



FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES
DE GESTION

DÉPARTEMENT DES
SCIENCES DE GESTION

Mémoire de fin d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de master en Sciences de Gestion
Spécialité : Management Bancaire

Présenté par :
ALLAM AGHILESS ANIS
RAHMANI BRAHIM

Thème

**L'EXPERIENCE ALGERIENNE DU
DEVELOPPEMENT DE LA MONETIQUE
CAS DE LA CARTE INTER –BANCAIRE
C.I.B – BNA (AGENCE DBK, N°584)**

Devant le jury composé de :

Mr. ABIDI MOHAMED	Maître de conférences	UMMTO	Rapporteur
Mr. OUALIKENE SELIM	Professeur	UMMTO	Rapporteur
Mr. ACHIR MOHAMED	Maître de conférences	UMMTO	Examineur



Promotion 2021/2022



Remerciements :

Nous remercions Dieu, le tout-puissant de nous avoir donné la volonté et la patience nécessaire pour accomplir ce travail. Tout travail de recherche n'est jamais l'œuvre d'une seule personne. A cet effet, nous exprimons notre reconnaissance et nos remerciements à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

On remercie également tous les enseignants de l'université Mouloud Mammeri, qui ont contribué à notre formation durant tout notre cursus universitaire à leur tête le professeur **OUALIKENE SELIM** notre encadreur qui nous a guidé, encouragé et soutenu durant toute la période de réalisation de notre mémoire de fin d'études.

Il m'est agréable également de remercier les membres de jury pour l'honneur qu'ils m'ont fait en acceptant de lire, d'examiner et d'avoir bien voulu s'intéresser à ce travail et accepter de le juger.

Nos reconnaissances vont également à l'ensemble du personnel de la BNA de nous avoir reçu au sein de leurs structures, plus particulièrement: Mr **NAZEF ABDELKRIM AGHILES** et Mr **MERBOUTI MOHAMED** pour leurs patiences, leurs conseils, leurs aides et leurs orientations, et pour le temps qu'ils nous ont accordé.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Liste des abréviations :

RMI : Réseau Monétique Interbancaire.

SATIM : La Société d'Autorisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.

DAB : Distributeur Automatique de Billet.

CIP : Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire.

CIB : Carte interbancaire.

BNA : Banque National d'Alger.

GAB : Guichet Automatique de banque.

DRE : Direction Régional.

SOMMAIRE

Sommaires :

Introduction générale.

Chapitre I : Aperçu sur la monétique

Introduction

Section 01 : définition et types

Définition de la monétique

Section 02 : environnement monétique

Section 03 : la monétique en Algérie

Conclusion

Chapitre II : Le système de la carte interbancaire CIB

Introduction

Section 01 : genèse de la carte

Section 02 : caractéristique de CIB

Section 03 : le paiement électronique

Conclusion

Chapitre III : la CIB en Algérie

Introduction

Section 1 : présentation de la BNA

Section 2 : application du système CIB au sien de la BNA

Section 3 : le développement d'e-paiement par le biais de la CIB

Conclusion

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Introduction

Section 1: présentation de l'agence d'accueil (BNA 584)

Section2 : la fonction monétique et le moyen de paiement de la BNA

Section 3: Description et analyse du questionnaire relatif aux carte bancaires

Conclusion.

Conclusion générales.

Bibliographie

Annexes

Photos des cartes interbancaires

Liste des figures

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale :

Les systèmes de paiement constituent une pratique essentielle pour tout commerce et pour toute économie. Ils permettent aux particuliers d'utiliser les ressources qui parviennent sur leurs comptes bancaires (salaires, prestations et autres revenus) en émettant des chèques, en effectuant des retraits en espèces, en réglant par carte bancaire ou en effectuant des virements. Il a été d'ailleurs ravivé que les systèmes de paiement efficaces étaient nécessaires pour le développement économique et pour soutenir le commerce des biens et services. Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Ces dernières, sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire. Les progrès réalisés dans ce domaine ont permis l'apparition de nouvelles procédures et instruments de paiement modernes (la carte bancaire).

Le paiement par carte bancaire a connu un essor incontournable depuis son apparition dans les années 1950 aux Etats Unis. Mais la véritable évolution n'a eu lieu qu'après la fin des années 1990, principalement grâce à la généralisation du réseau internet.

Depuis, le paiement par carte bancaire n'a cessé d'évoluer pour offrir de plus en plus de services. Sur le plan international, plusieurs progrès technologiques et organisationnels ont été accomplis afin d'interconnecter les systèmes de paiement de plusieurs pays.

De nos jours, la carte bancaire peut accompagner le consommateur dans tous ses déplacements domestiques et internationaux, en lui offrant la liberté, portabilité, mais surtout la sécurité. Elle lui permet ainsi de payer ses achats (par paiement avec ou sans contact) chez un commerçant qui l'autorise. Elle peut aussi permettre de réaliser des achats à distance (par internet, par téléphone, par correspondance).

L'Algérie depuis 1990 est confrontée à un environnement concurrentiel qui nécessite la libéralisation de son secteur bancaire et de l'intégrer au niveau international, à travers la promulgation de la loi N° 90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, plusieurs réformes ont suivi cette promulgation touchant tout le système bancaire.

Dans ce cadre, les autorités bancaires algériennes se sont engagées dans de nouvelles techniques financières pour améliorer et développer ces systèmes et moyens de paiement, pour Qu'elles puissent se rapprocher des clients pour offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes.

A cet effet, les banques algériennes doivent s'adapter aux nouveaux produits afin d'instaurer des règles de marché et de réussir la transition vers un système libéralisé. Dans le passage à l'économie de marché, les banques se sont adaptées aux nouveaux services et produits en collaboration avec la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique (SATIM), organisme public de coordination et de gestion interbancaire. En mettant en place de nouvelles solutions monétiques et informatiques avec le lancement du projet de paiement et de retrait par carte bancaire à partir d'un réseau monétique interbancaire (RMI) doté d'un terminal de paiement électronique (TPE).

La BNA a renforcé son réseau d'exploitation par la création des agences réparties sur le territoire national, parmi ses agences se présente l'agence de TIZI OUZOU. Cette dernière assure toutes les opérations bancaires à savoir la gestion des comptes, le financement de l'investissement et l'exploitation pour le marché des entreprises et des professionnels.

CHAPITRE I

Introduction

Dans les dernières années le Monde a connu une évolution remarquable dans le domaine de la modernisation des moyens de paiement électronique, en particulier dans les pays développés, qui nécessite une utilisation intensive de la monnaie électronique, dans les divers secteurs économiques quotidiennement par la plupart des opérateurs économiques. Cependant, il y a encore un peu de retard en Algérie afin de se tenir à cette évolution financière pour rattraper les pays développés. Nous avons donc dans ce papier de recherche à partir d'une étude descriptif analytique, en faisant apparaître l'avancement utilisation de la monnaie électronique en Algérie, en éclaircissant les plus importants agents économiques, les moyens et procédures liés à la monnaie électronique et à son utilisation en Algérie.

Section 01 : définition et types :**1-1 Définition de la monétique :**

Le mot « Monétique » invoque l'idée d'une application informatique qui traite 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 interbancaires.

La monétique représente l'ensemble des moyens informatiques et électroniques utilisés dans les transactions bancaires.¹

C'est l'ensemble des dispositifs utilisant l'électronique et l'informatique pour développer les transactions bancaires (distributeurs automatiques de billets, guichets bancaires électroniques, terminaux de points de vente, systèmes de banque à domicile, etc.).²

Le mot « Monétique » tout comme les termes télématique, 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'autre terme 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 interbancaires.³

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

Ce qui permet les échanges d'argent de manière dématérialisée. 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 électronique⁴.

¹ Dictionnaires Le Robert

² Dictionnaires Larousse

³ HASHEM Sherif Moustafa et SERHROUCHNI Ahmed, La monnaie électronique : Systèmes de paiement sécurisé, 1999.

⁴ Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Concepts et Principes de base, Avril 2018, p17.

1-2 Type de la monétique :

1-2-1 La monnaie électronique :

La monnaie électronique peut être considéré comme un stockage électronique de valeur monétaire sur une carte prépayée ou un appareil électronique, souvent un téléphone mobile, qui peut être utilisé par le plus grand nombre pour effectuer des paiements. La valeur stockée représente également un droit de *créance* envers l'émetteur de monnaie électronique, par lequel ses clients peuvent demander à tout moment le remboursement des fonds qu'ils ont utilisés pour acheter de la monnaie électronique.

La monnaie électronique est déjà un élément essentiel de la vie quotidienne de milliards de personnes, notamment dans de nombreux pays en développement, où beaucoup n'ont pas accès au système bancaire. Comme le montre le graphique ci-dessous, un pourcentage élevé de la population de plusieurs pays d'Afrique de l'Est utilise aujourd'hui la monnaie électronique, ce qui illustre son importance sur le plan macrofinancier. Il est par exemple estimé que deux tiers de la population adulte combinée du Kenya (où le service M-PESA a atteint un haut degré de pénétration du marché), de l'Ouganda, du Rwanda et de la Tanzanie utilisent régulièrement la monnaie électronique. Nombre de ces personnes ne disposent pas de compte bancaire ou d'un autre accès au système financier traditionnel. Elles conservent ainsi une part importante de leurs fonds disponibles dans des portefeuilles de monnaie électronique et y accèdent à l'aide de téléphones mobiles ou d'ordinateurs.

La monnaie électronique est une “une valeur monétaire mesurée en unités fiduciaires et stockées sous forme électronique ou dans une puce électronique détenue par le consommateur”

13. C'est la forme binaire de monnaie scripturale car stockée dans un support amovible.⁵

La directive monnaie électronique définit la **monnaie électronique** comme étant « une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, représentant une créance sur l'émetteur, qui est émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement [...] et qui est acceptée par une personne physique ou morale autre que l'émetteur de monnaie

⁵·MOUSTAFA Sherif et AHMED : La monnaie électronique, éd. Eyrolles, 2000, page 46.

électronique »⁵

1-2-2 La monnaie virtuelle :

Une monnaie virtuelle est une monnaie digitale qui est utilisée pour effectuer des paiements, sans intervention des banques ou des états.

Elle peut se définir comme une unité de compte stockée sur un support électronique créée par une personne (physique ou morale) et destinée à comptabiliser les échanges. La monnaie virtuelle n'est pas une créance sur l'émetteur et n'est pas émise contre la remise de fonds. Elle se distingue ainsi de la monnaie électronique⁷

La monnaie virtuelle peut être un jeton virtuel émis par un émetteur de confiance pour un usage unique et incluant dans un circuit commercial fermé.⁸

1-2-3 La monnaie numérique :

La monnaie numérique est une nouvelle forme dans la dématérialisation de la monnaie. Car, l'unité monétaire numérique sera un signe monétaire doté d'un pouvoir libératoire réel que les agents économiques d'un espace acceptant de recevoir en paiement étant donné que chaque pièce de monnaie numérique codée est identifiée par un numéro de série unique pouvant ainsi permettre un échange en temps réel via le réseau.⁹

Le bitcoin est une monnaie numérique, qui s'oppose à la monnaie fiduciaire que l'on trouve sous forme de billets ou de pièces. Même si la monnaie numérique ou scripturale existe depuis longtemps avec le système bancaire, le bitcoin a la particularité d'être décentralisée.

Le bitcoin a vu le jour en 2008 grâce à Satoshi Nakamoto. Il s'agit d'un mot composé de « Bit » qui désigne l'unité binaire informatique et « Coin » qui correspond à « pièce de monnaie ».

⁶ Définition transposée à l'article L. 315-1 du Code monétaire et financier.

⁷ « L'encadrement des monnaies virtuelles », rapp. du groupe de travail « Monnaie virtuelle » :Min. des Finances et des Comptes publics, juin 2014.

⁸ Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Conceptset Principes de base, Avril 2018, p24.

⁹ Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Conceptset Principes de base, Avril 2018, p25.

Section 02 : environnement monétique

Dans un environnement de plus en plus compétitif, l'usage de la monétique est devenu une nécessité à la continuité de l'activité des banques ; elle rentre à présent dans le cadre de la stratégie bancaire qui a pour principal objectif de rentabiliser les institutions financières.

Un séminaire sur la sécurité dans l'environnement monétique interbancaire a été organisé par le GIE Monétique en partenariat avec Intervalle Technologies, cabinet spécialisé dans la sécurité informatique et la sécurité des systèmes d'information. Séminaire durant lequel a été présenté le nouveau référentiel de sécurité du Système Monétique Interbancaire et sa feuille de route. Le référentiel est constitué d'une charte de sécurité, d'une politique générale de sécurité, de politiques spécifiques ainsi que l'ensemble des procédures de sécurité qui en découlent.¹⁰

Les experts intervenants ont abordé au fil des présentations les thèmes suivants :

- L'écosystème de la sécurité du Système Monétique Interbancaire
- Le nouveau référentiel de sécurité du Système Monétique Interbancaire
- L'implémentation de la Politique Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information – présentation d'une « feuille de route »
- Comment bâtir et maintenir la résilience des infrastructures
- Comment maîtriser les risques – Etude de cas et utilisation d'un outil de gestion des risques « GRC »

La population adressée par ce séminaire, intense et diversifiée, est composée de l'ensemble des collaborateurs des membres du Groupement en charge de mettre en œuvre les dispositions définies dans le référentiel de sécurité du système monétique interbancaire.

¹⁰ <https://giemonetique.dz/article/seminaire-sur-la-securite-dans-lenvironnement-monetique-interbancaire>

2-1 La Société d'Autorisation des Transactions Interbancaire et de Monétique (SATIM) :

2-1-1 Création de La SATIM :

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 réunit 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques dont 06 banques publiques et 12 banques privées ainsi l'Algérie Poste.¹¹

2-1-2 La mission de la SATIM

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

2-1-3 l'activité de la SATIM¹²

L'activité principale de la SATIM porte sur le développement et la gestion d'une solution monétique qui repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et

¹¹ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 300

¹² LAHADJ Dassy, OURAK Kamélia «mémoire fin d'étude ; Expérience algérienne du développement de la monétique à travers la carte CIB », 2013, p 1

connectés aux sites informatiques et/ou monétiques des banques et qui répondent aux exigences de la norme internationale Eurocard Mastercard/ visa (EMV) et permet de se prémunir de toute tentative de fraude connue à ce jour.

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée :

- Du front office, qui assure la connexion banques, les commerçants, les TPE et les DAB.
- Du back-office, qui permet les traitements internes.
- D'un système de personnalisation des cartes bancaires.
- D'une plate-forme de télécommunication qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique.

2-1-4 La structure de la SATIM

Le réseau SATIM est structuré comme suit :

- Un centre serveur front office.
- Un centre serveur back office.
- Une station de personnalisation de cartes.
- Un serveur de compensation.

2-2 le réseau monétique interbancaire (RIM)

² 2-1 créations du RMI¹³

Le réseau RMI interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes, ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets. 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.
- Le traitement des transactions DAB pour le compte des Banques adhérentes.
- La préparation et le transfert de flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB.

¹³ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 300-301.

2-2-2 objectifs du RIM¹⁴

Les objectifs assignés à la modernisation des systèmes de paiement visent l'amélioration des services bancaires de base au profit de la clientèle, la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement et l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire. Ces objectifs se déclinent sur les actions suivantes :

- Adapter les systèmes de paiement, de compensation et de règlement interbancaires aux besoins des administrations, des entreprises et des particuliers et tenir compte des exigences d'une économie moderne, plus particulièrement en promouvant le développement des nouveaux instruments électroniques ;
- Réduire les délais de règlement, notamment, pour les échanges hors place ;
- Rationaliser et améliorer les procédures et mécanismes de recouvrement des instruments de paiement support papier tels que chèques et lettres de change ;
- Favoriser le développement des instruments de paiement électroniques, notamment, la carte, le virement et le prélèvement automatique ;
- Réduire le coût global de gestion des paiements ainsi que le coût des liquidités immobilisées dans les comptes de règlement des banques ;
- Introduire les normes internationales en matière de gestion des risques de liquidité, de crédit et de protection contre les risques systémiques surtout dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants ;
- Renforcer l'efficacité et la sécurité des échanges ;
- renforcer l'efficacité de la politique monétaire.

¹⁴ MODERNISATION DE L'INFRASTRUCTURE DES SYSTEMES DE PAIEMENT, p 105-106

2.3. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI)

En 2004, la Banque d'Algérie crée la filiale CPI (société par actions, filiale de la Banque d'Algérie 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 participantes. (Banque d'Algérie, 2006)

Section 03 : la monétique en Algérie¹⁵

Les réformes économiques mises en œuvre en Algérie depuis la fin des années 1980 ont entraîné de profonds changements et transformations sur le plan économique. D'une part, la nouvelle composition du secteur bancaire et financier d'autre part En dégagant de nouvelles perspectives évaluatives, notamment dans ces deux domaines. Mais les systèmes de paiement et la monétique sont restés en marge.

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.

Les réformes économiques prise depuis les années 1990 ont engendré de profondes mutations, qui ont permis l'émergence 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 l'année 1975. D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets ont vu la lumière et parmi ces expériences réussies on citera l'expérience du : (LAZREG & GOUDIH , 2016)

- Le Crédit Populaire d'Algérie (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

¹⁵ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 299.

- 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.

Conclusion

La monétique fédérant de multiples métiers, elle pourrait être un facteur de développement du marché des instruments de paiement et une source d'investissement pour les entreprises souhaitant se lancer dans ce secteur. Dans le domaine informatique, des équipes de développeurs informatiques peuvent concevoir efficacement des logiciels de paiement, il n'est donc pas nécessaire de mettre en place des structures à grande échelle pour le développement d'outils de paiement et d'applications diverses.

CHAPITRE II

Introduction

Des études économiques récentes confirment que la monnaie fiduciaire et les chèques sont les moyens de paiement les plus coûteux pour la société. C'est pour cette raison que plusieurs pays à travers leurs autorités monétaires ont sollicité le recours au moyen de paiement électronique pour bénéficier de la technologie en utilisant des moyens de paiement électronique en ligne moins coûteux.

Le développement de la technologie a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication comme la CIB. la carte interbancaire vous permet de procéder à des paiements auprès des commerces, d'effectuer des opérations sur les guichets automatiques de banque à travers le territoire national mais aussi de faire des paiements sur internet. Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisation du système de paiement.

Section 01 : genèse de la carte :

Les cartes CIB peuvent être utilisées pour payer dans les magasins, pour effectuer des transactions aux guichets automatiques dans tout le pays, mais aussi pour payer en ligne.

La Carte Inter Bancaire CIB vous permet de faire des retraits, des paiements de proximité et à distance, des virements et des encaissements.

1.1 Définition de la carte interbancaire :

La carte CIB est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo CIB de l'inter-bancarité 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.¹⁶

1-2 type de carte interbancaire :

1-2-1 La carte classique :

La carte classique, offrant des services de paiement et de retrait interbancaire. Elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque.

Figure 1: La carte interbancaire classique epargne



¹⁶ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 302.

1-2-2 Carte Gold

La carte gold, proposée également à la clientèle selon les critères arrêtés ; Outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus important.

Figure 2: La carte Gold



Section 02 : caractéristique de

CIB:2-1 Identification de la carte :

Une carte bancaire est identifiée par les informations suivantes :

- Un numéro unique (de 10 chiffres à 19 chiffres).
- Un numéro séquentiel (souvent invisible sur la carte, mais présent dans les données électroniques) pour identifier les multiples cartes associées au même compte.

Elle possède des informations supplémentaires d'identification et de sécurité :

- Le nom du titulaire de la carte, parfois accompagné du nom de la banque émettrice et de l'adresse de l'agence. Parfois seul le nom de l'organisme émetteur y figure (cas de certaines cartes de débit ou prépayées).
- La date de fin de validité (avec parfois la date de début).
- Le cryptogramme visuel composé de 3 chiffres imprimés sans embossage au dos de la carte (ou de 4 chiffres au recto pour les cartes American Express).

2-2 Le numéro de la carte :

Selon la norme internationale ISO/IEC 7812, le numéro de carte bancaire est un nombre avec un maximum de 19 chiffres :

1. 8 chiffres (6 avant 2017) pour le numéro d'émetteur (Issuer Identification Number, IIN, autrefois Bank Identification Number, BIN) dont le premier est le Major Industry Identifier (MII).
2. Un nombre variable de chiffres identifiant la carte au sein de la banque.
3. 1 chiffre de somme de contrôle calculé selon la formule de Luhn (facultatif, au choix de l'émetteur ou selon réglementation).

Pour les cartes les plus courantes, le numéro de carte comporte 16 chiffres disposés en 4 groupes de 4 chiffres. Les cartes émises par certaines sociétés comme American Express ou Diner's Club International, sont à 15 chiffres ou à 14 chiffres

2-3 Bénéficiaires de la carte CIB

La carte interbancaire (CIB) est délivrée à personnes physiques majeures ou à leurs mandataires dument habilités, justifiant d'un revenu mensuel régulier, et titulaire d'un compte bancaire.

En Algérie, ce revenu doit être supérieur ou égal au SNMG.

Le client doit jouir de la faculté de disposer des fonds disponible sur son compte. Cette faculté ne doit être altérée par quelques motifs que ce soit.

La carte interbancaire est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle par le client porteur, dont le montant est fixé par les conditions de la banque.

Section 03 : le paiement électronique

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

3-1 Les acteurs de la monétique

3-1-1 L'émetteur :

Les émetteurs créent des cartes et les mettent à la disposition des clients. En France La carte doit être émise par une institution financière.

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 perte ou vol déclarés par le porteur ;
- La gestion des fraudes et litiges résultant de l'utilisation de la carte.

3-1-2 Le porteur :

Le porteur est la personne à qui l'organisme financier remet une carte bancaire lui appartenant. Il y a un problème. Si spécifié, il doit conclure un accord de titulaire de carte de crédit. Ou En particulier, la livraison, l'utilisation, la sécurité et renouvellement de la carte. Il est important de noter que le propriétaire de la carte n'en devient pas propriétaire. La carte reste la propriété de la banque et la banque peut la reprendre si cela est prouvé exigence.

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.

Dans le cas de transactions par carte bancaire, le propriétaire peut le faire. Toute responsabilité est exonérée s'il est prouvé que le code confidentiel n'existait pas. Données de carte utilisées ou modifiées sans le savoir pour le paiement. Par exemple, de loin ou que la carte bancaire était en sa possession au moment d'opérations de paiement frauduleuses). La responsabilité du propriétaire est exonérée si : le propriétaire lui-même ou Si la faute lourde est avérée.

3-1-3 L'acquéreur :

Une transaction de paiement est conclue avec le commerçant. Lorsqu'il est payé par le titulaire ou lorsque le titulaire retire de l'argent au bureau émetteur ou au GAB (DAB/GAB). Pour y arriver. Lors de la transaction, le propriétaire doit insérer la carte dans un terminal de paiement électronique (TPE) ou dans un guichet automatique bancaire. L'acheteur est. Le premier cas est la banque d'affaires qui lui a fourni le TPE. Dans le second cas oui GAB Banque/GAB.

L'acquéreur est donc la banque qui met à disposition des machines ou dispositifs qui remplissent deux fonctions :¹⁷

- Permettre au porteur de réaliser des transactions électroniques (après introduction de sa carte)
- Réaliser l'acquisition et le traitement de ces transactions quand elles sont finalisées. 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.

3-1-4 L'accepteur :

Un accepteur est tout commerçant qui accepte l'utilisation d'une carte bancaire Banques qui assurent le paiement, pour le paiement de produits ou de services GAB/GAB pour retrait d'espèces. Équipé professionnellement TPE de sa banque. Banque ATM/ATM prête à l'allumer A la fois accepteurs et acquéreurs des retraits et transactions effectués sur ces machines.

3-2 les moyennes du paiement :

Les moyens de paiement permettent d'utiliser la monnaie qu'on détient en compte de dépôt ou en espèces pour régler ses dépenses et dettes. Les systèmes interbancaires permettent l'échange et, éventuellement, la compensation.

Les moyens de paiement sont également utilisés pour des opérations qui ne sont pas des paiements à proprement parler, comme les dons, les virements entre comptes d'un même titulaire, ou les chèques remplis à titre de dépôt de garantie mais non débité.

¹⁷ Mémoire master « La modernisation des moyens de paiement, Cas de : BADR Banque agence Ouacif 579 », université mouloud mammeri tizi ousou, OULD -SAIDI Katia, SADANI Sami

3-2-1 Instruments de paiement corporels :

Il s'agit de moyens de paiement matérialisés, souvent sous forme de papier imprimé avec une valeur faciale :

- les espèces (du vieux Français "payer en espèces/épices") numéraires (billets et pièces), utilisables essentiellement dans la zone monétaire de la devise où ils sont libellés, par exemple l'euro dans la zone euro ; le chèque ;
- les effets de commerce tels que la traite (ou lettre de change) et le billet à ordre, instruments tant de crédit que de paiement ;
- la lettre de crédit (ou « accréditif »), le crédit documentaire, délivrés par une banque à son client ayant à faire certains paiements, essentiellement internationaux (mais rien n'interdit de les utiliser entre deux personnes ou entités du même pays, bien que ce soit très rare) ;
- le titre interbancaire de paiement (T.I.P.) : ordre donné par signature de prélever sur son compte un certain montant au profit d'une grande entreprise. Le formulaire est pré-rempli. Il ne reste plus qu'à signer et à dater ;

3-2-2 Instruments de paiement incorporels

Il s'agit de moyens de paiement partiellement dématérialisés :

- le transfert d'espèces sans comptes bancaires,
- le virement ponctuel ou automatique,
- le prélèvement automatique ou le prélèvement SEPA
- le micropaiement
- la carte de paiement.

Conclusion

Le paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services sur Internet. Ce paiement engendre certaines transactions et échanges d'informations à travers le réseau.

Certains paiements s'accompagnent d'une ou deux opérations de change incluses dans le moyen de paiement, par exemple lors d'un virement à partir d'un compte en euros vers un compte en tōgrōgs mongols.

CHAPITRE III

Introduction

Le secteur bancaire joue un rôle fondamental dans le financement de l'économie. Ainsi, les banques sont incontournables, elles doivent évoluer au même rythme que l'économie qu'elles accompagnent. Dans ce cadre, les banques sont le partenaire crucial des entreprises et des ménages, elles doivent suivre l'évolution de leurs besoins afin de s'adapter au marché de la demande.

Aussi, avec la mondialisation, la concurrence nationale et internationale de plus en plus vive, l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché des services financiers et les progrès technologiques, les banques se trouvent dans l'obligation de chercher des solutions pour développer leurs spécificités mais aussi se bâtir une identité propre et différenciatrice afin d'être ainsi au cœur de l'innovation technologique.

Le monde de la banque et des services financiers ne cesse de connaître des changements profonds, il est l'un des secteurs les plus rénovateurs qui rénove, incessamment, son activité, en profitant de l'évolution des nouvelles technologies. Depuis une vingtaine d'années, nous assistons dans ce domaine à une remarquable évolution technologique dont a bénéficié le secteur bancaire qui a gardé en vue un double objectif : améliorer les prestations bancaires afin de répondre de façon minutieuse aux divers besoins de la clientèle et développer une relation personnalisée avec chacun de ses clients.

C'est dans cette logique que toutes les banques qui étaient déterminées à suivre les courants rénovateurs, ont regroupé leurs effets dans une réelle synergie stratégique. En effet, le contrôle et l'initiation dans cette mouvance technologique sont devenus des piliers importants des stratégies bancaires. Cela dit, il ne faut pas négliger le rôle et l'importance de la compétitivité sur le marché qui a amené les banques à rechercher au fur et à mesure des moyens qui permettent d'établir des critères et des marques de différenciation entre elles. Ainsi, l'évolution des nouvelles technologies a été un acteur majeur, donnant la possibilité aux banques de se positionner différemment lune vis-à-vis de l'autre.

Dans ce cadre, le secteur bancaire a connu une mutation importante en matière de canaux de commercialisation des produits et des services. De nouveaux canaux de contact ont été développés afin de renforcer les relations banques - clients et le principe de fidélisation de la clientèle. Ainsi, la stratégie globale des établissements financiers a été, principalement et précisément, orientée vers le client.

Afin de palier à cette situation, les banques se sont orientées vers les nouvelles technologies qui sont supposées jouer un rôle opérant dans la réduction des coûts de la production, de commercialisation et des charges d'exploitation, la carte inter bancaire est l'une de ces technologies.

1. Section1 : présentations de la BNA

1.1. Fondement de la BNA

▪ Histoire de la BNA :

La première banque commerciale nationale, la Banque nationale d'Algérie (BNA), a été créée le 13 juin 1966. Elle exerçait toutes les activités de la banque universelle et était également responsable du financement de l'agriculture. 1982 La restructuration de la BNA crée une nouvelle banque, la BADR, spécialisée dans le crédit et la promotion du secteur rural.

La loi n° 90-10 du 14 avril 1990 sur la monnaie et le crédit a fondamentalement transformé le système bancaire conformément à la nouvelle orientation économique du pays. Il a introduit des réglementations de base, notamment le passage à l'autonomie des entreprises publiques.

La BNA, comme toute autre banque, est considérée comme une personne morale qui, dans le cadre de sa profession habituelle, exerce des activités principalement liées à la réception de fonds du public, au commerce de crédit, à la fourniture de clients, de moyens de paiement et à leur administration. 1995 La BNA a été la première banque à être agréée sur avis du Conseil de la Monnaie et du Crédit le 5 septembre 1995. En juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de dinars algériens à 41,6 milliards de dinars algériens. En juin 2018, le capital de la BNA est passé de 41,6 milliards de dinars algériens à 150 milliards de dinars algériens.¹⁸

Avec plus de 5000 collaborateurs, la BNA soutient tous les acteurs locaux dans la réalisation de leurs projets, et ce par des offres de financement adaptées et un accompagnement de qualité, ce qui contribue activement à l'épanouissement économique national

La BNA a élargi son réseau et a mis à la disposition de sa clientèle 220 agences, implantées sur le tout le territoire national, chapotées par 20 Directions régionales (DRE).

Pour le développement de la monétique, la BNA délivre gratuitement à sa clientèle des cartes CIB, leurs facilitant ainsi au quotidien la réalisation de leurs opérations diverses à travers l'implantation de 98 Guichets Automatiques de Banque (GAB) et 150 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).

¹⁸ www.bna.dz

La BNA en chiffre :

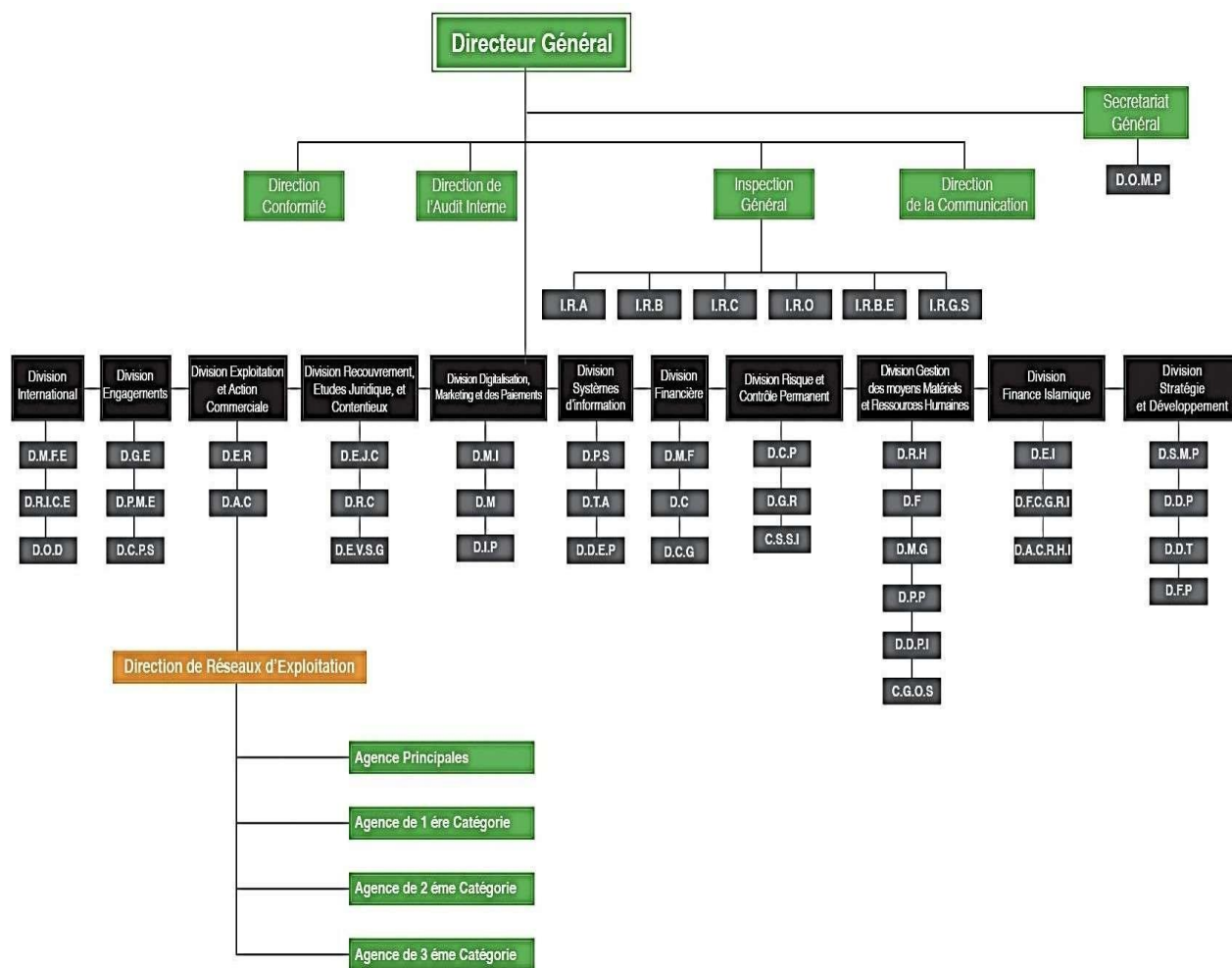
- ✓ 222 Agences réparties sur tout le territoire national. 20 Directions de Réseau d'Exploitations
- ✓ 160 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) 100 Guichets Automatiques de Banque (GAB).
- ✓ Plus de 5000 Collaborateurs.
- ✓ Plusieurs centaines d'entreprises abonnées au service EDI. 258 411 Cartes Inter Bancaires.
- ✓ 2 435 221 Comptes Clientèles.
- ✓ 105 044 Clients Abonnés en E banking 6 385 TPE installés.
- ✓ 18 web marchand

RÉSULTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2021 :

- ✓ Produit Net Bancaire (PNB) : 94 617 Millions DA.
Résultat Brut d'Exploitation (RBE) : 70 294 Millions DA.
Résultat d'Exploitation (RE) : 57 944 Millions DA.
Résultat Net : 46 690 Millions DA.
- ✓ RÉSULTATS COMMERCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2021 :
- ✓ Total du Bilan : 4 481 253 Millions DA.
- ✓ Total des Ressources Clientèles Cumulées (hors devises) : 1 866 649 Millions DA
- ✓ Emplois Clientèles : 1 439 863 Millions DA.
- ✓ Encours de Crédits Immobiliers : 103 068 Milliards DA. Encours de Crédits PME/PMI : 170 681 Millions DA.¹⁹

¹⁹ <https://www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/bna-en-chiffre-avec-les-bilans-pdf.html>

Organigramme de la BNA :



1.2. Missions et objectifs de la BNA :**▪ Missions**

Les missions et activités de la BNA sont reprises dans ses statuts. Au titre de ces derniers, la Banque Nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôts : elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises.

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursable à vue, à terme ou à échéance fixe, émettre des bons et des obligations : emprunts pour les besoins de son activité.
- Effectuer et recevoir tout paiement en espèce, par chèque, virements, domiciliation, lettre de crédits et autres activités de banques.
- Consentir sous toute forme de crédits, prêts ou avances avec ou sans garanties.
- Exécuter, en y attachant ou non sa garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou pour le compte de l'Etat, répartir toutes les subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Payer en lieu et place du débiteur toutes créances avec subrogation dans les droits et rang du créancier.
- Souscrire, escompter, prendre en pension ou acheter tout effet de commerce : bons, annuités et valeurs émis par le trésor public ou par les collectivités publiques ou semi-publiques et en général tout engagement à échéance fixe transmissible à ordre résultant d'opération faite par tout établissement et administration publique.
- Financer par tous modes les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôts tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et tous recouvrements des lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer tous les coffres et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, plus généralement, de toutes les valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer à l'émission, à la prise ferme, à la garantie, au placement, ou à la négociation de toutes valeurs mobilières, soumissionner tout emprunt public ou

autres, acquérir, aliéner ou nantir toutes valeurs mobilières, assurer les services financiers de tout titre.

Traiter toutes les opérations de change, au comptant ou à terme, contracter tous emprunts, prêts, nantissements, report de devises étrangères.²⁰

▪ **Objectifs:**

La réaction des fonctions bancaires ainsi que le mode de fonctionnement des entreprises jouent un très grand rôle dans l'évolution de l'économie du pays en relation avec cette évolution, la banque nationale d'Algérie a pour objectifs de

- S'adapter aux règles de la commercialité dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connaît déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation.
- Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources, contrepartie des crédits et par la promotion des services qui directement ou indirectement peuvent encore augmenter d'avantage cette rentabilité.
- La préservation de ses propres équilibres.
- Respecter les règles de gestion providentielle afin de créer de la monnaie, du crédit, des changes et les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.²¹

²⁰ - bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017

²¹ - bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017

2. Section 2 : application du système CIB au sien de la BNA

2.1. Définition de la carte bancaire :

La carte bancaire étant considérée comme l'atout monétique, elle constitue l'essentiel de la partie visible par le consommateur. Elle est ainsi la manifestation du processus monétique tant qu'elle représente des transactions bancaires, des transferts de fonds ou de mise à disposition de liquidités. Elle est un moyen de paiement délivré par un établissement de crédit, qui permet principalement, et en fonction des cas, d'effectuer des paiements auprès des commerçants par le biais des terminaux de paiement électronique (TPE) et des retraits dans les distributeurs de billets (DAB/GAB). Elle comprend pour son identification et sa sécurisation une puce électronique et une piste magnétique.

Une carte est donc un support d'identification délivrée par une banque à son client pour permettre de remplacer la monnaie et le chèque dans le règlement de ses achats et matérialisé par un rectangle en matière plastique dont le format est (long, large, épais) et dont les matériaux sont standardisés à l'échelle internationale par l'organisme de normalisation I.S.O16.²²

• L'intégration de la carte bancaire chez la BNA :

Dans la poursuite de ses actions visant la promotion du paiement électronique et la généralisation de l'utilisation des moyens de paiement électronique auprès de l'ensemble des citoyens algériens, la Banque Nationale d'Algérie « BNA » a signé plusieurs conventions, ces derniers mois, avec divers grands facturiers et entreprises de services. Cette dynamique favorisera un plus fort recours aux solutions innovantes, modernes et sécurisées leur donnant accès à une gamme de services flexibles et de qualité. Pour rappel, ces actions de partenariat, qui viennent s'ajouter à d'autres déjà réalisées par la Banque, s'inscrivent dans la concrétisation des objectifs stratégiques des pouvoirs publics visant la consolidation du processus de réforme et de modernisation du système bancaire et financier.²³

22.KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018

23.KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018

- **Les conventions effectuées par la BNA pour intégrer la CIB :**

- **BNA / SNTF :**

La Banque Nationale d'Algérie « BNA » et la Société Nationale des Transports Ferroviaires « SNTF » ont procédé, le 28 Novembre 2016, à la signature de deux conventions de partenariat portant sur l'adhésion au système d'acceptation de paiement en ligne par carte interbancaire CIB, ainsi que l'installation de Terminaux de Paiement Electronique (TPE) auprès

Des gares et stations de la SNTF. La première convention, vise à permettre aux usagers du transport ferroviaire de régler leurs billets et abonnements via le site internet de la SNTF moyennant leurs cartes CIB. Quant à la deuxième convention, elle offre la possibilité aux citoyens désirant voyager avec la SNTF de régler les frais des prestations y afférentes, en utilisant leurs carte CIB via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE), déployés au niveau des guichets des stations de la société de transport. Ce partenariat entre la BNA et cette Compagnie de transport permettra sans doute à cette dernière d'améliorer la qualité de ses prestations adressées à ses usagers.

- **BNA / EMA**

Le 18 Janvier 2017, la Banque Nationale d'Algérie « BNA » et l'Entreprise Métro d'Alger « EMA » ont procédé à la signature d'une convention de partenariat portant sur l'installation de "Terminaux de Paiement Electronique (TPE) au niveau de tous les points de vente et agences du Métro, Tramway et Téléphériques, implantés sur tout le territoire national.²³

Cette action offre la possibilité, aux citoyens usagers de ces moyens de transport, de payer leurs tickets ou abonnements en utilisant leurs cartes CIB via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE), déployés au niveau des guichets de l'ensemble des stations. Par ailleurs, les deux parties entendent élargir prochainement ce partenariat au paiement électronique par internet

23 -KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018

▪ BNA / SONELGAZ

La Banque Nationale d'Algérie «BNA et La Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz «SONELGAZ» ont signé, ; le 05 Mars 2017, une convention cadre fixant les conditions de partenariat entre les deux parties en vue de la mise en place de moyens de paiement électroniques en faveur des citoyens abonnés du Groupe SONELGAZ La cérémonie de signature a eu lieu à l'hôtel EL AURASSI et a été rehaussée par la présence de Monsieur HadjiBABA²⁴ AMMI, Ex-Ministre des Finances, Monsieur Noureddine BOUTERFA, Ex-Ministrede l'Energie et Monsieur Mouatasssem BOUDIAF, Ex-Ministre délégué Chargé de l'Economie Numérique et de la Modernisation des Systèmes Financiers. Ce partenariat, offre la possibilitéà tous les abonnés du Groupe de régler leurs factures d'électricité et de gaz en utilisant leur carte interbancaire « CIB » par internet via les 04 sites web des Sociétés de Distribution ou via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) mis à leur disposition au niveau des guichets des agences SONELGAZ, à travers le territoire national. La mise en couvre de cetteconvention, eu égard au volume important des transactions escomptées, donnera certainement un nouvel élan et une large dimension au paiement électronique en Algérie.

▪ BNA / CNMA

La Banque Nationale d'Algérie « BNA et la Caisse Nationale de Mutualité Agricole «CNMA» ont procédé le 02 Avril 2017, à la signature de trois conventions de partenariat entreles deux parties, intégrant également l'ensemble du réseau des Caisses Régionales de Mutualité Agricole «CRMA. Ces conventions signées, lors d'une cérémonie organisée au siège social de la BNA en présence des représentants de la presse et des médias, portent essentiellement sur l'adhésion de la CNMA et des CRMA au système d'acceptation de paiement en ligne par carte interbancaire CIB; la dotation, par la BNA, des agences du CNMAet des CRMA en Terminal de Paiement Electronique (TPE); ainsi que la mise à disposition par la BNA au profit de la CNMA et des CRMA de services de banque à distance. Ces prestations sont adossées à une convention de domiciliation des comptes de la CNMA et de ses différentes Caisses Régionales de Mutualité Agricole « CRMA » auprès du réseau d'exploitation de la Banque. A travers cette démarche, la BNA confirme son engagement à accompagner la Mutualité Agricole dans sa dynamique de développement par la mise en placede services et de produits innovants répondant à ses besoins et à ceux de sa clientèle et ce, à travers l'ensemble de son réseau d'exploitation réparti sur le territoire national.²⁴

24 -bna actus bultin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017

2.2. Avantages et inconvénients des cartes bancaires

En tant que moyen de paiement, les cartes bancaires présentent des avantages et inconvénients pour l'émetteur, le porteur et le commerçant que nous détaillons ci-après²⁶

Pour l'émetteur de la carte

Avantage :

- Une automatisation totale des systèmes de règlement et de compensation permettant d'agir rapidement en cas d'urgence (annulation d'une opération, blocage d'une carte suite à la perte ou au vol de celle-ci, ...) ;
- La réduction, voir l'annulation du risque d'erreurs sur les opérations effectuées sauf en cas de dysfonctionnement des machines
- Diminution du coût de gestion des monnaies manuelles (billets et pièces), sachant que celles-ci, dans le système classique, doivent être comptées, triées, stockées, inscrites en sortie de caisse, emballées, transportées, entreposées et assurées ;
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultables rapidement et à tout moment.

Inconvénients

- Des investissements très lourds dont la rentabilité ne peut être perçue qu'à très long terme;
- Une durée d'amortissement relativement longue concernant les coûts d'installation et de mise en œuvre du système.²⁷

25. bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017

26. LAGHROUR Massyia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018

27. LAGHROUR Massyia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018

Pour le porteur de la carte :**Avantages :**

- Une disponibilité des fonds à tout moment (24h/24, 7j/7) ;
- Commodité, simplicité et rapidité de mise en œuvre de la transaction ;
- Une sécurité totale grâce au code confidentiel ;
- Une fiabilité accrue dans la mesure où la carte bancaire limite les risques de vol, de perte ou de falsification.

Inconvénients :

- Absence de confidentialité et d'anonymat dans les opérations de paiement (uniquement concernant le cas du porte-monnaie électronique)
- Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations (retrait ou paiement à l'étranger).

Pour le commerçant :**Avantages :**

- Rapidité, simplicité et commodité dans les opérations de paiement ;
- Garantie de paiement immédiat ;
- Sûreté et sécurité quant au traitement et manipulation des espèces (détection de faux billets, multiple comptage, transport à la banque, vol, ...) ;
- Enregistrement et débit immédiats en caisse ;
- Facilité des opérations de règlement pour les clients ;
- Fin des files d'attente et des problèmes de petite monnaie.

Inconvénients :

- Investissements importants dans les équipements (lecteurs de carte, câblage, lignes téléphoniques, ...) ;
- Paiement de commissions sur les transactions.²⁸

28. KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018

Section 3 : le développement de e-paiement par le biais de la carte CIB :**1. Le paiement en Algérie :**

Le paiement électronique (e-paiement) a été officiellement lancé en 2016.

Aujourd'hui, notre pays se dirige vers la modernisation de ses finances permettant ainsi à tous les utilisateurs de gagner en temps et en effort. Et cela, en effectuant des achats en ligne par le biais de la carte Edahabia ou la carte bancaire CIB, seuls les services de base proposés par les grandes entreprises sont disponibles pour les utilisateurs du paiement électronique. Ce dernier permet donc à l'heure actuelle de régler ses factures d'eau et de téléphone mobile, mais aussi d'acheter son billet d'avion sur Internet voire souscrire à une assurance en ligne et de faire des achats sur les sites e-commerce nationaux et internationaux avec les cartes bancaires et visa.

Pour conclure, les opérations de paiement électronique à travers la toile ont connu un développement « appréciable » en Algérie durant l'année 2021 atteignant les 7,8 millions d'opérations, contre 4,5 millions en 2020, soit une évolution de 70,25 %, cela confirme que le paiement par Internet prend de plus en plus d'ampleur ces dernières années ainsi il s'illustre donc comme un canal de transaction à la fois moderne et performant qui devrait être de plus en plus utilisé à l'avenir...²⁹

2. Avantages et inconvénients des paiements en ligne :**▪ Le paiement en ligne permet un gain de temps :**

Le fait pour les commerçants et clients de procéder à l'encaissement en ligne a de multiples atouts. Dans un premier temps, il permet de gagner un temps considérable, tant du côté du professionnel que du côté des clients. Cette possibilité sera appréciée de vos clients, car elle leur permet de gagner du temps et de procéder à des achats sans avoir à se déplacer. Du côté du professionnel, le paiement en ligne permet d'augmenter les chances d'être payé rapidement.³⁰

▪ La simplicité du paiement en ligne

Le fait de proposer le paiement en ligne permet également de proposer un mode de paiement simple et rapide. En quelques clics, les clients peuvent effectuer la transaction. Finie l'attente des chèques ou des virements à effectuer depuis son compte. Du côté du professionnel, moins de manipulations sont à effectuer également : les données sont mises à jour de manière automatique et permettent donc une réduction de l'intervention humaine et de facto du risque d'erreurs.

²⁹ <https://icosnet.com.dz/e-paiement/#:~:text=L'e-paiement en Algérie,en temps et en effort.html>

▪ L'augmentation des ventes par le paiement en ligne

Le fait de proposer une solution de paiement en ligne présente également l'avantage pour le professionnel de lui permettre d'étendre ses horaires pendant lesquelles il peut réaliser des transactions. En effet, insérer une solution de paiement en ligne sur son site internet permet aux clients d'effectuer leurs achats, même en dehors des horaires d'ouvertures du point de vente, et ainsi donner au professionnel l'opportunité de réaliser plus de ventes.

De plus, le fait de proposer un site permettant aux clients d'acheter directement en ligne permet également de toucher plus de clients qu'avec un point de vente physique. En effet, par internet, il n'y a plus de limite et de délimitation géographique.³¹

▪ L'inconvénient du paiement en ligne, la sécurité

Au titre des inconvénients, la sécurité du paiement en ligne est à évoquer. En effet, les tentatives des hackers pour récupérer les coordonnées de carte des clients ne cessent de se multiplier et les ruses sont de plus en plus habiles. Il convient de regarder attentivement les garanties de sécurité offertes par les solutions de paiement en ligne avant de faire son choix. Cet inconvénient est toutefois à nuancer, car les consommateurs, conscients des tentatives d'escroquerie, sont de plus en plus prudents et attentifs lors des paiements en ligne.

▪ Le e-commerce en Algérie :

Le e-commerce ou commerce électronique correspond à la vente en ligne de biens ou de services au travers de sites web marchands. Ces transactions commerciales électroniques se font principalement grâce au réseau internet, même s'il existe d'autres types de réseaux dans le cadre du commerce B to B (inter-entreprises) par exemple. Il est incontestable que le développement du web a considérablement profité à celui du e-commerce qui s'est vu ainsi imposé et adopté en raison de ses nombreux attraits (pas de problèmes de logistiques, pas de paperasse, facilité et rapidité des achats...). Le e-commerce est ainsi indéniablement devenu un complément à part entière du commerce physique et même un de ses leviers de croissance.

Le premier salon d'exposition des entreprises e-commerce en Algérie, organisé du 20 au 23 septembre 2022 en cours au Palais des expositions Pins maritimes d'Alger, ce salon a été ouvert par le ministre de l'Economie de la connaissance, des Start-up et des Micro-

entreprises, Yacine El Mahdi Oualid et par le ministre de la Numérisation et des Statistiques, Hocine Cherhabil.

Selon les organisateurs, cet évènement économique vise à fédérer les acteurs du commerce et des services en ligne en Algérie autour de secteur d'activités émergent et aux multiples débouchées.

Il ambitionne de donner une dimension professionnelle au secteur du e-commerce et des services en ligne, en créant une synergie entre ses différents acteurs, mais surtout en intégrant le maximum de ces acteurs au circuit licite des pratiques commerciales en ligne.

▪ **Le mobile Banking et l'E-Banking :**

Comme on a parlé de la carte bancaire, on a jugé qu'il est important pour notre thème de donner une petite définition sur le mobile Banking et l'E-Banking.³²

▪ **Le mobile-Banking (Banque par téléphone mobile)**

Le m-Banking (mobile Banking) inclut le m-payment (mobile payment), c'est à dire toute transaction financière se faisant avec l'aide d'un téléphone portable, mais aussi l'accès grâce à la téléphonie mobile a des services financiers plus larges comme un compte en banque ou le transfert d'argent entre compte. Ce moyen de paiement est le premier pas réalisé dans le processus du règlement sans contact. C'est une véritable explosion sur le marché à laquelle l'industrie toute entière doit se préparer

▪ **Différents types de Mobile-banking**

On distingue deux modèles de m-banking:

1. Le modèle additif (le téléphone portable est un plus pour des clients disposant déjà d'un compte en banque)
2. Le modèle transformatif (le produit cible les personnes qui n'ont pas de compte en banque)

Il n'existe pas de modèle-type de système de m-banking, chaque société choisit son fonctionnement selon les contraintes de la région. Les banques qui développent leurs activités font actuellement toujours appel à un opérateur de téléphonie mobile couvrant une partie du territoire, car elles n'ont pas les outils pour développer elles-mêmes un réseau de téléphonie. De même, les opérateurs qui souhaitent augmenter leurs offres par une activité de m-banking

³² -LAGHROUR Massylia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018

Ont jusqu'à présent tendance à faire appel à une banque afin de gérer l'aspect financier et bancaire, bien que certains développent eux-mêmes leur système bancaire.

▪ **L'E-Banking (Banque en ligne)**

Une banque en ligne une banque accessible par internet, par exemple par un navigateur web. Sa disponibilité permet l'accès aux comptes, d'effectuer des transactions ou d'obtenir des informations financières récentes. son accès peut s'effectuer depuis un Guichet Automatique de banque (GAB), par téléphone, via un ordinateur ayant l'Internet. la connections se fait par accès sécurisé.

Conclusion :

Le secteur bancaire algérien a pris conscience de l'apport généré par le développement de la monétique à travers les cartes à puces, ainsi que par les aboutissements qu'implique cette activité dans l'amélioration de leur rentabilité. Mais malheureusement la culture bancaire des algériens est en train d'handicaper quelque peu le développement de la monétique, un ensemble d'insuffisances est relevé sur le plan commercial des banques publiques.

Notre étude s'est d'ailleurs appuyée sur la fonctionnalité de la monétique au sein de la Banque National d'Algérie et de sa contribution dans l'amélioration de la performance commerciale par l'introduction de nouveaux produits et services bancaire particulièrement la carte bancaire.

Dans le cadre du développement et de la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA, certaines mesures ont été prises visant l'amélioration des services rendus à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant les nouveaux moyens de paiements électroniques tels que : le virement par EDI qui permet d'exécuter des opérations de transferts depuis son compte en ligne ainsi que l'ajout d'autres fonctions sur le E-Banking, SMS Banking, livret d'épargne électronique, carte CIB ; et en changeant certains canaux de distributions des moyens anciens (virement) pour s'adapter aux exigences du marché et de bénéficier des technologies de l'information.

La BNA a mis en place en parallèle une stratégie commerciale digne de son nom dans la place pour fidéliser ses clients et gagner d'autres parts de marché en matière de délivrance de carte, d'élargissement du parc DAB-TPE et surtout de développement de nouveaux moyens de paiement. C'est dans ce contexte que nous voulions accompagner sa stratégie ambitieuse en la matière tout en proposant une diversité de produits qui ont fait preuve de réussite et d'efficacité dans les pays développés. Enfin Le lancement de la carte interbancaire CIB sur le marché algérien démontre la volonté des autorités financières d'accélérer la vulgarisation des cartes de paiement et de retrait dans le cadre de la modernisation et de l'évolution des moyens de paiement.

CHAPITRE IV

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Introduction

Le présent chapitre vient s'inscrire dans notre recherche pour nous permettre de cerner la problématique de notre banque quant à l'atteinte des résultats escomptés dans le domaine de la monétique et faire de la carte bancaire un moyen courant de retrait et de paiement, diminuant ainsi le réflexe fiduciaire.

En premier lieu, nous nous efforcerons, dans ce chapitre, de faire ressortir les dysfonctionnements influant négativement sur la performance commerciale des produits monétiques.

Cette évaluation sera menée à l'aide des résultats des questionnaires et d'interviews avec les clients. L'analyse de ces résultats nous permettra de tester les hypothèses de recherches annoncées en introduction.

Dans ce chapitre, la première section sera consacrée à la présentation de l'organisation accueille la Banque National d'Algérie. Dans le deuxième chapitre, nous détaillerons la fonction monétique et les moyens de paiement de la BNA. Dans la troisième section nous allons analyser notre questionnaire relatif à la carte bancaire et tirer les principaux constats relevés à partir de l'étude menée.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Section 1 : présentation de l'agence d'accueil (BNA 584)

Dans cette section, nous allons présenter la banque nationale d'Algérie (l'agence n°584) ainsi, ses missions et ses objectifs. Ensuite, nous allons parler sur les différents produits proposés par cette banque.

1. Présentation de l'agence d'accueil

L'agence BNA 584 a été créée en 1981 dans le but de renforcer la représentation dans la daïra de Draa Ben Khedda. Elle est l'unique agence au niveau de la commune de Draa Ben Khedda. L'agence compte un effectif de (09) employés, ils travaillent avec passion en vue de réaliser les objectifs fixés, elle gère environ 15.000 comptes. L'agence est dotée d'un :

- Directeur d'agence ;
- Chargé de clientèle ;
- Juriste ;
- Directeur adjoint ;
- Chef de service caisse ;
- Chef de service guichetier ;
- Une chargée d'étude (crédit) ;
- Une chargée d'étude (commerce extérieur).

Les postes de l'agence ne sont pas tous occupés, l'agence est en plein recrutements.

Les différents services de cette agence sont décrits par l'organigramme suivant (voir annexe n°01 organigramme BNA 584).

2. Missions et objectifs de la BNA

▪ Missions

Les missions et activités de la BNA sont reprises dans ses statuts. Au titre de ces derniers, la Banque Nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôts : elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises.

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursable à vue, à terme ou à échéance fixe, émettre des bons et des obligations : emprunts pour les besoins de son activité.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- Effectuer et recevoir tout paiement en espèce, par chèque, virements, domiciliation, lettre de crédits et autres activités de banques.
- Consentir sous toute forme de crédits, prêts ou avances avec ou sans garanties.
- Exécuter, en y attachant ou non sa garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou pour le compte de l'Etat, répartir toutes les subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Payer en lieu et place du débiteur toutes créances avec subrogation dans les droits et rang du créancier.
- Souscrire, escompter, prendre en pension ou acheter tout effet de commerce : bons, annuités et valeurs émis par le trésor public ou par les collectivités publiques ou semi- publiques et en général tout engagement à échéance fixe transmissible à ordre résultant d'opération faite par tout établissement et administration publique.
- Financer par tous modes les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôts tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et tous recouvrements des lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer tous les coffres et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, plus généralement, de toutes les valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer à l'émission, à la prise ferme, à la garantie, au placement, ou à la négociation de toutes valeurs mobilières, soumissionner tout emprunt public ou autres, acquérir, aliéner ou nantir toutes valeurs mobilières, assurer les services financiers de tout titre.
- Traiter toutes les opérations de change, au comptant ou à terme, contracter tous emprunts, prêts, nantissements, report de devises étrangères.

▪ Objectifs

La réaction des fonctions bancaires ainsi que le mode de fonctionnement des entreprises jouent un très grand rôle dans l'évolution de l'économie du pays.

En relation avec cette évolution, la banque nationale d'Algérie a pour objectifs de :

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- S'adapter aux règles de la commercialité dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connaît déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation.
- Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources, contrepartie des crédits et par la promotion des services qui directement ou indirectement peuvent encore augmenter d'avantage cette rentabilité.
- La préservation de ses propres équilibres.
- Respecter les règles de gestion providentielle afin de créer de la monnaie, du crédit, des changes et les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Section 2 : la fonction monétique et les moyens de paiement de la BNA

Dans cette section on présentera la direction des instruments de paiement et la monétique ainsi que les produits monétiques de la banque nationale d'Algérie.

1. Présentation de la direction des moyens de paiement électroniques (DIPM)

La direction des instruments de paiement et la monétique (DIPM) a pour principales missions la gestion des instruments de paiement de masse et de la monétique ainsi que l'initiation de toute action favorisant le développement et la promotion de ces instruments.

- ✓ Elle contrôle journallement l'acheminement électronique des flux financiers, aller et retour, en inter et en intra-bancaire, relatifs aux instruments de paiement de masse, à l'ensemble du réseau de la banque ;
- ✓ Elle supervise et veille à l'application des normes interbancaires de traitement des instruments de paiement de masse ;
- ✓ Elle assiste sur le plan fonctionnel, l'ensemble des utilisateurs opérant sur le système de paiement ;
- ✓ Elle veille au respect des procédures spécifiques arrêtées par le CPI en matière d'organisation et de traitement de la télé compensation ;
- ✓ Elle prend en charge la filière monétique de la banque dite « acquisition » ce, en s'assurant de l'installation des distributeurs automatiques de billets de banque « DAB », de guichet automatique de billets de banque « GAB » et des terminaux des paiements électroniques ;
- ✓ Elle prend la fonction « émission » de la banque à travers ses activités d'émission de carte électronique.
- ✓ Elle veille à l'entretien et au bon fonctionnement du réseau d'automates (DAB, GAB, TPE) en collaboration avec SATIM ;
- ✓ Elle étudie et prend en charge les demandes et les doléances présentées par l'ensemble des agences et des structures de la banque ainsi que des institutions et organismes externes ;
- ✓ Elle mesure les risques liés aux opérations de paiement de masse et de la monétique notamment en matière de gestion du contentieux, rejets tardifs et des anomalies de traitement, des oppositions, des autorisations, des contestations et de la fraude définie par voie réglementaire.⁵⁹
- ✓ La direction des instruments de paiement et de la monétique (DIPM) est rattachée à la division de l'exploitation et de l'action commerciale (DAC), elle travaille en collaboration avec : La direction de l'informatique -La direction du marketing et de la communication -La direction des finances et de la trésorerie -La direction de la formation -La direction générale des risques –SATIM -CPI.....

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

1.1 L'organisation de la DIPM

La direction des instruments de paiement et de la monétique est ainsi structurée :

- ✓ Un département monétique
- ✓ Un département des instruments de paiement
- ✓ Un service administratif
- ✓ Un secrétariat

1.1.1. Département monétique

Ce département a pour mission principale le développement et l'exploitation de la fonction monétique de la banque. Il a pour charge ;

- ✓ D'identifier les besoins des clients en matière de monétique
- ✓ De prendre en compte ces besoins en cohérence avec la stratégie marketing et commerciale de la banque ainsi que les modalités de fonctionnement du système d'information
- ✓ De suivre les évolutions réglementaires et techniques du système de compensation électronique en matière de monétique
- ✓ De préparer en collaboration avec la DMC, les campagnes commerciales de promotion de produits monétiques
- ✓ De mettre en place, le système contractuel d'acceptation des cartes nationales et internationales en définissant les modalités d'utilisation et d'octroi de ces cartes ainsi que le règlement des litiges éventuels y afférents
- ✓ De veiller au bon déroulement du processus de remise des cartes et des codes confidentiels
- ✓ De mettre à jour les règles de gestion et de contrôle des produits et des équipements monétiques.
- ✓ Il est subdivisé en deux services ;
- ✓ Service développement des produits monétique
- ✓ Service exploitation des produits et services monétiques

1.1.2. Département des instruments de paiement

Ce département a pour principale mission le développement et l'exploitation des instruments de paiement ainsi que l'évaluation des risques liés auxdits instruments. Il a pour rôle ;

- ✓ D'identifier les besoins des clients en matière d'instruments de paiement
- ✓ De prendre en compte ces besoins en cohérence avec la stratégie marketing et commerciale de la banque ainsi que les modalités de fonctionnement du système d'information
- ✓ De suivre les relations interbancaires relatives aux instruments de paiement
- ✓ De définir et de suivre le plan de développement annuel des instruments de paiement
- ✓ De préparer en collaboration avec la DMC, les campagnes commerciales de promotion de ces instruments
- ✓ De mettre à jour les règles de gestion et de contrôle des instruments de paiement. Il est subdivisé en trois services ;
- ✓ Service développement des instruments de paiement
- ✓ Service exploitation des instruments de paiement
- ✓ Service gestion des risques, sécurité et assistance.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

1.1.3. Service administratif

Il est géré par un chef de service qui a pour missions ;

- ✓ La gestion administrative du personnel de la direction et le suivi du plan de formation
- ✓ L'élaboration et le suivi du budget de la direction
- ✓ Le suivi et la mise à jour des fichiers d'inventaire physiques du matériel et du mobilier de la direction
- ✓ L'arrêté de la journée comptable.

3. produit monétique de la BNA:

Dans le cadre du développement et de la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA, certaines mesures ont été prises visant l'amélioration des services rendus à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant les nouveaux moyens de paiements électroniques et en changeant certains canaux de distributions des moyens anciens (virement) pour s'adapter aux exigences du marché et de bénéficier des technologies de l'information.

2.1. Carte CIB-BNA

Il s'agit d'une carte dotée d'un microcircuit, revêtue du logo interbancaire « CIB » et permettant aux clients de la Banque:

- D'effectuer des opérations: de retrait sur DAB (BNA et confrères)
- D'effectuer des opérations de paiement de proximité (sur TPE BNA et confrères)
- D'effectuer des opérations de paiement sur internet (sur site web commerçants et facturiers BNA et confrères)
- D'accéder à une panoplie de services de libre utilisation sur Guichet Automatique de la BNA ouvert 7/24

Durée de vie est de 03 ans et renouvelée automatiquement sauf annulation.

Elle peut être : Classique (18000-1200000) et Gold (>120000).

Population ciblée : clients particuliers titulaires d'un compte « 0200 » parmi les cadres, professions libérales, salariés dont le revenu > 18.000,00 DA

Réalité de la carte CIB-BNA

Pour suivre la tendance des banques algériennes dans le domaine de la monétique dans un environnement émergeant imposé par les nouveaux standards internationaux, la BNA s'est beaucoup investie dans la commercialisation de la carte bancaire, c'est dans ce cadre qu'elle a tracé un plan d'action consistant .

- ✓ L'augmentation du nombre de porteurs de cartes CIB par l'octroi gratuit et systématique de la carte, soit pour chaque titulaire de compte chèque une carte CIB-BNA ;

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- ✓ L'élargissement du parc DAB, pour assurer la couverture de la fonction retrait ;
- ✓ Le développement de la fonction paiement ;
- ✓ L'amélioration du délai de traitement des opérations effectuées par carte CIB. A cet effet, il a été prévu pour l'année 2018 61:
- ✓ Carte CIB-BNA : 106 171 actives
- ✓ Automates : 95 GAB Installés, 140 DAB Installés
- ✓ E-Banking : Plus de 40000 compte abonnés
- ✓ TPE : Près de 4000 commandes et 2100 installations.
- ✓ E-Paiement : 120 000 Pin Mailer Produits, 8 web marchands en production.

2.2. Acceptation de la carte CIB (Espace automatique BNA)

L'espace automatique est une partie de l'agence accessible par carte bancaire « CIB » et équipé d'un distributeur automatique de billet « DAB », d'un guichet automatique de banque « GAB » ouvert au public 24h/24 et 7j/7 et d'un terminal de paiement électronique « TPE ».

2.2.1. Le distributeur automatique de billets de banque (DAB)

C'est un automate qui permet aux clients détenteurs de la carte « CIB » de:

- Consulter le solde du compte
- Effectuer des retraits à hauteur de 80% du revenu mensuel sur tous les DAB affichant le logo CIB (BNA et confrères)

2.2.2. Guichet Automatique de Banque (BNA) GAB :

C'est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes:

- Retrait d'espèce en fonction du solde disponible (On Line, plafond journalier= 100.000DA)
- Consultation du solde de compte avec une possibilité d'impression du solde
- Consultation des dix (10) dernières opérations
- Consultation du RIB
- Exécution des virements de compte à compte (intra bancaire)
- Commande de chéquier
- Dépôt d'espèce (inter comptes BNA)
- Remise de chèque (à condition que le bénéficiaire soit domicilié dans la même agence du GAB)
- L'exécution des opérations sur le livret épargne électronique

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

2.2.3. Terminaux de paiement électronique (TPE)

Un TPE est un équipement permettant l'acceptation de la carte interbancaire (BNA et confrères) à l'effet de réaliser les opérations de paiement de biens et de services ainsi que les transactions de remboursement y afférentes.

Le Terminal de Paiement Electronique « TPE » peut être de type :

- Filaire : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une ligne téléphonique RTC ;
- GPRS : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une puce GSM de type GPRS.

Population ciblée :

- Grands facturiers (sociétés de distribution de gaz, d'eau de transport...)
- Institutions de services (compagnie d'assurance, factoring...)
- Centres commerciaux et grandes distribution (supérettes, hypermarché...)
- Hôtels, restaurants, pharmacies, bijouteries, agences de voyage, stations de Service.

2.2.4. Paiement sur internet par carte CIB-BNA (E- Paiement)

Ce service permet aux clients de la banque « Web acheteur » détenteurs de carte CIB de régler à distance les achats des biens et des services sur les sites commerçants « Web marchand » via internet. Le paiement sur internet par carte interbancaire vient accompagner la vente et le paiement de factures via le réseau Internet en offrant, notamment:

- Au Web-marchand, la possibilité de :
 - Diversifier ses canaux de distribution et de vente ;
 - Adresser une clientèle plus large ;
 - Bénéficier d'une garantie de paiement ;
 - Recouvrer les fonds de manière électronique, rapide et sécurisée ;
 - Diminuer les frais de gestion du cash.
- Au porteur de carte (Web-Acheteur), une réponse à plusieurs de ses besoins :
 - La sécurité du paiement ;
 - L'économie de temps ;
 - La discrétion ;
 - La facilité du processus d'achat ;
 - La facilité de comparaison des prix et des produits ;
 - La disponibilité de l'information.
- A la Banque:

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- Le moyen de rehausser l'image de marque et de modernisation à travers : la multiplication des canaux de distribution de la banque ;
 - Optimiser la gestion du fiduciaire.

2.2.5. Echange de données informatisées (EDI)

C'est mode d'échange permettant le transfert de données entre banque et client via une connexion internet sécurisée utilisé actuellement pour l'envoi des virements de salaires. Il existe depuis 2009 au E-Banking : Il constitue l'accès à distance par internet des clients à leurs comptes bancaires de domiciliation et l'exécution des différentes opérations et transactions y afférentes. Ce projet est lancé en 2016/2017 au niveau de la BNA, il s'agit d'une extension du service existant sur la plateforme Echange de données informatisées « EDI », en mettant en place de nouveaux services bancaires à distance en ligne via le site « www.ebanking.bna.dz »,

Les services proposés sont répartis en packs comme suit :

- Pack « Net » : Le pack classique se compose des services suivants :
 - Consultation des soldes et de l'historique des soldes.
 - Consultation des derniers mouvements.
 - Recherche d'opérations sur le compte.
 - Téléchargement des relevés de compte.
 - Edition des relevés de compte.
 - Edition des Relevés d'Identité Bancaire.
 - Service de messagerie (Mailing).
- Pack « Net + » : Le Pack « Net + » comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :
 - Virement ponctuel de compte à compte en intra du même client.
 - Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI ».
 - Commande de chèquiers.
 - Commande de carte bancaire.
 - Opposition sur carte.

Clients ciblés : Clients particuliers détenant un compte chèque et/ou compte épargne -Clients commerçants détenant un compte courant -Clients de profession libérale -Associations et autres.

2.2.6. Télé déclaration télé paiement fiscal

Lancement d'un nouveau service associé au paiement mis en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) à la disposition des contribuables afin de leur permettre de s'acquitter de leurs

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

cotisations fiscales par virement

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Ce portail constitue une première expérimentation de téléprocédures destinées à faciliter et simplifier le devoir fiscal. Il permet la déclaration d'impôts & taxes via le réseau Internet. Le paiement associé repose sur la formule 'virement' et les opportunités qu'offre en la matière le système de paiement de masse de la communauté bancaire.

Le contribuable procède au téléchargement de sa déclaration via la plateforme JIBAYATIC sous forme d'un fichier au format EDI (norme Banque d'Algérie), et par la suite au chargement de ce dernier sur la plateforme E Banking de la Banque.

2.2.7. SMS Banking

C'est le service permettant la notification aux clients de la banque du solde de compte par SMS sur téléphone mobile à une fréquence que le client peut choisir (mensuelle, hebdo, journalière)

Clients ciblés : - Les entreprises, professions libérales, associations ...

- Clients Particuliers

2.2.8. Carte VISA BNA :

La carte VISA BNA(Projet en cours de réalisation) permettra aux clients de la banque d'effectuer des opérations de retrait et de paiement sur tous les points revêtus du logo VISA. Trois types de cartes : Carte Prepaid, Carte Gold et Platinum.

Clients ciblés : Personne physique titulaire de compte ne devise

2.2.9. Livret Epargne Electronique :

Elle permet à son titulaire d'effectuer les opérations classiques sur livrets simultanément au niveau du GAB et au niveau du guichet via une imprimante dédiée.

Clients ciblés : Personne physique titulaire d'un compte d'épargne.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Section 3 : Description et analyse du questionnaire relatif aux cartes bancaires

Pour renforcer notre étude de la performance commerciale des produits monétiques, nous avons fait le choix d'adresser un questionnaire aux clients de la BNA pour faire ressortir les forces et les faiblesses des deux banques dans ce domaine.

1. Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire :

Pour renforcer notre étude des produits monétiques, nous avons fait le choix d'adresser un questionnaire aux clients de la BNA, pour faire ressortir les forces et les faiblesses de la banque dans ce domaine.

1.1. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est l'outil de communication le mieux adapter pour le recueil et le traitement de l'information. Cet outil est une méthode scientifique qui permet de collecter des informations fiables et réelles afin de trouver des réponses à nos questions.

Notre enquête par questionnaire sera menée au niveau de la banque National d'Algérie BNA. L'objectif final de ce questionnaire est d'améliorer la qualité de service offert ainsi que la stratégie adoptée pour la promotion de la carte bancaire, aux fins de fidéliser les clients et de n prospecter d'autres, par conséquent, d'améliorer la rentabilité de ces produits.

1.2. Choix de la méthodologie de travail

Nous avons opté pour la méthode du questionnaire. Le choix de cette méthode n'est pas un choix pris au hasard mais plutôt un choix justifié par les avantages apportés par ce type d'enquête. Nous avons jugé que ce dernier permet de mieux appréhender le degré de connaissance et l'usage des produits monétiques de la part des clients des deux banques.

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire qui est adressé aux clients porteurs ou non de la carte bancaire, choisis d'une manière aléatoire, au niveau de (02) agences de BNA banque, parmi le réseau d'exploitation.

1.3. Traitement des données

Le traitement des données sera effectué à l'aide de l'outil informatique. Pour ce faire, nous nous sommes servis du logiciel « **SPSS** » (**Statiscal Package for Social Science**).

Après dépouillement, manuel du questionnaire, les résultats chiffres issus des traitements seront analysés par ce logiciel.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

La démarche méthodologique ainsi décrite, nous permettra d'aboutir aux résultats ayant pour but en premier lieu, de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de recherche, en deuxième lieu, établir des axes d'amélioration à partir des résultats obtenus.

Cette démarche transcrit des informations capitales ainsi que nos conclusions et orientations proposées pour améliorer dans un avenir proche les résultats en question.

2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux clients de la banque

Notre questionnaire est destiné aux détenteurs ou non de la carte bancaire, au niveau de la banque BNA

2.1. Présentation du questionnaire

Les clients ont été choisis dans les (02) agences ci-dessous citées du réseau d'exploitation de la BNA. A cet effet, nous avons utilisé le mode d'administration d'un questionnaire ainsi qu'une interview directe auprès des clients. Nous avons jugé que cette méthode est la plus adéquate et la plus efficace pour notre étude, vu la taille de notre échantillon qui nous donne la possibilité de bénéficier d'un contact direct avec les clients détenteurs ou non de la carte bancaire.

A noter que notre échantillon est constitué de 70 clients de la BNA. Le nombre de personnes interrogées dans les deux agences sélectionnées a été arrêté sur la base de la densité de la clientèle dans ces agences. Le tableau suivant montre la constitution de l'échantillon.

Agences BNA	Nombre de clients questionnés
Agence Draa Ben Khedda	35
Total	70

La conception du questionnaire

Le questionnaire réalisé compte trente-quatre (34) questions de types :

- Fermés « répondre par Oui ou Non » ;
 - À choix multiples « QCM, plusieurs choix proposés » ;
 - Ouvertes « libre parole au sondé ».
- À raison respectivement de huit (12), seize (20) et deux (02) questions.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Les objectifs du questionnaire

Les principaux objectifs recherchés par ce questionnaire sont :

- le degré de connaissance par ces clients des services qu'offre la carte bancaire dont ils disposent;
- les différentes cartes détenues par les clients et leur fréquence d'utilisation ;
- le revenu mensuel moyen des utilisateurs de cartes bancaires ;
- la qualité du produit telle que perçue par le client ;
- l'attitude du client face à la carte bancaire, ainsi que son degré de satisfaction ;
- la vérification de la perception par les clients des commissions bancaires appliquées et savoir si ceux-ci constituent des freins à l'utilisation des cartes bancaires;
- la réactivité du banquier dans la prise en charge des réclamations faites par le client suite à un incident.

2.2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire

Après récupération des questionnaires adressés aux 75 clients, l'étape qui suit consiste à traiter et interpréter les réponses obtenues. Nous précisons que le nombre de questionnaires effectivement récupérés est de 70 sur 75.

Le traitement des résultats s'est fait à l'aide du logiciel informatique SPSS. Quant à l'interprétation des résultats, deux techniques ont été retenues :

- la première est l'analyse « uni variée », qui vise l'étude des variables prises une à une dans la ,présentation et l'interprétation.
- la deuxième est l'analyse « bi variée », qui a pour objectif d'examiner les relations de deux variables en même temps à travers des tableaux croisés et éventuellement les coefficients de corrélation ;
- Pour l'analyse uni variée, parmi la panoplie de variables existantes nous avons choisi les plus significatives pour notre étude.

1) Sexe du client et possession de la carte

L'échantillon des personnes sondées comporte en moyenne 57% d'femmes et 43% d'hommes. La population bancarisée possédant des cartes bancaires compte autant d'femme que de hommes.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Tableau N°(1) : Tableau croisé « Sexe du client et possession de la carte »

			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			Oui	non	
Sexe du client	Femme	Effectif	37	2	39
		%compris dans Possession du client d'une carte bancaire	56.9%	40.0%	55.7%
	Homme	Effectif	28 _a	3 _a	31
		%compris dans Possession du client d'une carte bancaire	43.1%	60.0%	44.3%
Total		Effectif	65	5	70
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%
Source : SPSS					

Source : SPSS

Le tableau ci-dessus démontre que 56.9% des femmes possèdent une carte bancaire alors que le pourcentage de possession des cartes par des hommes est de 43,1%.

- Test de khi-deux « Sexe du client et possession de la carte »

Afin de vérifier l'existence d'une relation entre le sexe et la possession d'une carte bancaire, du test de khi-deux découle les résultats suivants :

Tableau N°(2) : Test du Khi-deux « Sexe du client et possession de la carte »

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	.539a	1	.463		
Correction pour la continuité	.071	1	.790		
Rapport de vraisemblance	.535	1	.464		
Test exact de Fisher				.649	.391
Association linéaire par linéaire	.531	1	.466		
Nombre d'observations valides	70				

a. L'effectif théorique minimum est de 2.21

Source : SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Le test de khi-deux indique qu'il n'y a pas de relation entre les deux variables puisque le seuil de signification du khi-deux SIG est supérieur à 0,05 et la valeur de Khi-deux observée (0.539^a) est inférieure au khi-deux théorique qui est de (2,21). Ainsi, nous devons accepter l'hypothèse d'indépendance entre les deux variables (H0) et conclure qu'il n'y a pas d'influence du facteur « sexe » sur la possession de la carte bancaire. Néanmoins ces résultats peuvent orienter la BNA à prospecter le segment des hommes vu que leur pourcentage de possession des cartes est inférieur à celui des femmes.

2) Age du client et possession d'une carte bancaire

A la lecture du tableau croisé des deux variables, à savoir l'âge du client et la possession de la carte, nous remarquons que la tranche d'âge majoritaire possédant une carte, soit plus de la moitié 64.6%, concerne les clients âgés de plus de 32 ans. Les clients dont l'âge varie entre 25 et 32 ans se classent en deuxième position, à hauteur de 33.8 %, suivis des plus jeunes (moins de 25 ans), dont la part compte pratiquement que 1.5% possédant une carte bancaire.

Tableau N°(3) : Tableau croisé « Age du client et possession d'une carte bancaire »					
			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	non	
Age du client	18-24 ans	Effectif	1 _a	1 _b	2
		%compris dans Possession du client d'une carte bancaire	1.5%	20.0%	2.9%
	25-32 ans	Effectif	22 _a	2 _a	24
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	33.8%	40.0%	34.3%
	+32 ans	Effectif	42 _a	2 _a	44
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	64.6%	40.0%	62.9%
Total		Effectif	65	5	70
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%
Source : SPSS					

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- Test de khi-deux « Age du client et possession d'une carte bancaire »

Pour tester l'existence d'une relation entre l'âge et la possession d'une carte bancaire nous avons effectué le test de khi-deux. Les résultats obtenus sont les suivants :

Tableau N°(4) : Test du Khi-deux « Age du client et possession d'une carte bancaire »			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	6.037 ^a	2	.049
Rapport de vraisemblance	3.212	2	.201
Association linéaire par linéaire	2.858	1	.091
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de .14.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu'il existe une relation entre les deux variables étant donné que le seuil de signification du khi-deux SIG est inférieur à 0,05 soit 0,049. Par ailleurs, la valeur de Khi-deux observée (6.037) est supérieure au khi-deux théorique (.14). Ainsi, nous devons rejeter l'hypothèse nulle (H0) qui stipule l'existence d'une indépendance entre les deux variables et conclure qu'il existe une influence du facteur « âge » sur la possession de la carte bancaire. Le test de contingence va déterminer l'intensité de cette relation.

Test de contingence « Age du client et possession d'une carte bancaire »

Tableau N°(5) : Test de contingence, « Age du client et possession d'une carte bancaire »			
		Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	.282	.049
Nominal	contingence		
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Le test de contingence indique que le coefficient est égal à 0,282 ; chiffre qui stipule dans le tableau de lecture du test de contingence qu'il y a une influence « moyenne » entre le facteur âge et la possession de la carte.

Les résultats obtenus devraient inciter la BNA à cibler d'avantage la catégorie des clients dont l'âge est compris entre 18 et 24 ans en proposant des cartes bancaires répondant à leurs profils

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

et besoins.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

3) Profession du client et possession d'une carte bancaire

Nous constatons qu'en moyenne 80 % des clients de l'échantillon sondé sont des salariés, suivis des commerçants ,retraités et fonctionnaires de 4.6%, puis des professions libérales,

Tableau N°(6) :Tableau croisé « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	Non	
Profession du client	Salarié	Effectif	52 _a	3 _a	55
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	80.0%	60.0%	78.6%
	Commerçant	Effectif	3 _a	0 _a	3
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	.0%	4.3%
	Fonctionnaire	Effectif	3 _a	2 _b	5
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	40.0%	7.1%
	Artisan	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Agriculteur	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Profession libérale	Effectif	2 _a	0 _a	2
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	3.1%	.0%	2.9%
	Etudiant	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Retraité	Effectif	3 _a	2 _b	5
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	40.0%	7.1%
	Autres	Effectif	2 _a	0 _a	2
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	3.1%	.0%	2.9%
Total		Effectif	65	5	70
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Source : SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

soit 3.1 % ,par contre les étudiants, artisan et agriculteur, soit nulle 0%.

Il est à noter que la catégorie des étudiants représente une cible potentielle pour la banque. Des efforts sont à déployer par la banque pour cibler les autres segments et de ne pas se limiter au segment des salariés.

-Test de khi-deux « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

Pour tester l'existence d'une relation entre la profession et la possession d'une carte bancaire, nous avons appliqué le test de khi-deux :

Tableau N°(7) : Test du Khi-deux « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	9.144 ^a	5	.0103
Rapport de vraisemblance	6.009	5	.305
Association linéaire par linéaire	.004	1	.949
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de.14.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu'il y a une dépendance entre les deux variables puisque le seuil de signification du khi-deux SIG est inférieur à 0,05 soit 0,0103. Donc l'hypothèse d'indépendance (H0) est rejetée. Quant à la valeur du Khi-deux observée (9.144), elle est nettement supérieure au khi-deux théorique (0,14). Ainsi, la profession du client exerce un impact sur la possession d'une carte bancaire. Le test de contingence déterminera l'intensité de cette relation.

- Test de contingence « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

Les résultats de l'application du test de contingence sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°(8) : Test de contingence « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »			
		Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	0.34	0,0103
Nominal	contingence		
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Le coefficient de contingence est égal à 0,34. Le tableau de lecture du test de contingence indique qu'il y a une « forte » influence du facteur profession sur la possession d'une carte bancaire.

4) Salaire du client et possession de la carte

S'agissant de ces deux variables, l'analyse par logiciel SPSS a permis d'obtenir le tableau croisé des deux variables (salaire du client et possession d'une carte bancaire) présenté comme suit :

<u>Tableau N°(9) : Tableau croisé « Salaire du client et possession de la carte »</u>					
			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	non	
Salaire du client	- 40.000 DA	Effectif	7 _a	2 _a	9
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	10.8%	40.0%	12.9%
	40.000 / 80.000 DA	Effectif	41 _a	1 _a	42
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	63.1%	20.0%	60.0%
	80.000 / 120.000 DA	Effectif	14 _a	1 _a	15
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	21.5%	20.0%	21.4%
	+120.000 DA	Effectif	3 _a	1 _a	4
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	20.0%	5.7%
Total		Effectif	65	5	70
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0 %	100.0 %
Source : SPSS					

Le tableau indique que le taux le plus élevé des clients possédant une carte bancaire se situe dans la tranche de salaire variant de 40 000 à 80 000 DA qui dépasse la moitié de l'échantillon, viennent ensuite les autres catégories.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

- Test de khi-deux « Salaire du client et possession de la carte »

L'existence d'une relation entre le niveau de revenu et la possession d'une carte bancaire est appréhendée par le test de khi-deux :

Tableau N°(10) : Test du Khi-deux « Salaire du client et possession de la carte »			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	6.450 ^a	3	.092
Rapport de vraisemblance	5.192	3	.158
Association linéaire par linéaire	.000	1	1.000
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de .29.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu'il existe une relation entre les deux variables. En effet, le seuil de signification du khi-deux « SIG » est inférieur à 0,05 soit (0,092).

Quant à la valeur de Khi-deux observée (6.450), elle est supérieure au khi-deux théorique (.29). Ainsi, nous devons rejeter l'hypothèse d'indépendance (H0) entre les deux variables et conclure qu'il y a une dépendance entre le revenu et la possession de la carte. Reste à déterminer l'intensité de cette relation par le test de contingence.

- Test de contingence « Salaire du client et possession de la carte »

Les résultats de l'application du test de contingence sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°(11) : Test de contingence « Salaire du client et possession de la carte »			
		Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	.290	.092
Nominal	contingence		
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Le coefficient de contingence est égal à 0,290. La lecture dans le tableau du test de contingence indique qu'il y a une influence « moyenne » du facteur revenu sur la possession d'une carte bancaire. Par conséquent, il y a une relation proportionnelle d'une intensité moyenne entre le revenu et la possession de la carte bancaire.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

5) Possession d'une carte bancaire et type de carte

La banque BNA offre deux types de cartes bancaires au profit des différentes catégories des clients. Sur un échantillon de 70 clients, 4,6 % de ces clients bancarisés ne disposent pas de carte bancaire. Ce qui représente un manque à gagner pour la banque. A la BNA, sur les 70 clients recensés, la grande majorité dispose d'une carte CIB Classique, soit 81,5%. Quant au reste, 13,8% possèdent la carte CIB Gold, et enfin les 4,6% restant, ayant d'autre type de carte chez des confrères notamment carte CCP et Carte visa.

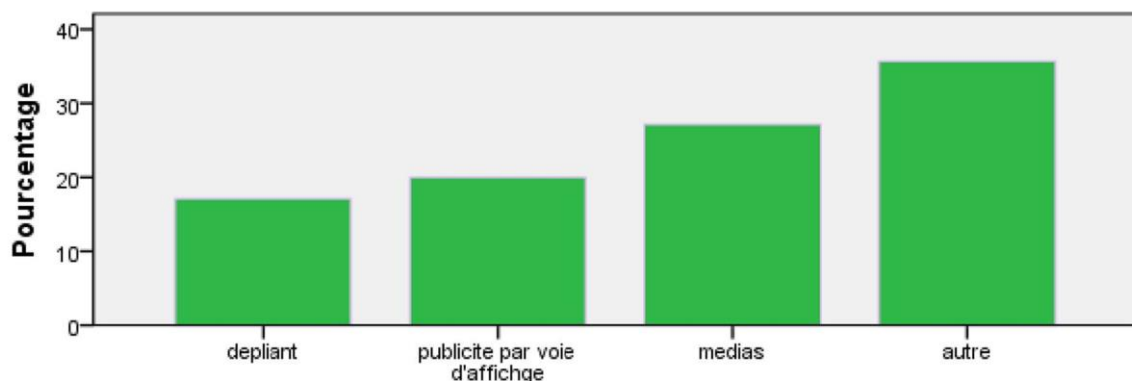
Nous observons que la grande majorité des clients disposent d'une carte CIB classique, étant donné que le type de carte dépend du niveau de salaire qui reste moyen pour la population sondée.

6) Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes :

Tableau N°(12): Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	dépliant	12	17.1	17.1	17.1
	publicité par voie d'affichage	14	20.0	20.0	37.1
	medias	19	27.1	27.1	64.3
	autre	25	35.7	35.7	100.0
Total		70	100.0	100.0	
Source : SPSS					

Graphique N°(1) : Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes



Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Sur le plan de la communication, nous pouvons déduire à la lecture des résultats obtenus que les guichets de la banque sont le premier moyen de communication ayant permis aux clients de connaître l'existence des offres disponibles en cartes bancaires. En effet, 40 % des clients déclarent avoir eu connaissance de ce moyen de paiement auprès du personnel de la banque.

Ceci dénote de l'importance du contact face à face (force de vente / client) et implique la nécessité de motiver cette dernière. Les banques doivent mettre en valeur un système de formation et de compétence (basé sur l'aspect relationnel du personnel en contact).

Les parts diffèrent par contre pour les autres canaux. Cependant, les médias sont les plus répandus, juste après le guichet agence. À la BNA la publicité par voie d'affichage occupe 20% de la communication. Quant aux dépliants, ils contribuent en moyenne à hauteur de 17% dans la vulgarisation de la carte bancaire.

7) Utilité de la carte bancaire pour les clients et fréquence des transactions par carte bancaire

En vue de savoir si les enquêtés sont conscients des avantages qu'offrent les cartes bancaires à leur disposition, nous avons demandé à ces derniers de faire un choix parmi trois propositions sur l'utilité de la carte bancaire.

Les résultats obtenus reflètent qu'un peu plus de la moitié des clients questionnés savent que la carte bancaire est un moyen de retrait et de paiement. Le reste, soit une moyenne 40% des clients, pensent que la carte bancaire sert uniquement au retrait des billets auprès des GAB/DAB.

Ce qui nous amène à dire que la vulgarisation des avantages de ce moyen de paiement, non connus par cette population, doit être développée, et ce, par le biais d'une plus grande communication afin de booster les paiements par cartes sur TPE et internet.

D'ailleurs, nous pouvons voir qu'à la question ayant trait à l'utilisation ou non de la carte CIB pour le paiement et/ou retrait, 85,2% des clients de l'échantillon disent l'utiliser pour le retrait et que 18,5 % pour le paiement.

Cependant, en termes de fréquence de retraits sur GAB/DAB, l'équivalent de 48.6 % des clients utilisent leur carte pour le retrait à raison d'une fois par mois contre 15.7 % en moyenne pour une utilisation hebdomadaire. La part des clients qui ont recours au retrait sur GAB plusieurs fois par semaine est de 10% seulement.

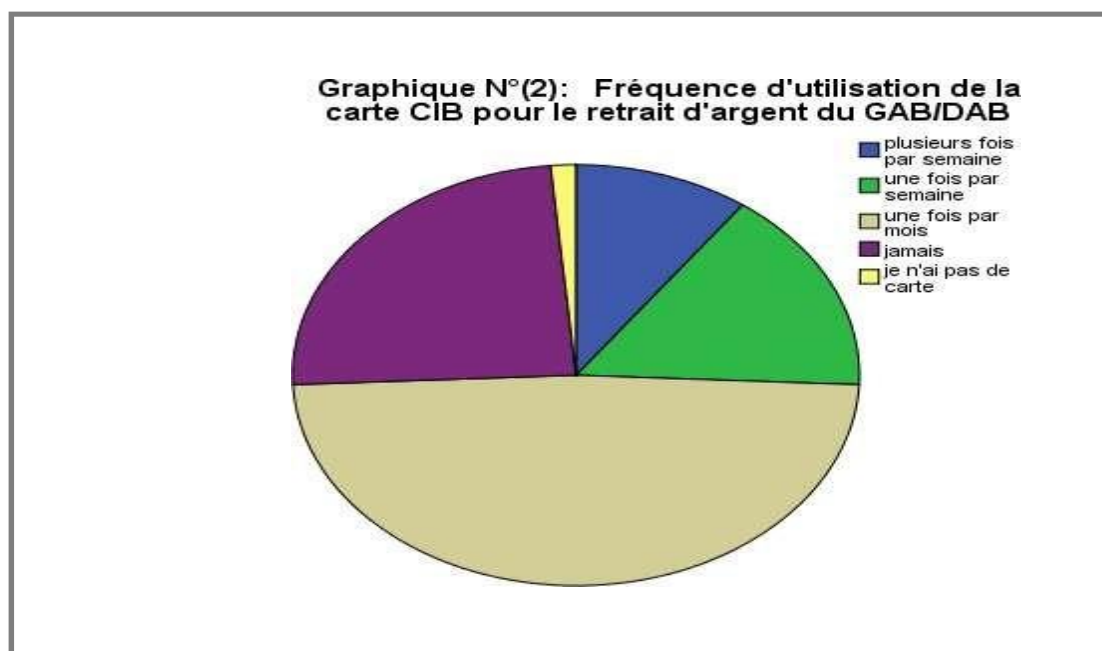
Tandis que, 24.3 % de l'échantillon n'utilise jamais la carte.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Tableau N°(13): Fréquence d'utilisation de la carte CIB pour le retrait d'argent du GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plusieurs fois par semaine	7	10.0	10.0	10.0
	Une fois par semaine	11	15.7	15.7	25.7
	Une fois par mois	34	48.6	48.6	74.3
	Jamais	17	24.3	24.3	98.6
	Je n'ai pas de carte	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS



Source : SPSS

Nous remarquons que la proportion la plus significative se sert de la carte pour le retrait à raison d'une fois par mois. Cette faible fréquence peut se justifier par le niveau du revenu des algériens qui demeure moyen et qui ne leur permet pas de retirer leur salaire par tranches. Donc cette majorité n'utilise la carte que pour retirer son salaire et éviter les longues files d'attente au niveau des guichets agences.

Il convient de dire de ce qui précède, que la communication de la banque BNA reste insuffisante et qu'il est dans leurs intérêts de continuer à user de tous les canaux possibles pour promouvoir

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

ce produit et les services annexes. Avec le lancement du paiement sur

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

internet, le développement des canaux de communication est devenu plus qu'une nécessité. Ceci permettra à la banque de développer leurs commissions et leur chiffre d'affaires issus de la monétique, de fidéliser par la même, la clientèle déjà acquise et d'en prospector également une nouvelle.

8) La distinction entre GAB et DAB par les clients :

Tableau N°(14) : La distinction entre GAB et DAB par les clients

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	19	27.1	27.1	27.1
	non	51	72.9	72.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

On remarque que la majorité des clients de la banque ne font pas la distinction entre le guichet automatique de banque GAB et le distributeur automatique de billet de banque DAB. Ce qui nécessite des efforts supplémentaires pour la banque pour faire connaître à ces clients les différentes fonctionnalités des GAB/DAB.

9) Connaissance du Terminal de Paiement Electronique par les clients, utilisation de la carte pour le paiement et la fréquence des paiements sur TPE

La qualité des services bancaires peut être un facteur explicatif du niveau d'usage des instruments de paiements électroniques par les enquêtés. Dans ce cadre, nous avons tenté d'identifier le nombre de clients ayant connaissance de l'existence d'un autre moyen de paiement que le cash et la fréquence d'utilisation de ce dernier.

A la question de connaissance ou pas du terminal de paiement électronique TPE, en moyenne, 67,1% des clients recensés connaissent le TPE, le reste (32,9%) ignore cette option. Cela nous conduit une fois de plus à conclure que la promotion de ce produit est à développer davantage. D'autant plus, qu'en moyenne, 30% seulement des enquêtés ont déjà procédé au paiement par carte à raison de 1 à 2 fois par mois pour la majorité d'entre eux, et entre 2 et 10 fois pour le reste. Quant aux autres clients, ils n'ont jamais effectué de paiement sur TPE.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Tableau N°(15): Tableau croisé « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

			Utilisation de la carte CIB pour les paiements		Total
			oui	non	
Connaissance du TPE	Oui	Effectif	23 _a	24 _b	47
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	95.8%	52.2%	67.1%
	Non	Effectif	1 _a	22 _b	23
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	4.2%	47.8%	32.9%
Total		Effectif	24	46	70
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	100.0%	100.0%	100.0%

Source : SPSS

- Test du Khi-deux « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

Tableau N°(16): Test du Khi-deux « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	13.627 ^a	1	.000		
Correction pour la continuité	11.720	1	.001		
Rapport de vraisemblance	16.646	1	.000		
Test exact de Fisher				.000	.000
Association linéaire par linéaire	13.432	1	.000		
Nombre d'observations valides	70				

a. L'effectif théorique minimum est de 7.89.

Source : SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Le test de khi-deux confirme l'existence d'une relation entre le taux de connaissance du TPE et l'utilisation d'une carte bancaire pour le paiement des achats des clients. Effectivement le seuil de signification du khi-deux SIG est nul. Le khi deux (13,627) est supérieur au khi deux théorique (7,89) donc l'hypothèse H0 d'indépendance est rejetée.

- Test de contingence « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

Tableau N°(17): Test de contingence « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »			
		Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	.404	,000
Nominal	contingence		
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Le coefficient de contingence est de 0,404 ce qui signifie que la relation entre les deux variables est forte. De ces résultats nous déduisons que de grands efforts doivent être fournis par nos banques pour faire accepter et connaître les TPE par les commerçants et les clients.

10) Perception des commissions appliquées sur cartes bancaires

Les banques de la place appliquent des commissions sur transactions par cartes bancaires. Elles sont ainsi prélevées sur le compte du client au retrait, sur le compte du commerçant au paiement sur TPE et sur le compte du web marchands au paiement sur internet.

Les clients questionnés à propos de la tarification appliquée jugent que celle-ci est élevée, compte tenu du service rendu. En effet, 54% des clients sondés à la BNA trouvent les commissions relatives aux opérations de retraits par carte élevées. Uniquement 45 % des clients trouvent que les commissions sont justifiées et acceptables.

Tableau N°(18): Perception des commissions de retrait par les clients BNA					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
valide	Elevées	38	54.3	54.3	54.3
	Acceptables	18	25.7	25.7	80.0
	Justifiées	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	
Source : SPSS					

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

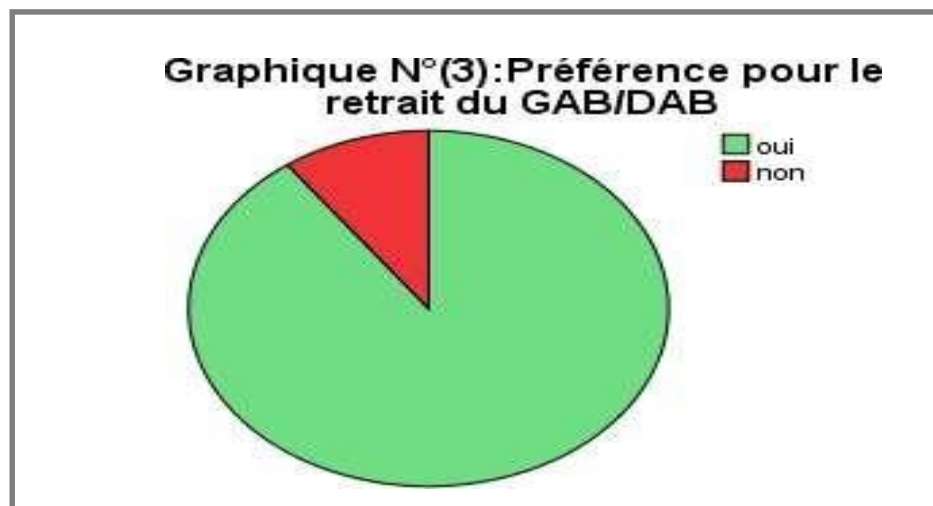
11) Perception des avantages du GAB/DAB par les clients et leur réaction suite à un incident sur GAB/DAB

Concernant la perception des avantages du retrait sur GAB, 90% des clients estiment que le retrait sur GAB/DAB est avantageux et préfèrent donc effectuer leurs transactions sur GAB/DAB plutôt qu'en agence.

Tableau N°(19): Préférence pour le retrait du GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	63	90.0	90.0	90.0
	Non	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS



Source : SPSS

Cependant, le GAB n'étant pas infallible, des erreurs peuvent survenir. Ces erreurs peuvent avoir des conséquences sur le comportement des clients qui les pousseraient à opter pour le retrait par chèque et éviter toute transaction sur GAB/DAB.

A travers les résultats inscrits au tableau et traitant de la question, il ressort que 38,6% des enquêtés parlent d'erreurs fréquentes sur GAB/DAB contre une moyenne de 61,4% qui déclarent que ces erreurs sont plutôt rares.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Tableau N°(20):Fréquence des erreurs de retrait par le GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Fréquente	27	38.6	38.6	38.6
	Rare	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

Parmi ces clients, ils sont 57 % à opter purement pour le retrait par chèque auprès de l'agence et ce, suite à l'incident observé, contre 43 % qui optent plutôt pour l'autre réponse, à savoir, continuer à effectuer des retraits sur GAB.

Cette observation nous permet de constater que la balance est presque équilibrée entre les deux choix. C'est pourquoi, il convient d'une part, d'assurer une qualité de service supérieure, passant par une prise en charge rapide et efficace des erreurs pouvant survenir. D'autre part, de revoir la tarification du retrait par chèque à la hausse pour pousser ainsi ces clients à continuer à le faire sur GAB/DAB.

Ce qui permettra de désengorger les agences, mais aussi de rentabiliser les produits monétiques. Ainsi, le client aura la possibilité de réaliser des retraits rapides et sécurisés.

Tableau N°(21): Réaction après un incident de retrait sur un GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Continuez-vous, après cet incident à retirer du GAB	30	42.9	42.9	42.9
	Opter purement au retrait par chèque	40	57.1	57.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .



Source :SPSS

12) Antécédents de réclamations et leur prise en charge par la banque

En vue d'accroître l'appréciation des clients sur l'utilisation des nouveaux modes de paiement, nous avons interrogé les clients sur leurs antécédents de réclamations et les délais de leur prise en charge.

Tableau N°(22): Antécédent de réclamation concernant la carte bancaire

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	27	38.6	38.6	38.6
	Non	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

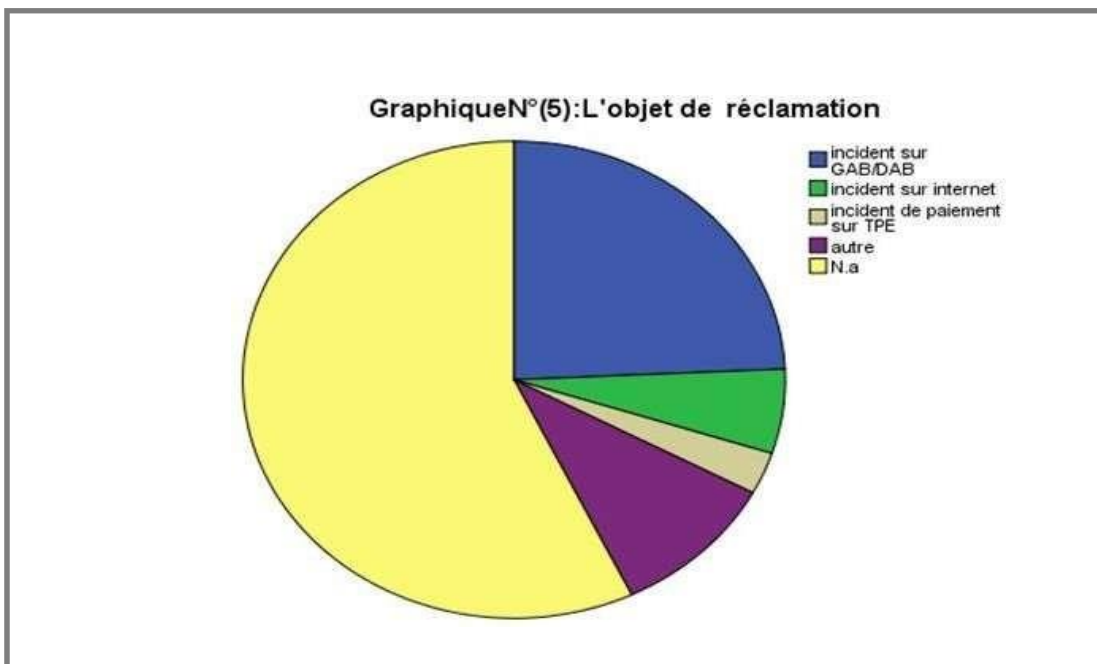
Sur la première question traitant des antécédents de réclamations, une moyenne de 38.6% des clients enquêtés ont déjà formulé des réclamations. Elles portent à 63 % en moyenne sur les incidents GAB/DAB, à 11.1% pour incidents sur internet et enfin à 3.7% pour incidents sur TPE et à 22.2% pour autre types de réclamation en moyenne sur la non réception de la carte commandée et la capture automatique des cartes auprès des GAB/DAB,

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Tableau N°(23):L'objet de Réclamation

			Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	incident sur GAB/DAB		17	63	63	63
	incident sur internet		3	11.1	11.1	74.1
	incident de paiement sur TPE		1	3.7	3.7	77.8
	autre		6	22.2	22.2	100.0
Total			27	100.0	100.0	

Source : SPSS



Source :SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Quant à la seconde préoccupation, relative aux délais de traitement, nous constatons que ces délais varient entre 7 et 21 jours pour 71 % des enquêtés, entre 22 jours et 2 mois pour 19,4% d'entre eux, et dépassent les 2 mois pour les 9,7% restants.

Tableau N°(24):La durée pour une réponse sur une réclamation

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	De 7 jours à 21 jours	22	31.4	71.0	71.0
	De 22 jours à 2 mois	6	8.6	19.4	90.3
	+ de deux mois	3	4.3	9.7	100.0
	Total	31	44.3	100.0	
Manquante	Système manquant	39	55.7		
Total		70	100		

Source : SPSS



Source :SPSS

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Ces résultats reflètent que le traitement des réclamations peut aller au-delà de deux mois pour certains cas. Ceci dit, la durée de traitement des réclamations peut être encore réduite jusqu'à une prise en charge immédiate.

Par contre on remarque qu'une grande partie des clients affirment que la durée pour la réponse d'une réclamation est entre une semaine et 21 jours ce qu'indique un avantage (rapidité, efficacité...) pour la BNA.

13) Degré de satisfaction de la clientèle suite à l'utilisation de la carte bancaire

A propos de leur satisfaction vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire, la majorité des clients de l'échantillon, soit 47.1%, se disent moyennement satisfaits. 45.7% sont plutôt satisfaits et seuls 7.1% déclarent ne pas l'être du tout.

Tableau N°(25): Le degré de satisfaction globale vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plutôt satisfait	32	45.7	45.7	45.7
	Moyennement satisfait	33	47.1	47.1	92.9
	Pas du tout satisfait	5	7.1	7.1	100.0
	Amplement satisfait	0	0	0	100
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

La satisfaction découle des avantages que procurent les cartes bancaires. Nous en citons quelques-uns, avancés par les clients enquêtés suite à la question ouverte qui leur a été posée. Parmi les avantages avancés, priment : la rapidité d'exécution, pas d'attente à l'agence la disponibilité des fonds, partout et à tout moment et ils ne seront pas obliger de se déplacer, facilite les transactions bancaires, le gain de temps et la sécurité et l'utilité de la carte bancaire pour les paiements des achats, des factures sur TPE et internet.

Quant aux inconvénients pouvant entraver l'utilisation de la carte bancaire, nous retrouvons notamment : Aspect culturel des algériens, incident et dysfonctionnement technique ainsi que la qualité du service des télécommunications, ne pas avoir le solde satisfaisant, des GAB /DAB non alimentés et absence ou manque de TPE dans toutes les régions.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

3. Récapitulatif des principaux résultats du questionnaire :

L'introduction de la carte bancaire comme moyen de paiement et de retrait n'a pas été facile pour les banques algériennes et l'implantation d'un système monétique est une tâche pénible pour ces banques, surtout lorsque celles-ci recèlent des contraintes notamment des barrières culturelles, techniques, de sécurisation et commerciales.

Dans cette partie nous établirons une synthèse de ces contraintes à partir des constats relevés au cours de notre enquête et de l'analyse du questionnaire.

a) Contraintes culturelles :

- Les questions 12, 15, 19 et 20 ayant trait à l'utilisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB .La majorité des détenteurs utilisent la carte CIB pour le retrait une fois par mois, cela démontre l'insuffisance de l'utilisation de la carte CIB par ses détenteurs au niveau des agences bancaires .40% des clients de la BNA croient que la carte CIB est que pour le retrait (la carte CIB BNA est une carte de retrait et de paiement) ainsi que 32,9% ne connaissent pas les TPE.
- le manque de confiance qu'accordent certains citoyens aux banques ;
- la préférence du paiement en liquide dans les transactions commerciales à tout autre moyen de paiement (carte, chèques, virement....) ;
- l'absence de programmes de sensibilisation sur les fonctionnalités et les avantages des cartes dans les universités et les lycées.

b) Contraintes techniques et sécurités:

- 38,6% des clients de la BNA déclarent que les erreurs sur GAB/DAB sont fréquentes et parmi ces clients 57% leurs réaction sera d'opter purement au retrait par chèque ;
- la plus part d'entre eux avouent que le délai de traitement des réclamations est entre 7 et 21 jours ce qui est un avantage néanmoins il peut aller jusqu'à deux moi ce qui consiste un véritable inconvénient ;
- Insuffisance d'automate et problèmes techniques répétitifs ;
- Limitation du plafond de retrait qui est jugé insuffisant ;
- Manque de liquidité dans les différents automates.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

c) Contraintes concernant la tarification :

- À la suite des réponses des deux questions 23 et 24 de notre enquête, on remarque plus de la moitié des porteurs des cartes CIB jugent les commissions appliquer à la carte bancaire élevées.

d) Contraintes commerciales :

- Concernant la publicité, la réponse à la question n°8 par les porteurs de la carte de retrait et de paiement CIB, qui traite des supports d'information écrits, visuels et sonores. L'étude a démontré que le « bouche à oreille » a été plus efficace que les actions publicitaires et autres moyens sonores et visuels ; 40% des personnes interrogées ont été informées par le biais des banquiers, amis et collègues....
- Formation insuffisante des chargés de clientèle ;
- Absence d'un référentiel de chargé de clientèle ;
- Manque de motivation des chargés de clientèle.

Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA) .

Conclusion :

L'introduction de la carte interbancaire CIB dans le marché algérien prouve la volonté des autorités financières d'accélérer la généralisation de la carte de paiement et de retrait dans le cadre portant sur la modernisation et le développement des moyens de paiement.

Dans ce cadre, nous avons constaté après l'analyse et l'interprétation des résultats du questionnaire destiné aux clients de la BNA que l'usage des cartes bancaires est tributaire de plusieurs déterminants clés, liés à la stratégie commerciale adoptée par la BNA pour la promotion des produits monétiques et à l'environnement dans lequel évolue cette dernière. En effets, les principaux constats relevés au cours de notre enquête démontrent que l'aspect culturel, la faible densité du parc GAB/DAB ainsi que sa maintenance qui fait parfois défaut, L'insuffisance d'utilisation de la carte CIB comme moyens de paiement et le faible taux d'équipement des commerçants en TPE, le manque de transparence dans la tarification appliquée sur les opérations de retrait et de paiement , sont autant de facteurs qui influent négativement sur la performance des produits monétiques.

Ajoutons à cela le manque de motivation et de formation des chargés de clientèle dans le domaine de l'animation commerciale qui affectent quelque part la volonté de cette ressource humaine dans le déploiement d'efforts pour prospecter et fidéliser les clients Autre part, le manque de campagnes de sensibilisation et de communication sur la carte de paiement pour pousser les clients à l'utiliser et sur le mode d'emploi des TPE par les commerçants justifient en partie la prédominance des opérations de retraits par cartes bancaires sur celles de paiements.

L'étude montre aussi que la carte CIB est à un stade rudimentaire en Algérie. De ce fait, la monétique a besoin de temps pour se généraliser par plus d'investissements et d'efforts de la part des autorités monétaires et de la société pour son adoption.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Conclusion générale :

Les banques et les établissements financiers jouent un rôle fondamental dans le financement de l'économie, leur santé traduit celle de l'économie nationale. De même le système de paiement utilisé par ces établissements est considéré comme un indice important de l'évolution économique des pays.

Toutefois, la mise en place d'un tel système n'est pas chose facile. En effet, pour l'implémenter, les gouvernements doivent fournir d'énormes moyens financiers, organisationnels et technologiques afin d'interconnecter toutes les banques et tous les commerçants d'un pays. Avec le développement du réseau internet, les coûts d'implémentation peuvent être réduits considérablement.

Le paiement par carte bancaire est un moyen particulier, de par son fonctionnement, son organisation. En effet, cet instrument, entièrement informatisé, utilise la monnaie électronique pour stocker et transporter des transactions de manière facile et très rapide.

Bien qu'il soit apparu comme un simple moyen de crédit aux États-Unis, il a cependant évolué rapidement pour devenir un moyen de paiement à part entière. Aujourd'hui, ce système s'étend aux régions les plus isolées du monde.

L'accélération des mouvements de capitaux et de mondialisations consécutives aux innovations technologiques, notamment dans le domaine de l'information et des télécommunications (TIC), requiert des systèmes de paiement et de règlement modernes et efficaces pour sécuriser et développer le transfert des flux financiers. Les nouvelles technologies se sont succédées ces dernières années modifiant ainsi la nature des services bancaires et financiers. Elles deviendront progressivement des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Dans ce cadre, l'Algérie est passée par plusieurs étapes afin de s'adapter à l'économie de marché en promulguant plusieurs lois relatives aux réformes économiques notamment la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit marquée par l'autonomie de la Banque Centrale.

Par la suite, d'autres lois ont été promulguées dans le but de moderniser et développer le système bancaire algérien. Le projet de modernisation et de développement du système bancaire s'est fait par l'introduction des nouveaux systèmes (ARTS, ATCI) et moyens de paiement, ainsi que l'apparition du paiement en ligne qui reste encore à un stade embryonnaire.

Aujourd'hui, l'activité monétique est considérée comme un instrument inévitable pour évaluer le degré de modernisation d'un système bancaire. La monétique en Algérie ne cesse de se développer notamment par la diffusion de nouveaux outils et services bancaires.

Toutefois, les banques n'ont pas pu s'adapter rapidement à ce projet de monétique vu l'état actuel de l'utilisation de la carte interbancaire.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie :

1. *Dictionnaire Le Robert*.
2. Dictionnaires Larousse.
3. *HASHEM Sherif Moustafa et SERHROUCHNI Ahmed, La monnaie électronique : Systèmes de paiement sécurisé, 1999.*
4. *Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Concepts et Principes de base, Avril 2018, p17.*
5. MOUSTAFA Sherif et AHMED : La monnaie électronique, éd. Eyrolles, 2000, page 46.
6. *Définition transposée à l'article L. 315-1 du Code monétaire et financier.*
7. « L'encadrement des monnaies virtuelles », rapp. du groupe de travail « Monnaie virtuelle » : Min. des Finances et des Comptes publics, juin 2014.
8. *Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Concepts et Principes de base, Avril 2018, p24.*
9. *Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transactions électroniques, Concepts et Principes de base, Avril 2018, p25.*
10. <https://giemonetique.dz/article/seminaire-sur-la-securite-dans-lenvironnement-monetique-interbancaire>. [En ligne] [Citation : 27 08 2022.]
11. *Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 300.*
12. LAHADJ Dassy, OURAK Kamélia «mémoire fin d'étude et Expérience algérienne du développement de la monétique à travers la carte CIB », 2013, p 1.
13. *Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 300-301.*
14. *MODERNISATION DE L'INFRASTRUCTURE DES SYSTEMES DE PAIEMENT, p.*
15. *Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 299.*
16. *Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives Journal d'études en économie et Management Décembre 2020, p 302.*
17. Mémoire master « La modernisation des moyens de paiement, Cas de : BADR Banque agence Ouacif 579 », université mouloud mammeri tizi ousou, OULD -SAIDI Katia, SADANI Samia.
18. [www .bna .dz](http://www.bna.dz). [En ligne]
19. <https://www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/bna-en-chiffre-avec-les-bilans-pdf.html>. [En ligne]
20. *bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017.*
21. *bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017.*
22. -KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018.

23. -KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018.
24. *24 bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017.*
25. *24 bna actus bulletin d'informations édité par la DMC -N°03 décembre 2017.*
26. LAGHROUR Massylia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018.
27. LAGHROUR Massylia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018.
28. -KANANE Lydia <<Le développement des nouvelles technologies au sein de la banque>> 2018.
29. <https://icosnet.com.dz/e-paiement/>. [En ligne] [Citation : 29 08 2022.]
30. -LAGHROUR Massylia <<Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques>> 2018.
31. <https://www.petite-entreprise.net/P-1046-85-G1-definition-du-e-commerce.html>. [En ligne] [Citation : 01 09 2022.]
32. *Définition transposée à l'article L. 315-1 du Code monétaire et financier.*

LISTE DES FIGURES

LISTE DES FIGURES :

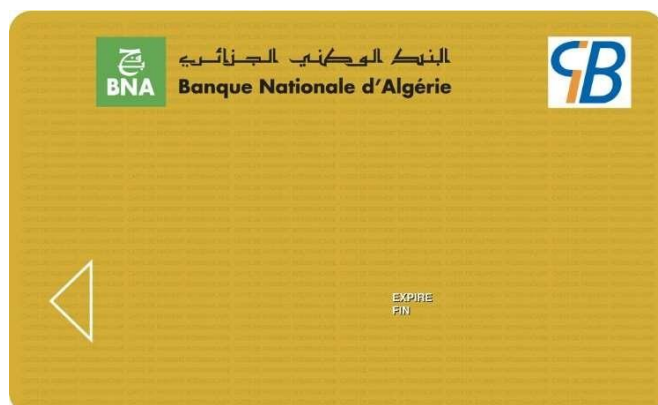
FIGURE 1: LA CARTE INTERBANCAIRE CLASSIQUE EPARGNE

FIGURE 2: LA CARTE GOLD

ANNEXES

Les Cartes Interbancaires BNA :

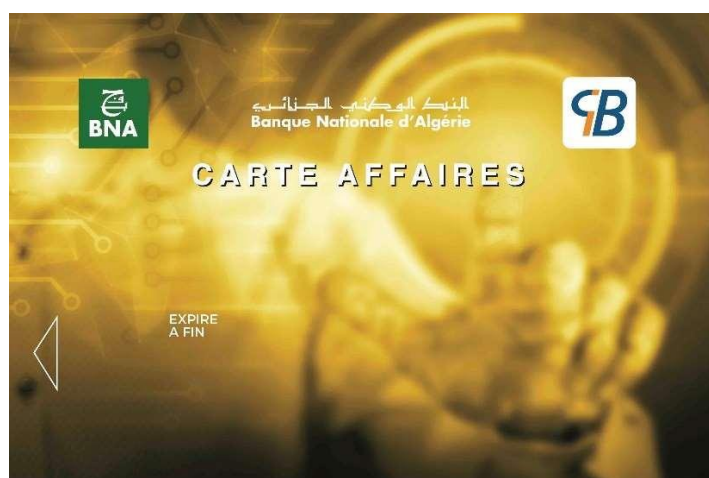
Carte CIB Gold :



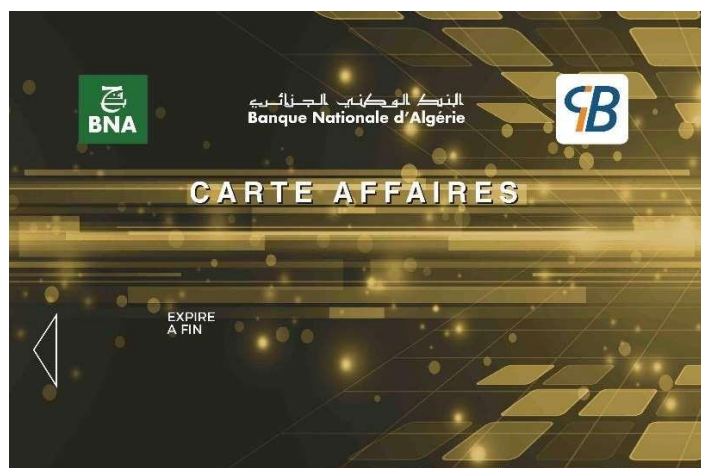
Carte CIB épargne :



Carte CIB pour les professionnels :



Carte CIB pour les entreprises:



Carte Elite particulier:



Carte Elite professionnel et entreprise:





البنك الوطني الجزائري

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE



ANNEXE I

CONTRAT CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

N° Contrat
N° Séquentiel.....
Date.....

DRE.....
AGENCE.....
CODE.....

Titulaire du compte

Je soussigné (e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom.....et prénoms.....nom de jeune fille.....
Raison sociale.....
Adresse du domicile.....
Code postal.....commune.....Daira.....Wilaya.....
Téléphone.....et.....
Date et lieu de naissance.....
Nationalité.....
Question secrète : Nom de famille de la mère du client.....
Compte n°

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture :

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve.

☐ À mon nom ☐ au nom du porteur ci-après désigné

Titulaire de la carte

Je soussigné Mr,Mme,Melle (1) : Nom.....et prénoms.....
Date et lieu de naissance : à.....Wilaya.....
Profession.....
Adresse.....
Type de carte : retrait ☐ retrait/paiement « classique » ☐ retrait/paiement « Gold » ☐
Plafond mensuel de retrait : DA
Plafond mensuel de paiement : DA à la date de signature du contrat

N° de la carte :

(1) Rayer la mention inutile

Les parties ont arrêté et convenu des conditions générales comme suit :

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Article 1er : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait de la carte bancaire « CIB ».

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

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

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

- retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB),
- ordre de paiement pour régler l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué, au moyen des Terminals de Paiement Electroniques (TPE).

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

Article 3 : Code confidentiel

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

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à cinq (5) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 5ème essai infructueux.

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

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

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

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- sur les DAB/GAB, de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers, auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

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

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

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

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

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

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

5.4 - La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la

banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

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

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

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

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

5.8 - La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

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

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

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

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

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

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

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

Article 7 : Preuve des opérations

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

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

Article 8 : Responsabilité de la banque

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

Article 9 : Indisponibilité du système

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

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

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

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

si la carte a été contrefaite

physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant

Article 11: Modalités de blocage et d'opposition de la carte

- 11.1 - Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte.
- Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, au moyen d'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.
- Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.
- 11.2 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émannerait pas du titulaire du compte.
- 11.3 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.
- En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.
- 11.4 - En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 «réclamations - conservation des documents et informations» ci-dessous.
- 11.5 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 12: Responsabilité du titulaire du compte

12.1 - Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2 «Opérations effectuées avant opposition» ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 «recevabilité des oppositions» et 11 «modalités de blocage et d'opposition de la carte» ci-dessus.

12.2 - Opérations effectuées avant opposition

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

12.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 11 «Modalités de blocage et d'opposition de la carte» ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4 - Frais d'opposition

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

Article 13: Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
 - ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.
- Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14: Durée de validité - Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

- 14.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.
- 14.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son

titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette

- 14.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

- 14.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

- 14.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 15: Capture de la carte

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

Article 16: Réclamations - Conservation des documents et informations

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

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

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

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

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

Article 17: Remboursement en cas de réclamation

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

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

Article 18: Communication de renseignements à des tiers

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

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

- 18.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).
- 18.3 - Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 19: Conditions tarifaires

- 19.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.
- Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 «durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte» ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

19.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.

19.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

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

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

P / la banque (à compléter en manuscrite)	Le titulaire du compte (à compléter en manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte (à compléter en manuscrites « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

Article 20 : Modification des conditions du contrat

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

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

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

Article 21 : Sanctions

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

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

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

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

Article 22 : Règlement des différends

22.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 3 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

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

Article 23 : Résiliation du contrat

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

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

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

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

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

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

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

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

Article 24 : Entrée en vigueur

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

Fait à Alger, le _____

Signatures

Annexe 1

DESIGNATION ADMINISTRATEUR « WIMPAY-BNA » « Client Entreprise »

MODALITES D'ABONNEMENT

Nom de l'entreprise / Raison Sociale :
Adresse du siège social :
Forme juridique :
Registre de commerce / Agrement N° : Delivré par :
NIF/NIS :
Numéro de compte bancaire :
Numéro de téléphone / fax :
Adresse mail :@.....

Administrateur désigné :

Nom et Prénom	N° Tél portable dédié à l'abonnement WIMPAY-BNA	E-mail	N° compte	Identifiant Ebanking
		@		

L'administrateur désigné est le seul responsable habilité par l'entreprise pour l'adhésion et la mise à jour des utilisateurs secondaires (guichetiers, caissiers...).

L'administrateur désigné est aussi responsable de l'utilisation des services WIMPAY-BNA par les utilisateurs secondaires (guichetiers, caissiers...).

..... le

Pour la Banque

Pour l'entreprise

d

Banque Nationale d'Algérie



**CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE
« e-paiement »**

Code DRE :

Code Agence :

Numéro de contrat :

Type de carte : Classique ☐ Gold ☐

Je soussigné(e),

Mme/ Melle/ Mr :

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE :

Nom et Prénom(s) :

CIN n° / PC n° :

Adresse :

Numéro de la carte CIB :

Numéro de téléphone :

Adresse mail :

Je Déclare :

1. Avoir sollicité l'adhésion au service « e-paiement » auprès de la Banque Nationale d'Algérie à mon nom / au nom du porteur ci-dessous désigné
2. Avoir autorisé la Banque à prélever sur mon compte les frais d'adhésion au service conformément aux conditions Générales de Banque ainsi que le montant des transactions effectuées dans le cadre du service « e-paiement ».
3. Maintenir dans mon compte un solde couvrant tous les frais afférent au service;
4. Communiquer mon nouveau numéro de téléphone ainsi que ma nouvelle adresse en cas de changement ;
5. Avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales régissant le service « e-paiement » nonobstant les dispositions régissant le (Contrat Porteur Carte CIB), déjà acceptées sans réserve.

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE

Mme/ Melle/ Mr :

Nom et Prénom(s) :

Date et lieu de naissance :

CIN n° / PC n° :

Adresse personnelle :

Numéro de carte :

Numéro de téléphone :

Adresse mail :

P / la banque	Le titulaire du compte (écrire la mention manuscrite « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte (« lu et approuvé » et « bon pour réception de pouvoir »)

* Le formulaire d'adhésion au service est signé en deux exemplaires

[Signature]

Les conditions générales du service « e-paiement »

Article 1: Objet

Le présent contrat définit les conditions et modalités d'accès par le client « Web Acheteur » au service de paiement en ligne « e-paiement ». Ce service permet au client adhérent porteur de la carte CIB, d'effectuer des transactions d'achats de biens et /ou des services, sur les sites web des commerçants, dénommés « Web Marchand », acceptant ce moyen de paiement. A la signature du Contrat d'adhésion, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées sans réserves.

Article 2: Accès au service

Pour accéder au service « e-paiement » via internet, le client « Web Acheteur », doit disposer d'un mot de passe communiqué par la banque. Ce mot de passe, doit être modifié à sa première utilisation. Le client qui s'identifie en introduisant les données de la carte BNA/CIB, ainsi que le nouveau mot de passe est considéré par la banque comme autorisé à avoir accès au service.

Article 3: Obligations des parties

3.1. Obligations de la Banque : La banque a pour obligations :

- D'assurer la bonne exécution du service de paiement en ligne ;
- D'assurer la continuité de service de paiement en ligne (24H/24, 7jours/7) ;
- De sauvegarder le caractère confidentiel de toute donnée concernant le client « Web Acheteur » ;
- De veiller au bon déroulement du traitement sécurisé de la transaction de paiement en ligne et assurer son dénouement.

3.2. Obligations du client « Web Acheteur » : Le client « Web Acheteur » a pour obligations :

- De prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité de sa carte et son mot de passe.
- De respecter les conditions et modalités d'utilisation sécurisées du service fixées par la banque.

- De consulter régulièrement son compte par les moyens mis à sa disposition.
- De consulter les conditions générales de vente affichées sur le site web du commerçant.
- De se prémunir de tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage d'internet.
- De s'assurer que le commerçant, auprès duquel est effectué, l'achat possède un site web sécurisé (Les sites web sécurisés sont identifiables par l'adresse https //, au lieu de http //).

Article 4: Responsabilité des parties

4.1. Responsabilité du client « web acheteur » : Le client « Web Acheteur » est responsable :

- Du respect de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ;
- De la conservation des données de sa carte et de son mot de passe ;
- De l'intégrité et de l'exactitude des données introduites lors de l'utilisation du service « e-paiement » ;
- Des conséquences financières au titre de la conservation de la carte BNA /CIB et de son utilisation jusqu'à restitution de la carte à la banque et le dénouement total de toutes les opérations initiées sur cette carte.
- De tous les engagements pris vis-à-vis du commerçant « Web Marchand » suite à l'acceptation des Conditions Générales de vente affichées sur son site web.
- De la sécurité des équipements informatiques et logiciels utilisés par ses soins pour l'accès au service « e-paiement ».

4.2. Responsabilité de la Banque : La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée envers le client « Web Acheteur » dans les cas suivants :

- Non-respect des modalités d'usage du service « e-paiement » par le client « Web Acheteur ».

- Pour tout dommage ou non observation par le client « Web Acheteur » de ses obligations contractuelles notamment en cas d'absence ou d'insuffisance de provision nécessaire à la couverture des opérations de paiement.
- Pour tout dommage lié à l'utilisation abusive et/ou frauduleuse du service « e-paiement » par des tiers.
- Pour toute Communication d'informations inexactes ou incomplètes par le client « Web Acheteur » lors de l'utilisation du service « e-paiement ».
- L'interruption du service inhérent au dysfonctionnement du réseau d'internet et/ou télécommunication.
- De tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage d'internet.

Article 5: Cout et frais des prestations

Les conditions tarifaires de cette prestation sont applicables conformément aux Conditions Générales de Banque et sont communiquées au client « Web Acheteur » par tout moyen avant la signature du présent contrat. En cas de modification de ces conditions, la Banque s'oblige à en informer le client « Web Acheteur » par tout moyen, précisant la date de leur application. A défaut de contestation dans un délai de 15 jours, à compter de la date de réception de la (les)susdites modification(s), le client « Web Acheteur » est réputé avoir accepté la révision des coûts et frais des prestations.

Article 6: Réclamations:

Le client « Web Acheteur » a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de sa Banque.

Le délai d'introduction de la réclamation est de 90 jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée. Passé ce délai aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Les enregistrements sur support informatique de la banque ainsi que les relevés de comptes constituent la preuve des opérations effectuées par le client.

Article 7: Durée et entrée en vigueur du contrat:

Le présent contrat prend effet à compter de sa signature par les parties. Ce présent contrat peut prendre fin dans les cas suivants à titre non exhaustif.

- A l'expiration de la validité de la carte.
- En cas de non renouvellement de la carte.
- Mise en opposition de la carte.
- Clôture du compte sur lequel est adossé la carte.
- A l'initiative du client « Web Acheteur ».
- en cas de force majeure tel que prévu dans l'article 8 ci-dessous.

Article 8: Cas de force majeure

Le client « Web Acheteur » convient que tout acte ou événement imprévisible, irrésistible, insurmontable, indépendant de la volonté de la banque et ayant un lien direct sur l'exécution de ses obligations, constitue un cas de force majeure. Les deux parties conviennent, qu'en tout état de cause empêchée par le cas de force majeure, ne sauront être tenue à aucune réparation ni dédommagement. Toutefois, la partie qui invoque le cas de force majeure est tenue d'aviser, par tout moyen, l'autre partie dans un délai maximum de 10 jours.

Article 9: Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties aux obligations des présentes, non réparées dans un délai de 60 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause. L'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation des présentes sans qu'il soit nécessaire d'effectuer aucune autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire.

Toutefois, la banque peut à son choix:

- Soit résilier unilatéralement et sans délais, partiellement ou totalement le présent contrat.

- Soit résilier de plein droit le contrat par lettre recommandée contre accusé de réception en cas de

- a) Décès du client « Web Acheteur » ou de son insolvabilité

M.F.

b) Non-respect par le client « Web Acheteur » des consignes de sécurité communiquées par la banque.

c) Usage abusif ou frauduleux du service de paiement en ligne de la banque par le client « Web Acheteur ».

En cas de résiliation pour les motifs sus indiqués, les parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du règlement des opérations en cours.

Article 10 : Modification du contrat

La banque se réserve le droit de modifier les conditions du présent contrat pour adapter son contexte technique et/ou juridique. Ces modifications sont portées à la connaissance du titulaire du compte et/ou le client « Web Acheteur » par tout moyen. A défaut de contestation dans un délai de 15 jours, le client « Web Acheteur » est réputé avoir accepté toutes les modifications.

Article 11 : Règlement de litige et différend :
Tout litige ou différend naît à l'occasion de l'exécution ou l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable. A défaut de règlement amiable, le litige ou différend est soumis au tribunal territorialement compétent. *✕* *MY*

Banque Nationale d'Algérie

البنك الوطني الجزائري

Convention d'adhésion aux services

BNA.net

« Client Particulier »



Entrée des soussignés :

La Banque Nationale d'Algérie, Société par action au capital de 41.600.000.000 dinars algériens, inscrite au Registre de commerce d'Algérie sous le N° 90812904, N° d'identification fiscale 011112111044, dont le Siège Social est au 08, Boulevard F. M. Che GUEVARA, Alger ; représentée par :

Mr ; Mme :

En sa qualité de :

ci-après désignée la Banque,

et,

le titulaire du compte

Nom et prénom :

Adresse :

Date et lieu de naissance :

Profession :

Numéros de comptes à abonner :

- 1.
- 2.
- 3.

Pièce d'identité N° :

Délivré le .../.../... Par

Téléphone :

Adresse E-mail :

Ci-après désigné le Client ou le Titulaire du compte.

Ont convenu de ce qui suit :

Préambule :

Le titulaire du compte souscrit un abonnement aux services « BNA.net » régit par les conditions générales de la présente convention. Les services disponibles sont détaillés en packs dans la présente convention et repris d'une manière synthétique dans le bordereau d'abonnement joint en annexe.

Conditions générales des services « BNA.net »

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de régir les rapports entre la banque et le titulaire du compte en matière de fonctionnement et d'utilisation des services « banque en ligne ».

Article 2 : conditions et fonctionnement

2.1 Services disponibles :

La BNA offre, au titre d'e-banking, au titulaire du compte une panoplie de services sous forme de pack qui est présentée en détail dans le bordereau d'abonnement.

2.2 Inscription au service « BNA.net » :

Le titulaire du compte procède au renseignement des informations demandées dans le bordereau d'abonnement qui est une partie intégrante de la présente convention par la détermination du compte ou des comptes qu'il souhaite inscrire au service « BNA.net ». Le titulaire du compte ne peut inscrire au service « BNA.net » que le(s) compte(s) ouvert(s) en son nom personnel.

2.3 Attribution du mot de passe

Le titulaire du compte peut avoir accès au service « BNA.net » par l'introduction de numéro d'abonnement et mot de passe qui lui sont attribués à la signature de la convention d'abonnement au service « BNA.net » de la BNA. La détention, l'utilisation et la conservation des codes d'accès relèvent de la responsabilité du titulaire du compte.

Le mot de passe communiqué par la banque doit être utilisé immédiatement et dès réception. Par mesure de sécurité, il est recommandé au titulaire du compte de le modifier fréquemment. Le mot de passe modifié n'est valable que du titulaire du compte. En cas d'oubli, le titulaire du compte peut demander un nouveau mot de passe.

Article 3 : Responsabilité du titulaire du compte

Le titulaire du compte abonné au service « BNA.net » de la BNA est le seul responsable de la conservation et l'utilisation de son mot de passe. Il lui est recommandé de ne pas le garder sous forme écrite. Dans le cas de perte de la possession du mot de passe par une tierce personne, le titulaire du compte doit immédiatement le signaler. L'introduction dans le service « BNA.net » de la BNA par le numéro d'abonnement et le mot de passe permet au titulaire du compte de bénéficier des services de la banque en ligne considérant toutes les opérations (ordres) effectuées sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectuées par lui-même.

Le titulaire du compte est responsable de l'acquisition de l'installation, de la maintenance de son système informatique, de son raccordement au réseau « Internet » et de sa protection aux moyens matériels (pare-feu ou firewall) ainsi que d'un antivirus à jour.

Article 4 : Responsabilité de la banque

La Banque s'oblige à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble de ses moyens informatiques, humains et techniques nécessaires à l'exécution de la présente convention et assurer toute la maintenance appropriée.

Article 4 bis : Exclusion de responsabilité

La banque ne peut être tenue pour responsable dans le cas d'interruptions de service consécutives au mauvais fonctionnement du matériel utilisé par le titulaire du compte, ou du réseau de transmission.

Article 5 : Conditions tarifaires

Les frais d'abonnement relatifs aux prestations du service « BNA.net » de la BNA sont prélevés mensuellement par la banque pour chaque compte de l'abonné indiqué sur la présente convention. Les tarifs sont définis dans les conditions générales de la banque. Le titulaire du compte sera informé des tarifs le jour de la signature de la convention d'abonnement.

Toute révision en baisse ou hausse de ces tarifs est portée à la connaissance du titulaire de compte conformément aux conditions prévues dans l'article 8 ci-dessous.

Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux opérations de virement et de chèques, aux mises en oppositions sur carte, ainsi que pour le service Mobile Banking.

Par la présente convention, le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des frais d'abonnement et commissions visées ci-dessus jointes en annexe 2.

Article 6 : Durée de la convention

La convention est conclue pour une durée indéterminée et peut prendre fin à tout moment par la volonté de l'une ou l'autre des parties sous réserve d'un préavis minimum d'un (1) mois effectué par Lettre Recommandée avec Accusé de réception, et sous réserve du dénouement des opérations en cours. Le titulaire du compte ne peut prétendre à aucun remboursement des frais d'abonnement prélevés antérieurement.

Article 7 : Force majeure

Sont considérés comme des cas de force majeure tout événement, imprévisible, irrésistible, indépendant de la volonté des parties contractantes, et ayant une influence directe sur l'exécution des obligations de la présente convention.

La Partie qui invoque le cas de force majeure devra immédiatement, après sa survenance, en avertir l'autre Partie par tout moyen. Cette notification devra intervenir au plus tard dans les quinze (15) Jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement suscité.

La Partie empêchée devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer, dans les plus brefs délais, la reprise normale de l'exécution des obligations affectées par le cas de force majeure et combler le retard occasionné.

La banque ne peut être tenue responsable lorsque l'exécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure.

Article 8 : Modification des tarifs

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables dans un délai notifié sur le site « www.ebanking.bna.dz », lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, la présente convention est résiliée dans un délai de dix (10) Jours calendaires à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

Toute demande de modification de packs sélectionnés dans le cadre de la présente convention, à l'initiative du titulaire de compte, doit être notifiée par écrit à la banque et s'effectuera d'en tenir compte dès réception.

Le titulaire du compte sera informé des conditions tarifaires.

Article 9 : Résiliation de la convention

La convention peut être résiliée de plein droit par chaque Partie à tout moment, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, en cas d'inexécution par l'autre de ses obligations des obligations mises à sa charge. La résiliation sera effective au terme d'un délai de 10 Jours calendaires à compter de la mise en demeure contenue dans la lettre recommandée, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La banque peut résilier de plein droit la convention au cas de trois (03) incidents successifs de solde de compte insuffisant pour le prélèvement automatique.



du montant de l'abonnement, que s'appliquent les effets des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur.

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

Article 12 : Entrée en vigueur

La présente convention prend effet à la date de sa signature par les deux parties.

Le titulaire du compte déclare avoir pris connaissance des conditions générales ci-dessus de la présente convention.

Article 10 : Règlement des litiges

En cas de difficulté dans l'exécution de la présente convention, ou de litiges entre les deux parties, elles tenteront de régler à l'amiable le différend. A défaut d'accord amiable, tout litige sera porté par le tribunal territorialement compétent.

Fait à le

Article 11 : Election de domicile

Pour l'exécution de la présente convention, la banque et le titulaire du compte font election de domicile à leurs adresses respectives indiquées ci-dessus.

Signature du titulaire du compte précédé de la mention « lu et approuvé »

Pour la BNA Signature et cachet

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Particulier »

MODALITES D'ABONNEMENT

N° de compte :
 I
 Adresse :

Numéros de comptes à abonner :

N° de téléphone fixe :
 N° de téléphone portable :
 Adresse mail :

Le présent mandat N° Délivré le Par

Signature du client : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack *
NET	Consultation des soldes et de l'historique des soldes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du ... Messagerie	
NET+ = PACK NET + ...	Virements entre comptes du même client Commande de chèque et de carte Opposition sur carte	

..... le

Par la Banque

Signature du titulaire du compte

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

CODE :

Date

Titulaire du compte

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

M

CONDITIONS GENERALES

Article 1er : Objet du contrat

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

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

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

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

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

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

- Paiement de produit et services au niveau des accepteurs dotés de Terminaux de Paiement Electroniques (T.P.E.) affiliés aux banques adhérentes au Réseau Monétique Interbancaire ;
- Retrait d'espèces, sur les automates bancaires du réseau monétique interbancaire et GAB BNA ;
- Le paiement sur internet pour les web-marchands affiliés au Réseau Monétique Interbancaire.

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

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

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

Article 3 : Code confidentiel

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

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

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

Article 4 : Mot de passe E-Paiement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

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

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

La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant, Web marchand ou prestataire de services.

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

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

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

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

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

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

Article 8 : Preuve des opérations

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

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

Article 9 : Responsabilité de la banque

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

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

- Non-respect des modalités d'usage du service « E-Paiement » par le titulaire de la carte ;
- Pour tout dommage ou non observation par le titulaire du compte de ses obligations contractuelles notamment en cas d'absence ou d'insuffisance de provision nécessaire à la couverture des opérations de paiement ;
- Pour tout dommage lié à l'utilisation abusive et/ou frauduleuse du service « E-Paiement » par des tiers ;
- Pour toute Communication d'informations inexacts ou incomplètes par le titulaire de la carte lors de l'utilisation du service « E-Paiement » ;
- L'interruption du service inhérent au dysfonctionnement du réseau d'internet et/ou télécommunication ;
- De tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage d'internet.

Article 10 : Indisponibilité du système

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

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB, les TPE et TVP.

Article 11 : Recevabilité des oppositions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 13 : Responsabilité du titulaire de la carte

13.1 - Principe

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

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

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

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

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

13.2 - Opérations effectuées avant opposition

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

13.3 - Opérations effectuées après opposition

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

13.4 - Opérations effectuées par Internet « E-Paiement »

Le titulaire de la carte est responsable de :

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

Article 14 : Responsabilité du titulaire du compte

14.1 - Principe

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

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

La carte est sous la responsabilité du titulaire du compte.

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

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

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

14.2 - Opérations effectuées avant opposition

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

14.3 - Opérations effectuées après opposition

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

14.4 - Frais d'opposition

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

14.5 - Opérations effectuées par Internet « E-Paiement »

Le titulaire du compte est responsable de :

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

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

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

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

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

[Signature]

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

- 16.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte n'a pas de conséquence sur la durée du contrat carte « Affaires ».
- 16.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.
- 16.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et au titulaire du compte.
- Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions citées par l'article 23, si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.
- 16.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.
- 16.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 17 : Capture de la carte

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

Article 18 : Réclamations - Conservation des documents et informations

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

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

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

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

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

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

Article 19 : Remboursement en cas de réclamation

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

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

Article 20 : Communication de renseignements à des tiers

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

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

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

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

Article 21 : Conditions tarifaires

- 21.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.
- Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 16 « durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.
- 21.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.
- 21.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.
- 21.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.
- 21.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 22 : Modification des conditions du contrat

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

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

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

Article 23 : Sanctions

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

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

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

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

Article 24 : Règlement des différends

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

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

Article 25 : Résiliation du contrat

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

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

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

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

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

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

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

Handwritten signature and initials.

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

Article 38: Remise en vigueur

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

Fait à Alger, le _____

Signature

P / la banque (doit être mentionné manuscritement)	Le titulaire du compte (doit être mentionné manuscritement « la » et approuvé « »)

f 1/1

Annexe 1

Titulaire de la carte N°1

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Fonction au niveau de l'entreprise : _____

Adresse

Type de carte : Classique ☐ Gold ☐

Compte n° _____

Le titulaire de la carte reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte « Affaires » reprises dans le contrat cadre signé entre la Banque et le titulaire de compte et y adhère sans réserve.

Date :
Signatures

Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de commande de carte »)

¹ A renseigner pour chaque titulaire de carte « Affaires »

天

Annexe 1

Liste des titulaires de cartes mandatés par le titulaire du compte

Titulaire de la carte N°1

Mr, Mme, Melle (1) : Nom et prénoms

Date et lieu de naissance : à Wilaya

Fonction au niveau de l'entreprise : _____

Adresse

Type de carte : Classique ☐ Gold ☐

Compte n°

Le titulaire de la carte reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte « Affaires » reprises dans le contrat cadre signé entre la Banque et le titulaire de compte et y adhère sans réserve.

Date : _____
Signatures

Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de commande de carte »)

¹ A renseigner pour chaque titulaire de carte « Affaires »

7

A renseigner lors de la remise de carte Affaires au Titulaire de carte mandaté par le titulaire du compte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom et prénoms

Date et lieu de naissance : Wilaya :

Fonction au niveau de l'entreprise :

Adresse

Plafonds à la date de signature du contrat :

Plafond de retrait : DA

Plafond paiement « On line » : DA

Plafond par Montant de Transaction de Paiement: DA

Le titulaire de la carte reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte « Affaires » reprises dans le contrat cadre signé entre la Banque et le titulaire de compte et y adhère sans réserve.

Le titulaire de la carte déclare avoir reçu de la Banque en ce jour, la carte au numéro³ cité ci-dessus, avec deux enveloppes PIN MAILLER relatives au code confidentiel et mot de passe E-Paiement reçus sous plis fermés.

Date :
Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

² A renseigner pour chaque titulaire de carte « Affaires »

³ Le titulaire de la carte doit vérifier la conformité du numéro de la carte reçu avec celui mentionné sur l'annexe.

INDEX.

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Convention d'adhésion au service

« WIMPAY-BNA »



Entre les soussignés :

La Banque Nationale d'Algérie, Société par action au capital de 150.000.000.000 dinars Algériens, inscrite au Registre de commerce d'Alger sous le N°16/00 00B12904, ayant pour identification fiscale le n° 000016001290414, NIS n° 096616070000213, dont le Siège Social est au 08, Boulevard Ernesto Che GUEVARA, Alger ; représentée par :

Nom et prénom :

En sa qualité de :

ci-après désignée la Banque,

et,

le titulaire du compte

Nom et prénom/Raison social :

Date et lieu de naissance/Début d'activité ou date de constitution

Adresse/ siège social :

Pièce d'identité/Registre de Commerce N° :

Délivrée le .../.../... Par

Téléphone :

Adresse E-mail :

NIF :

NIS :

Profession/Type d'activité :

Numéro de compte bancaire

Ci-après désigné le Client ou le Titulaire du compte.

Ont convenu de ce qui suit :

Préambule :

Le titulaire du compte adhère aux services « WIMPAY-BNA » régis par les conditions générales de la présente convention. Les services disponibles sont détaillés dans la présente convention.

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de régir les rapports entre la banque et le titulaire du compte en matière de fonctionnement et d'utilisation du service « WIMPAY-BNA ».

Article 2 : conditions et fonctionnement

2.1 Services disponibles :

La BNA offre, au titre de « WIMPAY-BNA », au titulaire du compte selon le cas, les services suivants :

1er cas : Client particulier, professionnel et commerçant

- ✓ opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-CODE) ;
- ✓ opérations de virements de compte à compte BNA ;
- ✓ demande de transfert d'argent entre clients « WIMPAY-BNA » ;
- ✓ partage d'addition ;
- ✓ gestion du budget ;
- ✓ consultation de solde ;
- ✓ historique des transactions effectuées ;
- ✓ historique des demandes de transferts d'argent (Reques / Envoyées).

2ème cas : Client entreprise

- ✓ opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-code) en recouvrement des prestations du client entreprise ;
- ✓ consultation de solde ;
- ✓ consultation de l'activité des vendeurs ;
- ✓ historique des transactions effectuées.

2.2 Inscription au service « WIMPAY-BNA » :

L'inscription au service « WIMPAY-BNA » nécessite de :

- 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 BNA.net de la banque.

Le titulaire du compte ne peut inscrire au service « WIMPAY-BNA » que le compte bancaire ouvert en son nom personnel.

Le client a la possibilité de modifier son numéro de téléphone via l'application « WIMPAY-BNA ».

2.3 Accès au service WIMPAY-BNA

L'accès du client titulaire du compte au service « WIMPAY-BNA » se fait tout d'abord par l'insertion de son identifiant E-Banking « BNA.net ».

L'inscription à WIMPAY-BNA sera confirmée, après avoir :

- rempli les formulaires KYC,
- saisi de son n° de téléphone portable et le choix du mot de passe,
- accepté les conditions générales d'utilisation,
- confirmer le code OTP reçu par SMS pour l'activation de l'adhésion.

Le titulaire du compte aura par la suite à saisir son numéro de téléphone mobile et son mot de passe qui serviront à accéder à l'application « WIMPAY-BNA » pour des utilisations futures.

2.4 Attribution du mot de passe

Le titulaire du compte accède au service « WIMPAY-BNA » par l'introduction de numéro de téléphone et mot de passe qu'il aura introduit lors de son premier accès à l'application « WIMPAY-BNA ».

En cas d'oubli, le titulaire du compte peut demander un nouveau mot de passe.

Article 3 : Responsabilité du titulaire du compte

Le titulaire du compte abonné au service « WIMPAY-BNA » est le seul responsable de la conservation et l'utilisation de son mot de passe. Il lui est recommandé de ne pas le garder sous forme écrite. Dans le cas de doute de la possession du mot de passe par une tierce personne, le titulaire du compte doit immédiatement le modifier dès la survenance du doute. L'accès au service « WIMPAY-BNA » par l'identifiant et le mot de passe permet au titulaire du compte de bénéficier du service « WIMPAY-BNA » considérant toutes les opérations (ordres) passées sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués par lui-même.

Le titulaire du compte est responsable de l'approvisionnement de son compte bancaire, pour pouvoir bénéficier du service « WIMPAY-BNA » à hauteur du plafond autorisé.

Le titulaire du compte est responsable de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son téléphone Smartphone, de son accès au réseau « Internet » et de sa protection aux moyens d'un antivirus à jour.

L'utilisation du service « WIMPAY-BNA » implique l'acceptation des clauses de la présente convention ainsi que les conditions générales d'utilisation qui seront affichées lors de l'authentification de l'utilisateur.

Le client entreprise titulaire du compte disposant de plusieurs points de vente, désigne un administrateur qui est le seul responsable habilité pour l'adhésion et de la mise à jour des utilisateurs secondaires (guichetiers, caissiers...). L'administrateur désigné est aussi responsable de l'utilisation du service « WIMPAY-BNA » par les utilisateurs secondaires (guichetiers, caissiers...).

Les renseignements concernant l'administrateur du compte bancaire sont repris dans l'annexe ci-jointe.

Dans le cas où l'entreprise décide de changer d'administrateur désigné, elle devra systématiquement en informer la banque par écrit et renseigner les informations du nouveau administrateur en annexe ci-jointe.

Données personnelles : Le client déclare avoir autorisé la banque au traitement des données à caractère personnel relatif à cette convention conformément aux textes réglementaires en vigueur.

Le titulaire du compte autorise expressément la banque de communiquer les informations nominatives le concernant, aux prestataires de la solution qui exécutent pour le compte de la banque certaines tâches matérielles et techniques indispensables au fonctionnement du compte et des services associés.

Article 4 : Responsabilité de la banque

La Banque s'oblige à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble de ses moyens informatiques et techniques nécessaires à l'exécution de la présente convention et assurer toute la maintenance appropriée.

Article 4 bis : Exclusion de responsabilité

La banque ne peut être tenue pour responsable dans le cas d'interruptions de service consécutives au mauvais fonctionnement du matériel utilisé par le titulaire du compte, ou du réseau de transmission.

Article 5 : Conditions tarifaires

Les tarifs sont définis dans les conditions générales de la banque. Le titulaire du compte sera informé des tarifs le jour de la signature de la convention d'adhésion.

Par la présente convention, le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte bancaire des tarifs et commissions visés ci-dessus.

Article 6 : Modification des tarifs

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte par l'agence.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, la présente convention est résiliée dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

Article 7 : Durée de la convention

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

Article 9 : Force majeure

Sont considérés comme des cas de force majeure tout acte ou événement, imprévisible, insurmontable, indépendant de la volonté des parties contractantes, et ayant une influence directe sur l'exécution des obligations de la présente convention.

La partie qui invoque le cas de force majeure devra immédiatement, après sa survenance, en avvertir l'autre partie par tout moyen. Cette notification devra intervenir au plus tard dans les quinze (15) Jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement suscité.

La partie empêchée devra prendre toutes les dispositions utiles pour assurer, dans les plus brefs délais, la reprise normale de l'exécution des obligations affectées par le cas de force majeure et combler le retard occasionné.

Les deux parties ne peuvent être tenue responsables lorsque l'inexécution de leurs obligations résulte d'un cas de force majeure.

Dans le cas d'une force majeure persistante au-delà de soixante (60) jours la convention pourra être résiliée par l'une des parties sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Article 10 : Résiliation de la convention

La convention peut être résiliée de plein droit par chaque partie, à tout moment, par tout moyen, (par lettre recommandée avec accusé de réception, fax ou mail) en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une quelconque des obligations mises à sa charge. La résiliation sera effective au terme d'un délai de 10 jours calendaires de la mise en demeure contenue dans la lettre restée sans effet, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La convention peut aussi prendre fin à tout moment par la volonté de l'une ou l'autre des parties sous réserve d'un préavis minimum d'un (1) mois-effectué par Lettre Recommandée avec Accusé de réception, et sous réserve du dénouement des opérations en cours. Le titulaire du compte ne peut prétendre à aucun remboursement des frais prélevés antérieurement.

La banque peut résilier de plein droit la convention au bout de trois (03) incidents successifs de solde de compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant des transactions « WIMPAY-BNA ». La banque appliquera à cet effet des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur.

Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou dissolution pour l'entreprise morale entraînent la résiliation immédiate de plein droit de la présente convention, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Article 11 : Règlement des litiges

En cas de difficulté dans l'interprétation ou l'exécution des présentes, et/ou de litiges, les deux parties tenteront de régler à l'amiable le différend dans un délai de trente (30) jours calendaires. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché par le tribunal territorialement compétent.

Article 12 : Election de domicile

Pour l'exécution de la présente convention, la banque et le titulaire du compte font élection de domicile à leurs adresses respectives indiquées ci-dessus.

TABLE DES Matières

Table des matières :

Remerciements	02
Liste des abréviations	03
Sommaire	04
Introduction générale.....	05
Chapitre I : Aperçu sur la monétique	
Introduction	07
Section 01 : définition et types	08
Section 02 : environnement monétique	11
Section 03 : la monétique en Algérie	15
Conclusion.....	17
Chapitre II : Le système de la carte interbancaire CIB	
Introduction	18
Section 01 : genèse de la carte.....	19
Section 02 : caractéristique de CIB	20
Section 03 : le paiement électronique.....	21
Conclusion.....	25
Chapitre III : la CIB en Algérie	
Introduction	27
Section 1 : présentation de la BNA	28
Section 2 : application du système CIB au sien de la BNA	33
Section 3 : le développement d'e-paiement par le biais de la CIB.....	38
Conclusion.....	42
Chapitre IV : l'expérience algérienne du développement de la monétique (cas de la carte interbancaire. BNA)	
Introduction	44
Section 1 : présentation de l'agence d'accueil (BNA 584)	45
Section2 : la fonction monétique et le moyen de paiement de la BNA.....	48
Section 3 : Description et analyse du questionnaire relatif aux carte bancaires.....	55
Conclusion.....	79
Conclusion générales.....	89
Bibliographie	
Annexes	
Photos des cartes interbancaires	
Liste des figures	
Table des matières	

RÉSUMÉ

Résumé :

Ces dernières années, le monde a fait des progrès remarquables dans le domaine de la médecine et de la mécanique mais les progrès les plus remarquables on était marqué dans la technologie réseau. La modernisation des instruments de paiement électronique, notamment dans les pays développés a créé un nouveau monde, la monnaie électronique se voit être utilisée de manière intensive dans différents secteurs économiques chaque jour par la plupart des opérateurs économiques.

Cependant, il y a encore un léger retard en algérie qui est en chemin pour suivre cette évolution financière et suivra les pays développés. Nous avons Ainsi, dans cette étude, mis en évidence la monétique et son environnement en Algérie, fait une clarification sur le système de la CIB carte inter-bancaire ses caractéristiques et son utilisation en algérie.

Enfin nous avons abordé le cas de la BNA banque nationale de l'Algérie et nous avons clarifier l'intégration de la carte inter-bancaire dans la banque et le développement du e-paiement via cette carte.

Summary:

In recent years, the world has made remarkable progress in the field of mechanical and medicine, but the most remarkable progress has been in network technology. The modernization of electronic payment instruments, especially in developed countries, has created a new world. Most economic operators are using electronic money intensively in different economic sectors every day. However, there is still a slight delay in Algeria, which is on its way to follow this financial evolution and the developed countries. We have thus, in this study, highlighted electronic banking and its environment in Algeria, made a clarification on the system of the inter-bank card CIB its characteristics and its use in Algeria.

Finally, we discussed the case of the National Bank of Algeria BNA and we clarified the integration of the inter-bank card in the bank and the development of e-payments via this card.

Mots-clés: Monnaie électronique, Moyens de paiement, CIB, DAB, TPE