

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU

FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTIONS

MÉMOIRE DE FIN D'ETUDE

En vue de l'obtention Du diplôme De master En Sciences De Gestion

Option : Finance et Banque

THEME :

Le système de paiement électronique et la
digitalisation des produits bancaires

Cas : BNA « agence 581 » de Tizi-Ouzou

Réalisé par :

M^{elle} CHEKROUN RADIA
M^{elle} CHEMAKH DIHIA

Dirigé par :

M^F ACHIR MOHAMED

Devant le jury composé de :

President: M^F ABIDI MOHAMED

M.C.A

UMMTO

Examineur: M^F GHEDDACHE LYES

M.C.A

UMMTO

Rapporteur: M^F ACHIR MOHAMED

M.C.A

UMMTO

Année universitaire : 2021 / 2022

REMERIEMENT

En premier lieu, nous tenons à remercier Dieu, notre créateur pour nous avoir donné la force pour accomplir ce travail.

Nous tenons à remercier notre promoteur Monsieur **Mohamed ACHIR** d'avoir bien voulu diriger ce travail, pour sa disponibilité, ses efforts continus et pour l'efficacité de ses de ses conseils qui nous a été précieux.

Nous remercions également tous les membre de la Banque National d'Algérie « Agence 581 » pour leur aide précieux et leurs conseils, tout particulièrement Monsieur **CHABALLAH Aomar**.

Nous remercions chaleureusement l'administration et tout le corps enseignant du département des sciences de gestion.

Nous tenons à remercier les membres de jury pour avoir accepté d'évaluer ce travail et participer à la soutenance.

Que toute personne qui a participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Accepte nos grands et sincères remerciements

Dédicace

Je dédie ce modeste travail ;

A la source de courage et d'affection, la lumière de mes jours, la source de mes efforts la flamme de mon cœur, ma vie et mon bonheur maman que j'adore la femme qui s'offre sans me laisser souffrir, Qui a tout sacrifié pour que j'atteigne ce niveau, mon soutien moral et source de joie et de bonheur, celui qui s'est toujours sacrifié pour me voir réussir. Je te souhaite une longue vie et une bonne santé ma mère.

A la source de tendresse et d'amour ma sœur **Sonia**, que j'ai toujours trouvé à mes côtés, qui a veillé sur moi et m'a encouragée pendant toutes mes années d'études, que dieu tu gardes à moi ma chérie. Que dieu la bénisse et la protège.

A la mémoire de mon frère que dieu les accueille en son vaste paradis.

A la source de ma force, qui me donne la patience et le soutien dont il a fait preuve pendant toute la durée de ce travail, le plus chère à mon cœur, à qui je voudrais exprimer mes affections et mes gratitude. Z.Ch

A mes cousins et cousines sur tout : **Rachida, Ahmed, Melissa**

A mes très chères amies surtout : **Yasmine, Nesrine**

Ainsi qu'a tous mes proches et toute la famille **CHERIK**

Et ma copine avec qui J'ai fait ce travail : **Dyhia**

A tous ceux qui ont toujours cru en moi...

Merci infiniment...

RADIA

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

A mes très chers parents que j'aime sans limite, que dieu puisse les prêter longue vie, pour leur grand amour, tendresse, encouragement, leur précieux conseils, et leurs soutiens qui m'ont guidée vers la réussite.

A mon cher et unique frère AMAR

A mes chères sœurs : KAHINA et son mari SAID et ma chère nièce ARYNAS

Et SOUHILA et son mari LYES

A ma chère grand-mère

A la mémoire de mon cher grand-père que j'aime vraiment et qui j'ai souhaité être à mes coté dans cette période paix a son âme que dieux lui accorder dans son vaste paradis

A tous mes amis tout particulièrement FAHIMA et YASMINA

A mon binôme RADIA

DIHIA

Sommaire

Sommaire :

Introduction Générale.....	1
Chapitre I : la monétique, le système de paiement électronique.	
Introduction	5
Section1 : généralité sur les produits bancaires	6
Section 2 : bref rappel sur la monétique.....	21
Section 3 : le système de paiement électronique.....	27
Conclusion.....	35
Chapitre II : la digitalisation des produits bancaires	
Introduction	36
Section1 : typologies des banques et la digitalisation bancaire	37
Section2 : les raisons de la digitalisation des banques	47
Section3 : la monétique en Algérie	53
Conclusion	64
Chapitre III : la digitalisation bancaire au sein de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)	
Introduction	65
Section1 : présentation de la banque nationale d’Algérie (BNA)	66
Section2 : les outils digitaux de la BNA	71
Section3 : contribution de la digitalisation au sein de la BNA	86
Conclusion.....	91
Conclusion Générale.....	92

Liste des abréviations

Les abréviations	Significations
BNA	Banque nationale d'Algérie
CIB	Carte inter bancaire
DAB	Distributeur automatique de billets
GAB	Guichet Automatique de Banque
RMI	Réseau monétique interbancaire
SATIM	Société d'automatisation et de transaction interbancaire de monétique
TPE	Terminaux de paiement électroniques
ATM	Automated Teller Machines
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
RTC	Reseau Téléphonique commuté
SMS	Short Message Service
Web	World Wide Web
BEA	Banque Extérieur d'Algérie
BADR	Banque de l'agriculture et du développement rural.
BDL	Banque de Développement Local.
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CNEP	La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque
MPTIC	Ministère de la Poste et des Technologie de L'information et de la Communication.
CPI	Centre de Pré-compensation Interbancaire.
SATCI	Système Algérien de Télé-Compensation Interbancaire
TPV	Terminaux de Point de Vente
DAT	Dépôt A Terme
BC	Banque centrale
TO	Tizi-Ouzou

IOS	Système d'exploitation mobile strictement contrôlé par Apple
CRM	Customer Relationship Management
DZPAC	Dzair Petites Annonces Commerciales
RTGS	Règlement brut en temps réel de gros montants
ARTS	Algeria Real Time Settlement.
ATCI	Service informatique infrastructure et développement
GRI	Groupement d'intérêts interbancaires
ABEF	Association professionnelle des banques et établissements financiers.
PIN/ PAD	Personal Identification Number
EMV	Europay Mastercard Visa.

Liste des figures

Figure N°01 : La structure de la gamme

Figure N°02 : récapitulatif des types de produits bancaires par sous catégories.

Figure N°03 : Exemple de lettre de change

Figure N°04 : La carte de paiement

Figure N°05 : terminal point de vente

Figure N°06 : Cas du paiement électronique

Figure N°07 : Terminal de Paiement Electronique

Figure N°08 : Le recto de la carte bancaire

Figure N°09 : le verso de la carte bancaire

Figure N°10 : La forme de carte CIB

Figure N°11 : L'organigramme de la BNA

Figure N°12 : L'organigramme de l'agence principale

Figure N°13 : La carte classique

Figure N°14 : La Carte Gold

Figure N°15 : la carte d'affaires Classique

Figure N°16 : la carte d'affaires Gold

Figure N°17 : la carte prépayée

Figure N°18 : le Distributeur Automatique de billet (DAB)

Figure N°19 : Le guichet automatique bancaire (GAB)

Figure N°20 : Le Terminal de Paiement Electronique (TPE)

Liste des schémas

Schéma N°01 : les types de banques

Liste des graphes

Graphe N°01 : nombre des cartes en circulation

Graphe N°02 : nombre des TPE

Graphe N°03 : nombre de GAB/DAB

Graphe N°04 : Statistique de carte CIB au sein de la BNA

Graphe N°05 : Situation des codes e-paiement

Graphe N°06 : Nombre d'abonnés par années.

Liste des tableaux

Tableau N°01 : Les modalités d'ouverture

Tableau N°02 : l'évolution des cartes interbancaires en Algérie

Tableau N°03 : Evolution du nombre de TPE en Algérie

Tableau N°04 : Evolution du nombre de DAB en Algérie

Tableau N°05 : Types de carte Elite

Tableau N°06 : Cartes CIB Classique/ Gold

Tableau N°07: Situation des cartes CIB au sein de la banque BNA agence 381

Tableau N°08 : Codes e-paiement

Tableau N°09 : Nombre d'abonnés au service e-banking

***Introduction
générale***

Introduction générale

Au cours des vingt (20) dernières années le monde connu un changement complet dans le domaine de l'économie et le système bancaire, en raison de l'émergence de la nouvelle technologie de paiement électronique. Le paiement électronique a pu être une alternative au paiement traditionnel dans de nombreux pays.

Au même moment, de nouvelles technologies ont envahi notre quotidien : afin de l'apparition du web, la démocratisation d'internet et des terminaux mobiles au début des années 2000 ont entraîné de nouveaux comportements et de nouvelles habitudes des gens. Suite à l'introduction de ces nouvelles technologies, le passage des banques de réseaux traditionnels de distributions en dur (agences bancaires et points de contacts physiques) à des canaux technologiques de type : site web, téléphonie mobile, call center, guichet automatique..., intégrant par ce fait les clients dans l'organisation par le biais de ces innovations.

Les systèmes de paiement se sont développés à travers les époques et le premier système de paiement était le système de troc, et en raison des limites de ce système, une autre forme de systèmes est apparue, qui est le système de monnaie monétaire. Car ce système a pu éliminer bon nombre des problèmes auxquels étaient confrontés les systèmes de paiement précédents. Afin de suivre le rythme des évolutions technologiques et d'améliorer leurs services bancaires, les banques ont travaillé à développer le système de paiement en créant un système de paiement électronique moderne.

L'Algérie, elle aussi, est pleinement consciente de cette nécessité. Elle a réalisé en 2005 un projet de modernisation du système et des moyens de paiement. Ce projet incluait les cartes bancaires comme moyen de paiement électronique, et le système de paiement immédiat pour les gros montants, comme ainsi que le système de compensation électronique. L'objectif derrière cela était de moderniser le système de paiement électronique. Dans les banques algériennes, cependant, ce défi ne peut être relevé seul.

La qualité du système de paiements est un bon indicateur du fonctionnement d'une économie. Les progrès en matière d'intermédiation bancaire, le développement des institutions et la concurrence qui régit le marché bancaire ont permis l'évolution et la diversité des instruments et moyens de paiement. Les nouvelles technologies de transmission de données et les progrès en informatique sont à la base de l'amélioration des procédures de paiement et de recouvrement dans les pays développés et les pays émergents.

La monétique a connu de grandes mutations dans la plupart des pays développés dans le domaine de la gestion des instruments de paiement, par le passage d'instruments de paiement traditionnels tels que les espèces et les chèques à des instruments modernes comme les cartes bancaires. Cela s'explique par la migration des instruments de type papier vers des instruments de type électronique, dans le but de faciliter les services électroniques.

La banque est l'un des acteurs de la branche financière, elle est confrontée à des mutations très rapides des conditions de son activité telles que l'ouverture des marchés, l'évolution technologique et informatique, la prolifération de la finance directe, et la concurrence très

Introduction générale

vive qui s'est progressivement mise en place. Aujourd'hui, les banques dans le monde ont choisi une stratégie de la diversification dans l'ensemble de ces métiers, afin d'offrir une gamme complète des services et produits à leurs clients. Là où les produits bancaires s'entendent comme étant des produits de placement, le plus souvent, sécurisés. Ils ont des caractéristiques prédéfinies. Ils peuvent bénéficier selon les produits d'avantages fiscaux (exemple du Livret A)

Depuis les années 2000, nous assistons à un bouleversement mondial lié au digital qui conduit à des changements majeurs dans le paysage économique. Outre le développement rapide à grande échelle d'internet et des progrès technologiques, nous assistons également à la démocratisation des ordinateurs et des Smartphones qui sont de plus en plus puissants, compacts et riches en fonctionnalités. Cela a engendré des grandes évolutions pour l'économie qui s'est vue totalement métamorphosée avec la disparition de nombreuses activités et l'apparition de nouveautés comme par exemple le e-commerce (Jepsen et Drahokoupil, 2017).

Le digital est une révolution qui touche tous les secteurs économiques et notamment le secteur bancaire. Les banques se trouvent dans l'obligation de s'adapter à ses changements et cela implique des sommes astronomiques proportionnelles à la taille de leurs infrastructures corporelles et incorporelles.

Avec l'arrivée des nouvelles technologies et la démocratisation d'internet, nous observons un déséquilibre qui s'accroît dans la distribution bancaire. Le comportement des consommateurs ayant aussi évolué et leurs attentes sont de plus en plus sophistiquées. Ils sont plus opportunistes et moins fidèles. Les clients veulent plus de rapidité dans le traitement de leur demande et ils sont également de plus en plus informés. Le consommateur veut maîtriser ses choix. Il ne veut plus payer pour des produits/ services dont il n'a pas besoin (Aaras et Nicolosi, 2020).

Dans notre pays l'Algérie, il semble qu'il n'est pas encore rattrapé l'évolution de la modernisation des moyens de paiement connu mondialement. De là, nous posons la question sur le développement et l'utilisation de la monnaie électronique en Algérie, à la lumière de l'augmentation excessif de son utilisation dans le monde.

L'intégration des technologies digitales permet de créer de nouvelles perspectives. Elles aident à moderniser le secteur bancaire et offrent de nouvelles sources de valeur pour les clients, tout en créant de nouvelles opportunités génératrices de revenu.

L'objectif de notre recherche est d'apporter des éléments de réponses à la question suivante :

Comment le système de paiement électronique influence sur la digitalisation des produits bancaire dans les banques algérienne ?

Introduction générale

De cette problématique découlent les questions suivantes :

- En quoi sert le système de paiement électronique ?
- Que signifie la digitalisation bancaire ?
- Quel est l'impact de la digitalisation sur la banque et ses clients ?
- Les services en lignes sont-ils réellement utilisés par les clients ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de la digitalisation bancaire ?
-

Pour cela nous avons posé les hypothèses suivantes :

- **H1** : la digitalisation des banques a un impact plutôt positif sur la productivité et la rentabilité des banques.
- **H2** : Les nouvelles technologie est support via le digital attirent et fidélisent les clients.
- **H3** : La simplicité, l'autonomie ainsi que la rapidité des services constituent les principales motivations pour le client tandis que la peur liée à l'utilisation compliquée est le frein principal à l'utilisation de ces services en ligne.

Objet de recherche et choix de sujet :

Le système de paiement électronique et la digitalisation fait partie de notre quotidien. C'est donc un sujet d'actualité et il est évident que l'on cherche à exploiter les nouveaux services en ligne.

Ainsi, l'objectif principal de notre recherche est d'appréhender l'impact de la digitalisation des produits bancaires et son impact sur les clients, et de savoir si les clients adhèrent à cette digitalisation et déterminer quels sont les nouvelles technologies de paiement qui influencent ces derniers vis-à-vis des services en ligne proposés par les banques.

Détermination et présentation de la méthode de recherche :

Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons adopté une méthodologie à double démarche :

Une démarche théorique fondée sur une recherche bibliographique ainsi, nous avons effectué une recherche documentaire où nous avons pu consulter et explorer différents ouvrages et supports tels que : les ouvrages, les dictionnaires, les articles, les mémoires, les revues et sites internet afin de collecter le maximum d'informations en rapport avec notre travail.

Dans la seconde démarche empirique, dont il s'agit d'un cas pratique chez la Banque Nationale d'Algérie « l'agence 581 » a fin de réalisé une étude sur la digitalisation bancaire.

Introduction générale

En réponse à la problématique posée, notre travail sera structuré de la manière suivante :

Pour mener à bien notre travail et afin de répondre à la problématique précédente, nous avons organisé notre mémoire en trois (3) chapitres. Les deux premiers chapitres seront théoriques et le dernier chapitre pratique.

Dans le premier chapitre intitulé “ la monétique, et le système de paiement électronique “ et sera réalisé avec une présentation dans la première section les produits bancaire et leurs types. La deuxième section initialise les notions de base relatives à la monétique, en finira suivant un cadre théorique sur le système de paiement électronique.

Dans le deuxième chapitre intitulé “ la digitalisation bancaires “ qui contient trois sections. La première section portera sur une présentation générale de la banque et la digitalisation bancaire. Dans la deuxième section nous mettrons l’accent sur une étude des raisons de la digitalisation bancaire, en fin nous aborderons la monétique en Algérie.

Dans le troisième chapitre dédiée à l’étude du cas de la digitalisation au sein de la BNA, il est présenté en trois sections. La première section présentation de la BNA ensuite la deuxième section nous mettrons l’accent sur une étude comparative des outils digitaux de la BNA. Dans la troisième section nous allons connaitre la contribution de la digitalisation au sein de la BNA.

***CHAPITRE 01 : La
monétique et le système de
paiement électronique***

Introduction :

Les produits bancaires se perfectionnent au fil du temps, grâce à l'avènement d'Internet et l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ; ces technologies permis d'automatiser les paiements et de faciliter le traitement des ordres de paiements dans les meilleures conditions de couts, de rapidité et de sécurité, et accélèrent la réorganisation interne de la banque et ses relations avec la clientèle.

La monétique a connu de grandes mutations dans la plupart des pays développés dans le domaine de la gestion des instruments de paiement, par le passage d'instruments de paiement traditionnels tels que les espèces et le chèque à des instruments modernes comme les cadres bancaires. Cela s'explique par la migration des instruments de type papier vers des instruments de type électronique, dans le but de faciliter les services électroniques.

Le paiement électronique d'une manière générale est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services sur Internet.

L'intérêt de ce chapitre consiste à présenter la monétique et le système de paiement électronique. Il est scindé en trois sections : le premier consiste en la présentation les typologies des produits bancaires. Dans la seconde, nous aborderons un bref rappel sur la monétique et enfin la troisième portera sur le système de paiement électronique.

Section 1 : Généralité sur les produits bancaires

1- Définition et caractéristiques des produits bancaires :

1.1- Définition de produit :

Un produit est un bien ou un service capable de satisfaire plus ou moins complètement un besoin, moyennant un prix à payer par le consommateur, il ne s'achète donc pas pour lui-même mais pour l'espérance de satisfaire que l'on souhaite retirer de sa consommation .¹

1.2- Définition des produits bancaires :

Un produit bancaire est un produit commercialisé pas une banque de proximité ou une banque digitale. C'est un service financier mis à la disposition des particuliers et des professionnels .²

Les produits bancaires sont des services financiers à l'intention des particuliers et des professionnels proposés par les différentes banques de proximité ou les banques digitales. Les produits formulés peuvent adopter des caractéristiques basiques ou plus sophistiquées selon le profil du client, de sa capacité financière et de ses besoins .

³

1.3- Les caractéristiques des produits bancaires :

Il existe plusieurs caractéristiques relatives aux produits bancaires . Nous citerons les Plus déterminants dans la mise en œuvre d'une politique de produits, au niveau de l'offre et de la demande.⁴

1.3.1- Les caractéristiques des produits bancaires au niveau de l'offre :

L'offre d'un produit bancaire représente plusieurs caractéristiques. Parmi ces caractéristiques en peut citer :

1.3.1.1-Immatérialité des produits bancaires :

Contrairement aux produits proposés par d'autres entreprises, les produits bancaires ne sont pas tangibles, de ce fait ils sont peu sujets à l'usure matérielle et l'obsolescence.

¹ Brenot jacques, « le produit » que sais-je, presse universitaire de France, édition puf.1993

² <https://www.rachatducredit.com>

³ <https://www.rachatducredit.com>

⁴ Christofer L, « Marketing des services. 5 éditions, pages40

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

1.3.1.2-Produit proposés directement à la clientèle :

Sans intermédiaires grâce au réseau d'agences qui donne une image de la banque à travers qualité de l'accueil, la prise en charge, le suivi ...etc. Autant de facteurs que la banque doit savoir développer afin d'assurer la vente de ses produits.

1.3.1.3-Produits conditionnés par un cadre réglementaire :

L'activité bancaire est régie par des lois, ainsi l'offre en matière de produits bancaires dépend des objectifs de la politique monétaire.

1.3.1.4-Produits non brevetables :

Les produits bancaires n'ont pas des brevets, un produit élaboré par une banque peut être repris et proposé par une autre banque concurrente et ce sans l'accord de la première, les produits bancaires peuvent donc être facilement copiés, il revient alors à la banque de rivaliser en ingéniosité et en créativité afin d'être en mesure de proposer une large gamme de produits durables et attractifs.

1.3.1.5-Processus de production continu :

Tous les produits d'une banque sont proposés tout au long de son activité, il n'y a pas de produits saisonniers, le banquier n'intervient que sur le volume des tâches à effectuer.

1.3.2- Les caractéristiques des produits bancaires au niveau de la demande :

Les banques jouissent aujourd'hui d'un large réseau d'agences leur permettant d'exercer dans plusieurs régions, d'opérer sur plusieurs secteurs et de toucher une large clientèle, de ce fait la demande en produits bancaires se caractérise par :

1.3.2.1- L'hétérogénéité des produits bancaires :

D'une région à une autre, d'un secteur à un autre ou encore d'un client à un autre, les besoins différents donc la demande en produits bancaires varie. La banque doit savoir adapter ses produits à chaque catégorie en prenant en compte les spécificités et les attentes de chacune.

1.3.2.2-L'atomicité des produits bancaires :

La clientèle d'une banque est nombreuse et dispersée, elle est soumise aux mêmes conditions de banque, ce qui offre à la banque peu de pouvoir de marchandage surtout en matière de tarification.

1.3.2.3-Stabilité des produits bancaires :

Le banquier à un rapport privilégié avec la clientèle surtout en matière de crédit est en position de créer une relation à long terme et durable avec celle-ci. D'autre part en répondant correctement aux attentes des clients, la banque les fidélisent et renforce la relation banque /client.

1.3.2.4-Irritation de la demande sur les produits bancaires :

Se caractérise par l'irrationalité, on parle de comportement monétaire et financier irrationnel, en effet les produits bancaires se rapportent à l'argent ; les désirs d'emprunt répondent à des préoccupations assez complexes et diverses, qui ne sont pas forcément définies et explicitées de façons claire dans l'esprit du client.

2- Gamme des produits bancaires :

La gamme est l'ensemble des produits homogènes commercialisés par une banque.

Autrement dit, c'est l'ensemble de produit liés entre eux du fait qu'ils fonctionnent de la même manière, s'adressent aux mêmes clients et au même marché ou sont vendus par les mêmes canaux de distribution.

Une gamme est structurée selon des dimensions quantifiables qui déterminent sa taille. Elle s'apprécie également à partir de critère qualitatif comme la cohérence .

5

2.1- La largeur de la gamme ou nombre de ligne de produits :

A l'intérieur d'une gamme nous distinguons différentes lignes de produits. Le nombre de ligne détermine la largeur de la gamme.

2.2- La profondeur de la gamme :

Elle dépend du nombre de produits que comporte une ligne. Chaque ligne est composée de plusieurs modèles généralement développés à partir d'un produit de base.

2.3- La longueur de la gamme :

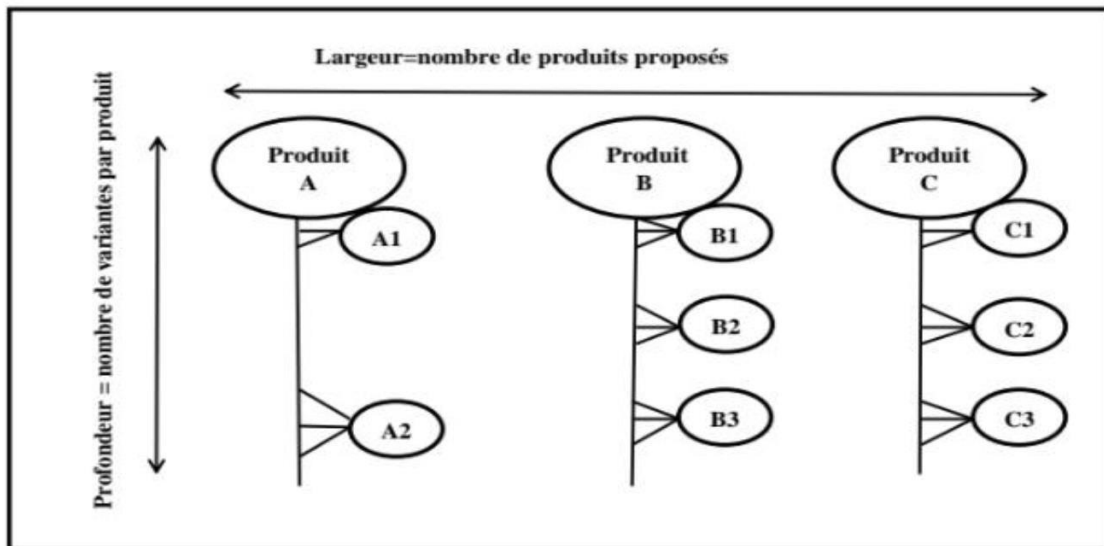
La longueur d'une gamme est le nombre total de tous les produits différents que la banque peut mettre sur le marché. La longueur d'une gamme est donc la somme des produits (ou modèles) de toutes les lignes.

2.4- La cohérence :

La cohérence d'un assortiment fait référence à l'homogénéité c'est-à-dire aux liens qui peuvent exister entre les différentes gammes qui le composent. Le choix de la longueur de la gamme est une décision importante. Une gamme trop courte se traduit par un manque à gagner, une gamme trop longue coute cher.

⁵ Viot C : « l'essentiel sur le marketing », berti Edition, Alger, 2005.Pages 40

Figure N°01 : La structure de la gamme



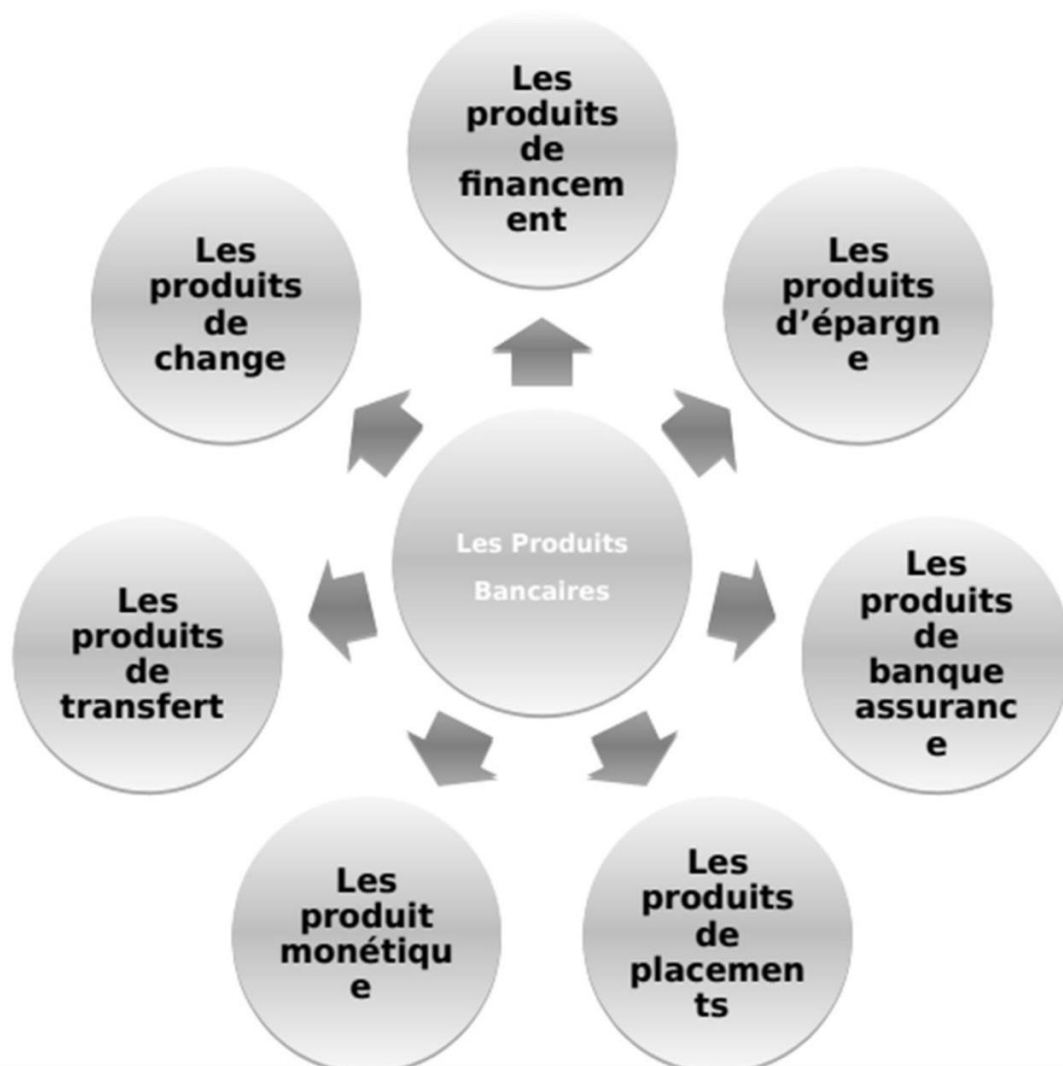
Source : Viot C. : « l'essentiel sur le marketing », Berti Edition, Alger, 2005.

Au sein de la gamme, certains produits remplissent des fonctions commerciales spécifiques :

- Le produit leader ou phare est celui qui fait le succès de la banque
- Les produits tactiques complètent la gamme pour éviter que le consommateur n'aille chercher le produit manquant chez le concurrent
- Les produits d'image, les produits les plus perfectionnés ont pour rôle de tirer la gamme vers le haut.

3- les types des produits bancaires :

Figure N°02 : récapitulatif des types de produits bancaires par sous catégories.



Source : DOCPLAYER et nos soins

On va traiter les différents types de produits bancaires. Qui sont les produits bancaires de placements et les produits bancaires de financement :

3.1- Les produits bancaires de placement :

Le produit de placement est un produit qui permet à un investisseur de placer et de faire rémunérer son épargne. Le produit de placement prendra, le plus souvent, la forme de produits bancaires traditionnels (comptes sur livrets, comptes épargne logement, etc.), de produits financier (titres de créance, actions, etc.) ou de contrats d'assurance-vie.

Pour ses transactions, la banque propose plusieurs catégories de comptes qui varient selon les besoins de la diversité des clients : ceux qui connaissent des mouvements usuels, fréquents et les comptes dont les mouvements se font à terme.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

3.1.1- Le compte individuel : ouvert au nom d'un seul titulaire.

3.1.2- Les comptes collectifs : on distingue deux (2) catégories :

3.1.2.1- Le compte joint : ouvert au nom de plusieurs cotitulaires. Il implique la solidarité active et passive.

- **Solidarité active :** chaque titulaire peut faire fonctionner le compte sous sa seule signature et disposer de l'intégralité de l'actif du compte, même si la contribution des cotitulaires est inégale.
- **Solidarité passive :** chaque cotitulaire est responsable de l'intégralité d'un éventuel solde débiteur. En cas de chèque impayé, les cotitulaires sont tous interdits bancaires.

3.1.2.2- Le compte indivis : le compte ne peut fonctionner qu'avec la signature de tous les cotitulaires (pas de solidarité active). Cependant, les cotitulaires sont solidairement responsables des dettes (solidarité passive) ⁶.

Tableau N°01 : Les modalités d'ouverture

Éléments à vérifier	Formalités :
État civil et nationalité.	Numériser le document (pièce d'identité, passeport, carte de séjour pour les étrangers) et le conserver. S'assurer de la validité du document présenté.
Domicile.	Facture d'électricité de moins de 3 mois.
Capacité civile.	<ul style="list-style-type: none">– Majeur capable : vérification de l'âge sur le document d'identité.– Majeur incapable (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) : peut ouvrir seul un compte s'il ne dispose d'aucun compte ou livret. Dans le cas contraire, le majeur incapable sera assisté du curateur ou tuteur et l'ouverture aura préalablement été autorisée par le juge des tutelles.– Mineur non émancipé : à l'exception du livret jeune, toute ouverture de compte à un mineur ne peut être effectuée que par son représentant légal. La vérification de la capacité civile se fait en demandant un extrait d'acte de naissance.
Capacité bancaire.	La consultation du FCC permet de vérifier l'absence d'interdiction bancaire. La consultation du Fichier des Incidents de Cré - dit aux Particuliers permet de vérifier l'absence d'incidents de remboursement de crédits.

⁶ P.MONNIER « le petite banque » page 4

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

3.1.3- Les dépôts à vue : Un dépôt à vue est un dépôt, rémunéré ou non, dont les fonds peuvent être retirés partiellement ou totalement à tout instant.

3.1.3.1- Le compte chèque ou compte courant : Le compte chèque est un compte dont non seulement l'argent peut être retiré à tout moment mais qui est également destiné à servir de pivot aux paiements, aux encaissements et aussi aux mouvements de fonds avec les autres comptes.

Ce compte est généralement non rémunéré, ou très faiblement rémunéré et seulement dans les pays où le paiement d'un intérêt est permis ; il est parfois assorti d'une autorisation de découvert permettant que son solde soit temporairement négatif à concurrence de plafond de débit autorisé. Ce type de compte bancaire permet au détenteur du compte de régler une tierce personne de remise d'un chèque émis sur le compte.

Les comptes courants incluent tous les comptes sur lesquels des chèques peuvent être émis : compte chèque ne portant pas d'intérêt, comptes rémunérés. Les comptes chèques sont une source importante de fonds pour les banques, ou ils représentent jusqu'à 9% du passif de son bilan.

En Algérie, il est libellé en dinars, c'est un compte à vue réservé aux personnes morales ou physiques professionnelles (entreprises, profession libéral...etc.)

3.1.3.2- Le compte d'épargne : Le compte épargne et parfois appelé aussi « compte sur livret » du fait que les opérations étaient à l'origine reportées sur un livret d'épargne. Il doit être obligatoirement créditeur.

C'est un compte où les fonds sont là aussi disponibles à vue, mais seulement sous forme de retrait d'espèce, donc en générale sans moyens de paiement. Ces comptes sont rémunérés par intérêt. On distingue les comptes d'épargne fiscalisé et défiscalisé :

- **Le compte d'épargne bancaire ordinaire :** c'est un compte d'épargne fiscalisé et rémunéré par un intérêt.
- **Le livret A :** c'est un compte d'épargne défiscalisé mais réglementé, et le plus utilisé. L'ouverture du livret A s'effectue seulement au niveau des agences de la caisse d'épargne, de la banque postale et du crédit mutuel.
- **Le livret de développement durable (LDD) :** aussi défiscalisé et fortement réglementé, le livret de développement durable est un produit d'épargne. Il fait partie des produits dont les modalités sont directement fixées par l'Etat « épargne administré ». Le capital placé reste disponible à tout moment.

Les intérêts sont calculés par quinzaine de jours.

- Les sommes collectées sont destinées à financer les investissements des PME (Petite et Moyenne Entreprise) du secteur secondaire et de financer aussi dans la limite de 10%, les aménagements des collectivités en soutien aux PME.
- **Le compte épargne logement (CEL) :** Ce compte permet au titulaire d'obtenir un prêt épargne logement après une phase d'épargne.

Le compte épargne peut être ouvert par tout personne physique, même mineure mais il n'y a aucun frais d'ouverture ou de fermeture. Tout comme le livret A et le LDD, le compte

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

épargne logement est défiscalisé. Les intérêts sont soumis aux prélèvements sociaux en vigueur. Ces intérêts sont exonérés d'impôts sur le revenu.

3.1.3.3- Le compte devise : Il est libellé en monnaie étrangère. C'est un compte de dépôt, productif d'intérêts. La position du compte est créditrice uniquement.

Après la crise économique de 1986, consécutive au retournement du marché pétrolier et au fléchissement des revenus des hydrocarbures, les pouvoirs publics ont autorisé l'ouverture des comptes devises aux nationaux résidents qui pouvaient ainsi détenir des avoirs en monnaies étrangères sans avoir à en justifier la provenance.

Avec l'entrée en vigueur de la loi n° 05-01 sur le blanchiment d'argent, il est demandé aux titulaires de ces comptes de devoir justifier l'origine de leurs ressources.

Toutes les banques ont ainsi été conduites à ouvrir des comptes bancaires aux résidents dans toutes les devises admises en Algérie. Les sommes déposées dans les comptes ouverts auprès des banques commerciales sont reversées à la banque centrale. Dans ce système, les banques primaires agissent en qualité de gestionnaires pour compte.

Chaque catégorie de titulaires de comptes devises (personne physique ou morale étrangère, résidente ou non résidente, personne morale de droit algérien, etc.) est régie par les textes réglementaires qui leur sont propres. Les titulaires peuvent utiliser ces comptes pour effectuer des versements de billets de banque étrangers ou recevoir des virements en provenance de l'étranger ou d'un autre compte devise, comme ils peuvent effectuer des retraits de billets de banque étrangères aux fins d'exportation à l'occasion d'un voyage en dehors du territoire national ou effectuer tout transfert vers l'étranger.

Ces comptes devises ne peuvent être alimentés qu'aux moyens de paiements étrangers, d'une part, et doivent toujours présenter un solde créditeur, d'autre part.

3.1.4- Les dépôts à terme : Ce sont des contrats par lesquels le client s'engage à laisser à la disposition de la banque une certaine somme d'argent moyennant une rémunération négociée d'avance. Ils se composent de compte à terme et des bons de caisse.

3.2.2.1- Le compte à terme : Le compte à terme a une durée fixée à l'avance et rapporte un intérêt à condition que le client titulaire du compte ne retire pas l'argent avant l'échéance (fixée entre un mois et deux ans).

Le compte à terme a un avantage de sécurité et une rémunération élevée. Cependant, son caractère officiel, la rigidité de son système en raison de l'absence totale de service de caisse, l'indisponibilité des capitaux et ses intérêts à la fiscalité, font ses inconvénients.

3.2.2.2- Les bons de caisse : De manière générale, le bon de caisse est un effet portant engagement par l'émetteur de payer une certaine somme à l'échéance déterminée en remboursement d'un prêt à court terme productif d'intérêt.

Les bons de caisse sont donc des dépôts qui sont effectués en général par les commerçants qui déposent une somme d'argent sur une courte période et qui est rémunéré.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

En souscrivant un bon de caisse, vous prêtez de l'argent à l'émetteur de ce titre qui est ici votre banque ; et de ce fait, l'émetteur a une dette envers vous, qu'il remboursera, intérêt compris, au terme de votre placement. En général, le bon est émis pour une durée de 5 ans. Au terme de cette échéance, la valeur du titre est augmentée de ses intérêts et vous êtes remboursés .

7

3.2- Les produits bancaires de financement (les crédits bancaires) : Le crédit bancaire, seul et unique moyen de financement de notre économie, joue un rôle important dans le développement de l'activité économique.

3.2.1- Le financement de l'exploitation : Les crédits de l'exploitation permettent à l'entreprise de financer les activités à court terme ; les besoins de production et de commercialisation. Le remboursement se fait à fur et à mesure par la collecte des recettes de crédit. Il existe une variété de crédit d'exploitation, nous distinguons trois (03) grandes catégories :

- Les crédits par caisse⁸
- Les crédits spécifiques
- Les crédits par signature

3.2.2- Le financement des investissements : L'investissement peut être défini comme étant une opération qui entraîne une transformation de ressources à un projet industriel ou financier. Dans l'espoir d'en retirer des gains sur un certain nombre de périodes afin d'enrichir l'entreprise. La banque étant un agent économique qui participe au développement de l'économie octroi des crédits d'investissement pour la création d'une entreprise renouvellement des équipements de production.

Nous pouvons aussi définir le crédit d'investissement comme étant le crédit qui finance la partie haute du bilan.

3.2.2.1- Les crédits à long terme : Le crédit à long terme est d'une durée supérieure à sept ans, sert à financer l'acquisition des immobilisations de valeurs importantes, comme les constructions, les bâtiments industriels, les équipements lourds, dont les durées d'amortissement sont supérieures à sept ans.

Il est aussi, mobilisable par la signature du client de série de billets à ordre, et le banquier doit étudier la solvabilité et la capacité de remboursement du client à long terme.

- Le crédit-bail ou leasing : Est un contrat de location assortie d'une promesse de vente. Né dans les années 50 aux états unis, la technique de leasing est rapidement développée dans l'ensemble des pays industrialisés¹⁰.

⁷ Christian Descamps et Jacques Soichot, Economie et gestion de la banque, édition ems, 2002, p96

⁸ Michel ROUX, « Master Banque de détail », édition ESKA, 2010, P 272

⁹ <https://www.bna.dz/fr/credits-a-long-terme.html> consulté le 09/10/2022 à 14h32

¹⁰ Bouyakoub.F « l'entreprise et le financement bancaire », Casbah, édition Alger 2000, pages, 262

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

Le crédit-bail permet aux entreprises d'acquérir des biens d'équipement à l'issue d'une période de location dans des conditions variantes selon que le bien est mobilier ou immobilier, l'activité de crédit-bail est également subdivisée en deux catégories :

- Le crédit-bail mobilier
- Le crédit-bail immobilier

3.2.2.2- Les crédits à moyen terme¹¹ : Le crédit à moyen terme s'étend sur une période de deux à sept ans. Il est destiné à financer les projets de l'entreprise relatifs à sa création, à son extension, ou au renouvellement de ses équipements légers tel que les machines, les véhicules de transport et autres immobilisations de durées d'amortissement comptable sont inférieures ou égales à sept ans.

Il est mobilisable par la signature du client d'une série de Billets A Ordre (BAO). La banque doit être en mesure d'analyser la solvabilité et la capacité de remboursement de l'entreprise à moyen terme. On ce qui concerne les types de crédit à moyen terme, nous distinguons :

- **Le crédit à moyen terme mobilisable :** c'est un crédit à moyen terme directe mobilisable sur le marché monétaire. Il est consenti par la banque en vue de réescompte des billets créés à cette occasion.
- **Le crédit à réescomptable :** pour pouvoir financier les opérations du crédit d'une durée relativement longue avec des déports essentiellement à court terme la banque pouvait mobiliser sa créance sur le marché monétaire mais cette possibilité n'existe pas encore en Algérie.
- **Le crédit à moyen terme direct :** il est dit direct lorsqu'il est nourrit par la banque, par sa propre trésorerie le billet à ordre crée en représentation d'un tel crédit devient des reconnaissances des dettes et non des instruments de réescompte ou de mobilisation.

3.2.2.3- Les autres formes de crédits à court terme :

- **Les obligations cautionnées :** Les obligations cautionnées sont un mécanisme spécifique de financement de la TVA à payer et des droits douanes dus. L'entreprise a la possibilité de différer le paiement de la TVA de 2 à 4 mois, et les droits de douanes de 4 mois en souscrivant des billets à l'ordre du trésor public. Le taux nominal des obligations cautionnées est fixé par le trésor public. Leur montant est fonction des montants bruts des taxes payé.
- **Les billets de trésorerie :** Ce sont des titres de créances négociables émises par les entreprises, elles sont caractérisées par un taux d'intérêt fixe et une période déterminée au plus tard un an.
- **L'affacturage :** L'affacturage consiste en un transfert de créances commerciales de leur titulaire à un factor, qui se charge d'en opérer le recouvrement et qui en garantit la bonne fin, même en cas de défaillance momentanée ou permanente du débiteur.
- **Le crédit « SAHEL NACHATI »¹² :** Ce produit permet aux petites et moyennes entreprises de prétendre à des crédits pour financer leurs activités et également pour financer l'acquisition de leurs locaux.

¹¹ <https://www.bna.dz/fr/professionnels/financement/credit-a-moyen-terme.html> consulté le 09/10/2022 à 14h40

¹² <https://www.aps.dz/economie/111453-finances-le-cpa-lance-un-nouveau-produit-dedie-aux-pme-et-startups> consulté le 30/09/2022 à 17h52

3.2.3- Le financement du commerce extérieur :

L'activité économique a de plus en plus tendance à prendre une dimension internationale, avec la diversification et la multiplication des techniques de commerce extérieur, ainsi la banque est amenée à financer, selon le cas les importations et les exportations.

3.2.3.1- Le financement des importations :

La principale technique utilisée est celle du crédit documentaire, le crédit documentaire est bien sur un crédit par signature en vertu duquel un banquier s'engage à payer la marchandise importée contre remise d'un certain de documents par l'exportation justifier ainsi avoir chargé cette marchandise sur un moyen de transport en partance vers l'Algérie.

L'encaissement documentaire :

Est un ordre du vendeur à sa banque d'encaisser une certaine somme auprès de l'acheteur contre remise des documents d'expédition, le règlement peut s'effectuer par paiement au comptant ou par acceptation d'une traite.

Le crédit documentaire :

C'est un engagement par signature qui permet de substituer à l'engagement d'un importateur celui de la banque qui paiera pour le compte de l'acheteur la marchandise commandée contre remise des documents conformément aux exigences de l'importation.

3.2.3.2- Le financement des exportations :

Il existe plusieurs formes de crédit en matière de financement des exportations :

– Le crédit acheteur :

Ce type de crédit est un prêt direct à moyen ou à long terme consenti par la banque de l'exportateur à l'acheteur étranger pour lui permettre de payer comptant son fournisseur étranger.

– Le crédit fournisseur :

Est une forme de crédit dans laquelle le banquier consent à l'exportateur soit des crédits de préfinancement lui permettant de ressembler les biens à exporter, soit des crédits lui permettant de mobiliser, après livraison sa créance née sur l'acheteur étranger et qui peuvent avoir une durée qui ne saurait excéder 18 mois pour le court terme, 7 ans pour le moyen terme et un délai plus de 7ans pour le long terme.

3.1.5- Les crédits à la consommation : Le crédit à la consommation, appelé également (crédit de trésorerie aux particuliers) est destiné au financement d'achat à tempérament, qui permet à la fois l'encaissement immédiat du prix par le vendeur et le paiement par versement échelonné de tout ou partie de ce prix par l'acheteur.

Le crédit de consommation est destiné à financer des produits domestiques durables fabriqués totalement ou partiellement en Algérie, et cela au bénéfice de tout particulier résident sur le territoire national, et disposant d'un revenu régulier. Pour cela les conditions

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

d'accès à ce type de crédits, tout acheteur disposant d'un revenu permanent et fixe, ouvre droit à l'octroi d'un crédit à la consommation sous réserve de sa capacité d'endettement.

3.3- Les autres produits bancaires :

3.3.1- Les moyens de paiements : Plusieurs moyens existent pour effectuer des paiements et, à l'ouverture de votre compte, l'établissement bancaire vous les proposera.

3.3.1.1- Le chèque : Le chèque est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire. Le chèque fait donc intervenir 3 personnes :

- Le tireur : c'est lui qui établit et signe le chèque
- Le tiré : c'est lui qui détient les fonds et paye ; ce peut être une banque, une société de bourse, etc.
- Le bénéficiaire : c'est lui qui reçoit le paiement.

3.3.1.2- Les effets de commerce :

- **La lettre de change :** La lettre de change ou traite est un document écrit par lequel le créancier (tireur) donne ordre à son débiteur (tiré) de payer une certaine somme à une date convenue et à un bénéficiaire désigné (souvent le tireur ou son banquier).

Elle peut être négociée (escomptée), encaissée à l'échéance ou endossée au profit d'un tiers auquel elle devient un moyen de paiement. Elle matérialise la créance du fournisseur. La lettre de change met en présence trois personnes : le tireur, le tiré et le bénéficiaire.

- Le tireur : c'est lui qui prend l'initiative d'émettre la lettre de change et invite, de ce fait le tiré à payer
- Le tiré : c'est lui qui doit payer à l'échéance la somme indiquée ; il doit avoir une dette à l'égard du tireur ; c'est la personne qui constitue la provision.
- Le bénéficiaire : c'est à lui que le tiré doit payer

Figure N°03 : Exemple de lettre de change :

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

Société (Tireur)
20 Rue d'Exemple
94400 Vitry-sur-Seine

Contre cette LETTRE DE CHANGE
stipulée SANS FRAIS
veuillez payer à l'ordre de **Nous-mêmes**

A Vitry-sur-Seine Le 26/03/2014

Montant pour contrôle **25 000 €** Date de création 26/03/2014 Échéance 30 jours de vue LCR seulement Code Monnaie € Montant **25 000 €**

REF Tiré

RIB du tiré
Code Banque 30076 Code Guichet 02020 N° de compte 187638200200 Clé RIB 59

Valeur en : **Marchandises**

Acceptation ou Aval
Signature (tiré) Signature (avaliste)

Nom et adresse du tiré
Société (Tiré)
12 Rue de l'étoile
75001 Paris

Domiciliation
Crédit du Nord
50 Rue d'Anjou, 75008 Paris

Signature du tireur
Signature (tireur)

Source : www.comprendrelespaiements.com

La lettre de change doit contenir des mentions suivantes :

- La dénomination de lettre de change insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre. L'utilisation du terme « traite » a été admise par la jurisprudence
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée. Il est d'usage de les indiquer en chiffres et en lettres. Si les deux sommes sont différentes, la somme en toutes lettres est prise en compte. Si la somme est indiquée plusieurs fois en chiffres ou en lettres, la somme la plus faible est prise en compte
- Le nom de celui qui doit payer, le tiré
- Le nom de celui auquel ou à l'ordre duquel le paiement doit être fait ;
- L'échéance de la lettre de change, c'est à dire à quelle date elle doit être payée ;
- Le lieu où le paiement doit s'effectuer, c'est généralement le domicile du tiré ;
- La date et le lieu où la lettre a été créée
- La signature, à la main ou par tout procédé non manuscrit, de celui qui émet la lettre (tireur).

Le billet à ordre : Le billet à ordre est un titre par lequel une personne appelée souscripteur (le débiteur) reconnaît sa dette et s'engage à payer à une personne appelée bénéficiaire (le créancier ou un tiers désigné par lui) une certaine somme à une date déterminée. Le débiteur prend l'initiative et établit lui-même le document par lequel il s'engage à s'acquitter de sa dette à une date déterminée.

On distingue aussi le billet à ordre relevé dont la création a été réalisée dans le même but que la lettre de change relevée étudiée précédemment. Une fois souscrit il est remis par le bénéficiaire à sa banque et connaît le même procédé de traitement que la lettre de change relevée. Pour être valable, le billet à ordre doit comporter les mentions suivantes :

- La clause à ordre ou formule « billet à ordre » insérée dans le texte même du billet

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

- La promesse pure et simple de payer une somme déterminée
- L'échéance
- Le lieu de paiement
- Le nom du bénéficiaire
- La date et le lieu de souscription
- La signature du souscripteur¹³

3.3.1.3- Virement et prélèvement :

- **Les virements :** Le virement est une opération qui consiste à transférer, par un simple jeu d'écriture, une somme d'un compte à un autre. L'ordre de virement est donné en générale sur des formules spéciale mises gratuitement par les banques à la disposition des titulaires de compte.

Dans cette formule le banquier est invité à débiter le compte de son client émetteur d'une somme déterminer et à en créditer le compte du bénéficiaire désigné par lui¹⁴.

On distingue deux types de virement :

- **Le virement direct :** Le virement est « direct » quand il est effectué entre deux personnes ayant chacune un compte dans la même banque.
- **Le virement indirect :** Le virement est « indirect » quand il est effectué entre deux personnes titulaires de comptes dans des banques différentes.
- **Les prélèvements :** C'est un moyen de paiement automatisé pour règlement à caractère répétitif par lequel le client peut autoriser son banquier à prélever directement de son compte les sommes dues, par exemple : les factures d'électricité, ...)

La particularité de ce moyen est émise à l'initiative du créancier comme une lettre de change contrairement au virement qui est à l'initiative du débiteur.

3.3.1.4- La monnaie électronique : Le caractère dématérialisé de la monnaie contemporaine tire ses origines de la période entre 1960 et 1970.

En effet, les établissements de crédit ont informatisé leur gestion et sont passés des écritures en compte (support papier) aux signaux électroniques, ce qui a fait avancer la dématérialisation monétaire et conduit à l'automatisation de transfert de fonds¹⁵.

La monétique constitue l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support papier.

Les valeurs électroniques sont alors transmises entre détenteurs de cartes sans faire l'objet d'encaissement dans un compte à l'instar du billet de banque¹⁶.

¹³ GAVALDA et STOUFFLET, « effet de commerce, chèques, carte de paiement et de crédit », ed Litec, 4em édition, 2001.

¹⁴Greslier.H. « Aide-mémoire banque », édition DUNOD, paris 1979, page 97

¹⁵ SIDI-MAMMAR Lydia, Mémoire de magister, « Essai d'analyse de l'impact de la réforme du système de paiement sur l'utilisation des moyens de paiement scripturaux en Algérie »2010.

¹⁶ BOUNIED. (2002) : « Quelques incidences bancaires et monétaires des systèmes de paiement électroniques », revue Economique, n°52, pp. 313-331, p. 318.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

La monétique est donc l'ensemble des moyens techniques utilisés pour automatiser les transactions bancaires et monétaires¹⁷.

3.3.1.5- Les cartes bancaires : La carte bancaire est un document ou un moyen de paiement, sous forme de carte en plastique, équipé d'une bande magnétique et/ou d'une puce électronique, qui est remis par une banque ou tout autre organisme habilité, à un client titulaire d'un compte en banque et qui permet à ce dernier de réaliser les opérations suivantes :

- Le paiement d'achats ou de prestations de services, auprès de fournisseurs Possédant un "terminal de paiement" susceptible de lire la carte, connecté ou non à sa banque ou dans un appareil de distribution automatique
- Le retrait d'espèce au distributeur de billets (DAB)¹⁸ ou au guichet automatique (GAB)¹⁹
- Le télépaiement internet ; etc.

¹⁷ BEITONE A., CARZOLA A., DOLLO C. et DRAI A. M. (2007) : « Dictionnaire des sciences économiques », Edition Armand Colin, Paris, p. 296

¹⁸ D.A.B : Distributeur Automatique Bancaire, permet la réalisation de deux opérations : les retraits et demandes de chéquier.

¹⁹ G.A.B : Guichet Automatique Bancaire, permet en plus des opérations de retraits et de demandes de chéquier, d'obtenir son solde, faire des virements en faveur d'autres personne.

Section 02 : bref rappel sur la monétique

La monétique est considérée depuis longtemps comme un secteur d'avenir au monde et la clé du bien-être bancaire aussi bien pour les particuliers, les professionnels que pour les institutions. Et qui a pour le but de faciliter les transactions commerciales et développer la bancarisation de l'économie.

Dans cette section nous allons commencer par définir la monétique, puis présenter ses différents acteurs, et leurs rôles, puis expliqué ses objectifs et mettre l'accent sur ses composantes, puis nous finissons en mentionnant ses avantages et ses inconvénients.

2.1- Définition de la monétique :

La Monétique est la contraction de la monnaie électronique est défini Selon le dictionnaire Larousse comme l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires²⁰.

Et Selon M. Zollinger²¹, « la monétique est l'ensemble des moyens électroniques mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires ».

La monétique est « l'ensemble des techniques électroniques, informatiques, magnétiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions des transferts de fonds (carte interbancaire, virement électroniques, ...)»²².

Le mot « monétique » tout comme les termes télématiques, bureautique ou domotique, invoque l'idée d'une application informatique, mais pour la monétique il s'agit des traitements des flux monétaires (Monnaie + Informatique = Monétique). En d'autres termes le remplacement de la circulation des valeurs par la circulation des chiffres, les opérations correspondantes étant effectuées discrètement par un système de traitement des données automatiques interbancaires²³.

Elle permet, en plus des échanges d'argent de manière dématérialisée, la gestion des cartes bancaires, de la distribution automatique des billets ainsi que des systèmes électroniques de transfert d'informations ou de fonds.

➤ Autres définitions :

²⁰<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>, consulté 26/09/2022

²¹ ZOLLINGER Monique : « Monétique et Marketing », Edition Vuibert, Paris, 1989 p10

²² HASHEM SHERIF M. et SERHROUCHNI A., « La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé », Edition EYROLLES, Paris, 1999, P 405.

²³ ALPHONSE CHRISTIAN IVINZA LEPAPA, « Monétique et transactions électroniques », édition Bookelis, 2018, p.16

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

La monétique implique l'utilisation d'une monnaie électronique convertible en monnaie réelle, mais aussi la possibilité d'une identification des différents acteurs impliqués dans cette transaction.

Elle peut être définie aussi comme un ensemble des technologies mises en œuvre pour l'utilisation des cartes bancaires.

La monétique : « un ensemble des moyens électronique mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires (carte de paiement, retrait, ...). Ou encore : « L'ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électronique de transferts de fonds, de mise à disposition de liquide et d'information de la clientèle sur ses comptes ».

2.2- Les acteurs de la monétique :

Quand on parle de monétique, on fait intervenir quatre (4) acteurs²⁴ :

2.2.1- L'émetteur « la banque du client » : Il s'agit de l'organisme financier qui met à la disposition de ses clients un support (carte interbancaire), il assure les traitements de débit/crédit du compte du porteur et les litiges associés à l'usage de la carte.

Les responsabilités de l'émetteur sont principalement les suivantes :

- Gestion de la fabrication de la carte
- Gestion du contrat et des relations avec le porteur
- La tenue de compte à laquelle la carte est adossée et plus particulièrement les débits / crédits liés aux transactions réalisées avec la carte
- La gestion des plafonds selon les conditions convenues avec le porteur
- La prise en compte des oppositions suite à une perte ou un vol déclaré par le porteur
- La gestion des fraudes et litiges résultant de l'utilisation de la carte.

2.2.2- Le porteur « le client » : Il s'agit du détenteur de la carte. Le titulaire du compte courant peut être une société, un particulier, ou un commerçant.

Il doit souscrire à un contrat porteur carte bancaire où sont indiquées les conditions générales portant, entre autres, sur la délivrance, l'utilisation, la sécurité et le renouvellement de la carte.

Il est important de noter que le porteur de la carte n'en devient pas propriétaire. La carte reste la propriété de la banque qui peut décider de la reprendre si cela s'avère nécessaire. Le porteur doit assumer les responsabilités suivantes :

- Conservation du code confidentiel qui ne doit être divulgué en aucun cas
- Déclaration en cas de perte ou vol de la carte qui entraîne une mise en opposition de la carte

²⁴ <http://www.comprendrespaiements.com/abc-de-la-monetique-les-acteurs-et-leurs-roles/> consulté le 02/10/2022

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

- Responsabilité du porteur avant opposition limitée à 150 € si malgré toutes les précautions, des transactions frauduleuses sont effectuées avec la carte.

2.2.3- L'accepteur « le commerçant » : L'accepteur est soit le professionnel qui accepte l'utilisation d'une carte bancaire pour le paiement d'un produit ou d'un service, soit la banque qui met à disposition le DAB / GAB pour les retraits d'espèces.

Le professionnel est équipé d'un TPE par sa banque. La banque des DAB / GAB s'équipe elle-même de sorte qu'elle est à la fois l'accepteur et l'acquéreur des retraits et opérations réalisées sur ces machines.

L'accepteur, quand c'est un commerçant, doit respecter ses engagements vis-à-vis de sa banque et s'assurer de la régularité des paiements par carte.

2.2.4- L'acquéreur « la banque du commerçant » : Il s'agit de l'organisme financier qui met à la disposition de ses clients des services d'acquisition de transactions de paiement électronique, grâce au TPE.

Les principales responsabilités de l'acquéreur sont les suivantes :

- Gestion des contrats et des relations avec les accepteurs
- Mise à disposition, installation, maintenance et évolutions du matériel (TPE) utilisé par les accepteurs
- Tenue de compte des accepteurs
- Diffusion des listes d'opposition auprès des accepteurs.

2.3- Le rôle de la monétique :

En effet, la monétique permet, entre autres²⁵ :

- D'éviter la manipulation de l'argent liquide
- Faciliter la gestion grâce à l'automatisation
- Fidéliser la clientèle.
- Mettre un client en relation avec sa banque partout où il se trouve dans le monde
- Réduire les risques liés à la manipulation de perte d'argent (perte d'argent, vole).³

Ainsi, la monétique est considérée comme un marché très important, et qui a permis le développement de nouvelles entreprises dans ce domaine.

2.4- Les objectifs de la monétique :

L'objectif général assigné à la monétique est incontestablement l'amélioration de la qualité de service à travers des produits et prestations innovants. Il était fixé officiellement à l'introduction de la monétique des objectifs ambitieux à savoir :

²⁵ <https://docplayer.fr/13963066-Sommaire-1-la-monetique.html>, consulté le 02/10/2022

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

- Réduire l'utilisation de cash dans les transactions commerciales qui va à son tour réduire le poids de l'économie informelle dans le pays.
- Développer de nouveaux services bancaires qui vont contribuer à la généralisation des moyens de paiement moderne.
- Le développement de la monétique permettra aux détenteurs de comptes bancaires de retirer de l'argent partout.

Ainsi, le lancement de la monétique vise à accroître le taux de modernisation de la population et augmenter de ce fait le niveau de bancarisation de l'économie.

2.5- Les composants de la monétique :

La monétique dans son fonctionnement fait intervenir deux (2) types de composants : « le support et les systèmes de traitement »²⁶.

2.5.1-Le support : Le support est tout moyen de paiement ou d'encaissement présenté sous forme de carte plastique, équipée d'une bande magnétique et éventuellement d'une puce électronique. IL existe plusieurs sortes de carte, en fonction de leur vocation.

Ainsi nous avons : la carte bancaire (la carte de retrait, la carte de paiement) principale carte de la monétique. Nous avons d'autre type de carte monétique. La carte privative, la grande carte de Commerce, la carte à puce, la carte accréditive internationale et enfin la carte des

Figure N°04: la carte de paiement



établissements de crédit.

Source :www.ingenico.com

2.5.2-Système de traitement : Ce sont des appareils électroniques permettant de lire les informations contenues dans les différents supports de la monétique. Ils sont généralement connectés à un centre de gestion des comptes des utilisateurs.

Nous avons le TPE, GAB/ DAB.

²⁶ [Sommaire 1 LA MONETIQUE - PDF Free Download \(docplayer.fr\)](#) consulté 02/10/2022 à 17:22

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

Le domaine de la monétique fait appel à des compétences spécifiques et toujours plus pointues pour répondre aux exigences croissantes de sécurité des réseaux et de protection des données comme la cryptographie (protection des données par une retransmission avec calculs et algorithmes) ou la biométrie (identification et reconnaissance des personnes par un caractère biologique) sans oublier les sciences humaines, notamment dans l'étude des interfaces homme/machine.

Figure N°05: terminal point de vente



Source : www.ingenico.com

2.6- Les avantages et inconvénients de la monétique :

2.6.1- Les avantages :

En termes d'avantage la monétique :

- Facilite les paiements en ligne²⁷
- Réduction des coûts par l'automatisation des opérations bancaires
- Sécurisation des systèmes électroniques et réduction des risques des impayés
- Réduction des délais de règlement et de compensation
- Réduction de la manipulation des espèces
- Elle permet de réduire sensiblement les couts de traitement des opérations de retraits
- La monétique participe pour une part sans cesse croissante au dénouement des paiements dématérialisés, dans une économie moderne, au détriment des instruments de paiement classiques, tel que le chèque

²⁷ <https://my-tradinghouse.com/comprendre-la-monetique/>

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

- Les banquiers se servent de plus en plus de la monétique pour décongestionner les automates, tel que les GAB, et développer toute une série de guichets de services sans une présence humaine.

2.6.2- Les inconvénients :

Comme inconvénient, on note :

- Absence de lois et textes réglementaires
- Problèmes de disponibilité des réseaux de télécommunication
- Insuffisance des équipements et moyens de paiement de la banque
- Personnel non qualifié dans le domaine informatique et technique
- Manque de culture monétique
- Le coût élevé des terminaux, les rendant inaccessibles pour de nombreux commerces (absence de la politique commerciale).
- La généralisation de la monétique surtout dans les pays en voie de développement est une tâche assez difficile, en raison, notamment de la culture imprégnée chez les clients du fait du manque de confiance dans ces nouvelles innovations technologie

Section 3 : le système de paiement électronique

La monétique est associée à un système de paiement électronique, qui fait appel à trois (TPE) et/ou distributeur (ou guichet) de tickets (DAB/GAB), les technologies dérivées de l'e-Banking ont ouvert un large éventail d'applications. Pour les notions suivantes : carte à puce ou à piste magnétique, terminal de paiement électronique.

Plusieurs personnes, principalement des transactions financières sur les portefeuilles cartes électroniques, cartes de transport, cartes de membre, cartes téléphoniques prépayées, etc.

3.1- Définition de paiement :

Le paiement c'est des transactions consistant à transférer des valeurs d'une partie finale à une autre. Donc l'opération de paiement consiste à retirer des fonds déposés dans un compte bancaire ou de demander le transfert au profit de soi-même ou d'une tierce personne²⁸.

Le paiement est un transfert d'une créance monétaire du payeur sur un tiers (comme une banque) acceptable par le bénéficiaire²⁹.

Notamment, il est considéré essentiel au plan financier, économique et social dont il permet :

- Augmentation de tourisme national.
- Réduire la circulation de la monnaie fiduciaire donc de réduire les couts liés à leur manipulation.
- Drainer des ressources en devises et en monnaie national.
- Réduire les délais de ressource en devises et en monnaie national.

3.2- Le système de paiement électronique :

3.2.1-Définition de système de paiement :

Le système de paiement est constitué d'un ensemble d'instruments, de procédures bancaires et de systèmes interbancaires de transfert de fonds, destinés à assurer la circulation de la monnaie³⁰.

Autrement, un système de paiement est défini comme un ensemble d'instruments, de méthodes et des règles permettant le transfert des fonds entre ses participants. Les systèmes de paiement revêtent donc une importance fonctionnelle en permettant un traitement efficace des

²⁸ « Les systèmes de paiement » Rambure, Dominique, Paris : Economica. 2005, pages 12

²⁹ Yuanl, « nouveaux instruments de paiement : une analyse du point de vus de la banque centrale », Cahier D'études Paper N°10, banque centrale Luxembourg (BCL), Novembre 2003. Pages 08

³⁰ Glossaire des terme utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement (disponible sur www.bts.org), Banque des règlements internationaux. Mars 2003 P51.

paiements et des règlements. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement d'une économie de marché moderne.

3.2.2-L'historique de système de paiement électronique

Les premières cartes bancaires sont apparues sous forme de carte de crédit. Elles avaient un usage très limité et étaient généralement des projets pilotes lancés par des banques.

En 1914 aux États-Unis à l'initiative de la Western Union, que serait apparue, la première carte (en métal) offrant le différé de paiement à ses clients privilégiés.

En 1917, l'initiative de géant américain de la distribution, Sears et Roebuck, qui eut l'idée d'utiliser un support normalisé pour gérer les informations concernant ses clients bénéficiant d'une ligne de crédit ; l'ancêtre de la carte Discover était née, qui verra le jour en 1985 et est aujourd'hui l'une des plus importantes cartes privées du monde, émise exclusivement aux États-Unis. Au titre de celles-ci, citons le programme de mobil Oil (1924)³¹.

Esso s'engage également dans cette même voie en 1935. Les pétroliers américains, à l'origine des premiers grands programmes de cartes, avaient deux objectifs :

- Faciliter le règlement des achats de carburant, en particulier pour les transporteurs
- Les chèques n'étant acceptés que dans l'État de la banque émettrice
- Fidéliser la clientèle. Mais la crise de 1929, peu propice au développement du crédit à la consommation, puis la Seconde Guerre mondiale ont freiné considérablement le développement de ce nouveau concept de paiement.

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale (1950) naissaient les premières cartes accréditives, à l'initiative d'un avocat new-yorkais, Frank Mac Namara ; en panne d'argent liquide. Et fort embarrassé pour régler la note de restaurant où il avait invité l'un de ses clients, il créait un réseau d'hôtels et de restaurants new-yorkais auxquels il garantissait le règlement a posteriori des factures des membres de ce club, le Diner's Club international, dont une antenne sera créée en France en 1953³².

Quelques années plus tard, en 1958, c'est le lancement, toujours aux États-Unis, de la carte « American Express » par les héritiers de la Wells Fargo Company, compagnie californienne de transport qui avait été l'inventeur du chèque voyage en 1981.

Simultanément, la « carte blanche » apparaît en France en 1968, cinq grandes banques françaises le crédit lyonnaise, la société générales, la banque Nationale de Paris, le crédit Industriel et commerciale ainsi que le crédit commerciales de France se regroupent pour le lancement de la « carte bleu ». cette carte, initialement réservée à une clientèle sélectionnée, était destinée à concurrencer les cartes américaines « Dinaer's Club » et « American Express » et se distinguait d'elles par le fait que le débit des paiements effectués par le titulaire était réalisé sur son compte sans que l'émission d'un moyen de paiement (chèque ou avis d

³¹ « Cartes de paiement » 2eme Edition, Didier Geiden, Flouriot Flouriot, Hervé Ducharne, Novembre 2011 pages 09.

³² « Cartes de paiement » 2eme Edition, Didier Geiden, Flouriot Flouriot, Hervé Ducharne, Novembre 2011 pages 10.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

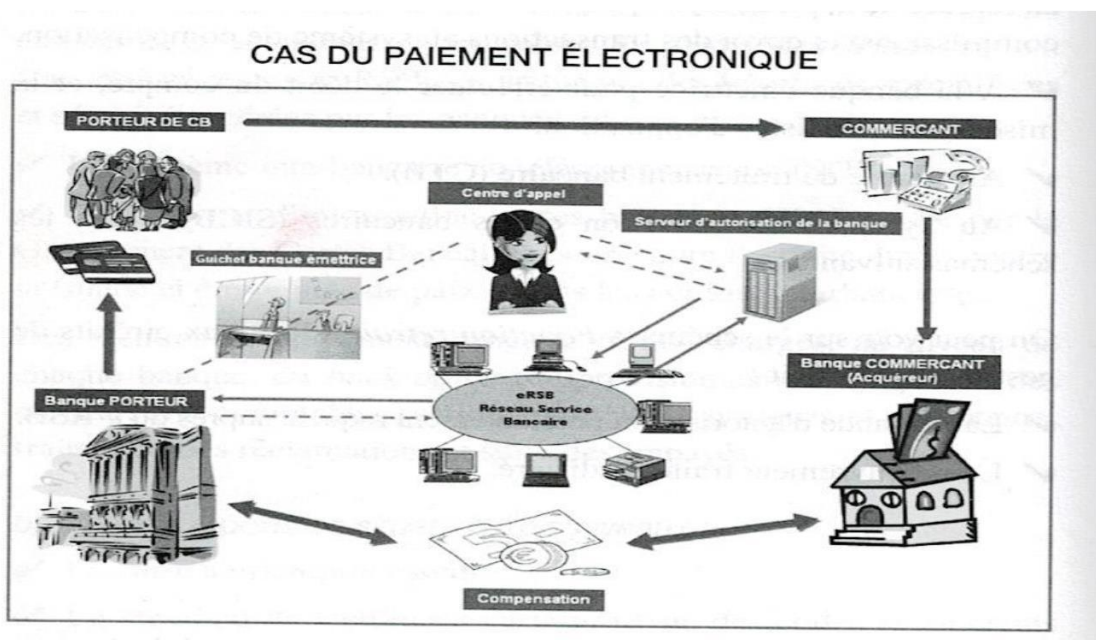
prélèvement du montant de la facture envoyée périodiquement au porteur par l'émetteur de la carte) ne soit nécessaire.

Dès 1951, la Franklin Bank in New York en fait une carte de crédit et il faudra attendre 1966 pour que cette association se restructure au sien d'Interbank Card Association (ICA), qui deviendra MasterCard à la fin des années 1970, après la réussite d'un début d'internationalisation (Mexique, Japon et Europe en partenariat avec le réseau Eurocard) en 1968.

En moins de 50ans la monétique a révolutionné nos systèmes de paiement les défis pour l'avenir sont immense et les enjeux géopolitiques importants pour maîtriser et faire fonctionner cette technologie monétique qui combine aujourd'hui de multiples applications issues de l'internet ou des télécommunications mobiles Distributeurs Automatique de billets (DAB) qui vont permettre aux porteurs de la carte bleue de retirer de l'argent liquide sept jours sur sept 7j/7j et vingt-quatre heures sur vingt-quatre 24h/24h.

3.3- Le paiement électronique :

Figure N° 06 : Cas du paiement électronique



Source : « carte de paiement »

Le schéma « Cas du paiement électronique » montre l'ensemble des opérations à réaliser pour faire aboutir un paiement.

3.3.1- Définition de paiement électronique (E-paiement) :

Un paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de service sur internet. Actuellement, il est très

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

implanté et utilisé par la majorité des personnes et entreprises ayant un commerce sur internet³³.

Un paiement électronique peut être défini comme toutes formes de paiement qui s'effectuent de manière dématérialisée ou électronique. Cette définition est donc plus englobante, car couvrant toute la panoplie des transactions dématérialisées³⁴.

3.3.2-Les avantages de paiements électroniques :

- Facilité des transactions : les paiements électroniques sont simples à utiliser mais aussi plus rapides et plus sûres. Dès que le montant est enregistré sur le terminale de paiement, le client n'a plus qu'à insérer sa carte de paiement et introduire son code PIN³⁵.
- Sécurité : Grâce aux paiements électroniques, les risques de vol dans la caisse des magasins diminuent. En effet, les sommes payées n'étant pas physiquement présentes dans les points de vente, il y'a moins d'argent dans les caisses et la tentation de commettre des délits est réduite.

Avec le paiement électronique, la circulation des faux billets est également ralentie et il y'a donc moins de risque d'être confronté à ce type d'escroquerie. Grâce à ce système de sécurité supplémentaire, les transactions sont complètement protégées !

- Gestion simplifiée du budget : les paiements électroniques permettent de suivre et de répertorier les dépenses journalières ce qui facilite la comptabilité. Contrairement à l'argent liquide qui doit être rapporté à la banque pour ensuite le déposer sur un compte, les paiements électroniques sont automatiquement crédités sur le compte.

Les terminaux de paiements permettent également d'éviter les trous dans la caisse du magasin. Puisque le commerçant manipule moins d'espèces (pièces et billets), les risques d'erreur sont réduits.

- Coûts réduits : les paiements électroniques représentent pour les entreprises un coût qu'il convient de mettre en balance avec les économies qu'ils engendrent par ailleurs. Songer par exemple aux tracasseries liées à la logistique d'argent liquide. Celle-ci implique souvent un coût (parfois caché) pour le stockage, le comptage, le transport de la monnaie ou encore le contrôle de l'authenticité des billets.

Parallèlement, les coûts liés aux paiements électroniques ont fortement diminué ces dernières années. Ils varient en général en fonction du type de terminal (fixe ou mobile) mais aussi de son installation, de son activation, de l'assistance technique, du coût par transaction, etc.

- Utilisation répandue : grâce aux révolutions technologiques, les paiements électroniques se sont généralisés. Au côté de l'argent liquide, on retrouve aujourd'hui les cartes de crédit et de débit, les smartphones et les montres connectées (ou smartwatch). Ces alternatives sont devenues des solutions de paiement très appréciées par les clients.

³³ <https://lig-membres.imag.fr> consulté le 20/06/2022.

³⁴ <https://www.larousse.fr> consulté le 13/07 / 2022

³⁵ <https://www.economie.fgov.be> consulté le 18/07/2022.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

La disponibilité d'un terminal de paiement électronique fixe, mobile ou sans contact permet aux clients de finaliser leurs transactions lorsqu'ils ne disposent pas suffisamment d'argent liquide. Cela leur procure une plus grande liberté pour effectuer leurs achats. Plus besoin pour eux de retirer de l'argent au distributeur. Un gain de temps pour tout le monde.

3.3.3-Les formes de paiement électronique :

3.3.3.1- Le terminal de paiement électronique (TPE) :

Un terminal de paiement électronique, aussi connu sous le nom de lecteur de carte bleue³⁶, est un appareil capable d'accepter un paiement par carte bancaire ou smartphone, en échangeant des informations avec la carte ou le téléphone du client, ainsi qu'avec des banques du commerçant et de client. Il permet de payer les achats instantanément, de la manière la plus sécurisée possible, ce qui explique l'engouement qu'il suscite dans le monde du commerce.

Figure N° 07 : Terminal de Paiement Electronique.



Source : <http://fr.m.wikipedia.org/wik/terminal/de/paiement>.

3.3.3.2- le porte-monnaie électronique(PME) :

Le porte-monnaie électronique est un dispositif permettant de payer des achats en ligne à l'aide d'un mot de passe, complété par une entreprise professionnelle. Il s'agit d'un moyen de paiement universel très simple d'utilisation, contrairement aux cartes, les porte-monnaie électroniques sont un moyen de paiement sans contact, il suffit de le présenter devant le terminal d'identification³⁷.

C'est également un moyen de paiement plus sûr que les cartes ; les cartes préinstallées ne seront pas frauduleuses. Le porte-monnaie électronique vise à remplacer paiement de petite caisse dans les magasins de proximité. Les porte-monnaie électroniques sont également distribués sous forme de cartes séparées attachées ou non attachées à des comptes bancaires. La combinaison carte de débit (le portefeuille) et porte-monnaie électronique sur un même support constitue un outil de paiement universel.

³⁶ <https://www.ca.moncommerce.com> consulté le 08/09/2022

³⁷ « Les moyens de paiement » Jean.Pierre Toernig et François Brion, pages90.

3.3.3.3- Le porte-monnaie virtuel :

Le porte-monnaie virtuel est un service en ligne qui permet de réaliser des achats en ligne ou des paiements entre particuliers sans communiquer ses coordonnées bancaires autrement que pour créditer son porte-monnaie³⁸.

3.3.3.4- Les cartes de retrait :

Elle permet uniquement d'effectuer (7jours /7jours, 24heures/24 heures) des retraits en espèces par les distributeurs automatiques de billet (DAB). Le client peut effectuer ces retraits par les distributeurs de sa banque, ou soit par l'ensemble des distributeurs situés sur le territoire national, voire même à l'étranger. Elle permet aussi d'effectuer des virements, et de consulter le solde de son compte, mais aucun paiement n'est possible avec cette carte.

3.3.3.5- les cartes de paiement :

Une carte de paiement est une carte magnétique ou à puce qui permet le paiement auprès des commerces physiques possédant un terminal de paiement électronique (TPE) ou auprès du commerce en ligne, le plus souvent il s'agit d'une carte de retrait et du paiement dans ce cas elle permet aussi les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billet (DAB). Ces cartes commencent à jouer un rôle non négligeable dans les habitudes de règlement de la clientèle des banques³⁹.

3.3.3.6- les cartes de crédit :

La carte de crédit est un document nominatif qui établit l'ouverture par l'émetteur, d'un certain crédit à son propriétaire. Ce type de crédit permet au titulaire de la carte, d'étaler dans le temps le règlement des dépenses courantes ou de consommation. Il s'agit d'un crédit-revolving (renouvelable) mis à la disposition du client jusqu'à la limite d'un certain montant, déterminé généralement selon le revenu mensuel du bénéficiaire⁴⁰.

3.3.3.7- les cartes internationales :

Initialement réservées aux exportateurs et aux étrangers, les cartes de crédit internationales, qui constituent à la fois un moyen de paiement en devise et un moyen de retrait de fond ,à l'étranger peuvent bénéficier aujourd'hui à tous les opérations économiques et à tous les personnes physiques jouissant d'une dotation en devise en vertu d'une autorisation générale ou particulière de l'office des changes (telle que la dotation pour le pèlerinage, ou pour la Omra, l'allocation pour émigration à l'étranger, pour départ-scolarité des étudiants...etc

Les cartes bancaires portent des renseignements au recto ainsi qu'au verso.

Le recto de la carte bancaire se compose de plusieurs éléments, à savoir :

- Numéros de la carte bancaire : Numéro unique à 16 chiffres qui identifie la banque émettrice et le porteur de carte. Ce numéro est associé généralement à un compte bancaire.

³⁸ « Les moyens de paiement » Jean.Pierre Toernig et François Brion, pages99.

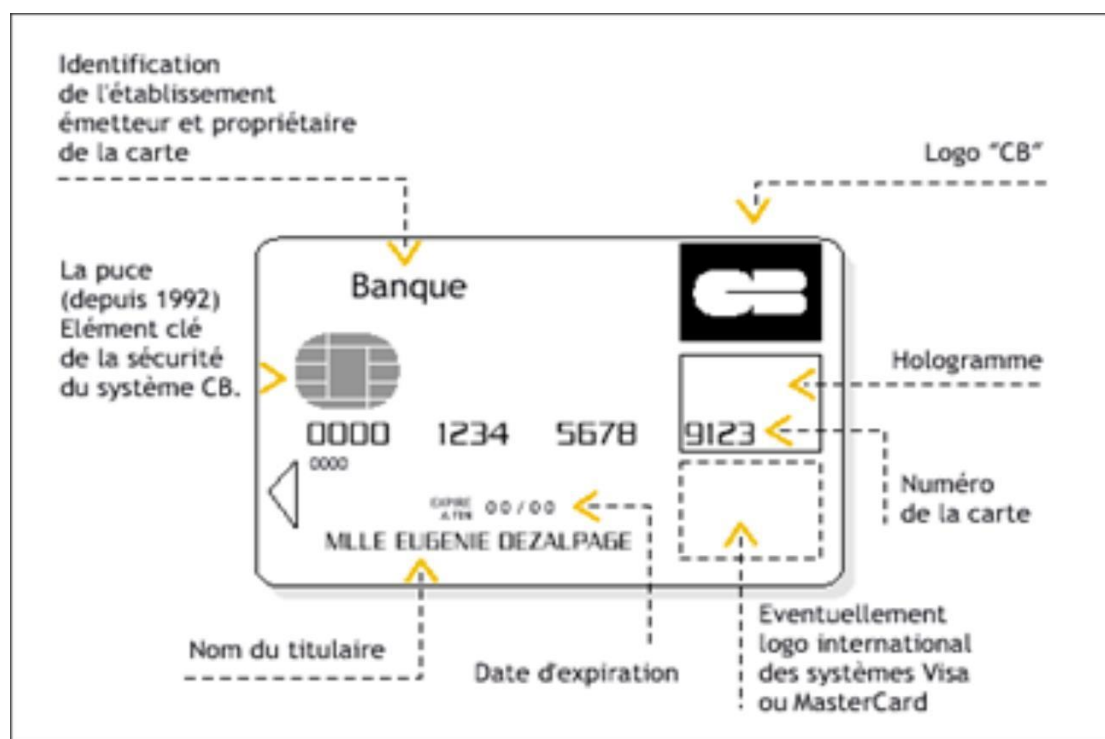
³⁹ Rollade B, « principes de technique bancaire »,DUNOD, 23ème édition, France, avril 2004.Pages 55.

⁴⁰ Sophie Brana, Michel Cazals. (2006), « La monnaie », 2eme édition Dunod, Paris, p18.

Chapitre 01 : La monétique le système de paiement électronique

- La date de fin de validité : Elle détermine la date à partir de laquelle la carte ne sera plus valide.
- Cryptogramme visuel : Appelé aussi le code de sécurité, il est utilisé pour les achats sur internet afin de vérifier que le consommateur a bien la carte en sa possession.
- La bande magnétique : Sauvegarde les informations financières du client, le type de compte bancaire associé et le type de transaction qu'il est autorisé à effectuer.
- Puce électronique : Contient des programmes informatiques et des mécanismes de sécurité qui chiffrent les données lors de leur transmission sur le réseau.
- Le nom de titulaire
- Le logo de la banque émettrice

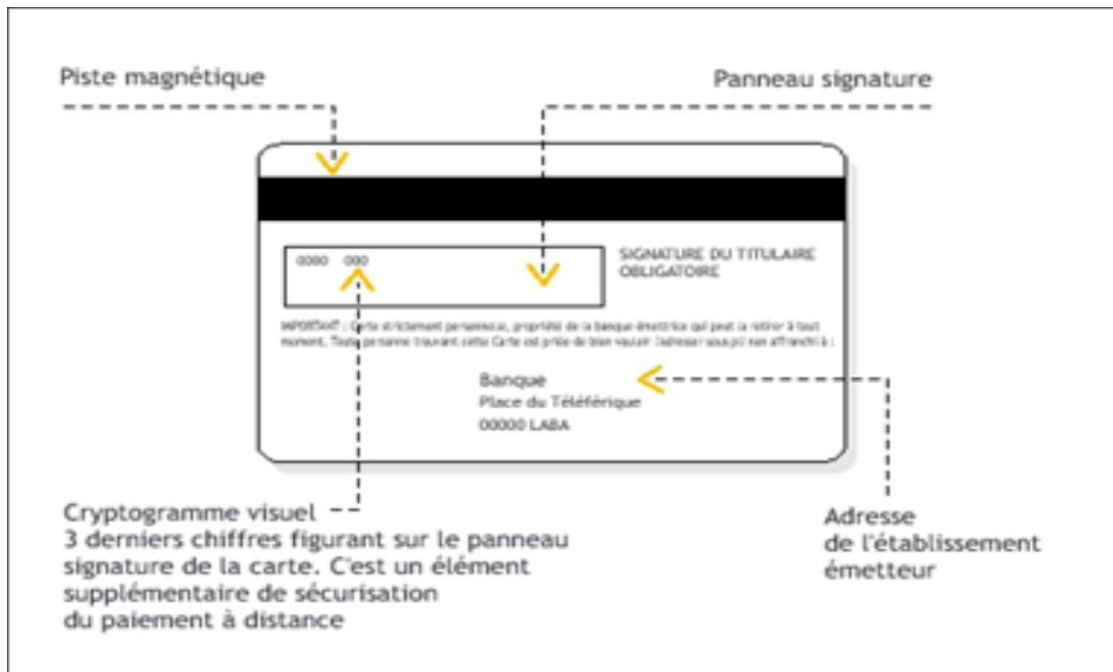
Figure N°08 : Le recto de la carte bancaire



Source : - <http://www.visaeurope.com> - <http://www.mastercard.com>

Au verso de la carte bancaire on trouve une ou plusieurs lignes magnétiques reprenant les renseignements ci-dessus et la signature de titulaire de carte. Pour fonctionner, on associe à chaque carte un code confidentiel ou code PIN à quatre chiffres. Comme le montre la figure suivante :

Figure N° 09 : le verso de la carte bancaire



Source : - <http://www.visaeurope.com> - <http://www.mastercard.com>

Conclusion :

Les moyens de paiement connu un développement important avec l'apparition de paiement électronique dit aussi la monétique.

La monétique est liée au système de paiement électronique. Donc la monétique est un ensemble des technologies mises en œuvre pour l'utilisation des cartes bancaires. Elle est aussi ensemble des traitements électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion de cartes bancaire ainsi que des transactions associées.

Ce qui permet les échanges d'argent de manière dématérialisé. Pourtant un système monétique est un système informatique qui permet la dématérialisation du paiement scriptural. Il se compose de matériels avec généralement des bornes de paiement, et de logiciels permettant la gestion du paiement par la monnaie électronique.

Aujourd'hui la monétique est devient une nécessité il constitue un instrument qui qui répond favorablement aux exigences du développement. Le chapitre suivant traitera la digitalisation des produits bancaires.

CHAPITRE02 : La digitalisation des produits bancaires

Introduction :

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 services offerts à la clientèle.

A l'ère du digital, le milieu bancaire et l'un des secteurs qui a connu une véritable révolution. Proposent de plus en plus de produits et services exclusivement en ligne, grâce à internet, Le déploiement de services reposant sur des technologies numériques entraîne des restructurations profondes dans le secteur financier.

Dans ce contexte en pleine mutation, les banques vont devoir se réinventer. Le digital a facilité l'apparition de nouveaux acteurs qui sont venus concurrencer les établissements financiers traditionnels. Cette concurrence s'est accélérée avec l'émergence des Fin Tech.

Tous les services fournis traditionnellement par les intermédiaires financiers évoluent, qu'il s'agisse du paiement, du prêt, des conseils financiers ou de l'enregistrement des transactions. La digitalisation est marquée par une exceptionnelle vitesse de diffusion. Le caractère exponentiel de l'accélération du rythme des innovations distingue fondamentalement le numérique des révolutions technologiques précédentes. En effet, la société, aujourd'hui, est chaque jour de plus en plus digitale.

Ce chapitre est organisé en trois sections, dans la première Section nous présenterons les typologies des banques et la digitalisation bancaire, ensuite dans la deuxième section nous montrons les raisons de la digitalisation bancaire, en fin nous étudierons l'évolution monétaire en Algérie

Section 01 : Typologies des banques et la digitalisation bancaire

Aujourd'hui, la digitalisation occupe une place importante, voire essentielle, dans notre quotidien. La révolution numérique et le développement des TIC ont transformé notre mode de vie et de consommation, notamment à travers le e-commerce. Ainsi donc, la relation entre l'entreprise et ses clients se trouve dématérialisée malgré tout.

La banque n'est pas épargnée, elle est considérée comme étant l'un des secteurs les plus touchés et transformés par la numérisation. A cet égard, grâce à l'Internet et ses dérivées ainsi que d'autres TIC, les banques proposent, de plus en plus, des produits et services en ligne.

A ce titre, la banque digitale et donc la banque en ligne prend le relais de la banque traditionnelle.

I. Généralité sur la banque

1. Définition de la banque :

La banque est une entreprise de service. Comme toute autre, elle cherche à les produire aux meilleurs coûts et à maximiser 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 .

¹
Selon Jean-Pierre PATAT : « les banques sont des organismes qui gèrent dans leur passif les comptes de leur clientèle, comptes qui peuvent être utilisés par chèque 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 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 »².

1.1- Définition littéraire :

Selon Bernard Yves et Jean-Claude Coli (1966), « La banque est une entreprise pas comme les autres qui fait profession habituelle de recevoir du public sous forme de dépôts ou autrement des fonds qu'elle emploie pour son propre compte en opérations de crédits ou en opérations financières ».

1.2- Définition économique :

« Les banques sont des intermédiaires financiers dotés du pouvoir de création monétaire, c'est-à-dire de la possibilité de créditer le compte de l'un de leur client sans que cette opération soit compensée par le débit du compte d'un autre agent ou un dépôt à préalable ».

¹ Jésabel, couppey- soubeyran. Nijdam, Christophe. Parlons banque en 30 questions, Paris, direction de l'information légale et administrative, 2014, P90

² 2ABBADI.BOUCHERA, les spécificités de la banque ; mémoire de fin de cycle, université abdel malek Essaadi, tanger 2017

1.3- Définition juridique :

Loi N°86-12 du 10 Août 1986, modifiée et complétée, relative au régime des banques et du crédit, définit la banque ainsi :

« Est réputées banques » tout établissement de crédit qui effectue pour son propre compte et à titre de profession habituelle principalement les opérations suivantes :

- Collecter auprès de tiers, des fonds de dépôts, quelles qu'en soient la durée et la forme.
- Accorder du crédit, quelles qu'en soient la durée et la forme.
- Effectuer, dans le respect de la législation et de la réglementation en la matière, les opérations de change et du commerce extérieur.
- Assurer la gestion des moyens de paiement.
- Procéder au placement, à la souscription, achat, gestion, garde et vente de valeurs mobilières et de tout produit financier.
- Fournir conseil, assistance et d'une manière générale, tous services destinés à faciliter l'activité de sa clientèle.

2. Les fonctions de la banque

Bien qu'elles fassent beaucoup de choses, leur principale fonction est

2.1- La collecte des dépôts

La collecte des dépôts est une mission essentielle des banques, elle représente un enjeu considérable pour chaque établissement car elle détermine pour chaque banque sa capacité à distribuer des crédits sa trésorerie son rôle sur le marché en tant que prêteur ou emprunteur³.

2.2- La gestion des moyens de paiement

Afin de faciliter les transactions, les banques ont mis à la disposition de leur clientèle, différents moyens de paiement. La banque permet aux particuliers d'utiliser les ressources qui parviennent sur leur compte bancaire à l'aide de : chèques, de virements, de retraits, de cartes bancaires .

2.3-⁴ L'octroi des crédits

La distribution des crédits est l'activité principale d'une banque. En disposant des ressources suffisantes, la banque met à la disposition de sa clientèle une variété de concours. Cette activité est liée à la réglementation prudentielle. La banque peut faire appel au marché interbancaire, ou à la banque centrale pour se refinancer. En Algérie, actuellement les banques sont en sur liquidités.

³Narassiquin phylippe (2004) « Monnaie, banque, et banque central dans la zone EURO » éd de boeck, 1ère édition P85.86

⁴ <https://www.la finance pour tous.com>

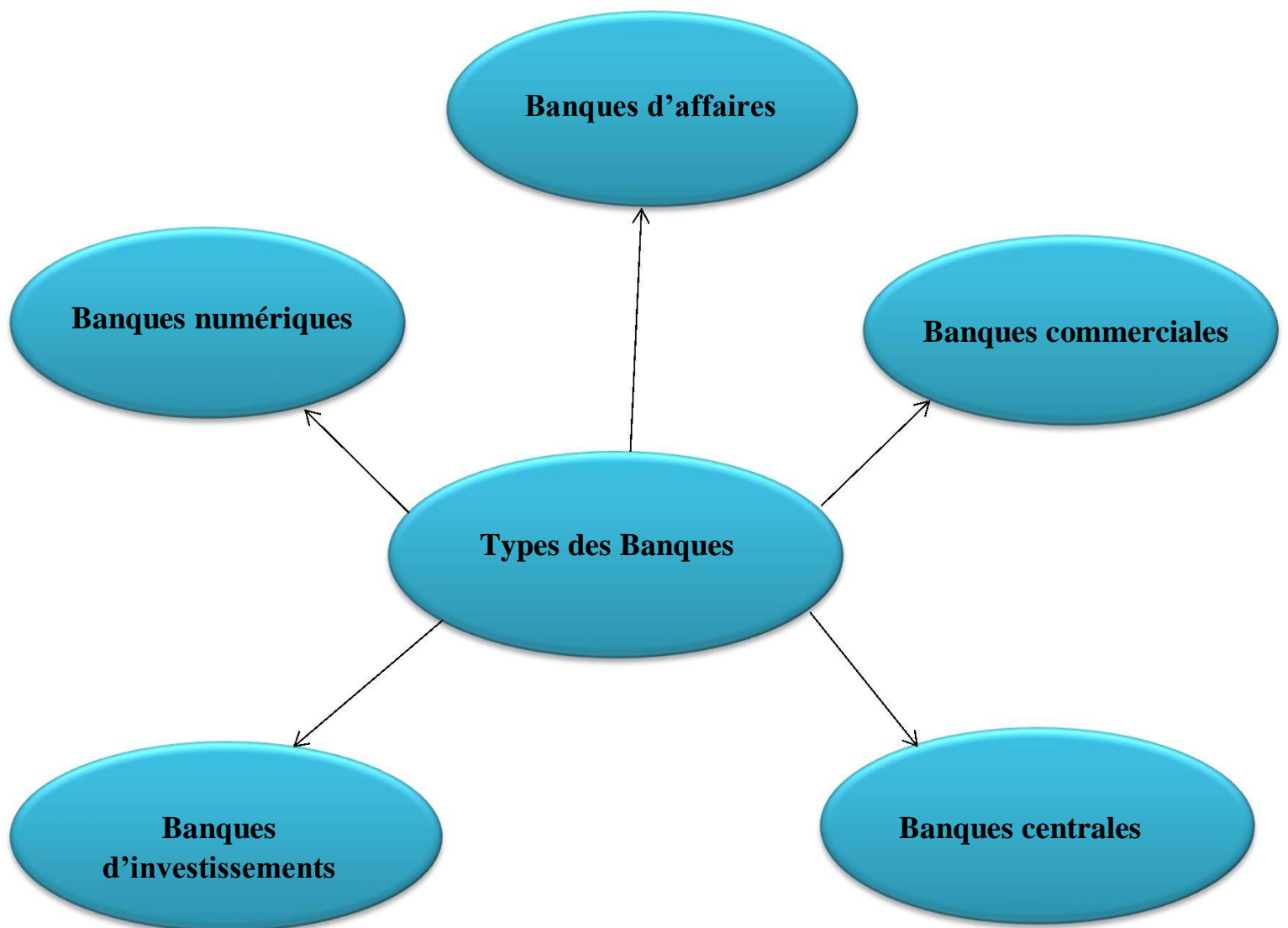
2.4- L'activité financière des banques

Les banques développent de multiples activités financières, soit pour leur compte, soit pour le compte de leur client en intervenant sur le marché financière et monétaire. Elles assistent et conseillent les sociétés lors d'émission d'actions et lors de leur introduction en bourse.

3. Les types de banques

Nous allons essayer de vous éclairer sur les différents types de banque qui peuvent exister

Schéma N°1 : les types de banques



Source : établi par nous-mêmes

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

3.1- Les banques d'affaires

Elles sont celles dont l'activité principale est la prise et la gestion de production, de participation dans des affaires existantes ou en formation et l'ouverture de crédits sans limitation de durée aux entreprises publiques ou privées qui bénéficient, ont bénéficié ou doivent bénéficier des dites participation. Elles ne peuvent investir dans celles-ci que des fonds provenant de leurs ressources propres ou de dépôts. Elles ne peuvent ouvrir de comptes de dépôts qu'à leur personnel, aux entreprises qui ont fait l'objet d'ouverture de crédit ou bénéficié de participations aux personnes physiques ou morales ayant la qualité de commerçants pour l'exercice de leur activité professionnelle⁵.

3.2- Les banques commerciales

Les banques commerciales sont également appelées banques de détail. Ce sont les types de banques les plus connus du public. En fait, une banque commerciale est une banque où nous avons tous des comptes bancaires et des comptes d'épargne.

3.3- Les banques d'investissement

L'activité des banques d'investissement repose sur les marchés financiers. Ces banques d'investissement achètent et vendent des actions, des obligations ou des produits dérivés sur les marchés financiers. Ils peuvent également lever des fonds pour des sociétés nouvellement cotées ou gérer des opérations de change.

3.4- Les banques centrales

Une banque centrale est une banque des banques. Les banques centrales sont des organisations qui influencent l'économie mondiale. Elles sont chargées de créer de l'argent. Les banques centrales fixent également les taux directeurs de l'économie. Le taux directeur est le taux auquel les autres banques qui dépendent de cette banque centrale empruntent de l'argent. Ce taux affecte tous les autres taux tels que les taux hypothécaires, les prêts à la consommation, les taux sur livret⁶.

3.5- La banque numérique

Les nouvelles technologies, telles que le développement d'internet, la banalisation des téléphones mobiles, la multiplication des offres de bouquets numériques...etc. ont permis d'améliorer les prestations bancaires comme : une disponibilité 24/24h des interlocuteurs, des réponses en temps réel, mais aussi le gain de temps et la célérité.

L'adoption ces nouvelles technologies ont permis un développement d'une autre forme de banque dite « banque en ligne » ou « banque à distance » :

⁵ Qoux jean-françois (1998). « Economie monétaire et financière ».3eme édition.P36.

⁶ <https://www.budgetbanque.fr/diffirents-types-banques>

- La banque à distance (banque en ligne)

Cette catégorie de banques attire aujourd'hui autant l'intérêt des acteurs bancaires et financiers que les clients qu'ils soient des individus ou des entreprises. La souplesse d'accès, accélérée par la disponibilité d'une connexion internet de plus en plus performante et la monnaie d'une clientèle mieux instruite et plus technophile sont incontestablement des facteurs de développement intéressants. La pression de cette clientèle vers une meilleure qualité des services bancaires fait émerger de nouveaux besoins d'interactions distantes.

La banque à distance peut être définie comme toute activité bancaire destinée à un client ou à un prospect, se déroulant à partir d'un point de service électronique (téléphone, micro-ordinateur, téléviseur, Distributeur Automatique, des Billets (DAB), Guichet Automatique de Banque (GAB), et utilisant un système de télécommunication tel que réseau téléphonique, télévision par satellite TPS, le Minitel ou internet.

II. Généralité sur la digitalisation bancaire

2.1- Définition de la digitalisation :

La digitalisation est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un processus ou un métier en un code informatique afin de remplacer et le rendre plus performant. La transformation digitale a commencé dès les débuts d'internet, le courrier a été remplacé par les emails, les salons par des forums web, les magasins par des sites e-commerce.

Désormais nous connaissons une digitalisation plus large et plus performante comme les caisses automatiques, les répondeurs automatisés, la communication via les réseaux sociaux. La digitalisation est devenue un phénomène naturel qui combine l'apparition d'internet et les avancées quotidiennes informatiques .

7

2.2- les avantages et les inconvénients de la digitalisation bancaire :

2.1- les avantages de la digitalisation bancaire

La digitalisation des banques à apporter beaucoup d'avantages et d'opportunités au secteur bancaire et aux clients or cette dernière n'est pas sans risques, cette section tente de citer les avantages et risques les plus connus.

2.1.1-Du point de vue des banques :

8

L'un des premiers bénéfices de banque digitale pour les banques ont une meilleure image de marque et meilleur réactivité au marché.

Les banques qui offrent de tels services seraient perçus comme des leaders dans la mise en œuvre de la technologie. L'objectif principal de toute entreprise est de maximiser les profits pour ses propriétaires et les banques ne sont pas une exception, les services digitaux offrent

⁷ <https://www.alphalives.com/digitalisation>

⁸ <https://researchgate.net> consulté le 06/10/2022 à 13h26 p.06

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

une occasion idéale pour maximiser les profits. L'utilisation de ces technologies a transformé considérablement le métier des employés sur des services à plus forte valeur.

- **Un gain de temps considérable :**

Le fait que les clients réalisent la majorité de leurs opérations en ligne via les différents canaux conduit à un gain de temps pour les employés de la banque. En effet, grâce au digital le client réalise ces opérations bancaires lui-même. Cette automatisation des services a pour résultat une accélération du temps de traitements des opérations.

- **Réduction des coûts d'intermédiation et de transaction :**

Les différentes formes de la banque digitale ne désignent pas la même chose, elles convergent vers une réduction radicale de coût de services bancaire et financier et particulier du coût de gestion des informations.

La distribution des services bancaire et financier sur internet offrent à la fois un nouveau canal de distribution et une baisse radicale du coût des services bancaire. Dans un premier temps, on peut signaler que le coût d'ouverture d'une agence est largement supérieur à celui de l'ouverture d'un site internet. L'internet a fortement réduit le coût de livraison de la plus part des services financier.

De plus, le développement rapide d'innovation technologique dans le secteur bancaire a permis aux banque une diminution très marquée des coûts d'acquisition, de traitement, et de transmission de l'information, dans son sens général, tout en augmentant leur productivité et leur valeur ajouté. En particulier, l'internet offre des transactions directes sans intervention humaine, avec des coûts très faible.

- **Une extension géographique (compression de l'espace) :**

Grace à la mise en œuvre des technologies d'information et de communication, les banques disposent aujourd'hui d'une meilleure couverture internationale par des réseaux étrangers. En effet, les agents économique peuvent intervenir sur le marché financier, à travers, des sites web, effectuer des transactions financières sur internet, consulter le solde : gérer leurs compte passer des ordres en bourse et celle 24h/24h. Ainsi, ils peuvent intervenir n'importe quel marché financier, grâce à l'interconnexion des réseaux et une meilleure disposition de l'information. De plus, l'internet procure beaucoup d'avantages concurrentiels dans le domaine de la finance.

En effet la digitalisation des banques présente une opportunité à saisir pour garantir un pat de marché assez importante à travers le monde entier.

En résumé, le présentateur des services financier, en particulier la banque n'est plus contrainte d'offrir ses services sur une base régionale. Son accessibilité aux différent canaux électronique lui permet d'offrir des services partout dans le monde.

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

- Différenciation des produits :

Au niveau des services offert par les banques ou assiste de os jours, et grâce au développement des TIC, a une large différenciation des produits ce qui apporte aux banques des nouveaux avantage comparatifs.

En effet, grâce à l'implantation de réseaux internet au sein du secteur bancaire, le choix de produit qui convient le mieux au client deviens de plus en plus facile à deviner puisque services offrent sur le site internet son caractérisé par la nouveauté, la diversité, la différenciation personnalisation et la qualité.

- La gestion de la relation client-banque :

Sans aucun doute, l'évolution technologique qu'a connue le secteur bancaire a largement avantagé la relation entre la banque et ses clients. Cette relation a été de plus en plus renforcée et cela, grâce à un simple contacte personnalisé et rendu facile par les nouvelles technologies d'information et de communication. Avec l'émergence de ces technologies.

2.1.2-Les avantages du point de vue du client⁹ :

Les services digitaux permettent au client de bénéficier des atouts suivants :

- Accès rapide et continu à l'information.
- Les services en ligne réduisent l'importance des facteurs géographiques : les clients peuvent effectuer rapidement et facilement des transactions chez eux et partout dans le monde.
- Accès à des canaux diversifiés et simples d'utilisation : internet Banking permet d'offrir aux clients la possibilité de négocier en la communication qui s'adapte à leurs besoins tout en restant simple et claire et la vitesse de course.
- Diversification et personnalisation des produits et services.
- Elimination des temps d'attente pour entrer au guichet.
- Disponibilité 24h/24h et restriction liée aux heures et jours d'ouverture, les agences bancaires ont disparu : les clients peuvent désormais négociez à tout moment, n'importe où avec une simple connexion à internet et appareils mobiles.

2.2- Les inconvénients de la digitalisation bancaire

2.2.1- L'absence de contact humain

Bien que la fréquence des visites des clients dans les agences bancaires a été diminué, en raison de le développement des services en ligne, ils gardent toujours le contact avec les institution après.

Pour les clients habitués aux relations de qualité offertes par les banques traditionnelles, le manque d'interaction humaine est le premier inconvénient de la banque en ligne. Malgré les

⁹ <https://www.bforbak.com> consulté le 06/10/2022 à 13h42

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

meilleurs efforts des centres d'appels et des conseillers en ligne pour aider et en termes d'accompagnement, de nombreuses personnes préfèrent encore une poignée de mains franche et un suivi personnalisé de leur banquier.

2.2.2- La fraude

Aujourd'hui, la question de la protection des consommateurs contre la fraude est cruciale, d'autant plus que l'on sait que génie et l'imagination des fraudeurs sont sans limite. Bien que la sécurité semble être une priorité absolue alors que les banques cherchent à développer leurs stratégies numériques, il est important de gagner le soutien et la confiance des utilisateurs.

Il existe quatre types de fraude : la fraude électronique, fraude présidentielle et fraude par chèque, et la plupart la fraude par carte de crédit en est un bien connue et répandue. La plupart applications bancaires et financières sont les plus vulnérables au cyber attaques. Pour des raisons évidentes, l'argent est l'objectif incontesté. Comme nous le savons tous, les menteurs sont innovations dans le vol de fonds, que ce soit en gros, voire en gros montants gagnez de l'argent directement, il y a toujours la menace d'une violation de données.

2.2.3- Complexité et sécurité

La complexité fait référence à la facilité ou à la difficulté d'effectuer une tâche commerciale avec le développement rapide de la digitalisation. En effet, certains clients ne maîtrisent pas l'outil d'informatique.

La sécurité de service en ligne peut affecter le client et les banques, car les deux peuvent être victimes de piratage. Ce dernier doit être toujours à la pointe pour éviter tout piratage ou interception de données.

Les retraits importants ne sont pas possibles, le montant du retrait est les concessionnaires sont limités.

2.3- Les outils de la digitalisation bancaire

3.1- Les sites bancaires :

Les sites bancaires ou appelés aussi « la banque à distance » désignent l'espace sécurisé auquel le client d'une banque peut accéder par internet. Ces plateformes proposent l'ensemble des services bancaires en ligne aux quels le client a doit au titre de contrat qu'il a signé lors de l'ouverture de son compte.

Le site bancaire permet donc de consulter le solde de ses comptes, de réaliser des virements et d'enregistré des prélèvements ou encore de contracter son conseiller bancaire. L'accès au site peut se faire depuis ordinateur mais aussi depuis des applications mobiles. Les identifiants d'accès sont délivrés par la banque au moment de la signature du contrat¹⁰.

¹⁰ <https://researchgate.net> consulté le 30/09/2022 à 23h19

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

3.2- les applications bancaires :

Une application bancaire permet d'avoir accès à ses comptes bancaires depuis un Smartphone ou une tablette. Cette dernière peut être téléchargée sur les magasins d'applications, tels que Google Play et App store.

Pour effectuer ces opérations, il suffit d'enregistrer son compte avec les identifiants qui sont délivrés par la banque. Les principaux mouvements, que l'on peut réaliser sur son espace personnel en ligne, sont également disponibles avec une application : consultation de compte, virement, édition RIB.

3.3- les SMS Banking :

Les SMS Banking permettent au client d'obtenir des informations bancaires ou qu'il soit. Ce dernier doit souscrire à un contrat qui lui permettra de recevoir des SMS de sa banque afin d'avoir des informations sur son compte, son solde ainsi que les différentes opérations effectuées. Certaines données lui seront envoyées de manière hebdomadaire, d'autres sous forme d'alerte ou encore s'il fait la demande par SMS avec mot clés et code d'accès.

3.4- Les e-mails :

Le courrier électronique (courriel, e-mail, mail) est un service de transmission de messages écrits et de documents envoyés électroniquement. Ces derniers sont utilisés pour entrer en contact avec une banque (un conseiller) en cas de besoins d'informations ou réclamation. C'est un des services les plus couramment utilisés d'internet permettant d'envoyer des messages sous forme de fichier, texte...etc.

3.5- Les guichets automatiques bancaires (GAB) :

Les automatiques fonctionnent 24h/24h et 7j/7j, et sont placés auprès de toutes les agences bancaires, ainsi que dans les grandes surfaces commerciales ; afin de permettre aux clients de gagner du temps et faire opérations à tout moment. L'utilisation des GAB nécessite une carte de guichet automatique et un code PIN personnel permettant aux clients l'accès à des services bancaires comme : les retraits, virements, consultations de soldes, demandes de chèquiers, relevés de compte et même l'encaissement de chèque dans les nouveaux distributeurs qui sont actuellement de chèque dans les nouveaux distributeurs qui sont actuellement présentés aux niveaux des agences digitales.

3.6- les cartes bancaires :

Elles sont les plus connues des instruments de paiement par retrait bancaire. La carte CIB, est une carte interbancaire, elle est identifiée par le logo de l'interbancaire, l'appellation, le logo de la banque émettrice. La carte contient un microprocesseur appelé communément « puce » qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement. Elle permet aux commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et surtout les DAB installés sur le territoire national.

3.7- l'agence digitale :

Aussi appelée agence web ou agence de communication digitale, c'est une entreprise qui se spécialise dans toutes les formes de communication et les opérations qui servent à promouvoir du contenu sur le web. Bien que ce concept peut sembler moderne, les premières agences digitales ont vu le jour quelque temps après la création des premiers sites internet.

Ces agences se spécialisaient à l'époque dans la création de site web et leurs services étaient très réduits. Aujourd'hui, une agence digitale s'occupe de toutes les opérations de promotion et de communication pour le profit d'une entreprise ou d'un contenu sur internet.

Devenu une incontournable solution pour toute personne souhaitant gagner en visibilité et en popularité sur internet, ces agences digitales facilitent la tâche à leurs clients en s'occupant de toutes les opérations qui concernent le domaine du marketing digital¹¹.

3.8- le call center :

Un call center est un centre de traitement d'appels, entrants et/ou sortants. Le recours au service d'un call center est devenu une des options pour les entreprises afin d'entrer en contact avec les clients ou de réceptionner leurs demandes. Les prestataires sont aujourd'hui assez nombreux, et les offres peuvent varier selon chaque centre d'appel¹².

¹¹ <https://www.brothersoft.com> consulté le 17/10/2022 à 1h14

¹² <https://www.forceplus.com> consulté le 17/10/2022 à 1h20

Section 02 : Les raisons de la digitalisation des banques :

La transformation numérique du secteur bancaire n'est pas accidentelle. Des facteurs et des éléments ont favorisé l'intégration de la technologie numérique dans les activités quotidiennes de la banque.

Ces facteurs sont sociaux, économiques et techniques. Social prend en compte le nouveau code de la consommation à l'ère digitale. Économique pour l'adaptation à la concurrence féroce induite par la digitalisation. Technologique pour les progrès technologiques de plus en plus complexes dans le secteur financier en général, en se référant à la technologie financière la Fintech¹³.

2.1- Les Banques en ligne :

Vers les années 2000, un nouvel acteur bancaire fait son entrée sur le marché avec la révolution numérique, « imaginez une vraie banque virtuelle, pure Player. Pas le classique un peu simplet, service en ligne d'une banque ordinaire, mais une indescriptible légèreté, une banque sans agence, sans comptoirs, sans guichets, sans conseillers, sans services clients. » (Sicard M, 2012). Banques en ligne, néo banques ou banques mobiles, basé sur une attractivité tarifaire et des conditions d'accessibilité simplifiées, leur modèle numérique s'est imposé comme une véritable avancée dans le monde bancaire¹⁴.

Le public ciblé de la banque en ligne est principalement les passionnés de technologie, les jeunes professionnels et les cadres (dynamiques). En effet, les utilisateurs de Smartphones seront attirés par les applications mobiles et les innovations bancaires, les jeunes actifs pourront profiter des horaires de contact élargi pour contacter des consultants, et les clients pourront facilement optimiser leurs placements en ligne grâce à des devis simples et des arbitrages intuitifs.

Ces banques proposent des solutions efficaces à leur clientèle pour faciliter la relation à distance. Ces pratiques accompagnent un changement des usages bancaires : Le client se rend moins souvent en agence et est indépendant dans la gestion quotidienne de ses comptes en banque¹⁵.

Par rapport aux banques traditionnelles, les frais de service sont très attractifs. Ces prix compétitifs sont le résultat d'une réduction des coûts par ces banques en ligne, Un autre avantage est qu'ils font gagner du temps aux clients. D'un simple clic, l'accès est possible à tout moment de la journée et de la semaine, procurant ainsi une sensation de détente dans la vie quotidienne des personnes qui l'utilisent.

Les banques traditionnelles doivent s'orienter vers la transformation digitale. Si elles parviennent à intégrer la digitalisation en interne et en externe, elles seront en mesure de réduire les coûts d'exploitation et d'atteindre avec succès un plus large éventail de clients. Ce sera également un moyen de maintenir leur compétitivité face à la banque en ligne (Derridj & Amiar, 2020).

¹³ FinTech est une abréviation combinant les termes Financial et technologies ou technologies financières. Le domaine de la FinTech au sens large regroupe l'ensemble des sociétés mettant en œuvre des solutions innovantes visant à améliorer ou repenser le secteur financier.

¹⁴ our-concilier-attractivite-etrentabilite_21ABF93 consulté le 08/10/2021

¹⁵ <https://www.culturebanque.com/banques/banques-en-ligne/la-grande-competition/> consulté le 08/10/2021

2.2- La Fintech au sein des banques en ligne :

Le passage au monde digital n'est certes pas la première mutation à laquelle les banques de réseau doivent s'adapter. Elles ont déjà connu une évolution de leurs métiers, avec une percée dans l'assurance habitation, l'assurance auto ou la téléphonie mobile.

Elles ont surtout dû faire face à de profondes transformations de leur environnement immédiat qui se sont traduites par une restructuration de leur industrie et une modification des comportements et des performances.

D'une part, les progrès technologiques en matière de traitement et de circulation de l'information (informatique, Internet, téléphonie mobile) ont permis de réduire les coûts de transaction sur les opérations financières, de diversifier l'offre de produits et de faire évoluer les métiers bancaires. La banque est ainsi devenue une industrie high-tech.

D'autre part, elle a été confrontée à un choc réglementaire, marqué tout d'abord par une phase de déréglementation depuis les années 1980, puis par un durcissement de la réglementation sur ses activités depuis la crise de 2008.

2.2.1-Définition de la Fintech :

La technologie financière « financial technology » ou « Fintech » est un concept faisant référence aux technologies de l'information et de la communication, elle est utilisée par les entreprises et les banques pour livrer des services financiers de façon plus efficace et moins coûteuse. Au sein du secteur bancaire et financier la Fintech touche :

- Les paiements (en ligne, sur mobile, en magasin, entre particuliers, à l'international)
- Le crédit (crowdlending, scoring)
- L'épargne (finance participative, conseil de placement automatisé)
- La gestion d'actifs (modèles prévisionnistes, plateforme de trading).

Grâce aux outils technologiques, les Fintech ont rationalisé les métiers de la banque et se sont spécialisées dans chacune de ses fonctions.

Elles proposent notamment de nouveaux modes de distribution à travers des plates-formes digitales, avec un service bancaire en ligne simple, sans lourdeur administrative (pas de coût de changement de banque), une ergonomie de l'espace d'utilisation et une sécurité assurée grâce aux technologies de cryptage.

Au final, les offres proposées par ces start-up financières sont plus simples, plus rapides (en matière de demande de crédit, par exemple), transparentes et meilleur marché que celles des banques.

On dénombre dans le monde plus de 1 400 Fintech, qui sont spécialisées, pour 40 % d'entre elles, dans les moyens de paiement et les prêts. La plupart ont été créées par d'anciens banquiers ou financiers. Selon le cabinet d'audit Ernst & Young [2016], le Royaume-Uni génère en 2016 dans ce secteur 6,6 milliards de livres sterling de chiffre d'affaires, contre 5,6 milliards à New York et 4,7 milliards en Californie.

La place londonienne dispose, en effet de nombreux atouts, en particulier un cadre réglementaire (appelé Regulatory Sandbox, « le bac à sable réglementaire ») souple et favorable aux jeunes pousses financières [Financial Conduct Authority, 2016].

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

En revanche, les Etats-Unis, et en particulier la Californie, dominent en ce qui concerne les flux d'investissement. Les investissements dans les Fintech ont quasiment été multipliés par six entre 2012 et 2015. Ils ont atteint un montant record de 14,6 milliards de dollars en 2015, dont plus de 50 % réalisés aux Etats-Unis¹⁶.

2.2.2-Les catégories de services Fintech :

A chaque activité bancaire correspond sa Fintech. Dans ces conditions, l'écosystème des Fintech est large et comprend diverses activités, à destination des particuliers, des entreprises ou des banques, que l'on peut regrouper en quatre catégories :

- Les services de paiement
- Les services bancaires 2.0
- L'investissement et le financement
- Les services apportés aux banques.

2.2.2.1- Les services de paiement :

Il s'agit de l'activité bancaire la plus pratiquée par les Fintechs, de sorte que le client dispose de nombreuses solutions de paiement :

- Le paiement mobile, qui permet d'accélérer le passage en caisse, de diversifier les possibilités de paiement
- Le transfert international d'argent à moindre coût (virements sans frais à l'étranger, échange de devises sans commission)
- La gestion des flux de paiement à disposition des sites de commerce en ligne, qui permet de faciliter le paiement en ligne et inclut également des moyens et supports de paiement innovants
- Les cagnottes en ligne afin de simplifier la collecte d'argent
- Les paiements entre particuliers à travers un virement simplifié
- La fourniture de terminaux de paiement, autres que les solutions bancaires traditionnelles, à destination des petits commerçants très mobiles.

2.2.2.2- Les services bancaires 2.0 :

A destination des particuliers, ils comprennent des services bancaires simples, grand public, en ligne, sans agence physique et à coûts réduits, des solutions facilitant la gestion du budget à travers des agrégateurs de comptes et enfin, divers outils de gestion de finance personnelle.

2.2.2.3- L'investissement et le financement :

Les Fintech permettent de capter l'épargne des particuliers en offrant simplicité et pédagogie. On retrouve les plates-formes de crowdfunding pour le financement des entreprises, que ce soit sous forme de prêts (crowdlending), d'investissement au capital (crowdequity) ou de dons.

On peut citer par exemple Lendix, Unilend ou Finsquare. Par ailleurs, les robo-advisors proposent aux particuliers des solutions en ligne d'aide à la gestion de l'épargne, en

¹⁶ LLORCA.M, « Les banques aux prises avec les Fintech » revue L'Économie Politique, 2017/3 N° 75, pp.43.58

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

établissant le profil de risque du client et en suggérant à ce dernier divers placements financiers de demande de crédit, par exemple, transparentes et meilleur marché que celles des banques. D'autres se spécialisent dans le conseil et la recherche financière à destination du particulier.

Enfin, des Fintech comme Creancio ou FinexKap facilitent l'affacturage et offrent aux entreprises une meilleure gestion de leur poste clients en finançant rapidement leurs créances commerciales. Ainsi, les entreprises récupèrent immédiatement de la trésorerie et à un coût plus bas.

2.2.2.4- Les services apportés aux banques :

De nombreuses Fintech proposent des solutions pour optimiser la gestion des entreprises. On trouve, à destination des banques, les « blocktech », qui développent des solutions reposant sur la technologie blockchain, qui est une technologie de stockage et de transmission d'informations sur les enregistrements des transactions, transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle.

On relève également des Fintech, qui fournissent des solutions de conformité à travers des logiciels de traitement d'informations en masse ou de procédures de contrôle.

Une banque doit mieux savoir identifier et connaître à distance le client et ses besoins pour lui faire, via le conseiller et les canaux à distance, de façon proactive, une proposition pertinente et vraiment personnalisée. Face à ce changement de paradigme, l'appui du big data et du CRM sera capital.

2.3- Le Big Data Le Big Data (ou méga données en français) :

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. Ces volumes sont devenus tellement massifs que nous ne parlons plus en Téraoctets mais en Zettaoctets pour les quantifier. D'ailleurs le volume annuel de data numériques créer à l'échelle mondiale a été multiplié par plus de vingt durant les dix dernières années et s'approche de 50 zettaoctets en 2020 selon Statista .
- **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-structurée comme les données textuelles sont générées à chaque seconde.

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

- **VITESSE** : La Vitesse, également appelée Vélocité, 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 Vérité est un élément indispensable des 5 V du Big Data. Elle désigne à 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.

L'émergence du big data est directement liée au développement du digital et à la multiplication des interactions fondées sur l'échange de données : au travers de plus de canaux de contact, via des messageries électroniques, sur les réseaux sociaux, ou encore à partir d'objets connectés, etc.

Son rôle étant d'aider les banques en ligne à tracer une courbe d'expérience, montée en compétences sur les données et surtout améliorer sensiblement la connaissance client, notamment comportementale.

Figure N°10 : BIG DATA (méga données).



Source : fr.mailjet.com

2.4- Le Customer Relationship Management (CRM):

CRM est l'acronyme de "Customer Relationship Management" ou "Gestion de la Relation Client". Le CRM regroupe l'ensemble des dispositifs ou opérations de marketing ou de support ayant pour but d'optimiser la qualité de la relation client, de le fidéliser et de maximiser le chiffre d'affaires ou la marge par client.

Il regroupe à la fois des techniques de collecte et d'analyse des données clients et il utilise tous les canaux de contacts disponibles avec le client. Il se trouve fortement impacté par la montée en puissance de l'omnicanal et notamment par le développement des canaux de contact digitaux¹⁷.

Les banques sont toujours confrontées à une concurrence de plus en plus vive et leurs stratégie « clientèle » doit s'adapter aux nouvelles conditions du marché bancaire.

Le coût engendré par l'acquisition de nouveaux clients est tel qu'il devient parfois plus rentable de fidéliser les anciens clients que de se consacrer à la « conquête » de nouveaux clients. Les démarches CRM qui se développent de façon massive dans le secteur d'activité d'ailleurs ont pour finalité de mener les opérations de marketing nécessaires à la fidélisation de la clientèle.

Avec l'utilisation efficace de ces technologies, les banques peuvent offrir à leurs clients une variété de produits, des prix plus bas, et un service plus personnalisé, en même temps. Afin de commercialiser de manière plus efficace des produits à la clientèle individuelle, ces dernières recueillent des informations provenant des sources internes et externes, et les utilisent pour fournir une vue unifiée de la clientèle dans l'objectif de la cibler plus efficacement et de répondre à ses attentes.

Par conséquent, la gestion efficace des informations et des connaissances est essentielle et critique dans le système de gestion de la relation client. Lorsqu'elles sont correctement utilisées, les technologies de l'information et de la communication peuvent contribuer à la fidélisation des clients par une meilleure connaissance de la gestion de la clientèle et le renforcement des relations.

Les données sur les clients sont considérées maintenant comme un actif. Les grandes organisations de services financiers qui détiennent d'énormes quantités de données sur leurs clients ont pris conscience de la possibilité d'utiliser ces données pour établir des relations à long terme. La rétention de la clientèle fournit des recettes supplémentaires¹⁸.

¹⁷ MICHAUX.V et al « Les transformations liées au système crm : une méta-synthèse au prisme de la théorie de la structuration » ESKA « Systèmes d'information & management » 2011/1 Volume 16, pp 113-151

¹⁸ https://www.academia.edu/38953743/Le_CRM_au_sein_des_banques (consulté le 18/10/2022)

Section 03 : La monétique en Algérie :

L'Algérie s'est engagée depuis plus de vingtaines d'années dans un programme de réformes bancaires visant la modernisation et l'initiation de nouveaux moyens de paiement.

3.1- Bref historique sur la mise en œuvre de la monétique en Algérie :

Les réformes économiques entamées depuis les années 1990 ont engendré de profondes mutations, qui ont permis l'introduction de la monétique dans le secteur bancaire algérien. L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes, dont le plus ancien projet remonte à 1975.

D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets ont vu le jour, et parmi ces expériences réussies nous citerons l'expérience du¹⁹:

- Le CPA qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, et en 1990 par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant.
- La BADR qui a tenté de développer la monétique à travers une carte pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR.
- La BEA qui a mis en place une carte monétique spéciale pour l'achat de carburant auprès des stations de services Naftal en remplacement des bons d'essence.
- Algérie poste occupe une place privilégiée, vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

La période des années quatre-vingt est caractérisée par l'émergence d'un nouveau phénomène, la mondialisation, qui désigne « le processus par lequel l'interdépendance entre les marchés et la production de différents pays s'accroît sous l'effet des échanges de biens et de services ainsi que des flux financiers et technologiques »²⁰.

Ces derniers sont devenus des intermédiaires inévitables au développement de l'activité bancaire, en particulier le développement et la modernisation des infrastructures interbancaires, en particulier celles relatives à la monétique. Dans ce sillage, sans être exhaustif, nous allons présenter dans ce qui suit les grands traits de la mise en œuvre de la monétique en Algérie.

3.2- Evolution de la monétique en Algérie :

L'avènement de la nouvelle technologie dans le développement du secteur bancaire, par la diffusion de nouveaux outils et services bancaires permettant l'accroissement rapide du volume et surtout l'amélioration de la sécurité des transactions.

Ce qui a obligé les banques algériennes à revoir leurs systèmes, opérant ainsi des changements par de réformes économiques, essayant de moderniser leurs méthodes d'intervention et de diversifier leurs produits et services qu'elles offrent à leur clientèle.

¹⁹ LAZREG, M., & GOUDIH, D (2016). Un essai d'analyser sur l'utilisation de la en Algérie journal of Economic & Financial Research

²⁰ THOMPSON, Commission Européenne, 1999

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

En Algérie, l'usage de la monétique s'est fait durant des périodes différentes que nous allons citer comme suit :

Adoption de la loi « 90-10 du 14 avril 1990 » relative à la monnaie et au crédit²¹ :

Cette loi introduit la restructuration institutionnelle et redéfinit le rôle de tous les acteurs du secteur bancaire, à savoir : la banque centrale, le trésor public, les banques commerciales et les établissements financiers. Ainsi, cette réforme apporte les transformations majeures suivantes :

- Le changement des statuts et la recapitalisation des banques publiques.
- L'ouverture du secteur bancaire aux capitaux privés.
- La modernisation des systèmes d'informations.
- La mise en place d'une chambre de compensation.

Le but de cette réforme est d'apporter du dynamisme et de la concurrence au secteur bancaire.

Algérie Télécom met en service le réseau national « DZPAC » en 1993 :

Ce réseau informatique à haut débit a pour but d'offrir des connexions sécurisées entre les branches distantes des différentes institutions et établissement national tel que la Poste, les ministères, Sonelgaz, Naftal et les établissements bancaires et financiers.

Création de la « SATIM » en 1995²² :

L'année 1995 a marqué la création de l'unique opérateur monétique en Algérie, la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques (SATIM), cette dernière est une filiale de 07 Banques Algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et de l'institution des assurances CNMA.

Actuellement La SATIM réuni 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques dont 06 banques publiques et 12 banques privées ainsi l'Algérie Poste.

La SATIM a pour missions²³ :

- Œuvrer au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
- Mise en place et gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalisation des chèques et des cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes à savoir la maîtrise des technologies,

²¹ Journal Officiel de la République : Loi n°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit.

²² SATIM : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in <http://www.satim-dz.com/> consulté le

16/10/20220 à 10 :50,

²³ <https://www.satim.dz>

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

l'automatisation des procédures, la rapidité des transactions, l'économie des flux financiers, etc...

Première réforme concernant la chambre de compensation²⁴

« Le Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 » relatif à la chambre de compensation fixe les conditions d'adhésion et d'exclusion des membres de la chambre et instaure des frais de fonctionnement que les adhérents doivent supporter.

Les banques à capitaux étrangers commencent à s'installer en Algérie (1998) :

Les premières banques à obtenir des agréments sont les banques d'investissement, suivies par la suite de celles à clientèle privée et particulier. La plupart des capitaux proviennent des groupes financiers français et des pays du Golf.

Lancement du Réseau Monétique Interbancaire :

Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes, ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets²⁵.

Ce réseau assure :

- L'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des adhérents.
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux Banques adhérentes.
- L'intégration au RMI de DAB propre à la Banque adhérente.
- L'intégration de terminaux de paiement électronique. (TPE)
- L'intégration du système monétique des banques qui en possède.
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.
- La préparation et le transfert de flux financiers destinés à la pré-compensation des transactions DAB.

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 bancaire²⁶.

Emissions des premières Cartes Interbancaires :

C'est en 2002, que le projet de système de paiement interbancaire a été lancé, après avoir été confié à la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM).

Accord entre Algérie Telecom et la Banque d'Algérie pour la mise en place d'un réseau spécial :

En 2002, la Banque d'Algérie signe une convention avec le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC) pour la réalisation au profit

²⁴ Règlements de la Banque d'Algérie : Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 in www.bank-of-algeria.dz

²⁵ SATIM : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in <http://www.satim-dz.com/> consulté le

16/10/20220 à 10:55

²⁶ BENCHABLA A, responsable de la monétique au niveau de la SATIM, PME Magazine, n°13, du 15 Mars 2002

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

de la communauté bancaire un réseau d'abonnés fermés, à grand débit, fiable, efficace et sécurisé.

La Banque d'Algérie lance un projet de modernisation de la chambre de Compensation :

Au cours de la même année ont été mis en place les groupes de travail ayant pour mission de définir la stratégie de modernisation des paiements dit paiements de masse. Il s'agit en particulier de statuer sur l'architecture de la chambre de compensation électronique, de faire un état de lieu des réseaux de transmission et des systèmes d'information des participants, de voir les conditions nécessaires pour le développement des instruments de paiements, en particulier des instruments électroniques.

Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI) :

En 2004, la Banque d'Algérie a créé la filiale CPI Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI). C'est une société par actions, filiale de la BA dont le capital a été ouvert aux banques, avec la participation des banques et d'Algérie Poste, pour assurer la réalisation du futur système de télé compensation. Le CPI, par la suite, a signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participants²⁷.

Création du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS) :

Le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS) est un système de paiement interbancaire automatisé où s'effectuent des paiements uniquement par ordres de virement un par un et en temps réel, c'est-à-dire, sans compensation.

Il a été réalisé selon les standards internationaux, notamment en matière de fiabilité et sécurité des échanges. Ce système est appelé aussi Alegria Real Time Settlement (ARTS), il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et mis en production le 8 Février 2006.

En tant que système de règlement brut, il règle les paiements individuellement, c'est-à-dire, opération par opération, sans solder les débits avec les crédits. En tant que système règlement en temps réel, il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice soit suffisamment provisionné.

Les principaux participants sont : La BA, Les banques commerciales, le trésor public, Algérie-Poste, Algérie Clearing et le CPI.

Démarrage du nouveau système de télé compensation ATCI :

Le système de télé-compensation a été mis en œuvre en mai 2006. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse. Il a été mis en production avec la compensation des chèques normalisés. Les autres instruments de paiement ont été introduits dans ce système progressivement.

²⁷ www.bank-of-algeria.dz consulté le 16/10/2022

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

Le système ATCI, géré par le CPI, fonctionne sur la base de la compensation multilatérale des ordres de paiement et dont les soldes nets sont déversés pour règlement différé dans le système ARTS à une heure prédéfinie dans le système²⁸.

Ce système accepte les virements d'une valeur nominale inférieure à 1.000.000 DA. Si les ordres de virement sont d'une valeur nominale supérieure ou égale à ce montant, ils doivent être effectués dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents.

Le système ATCI fonctionne sur le principe de la compensation multilatérale²⁹ des ordres de paiement présentés par les participants aux systèmes.³⁰

Les participants au système ATCI : Les principaux adhérents en tant que participants directs ou indirects au système sont :

- La Banque d'Algérie
- Les banques commerciales
- Le Trésor Public
- Algérie Poste.

Le participant direct est accordé au système via une plate-forme dite « plate-forme participant » alors que le participant indirect utilise celle d'un participant direct.

Introduction des cartes Visa et Mastercard :

En 2010, la SATIM s'est lancé dans un projet prometteur en introduisant les cartes internationales Visa et Mastercard. La BDL, la BEA et le CPA sont les premières banques algériennes à adhérer à Visa.

La création du GRI (groupement d'Intérêts Interbancaires)³¹ :

L'Association professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (ABEF) a annoncé dans un communiqué la création du Groupement d'intérêt économique de la monétique (GIE-monétique), dont la mission consiste à réguler le secteur de la monétique en Algérie.

« Le GIE-monétique va permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique visant la généralisation de l'usage de moyens de paiement moderne, dont la carte de paiement et le e-paiement, ce groupement aura pour mission de réguler le secteur de la monétique en Algérie. La Banque centrale qui est l'autorité monétaire, siègera dans le comité de direction pour veiller à la sécurité du système de la monétique ³²».

²⁸ Banque d'Algérie, 2006.

²⁹ Procédure permettant le règlement définitif des créances conformément au code de commerce.

³⁰ www.algeriansbanks.com, Règlement n°05-06 du 15/12/2005 portant sur la compensation des chèques et autres instruments de paiement de masse, consulté le 10/10/2022 à 13 :00h.

³¹ <https://www.satim-dz.com/Actualités> > La création du Groupement d'intérêt économique de la monétique (GIE-monétique). Consulté le 16/10/2022.

³² <https://www.giemonétique.dz> consulté le 15/09/2022.

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

Le lancement du paiement en ligne :

Le service du paiement électronique (e-paiement) a été officiellement lancé en octobre 2016 en Algérie avec 11 banques et 9 entreprises proposant ce service à leurs clients.

Concernant les banques il y a six banques publiques la BADR, CPA, BDL, BNA, BEA, CNEP, et cinq autres privées, Trust Bank Algérie, Natixis Algérie, Société Générale Algérie, Gulf Bank Algérie et Al Baraka.

Et pour les entreprises, Il s'agit d'Algérie Télécom, Mobilis, Air Algérie, la CNAS, Société des eaux et d'assainissement d'Alger (SEAAL), Djedzy, Ooredoo et Amana Assurances.

3.3- Les instruments de la monétique en Algérie :

3.3.1-La carte interbancaire (CIB) :

La carte CIB est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo CIB de l'interbancaire monétique. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte.

La carte est équipée d'un micro-processeur appelé communément « puce » qui gère et sécurise les transactions de paiement, elle permet à son titulaire appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail.

C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et sur tous les DAB installés sur le territoire national.

Figure N°11 : La forme de carte CIB



Source : SATIM <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html>

À partir de 1996, la SATIM a mis à la disposition de ses adhérentes (BNA, BDL, CPA, BADR, BEA, CNEP-Banque, EL BARAKA, CNMA et Algérie Poste) des cartes de retrait interbancaires. En 1998, le retrait d'espèces a démarré à partir des distributeurs automatiques

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

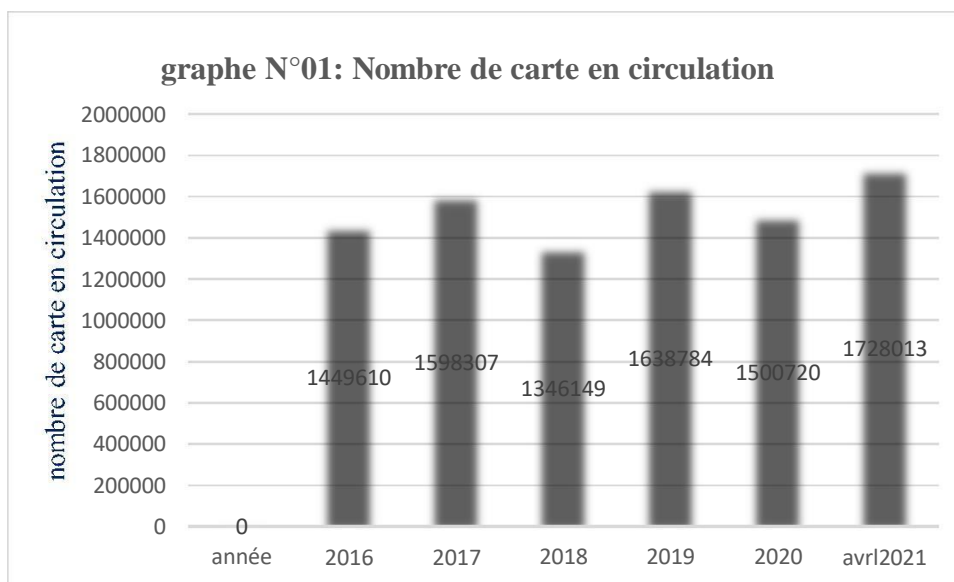
de billets par un réseau monétique interbancaire. D'autres institutions financières sont en cours d'adhésion.

Tableau N°02 : l'évolution des cartes interbancaires en Algérie³³

Année	2016	2017	2018	2019	2020	Avril 2021
Nombre de cartes en circulation	14496 10	15983 07	13461 49	16387 84	15007 20	17280 13

Source : les données SATIM

Le graphe est présente l'évolution des carte CIB :



Source : établie à partir des données du tableau

D'après les données si dessus on constate une augmentation et aussi une baisse du nombre de cartes CIB au fil des années passant, de 1449610 en 2016 à 1598307 en 2017 ; en 2018 le nombre de cartes connaît une baisse dont le nombre allait de 1346149 ensuite il augmente vers 1638784 en 2019.

La carte CIB connaît une fluctuation importante des nombres de cartes émises de 1500720 en 2020 à 1728013 en Avril 2021.

L'évolution que connaît la carte interbancaire dans certaines années n'est pas prometteuse car la majorité des titulaires de ce nouveau moyen de paiement (la carte interbancaire) l'utilisent jamais ou la récupère même pas au niveau de leur banque ce qui explique la baisse du nombre de cartes.

³³ Mémoire fin de cycle « la modernisation des moyens de paiement » établi par OULD -SAIDI Katia et SADANI Samia

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

3.3.2-Terminal de paiement TPE :

Le terminal de paiement électronique désigne tout appareil permettant de traiter un paiement par carte. Il est connecté avec les services spécialisés de la banque. Le commerçant peut aussi intégrer à son terminal de paiement électronique une fonction de caisse enregistreuse.

Il existe deux types de TPE :

- Le TPE fixe à lecteur de puce PIN-PAD pour les grandes surfaces.
- Le TPE mobile pour les surfaces réduites (DRAGONS, 1999).

La SATIM et les banques offrent aux commerçants la solution du paiement de proximité à travers la carte CIB pour l'acceptation des transactions financières sur les Terminaux de Paiement électronique (TPE), cette solution permet la sécurité des transactions via le standard EMV et la sécurité des personnes contre les vols, les agressions et la fausse monnaie à travers l'utilisation d'un code confidentiel.

Les sommes perçues sont directement et automatiquement versées sur le compte du commerçant et les délais du crédit du compte du commerçant sont très courts.

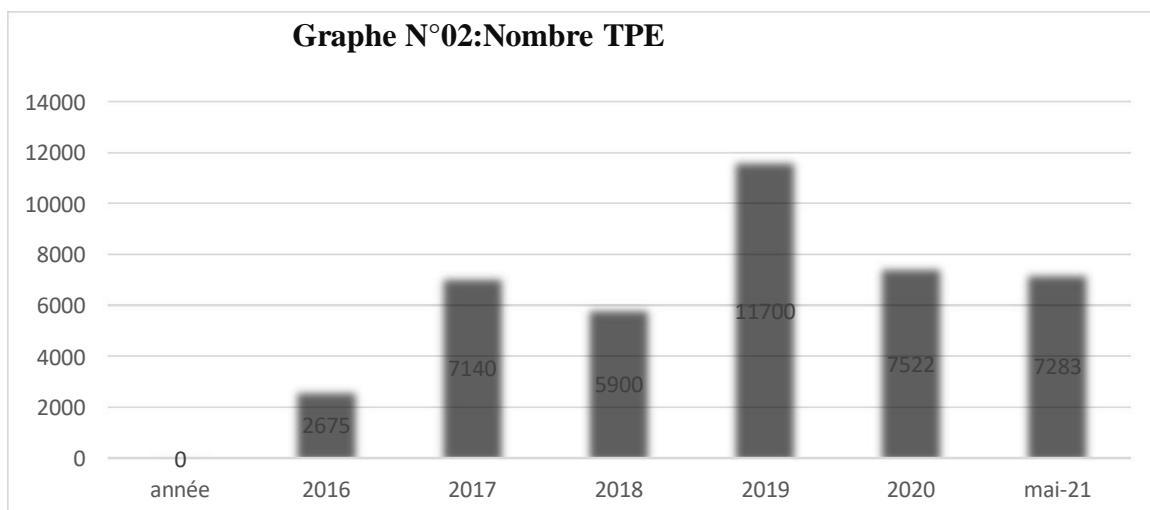
Tableau N°03 : Evolution du nombre de TPE en Algérie :

Année	2016	2017	2018	2019	2020	Mai 2021
Nombre TPE	2675	7140	5900	11700	7522	7283

Source : Données récoltées par la SATIM

Le graphe présenté l'évolution de TPE en Algérie durant les années 2016-2021

Les données du tableau ci-dessus sont représentées graphiquement comme suit :



Source : Auteur à partir de données SATIM

Le nombre de terminaux de paiement électroniques (TPE) dans les différents commerces en 2016 est de 2675 à 7140 en 2017 ; puis il connaît une baisse vers 5900 en 2018.

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

Ces chiffres ont ensuite connu une augmentation remarquable à la fin de l'année 2019 le nombre de TPE atteint 11700 cela démontre intérêt de l'utilisation des cartes monétiques et encourage les consommateurs et les commerçants pour passer aux paiements électroniques, mais malgré cette augmentation les nombres de TPE livrés est incomparable au nombre de commerçants inscrits au registre de commerce dont la dernière estimation fournie fait état de 1837389.

Le nombre de TPE diminue dans les années 2020 et 2021 de 7522 en 2020 à 7283 en mai 2021.

3.3.3-Les distributeurs automatiques des billets DAB :

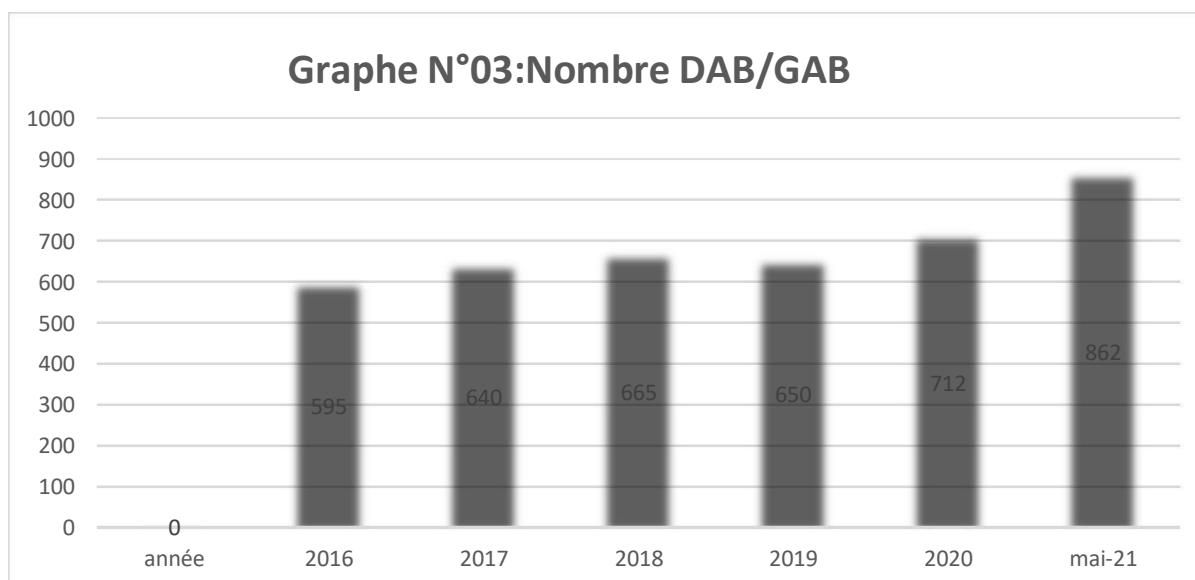
Les DAB et intégrés au réseau monétique interbancaire permettent aux porteurs de la carte CIB d'effectuer des retraits d'espèces et la consultation du solde 24h/24, 7j/7 avec une facilité de manipulation et une sécurité totale des transactions via le standard EMV.

D'autres fonctions seront intégrées dans le futur tel que le paiement des factures, recharge du crédit du téléphone, changement du PIN, l'activation de la carte, mise à disposition d'argent.

Tableau N°04 : Evolution du nombre de DAB en Algérie

Année	2016	2017	2018	2019	2020	Mai 2021
Nombre DAB/GAB	595	640	665	650	712	862

Source : Données récoltées par la SATIM



Les données du tableau ci-dessus sont représentées graphiquement comme suit :

Source : auteur à partir des données de SATIM

Le graphique ci-dessus indique :

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

Le nombre de DAB a connu une augmentation entre l'année 2016 et 2018 respectivement de 595 à 665 DAB. Ces chiffres ont par la suite connu une baisse au cours de l'année 2019 à 650.

Au cours de deux années 2020 et Mai 2021, le nombre de DAB installés s'est amélioré, passant respectivement de 712 à 862 DAB. Cette progression montre qu'il y a une orientation vers la modernisation des moyens de paiement, ainsi la volonté des différentes banques d'accéder à ce service.

Donc cet accroissement montre que la SATIM a fait des efforts pour couvrir tout le territoire national de Distributeur Automatique de Billets (DAB), afin d'accélérer le développement du système monétique interbancaire.

3.3.4-Interopérabilité :

La SATIM a signé en date du mercredi 18 décembre 2019 une convention avec le Groupement d'intérêt économique "GIE Monétique" et Algérie Poste sur l'interopérabilité entre le système monétique interbancaire et le système monétique d'Algérie Poste.

Cette convention entre dans le cadre de l'amélioration des services fournis aux usagers des cartes domestiques, à compter du 5 janvier 2020, les clients des banques porteurs de carte CIB et les clients d'Algérie Poste porteurs de carte Edahabia ont respectivement accès aux mêmes services.

Désormais un porteur de carte CIB peut effectuer des transactions sur les DAB/GAB ou les terminaux de paiement déployés par Algérie Poste et un porteur de carte Edahabia peut effectuer des transactions sur les DAB/GAB ou les terminaux de paiement CIB déployés par les banques membres du réseau interbancaire CIB.

3.4- Les forces et faiblesses de la monétique en Algérie :

Les caractéristiques de la monétique se présentent sous forme de points forts et de points faibles :

3.4.1- Les forces de la monétique :

- **Normes et Standards** : dès le lancement du projet de la monétique, la SATIM a établi des normes et des standards internationaux. De plus, l'adoption de l'EMV, fin 2005, devrait être une garantie supplémentaire de pérennité.
- **Interbancaire** : la base interbancaire existante permet la mutualisation des coûts, en permettant la rentabilisation des investissements, et en offrant à la clientèle des banques un réseau d'acceptation suffisant et une offre de services satisfaisante.
- **Volonté d'investissement** : tous les établissements rencontrés ont validé leur participation au plan de déploiement de la monétique en Algérie conformément à leurs engagements vis-à-vis de SATIM. La volonté d'investissement des banques est donc certaine et ne tient qu'à l'aboutissement des appels d'offres.
- **Bancarisation** : offre à la banque des fichiers de prospects qui permettent de mener à bien une action commerciale proactive afin de créer le produit ou le service le mieux adapté aux besoins des clients.

Chapitre 02 : La digitalisation des produits bancaires

- **Partenariat** : certaines industries (pétrole) envisagent un partenariat à la fois, en tant qu'accepteur au sein de leur réseau de distribution, et comme d'éventuels promoteurs de la carte auprès de leur personnel.

3.4.2- Les faiblesses de la monétique :

- **Lois et textes réglementaires** : vide juridique en matière de réglementation.
- **Réseau de télécommunication** : le réseau actuel X25 est sous-dimensionné et pose donc un problème de disponibilité. Une solution alternative serait de se connecter via le réseau VSAT. Le réseau RTC (Réseau Téléphonique Commuté), qui sera utilisé pour la future fonction de paiement, offre une qualité nettement supérieure.
- **Équipements et moyens** : ils restent encore insuffisants, surtout dans la perspective de déploiement aux clients de la banque. De plus, on relève quelques problèmes de maintenance pour certains automates.
- **Qualification du personnel** : les banques doivent organiser des séminaires et des formations de leur personnel dans le domaine informatique et technique.
- **Culture monétique** : manque de culture monétique.
- **Politique commerciale** : elle est quasi absente au même titre que le plan marketing. La clientèle potentielle reste encore méfiante et très attachée aux espèces.

L'analyse a été établie pour les domaines suivants :

- Le domaine réglementaire.
- Le domaine commercial.
- Le domaine économique.
- Le domaine technique.

Conclusion :

Le digital dans les banques sert comme outil de stratégie afin de se rapprocher des clients à travers les moyens du numérique et d'internet, il sert aussi à modifier et améliorer les conditions de travail en internet.

Aujourd'hui, le rôle que jouer la digitalisation dans le développement des services bancaires s'avère indéniable. Une course à l'introduction des nouvelles pratiques numériques est devenue un gage d'efficacité pour les banques. Offrir des services multiples aux clients via une application mobile ou implanter des sites web interactifs permettaient à la banque de gagner en efficacité et d'assurer une relation durable avec ses clients.

Les activités financières jusqu'alors réservées aux banques sont en train de passer le cap de la digitalisation, et le marché est en train de se désintermédier à très grande vitesse. Dans ce contexte en pleine mutation les banques vont devoir se réinventer. Le digital a facilité l'apparition de nouveaux acteurs qui sont venus concurrencer les établissements financiers traditionnels. Cette concurrence s'est accélérée avec l'émergence des Fin Tech. Ces start-up spécialisées dans les technologies financières se concentrent généralement sur des offres de produits et services bancaires à faible réglementation et à fortes marges.

***CHAPITRE 03 : la
digitalisation bancaire
au sien de la BNA
(agence 581 TIZI-
OUZOU)***

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Introduction :

La révolution des nouvelles technologies et de l'internet a profondément bouleversé le secteur bancaire algérien et à donner naissance à une nouvelle forme de banque plus souple et plus proche au client.

Le secteur bancaire algérien comme tous les autres secteurs a connu des évolutions après l'émergence de la digitalisation dans le monde. Il est de plus en plus évolutif et s'ouvre à la modernisation. La Banque Nationale d'Algérie « BNA agence 581 » a aussi été obligée d'adopter une stratégie qui lui permettra de suivre ce développement et d'être plus compétitive.

La digitalisation bancaire se développe progressivement ainsi les banque sont de plus en plus équipées de matériels automatiques tel que les cartes à puces, les DAB, les GAB et les TPE...etc. de plus en plus les banques sont spécialisées dans la fourniture des différents produits et service en ligne.

Ce dernier chapitre est reparti en trois sections, la première concerne la présentation de la Banque Nationale d'Algérie à travers un bref historique, les réseaux de la BNA, les missions, les organisations de la BNA et la classification des agences de la BNA. Ensuite, dans la seconde section on a présenté les différents outils digitaux de la BNA. Et enfin, la troisième section elle portera sur la contribution de la digitalisation au sien de la BNA.

Section 1 : Présentation de la Banque Nationale d'Algérie « BNA »

La BNA a été créée le 13 juin 1966 sur ordonnance n° 66-178 et fut la première banque commerciale nationale. Elle était destinée au financement de l'agriculture jusqu'à la création d'une banque spécialisée dans ce domaine, en l'occurrence la (BADR) en 1982. Le secteur bancaire s'est élargi par la suite avec la création d'autres banques et de ce fait, le financement de l'agriculture et qui était l'une des activités exercées par la BNA, a été confiée en Mars 1982 à une institution bancaire spécialisée (BADR) et qui a pris le volet du financement et de la promotion du monde rural.

Par la suite, et à partir de 1988, deux textes majeurs afférents aux réformes économiques et préparant la transition vers l'économie de marché ont eu des implications sur l'organisation et les missions de la BNA, en l'occurrence :

- la loi n°88.01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.
- la loi n°90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit définissant la banque comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, et principalement des opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci ». Suite auxquelles, la BNA a obtenu son agrément le 05/09/1995, et de ce fait elle est la première banque du pays bénéficiaire de ce statut.

1. Réseau de la BNA

Au début de 2016, le réseau de la BNA est composé de 211 agences réparties sur le territoire national, 138 distributeurs automatiques de billets (DAB) et 90 guichets automatiques de banque (GAB). Le réseau de la BNA est encadré par 17 directions régionales appelées direction du réseau d'exploitation (D.R.E), chacune a un pouvoir hiérarchique sur un nombre d'agences.

Les agences de la BNA sont catégorisées comme suit :

- Agences principales ;
- Agences de catégories A, B, C ;

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

- Agences sur site implantées dans les locaux des grandes entreprises publiques.

2. Mission de la BNA

La BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment les services financiers des groupements professionnels des entreprises. Elle traite toutes les opérations de banque, de change et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques. L'ordonnance n° 66-178 du 13 juin 1966 créant la BNA charge cette dernière des missions suivantes :

- En tant que banque commerciale : elle traite toutes les opérations de banque, recueille des dépôts et consent des crédits à court terme ou crédits d'exploitation, finance les opérations du commerce extérieur ;
- En tant que banque d'investissement : elle collabore avec les autres institutions financières pour les crédits à moyen et long terme ;
- En tant que société nationale : elle sert d'instrument de planification financière, chargée d'exécuter et de mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de crédit.

Comme toute autre banque commerciale, La BNA a pour objectif le financement de l'économie. Elle doit maximiser sa rentabilité en collectant des ressources financières auprès des agents économiques pour une redistribution sous forme de crédits au profit du développement de l'économie. C'est le rôle d'intermédiation financier.

3. Les organisations de la BNA

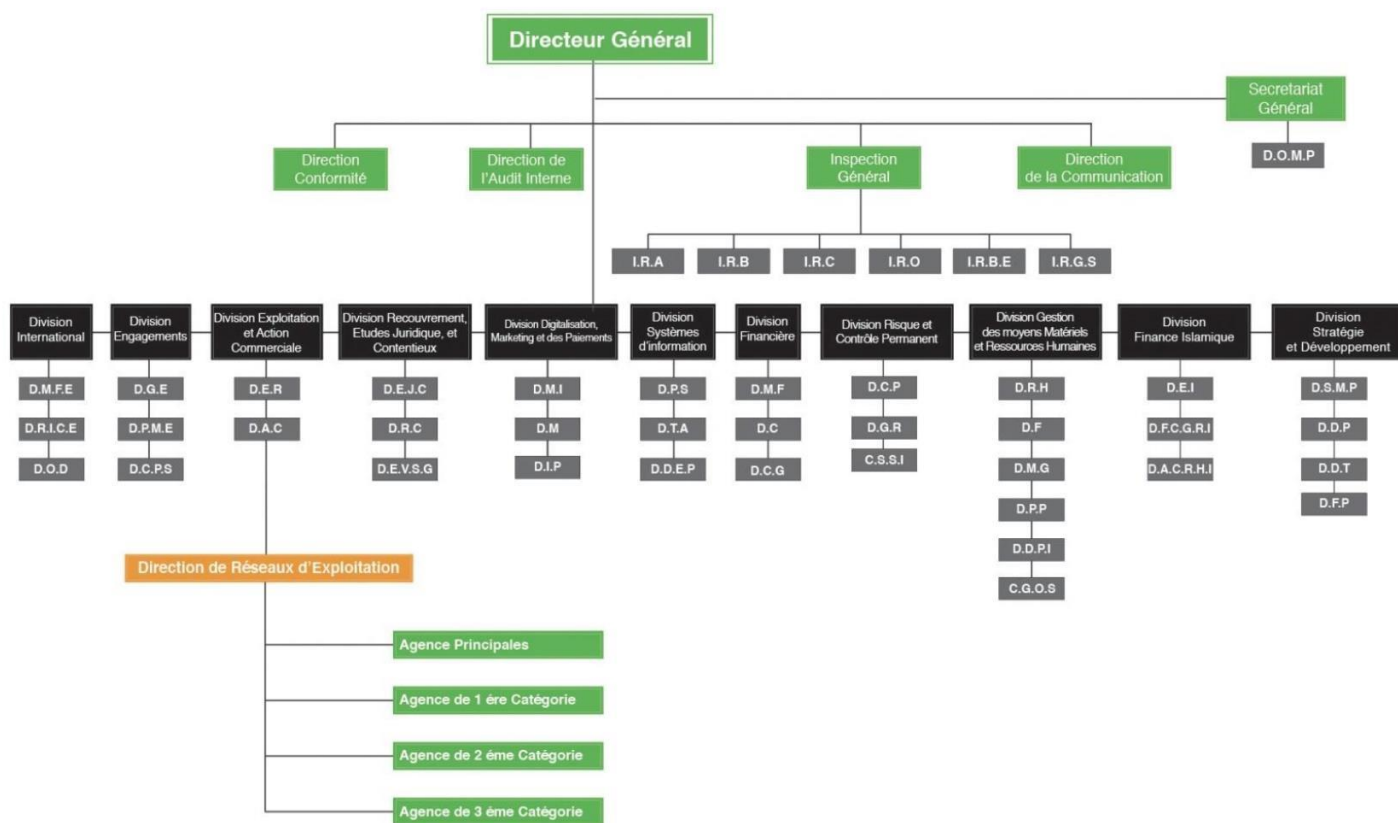
La BNA est administré par un conseil d'administration composé de sept membres nommés par l'assemblée générale ordinaire et parmi laquelle le président directeur général est choisi, les 22 directions centrales et les cinq divisions soutiennent et supervisent 17 directions régionales d'exploitations qui à leur tour le contrôle l'activité des 168 agences commerciales implantés sur le territoire national. Est à noter que des organes de gestions et l'aide à la décision ont été mis en place pour assurer une meilleure gestion, il s'agit de différents comités sous cités:

- Le comité exécutif et le comité élargi : on pour rôle le traitement des questions portant sur le fonctionnement de la banque.
- Le comité de pilotage : un organe qui supervise la relation de plan stratégique.
- Le comité trésorier : est chargé de l'application de stratégies de banque en matière de liquidité.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

- Le comité de crédit : une instance de décision en matière de sanction des dossiers de crédit.

Figure N°12 : L'organigramme de la BNA



Source : <https://www.bna.dz>

4. Classification des agences

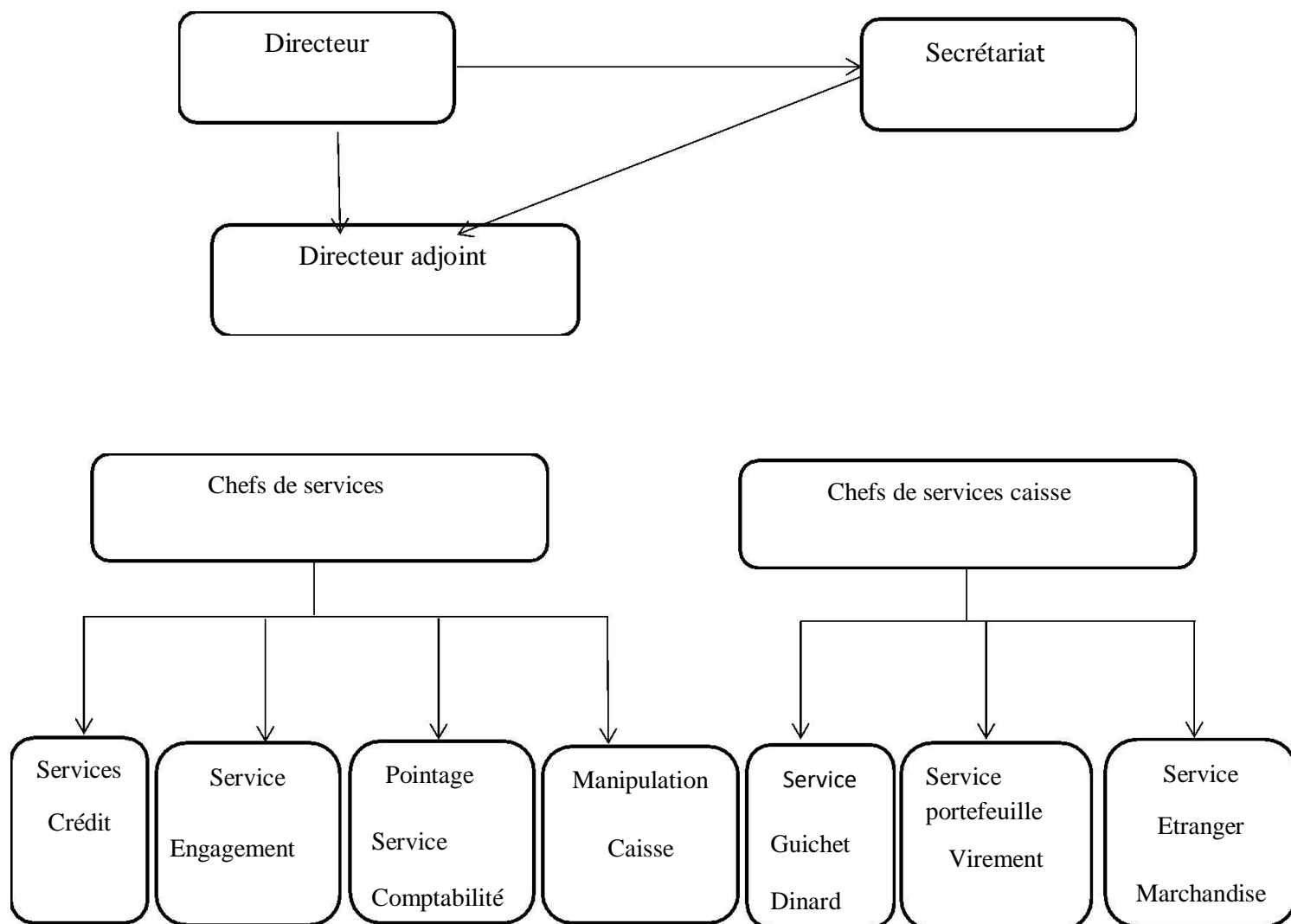
Les agences de l'établissement bancaire que constitue la BNA sont classées selon le volume d'activité en quatre catégories :

- Les agences « principales »
- Les agences « catégories A »
- Les agences « catégories B »
- Les agences « catégories C »

4.1. Les agences principales

Figure N°13 : L'organigramme de l'agence principale

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)



Source : <https://www.bna.dz>

Elles ont pour mission :

- L'animation commerciale ;
- Etude et analyse des risques
- Opération de caisse ;
- Opération de commerce extérieur ;
- Caisse principale.

4.2. Agences de catégorie A et B

Elles ont la même structure que celle principale mais ne disposent pas de caisse principale.

4.3. Agences de catégorie C

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Elles traitent les opérations suivantes :

- Opération de caisse et de commerce extérieur ;
- Opération de crédit et animation commerciale

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Section 2 : Les outils digitaux de la BNA

De façon générale, la banque à distance offre principalement les services tels que la consultation des comptes, la communication des relevés de compte, la demande de chéquier, les paiements de factures, les virements bancaires

Pour ce faire, la banque BNA a mise en place une démarche qui lui permet de réaliser progressivement cet objectif. Dans une première étape, les prestations offertes par le service e-Banking portent sur la fourniture à la clientèle d'informations sur leurs comptes à travers différents canaux.

Dans une deuxième étape et dès stabilisation du système de gestion de ce service, ce dernier sera élargi aux autres volets précités en l'occurrence la demande de chéquier, les paiements de factures, les virements bancaires

La présente section a pour objet de présenter les différents outils digitaux proposer par la BNA et les modalités ainsi que les procédures relatives à la gestion des prestations de la banque à distance e-Banking aux niveaux de BNA ainsi que les conditions d'adhésion aux services à distance

2.1. La présentation des outils digitaux

Les outils digitaux disponibles au sein de BNA sont les suivants :

2.1.1. La carte de retrait/de paiement interbancaire

La carte « CIB » et 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 présentée sous la forme d'une carte plastique de taille 4,5 x 8,5 cm. Aussi équipée d'une bande magnétique et/ou d'une puce électronique. La « CIB » a été lancée en 2006 par l'opérateur technique de la monétique, la Société d'Automatisation et de Transaction Interbancaire et de Monétique (SATIM). Elle permet au client d'effectuer sur tout le territoire national, le paiement des achats de biens et services auprès des commerçants et d'opérer des retraits d'espèce sur l'ensemble des distributeurs automatiques de billets de banque installés sur le territoire national. La carte « CIB » est validée pour une durée de trois (03) ans.

2.1.1.1- Les type de la carte « CIB »

Deux types de cartes sont proposés à la clientèle à savoir :

➤ **La carte Classique** : Offrant des services de retrait /paiement interbancaire auprès

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

des automates appartenant aux banques et établissements participants au Réseau Monétique Interbancaire (RMI), elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.

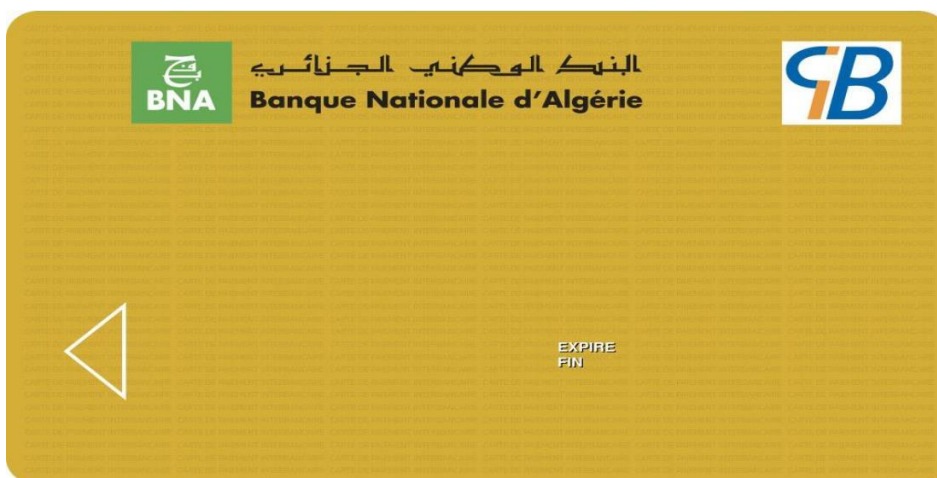
Figure N°14 : La carte classique



Source : <https://www.bna.dz>

➤ **La carte Gold** : La carte Gold offre aussi des services de retrait et de paiement interbancaire, elle obéit aux mêmes principes d'attribution arrêtés par chaque banque selon sa convenance. Cette carte propose des fonctionnalités supplémentaires ainsi que des plafonds de retrait et de paiement plus élevés.

Figure N°15 : La Carte Gold



Source : <https://www.bna.dz>

2.1.1.2- Avantages de la carte CIB

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

- **La Sécurité** : Bénéficiez d'un code confidentiel qui garantit toutes vos opérations bancaires.
- **L'Efficacité** : Gagnez du temps grâce à la commodité de la carte CIB (la carte CIB évite des files d'attente dans les agences).
- **La Disponibilité** : Disponibilité de l'agence 24h/24 et 7j/7, sur le réseau GAB de la BNA et DAB connecté au «R.M.I »
- **Facilité d'utilisation**
- **Confort** : elle permet de régler les achats sur les terminaux de paiement Electronique (TPE) installés au niveau des commerçants acceptants

2.1.2- La banque à distance : BNA.net

Dans le cadre de la digitalisation, de l'enrichissement de l'offre des services et de la diversification de ses canaux de distribution, il est décidé la mise en place de nouveaux services bancaires à distance multi canal permettant d'élargir à la clientèle les services bancaires offerts à travers le canal web, les services Mobile Banking et SMS Banking. Le service bancaire à distance " BNA.net" est réparti en packs comme suit :

2.1.1- Pack « Net »

C'est un service à distance qui est mis à la disposition des clients pour effectuer des opérations suivantes :

- Consultation des soldes et de l'historique des soldes de comptes.
- Consultation des mouvements de comptes Consultation des cartes et des opérations monétiques.
- Recherche d'opérations sur le compte.
- Téléchargement et édition des relevés de comptes et du RIB
- Service de messagerie.
- Service notification par SMS (selon la demande du client).

2.1.2- Pack « Net + »

Le Pack « Net + » comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :

- Virement ponctuel en intra de compte à compte du même client.
- Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agence BNA etchez les confrères.
- Virement de salaires pour les entreprises, hors client « EDI ».
- Prélèvement multiple sur les clients redevables (débiteurs) domiciliés auniveau des agences BNA et chez les confrères.
- Commande de chéquier et/ou de carte bancaire
- Opposition sur carte.

Les virements et les prélèvements ordonnés vers les clients domiciliés chez les autres banques doivent entre nettement inférieures à un million (1 000 000 DA).

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

➤ E-Paiement :

L'e-paiement baptisé le paiement électronique ou le paiement en ligne est un moyen de paiement permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou services sur internet. Ce service est mis en place par la BNA le 04/10/2016, à ses clients détenteurs de la carte CIB et acceptable sur les sites internet des commerçants adhérents à ce service.

Afin de contribuer activement au développement du paiement électronique en Algérie, la BNA a introduit deux web marchands à savoir : « Algérie télécom » et « Mobilis », et est en phase d'introduction d'autres grands facturiers, ce qui permettra à sa clientèle détentrice de cartes CIB d'effectuer des opérations de paiement sur les sites Web des facturiers (Web marchands) adhérant à ce service, en toute sécurité et simplicité, 24h/24 et 7j/7.

➤ Avantages de l'e-paiement

- **La Sécurité** : les paiements sont sécurisés grâce au code confidentiel et personnel, et garantie des droits de « web acheteurs ».
- **La Commodité** : Il permet d'effectuer des achats n'importe où et à n'importe quel moment.
- **La Facilité** : Possibilité d'effectuer des paiements à distance en toute simplicité sans se déplacer.
- **L'Accessibilité** : régler simplement et rapidement des achats sur des sites marchands 24H/7J

2.1.3- La Bancassurance

La Bancassurance est l'activité à travers laquelle la BNA par le biais de son réseau d'exploitation commercialise des produits d'assurance, moyennant une rémunération. Lorsque les clients contractent une assurance auprès de leur Banque, cette dernière lui couvre contre le risque objet du contrat. Selon le type d'assurance qu'ils souhaitent souscrire, la banque leur demandera de lui communiquer certaines informations. Il est donc nécessaire de remettre des informations exactes pour une prise en charge complète et efficace en cas de sinistre. Le dossier à fournir diffère selon le type d'assurance souhaitée. Leur chargé de clientèle est à leur disposition pour les renseigner. À la fin de la souscription, la BNA leur remet un contrat d'assurance signé par eux-mêmes et la Banque. La Banque Nationale d'Algérie diversifie son offre de produits d'assurance qu'elle met à la disposition de sa clientèle :

2.1.3.1-Assurances de personne :

- **L'Assurance voyage et assistance à l'étranger** : L'assurance voyage et assistance à l'étranger vous accompagne tout au long de votre séjour à l'étrangère 24h/24h, 7j/7j, que ce soit pour des raisons professionnelles ou privées.
- **L'Assurance Carte Bancaire** : L'Assurance Carte Bancaire vous offre différentes solutions d'assurance et d'assistance en une seule formule à un prix très avantageux.
- **L'Assurance Compte Bancaire** : L'Assurance Compte Bancaire est un moyen souple de protéger votre situation financière et celle de vos ayants droits.
- **L'Assurance Emprunteur** : L'Assurance Emprunteur vous couvre vous et vos

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

proches contre les aléas de la vie pouvant survenir durant la durée de votre crédit.

2.1.3.2-Assurances des biens :

- **Assurance multirisques habitation** : cette assurance vous permet de protéger votre habitation ainsi que tous les biens qui s'y trouvent contre les catastrophes comme l'incendie ou le vol.
- **Assurance catastrophe naturelle habitation** : Cette assurance vous permet de protéger votre habitation contre les catastrophes naturelles. Pour que le sinistre soit couvert au titre de la garantie « catastrophes naturelles », il faut que l'agent naturel en soit la cause déterminante. En cas de sinistre, vous serez remboursés à hauteur des dommages causés directement par la catastrophe.

2.2- La monétique et la banque à distance

2.2.1- La Carte Epargne Interbancaire :

Dans le cadre de la modernisation des produits, la Banque Nationale d'Algérie lance en date du 02/02/2020 un nouveaux produit « la carte épargne interbancaire », qui permettra à ses clients épargnants de disposer de leur argent sur tous les Guichets automatiques de la BNA ainsi que sur l'ensemble de distributeurs automatiques de billets de la BNA et ceux des autres.

2.2.1.1- Les types de la carte épargne interbancaire :

Quatre types de carte épargne interbancaire « CIB » adossées aux comptes d'épargne sont mises à la disposition de la clientèle à savoir :

- Carte Epargne avec intérêt ;
- Carte Epargne sans intérêt ;
- Carte Epargne Junior « Moustakbaly » avec intérêt ;
- Carte Epargne Junior « Moustakbaly » sans intérêt.

Les dispositions comptables et tarifications sont les mêmes que celles applicables aux opérations liées à la carte interbancaire « CIB » et au compte épargne.

2.2.1.2- Condition d'octroi de la carte épargne interbancaire « CIB »

- La carte épargne interbancaire « CIB » est attribuée à la demande de toute personne physique titulaire d'un compte épargne.
- Ladite carte peut être attribuée au client déjà bénéficiaire de 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.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

- L'octroi de la carte épargne interbancaire « CIB » donne lieu à la signature d'un contrat porteur en double exemplaire selon le modèle jointen annexe de la présente.

2.2.1.3- Modalité de fonctionnement

La carte épargne interbancaire « CIB » donne la possibilité à son titulaire d'effectuer des opérations bancaires sur les automates 24h/24h et 7j/7j .Elle permet à son titulaire d'effectuer les opérations suivantes :

- Sur les Distributeurs Automatiques de Billets connectés au Réseau Monétique Interbancaire « RMI » :
 - Consultation de solde ;
 - Retrait d'espèces.
- Sur les Guichets Automatique de la BNA :
 - Consultation de solde ;
 - Consultation des dix dernières opérations ;
 - Consultation du RIB ;
 - Retrait d'espèces ;
 - Versement d'espèces
 - Remise de chèques.

Le compte épargne du client est débité et/ou crédité dans les délais contractuellement convenus avec la banque. La carte épargne interbancaire « CIB » permet d'identifier clairement le nom du titulaire de la carte (embossé sur le recto de la carte).

➤ **Durée de validité de la carte épargne** : La carte épargne est valide pour une durée de trois (3) années dont la date d'échéance est inscrite sur la carte. A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique sauf résiliation du contrat et/ou clôture de compte par l'une des deux parties.

➤ **Traitement des oppositions sur la carte épargne** : Dans le cas de perte ou de vol de la carte épargne, le client introduit auprès de son agence de domiciliation une demande d'opposition avec une déclaration de perte.

2.2.2- La Carte Affaires

Dans l'objectif de répondre aux attentes de certains segments de clientèle notamment les entreprises, pour alléger la gestion de leurs dépenses, la BNA décide la mise en place de la carte « Affaires » le 23/02/2020. L'émission de ce nouveau type de carte interbancaire permet

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

de diversifier et de moderniser les produits et les services monétiques de la banque. La carte « affaires » 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 autre.

2.2.2.1- Les types de la carte Affaires :

Deux types de cartes « affaires » sont proposés à la clientèle, à savoir :

➤ La carte « affaires » Classique

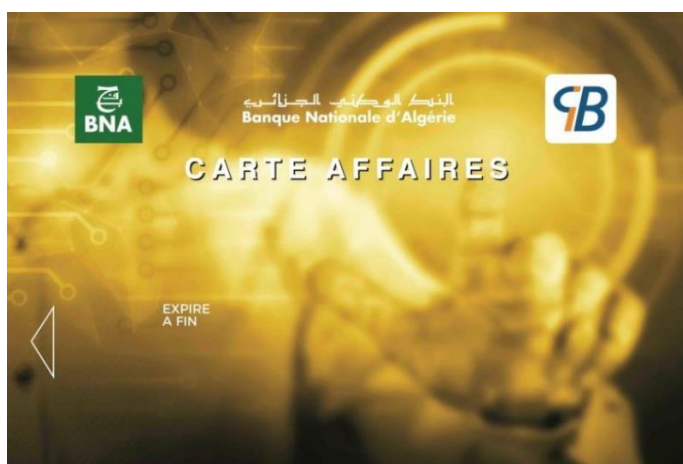
Figure N°16 : la carte d'affaires Classique



Source : <https://www.bna.dz>

➤ La carte « affaires » Gold.

Figure N°17 : la carte d'affaires Gold



Source : <https://www.bna.dz>

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Cette carte est utilisable au niveau des Distributeurs Automatiques de Billets de banque (DAB), des Guichet Automatique de banque (GAB) et des Terminaux de Paiement Électroniques (TPE) à proximité et à distance.

2.2.2.2- Condition et critère d'octroi de la carte « Affaires »

La carte « affaires » est attribuée gratuitement aux clients titulaires de comptes et/ou à leurs mandataires dûment habilités sélectionnés parmi :

- Les Ministères.
- Les Administrations Publiques.
- Les Entreprises Publique.
- Les Sociétés Commerciales.
- Les différentes activités professionnelles.
- Les affaires personnelles (commerçants personne physique).

Cette carte permet d'identifier clairement le nom de l'entreprise distinctement du nom du titulaire de la carte (transcrite sur le recto de la carte). Les bénéficiaires de la carte « affaires » doivent répondre aux critères :

- De moralité.
- De solvabilité.
- De disponibilité d'un solde permanent en compte ou une autorisation sur le compte.
- D'absence d'incidents sur le compte.

2.2.2.3- Modalités et fonctionnement

La carte « Affaires » permet à son détenteur d'effectuer les opérations suivantes :

- Le paiement de produits et services au niveau des accepteurs dotés deTPE connectés au réseau monétique interbancaire.
- Le paiement via internet sur les sites « web-marchands » affiliés au RMI.
- Le retrait d'espèces, sur les GAB et sur les DAB connectés au réseau monétique interbancaire.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

2.2.2.4- Duré de validité de la carte « Affaires »

La carte « Affaires » est valide pour une période de trois (3) ans, l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement systématique, sauf si le contrat est résilié.

2.2.3- SMS-Card

Dans le cadre de la diversification des canaux d'interaction clients, et afin de minimiser les risques « porteur » liés à l'utilisation frauduleuse de la carte interbancaire et de renforcer le contrôle interne, la BNA a lancé un nouveau service « SMS-Card » le **16/02/2020**. Il s'agit d'un service de notification par message courts « SMS » informatifs, envoyés sur les téléphones portables des clients porteurs des cartes CIB.

2.2.3.1- Caractéristiques de SMS-Card

Le service «SMS-Card » couvre l'envoi des informations concernant :

- Les modifications de statuts des cartes :
 - Carte personnalisée (date de livraison).
 - Carte activée (date d'activation).
 - Carte mise en exception (date d'arrêt).
 - Carte mise en opposition (motif : volée ou perdue et dated'opposition).
 - Carte résiliée (date de résiliation).
 - Carte renouvelée et envoyée à la banque (date d'envoi)
 - Carte remplacée et envoyée à la banque (date d'envoi)
 - Et la date de la fin de validité de la carte.

Un SMS est envoyé au porteur de la carte systématiquement après chaque modification du statut de sa carte.

- L'activité transactionnelle
 - Transaction de retrait sur DAB/GAB avec les données de l'opération(date, heure, montant)
 - Transaction de paiement avec les données de l'opération (date, heure, montant)
- Les messages publicitaires et de sensibilisation :
 - Annoncer de nouveaux produits et services offerts par la banque.
 - Rappeler les consignes de sécurité relatives à l'utilisation de la carte.
 - Réaliser des sondages (SMS interactifs).

Le SMS est envoyé en temps quasi-réel au client titulaire de la carte CIB.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

2.2.3.2- Condition d'accès au service « SMS-Card »

Le service « SMS-Card » est proposé à tous les clients de la banque, titulaire de cartes CIB, pour accéder à ce service, le client doit signer une demande d'adhésion. Ce service est mis à la disposition du client moyennant le paiement d'un abonnement mensuel de 60 DA/HT, prélevé sur le compte du porteur de la carte.

2.2.3.3- Modalités et fonctionnement

Le préposé au poste au niveau agence, met à jour la fiche client par le numéro de téléphone portable communiqué par le client. Après traitement de la fin de journée, un fichier comportant la liste des clients concernés est généré quotidiennement et transmis par (D.I.P.M) à la SATIM, pour traitement.

2.2.4- La Finance Islamique

La finance islamique est avant tout une finance éthique, qui privilégie un système de valeurs bâti sur la nécessité d'éviter ce qui est interdit, sur un équilibre entre l'intérêt personnel et l'intérêt public, mais aussi sur les valeurs de l'équité, la transparence, la sincérité. Ces valeurs sont d'une importance capitale et doivent se refléter obligatoirement dans les actes et les transactions.

La Banque Nationale d'Algérie obtient l'autorisation de commercialiser les produits de la Finance Islamique le jeudi 30 Juillet 2020. La BNA offre une large gamme de produits d'épargne et de financement, conformes aux préceptes de la charia islamique, certifiés par le comité charia de la banque et par l'autorité nationale charaïque de la fatwa pour l'industrie de la finance islamique.

2.2.4.1- Les principaux fondateurs de la finance islamique

Les deux principes fondateurs du système bancaire islamique sont le partage des gains et des pertes et, surtout, l'interdiction de toucher et de verser des intérêts. La collecte d'intérêts ou Riba n'est pas permis par le droit musulman.

Exemple de méthode de partage des gains et des pertes : pour certains types de prêts, l'emprunteur doit seulement rembourser la somme due au prêteur, mais l'emprunteur peut

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

choisir de régler une petite somme d'argent ayant valeur d'indemnité. Un prêt halal n'est d'ailleurs pas véritablement un prêt dans le sens où c'est la banque qui acquiert le bien que convoité. Elle le revend ensuite avec une marge commerciale.

2.2.4.2- Les secteurs prohibés par la finance islamique



La finance islamique interdit l'investissement dans des projet ou activités condamnées par la religion :

- Investissement de vin et les spiritueux
- Investir les jeux d'argent
- Aussi investir dans l'élevage de porc.

2.2.5-La carte Elite :

La carte Elite c'est une carte que permet de faire les transactions bancaire (retraits, paiement de proximité, virement et encaissements). La carte Elite est valide pour une durée de trois ans (3ans).

TableauN°05 : Types de carte Elite

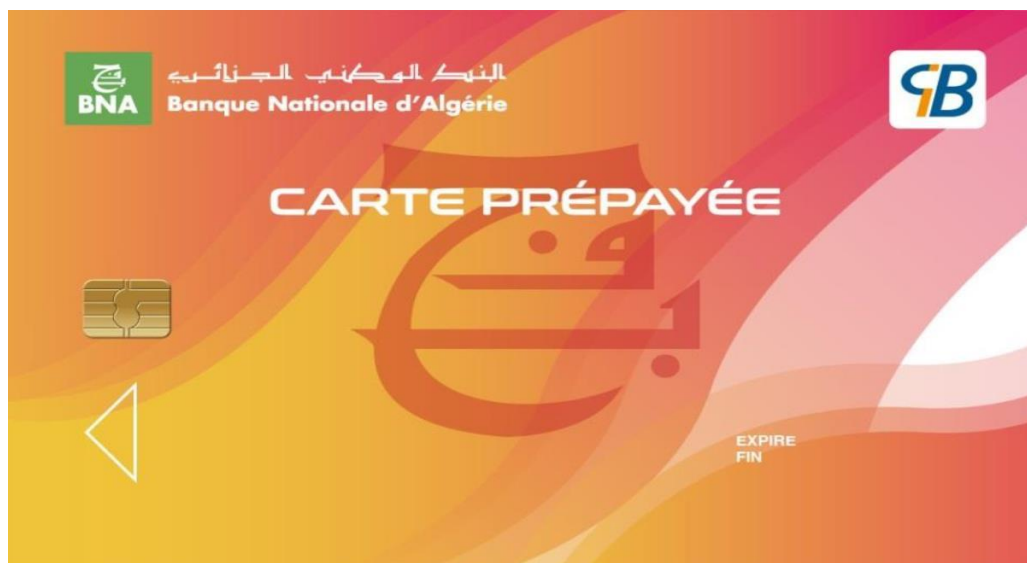
Type de cartes		Retrait/ jour	Paiement en ligne /semaine	Plafond par montant de transaction	
Carte « Elite » particulier		200.000	999.999DA	250.000	
Carte « Elite » Affaire	Professionnel	50.000	999.999D	250.000	
	Entreprise	50.000	999.999DA		

Source : <https://www.bna.dz>

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

2.2.6- La carte prépayée :

FigureN°18 : la carte prépayée



Source : <https://www.bna.dz>

Une carte prépayée est une carte pré-créditée qui permet de retirer des espèces et de payer des achats, dans la limite du montant disponible sur la carte. Elle peut aussi être utilisée pour des achats sur internet. La carte prépayée est la seule carte qui ne nécessite aucun compte bancaire, mais débite un simple compte de paiement, avec contrôle de solde systématique. Cette carte est valide sur une durée de 3ans.

La carte prépayée permet à son porteur :

- Les paiements via (TPE)
- Les paiements sur internet
- Les retraits d'espèces
- La consultation du solde
- La consultation des dix dernières opérations monétique du compte « prepaid »

2.3 Les canaux d'acceptation des cartes bancaires

Les distributeurs automatiques de billets sont des appareils électroniques que les établissements bancaires mettent à la disposition de leurs clients afin que ces derniers puissent réaliser des opérations bancaires sans avoir besoin d'une présence physique. Le service est non-stop 24h/24 et 7j/7. Cependant, il y a le DAB et le GAB, et ces deux équipements sont très différents.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

2.3.1 Le Distributeur Automatique de Billets (DAB)

Le Distributeur Automatique de Billets (D.A.B) est un appareil placé auprès des agences Il permet au titulaire d'une carte de retirer de l'espèce avec sa carte bancaire. Ce système dispose d'un écran et d'un clavier numérique, pour permettre au client de rentrer son code personnel et choisir la somme à retirer. Un lecteur de carte afin d'insérer la carte bancaire, et permettant, grâce à la puce de cette carte, de vérifier sa validité et un emplacement pour tirer les billets, vers la fin, le client reçoit un ticket.

Fonctionnalités

- Se rapprocher du client
- Développement de la qualité de service,
- Le client peut disposer de son argent en dehors des heures de travail de l'agence,
- Sécurité et gain de temps en éloignant le client des encombrements et en évitant les files d'attente.

Figure N°19 : le Distributeur Automatique de billet (DAB)



Source : <https://www.sparepartsatm.com/>

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

2.3.2 Le Guichet automatique bancaire (GAB)

Le guichet automatique bancaire est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaire en libre-service parmi ces fonctionnalités :

- La consultation du solde.
- Demande et impression du RIB.
- Demande des chèquiers.
- Connaissance des taux de change.
- Virement compte à compte avec contrôle planché et plafond.
- Remise de chèques.
- Versement et Retrait d'espèces.
- Les GAB assurent aussi les fonctions des distributeurs de billets (DAB) pour l'ensemble des porteurs de carte.

Figure N°20 : Le guichet automatique bancaire (GAB)



Source : <https://automatismeblog.wordpress.com/>

2.3.3 Le Terminal de Paiement Electronique (TPE)

Un terminal de paiement Electronique, est une machine qui permet d'opérer des transactions par carte bancaire de manière instantanée. Le TPE s'occupe de la lecture de la carte, l'acquisition du montant et de l'enregistrement des transactions qui seront matérialisés par

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

un ticket sur lequel est mentionné le montant débité. Il est utilisable à partir d'une ligne fixe installée chez le commerçant, reliée à un commutateur central qui gère en temps réel toutes les transactions commerciales. Lié à un centre d'autorisation, le TPE est en contact direct avec la banque.

Fonctionnalités

- Encaissement de paiement par carte bancaire.
- Remboursement de transaction sur carte CIB.

Avantage

- Un gain de temps en vous évitant les déplacements à l'agence.
- Plus de sécurité pour vos transactions et moins d'espèce à manipuler.
- Moyen de paiement moderne pour la clientèle.

Figure N°21 : Le Terminal de Paiement Electronique (TPE)



Source : Information fournie par la banque

2.4 La différence entre GAB et DAB

Les distributeurs automatiques qui délivrent de l'argent portent deux noms différents : le DAB et le GAB. Le DAB (Distributeur Automatique de Billets) a pour fonction de fournir les espèces demandées alors que le GAB (Guichet Automatique Bancaire) ,en plus de fournir les espèces souhaitées, permet aussi de faire d'autres opérations bancaires comme l'impression de RIB, le dépôt d'espèces, la commande ou la remise d'un chéquier, la consultation des soldes et des dernières opérations, les virement. Ce sont seulement les clients de la banque propriétaire du GAB qui peuvent faire ces opérations. Mais le GAB a également une fonction de distributeur de billets (DAB) pour toutes les personnes possédant des cartes acceptées par a machine.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Section03 : Contribution de la digitalisation au sein de la BNA

Depuis plusieurs années, les banques notamment en Occident ont développé des technologies, notamment la digitalisation. En Algérie plusieurs banques ont recours aux outils digitaux qui vont permettre aux clients de la banque de bénéficier de plusieurs prestations bancaires et permettre au client de choisir, en temps réel et avec moins de coût les produits et services souhaités sur les canaux adaptés à ces besoins. Dans cette section nous allons connaitre les tarifs liés au différent outils digitaux proposer au sein de la BNA pour leur client ainsi que les conditions et les modalités de leur utilisation et nous allons aussi présenter le degré d'utilisation et d'adoption des clients de ces nouveaux outils et service digitaux disponible au sein de la BNA

3.1- La tarification des services digitaux au sein de la BNA

Les tarifs des différents services digitaux au sein de la BNA su résumant dans ce qui suit :

3.1.1- La carte bancaire

Le tableau suivant présenté les différentes modalités et conditions d'octroi des carte CIB Classique et gold

Tableau N°06 : Cartes CIB Classique/ Gold

Types de carte	Salaire minimum	Plafond
CIB Classique	-120 000DA/mois	<ul style="list-style-type: none">• 80% du salaire sur les DAB par mois• A hauteur du solde sur les GAB
CIB Gold	+120 000 DA/mois	<ul style="list-style-type: none">• 80% du salaire sur les DAB par mois• A hauteur du solde sur les GAB

Dans les conditions de la BNA, On trouve

- Présentation monétique elle englobe les cartes de retrait simple (création/renouvellement carte inter banque est gratuit), les commissions de Réédition du code confidentiel Classique/Gold est de 150/200 DA, d'Opposition de carte Classique/Gold est de 75/150 DA,

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

d'Exception Classique/Gold est de 40/100DA.

- Opérations monétiques dont 20 DA HT est la commission de retrait par CIB en intra banque, par contre en inter banque est de 35 DA HT, la consultation de solde sur DAB a une commission de 10 DA.

3.1.2- La banque à distance BNA.NET/SMS-Card/SMS-Banking

- Frais d'abonnement PACK NET... 100 DA/MOIS
- Frais d'abonnement PACK NET+ 200 DA/MOIS
- Virement de compte à compte même agence 10 DA/Opération
- Virement de compte à compte en inter agence....10 DA/Opération
- Commande chéquier/carte bancaire Gratuit
- Opposition sur carte bancaire 100 DA/Opération
- Frais d'abonnement au service SMS-Card... 60 DA
- Frais d'abonnement au service SMS-Banking 18 DA

3.2- Analyse des statistiques des services bancaires de la BNA

Nous allons étudier le degré d'utilisation des outils digitaux par les clients de la BNA

3.2.1- La situation des Cartes CIB

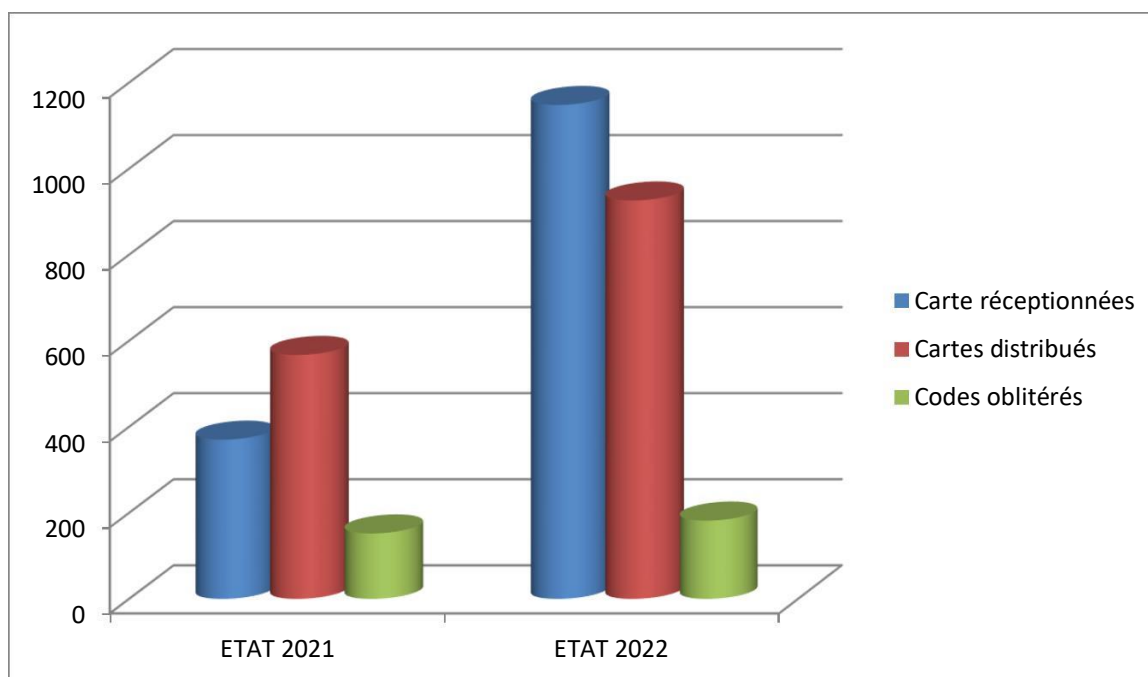
Le tableau ci-dessus désigne les cartes réceptionnées, cartes distribuées et carte soblitérées (2021- 2022).

Tableau N°07: Situation des cartes CIB au sein de la banque BNA agence 581.

Années	Carte réceptionnées	Cartes distribuées	Cartes oblitérées
2021	370	567	152
2022	1148	926	182

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Graphe N°04 : Statistique de carte CIB au sein de la BNA



Source : Etabli par nos soins

D'après la figure ci-dessous, on constate que le nombre de cartes réceptionnées est en forte augmentation, elles sont passées de 370 en 2021 à 1148 en 2022. En revanche, on trouve 567 cartes distribuées en 2021, qui ont été augmenté en 2022 pour atteindre 926 cartes. Concernant les cartes oblitérées ce sont des cartes annulées qui s'en élèvent à 152 en 2021 contre 182 en 2022.

3.2.2- La situation des codes e-paiement

Le tableau suivant présente les statiques de services e-paiement caractérisé par le nombre de codes réceptionnés, les codes distribués ainsi les codes oblitérés.

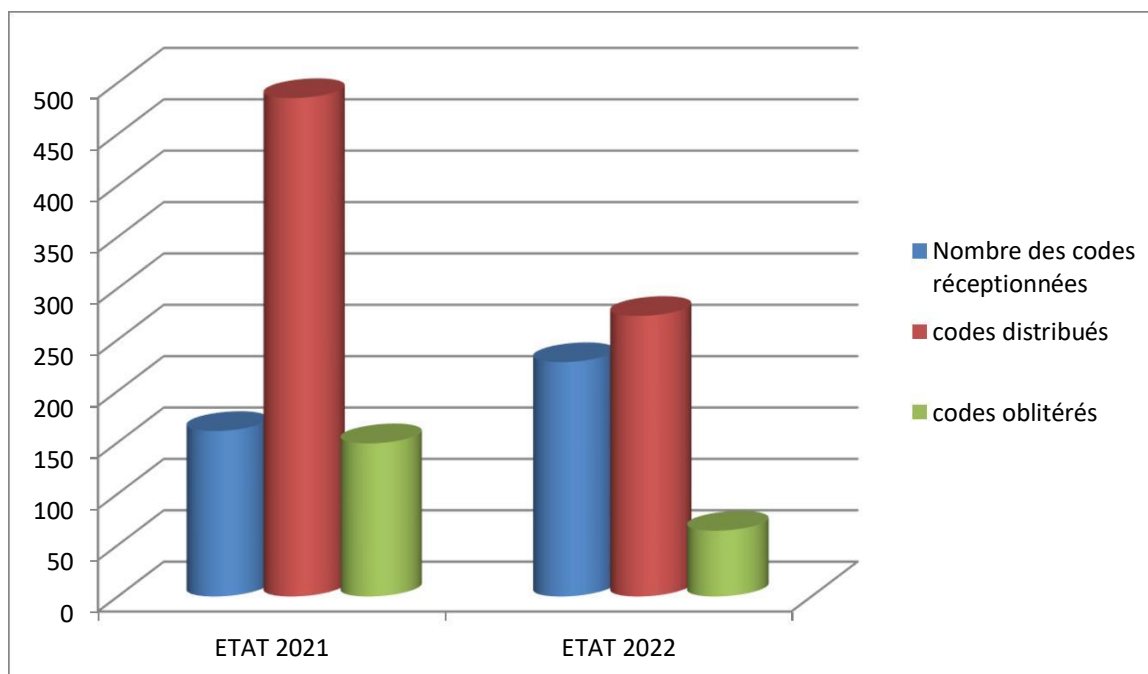
Tableau N°08: Codes e-paiement

Année	Nombre des codes Réceptionnés	Codes distribués	Codes oblitérés
2021	161	485	149
2022	228	273	64

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Source : établi par nos soins

Graphe N° 05: Situation des codes e-paiement



Source : établi par nos soins

D'après les données du tableau ci-dessus, nous constatons que les codes e-paiement demeurent faibles, quel que soit dans le nombre des codes distribués (de 485 en 2021 au 273 en 2022), également dans les codes oblitérés baissé de 161 jusqu'à 64). Contrairement aux codes réceptionnés qui ont marqué une augmentation de 67 codes.

3.2.3 Statistique d'E-banking

Afin de pouvoir bénéficier du service Bn@tic, les prérequis suivants doivent être réunis :

- Disposer d'un téléphone de type Smartphone équipé du système IOS (iPhone) ou (Android) ;
- Disposer d'une connexion internet ;
- Télécharger et installer l'application sur son mobile ;
- Avoir un abonnement au service E-Banking de la banque dans le cadre d'accès à l'espace authentifié.

Certainement, pour que la BNA puisse faire ses statistiques, elle doit calculer les

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

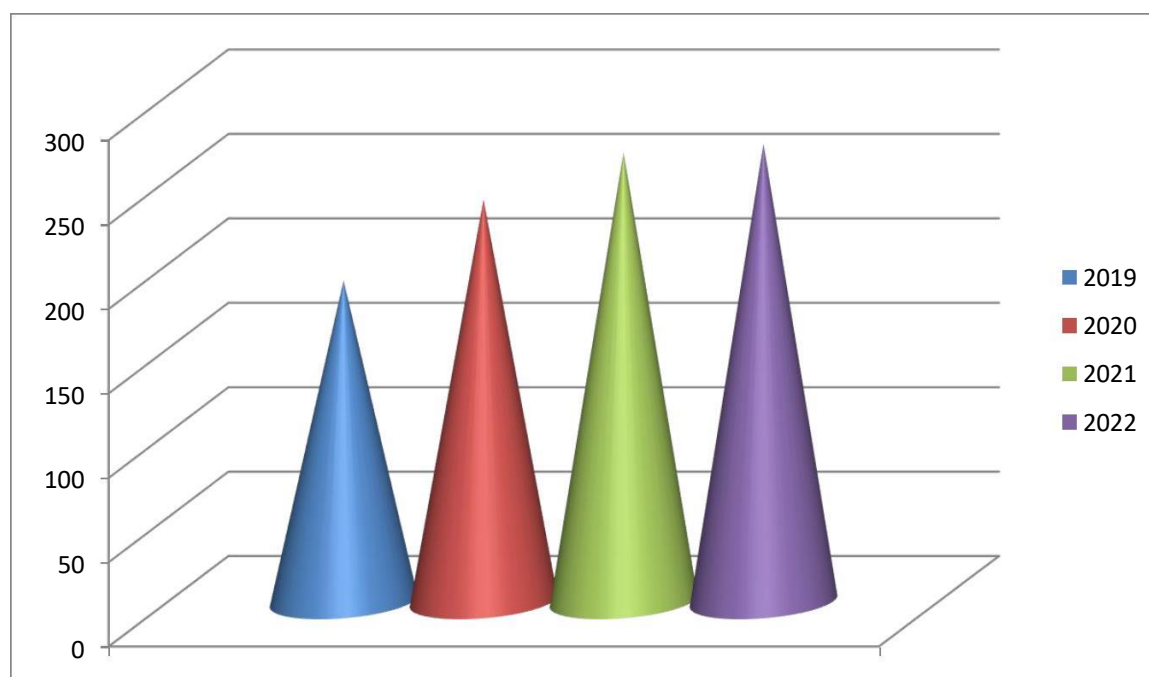
nombre d'abonnement au e-banking résumé dans le tableau ci-dessous :

Tableau N°09 : Nombre d'abonnés au service e-banking.

Années	2019	2020	2021	2022
Nombre d'abonnés par Années	186	242	268	284

Source : établi par nos soins

Graph N°06 : Nombre d'abonnés par



Source : établi par nos soins.

Le nombre d'abonnés est passé de 186 en 2019 à 242 en 2020, soit une augmentation de 56 abonnés. Une augmentation de 26 abonnés en 2021 pour atteindre 268. A présent, l'année 2022 a connu une amélioration de 16 abonnés dans les premiers mois pour atteindre un nombre de 284.

Chapitre 03 : La digitalisation bancaire au sien de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)

Conclusion :

Ce chapitre nous a permis de donner petit aperçu sur la BNA ainsi que l'apparition du phénomène de digitalisation de ce secteur bancaire en général. Nous avons constaté, qu'en dépit du retard que connaît le pays dans l'introduction des technologies numérique, le secteur bancaire, à l'instar de la Banque nationale d'Algérie, qui aujourd'hui développe sa digitalisation en ouvrant neuf agences digitales dans plusieurs wilayas du pays dont la région de Tizi-Ouzou. Au niveau de l'agence BNA 581, certains services bancaires et financiers sont bien lancés.

Afin d'avoir une idée sur la réalisation des Banque Algérienne au sujet de la digitalisation bancaire, Nous avons fait une Analyse sur la contribution de la digitalisation grâce aux documents fournis par la Banque Nationale d' Algie « BNA agence 581 ».

L'objectif de cette Analyse était les principales contributions de la digitalisation des Banque Algérienne.

Conclusion générale

Conclusion générale

Vers le début des années 2000 et avec l'avènement d'Internet, la vie quotidienne des individus et des entreprises s'est caractérisée par de grands changements liés à l'apport de ce gigantesque réseau de communication qu'est le WEB. S'en est suivie une révolution technologique qui a permis une transformation radicale des techniques et modèles de travail dans tous les domaines, notamment dans le domaine bancaire qui est l'un des secteurs les plus réactifs en termes de progrès technologique et d'innovation et avec la digitalisation, les banques ont vu leurs activités se faire transformer à plusieurs niveaux.

La transformation digitale a changé le monde économique et le domaine bancaire encore plus ; les bouleversements sont sans cesse, les structures bancaires sont obligées de se renouveler et d'évoluer sans arrêt pour exister dans un environnement concurrentiel hostile et sans compassion. Le numérique ne se résume pas aux performances des outils ; il impacte les comportements et les attentes des clients ainsi que l'organisation du travail.

L'exercice de notre travail ainsi que notre étude vont dans ce sens et confirment l'importance de la digitalisation dans notre ère.

L'avènement de la digitalisation bancaire qui est à l'origine de grande innovation, vecteur de l'évolution et du développement continue. La digitalisation est un phénomène à forte évolution dans le secteur bancaire. Elle joue un rôle de différenciation pour la banque.

Les opportunités offertes par la digitalisation au secteur bancaire à travers le monde sont loin d'être négligeables, notamment en termes de réduction des coûts et des charges liées au fonctionnement de la banque, à l'intéressement et la fidélisation de la clientèle et à la réalisation des économies d'échelles.

En effet, l'intégration de la digitalisation dans le secteur bancaire est un passage obligé pour que les banques puissent prétendre à la fidélisation de la clientèle et à la compétitivité. En interne comme le domaine relationnel, le bon usage de la transformation digitale figure parmi les innovations susceptibles de faire la différenciation entre les banques.

D'autant plus que la concurrence accrue dans le secteur, induite par l'ouverture des marchés et le développement des marchés financiers, ira en s'amplifiant au fur et à mesure des progrès techniques d'une part et des attentes des clients de plus en plus exigeants vis-à-vis de la qualité du service, de sa disponibilité et de sa rapidité.

La digitalisation est un sujet d'actualité par lequel les banques essaient de développer les formes de services bancaires et leurs relations avec la clientèle, ce qui provoque une concurrence entre les banques, du fait que chacune cherche à adopter les services les plus sophistiqués, et satisfaire au mieux leur clientèle.

Le secteur bancaire est touché comme tous les autres secteurs par le développement technologique ; l'émergence de la banque digitale a changé les fonctions bancaires ainsi que la relation des banques avec ses clients.

Après avoir présenté et interprété les résultats obtenus de notre étude, nous allons tenter de dresser un constat général.

Conclusion générale

Cette enquête nous a permis de confirmer ou d'infirmer les hypothèses proposées au préalable et par conséquent de répondre à la problématique posée au départ :

Nous avons constaté que la banque notamment les banques nationales d'Algérie a commencé à évoluer dans le domaine du digital très récemment c'est-à-dire au cours de ces deux dernières années :

- L'hypothèse1 est confirmée, la transformation digitale constitue un apport aux banques, en faisant ressortir des avantages, des facilités, une rapidité d'exécution, une réduction de coûts et une rentabilité, notamment avec la dématérialisation et l'automatisation.
- Nous avons aussi remarqué que les clients trouvent beaucoup d'avantages aux services en ligne, d'entre eux qui ont déterminé que le gain de temps, la mobilité, l'autonomie ainsi que la simplicité constituent les principales motivations à l'utilisation de ces nouvelles technologies mais la peur liée à l'insécurité reste le frein le plus important ce qui confirme parfaitement l'hypothèses2.
- Y'a beaucoup des personnes connaissent le concept de la banque en ligne et que les services digitaux les plus connus sont : les e-mails et les distributeurs automatiques des billets ce qui confirme a l'hypothèse3.

Cependant, dans l'ensemble des résultats, nous déduisons que les clients de la BNA ou les banques algériennes adhèrent peu à peu à la digitalisation bancaire car les nouveautés apportées par le digital sont représentées comme étant des produits et services méconnues pour les clients des banques algérienne, une durée d'adaptation à ces nouveautés est nécessaire pour les clients, pour qu'elles deviennent à l'avenir facilement accessibles et utilisables par tous les utilisateurs des services bancaires en Algérie. Néanmoins l'amélioration de l'infrastructure technologique permettra aux banques et à toutes les organisations ainsi que les clients une meilleure familiarisation avec la digitalisation.

Bibliographie

OUVRAGE :

- ZOLLINGER Monique : « Monétique et Marketing », Edition Vuibert, Paris, 1989.
- HASHEM SHERIF M. et SERHROUCHNI A., « La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé », Edition EYROLLES, Paris, 1999.
- ALPHONSE CHRISTIAN IVINZA LEPAPA, « Monétique et transactions électroniques », édition Bookelis, 2018.
- Philippe MONNIER « le petite banque » Editeur : Dunod Collection : Les petits experts 10e édition
- Christian Descamps et Jacques Soichot, Economie et gestion de la banque, édition ems, 2002.
- Michel ROUX, « Master Banque de détail », édition ESKA, 2010.
- Bouyakoub.F « l'entreprise et le financement bancaire », Casbah, édition Alger 2000.
- GAVALDA et STOUFFLET, « effet de commerce, chèques, carte de paiement et de crédit », ed Litec, 4em édition, 2001.
- Greslier.H. « Aide mémoire banque », édition DUNOD, paris 1979.
- BOUNIED. (2002) : « Quelques incidences bancaires et monétaires des systèmes de paiement électroniques », revue Economique, n°52, pp.
- BEITONE A., CARZOLA A., DOLLO C. et DRAI A. M. (2007) : « Dictionnaire des sciences économiques », Edition Armand Colin, Paris.
- LLORCA.M, « Les banques aux prises avec les Fintech » revue L'Économie Politique, 2017/3 N° 75, pp.43.58
- MICHAUX.V et al « Les transformations liées au système crm : une méta-synthèse au prisme de la théorie de la structuration » ESKA « Systèmes d'information & management » 2011/1 Volume 16.
- LAZREG, M., & GOUDIH, D (2016). Un essai d'analyser sur l'utilisation de là en Algérie journal of Economic & Financial Research
- THOMPSON, Commission Européenne, 1999
- Brenot jacques, « le produit » que sais-je, presse universitaire de France, édition puf.1993
- Christofer L, « Marketing des services. 5 éditions.

- Viot.C : « l'essentiel sur le marketing », berti Edition, Alger, 2005.
- Rambure, Dominique, « Les systèmes de paiement » Paris : Economica. 2005.
- Yuanl, « nouveaux instruments de paiement : une analyse du point de vue de la banque centrale », Cahier
- D'études Paper N°10, banque centrale Luxembourg (BCL), Novembre 2003.
- Didier Geiden, Flouriot Flouriot, Hervé Ducharne, « Cartes de paiement » 2eme Edition, Novembre 2011
- Jean.Pierre Toernig et François Brion, « Les moyens de paiement ».
- Rollade B, « principes de technique bancaire », DUNOD, 23ème édition, France, avril 2004.
- Sophie Brana, Michel Cazals. (2006), « La monnaie », 2eme édition Dunod, Paris,
- Jésabel, couppey- soubeyran. Nijdam, Christophe. Parlons banque en 30 questions, Paris, direction de l'information légale et administrative, 2014
- ABBADI.BOUCHERA, les spécificités de la banque ; mémoire de fin de cycle, université abdel malek Essaadi, tanger 2017
- Narassiquin phylipe (2004) « Monnaie, banque, et banque central dans la zone EURO » éd de boeck, 1ère édition
- Qoux jean-françois (1998). « Economie monétaire et financière ».3eme édition.

Sites Web :

- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>.
- <https://www.aps.dz/economie/111453-finances-le-cpa-lance-un-nouveau-produit-dedie-aux-pme-et-startups> .
- <https://www.bna.dz/fr/credits-a-long-terme.html>
- <http://www.comprendrelespaiements.com/abc-de-la-monetique-les-acteurs-et-leurs-roles/>
- <https://docplayer.fr/13963066-Sommaire-1-la-monetique.html>
- [Sommaire 1 LA MONETIQUE - PDF Free Download \(docplayer.fr\)](#)
- <https://my-tradinghouse.com/comprendre-la-monetique/>
- [our-concilier-attractivite-etrentabilite_21ABF93](#)
- <https://www.culturebanque.com/banques/banques-en-ligne/la-grande-competition/>
- <https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-et-societe/nouvelles-economies/big-data/qu-est-ce-que-le-big-data/>
- https://www.academia.edu/38953743/Le_CRM_au_sein_des_banques
- SATIM : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in <http://www.satim-dz.com/>
- <https://www.giemonétique.dz>
- <https://www.rachatducredit.com>
- Glossaire des terme utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement (disponible sur www.bts.org),
- <https://lig-membres.imag.fr>
- <https://www.economie.fgove.be>
- <https://www.ca.moncommerce.com>
- <https://www.la finance pour tous.com>
- <https://www.budgetbanque.fr/diffirents-types-banques>
- <https://www.alphalives.com/digitalisation>
- <https://www.bforbak.com>
- <https://researchgate.net>
- <https://www.brothersoft.com>
- <https://www.forceplus.com>

Les mémoires :

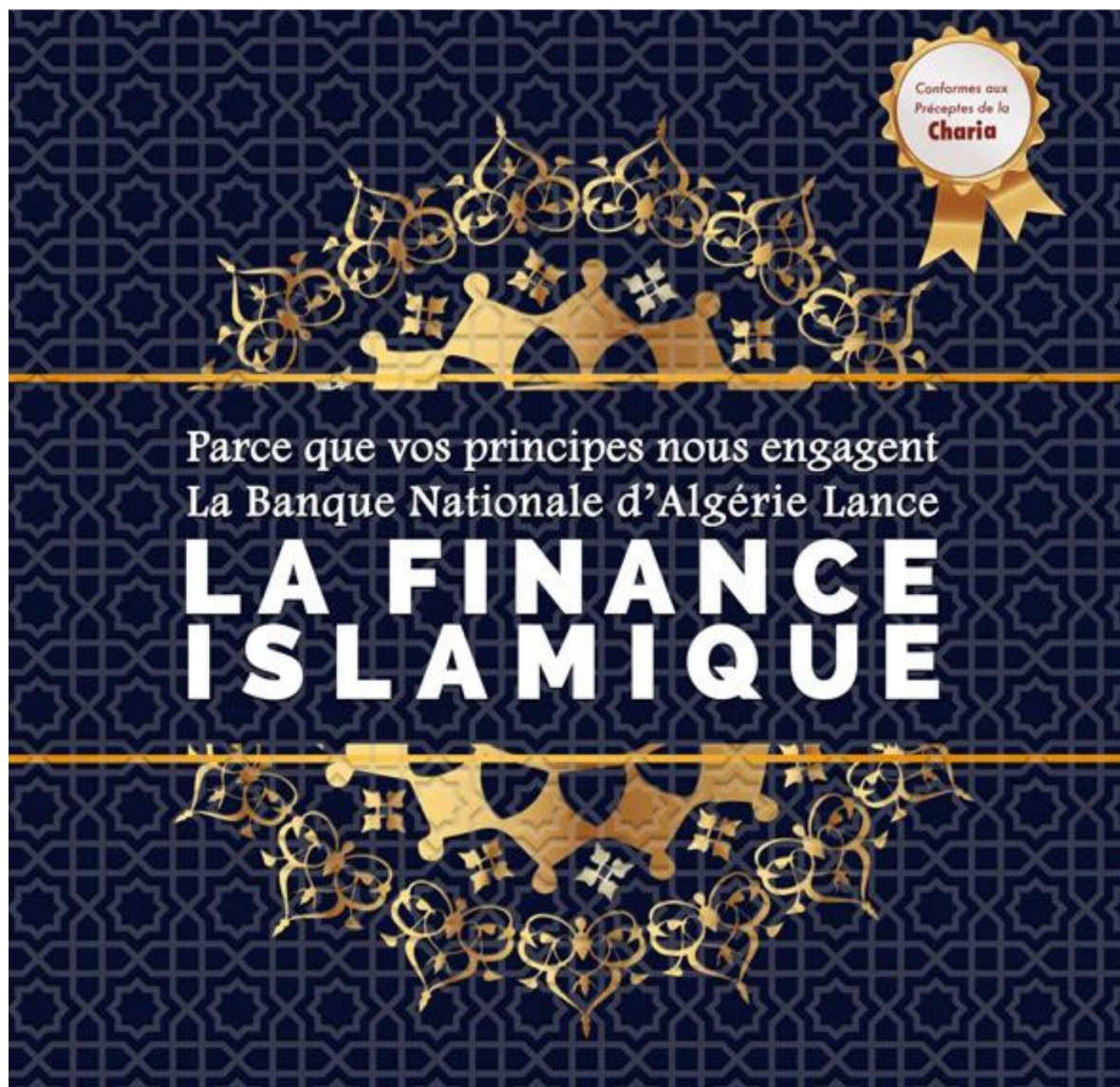
- SIDI-MAMMAR Lydia, Mémoire de magister, « Essai d'analyse de l'impact de la réforme du système de paiement sur l'utilisation des moyens de paiement scripturaux en Algérie »2010.
- Mémoire fin de cycle « la modernisation des moyens de paiement » établi par OULD -SAIDI Katia et SADANI Samia

Les Articles :

- Journal Officiel de la République : Loi n°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit.
- Règlements de la Banque d'Algérie : Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997
- Règlement n°05-06 du 15/12/2005 portant sur la compensation des chèques et autres instruments de paiement de masse, consulté le 10/10/2022 à 13 :00h.
- Banque des règlements internationaux. Mars 2003.

LES ANNEXE

ANNEXE N°01 : LA FINANCE ISLAMIQUE



Annexe N°02 : Demande d'abonnement BNA.net

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Particulier »

MODALITES D'ABONNEMENT

Nom et prénom :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Numéros de comptes à abonner 1

2

Numéro de téléphone :

Numéro de téléphone portable :

Adresse mail :

Pièce d'identité N° : Délivré le Par

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack *
NET	Consultation des soldes et de l'historique des comptes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur le compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du RIB Service de messagerie (Mailing) Service SMS	
NET+ = PACK NET +...	Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères Commande de chéquier et de carte Opposition sur carte	

..... le

Pour la Banque

Signature du titulaire du compte

* Le compte épargne ne peut prendre que le pack NET sous conditions d'ouverture d'un compte chèque.

Annexe N°03 : LES DIFFÉRENTES CARTE BANCAIRE

البنك الوطني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie

Simplifiez votre quotidien

grâce à notre gamme de cartes CIB gratuites

Utilisables sur 100 Espaces Automatiques BNA sur le territoire national ainsi que sur tous les Distributeurs Automatiques de la place bancaire et ceux d'Algérie poste

Les cartes CIB classique et gold pour les particuliers

Les cartes Épargne interbancaires pour les épargnants BNA

Les cartes Affaires pour les professionnels

Les cartes Affaires pour les entreprises

GRATUITÉ SÉCURITÉ DISPONIBILITÉ

ANNEXE N°04 : LA « CARTE EPARGNE INTERBANCAIRE »

CARTES EPARGNE

Epargnez et disposez de votre argent partout et à tout moment



**Offerte
Gratuitement**
(uniquement chez la BNA)



**Gain de temps
sans déplacement
en agence**



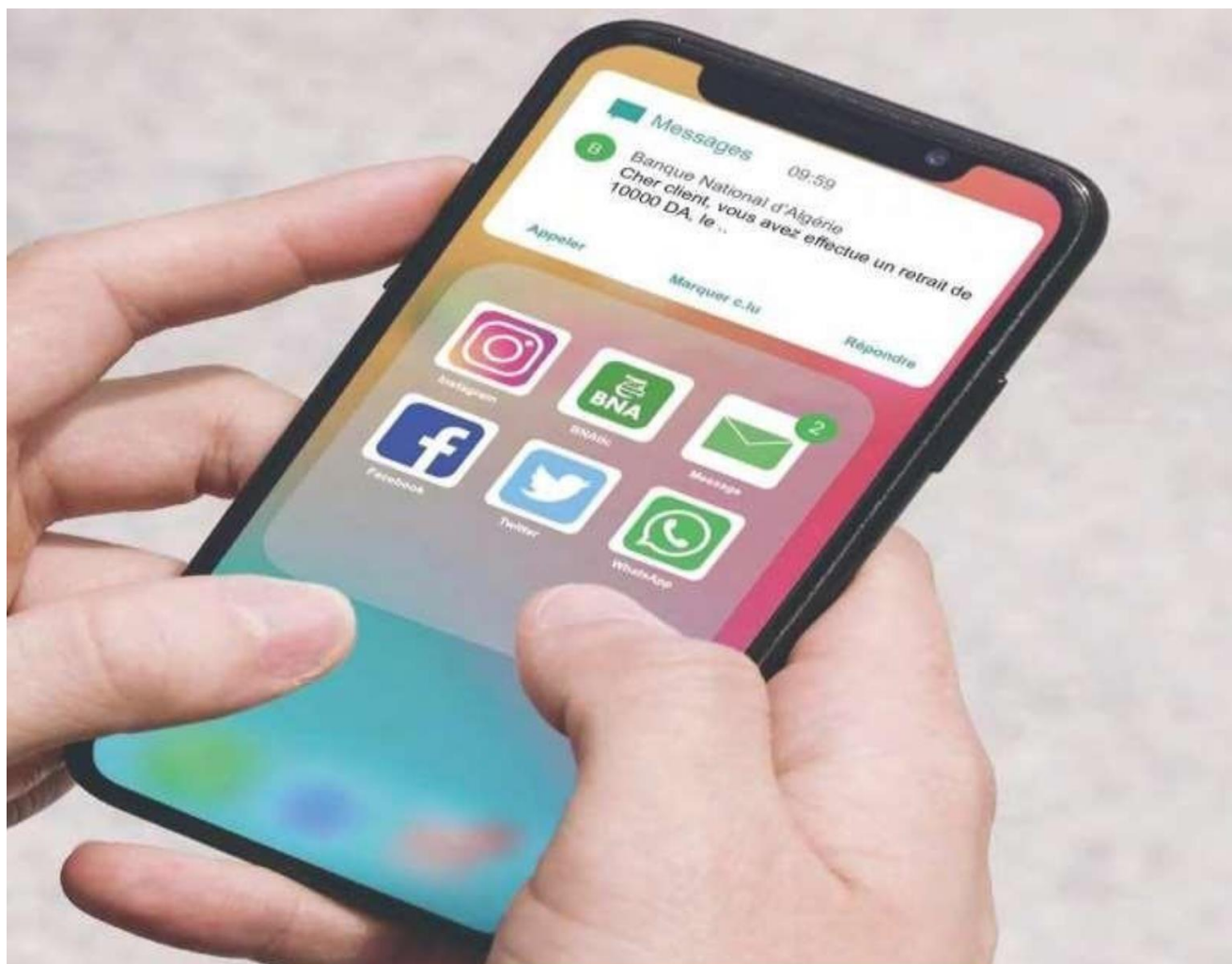
**Disponibilité
et commodité**
(100-000 DA/Jour)



**Retraits auprès de
Tous les automates
du RMI* national**

* RMI: Réseau Monétique Interbancaire

ANNEXE N°05 : « LES SMS-CARD »



SMS Card

Soyez informés en temps réel
sur vos opérations par carte CIB !

-  Notification lors de renouvellement et mise en opération de votre carte CIB
-  Arrivée de nouveaux produits et services
-  SMS lors des débits sur votre CIB
-  SMS lors des paiements sur internet au TPE

ANNEXE N06° : L'Épargne islamique

BNA البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

Une épargne qui vous correspond

ÉPARGNE ISLAMIQUE

Conforme aux principes de la Charia Islamique

GAIN ATTRACTIF COMMODITÉ DISPONIBILITÉ 24/7

BNA Algérie 021 426 426 www.bna.dz La force de l'expérience. L'esprit du changement. BNA

ANNEXEN°07 : contrat carte d'épargne



BANQUE NATIONALE D'ALGÉRIE
البنك الوطني الجزائري



Annexe IV

CONTRAT
CARTE(S) EPARGNE

N° Contrat DRE
Date AGENCE
CODE :

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle: Nom et prénoms
Date de naissance: Lieu de naissance
Adresse du domicile
Code postal Ville Tél.
Compte n°
Date d'ouverture :

Solicite de la banque la délivrance d'une carte épargne interbancaire et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne et y adhère sans réserve. Accepte par ailleurs, que mes données à caractère personnel, relatives à ce contrat, fassent l'objet d'un traitement par la banque et ce, conformément aux textes réglementaires en vigueur.

À mon nom au nom du porteur ci-après désigné

Titulaire de la carte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom et prénoms
Date et lieu de naissance : à Wilaya
Profession :
Adresse du domicile
Code postal Ville Tél.

N° de la carte :

(1) Rayer la mention inutile

Le titulaire de la carte reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne interbancaire et y adhère sans réserve.
Le titulaire de la carte déclare avoir reçu de la Banque en ce jour, la carte au numéro4 cité ci-dessus avec l'enveloppe PIN MAILLER relative au code confidentiel reçue sous plis fermé.

* Le titulaire de la carte doit vérifier la conformité du numéro de la carte reçu avec celui mentionné

4

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des figures, schémas, graphes et tableaux.

Introduction générale.....01

Chapitre I :la monétique le système de paiement électronique05

Introduction du chapitre I.....05

Section 1 : généralité sur les produits bancaire06

1- définition est caractéristique des produits bancaires.....06

1.1- définition de produit.....06

1.2- définition des produits bancaires06

1.3- les caractéristiques des produits bancaires 06

1.3.1- les caractéristique des produits bancaires au niveau d'offre.....06

1.3.1.1- immatérialité des produits bancaires06

1.3.1.2- produits proposés directement à la clientèle07

1.3.1.3- produits conditionnés par un cadre réglementaire.....07

1.3.1.4- produits non brevetables.....07

1.3.1.5- processus de production continu.....07

1.3.2- les caractéristiques des produits bancaires au niveau de la demande07

1.3.2.1- l'hétérogénéité des produits bancaires07

1.3.2.2- l'atomicité des produits bancaires.....07

1.3.2.3- stabilité des produits bancaires07

1.3.2.4- irritation de la demande sur les produits bancaires.....08

2- gamme des produits bancaires08

2.1- la largeur de la gamme ou nombre de ligne de produit.....08

2.2- la profondeur de la gamme.....08

2.3- la longueur de la gamme.....08

2.4- la cohérence.....08

3- les types des produits bancaires.....	09
3.1- les produits bancaires de placement	10
3.1.1- le compte individuel.....	11
3.1.2- les comptes collectifs.....	11
3.1.2.1- le compte joint	11
3.1.2.2- le compte indivis.....	11
3.1.3- les dépôts à vue	12
3.1.3.1- le compte chèque ou compte courant.....	12
3.1.3.2- le compte d'épargne.....	12
3.1.3.3- le compte devise.....	13
3.1.4- les dépôts à terme.....	13
3.1.4.1- le compte à terme.....	13
3.1.4.2- les bons de caisse.....	13
3.2- les produits bancaires de financement (les crédit bancaires)	14
3.2.1- le financement de l'exploitation.....	14
3.2.2- le financement des investissements.....	14
3.2.2.1- les crédits à long terme.....	14
3.2.2.2- les crédits à moyen terme.....	15
3.2.2.3- les autres formes de crédits à court terme.....	15
3.2.3- Le financement du commerce extérieur.....	16
3.2.3.1- le financement des importations.....	16
3.2.3.2- le financement des exportations.....	16
3.1.5- les crédits à la consommation.....	16
3.3- les autres produits bancaires.....	17
3.3.1- les moyens de paiements.....	17
3.3.1.1- le chèque.....	17
3.3.1.2- les effets de commerce	17
3.3.1.3- virement et prélèvement.....	19
3.3.1.4- la monnaie électronique.....	19
3.3.1.5- les cartes bancaires.....	20

Section 2 : bref rappel historique sur la monétique.....	21
2.1- définition de la monétique.	21
2.2- les acteurs de la monétique	22
2.2.1- l'émetteur « la banque du client »	22
2.2.2- le porteur « le client »	22
2.2.3- l'accepteur « le commerçant »	23
2.2.4- l'acquéreur « la banque du commerçant »	23
2.3- le rôle de la monétique.....	23
2.4- les objectifs de la monétique.....	23
2.5- les composants de la monétique	24
2.5.1- le support.....	24
2.5.2- système de traitement	24
2.6- les avantages et inconvénients de la monétique	25
2.6.1- les avantages	25
2.6.2- les inconvénients	26
Section 3 : le système de paiement électronique	27
3.1- définition de paiement	27
3.2- le système de paiement électronique	27
3.2.1- Définition de système de paiement	27
3.2.2- l'historique de système de paiement électronique	28
3.3- le paiement électronique	29
3.3.1- définition de paiement électronique (e-paiement)	29
3.3.2- les avantages de paiement électroniques	30
3.3.3- les formes de paiement électronique	31
3.3.3.1- le terminal de paiement électronique (TPE)	31
3.3.3.2- le porte-monnaie électronique (PME)	31
3.3.3.3- le porte-monnaie virtuel	32
3.3.3.4- les cartes de retrait	32
3.3.3.5- les cartes de paiement	32
3.3.3.6- les cartes de crédit	32

3.3.3.7- les cartes internationales	32
Conclusion du chapitre I	35
Chapitre II : La digitalisation des produits bancaires.....	36
Introduction du chapitre II.....	36
Section 1 : typologies des banques et la digitalisation bancaire.....	37
I- généralité sur la banque	37
1- définition de la banque	37
1.1- définition littéraire	37
1.2- définition économique	37
1.3- définition juridique	38
2- les fonctions de la banque	38
2.1- la collecte des dépôts	38
2.2- la gestion des moyens de paiement	38
2.3- l'octroi des crédits	38
2.4- l'activité financière des banques	39
3- les types de banques	39
3.1- les banques d'affaires	40
3.2- les banques commerciales	40
3.3- les banques d'investissement	40
3.4- les banques centrales	40
3.5- les banques numérique	40
II- généralité sur la digitalisation bancaire	41
1- Définition de la digitalisation	41
2- Les avantages et inconvénients de la digitalisation bancaire	41
2.1- les avantages de la digitalisation bancaire	41
2.1.1- du point de vue des banques	41
2.1.2- les avantages du point de vue du client	43
2.2- les inconvénients de la digitalisation bancaire	43
2.2.1- l'absence de contact humain	43
2.2.2- la fraude	44

2.2.3- complexité et sécurité	44
3- les outils de la digitalisation bancaire	44
3.1- les sites bancaires	44
3.2- les applications bancaires	45
3.3- les SMS Banking	45
3.4- les e-mails	45
3.5- les guichets automatiques bancaires (GAB)	45
3.6- les cartes bancaires	45
3.7- l'agence digitale	46
3.8- le call center	46
Section 2 : les raisons de la digitalisation des banques	47
2.1- Les banques en ligne	47
2.2- la fintech au sein des banques en ligne	48
2.2.1- définition de la fintech.....	48
2.2.2- les catégories de services fintech.....	49
2.2.2.1-les services de paiement	49
2.2.2.2- Les services bancaires 2.0	49
2.2.2.3- L'investissement et le financement	49
2.2.2.4- Les services apportés aux banques	50
2.3. Le BIG DATA (ou méga donnée en français)	50
2.4- le customer relationship management (CRM)	52
Section 3 : la monétique en Algérie	53
3.1- bref historique sur la mise en œuvre de la monétique en Algérie	53
3.2- évolution de la monétique en Algérie	53
3.3- les instruments de la monétique en Algérie	58
3.3.1- la carte interbancaire (CIB)	58
3.3.2- Terminal de paiement TPE	60
3.3.3- les distributeurs automatiques des billes DAB	61
3.3.4- interopérabilité	62
3.4- les forces et faiblesses de la monétique en Algérie	62

3.4.1- les forces de la monétique	62
3.4.2- les faiblesses de la monétique	63
Conclusion du chapitre II.....	64
Chapitre III : la digitalisation bancaire au sein de la BNA (agence 581 Tizi-Ouzou)	65
Introduction du chapitre III.....	65
Section 1 : présentation de la banque Nationale d’Algérie « BNA »	66
1- réseau de la BNA	66
2- mission de la BNA	67
3- les organisation de la BNA	67
4- classification des agences	68
4.1- les agences principales	69
4.2- agences catégorie A et B	70
4.3- agences de catégorie C	70
Section 2 : les outils digitaux de la BNA	71
2.1- la présentation des outils digitaux.....	71
2.1.1- la carte de retrait de paiement interbancaire.....	71
2.1.1.1- le type de la carte CIB.....	71
2.1.1.2- avantages de la carte CIB.....	72
2.1.2- la banque à distance BNA.net.....	73
2.1.2.1- pack Net.....	73
2.1.2.2- pack Net+.....	73
2.1.3- la bancassurance.....	74
2.1.3.1- assurance de personne.....	74
2.1.3.2- assurances des biens	75
2.2- la monétique et la banque à distance.....	75
2.2.1- la carte épargne interbancaire.....	75
2.2.1.1- les types de la carte épargne interbancaire.....	75
2.2.1.2- condition d’octroi de la carte épargne interbancaire CIB.....	75
2.2.1.3- modalité de fonctionnement.....	76
2.2.2- la carte Affaires.....	76

2.2.2.1- les types de la carte affaires.....	77
2.2.2.2- condition et critère d’octroi de la carte affaires.....	78
2.2.2.3- modalités et fonctionnement.....	78
2.2.2.4- durée de validité de la carte affaires.....	79
2.2.3- SMS-Card.....	79
2.2.3.1- caractéristique de SMS-Card.....	79
2.2.3.2- condition d’accès au service SMS-Card.....	80
2.2.3.3- modalités et fonctionnement.....	80
2.2.4- la finance islamique.....	80
2.2.4.1- les principaux fondateurs de la finance islamique.....	80
2.2.4.2- Les secteurs prohibés par la finance islamique.....	81
2.2.5- la carte Elite.....	81
2.2.6- la carte prépayée.....	82
2.3- les canaux d’acceptation des cartes bancaires.....	82
2.3.1- le distributeur automatique de billets.....	83
2.3.2- le guichet automatique bancaire.....	84
2.3.3- le terminal de paiement électronique.....	84
2.4- la différence entre GAB et DAB.....	85
Section 3 : contribution de la digitalisation au sein de la BNA	86
3.1- la tarification des services digitaux au sein de la BNA.....	86
3.1.1- la carte bancaire.....	86
3.1.2- la banque à distance BNA.NET/SMS-Card/SMS-Banking.....	87
3.2- analyse des statistiques des services de la BNA.....	87
3.2.1- la situation des cartes CIB.....	87
3.2.2- la situation des codes e-paiement.....	88
3.2.3- statistique d’E-banking.....	89
Conclusion au chapitre III.....	91
Conclusion générale	92
Bibliographie	
Annexes	

Table des matières

Résumé

Résumé :

Le secteur bancaire est considéré comme l'un des secteurs les plus transformés numériquement. Pour les banques, la digitalisation est apparue comme une nécessité pour leur survie. Une véritable banque digitale est celle qui améliore l'expérience client, crée de nouveau écosystème, met en place des business modèles modernes dynamiques et non classiques.

En effet, le secteur bancaire a été fortement touché par la révolution digitale, avec des mutations qui ont bouleversé le modèle classique de prestation des services bancaires, et qui ont fait émerger de nouveaux types d'acteurs, à savoir les FinTech.

La digitalisation est aujourd'hui le stade ultime de l'évolution des NTIC, elle offre aux banques une multitude d'opportunités pour offrir une gamme de produits et de services de plus en plus performants.

La digitalisation de l'activité bancaire constitue une réponse technique et stratégique à l'innovation technologique et aux nouvelles formes de concurrence dans l'offre bancaire. Nous mettons en évidence comment les banques adaptent et développent leur business model, leur expérience client ainsi que leur approche dans la conception de produits et services bancaires en prenant compte de ces nouveaux paramètres liés au digital. Ceci nous a amené à nous interroger sur l'avenir du secteur bancaire algérienne à l'ère du digital.

La démocratisation d'internet et des terminaux mobiles a entraîné de nouveaux comportements et de nouvelles habitudes de consommation. L'impact sur les banques, actrices centrales de l'économie, a été considérable.

Mots clé : la digitalisation, transformés numériquement, digital, fintech.

Summary:

The banking sector is considered one of the most digitally transformed sectors. For banks, digitization has emerged as a necessity for their survival. A true digital bank is one that improves the customer experience, creates new ecosystems, implements dynamic and non-classical modern business models.

Indeed, the banking sector has been strongly affected by the digital revolution, with changes that have upset the traditional model of delivery of banking services, and which have given rise to new types of players, namely FinTechs.

Digitization is today the final stage in the evolution of NICTs, it offers banks a multitude of opportunities to offer a range of increasingly efficient products and services.

The digitization of banking activity is a technical and strategic response to technological innovation and new forms of competition in the banking offer. We highlight how banks are adapting and developing their business model, their customer experience and their approach to the design of banking products and services, taking into account these new digital parameters. This led us to wonder about the future of the Algerian banking sector in the digital age.

Keywords: digitalization, digitally transformed, digital, fintech.