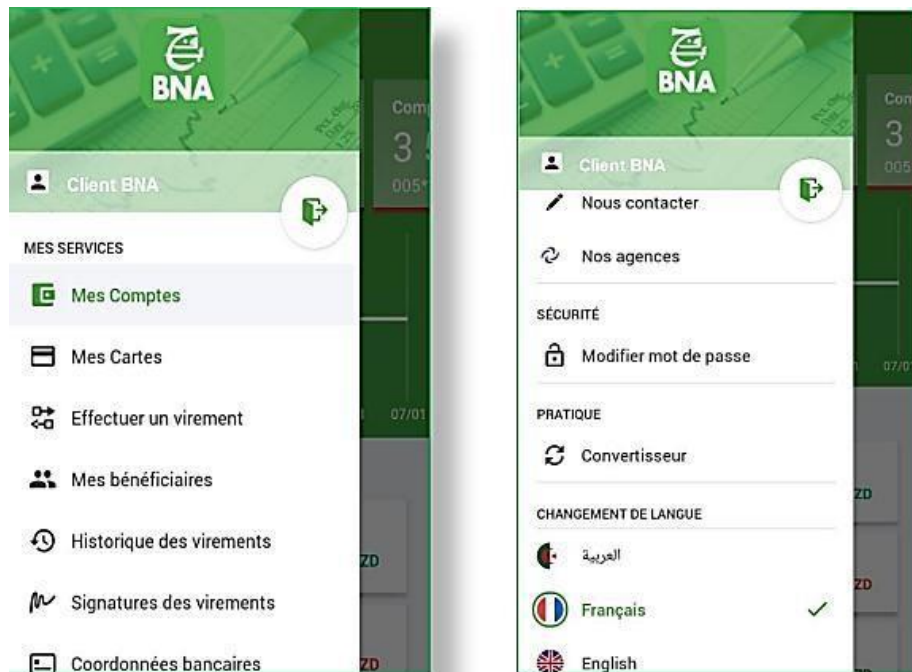
- Mes comptes ;
- Mes cartes ;

- Effectuer un virement ;
- Mes bénéficiaires ;
- Historique des virements ;
- Signature des virements ;
- Coordonnées bancaires ;
- Contact ;
- Modification du mot de passe ;
- Convertisseur ;
- Changement de langue.

L'application Bn@tic offre aux clients de la Banque BNA abonnés au service E-Banking les services suivants :

- D'accéder aux soldes de comptes et à l'historique des soldes ;
- De consulter les opérations bancaires ;
- D'effectuer des virements de compte à compte au vers bénéficiaires ;
- De rechercher des opérations dans le relevé de compte ;
- De consulter le numéro d'identification bancaire (RIB) ;
- De suivre le cours de change ;
- D'être en contact permanent avec sa banque ;
- Voir toutes les agences sur une Mapp (Géo localisation des agences).

Figure n° 9: Les services Bn@tic



Source : application mobile

L'application Bn@tic offre les mêmes avantages que le service E-Banking BNA.NET cités précédemment :

- Une disponibilité à tout moment 24H/24 et 7j/7 ;
- La gestion des opérations à n'importe quel moment et lieux et depuis n'importe quel support relié à internet (tablette, ordinateur, smartphone);
- Gain de temps ;
- Gestion des opérations en toute simplicité ;
- Le traitement des opérations bancaire en toute sécurité.

2.1.5 Services de paiement en ligne par CIB (E-pay)

Ce service permettra aux porteurs de CIB de s'acquitter de leurs achats via des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement en toute sécurité et commodité.

Il permet de :

- Accédez à plusieurs sites web marchands ;
- Paiement des factures ;
- Achats de biens et services ;

Le service E-paiement offre plusieurs avantages aux clients :

- Facilité d'utilisation ;
- Gain de temps ;

- Possibilité d'effectuer des paiements sur des sites internet en toute simplicité et sans avoir à se déplacer ;
- Sécurité du service ;
- Garantie des droits des « web acheteurs »
- Tarification concurrentielle et conforme aux conditions générales de la banque.

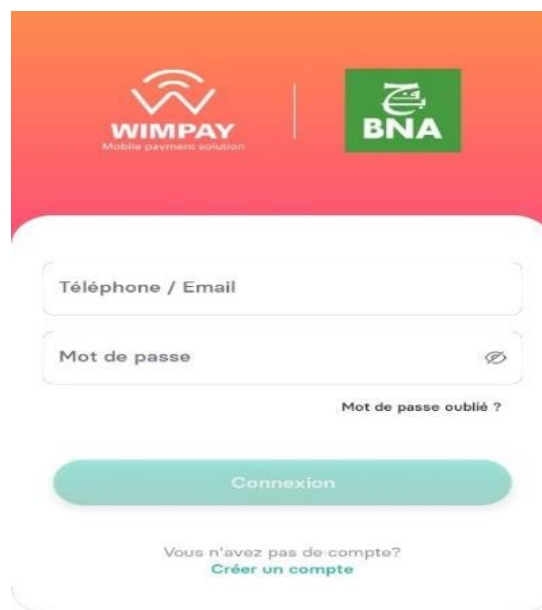
2.1.6 Service WIMPAY-BNA

Est une application mobile de paiement basée sur le scan du QR-code (solution à distance), destinée à toute catégories de clients utilisable via smartphone uniquement ; elle offre aux clients de la BNA de nombreuses fonctionnalités et avantages à savoir :

- Effectuez des opérations de paiement via des codes-barres intelligents (QR-code) ;
- Effectuez des opérations de virements pour les utilisateurs « WIMPAY-BNA » ;
- Envoyez une demande d'argent à un autre utilisateur « WIMPAY-BNA » ;
- Solution de gestion budgétaire ;
- Consultez le solde et l'historique des transactions effectuées ;
- Gérez les vendeurs et les points de ventes pour les clients « entreprises ».

Figure n° 10: WIMPAY-BNA

Cette figure représente le service WIMPAY-BNA qui est un service totalement numériser.



Source:application mobile

Pour accéder à l'application WIMPAY-BNA le client doit être abonné aux services E-BankingBNA.NET ou BNA.NET+, le client utilise son identifiant et mot de passe E-Banking pour souscrire à l'application WIMPAY-BNA et suivre les étapes d'inscription.

2.2 Présentation de la carte CIB

La carte CIB est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo «CIB» de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte, on y retrouve le logo de la banque émettrice de la carte. Elle est adossée à un compte, sa validité est limitée dans le temps (trois ans).

Elle est attribuée gratuitement à la clientèle de la banque, son renouvellement est automatique ; sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur⁴⁹.

Elle permet aux clients d'effectuer plusieurs opérations à savoir :

- Sur les DAB de la BNA : retrait et consultation du solde
- Sur les DAB des autres banques : retrait
- Sur les GAB de la BNA : retraits, virements, versement d'espèces, consultation du solde et du relevée d'identité bancaire (RIB), historique des opérations, remise de chèque pour l'encaissement (uniquement dans les GAB de l'agence domiciliaire)
- Paiement sur Internet
- Paiement sur TPE

2.3 Les différentes cartes au sein de la BNA

Plusieurs types de carte sont proposés à la clientèle à savoir :

- **Carte classique** : offrant des services de retrait/paiement interbancaire, elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.
- **Carte Gold** : proposés également à la clientèle selon des certaine arrêtes, ses plafonds sont plus important

Et parmi les cartes bancaires mises à la disposition des clients de la BNA, on trouve :

2.3.1 La carte « particulier »

Il s'agit de la carte de retrait/paiement interbancaire dont les bénéficiaires doivent avoir un solde permanent en compte ou une autorisation sur le compte afin de l'utiliser. En outre, elles leur permettent d'effectuer sur tout le territoire national le paiement des achats de biens et de services auprès des commerçants et d'opérer des retraits d'espèces sur l'ensemble des DAB.

⁴⁹ Circulaire n° 2294: « Guide Monétique » Banque National d'Algérie, 04octobre 2020, p. 06

Tableau 2: plafond mensuelle de la carte particulier

Type de carte	Salaire	Plafonds
CIB classique 	<120 000 DA/mois	DAB : 80% du salaire/Mois GAB : 100 000,00 DA/Jour (à hauteur du solde)
CIB gold 	≥120 000 DA/mois	DAB : 80% du salaire/Mois GAB : 100 000,00DA/Jour (à hauteur du solde)

➤ Modalités d'octroi de la carte

L'octroi de la carte donne lieu à :

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe 1.
- La signature d'un contrat en double exemplaire dont le modèle est jointe en annexe II pour les personnes physiques. L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence.
- Le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie
- Certaines opérations peuvent être majorées par des commissions.

2.3.2 La carte « Épargne »

Les bénéficiaires de la carte épargne interbancaire sont les personnes physiques titulaires d'un compte épargne. Ladite carte peut être attribuée au client déjà bénéficiaire du livret épargne électronique.

Les opérations effectuées par le biais de cette carte sont transcrites sur le livret électronique à la présentation du client au guichet de l'agence. Elle permet d'effectuer des retraits d'espèces sur l'ensemble des DAB connectés au réseau monétique interbancaire.

On reconnaît quatre sous types de carte Épargne :

- Carte Épargne avec intérêt
- Carte Épargne sans intérêt
- Carte Épargne junior «Moustakbaly» avec intérêt
- Carte Épargne junior «Moustakbaly» sans intérêts



➤ **Modalités d'octroi de la carte**

La demande de cette carte se fait par :

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe I
- La signature d'un contrat en double exemplaire
- L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie
- Les opérations de retrait en espèces sur DAB ou GAB valorisent des commissions, conformément aux conditions générales de banque.

2.3.3 Carte « affaire »

L'émission de ce nouveau type de carte interbancaire CIB permet de diversifier et de moderniser les produits et les services monétiques de la banque. Dont l'objectif est de répondre aux attentes de certain segment de clientèle notamment les entreprises. Qui sont les suivant :

- Le Ministères ;
- Les administrations publiques ;
- Les entreprises publiques ;
- Les sociétés commerciales ;
- Les différentes activités professionnelles ;
- Les affaires personnelles (commerçant personne physique).

La carte Affaire est une carte interbancaire de retrait et de paiement destinée aux professionnels et aux entreprises pour couvrir les différentes dépenses relatives aux impôts, factures, frais et autres ; afin d'alléger leurs gestions.

Tableau 3: Plafond mensuels de la Carte Affaire

Type de carte	Retrait	Paiement en ligne	Plafond paiement sur TPE
Carte Affaires « Classique »  Professionnels  Entreprises	50.000 DA 50.000 DA	300.000 DA 30.000 DA	80.000 DA 80.000 DA
Carte Affaires « Gold »  Professionnels  Entreprises	50.000 DA à 80.000DA 50.000 DA à 80.000DA	300.000 DA à 999.999DA 300.000 DA à 999.999DA	150.000 DA 250.000 DA

Source : bna.dz/Fr/carte-affaires.html

➤ Modalités d'octroi de la carte

L'obtention de cette carte se fait par :

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe I ;
- La signature d'un contrat en double pour les professionnels et entreprises. L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence le contrat définit les conditions générales et particulières.

D'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie.

2.3.4 Carte « prépayée »

La carte CIB prépayée est une carte interbancaire de retrait et de paiement rechargeable. Elle est préalablement alimentée par le client, titulaire d'un compte de chèque ou d'un compte d'épargne et détenteur de carte CIB.⁵⁰

Tableau 4: Les plafonds mensuels de la carte « prépayée »

Retrait journalier	Paiement mensuelle
100.000.00 DA	200.000.00 DA



Source : déplions offert par la BNA

⁵⁰ Circulaire n° 2363 ; Guide Monétique Banque National d'Algérie, 08 mars 2022, p.01-04

➤ **Modalités d'octroi de la carte**

Conditions d'avoir cette carte sont les suivants

- L'ouverture d'un compte bancaire « prepaid » dédié à l'utilisation de la carte prépayée et rattaché au compte du client ; le titulaire du compte peut alimenter ce compte bancaire pour le rechargement de cette carte soit :
 - Par une opération de guichet (retrait, versement)
 - Par un virement de son compte de chèque effectuer au niveau de guichet des DAP et de GAB de la banque via e-banking, bn@tic et wimpay.
- Signature d'un contrat avec le titulaire de compte et à la signature des annexes de contrat CIB prépayée avec le titulaire du compte et le porteur de la carte en 3 exemplaires ;
 - Le titulaire de compte peut octroyer plusieurs carte CIB prépayée a des différents porteurs, mais il ne peut octroyer plus de ses cartes pour le même porteur. Elle est limitée à 10 carte ;
 - Le titulaire du compte doit s'assurer de la disponibilité d'un solde minimum de 1000DA en compte « prepaid » permettant la création de la carte.

2.3.5 La carte « ELITE »

La carte «ELITE» est une carte interbancaire haut de gamme de retrait et de paiement destinée aux clients de la banque, offrant des services d'assistance médicale, de prévoyance et de conciergerie.

Tableau 5: le plafond mensuel de la carte « ELITE »

Type de cartes	Retrait jour	Paieement en ligne/semaines	Plafond par montant de transaction de paiement
Carte « ELITE » Particulier 	200.000 DA	999.999 DA	250.000 DA
Carte « ELITE » Affaire  Professionnel 50.000 DA Entreprise 50.000 DA	50.000 DA	999.999 DA	250.000 DA
	50.000 DA	999.999 DA	250.000 DA

Source : <https://www.bna.dz/fr/cartes-elite.html>

2.4 La gestion de la carte CIB

La gestion de la CIB se fait de la manière suivante :

2.4.1 Conservation et remise des cartes aux clients

Les cartes interbancaires et leurs codes confidentiels doivent être conservés dans des conditions de sécurité garantissant leurs protections contre toute manipulation non autorisée. A cet effet, ils doivent être conservés dans des coffres forts séparés dont l'accès se fait sous la responsabilité du directeur d'agence.

Par ailleurs ; la banque doit adresser au département contrôle de la DRE un accusé de réception, et ne doit ni en aucun cas conserver les cartes et les codes plus de 90 jours à

compter de la date de réception, ni les envoyer par pli postal ou les remettre par procuration. La banque doit procéder aux contrôles et vérification nécessaire en confrontation avec les données relatives aux créations des cartes.

Une fois le client est invité à prendre possession de sa carte et de son code confidentiel, le chargé du service procède à :

- La vérification de l'identité du client en l'invitant à présenter une pièce d'identité ;
- La vérification de l'état de son compte ;
- Faire signer le client sur les registres tenus à cet effet en mentionnant ses coordonnées ;
- Informer le client de la procédure de l'utilisation de sa carte.

2.4.2 Renouvellement de la carte

La carte CIB est renouvelée automatiquement à échéance ; le non renouvellement de la carte se fait à la demande du client. Dans le cas où l'agence souhaite modifier les paramètres de la carte (exemple : modification des plafonds, comptes...) lors du renouvellement un nouveau contrat doit être établi, la modification devra être portée sur le système d'information de la banque.

L'agence a le droit de ne pas renouveler la carte CIB pour des motifs objectifs (mauvaise foi du client, incidents relatif à la provision...).

2.4.3 La mise en exception de la carte

La mise en exception d'une carte consiste à la bloquer temporairement ; cette procédure intervient dans les cas suivants :

- **Le vol ou la perte de carte**

En cas de vol ou de perte, le porteur de carte doit immédiatement demander un blocage temporaire auprès du centre d'appel de la SATIM ou de sa banque émettrice.

La mise en exception de cette carte est limitée dans un intervalle de temps, et si elle demeure non trouvée une nouvelle carte pourra être confectionnée au porteur s'il en formule la demande et l'ancienne carte va être annulée.

- **Capture de carte**

En cas de capture de carte par les automates bancaires par arrêt ou impossibilité technique ou par erreur clientèle la mise en exception est déclenchée et sa levée consiste à transmettre par fax ou par e-mail un formulaire de contrôle de carte capturée à la DM.

- **Incident de paiement**

C'est le cas où le porteur effectue des opérations de paiement ou de retrait sans avoir au préalable une provision suffisante au compte ou ça pourrait être le cas d'un incident de paiement occasionnel ou non intentionné.

À ce stade ; la carte doit immédiatement faire l'objet d'un blocage temporaire, le client est ensuite invité par l'agence afin de régulariser sa situation.

2.4.4 Annulation de la carte

La banque peut opter à l'opération d'annulation de la carte dans les cas suivants :

- **Résiliation du contrat**

Dans le cas où le client met fin à son contrat avec la banque ou vice versa que ça soit lors de la restitution de la carte, utilisation abusive ou décès la banque procède à l'annulation définitive de la carte.

- **Non-respect des obligations contractuelles**

Sa correspond à enfreindre les engagements pris avec sa banque (exemple : fraude, irrégularités...) dans ce cas la banque doit traiter l'opération sur le système d'information ou bloquant la carte et s'adresser à la DRE

Le client ne pourra bénéficier d'une autre carte qu'après validation de la DRE.

- **Oblitération de la carte**

Toutes les cartes annulées ou perdues doivent impérativement faire l'objet d'oblitération. Cette opération exige les actions suivantes :

- Couper la carte à l'aide d'un ciseau au niveau de la puce, en prenant soin de garder intactes les parties où sont mentionnées le nom du client et le numéro de carte ;
- Établir un procès-verbal d'oblitération des cartes signé par le préposé à l'opération et le directeur de l'agence ;
- Transmettre le P.V dûment renseigné et signé ainsi que les cartes oblitérées au Département Promotion et Action Commerciale de la DRE.

L'oblitération des cartes entraîne systématiquement l'annulation du contrat porteur. Ce dernier portera la mention « contrat annulé pour cause d'oblitération de carte en date du... ». Les clients dont les cartes interbancaires ont été oblitérées et désireux d'en obtenir une autre, devront reformuler une demande qui sera traitée dans les mêmes conditions.

3. Section 3 : La BNA avant et après la CIB

Les moyens de paiement sont des outils d'échange d'encaissement ou de paiement utilisant le circuit bancaire et international, ces instruments de paiement varient selon le montant et le délai de la transaction ainsi l'espace géographique bien déterminé.

3.1 La BNA avant la CIB

Avant l'apparition de la CIB la BNA effectue ses transactions comme suit :

3.1.1 Origine et définition de la monnaie

Étymologiquement, la monnaie a pour origine le mot latin « monéta » qu'on peut traduire par « celle qui avertit » ou « celle qui donne son avis ». Monéta était le surnom donné à la déesse Junon à qui on attribuait le pouvoir d'annoncer les événements à venir. Sur le Capitole de Rome, un temple était dédié à cette déesse et on y frappait les pièces de monnaie, on finit par leur donner le nom de monéta.⁵¹

En effet il existe diverses définitions de la monnaie :

Selon **A. CHAINEAU** : « la monnaie est constituée par l'ensemble des moyens de paiement. C'est-à-dire par l'ensemble des actifs acceptés par tout, par tous et en tout temps pour le règlement des dettes issues de l'échange ». ⁵²

Ainsi Selon **R. RENAUD** : « la monnaie est un ensemble de moyen de paiement utilisable pour effectuer tous les règlements sur l'étendue d'un territoire ». ⁵³

3.1.2 Les formes de la monnaie traditionnelle

Il existe deux formes de monnaie traditionnelle aujourd'hui :

3.1.2.1 La monnaie fiduciaire

Cette monnaie circule par le transfert d'une vignette ou d'un jeton. Elle est de deux sortes :

➤ La monnaie divisionnaire

La monnaie divisionnaire qualifiée parfois de monnaie métallique, regroupe l'ensemble des pièces. Elle concerne des règlements pour des transactions de faibles montants.

⁵¹ COMBE Francois, TACHIEUX Thierry, « l'essentiel de la monnaie », Gualino éditeur, paris, 2001, p.08.

⁵² <https://www.Ce tice.U-psud.fr>

⁵³ PENAUD Raymond, « les institutions financières française », 2eme Edition, Revue banque, 1982, p.12.

La monnaie divisionnaire peut être émise par la banque centrale ou par la direction du trésor.

➤ **Le billet de banque**

Le billet de banque est une monnaie fiduciaire, c'est-à-dire une monnaie basée sur la confiance, le seul organisme habilité à émettre les billets est la banque central.⁵⁴ Un billet ne devient officiellement de la monnaie que lorsqu'elle est mise en circulation par cette dernière c'est-à-dire monétisée.

La banque centrale ne cède pas directement les billets aux agents non financiers, ses clients sont les banques et le trésor public, et c'est par eux que sont satisfaits les besoins du public en billets.⁵⁵

3.1.2.2 La monnaie Scripturale

Selon la banque de France « par opposition à la monnaie fiduciaire, les moyens de paiements scripturaux sont des dispositifs permettant le transfert des fonds tenus en compte par des établissements de crédit ou des institutions assimilés suite à la remise d'un ordre de paiement »⁵⁶

Pour circuler la monnaie scripturale on doit utiliser les instruments de paiement (les supports de la monnaie) tel que :

➤ **Le chèque**

Le chèque constitue un écrit par lequel le tireur donne l'ordre à son prestataire de service de paiement (le tiré) de payer au bénéficiaire (porteur) une somme déterminée.

Le chèque se définit comme un titre par lequel une personne, dite tireur, donne l'ordre à une banque (ou un établissement de crédit assimilé), dite tirée, de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne dite porteur.⁵⁷

⁵⁴ AIFOUN Mouhamed et ZAID Ahmed Lamine, « généralité sur la monnaie électronique en Algérie », mémoire fin d'étude, option monnaie finance banque, université Mouloud MAMMERI, TIZI OUZOU, 2012-2013, p.12

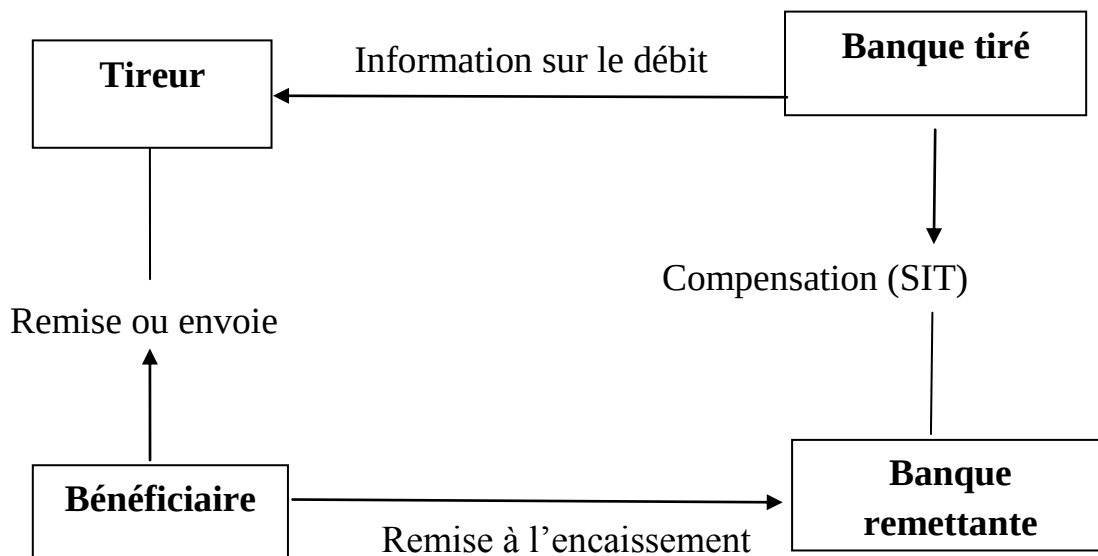
⁵⁵ MISHKIN Frédéric, « monnaie, banque et marché financier », Edition Perso, Paris 2007, P. 70

⁵⁶ BOUYALA Régis, « le monde des paiement » Edition Revus banque, Paris, P. 22

⁵⁷ PIEDEVILIEVRE Stéphane « instrument de crédit et de paiement », Edition Dalloz, 2001. P 219.

Schéma 2: Circuit simplifié du chèque

Ce schéma représente les différents flux effectués dans un circuit simplifié du chèque



Source : Régis Bouyala, 2005, le mode de paiement, Edition Revue Banque, P. 23.

Il existe plusieurs types de chèques :

- **Le chèque certifié :** il consiste en l'opposition par la banque de la mention certifiée, ou d'une mention similaire sur un formulaire tiré du chéquier du titulaire du compte. Ces mentions étant insérées dans un cadre portant les coordonnées du signataire ainsi que celles de la banque certificatrice. La comptabilisation d'un chèque certifié donne lieu à l'opération suivante : la banque débite le compte ordinaire du client et crédite le compte de la banque.
- **Le chèque de banque :** il s'agit d'un formulaire émis sur le propre compte de la banque de 14 acheteurs. Lorsque celle-ci est de premier ordre, il est inconcevable qu'elle refuse le paiement d'une somme tirée de son propre compte. Le chèque de banque a une durée de validité de 365 jours à partir de la date d'émission.
- **Le chèque de voyage :** appelé « traveller's chèque » ne peut pas être véritablement considéré comme un chèque au sens technique de ce mot. Pour cela, il ne peut être considéré ni comme chèque ni comme un billet de banque. Il s'agit seulement d'un titre à ordre.⁵⁸

⁵⁸ PIEDELIEVRE Stéphane, « instrument de crédit et de paiement », 2eme Edition Dollaz, 2014, p.304

Ce titre, bien que cela ne soit pas obligatoire, est émis par un établissement de crédit pour permettre porteur de se faire payer une somme d'argent déterminée au près d'un établissement de l'émetteur. Au moment de sa remise, le bénéficiaire du chèque doit s signer le titre.

- **Le chèque barré** : chèque comportant au recto, deux barres parallèles. Le barrement a pour but de protéger le bénéficiaire en cas de perte ou de vol du chèque.⁵⁹
- **Le chèque visé** : le chèque visé est un chèque ordinaire dont le tiré garantit à la création d'existence de la provision. Cette garantie est effectuée par la position d'un visa. Cette possibilité est tombée en désuétude.⁶⁰

Le délai de validité du chèque est de trois (03) ans, plus le délai de présentation de chèque au paiement c'est-à-dire :

- 20 jours pour le chèque émis et payé en Algérie ;
- 30 jours pour le chèque émis d'Europe ou d'un pays riverain à la méditerranée ;
- 70 jours pour le chèque émis du reste du monde et payable en Algérie.

➤ **Le virement**

Le versement est l'opération bancaire qui consiste pour le client, à remettre des espèces destinées à alimenter son compte ou celui d'un tiers⁶¹. Les versements peuvent être effectués par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité. Sur le bordereau de versement espèces ; seront mentionnés le nom du titulaire du compte, le numéro du compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectué le versement si elle n'est pas le titulaire du compte, les versements peuvent être effectués dans n'importe quelle agence de la banque.

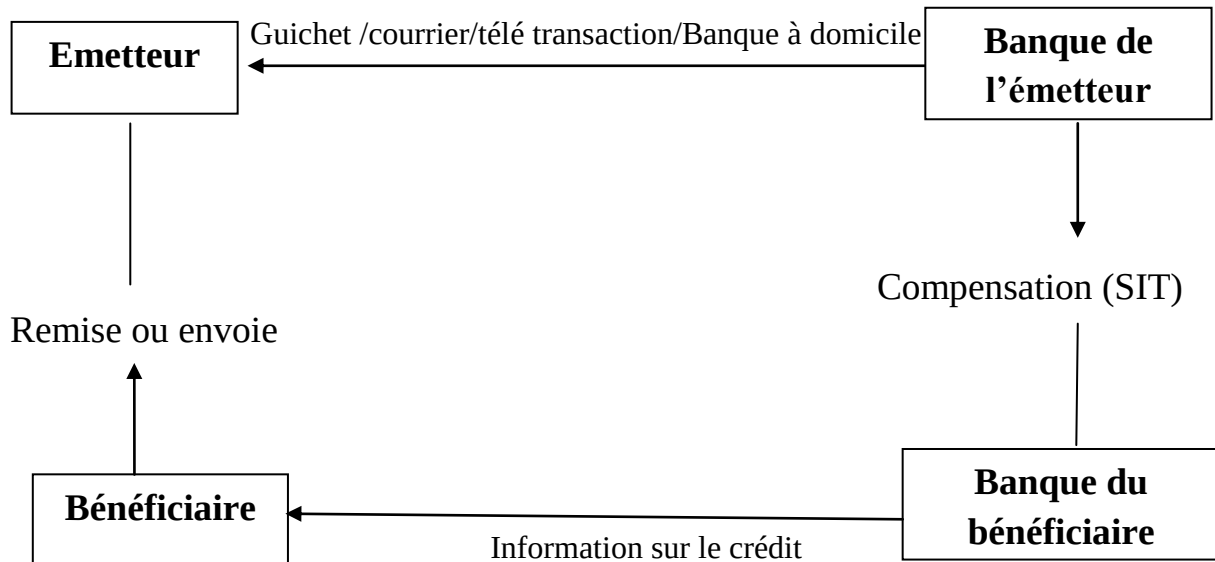
⁵⁹ CHEHRIT.Kamel, « techniques bancaires, financière et boursière », Edition GAL Alger 2003 cité dans un mémoire « les moyens de paiement et la monétique en Algérie », option monnaie banque et enivrement international, réalisé par BENZIANE Wassila et BERKATI Meriem (2014/2015), l'université ABDERHMANE MIRA de BEJAIA, P.20

⁶⁰ BERNET-ROULAND Luc « principes de technique bancaire », France 2008, p. 65

⁶¹ RAMBURE. Dominique, 2005, « les systèmes de paiement », édition : ECONOMICA, Paris p.51

Schéma 3: Circuit simplifié du virement

Ce troisième schéma représente les différents flux effectués dans une opération du virement.



Source : REGIS. Bouyala. Op.cit. Page 25.

Il existe deux types principaux de virement :

- Le virement ponctuel qui est initié au coup par coup : c'est la forme la plus classique ;
- Le virement permanent qui se répète à intervalle régulier, avec toujours le même bénéficiaire et le même montant : il est utilisé pour des règlements récurrents tels que le paiement d'un loyer.

Le virement comprend d'autres formes tels que :

- Virement interne : il s'agit des opérations dans les livrets de la même banque ;
- Les versements Virement interbancaire : c'est des opérations qui se font d'une banque à une autre.

➤ Le versement

Les versements peuvent être effectués par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité.

Sur le bordereau de versement espèces seront mentionnés le nom du titulaire du compte, le numéro de compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectué le versement si

elle n'est pas titulaire du compte. Les versements peuvent être effectués dans n'importe quelle agence de la banque.⁶²

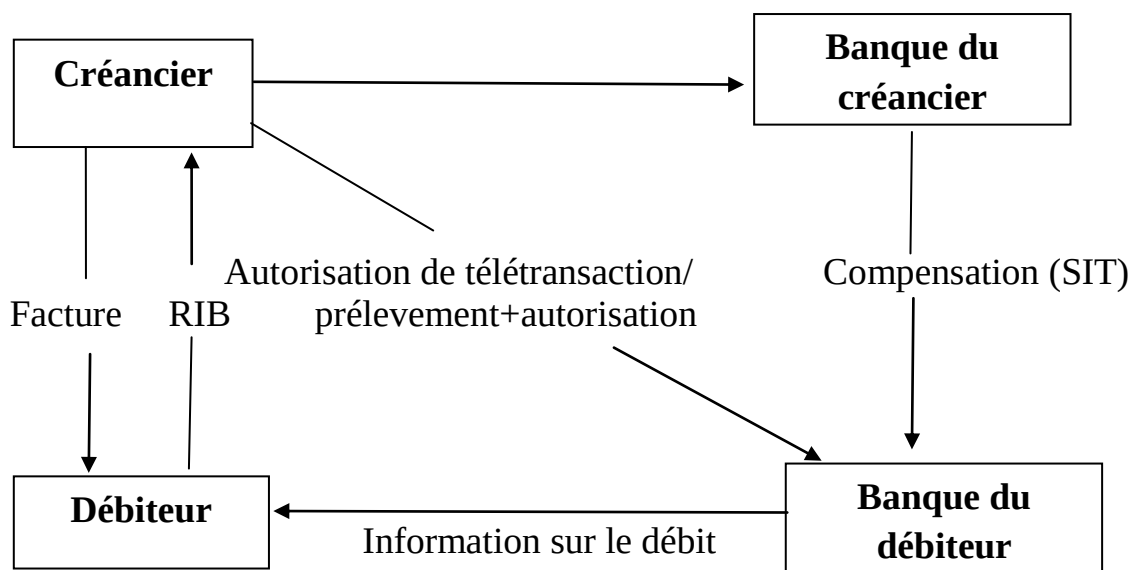
➤ L'avis de prélèvement

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement automatisé, adapté aux règlements répétitifs à distance, dispensant le débiteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque règlement. Il s'agit d'un double mandat permanent, mais recouvrable donné par le débiteur :

- D'une part à son créancier pour l'autoriser à émettre des avis de prélèvement payable sur son compte ;
- D'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte.

Schéma 4: circuit simplifié de l'avis de prélèvements

Ce schéma représente les flux entre les différents acteurs lors d'une opération de prélèvement.



Source : Régis Bouyala, 2005, « le mode de paiement », Edition Revue Banque, P. 55.

3.2 La BNA après la CIB

La BNA a adopté les innovations technologiques afin de faciliter la tâche aux clients, comme la mise en place de la CIB :

⁶² Roland BERNET Luc, Op.cit. Page 61.

3.2.1 Canaux d'acceptation de la CIB

Les canaux d'acceptation des cartes peuvent être variés selon la fonction allouée à ces cartes : retrait d'espèces, commerce de proximité, vente à distance.

3.2.1.1 Les distributeurs automatiques de billets de banque

Le distributeur automatique des billets « DAB » est un automate qui permet aux détenteurs de la carte « CIB » d'effectuer les opérations de retrait d'espèces ainsi que la consultation du solde de compte.

Figure 11: DAP/GAB



Source : <https://www.bna.dz/images/pdf/16/rapport-annuel-2015.pdf>

➤ Gestion de DAB

La banque est tenue de maintenir des automates en état de marché permanent et régulier afin de permettre aux porteurs de cartes « CIB » d'effectuer des retraits d'espèces et la consultation de solde de compte à tout moment.

L'exploitant du chargé de DAB doit :

- Vérifier l'état de la ligne TCP/IP, et contacter les services de télécommunication en cas de dérangement ;
- Charger le consommables ;
- Charger les caisses en billets d banque en cas de nécessiter ;
- Aviser la D.M en cas de panne pour demander l'intervention des services de maintenances ;
- Arrêter les caisses chaque fin de journée ;

- Signaler les cartes capturées par les DAB en renseignant le formulaire de contrôle de carte capturé en annexe.

Par ailleurs, il est tenu de vérifier la caisse de rejet et signaler éventuellement l'existence de billets de banque.

3.2.1.2 Guichet automatique de banque

Le guichet automatique de GAB est une automate qui permet aux détenteurs de carte CIB d'effectuer les opérations suivantes :

- Retrait d'espèces ;
- Consultation de solde de compte ;
- Consultation de 10 dernière opérations ;
- Consultation des relevés d'identité bancaire RIB ;
- Commande de chéquier ;
- Virement de compte à compte ;
- Versement d'espèces ;
- Remise de chèque ;
- Adhésion aux services MobilGAB ;
- Adhésion les opérations sur le livet épargne électronique.

➤ Gestion du « GAB »

Au même titre que DAB, la banque a également l'obligation de maintenir ses automates «GAB» en état de marché permanent et régulier, afin de permettre aux porteurs des cartes BNA d'effectuer les différentes opérations di front office a tout moment.

L'exploitant chargé du GAB doit :

- Vérifier quotidiennement la machine ;
- Charger les cassettes en billets de banque à chaque fois que cela s'avère nécessaire ;
- Vérifier l'état de la connexion du GAB et aviser la direction de la monétique en cas de dérangement ;
- Changer les consommables ;
- Aviser la direction monétique en cas de panne pour demander l'intervention des services de maintenances ;
- Collecter les billets et les chèques déposer par les clients chaque fin de journée ;
- Arrêter la caisse de GAB chaque fin de journée ;

- Assurer l'alimentation des caisses de GAB en billets de banque à partir de la caisse dinars de l'Agence ;
- Procéder à l'évaluation des existences chaque fin de journée en vérifiant les données affichées sur l'écran de contrôle ;
- Récupérer les chèques et billets existant au niveau des backs réserver à cet effet et procéder aux traitements d'usage.

Les billets de banque doivent être neufs et non agrafes.

➤ **Gestion de carte capturée par les GAB**

La carte est capturée par le guichet automatique des banques pour les motifs suivants :

- Retard de saisie de code
- Utilisation des trois codes faux
- Oubli de la carte à la fin de la transaction
- Carte expirée
- Carte déclarer perdu
- Opposition sur la carte.

Dans ce cas, l'exploitant renseigne et transmet à la D.M, le formulaire de «contrôle de carte capturée », après la vérification au niveau de la D.M cette dernière instruit l'Agence soit de restituer la carte au titulaire, soit de l'oblitérer (cas en opposition/carte, volée...).

3.2.1.3 Le terminal de paiement électronique «TPE »

Le TPE est un équipement spécifique, qui permet au détenteur de la carte CIB d'effectuer le paiement de ses achats ou prestations chez un commerçant, rapidement et en tout sécurité.

Figure 12 : TPE



Source : <https://giemonetique.de/activites/homologation/processus-homologation>

3.2.1.3.1 Installation de TPE chez le commerçant

L'installation de TPE chez le commerçant est assurée par l'ingénieur de la DRE qui a l'obligation également de former le commerçant sur son utilisation.

Le processus d'installation du TPE et de formation du commerçant est sanctionné par des procès-verbaux signés conjointement par l'ingénieur et le commerçant dont les copies sont transmises à la Direction de la monétique.

3.2.1.3.2 Maintenance et suivi du fonctionnement du TPE

Le commerçant contact son agence pour la fourniture du consommable lorsque ce dernier est consommable.

Une assistance technique téléphonique disponible 07/07 et 24/24h via un centre d'appel SATIM pour la prise en charge des cas suivants :

- Problème d'utilisation de terminal de paiement ou problème technique
- Assistance à l'utilisation du TPE en complément de la formation sur le site.

L'Agence doit effectuer des visites sur le site du commerçant doté du TPE et dont la connexion n'a pas été établie depuis 7 jours au minimum selon états transmis par la DM.

Dans le cas où le commerçant refuse de mettre le TPE en marche qui ne représente pas d'anomalie technique ou de manque de consommable, lors de la visite, le représentant de l'agence doit récupérer le TPE et résilier le contrat commerçant et réaffecter le TPE à un autre commerçant.

3.2.1.3.3 Suspension du commerçant

La banque peut procéder pour des raisons techniques ou de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours à une suspension du commerçant.

Cette suspension doit être précéder par l'envoi d'une lettre d'avertissement au commerçant et la réduction de son seuil de demande d'autorisation.

La période de suspension est d'un mois au maximum à l'expiration de ce délai, le commerçant peut reprendre l'adhésion au système de paiement par carte.

Les motifs de suspension du commerçant sont :

- L'utilisation anormale de cartes perdues, volées ou contrefaites ;
- L'utilisation d'équipement non fourni par le système ;

- Le non-respect des mesures de sécurité.

3.2.2 Les modalités d'utilisations de la carte au sein de la BNA

L'utilisation de la CIB au sein de la BNA se fait comme suit :

3.2.2.1 Calcul du plafond autorisé

Le plafond mensuel est déterminé pour chaque client en fonction de son revenu mensuel, établi sur la foi d'un document probant (fiche de paie, document fiscale...) arrondi au chiffre rond et il peut aussi varier selon le type de carte.

Il existe deux types des plafonds de carte bancaire :

- **Le plafond de retrait** : il s'agit du seuil maximal d'argent que vous pouvez retirer sur une période donnée.
- **Le plafond d'achat** : il s'agit du seuil maximal d'argent que vous pouvez dépenser sur une période donnée

3.2.2.2 Le traitement des demandes de carte bancaire au niveau de l'agence

Lorsqu'un client se présente aux guichets de la banque pour solliciter l'octroi d'une carte interbancaire CIB ; le banquier lui remet le formulaire de demande de carte CIB et veille à ce qu'il le renseigne correctement. La demande du client est transmise au directeur d'agence pour approbation ou non approbation (après vérification des comptes).

Enfin : le chargé de l'opération soumet la demande au système d'information de la banque et envoie les demandes aux directions supérieure.

3.2.2.3 Le traitement au niveau de la direction de la monétique

Au niveau de la direction de réseau le correspondant monétique opère la centralisation des demandes collectés auprès des agences et procède à leurs vérifications et enfin il les transmet à la direction des instruments de paiement (dans un délai n'excède pas deux jours ouvrable à partir de leur date de réception) qui reçoit les commandes finales des cartes afin de les traiter et les transmettre à la SATIM.

4- Sous section : Analyse des opérations de l'agence BNA Azazga avant et après l'introduction de la CIB :

Lors de notre stage effectué au sein de la BNA agence Azazga 462 et grâce aux différents entretiens effectué avec le chef de service monétique et grâce à la documentation qui nous a été fournie par leur propres soins, une analyse a pu être effectuée où nous avons examiné la carte interbancaire.

Une étude a été portée au sein de cette agence sur les changements qui se sont apparus après le lancement de la CIB ainsi que la portée de la transformation engendrée, que ce soit sur le plan d'accessibilité, sécurité, nombre d'opération effectuée et le gain de temps considérable.

La CIB a connue une croissance significative, car en ce qui concerne le nombre d'opération effectuées selon les chiffres donnés par l'agence Azazga 462 nous constatons que le nombre d'opérations enregistrées par le DAB a connu une croissance importante au fil du temps ce qui a engendré la baisse des opérations avec les chèques.

Nous avons constaté avec chiffres que les guichets n'effectuaient pratiquement plus d'opérations de versements ou de retrait comme avant l'apparition des DAB, ce dernier a enregistré durant ces derniers mois les chiffres suivants :

- Tableau représentant de guichet (retrait/ versement) mois de juin :

Année	Nombres d'opérations	Montant
2018	1823	15. 822.00 DA
2023	2469	28. 397,000DA

- Tableau représentant les opérations du DAB(mois de juin) :

Année	Nombres d'opérations	Montant
2018	832	9. 245.215,00 DA
2023	2598	40.744.000 ,000DA

Une meilleure accessibilité a été constaté depuis l'apparition de la CIB en ce qui concerne les paiements, car avant ils devaient être effectué par la présence physique ce qui a limitait la commodité et la portée géographique des transactions, de plus cela exposait les clients au risque de vol et de perte d'argent liquide, mais après l'apparition de la carte interbancaire celle-ci permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations de paiement électronique et en ligne.

Nous allons citer comme exemple le paiement des factures d'électricités qui peuvent être effectué soit par le WAMPAY ou bien par E-paiement, ce qui permet de gagner au terme d'efficacité en nombres d'opération.

En ce qui concerne la sécurité, la BNA a mis à la disposition des clients plusieurs dispositifs de sécurité, par exemple lors d'une opération de retrait, la sortie de la carte avant l'argent évite le risque d'omission de celle-ci dans le distributeurs, comme il eut aussi les caméras de surveillance installé dans ces DAB ce qui est une mesure de sécurité avant tout, aussi il ya le code de la carte qui est individuel à chaque carte, tous ces dispositifs contribue a la mise en sécurité de la carte.

En résumé, l'introduction des cartes interbancaire a apporté des changements significatifs et considérables.

Conclusion

A travers notre stage effectué auprès de la BNA, nous avons pu voir les différents services digitaux que la banque a pu mettre à la disposition du client.

Par ailleurs nous avons constaté que la CIB est une carte émise par un établissement bancaire, elle est délivrée dans des conditions fixées au préalable par le réseau bancaire auquel appartient l'établissement. Le titulaire, dit porteur, ayant notamment signé avec l'émetteur un contrat dont le contenu reprend pour l'essentiel un contrat, type établit par ledit réseau.

La BNA est attentive à ces changements et elle est consciente de l'importance de la transformation digitale, en effet elle développe des produits et services innovants tant en garantissant un haut degré de sécurité de ces données et opérations, améliorant ainsi sa rentabilité, sa productivité, sa relation avec les clients et leur quotidien.

Conclusion générale

Conclusion générale :

La Banque Nationale d'Algérie a connu une augmentation de ses espaces numériques qui s'élève à 31 espaces implantés sur l'ensemble du territoire national.

Au niveau de l'agence BNA Azazga 462, certains services bancaires et financiers sont bien lancés.

Consciente du besoin d'évolution, cette agence est dotée d'un espace réservé aux automates (Distributeurs automatique de billet « DAB») et guichet automatique de banque «GAB » qui permettent d'effectuer différentes opérations bancaires facilement et en toute sécurité et 24h/24, 7j/7, via la carte interbancaire.

Nous avons exposés l'évolution des services bancaires et des Fintech avant et après l'ère numérique et son importance au jour d'aujourd'hui au niveau mondiale d'une manière générale et au niveau nationale spécifiquement. Par ailleurs, nous avons évoqués en détails la carte inter bancaire (CIB) en ce qui concerne ces conditions d'octroi et d'utilisation fixé par l'établissement bancaire.

Pour avoir une idée sur la portée de la transformation numérique et expliquer son effet sur les produits de la monétique et pour cela nous avons adopté une approche de recherche qualitative qui se base sur des objectives.

En second lieu une étude de cas en utilisant des entretiens avec le personnel de l'agence, ainsi qu'une analyse de contenu basée sur la documentation.

Lors de cette analyse portée sur la carte interbancaire nous avons pu remarquer un chargement major en ce qui concerne cette dernière, en terme d'accessibilité, sécurité, nombre d'opérations et le gain de l'agence.

Au terme de ce mémoire, on peut citer les limites rencontrées lors de notre recherche qui sont :

La première limite est le manque d'informations chiffrées qui est dû au secret professionnel.

La deuxième limité est la difficulté rencontré lors de l'interprétation des données octroyé et l'analyse des résultats obtenus.

Le dernière limite ce trouve être la contrainte de temps qui est très limité et insuffisant.

En perspective cette analyse peut se compléter sur plusieurs axes possibles par les voies de recherche futures a peuvent incline l'amélioration de expérience client, l'innovation des services et produits ainsi que la sécurisation des données et la conformité réglementaire.

La transformation numérique au sein de l'agence BNA Azazga 462 sert comme outil de stratégie pour adopter de nouvelles technologies de transmission de données et d'évolution de l'informatique pour mettre en place des nouveaux systèmes de paiements. La numérisation a un impact significatif sur les produits de la monétique, elle permet la création de solutions de paiement plus rapides, sécurisées et flexibles, telles que les paiements mobiles.

Au terme de ce travail, l'introduction de la numérisation a été un facteur clé dans le développement de la BNA et en continuant sur cette voit la Banque Nationale d'Algérie pourrait renforcer sa position en tant que acteur clé du secteur bancaire Algérien.⁶³

⁶³ MATOUB Lynda et MEHDAOUI Chrifa « la modernisation du système de paiement en Algérie, mémoire fin de cycle option monnaie Banque et environnement international, Université Abderrahmane Mira Bejaia ;2012

Références bibliographiques

Références bibliographiques :

Ouvrages :

- 1 BOBILLIER CHAUMON Marc.Eric (2010). Relations de services ; Nouveaux usages, nouveaux usagers. France.
- 2 BOU
- 3 BERNET ROLAND Luc 2008 principes de technique bancaire France p.65.
- 4 CELCE Georges (1983) Evaluation et financement bancaires de l'entreprise France. P11
- 5 CHEHRIT.Kamel (2003). Techniques bancaires, financière et boursière. Alger: Edition GAL
- 6 COMBE François, TACHIEK Thierry (2001). L'essentiel de la monnaie. Paris Ed: Gualino. p.08.
- 7 COUPPEY-SOUBEYRAN. Jezabel, NIDJAM.Christophe (2014) parlons banque en 30 questions Ed: Direction de l'information légale et administrateur. p.90.
- 8 DRIGA Imola, ISAC Claudia (2014). E-banking services-features. Challenges and benefits. Annals of the University of Petrosani, Economics, Vol(14) pp. 49-58 .
- 9 KHOSROW-POUR Mahdi (2006) Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile commerce. USA. P 253
- 10 GARSIAUL Phillipe. PRIAMI Stephane (1995) la banque fonctionnement et stratégie. Paris. Ed. ECONOMICA. P.08.
- 11 GILMORE Whitney Charles (2005). L'argent sale: l'évolution des mesures internationale de lutte contre le blanchissement d'argent de capitaux et de financement de terrorisme, Ed. conseil de l'Europe. P. 49.
- 12 LAMIRAULT Fabrice (2017) l'évolution du modèle bancaire l'ère du digital Edition France. P 14,
- 13 MISHKIN Frederic (2007). monnaie, banque et marché financier Paris. Ed: Perso. P. 70.
- 14 PIE DE LIVRE.S. (2001) « instrument de crédit de paiement » 2^{ème} Edition Dalloz. P. 304
- 15 BERNET ROLAND Luc 2008 principes de technique bancaire France p.65.
- 16 RENAUD Raymond (1982) les institutions financières française 2^{ème} édition P.12.
- 17 SAHUT Jean Michel, LANTZ Sébastien (2011) à quel business model et performance pour les banques par internet .P. 234
- 18 RAMBURE.D. (2005) les systèmes de paiement. Paris, Ed : ECONOMICA P.51.

19 SINGH Sindhu et SRIVASTAVA Rajendra (2014) Trust and Technology Acceptance on Mobile banking, USA. pp. 254. 259.

Mémoires :

1 ABBADI Bouchara « les spécificités de la banque » mémoire de fin de cycle, université ESSADI Abdelmalek

2 AIFOUN. Mouhamed et ZAID Ahmed Lamine « généralité sur la monnaie électronique en Algérie » mémoire option Finance et banque, Tizi-Ouzou. 2012. 2013

3 AIRED Lynda, AMRAT Nadine « la digitalisation des services bancaires Cas de la SG ; Université Tizi-Ouzou (2021/2022)

4 BOUHRIZ DAID Aicha « innovations technologiques des services bancaires » droit bancaire et financier, université d'ORAN, 2014 P.07.

RAPPORT ET AUTRES DOCUMENTS :

1 ARNER, (2016), rapport annuel (Fintech)

2 Banque d'Algérie (2006), modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement. P. 105.

3 BENCHABLA Assia (2002), responsable de la monétique au niveau de SATIM. PME Magazine n°13.

4 BPI France, (2016), rapport annuel (Fintech)

5 Capgemini, (2018), rapport annuel ; (Fintech)

6 Comité de Bâle (2001), le dispositif de supervision bancaire, de la CEMAC et les 25 principes du Comité de Bale.

7 Document interne de la BNA - produit monétique, 2016

8 Gallup (2011). Rapport annuel (Fintech)

9 SATIM Magazin, (2005) P.08.

10 THUNIX Xavier (2010), rapport annuel ; (Fintech)

ARTICLES ET REVUES:

- 1 AIT OUHAMMOU, Meriem; AIT TALEB, Nezha; KARISS, Mohammed. Transformation digital: quels impacts sur les métiers bancaires? Cas des banques marocaines Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°1. Janvier- Mars 2019 Page 200,
- 2 SAJIC Mirko, 2018, article universitaire
- TERI Klark (2007), the complete personal finance Hand book. FLORIDA. P.41
- 3 ZAHAR Alexander, Les établissements bancaires boudent encore les applications mobiles, 2016.

WEBOGRAPHIE

- 1 [https://www.bank-of-algeria.dz/PdF / Rapport_ ba/chap 06](https://www.bank-of-algeria.dz/PdF/Rapport_ba/chap_06)
- 2 [http:// entreprises digi.post.fr /blog/banque assurance /la dématérialisation des documents dans les secteurs bancaire.](http://entreprises.digi.post.fr/blog/banque-assurance/la-dematrialisation-des-documents-dans-les-secteurs-bancaire)
- 3 [http:// www.mirmalbang.com/knowledge-center/what is dematerialisation .html](http://www.mirmalbang.com/knowledge-center/what-is-dematerialisation.html)
- 4 [http://www.agenceecofin.com/gestion-publique/1102-8897-algerie-le-projet-e-algerie-2013.](http://www.agenceecofin.com/gestion-publique/1102-8897-algerie-le-projet-e-algerie-2013)
- 5 [http://www.algerie-focus.com/2016/05/solutiondu-m-banking-capter-37-milliards-de-dollars.](http://www.algerie-focus.com/2016/05/solutiondu-m-banking-capter-37-milliards-de-dollars)
- 6 <http://www.leparisien.fr/economie/l-algerie-a-la-carte-15-10-2016-6210966.php>
- 7 [http://www.tour de France. demat .fr / dématérialisation des documents . Les inconvénients](http://www.tour-de-france.demat.fr/dematrialisation-des-documents-Les-inconvenients)
- 8 [https ://www.google.com/www.economies/neus–dématérialisation-processus–banque numérique–énergie–écologie-mary](https://www.google.com/www.economies/neus-dematrialisation-processus-banque-numerique-energie-ecologie-mary)
- 9 <https://www.capital.fr/crypto/blockchain-1322703>
- 10 [http://www.Ce tice.U-psud.fr](http://www.Cetice.U-psud.fr)
- 11 [https://www.lesechos.fr/partenaires/dia-piper/intelligence artificielle dans le secteur-bancaire-et-financier-1294948](https://www.lesechos.fr/partenaires/dia-piper/intelligence-artificielle-dans-le-secteur-bancaire-et-financier-1294948)
- 12 <https://www.scrive.com/fr/digital-transformation/>
- 13 [https://www. Zebaus .Er banques la banque comme intermédiaire consulter le 23.05 .2023](https://www.Zebaus.Er-banques-la-banque-comme-intermediaire-consulter-le-23.05.2023)
- 14 [www.Bmci ma /neuslatter-corp te –bankig –edition -8/dossier speciale-old](http://www.Bmci.ma/neuslatter-corp-te-bankig-edition-8/dossier-speciale-old)
- 15 [http://www.huffpostmaghreb.com/2016/02/27/banques-applications-mobiles_n_9333764.html.](http://www.huffpostmaghreb.com/2016/02/27/banques-applications-mobiles_n_9333764.html)

DICTIONNAIRE

1 BIETON Etbollo .COLLIN Armand “Dictionnaire des sciences économique 2eme éditions, paris novembre 1995 P24

2 ILMANE Med Chrif : dictionnaire d'économie et de science social BERTI ALGER 2009

Lois

1 Circulaire n° 2363, guide monétique de la BNA. 2022 . 01. 04. (55)

2 Circulaire n° 22911, guide monétique BNA 2020 P.06. (56)

3 Décret législatif 03.08 du 25/04/1993.

4 Loi 88.04 du 12 Janvier 1988

Listes des illustrations

Tableaux

Chapitre 2

Tableau n° 01: les opportunités et les menaces des utiles de la digitalisation pour les banques.....	29
--	----

Chapitre 3

Tableau n°1: plafond mensuelle de la carte particulier	57
Tableau n° 2: Plafond mensuels de la Carte Affaire	60
Tableau n° 3: Les plafonds mensuels de la carte « prépayée »	61
Tableau n° 4: le plafond mensuel de la carte « ELITE ».....	63

Figures

Chapitre 2

Figure n° 01: le fonctionnement de blackchain.....	27
Figure n°02: Le Big Data (méga données).....	28

Chapitre 3

Figure n° 01: l'organigramme de la BNA.....	44
Figure n° 02: Connexion à la plateforme E-Banking	49
Figure n° 03: Écran d'accueil	50
Figure n°04: L'Accès à l'espace ouvert	51
Figure n° 5: L'accès à l'espace authentifié.....	52
Figure n° 6: Accueil de l'application	52
Figure n° 7: Les services Bn@tic.....	54
Figure n° 8: WIMPAY-BNA	55
Figure n° 9: DAP/GAB	72
Figure n° 10 : TPE.....	74

Annexes

Demande de carte interbancaire (CIB)

Signature du demandeur

Barre la mention inutile

CONTRAT CADRE CARTE(S) INTERBANCAIRE(S) DE RETRAIT ET DE PAIEMENT « Affaires »

N° Contrat

Date

DRE TIZI-OUZOU 183

AGENCE AZAZGA

CODE : 00462

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom.....et prénoms.....

Raison sociale

Adresse du domicile

Siège social

Code postal Tél.....

Compte n°

Client : Professionnel ☒ Entreprise ☐

Autre à spécifier :

Date d'ouverture

Nombre de carte(s) Affaires :

Sollicite de la banque la délivrance de carte(s) interbancaire(s) de retrait et de paiement « Affaires » et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte « Affaires » et y adhère sans réserve, et déclare avoir mandaté le(s) nom(s) des porteurs désignés en annexe1 quant à l'utilisation de(s) carte(s) « Affaires ».

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)

MF

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1er : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et d'annulation de carte(s) bancaire(s) « Affaires ».

Article 2 : Délivrance de(s) carte(s) « Affaires »

Les cartes « Affaires » sont délivrées par la banque, dont elles restent la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte ouvert à leurs mandataires dûment habilités.

En cas de changement d'adresse ou de siège social, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque par tout moyen.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte avec son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (DMI), des réseaux agréés, et du réseau de la Banque.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature des réceptions. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- Paiement de produits et services au niveau des accepteurs agréés de l'Association de Paiement Electronique (APE), affiliés aux banques adhérentes au Réseau Monétique Interbancaire ;
- Retrait d'espèces, sur les automates bancaires du réseau monétique interbancaire et GAB BNA ;
- Le paiement sur internet pour les web-marchands affiliés au Réseau Monétique Interbancaire.

Toute utilisation d'une carte « Affaires » pour effectuer des opérations qui ne sont pas autorisées sera assimilée à une utilisation abusive ou une tentative de fraude.

La Carte Affaires est une carte CIB et dotée d'un code confidentiel pour les opérations de proximité et d'un mot de passe pour les opérations de paiement sur internet.

La Banque ne peut être tenue pour responsable pour tout différend pouvant survenir entre le titulaire du compte et le titulaire de la carte.

Article 3 : Code confidentiel

Le code personnel est remis confidentiellement par la banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (03) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3ème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature comportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci et qui engage juridiquement le titulaire du compte.

Article 4 : Mot de passe E-Paiement

Le mot de passe E-Paiement est remis confidentiellement par la banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci.

Le mot de passe doit être modifié à sa première utilisation. Le titulaire de la carte qui s'identifie en introduisant les données de la carte « Affaires », ainsi que le nouveau mot de passe est considéré par la banque comme autorisé à avoir accès au service.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les débits habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'à son débit correspondant.

Article 6 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds de paiement fixés par la banque dans les conditions de banque.

Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants et Web-marchands affiliés au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo « CIB ».

La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations effectuées par carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte, d'un défaut de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et au titulaire du compte par simple lettre.

Par le présent contrat, le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant ou le prestataire de services, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 18 « Réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture du compte, et/ou les conditions générales de banque.

La Banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, civil ou pénal, qui peut naître par l'opération de paiement proprement dite, pouvant intervenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant, Web-marchand ou prestataire de services.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte, et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les réceptions pour les achats de biens et des prestations de services.

La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant ou du prestataire de services que s'il y a eu préalablement une transaction défectueuse d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant ou du prestataire de services.

Article 7 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

Toute cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 8 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque, du Terminal de Paiement Electronique, ou du Terminal de Paiement Virtuel pour les paiements CIB sur internet.

Article 9 : Responsabilité de la banque

La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte et le titulaire du compte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est déchargée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée envers le titulaire du compte dans les cas suivants :

- Non-respect des modalités d'usage du service « E-Paiement » par le titulaire de la carte ;

- Pour tout dommage ou non observation par le titulaire du compte de ses obligations contractuelles notamment en cas d'absence ou d'insuffisance de provision nécessaire à la couverture des opérations de paiement.

- Pour tout dommage lié à l'utilisation abusive et/ou frauduleuse du service « E-Paiement » par des tiers.

- Pour toute communication d'informations exactes ou incomplètes par le titulaire de la carte lors de l'utilisation du service « E-Paiement ».

- L'interruption du service inhérent au dysfonctionnement du réseau d'internet ou de télécommunication.

- De tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage d'internet.

f M

Article 10 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'indisponibilité de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAIVQAB, les TPE et TVP.

Article 11 : Recevabilité des oppositions

L'acte de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans la cas ou le titulaire de la carte est toujours en possession de la carte au moment de l'opposition contre des personnes dans les cas suivants :

- la carte a été contrôlée,
- le paiement concerné a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 12 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte.

Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

12.1 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte et/ou du titulaire de la carte.

12.2 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte et/ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

12.3 - En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 18 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

12.4 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 13 : Responsabilité du titulaire de la carte

13.1 - Principe

La carte Affaires ne peut pas être utilisée pour régler une dépense qui ne serait pas en lien avec l'activité professionnelle et autorisée par le titulaire du compte ou titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte qui lui est attribuée, des données de sa carte, de son code confidentiel ainsi que de son mot de passe E-Paiement.

Le titulaire de la carte a pour obligation et responsabilité de :

- N'utiliser sa carte « Affaires » que pour régler exclusivement des dépenses professionnelles.
- Signer la carte dès sa réception,
- Faire opposition sans délai en cas de perte, de vol ou de soustraction de la carte.

Il assume, comme indiqué à l'article 13.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 11 « recevabilité des oppositions » et 12 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

13.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

13.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

13.4 - Opérations effectuées par internet « E-Paiement »

Le titulaire de la carte est responsable de :

- De l'intégrité et de l'exactitude des données introduites lors de l'utilisation du service « e-paiement» ;
- De se prémunir de tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage d'internet ;
- De s'assurer que le commerçant, auprès duquel est effectué, l'achat possède un site web sécurisé (Les sites web sécurisés sont identifiables par l'adresse https //, au lieu de http //) ;
- De la sécurité des équipements informatiques et logiciels utilisés par ses soins pour l'accès au service «e-paiement» ;
- De tous les engagements pris vis-à-vis du commerçant « Web Marchand » suite à l'acceptation des Conditions Générales de vente affichées sur son site web.

Article 14 : Responsabilité du titulaire du compte

14.1 - Principe

Le titulaire du compte est seul responsable de la désignation des titulaires des cartes.

Le titulaire du compte a pour responsabilité de mandater clairement les titulaires des cartes quant à l'utilisation des cartes « Affaires » qu'il leur attribue conformément aux dispositions réglementaires.

La carte est sous la responsabilité du titulaire du compte.

Le Titulaire du Compte doit garantir la disponibilité des fonds suffisants au moment du débit des opérations effectuées au moyen de ses cartes.

La carte Affaires est exclusivement réservée aux règlements des dépenses courantes d'ordre professionnel, la provision doit être disponible au moment où l'opération est effectuée (retrait ou paiement).

Il assume, comme indiqué à l'article 14.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas eu d'opposition dans les conditions prévues aux articles 11 « recevabilité des oppositions » et 12 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

14.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

14.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

14.4 - Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

14.5 - Opérations effectuées par internet « E-Paiement »

Le titulaire du compte est responsable de :

- Des conséquences financières au titre de la conservation de la carte CIBB « affaires » et de son utilisation jusqu'à restitution de la carte à la banque et le dénouement total de toutes les opérations initiées sur cette carte ;
- De tous les engagements pris vis-à-vis du commerçant « Web Marchand » suite à l'acceptation par le titulaire de carte des Conditions Générales de vente affichées sur son site web.

Article 15 : Responsabilité solidaire du titulaire du compte et des titulaires de cartes

Le titulaire du compte, et les titulaires de cartes, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte du code confidentiel, et du mot de passe E-Paiement.

Cette responsabilité pèse sur le titulaire du compte jusqu'à la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte.

Le titulaire du compte doit veiller à ce que son compte présente un solde suffisant et disponible.

f PY

Annex 16 : Durée de validité - Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

- 16.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'expiration est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte n'a pas de conséquence sur la durée du contrat visé « Affaires ».
- 16.2 - A la date d'expiration, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sans aucun contact exigé par écrit avec aucun de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.
- 16.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et au titulaire du compte.
- Le titulaire de la carte s'engage, en conséquence, à la restituer à la première demande et à signer à des échéances visées par l'article 23, et après notification du retrait de la carte, par simple lettre. Il continue à en faire usage.
- 16.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.
- 16.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes entraîne l'expiration de la validité de la carte. L'usage de la carte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après la restitution des cartes.

Article 17 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/CAH peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au point de vente ou au point d'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 18 : Réclamations - Conservation des documents et informations

Les réclamations qui prennent naissance suite à l'utilisation de la carte « Affaires », doivent être introduites par le titulaire du compte et non pas par le titulaire de la carte.

Le titulaire du compte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket ou le bordereau de paiement de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Le ticket émis par le commerçant et le bordereau de paiement émis par le Web marchand, doivent être conservés par le titulaire de la carte ou le titulaire du compte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante-cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de compte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 19 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 20 : Communication de renseignements à des tiers

20.1 - De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants, Web marchands acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations forment ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

20.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le titulaire du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

20.3 - Le titulaire du compte peut demander en cas d'erreur à la banque la rectification des données relatives au(x) titulaire(s) de la carte(s) désigné(s) en annexe 2.

Article 21 : Conditions tarifaires

21.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 16 « durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

21.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces aux intermédiaires en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations et aux débits sur chèques non profitables.

21.3 - Les autres conditions tarifaires non présentées dans le tableau des conditions de banque.

21.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

21.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 22 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

Article 23 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 24 : Règlement des différends

24.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 6, alinéa 9 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

24.2 - A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 25 : Résiliation du contrat

25.1 - La résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 22 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

25.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

25.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

25.4 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

Handwritten signature and initials.

5.5 - La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte et/ou le titulaire de la carte, contre accusé de réception.

Article 26 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à Alger, le _____

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)

7 1/2

Table des matières

Remerciement	
Dédicaces	
Listes des abréviations	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Objectif de recherche :	2
Méthodologie de recherche :	2
Plan de travail.....	2
Chapitre 1 : l'évolution des services bancaires	4
1. Section 1 : L'évolution des services bancaires avant et après l'ère numérique.....	5
1.1..... L'évolution des services bancaires avant l'ère numérique.	5
1.1.1 Le XIX ^{ème} siècle :.....	5
1.1.2 Le XX ^{ème} siècle.....	5
1.2..... Définition de la banque	6
1.2.1. Définition de la banque l'approche théorique	7
1.2.2. Définition de la banque selon l'approche juridique.....	7
1.2.3. Définition de la banque selon l'approche économique	7
1.3.1 Définition de la numérisation de l'activité bancaire.....	8
1.3.2 le passage d'une banque traditionnelle a une banque moderne	8
1.3.3. La dématérialisation bancaire.....	9
1.3.3.1 La dématérialisation des documents dans la banque	9
B. Points sensibles	11
2. Section 2 : Impact de la digitalisation sur la performance bancaire.....	12
2.1 L'impact de la digitalisation sur la fonction de la production.....	12
2.1.1 Diminution des coûts de production	12
2.1.2 Industrialisation de l'ensemble des processus	12
2.1.3 Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux ..	12

2.1.4. L'impact de la digitalisation sur la fonction de distribution	13
2.2. L'impact de la digitalisation sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire	13
2.2.1. Sur l'efficacité des produits.....	13
2.2.2. Sur la rentabilité	13
2.3. L'impact de la digitalisation sur la démarche marketing	14
2.3.1. Les concepts du marketing des services et de la personnalisation et du marketing relationnel.....	14
2.3.2. L'impact de la digitalisation sur le marketing mix	16
3. Section 3 : Emergence des Fin Tech.	18
3.1 La Fin Tech qu'est-ce que c'est ?	18
3.1.1. Définition.....	18
3.1.2. Historique.....	18
3.2 La Fin Tech et les banques	20
3.2.1 Comment les Fin Techs transforment les banques.....	20
3.2.2. Une coopération de plus en plus envisagée.....	20
3.2.3. L'apport de la fintech sur l'expérience client.....	21
Conclusion :.....	22
Chapitre 2:le developpement des services bancaires digitaux en Algerie	
Introduction :.....	23
Section 1 : Introduction à la numérisation des services bancaires en Algérie..	24
1.1.....Définition de la numérisation :	24
1.2.....L'objectif de la numérisation	24
1.3.....Les avantages et les inconvénients de la numérisation	25
1.3.1. Les avantages de la numérisation	25
1.3.2. Les inconvénients de la numérisation	25
1.4.....Les outils de la numérisation	25

1.4.1.	Le Block Chain	26
1.4.2.	Le Big Data.....	27
1.4.3.	L'intelligence Artificielle.....	28
2.	Section 02 : L'opérateur monétique en Algérie.....	30
1.....	Présentation de l'opérateur monétique Algérien (SATIM)	30
1.1.	Les principales missions de la SATIM.....	31
1.2.	Les activités de la SATIM.....	32
1.3.	Les avantages de la SATIM	32
2.....	Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI)	33
2.1.	Le rôle du RMI	33
2.2.	Les objectifs du RMI.....	33
2.3.	Les acteurs du RMI.....	34
2.3.1.	Les institutions financières	34
2.3.2.	Le gestionnaire du RMI	34
2.3.3	Le traitement au niveau de la SATIM.....	34
3.	Section 3 : Le Développement de E-Banking en Algérie.....	35
3.1.....	Définition d'E-Banking :	35
3.2.....	Développement de E-Banking en Algérie	35
3.2.1.	Circonstances de l'adoption de l'E-Banking en Algérie :	35
3.2.2.	Les services actuels de l'E-Banking dans les banques algériennes	37
3.3.....	Avantages et limites de l'E-Banking	38
3.4.....	Les types de services bancaires numériques :	38
3.4.1.	Le téléphone Banking :	38
3.4.2.	Les automates bancaires	39
3.4.3.	L'internet Banking :	40
3.4.4.	La banque virtuelle :	41
	Conclusion :.....	43

chapitre3:L'analyse des services digitaux de la BNA ,le cas de la CIB au sein de l'agence azazga 462

Introduction :	41
1. Section 1 : Présentation de la BNA	42
1.1 Historique de la BNA	42
1.2..... Organisation et organigramme de la BNA (Algérie)	44
1.3.....Présentation de l'organisme d'accueil « Agence BNA Azazga 462 »	47
2. Section 2 : la gestion de la carte inter bancaire au sein de la BNA.....	48
2.1..... Les différents services digitaux de la BNA	48
2.1.1 Service de banque à distance (E-Banking)	48
2.1.2 L'accès à la plateforme E-Banking	48
2.1.3 La plateforme E-Banking BNA	49
2.1.4 L'application E-Banking Bn@tic	50
2.1.6 Service WIMPAY-BNA	55
2.2.....Présentation de la carte CIB	56
2.3..... Les différentes cartes au sein de la BNA	56
2.3.1 La carte « particulier »	56
2.3.2 La carte « Épargne »	58
2.3.3 Carte « affaire »	59
2.3.4 Carte « prépayée »	61
2.3.5 La carte « ELITE »	62
2.4..... La gestion de la carte CIB	63
2.4.1 Conservation et remise des cartes aux clients	63
2.4.2 Renouvellement de la carte	64
2.4.3 La mise en exception de la carte	64
2.4.4 Annulation de la carte	65
3. Section 3 : La BNA avant et après la CIB	66

3.1.....	La BNA avant la CIB	66
3.1.1	Origine et définition de la monnaie.....	66
3.1.2	Les formes de la monnaie traditionnelle	66
3.1.2.1	La monnaie Fiduciaire	66
3.1.2.2	La monnaie Scripturale	67
3.2.....	La BNA après la CIB	71
3.2.1	Canaux d'acceptation de la CIB	72
	Les canaux d'acceptation des cartes peuvent être variés selon la fonction allouée à ces cartes : retrait d'espèces, commerce de proximité, vente à distance.....	72
3.2.1.1	Les distributeurs automatiques de billets de banque.....	72
	Source : https://www.bna.dz/images/pdf/16/rapport-annuel-2015.pdf	72
➤	Gestion de DAB	72
3.2.1.2	Guichet automatique de banque	73
➤	Gestion du « GAB »	73
3.2.1.3	Le terminal de paiement électronique «TPE »	74
3.2.1.3.1	Installation de TPE chez le commerçant	75
3.2.1.3.2	Maintenance et suivi du fonctionnement du TPE.....	75
3.2.1.3.3	Suspension du commerçant	75
3.2.2	Les modalités d'utilisations de la carte au sein de la BNA	76
3.2.2.1	Calcul du plafond autorisé.....	76
3.2.2.3	Le traitement au niveau de la direction de la monétique.....	76
4-	Analyse des opérations de l'agence BNA Azazga avant et après	
	l'introduction de la CIB.....	77
	Conclusion.....	78

Résumé :

L'objectif de notre recherche était d'identifier la portée de la transformation numérique bancaire et son effet sur les produits de la monétique au sein de la BNA.

On a opté pour une démarche théorique sur la base d'une revue bibliographique et une pratique en s'appuyant sur une étude qui consiste en la numérisation utilisant les informations et les données collectées au sein de la BNA.

Le résultat de notre recherche c'est que les banques Algérienne ont procédé à l'adoption des nouvelles technologies afin de mettre en place un nouveau système plus sophistiqué.

Mots clés : Banque, numérisation, produit monétique, technologies

Summary :

The objective of our research was to identify the scope of banking digital transformation and its effect on electronic payment products within the BNA.

We opted for a theoretical approach based on a bibliographical review and a practice based on a study, which consists of digitization using the information and data collected within the BNA. The result of our research is that Algerian banks have adopted new technologies in order to set up a new, more sophisticated system.

Keywords: Bank, digitization, payment product, technologies

ملخص :

كان الهدف من بحثنا هو التعرف على نطاق التحول الرقمي المصرفي وتأثيره على منتجات الدفع الإلكتروني داخل البنك الوطني. لقد اخترنا النهج النظري القائم على المراجعة الببليوغرافية والممارسة القائمة على الدراسة التي تتكون من الرقمنة باستخدام المعلومات والبيانات التي تم جمعها داخل BNA. نتيجة بحثنا هي أن البنوك الجزائرية اعتمدت تقنيات جديدة من أجل تنفيذ نظام جديد أكثر تطوراً.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية، الرقمنة، منتج الدفع الإلكتروني، التقنيات