



UNIVERSITE MOULoud MAMMERI DE TIZI-OUZOU

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION**

DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master

Spécialité : Finance et Banque

Thème

**L'innovation des banques 100% en ligne en Algérie
Etude de cas : BNA direction régionale de Tizi-Ouzou**

Présenté par :

SAYAH Yasmine

Dirigé par :

Mme OULD ABDESLAM - HAMAZ Sabrina

Membres de jury :

Président : ACHIR Mohamed, MCB, UMMTO

Examineur : BOUCHAKOUR Souad, MCB, UMMTO

Rapporteur : OULD ABDESLAM Sabrina, MCB, UMMTO

Promotion 2022/2023

Remerciements

Ce jour marque la fin d'une longue période d'étude à l'université Mouloud Mammeri.

Nous tenons à remercier premièrement le bon Dieu tout puissant de nous avoir donné la santé, le courage, la chance et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

Nos sincères remerciements vont à :

- Madame **OULD ADESLAM – HAMAZ Sabrina** enseignante à l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou pour d'avoir encadrés tout au long de ce travail. Je la remercie, également, pour sa disponibilité, sa gentillesse, sa confiance et ses conseils. je lui adresse ma profonde reconnaissance pour ses remarques en vue d'améliorer ce travail
- Madame **REZGUI Rosa**, notre Co-encadreur, à la banque nationale d'Algérie de TIZI-OUZOU pour son accueil et son accompagnement durant la période de notre stage pratique au sein de la banque.
- L'ensemble des enseignants de la faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion qui m'ont accompagné tout au long de mon cursus universitaire.
- Je tiens aussi à remercier les membres du jury pour avoir accepté d'examiner ce travail.
- Enfin, je tiens à remercier toute personne ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire.

Dédicaces

Je dédie mon travail :

A mes chers parents,

Qui m'ont encouragé et soutenu tout au long de mes études, qui n'ont jamais cessé de formuler des prières à mon égard, de m'épauler pour que je puisse atteindre mes objectifs et pour leurs patiences que Dieu les protège et les garde pour moi.

A mes chères sœurs et mon frère

Pour tous leurs soutiens et encouragements, et pour leurs aides précieuses.

A mes très chers amis,

Pour leurs encouragements et leur présence et d'avoir toujours cru en moi.

Merci pour tout.

YASMINE



Sommaire



Sommaire

Introduction généralité	2
--------------------------------------	----------

Chapitre I : Généralité sur la digitalisation bancaire

Introduction	6
Section 1 : Définitions des concepts	7
Section 2 : les outils digitaux bancaire.....	14
Section 3 : les avantages et les inconvénients de la digitalisation	23
Conclusion.....	25

Chapitre II : Les banques en ligne en Algérie (concept)

Introduction	27
Section 1 : conceptualisation de la banque en ligne.....	28
Section 2 : naissance et transformation de la banque en ligne	36
Section 3 : impact du digital sur la relation client.....	46
Conclusion	49

Chapitre III : Progrès de l'innovation digitale au sein de la BNA

Introduction	57
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil.....	58
Section 2 : les initiatives et les approches de transformation digitale qui se distingue en BNA	71
Section 3 : Présentation, Analyse et Interprétation des résultats.....	89
Conclusion	94
Conclusion générale	96



Liste des abréviations



Liste des abréviations

AADL : Agence nationale de l'Amélioration et du Développement du Logement

APN : Assemblée Populaire Nationale

APP : Application

ATM : Automated Teller Machine

BADR : Banque d'Agriculture et du Développement Rural

BEA : Banque Extérieur d'Algérie

BNA : Banque Nationale d'Algérie

CIB : Carte Interbancaire

CVV2 : Cars Verification Value

DAB : Distributeur Automatique de Billets

DPS : Direction de la Production et des Services

DRE : Direction Régionale d'Exploitation

DZD : Dinar Algérien

EDI : Electronic Data Interchange

EN : English

FR : Français

GAB : Guichet Automatique Bancaire

GIE : Groupement d'Intérêt Economique

IA : Intelligence Artificielle

IaaS : Infrastructure as a Service

IOS : Iphone Operating System

IoT : Internet of Things

KYC : Know Your Costumer

OTP : One Time Password

P2P : Peer To Peer (paire à paire)

PaaS : Platform as a Service

PIN : Personal Identification Number

Liste des abréviations

QR code : Quick Response code

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

SaaS : Software as a Service

SATIM : Société d'Automatisation des Transaction Interbancaire et de Monétique

SCU : Stanford Credit Union

SEAAL : Société des Eaux et de l'Assainissement d'Alger

SMS : Short Message Service

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TPE : Terminaux de Paiement Electronique

WEB : World Wide Web



Introduction Générale



Introduction Générale

Depuis plus de vingt cinq ans, de profondes mutations ont marqué le monde économique et plus précisément le secteur bancaire .Les nouvelles technologies transforment les services financiers de la banque en profondeur. Le digitale a fait émerger un nouveau modèle bancaire : connecté, intelligent, agile et sociale qui porte l'innovation.

La révolution digitale a eu un impact majeur sur les banques et leurs métiers, l'ensemble du système bancaire a été ébranlé. Les banques doivent réagir et évoluer, sinon elles disparaîtront et seront remplacées par de nouveaux acteurs plus en phase avec leur temps. L'innovation digitale a entraîné un profond changement dans les attentes des consommateurs et a ouvert de vastes possibilités en matière d'expérience client. Actuellement, l'utilisation des nouvelles technologies permet aux banques de moderniser leurs systèmes et créer de nouvelles relations personnalisées avec leurs clients.

Ainsi, le concept de services financiers électroniques ou de banque électronique a émergé et a pour objectif de gérer les opérations en toute facilité et aisance. L'émergence d'innovations technologiques a ouvert la possibilité à l'interaction entre la banque et le client pour répondre aux besoins, et attentes des consommateurs qui sont de plus en plus complexes.

Aujourd'hui la plupart des banques ont décidé d'adopter le paiement en ligne et proposent de plus en plus de services et produits exclusivement en ligne grâce à Internet et aux Smartphones dédiés aux services à distance. Cette dernière dispose désormais de banque à distance et cela élimine les contraintes de temps et de proximité géographique. Ces nouvelles technologies permettent aux institutions bancaires et financières de réaliser des économies d'échelle significatives et réduire les coûts d'infrastructures et transactions.

Les banques algériennes prennent conscience de l'importance de la technologie pour répondre à l'exigence des clients modernes, ces nouveaux moyens d'information et de communication ont commencé à être combinés avec les pratiques et règles de fonctionnement des banques, nous parlons alors de banques en ligne.

L'Algérie dispose d'infrastructures suffisantes, tant humaines que techniques, c'est pour cette raison qu'elle a lancé des politiques encourageantes à la diffusion et l'usage des technologies et leur insertion dans l'économie des sociétés en mettant en œuvre le déploiement et la gestion de la banque électronique et le développement des services bancaires électroniques modernes qui offrira également des possibilités des transactions électroniques entre elles.

Introduction Générale

Intérêt et importance du sujet :

Ce sujet porte un intérêt majeur dans l'évolution de la digitalisation en Algérie. L'intérêt de ce sujet est de mettre la lumière sur les spécificités de la banque en ligne dans le monde en générale et en Algérie, en particulier en se focalisant sur son état d'avancement et les freins ou obstacles qui se dressent contre sa réalisation.

Problématique :

Dans le cadre de notre sujet de recherche intitulé «l'innovation des banques 100% en ligne en Algérie» notre problématique s'articule autour de la question principale suivante :

Quel est l'impact de la digitalisation dans l'innovation des services bancaires ?

De cette question principale, découlent les sous questions suivantes :

- En quoi consiste la digitalisation bancaire ?
- Quels sont les enjeux du digital dans les banques ?
- Quel est l'évolution du digital dans le secteur bancaire ?

Notre contribution n'a pas pour ambition de répondre à toutes les questions posées, mais de tenter de réunir quelques éléments de réflexion. Pour cerner notre problématique de recherche, il est important d'énoncer les hypothèses sur lesquelles nous fonderons notre champ d'analyse :

Hypothèse 01 : La digitalisation des banques a un impacte positif sur le système bancaire.

Hypothèse 02 : La clientèle est satisfaite de ces nouveaux produits de paiement en ligne.

Méthodologie de travail :

Pour réaliser ce travail et vérifier les hypothèses, que nous avons choisi la démarche méthodologique suivante :

- Dans un premier temps nous avons consulté la documentation nécessaire (ouvrage, revue, mémoire, site Internet) ayant un rapport avec notre thème de recherche.
- Dans un second temps nous avons effectué une analyse de terrain qui consiste en une étude sur les moyens de paiement en ligne en utilisant les informations et les données collectées au sein de la BNA, afin d'en tirer des conclusions.

Structure du mémoire :

Nous avons structuré notre travail en deux chapitres théoriques et un chapitre pratique.

Le premier chapitre intitulé « généralité sur la digitalisation bancaire » aborde la conceptualisation de la digitalisation ainsi que ces atouts et enjeux.

Introduction Générale

Le deuxième chapitre intitulé « les banques en ligne en Algérie (concept) » traite l'évolution du système bancaire Algérien ainsi que l'évolution des banques en ligne dans le secteur public et le secteur privée.

Le troisième chapitre intitulé « progrès de l'innovation digitale au sein de la BNA » est consacré au cas pratique, une étude des moyens de paiement digitaux et plus précisément les moyens de paiement en ligne dans le but d'évaluer le degré d'avancement de l'e-banking au sein de la Banque Nationale d'Algérie.

Pour notre travail, et dans les trois chapitres (théorique et pratique), nous avons opté pour des critères qualitatif et quantitatif pour une méthode analytique qui nous a permis de collecter discuter et analyser les résultats pour pouvoir tester nos hypothèses.

Chapitre I :
Généralités sur la Digitalisation
Bancaire

Introduction

De nos jours la digitalisation a acquis une place très importante et conséquente dans notre quotidien. La digitalisation bancaire, souvent appelée également la révolution numérique dans le secteur financier, a profondément transformé la façon dont les institutions financières opèrent et dont les individus et les entreprises gèrent leurs finances. Cette révolution technologique a bouleversé les modèles bancaires traditionnels, ouvrant la voie à un monde de services financiers accessibles en ligne, à la demande et sur mesure.

À l'aube de cette ère numérique, les banques ont dû s'adapter rapidement pour rester compétitives dans un environnement en constante évolution. Les succursales physiques et les transactions en espèces ont cédé la place aux applications mobiles, aux paiements numériques, et à l'intelligence artificielle. Cette transition a apporté une nouvelle dimension à la manière dont les clients interagissent avec leurs finances, remettant en question les paradigmes traditionnels de la banque.

Au cours de cette exploration de la digitalisation bancaire, nous allons plonger dans les détails de cette révolution financière. Nous examinerons les technologies sous-jacentes, les avantages pour les entreprises, les défis en matière de sécurité, de confidentialité et de réglementation, ainsi que les tendances émergentes qui continuent de redéfinir le paysage bancaire.

Section 1 : Définition des concepts**1.1 Historique de la digitalisation**

L'histoire de la digitalisation bancaire remonte aux premières utilisations de l'informatique dans le secteur bancaire, mais elle s'est accélérée de manière significative au cours des dernières décennies. Voici un aperçu de l'histoire et du développement de la digitalisation bancaire :

Les premières traces de digitalisation dans le secteur bancaire remontent aux années 50, lorsque les ordinateurs ont commencé à être utilisés pour automatiser certaines tâches de back-office, telles que la comptabilité et la gestion des transactions, et en 1961 avec la théorie de commutation de paquets de Léonard KLEIN ROCK «découpage des données informatique lors de leur transmission et leur reconstitution lors réception »¹.

En 1967 le premier distributeur automatique de billets (DAB) a été introduit dans les rues de Londres, permettant aux clients de retirer de l'argent en dehors des heures d'ouverture des agences.

Dans les années 1980, les premiers systèmes de paiement électronique ont été développés, ouvrant la voie aux transactions financières numériques d'où les premiers services bancaires électroniques à domicile proposés aux clients par la banque d'Ecosse en 1983².

L'émergence d'Internet a marqué un tournant majeur dans la digitalisation bancaire. Le premier site Internet dédié aux services bancaires a été mis en ligne en 1994 par la Stanford Crédit Union (SCU), permettant aux clients de consulter leurs comptes, de réaliser des opérations et de gérer leurs finances via des sites web³.

Dans les années 2000 Internet prend de l'ampleur et les banques s'ouvrent de plus en plus au web et une expansion rapide des services bancaires en ligne a vu le jour, à l'opposé du modèle d'agences traditionnelles. Puis en 2007 avec la sortie du premier Iphone, les services bancaires mobiles se sont largement répandus, offrant aux clients la possibilité de réaliser des transactions, de payer des factures et de gérer leurs comptes directement depuis leurs appareils mobiles. L'utilisation de la biométrie pour l'authentification, telle que la reconnaissance d'empreintes digitales, s'est également développée⁴.

¹ 1961 : Leonard Kleinrock du Massachusetts Institute of Technology publie une première théorie sur l'utilisation de la commutation de paquets pour transférer des données.

² <https://www.ubs.com/ch/fr/wealth-management/womens-wealth/academy/2022/history-of-digital-banking.html>

³ Idem

⁴ Idem

Années 2020 et au-delà, la digitalisation bancaire continue de progresser avec l'adoption croissante de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage automatique et de la technologie blockchain. Les chatbots et les assistants virtuels sont de plus en plus utilisés pour fournir un service client automatisé. De plus, les banques continuent d'explorer des solutions pour améliorer la sécurité des transactions numériques, y compris l'utilisation de la technologie de la chaîne de blocs.

La digitalisation bancaire a eu un impact profond sur la manière dont les clients interagissent avec leurs banques, en offrant une plus grande commodité, une accessibilité accrue et des options de gestion financière plus flexibles. Cependant, elle a également soulevé des défis en matière de sécurité des données et de confidentialité, nécessitant des efforts constants pour assurer la protection des informations sensibles des clients.

1.2 Définition des concepts :

1.2.1 La Digitalisation

La digitalisation concerne de nombreux domaines et secteurs, notamment les services financiers, la santé, l'éducation, le commerce, l'industrie, les communications, le divertissement et bien d'autres. Elle englobe un large éventail de technologies telles que l'internet, les applications mobiles, l'informatique en nuage, l'intelligence artificielle, la blockchain, l'Internet des objets (IoT), les réseaux sociaux et bien plus encore.

Selon Vial (2019), « La digitalisation consiste à intégrer pleinement les technologies digitales dans l'ensemble des activités de l'entreprise en passant par l'utilisation des Smartphones comme outil de travail. Mais quand on en parle de la transformation digitale, on va au-delà du concept de ces nouvelles technologies puisque on touche carrément et directement tous les aspects de l'entreprise. Donc, elle désigne les changements associés à l'intégration des technologies digitales dans toutes les activités et métiers des organisations »⁵.

Barabel (2015) définit la digitalisation comme étant « un processus continu qui, par le biais d'innovation, introduit de nouveaux outils, processus, services qui transforment la vie des individus et le travail en particulier »⁶.

La digitalisation est la procédure qui transforme une chose en un instrument, un processus ou une profession, afin de la remplacer par un code informatique et de la rendre

⁵ Vial, G. (2019). Understanding digital transformation : A review and a research agenda. Journal of Strategic Information Systems Review.

⁶ Barabel. M, Meier. O (2015), « Tout le monde à l'ère digital », livres en or, Dunod.

plus efficace. Ce processus implique également une conversion des méthodes, des outils ou encore des professions vers des méthodes digitales afin d'accroître les performances.

La digitalisation correspond à l'évolution de la relation entre une banque avec ces clients sur l'effet du digital en l'intégration des nouvelles technologies dans les processus commerciaux et sociaux pour les améliorer et par conséquent créer une valeur ajoutée pour l'entreprise. En d'autres termes, la digitalisation consiste à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour numériser, stocker, traiter, transmettre et gérer des informations, des ressources ou des activités qui étaient auparavant réalisées sous forme physique, papier ou analogique. Cette transformation vise à améliorer l'efficacité, l'agilité et la compétitivité, tout en permettant de nouvelles opportunités d'innovation et de croissance.

a. Le digital :

Le mot digital vient du latin « digitalis » qui signifie « qui a l'épaisseur d'un doigt ». En Français, digital veut dire « qui appartient aux doigts », et en anglais « digit » veut dire chiffre, et fait référence au numérique⁷. En revanche, aujourd'hui le mot digital possède une définition qui se rapproche plus de son origine. Le mot digital, fait donc référence aux outils digitaux pour lesquels il est possible de passer par le biais des doigts. C'est pourquoi le terme digital a commencé à être utilisé à partir de ce moment, en guise d'offrande au public, par le biais de Smartphones et d'application mobiles. La progression des interfaces tactiles a entraîné une transformation du sens du mot. Aujourd'hui, le mot est utilisé pour signifier des méthodes qui augmentent l'expérience de l'utilisateur en lui donnant des solutions pratiques, souvent interactives, qui lui permettent de s'adapter à son cadre. Le principal challenge du digital est donc de créer une association entre le composant électronique et son propriétaire.

Dans les établissements bancaires, le digital est utilisé comme moyen de parvenir à ses clients par le biais des canaux digitaux et internet, il est également utilisé pour changer et améliorer les méthodes de travail en interne. Les établissements bancaires qui optent pour le digital font un grand pas vers le futur.

Le digital offre une transformation profonde des exigences des clients et propose un champ de possibilités énormes en termes d'expérience client, souvent ce dernier aspect permet également de réinventer les pratiques commerciales des entreprises en termes de désintermédiation ou de regroupements d'acteurs traditionnels. Le digital a entraîné la naissance d'un nouveau style de bancassurance : social, connecté, intelligent et agile. Dans ce

⁷ <https://ontorule-project.eu/2018/04/03/le-digital-c-est-quoi/>

nouveau style, le banquier et son client ont chacun une place différente dans la relation avec l'autre.

b. La transformation digitale :

Le terme « transformation digitale » implique une transformation de l'état physique à un état digital, qui soit «virtuel» ou «numérique». L'utilisation des technologies de l'information dans les procédures commerciales, sociales et les actions de développement culturel ont pour but de rendre plus performants leurs services.

D'après Riemaer (2013), la transformation digitale concerne « les changements induits par le développement des technologies numériques qui se produisent à un rythme effréné, qui bouleversent la manière dont est créé la valeur, les interactions sociales, la conduite des affaires et, plus généralement, notre façon de penser»⁸.

Et toujours selon Vial (2019), la transformation digitale est « un processus qui vise à améliorer une entité en déclenchant des changements significatifs de technologies de l'information, de l'informatique, de la communication et de la connectivité »⁹.

La digitalisation bancaire, également connue sous le nom de transformation digitale, désigne le processus par lequel les banques adoptent et intègrent les technologies numériques dans leurs opérations, leurs produits, leurs services et leurs interactions avec les clients. Cela vise à moderniser et à améliorer l'ensemble de l'écosystème bancaire en exploitant les possibilités offertes par les nouvelles technologies.

Le concept de digitalisation bancaire englobe plusieurs aspects :

➤ **Digitalisation des services :**

Il s'agit de rendre les services bancaires accessibles aux clients via des canaux numériques tels que les applications mobiles, les sites web, les chatbots ou les messageries instantanées. Les clients peuvent ainsi effectuer des opérations courantes telles que les virements, les paiements, la consultation de comptes et l'ouverture de compte en ligne.

⁸ Riemaer.K, & Gilchriest. B (2013), (The University of Sydney Business School).

⁹ Vial, G. (2019). Understanding digital transformation : A review and a research agenda. Journal of Strategic Information Systems Review.

➤ **Automatisation des processus :**

La digitalisation permet d'automatiser des processus internes des banques, tels que le traitement des transactions, la vérification des documents ou la gestion des risques. Cela conduit à une amélioration de l'efficacité opérationnelle et à une réduction des délais de traitement.

➤ **Personnalisation et analyse des données :**

Grâce à la collecte et à l'analyse des données, les banques peuvent mieux comprendre les besoins et les préférences des clients. Cela leur permet d'offrir des produits et des services plus personnalisés, ainsi que des recommandations basées sur le comportement et les habitudes d'utilisation des clients.

➤ **Sécurité et protection des données :**

La digitalisation bancaire met l'accent sur la sécurité des transactions et la protection des données des clients. Les technologies de pointe sont utilisées pour assurer la confidentialité des informations et lutter contre la cybercriminalité.

➤ **Expérience client améliorée :**

L'objectif ultime de la digitalisation bancaire est d'améliorer l'expérience client. En offrant des services pratiques, accessibles à tout moment et personnalisés, les banques peuvent renforcer la satisfaction des clients et favoriser la fidélité à long terme.

➤ **Innovation et nouveaux produits :**

La digitalisation bancaire favorise l'innovation en permettant aux banques de développer de nouveaux produits et services qui répondent aux besoins changeants des clients et aux évolutions du marché.

Les principales applications de la transformation digitale sont les suivantes :

- CLOUD computing ;
- Bigdata ;
- Blockchain ;
- intelligence artificielle ;
- Les applications mobiles ;
- La messagerie instantanée.

c. Le numérique :

Dans son glossaire, Gartner définit la numérisation comme suit : « La numérisation est le processus de conversion du format analogique au format numérique. En d'autres termes, la numérisation transforme un processus analogique en un format numérique, sans modifier le processus lui-même¹⁰ ».

Selon MBACity La numérisation est la “traduction” de données physiques dans un format numérique. En d’autres termes, c’est le transfert d’un élément matériel sur un support immatériel.¹¹

Le terme "numérique" fait référence à tout ce qui est lié à l'utilisation et à la manipulation de l'information sous forme de données numériques, c'est-à-dire des données représentées par des chiffres binaires (0 et 1). Le concept du numérique implique l'utilisation de dispositifs électroniques et de systèmes informatiques pour stocker, traiter, transmettre et gérer ces données.

Voici quelques aspects importants de la définition du numérique :

➤ **Représentation binaire :**

Dans le numérique, les données sont représentées sous forme de bits, qui sont les unités binaires de l'information (0 ou 1). Ces bits sont utilisés pour encoder et stocker toutes les informations, y compris les textes, les images, les sons, les vidéos, etc.

➤ **Technologie électronique :**

Les dispositifs électroniques jouent un rôle central dans le numérique. Les ordinateurs, les Smartphones, les tablettes, les appareils photo numériques, les capteurs et autres appareils électroniques sont utilisés pour traiter, transmettre et afficher les données numériques.

➤ **Communication numérique :**

Le numérique permet la communication et l'échange d'informations entre les personnes, les entreprises et les systèmes via des canaux numériques tels que l'internet, les réseaux informatiques, les courriels, les réseaux sociaux, etc.

➤ **Traitement numérique :**

Le traitement numérique des données fait référence à l'utilisation d'algorithmes et de logiciels pour manipuler, analyser, calculer et transformer les données numériques de différentes manières.

¹⁰ <https://www.sap.com/suisse/products/erp/digitization-vs-digitalization.html>

¹¹ <https://mbacity.com/fr/nos-actualites/numerisation-ou-digitalisation-de-quoi-parle-t-on/>

d. La transition numérique :

La transition numérique, également connue sous le nom de transition digitale ou transformation numérique, désigne le processus par lequel les entreprises, les organisations et les sociétés adoptent progressivement les technologies numériques pour améliorer leurs opérations, leurs processus, leur culture et leur modèle d'affaires.

La transition numérique va au-delà de la simple adoption de nouvelles technologies. Elle implique un changement profond dans la manière dont les entreprises fonctionnent, interagissent avec leurs clients, collaborent avec leurs employés et prennent des décisions stratégiques. Voici quelques points clés de la transition numérique :

➤ Modernisation des infrastructures :

La transition numérique implique souvent une modernisation des infrastructures technologiques des entreprises, y compris la mise à niveau des systèmes informatiques, des réseaux et des logiciels pour répondre aux besoins des nouvelles technologies.

➤ Intégration des données et des systèmes :

La transition numérique vise à intégrer les données provenant de différentes sources et les systèmes d'information afin de créer un écosystème numérique cohérent et interconnecté.

1.2.2 Différence entre la numérisation et digitalisation :

Quand on parle de numérisation d'une entreprise, il s'agit de l'équipement de l'entreprise en termes d'outils numérique comme les ordinateurs, les scanners et les logiciels. La numérisation concerne aussi la transformation des documents en formats numériques. Par exemple, numériser les archives, les fiches clients, etc¹².

La digitalisation d'une entreprise implique, évidemment, sa numérisation, et va au-delà de cette dernière. En effet, digitaliser une entreprise consiste à mettre en place de nouveaux canaux de communication interne et externe via Internet. Avec le digital, un système de travail collaboratif doit être mis en place et valorisé.¹³

¹² Khaled KAÏD, Expert consultant et formateur en e-learning « Numérisation ou digitalisation ? Nouvelle façon de faire incontournable ou simple effet de mode ? »

¹³ Idem

La digitalisation fait aussi appelle à la dématérialisation au point qu'une entreprise qui se dit digital n'utilise plus de stylo, ni de papier.¹⁴

Section 2 : Les outils de la digitalisation bancaire

Afin de répondre aux exigences de ses clients et de satisfaire de nouvelles aspirations, la banque actuelle doit changer ses méthodes et suivre de nouvelles règles.

Elle est donc censée répondre à différents standards maintenant devenus obligatoires pour ses clients.

- Être multicanal pour rencontrer ses clients par les différents moyens à disposition : physique, numérique, nomade, etc..... ;
- Être lucide sur l'utilisation de nouvelles formes de données disponibles comme le Big Data ;
- Être agile, en adaptant son organisation et ses processus internes (efficacité accrue grâce à l'automatisation et la « digitalisation » des processus) ;
- Être sociale en améliorant son image de marque auprès de ses clients comme de ses collaborateurs par l'utilisation des médias sociaux.

2.1 Le Big data

Littéralement, ces termes signifient mégadonnées, grosses données ou encore données massives. Ils désignent un ensemble très volumineux de données qu'aucun outil classique de gestion de base de données ou de gestion de l'information ne peut vraiment travailler¹⁵.

Le "Big Data" (grands volumes de données en français) fait référence à la gestion et à l'analyse de vastes ensembles de données complexes qui dépassent les capacités de traitement des méthodes traditionnelles.

Ces données sont généralement caractérisées par les trois V : Volume (grande quantité), Vitesse (vitesse à laquelle les données sont générées et traitées) et Variété (diversité des types de données)¹⁶.

Volume : La quantité de données a son importance. Avec le Big Data, vous devrez traiter de gros volumes de données non structurées et à faible densité. Il peut s'agir de données de valeur inconnue, comme des flux de données Twitter, des flux de clics sur une page Internet ou une application mobile ou d'un appareil équipé d'un capteur. Pour certaines entreprises,

¹⁴ Idem

¹⁵ <https://www.lebigdata.fr/definition-big-data>

¹⁶ <https://www.oracle.com/fr/big-data/what-is-big-data/#three>

cela peut correspondre à des dizaines de téraoctets de données. Pour d'autres, il peut s'agir de centaines de pétaoctets.

Vitesse : La vitesse à laquelle les données sont reçues et éventuellement traitées. Normalement, les données haute vitesse sont transmises directement à la mémoire, plutôt que d'être écrites sur le disque. Certains produits intelligents accessibles via Internet opèrent en temps réel ou quasi réel et nécessitent une évaluation et une action en temps réel.

Variété : La variété fait allusion aux nombreux types de données disponibles. Les types de données traditionnels ont été structurés et trouvent naturellement leur place dans une base de données relationnelle. Avec l'augmentation du Big Data, les données ne sont pas nécessairement structurées. Les types de données non structurés et semi-structurés, tels que le texte, l'audio et la vidéo, nécessitent un prétraitement supplémentaire pour en déduire le sens et prendre en charge les métadonnées.

2.2 La Blockchain

La Blockchain (qu'on peut traduire par « chaîne de blocs ») a fait son apparition avec l'avènement du Bitcoin en 2008¹⁷, et est une technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle (définition de Blockchain France)¹⁸.

Par conséquent, une blockchain peut être considérée comme un registre qui conserve la trace de tous les messages échangés entre ses participants depuis sa création. Cette base de données est protégée et partagée, c'est-à-dire que chaque utilisateur la détecte et la valide, sans qu'un tiers ne la surveille ou la modifie. Par conséquent, la blockchain peut être considérée comme un grand livre de comptes anonyme et ouvert, dans lequel chaque participant ajoute une ligne lorsqu'ils réalisent une transaction (figure 1), mais il est impossible de supprimer quoi que ce soit. Tous les participants reliés à la blockchain peuvent la consulter en toute liberté. Cette cryptomonnaie utilise la structure de la blockchain pour garantir la confidentialité des transactions sans avoir besoin d'une autorité de supervision.

On peut classer l'utilisation de la blockchain en trois catégories¹⁹ :

- Le transfert d'actifs (utilisation monétaire, titres, votes...) ;
- L'ancrage (ou notariat) : assurer une meilleure traçabilité des produits et des actifs grâce aux fonctions de hash (laisser une trace d'un document) ;

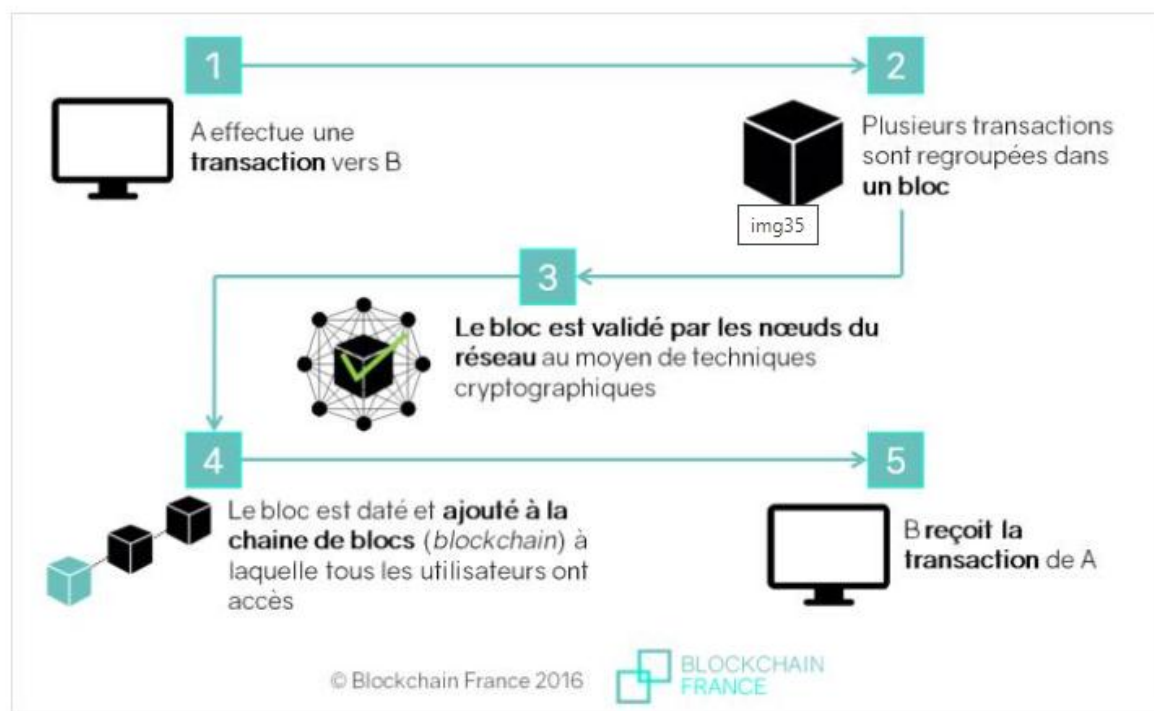
¹⁷ <https://journalducoin.com/lexique/satoshi/>

¹⁸ <https://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/blockchain.html>

¹⁹ <https://lehub.bpifrance.fr/comment-fonctionne-blockchain/>

- Les smart contracts : il s'agit de programmes autonomes qui exécutent automatiquement des transactions, sans nécessiter d'intervention humaine, une fois démarrés. Par exemple, il est possible d'utiliser ce principe pour donner des droits d'accès à une personne (ayant signé le smart contract défini) pour qu'elle puisse accéder à de la donnée "secrète" que je possède.

Figure 1 : Fonctionnement de la Blockchain



Source : <https://lehub.bpifrance.fr/comment-fonctionne-blockchain/>

2.3 Le Cloud Computing :

Le cloud computing, également appelé informatique en nuage, est une infrastructure dans laquelle la puissance de calcul et le stockage sont gérés par des serveurs distants auxquels les usagers se connectent via une liaison Internet sécurisée²⁰. Plutôt que de posséder des serveurs physiques ou des infrastructures informatiques locales, les entreprises et les individus peuvent accéder et utiliser des ressources informatiques, telles que des serveurs, des bases de données, des logiciels et du stockage, via des fournisseurs de services cloud distants.

Le cloud computing offre une flexibilité, une évolutivité et une accessibilité accrues aux ressources informatiques²¹.

²⁰ <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-cloud-computing-11573/>

²¹ Idem

Voici les principaux types de services cloud et les avantages associés²² :

1. Infrastructure en tant que service (IaaS) : Fournit une infrastructure informatique de base, telle que des machines virtuelles, des serveurs, du stockage et des réseaux, sur laquelle les utilisateurs peuvent installer et exécuter leurs propres logiciels. Cela permet une flexibilité et une évolutivité accrues sans avoir à gérer physiquement le matériel ;
2. Plateforme en tant que service (PaaS) : Fournit un environnement de développement et d'exécution complet pour les applications. Les développeurs peuvent créer, tester et déployer des applications sans se soucier de la gestion de l'infrastructure sous-jacente ;
3. Logiciel en tant que service (SaaS) : Fournit des applications logicielles prêtes à l'emploi via le cloud. Les utilisateurs peuvent accéder à ces applications via un navigateur web sans avoir à les installer localement.

2.4 Les outils de distribution multicanal :

Les outils de distribution multicanal, également appelés systèmes de distribution multicanal, sont des solutions technologiques qui permettent aux entreprises de gérer et de coordonner leurs ventes et leurs interactions avec les clients à travers différents canaux de distribution. Ces canaux peuvent inclure les ventes en ligne, les magasins physiques, les réseaux sociaux, les applications mobiles, les centres d'appels et d'autres canaux pertinents pour l'entreprise. L'objectif est de créer une expérience client cohérente et fluide, quel que soit le canal utilisé.

2.4.1 Les automates bancaires

Un automate bancaire est un appareil électronique situé à l'intérieur ou à l'extérieur d'une banque ou dans des lieux publics. Il permet de réaliser des opérations bancaires de base telles que les dépôts et les retraits d'espèces, les transferts de fonds, l'impression de relevés de compte ou encore d'imprimer des factures. Les distributeurs automatiques ou les guichets automatiques appartiennent à la famille des automates bancaires²³.

On distingue deux types d'automates :

- **Les distributeurs automatiques de billets (DAB)**

²² Idem

²³ <https://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/automate-bancaire>

Un DAB est un distributeur permettant au titulaire d'une carte bancaire de retirer des espèces et/ou de consulter son compte bancaire après avoir composé un code confidentiel. Ce dispositif permet d'éviter l'attente au guichet²⁴.

➤ **Les guichets automatiques bancaires (GAB)**

Le guichet automatique de banque (GAB) est un automate, installé dans de nombreuses agences bancaires. Pour y accéder, il faut remplir deux conditions : être détenteur d'une carte bancaire, et taper son code confidentiel. Il permet au titulaire d'un compte de le consulter, de faire une demande de chéquier, d'effectuer des virements au sein de la même banque, et de retirer des espèces, même si le guichet appartient à un autre réseau, grâce au DAB intégré, distributeur automatique de billets²⁵.

Un GAB fonctionne 24 heures sur 24 en libre-service, et la transmission des données est sécurisée²⁶.

2.4.2 Le PC banking

PC banking désigne la gestion de comptes bancaires depuis un ordinateur ou une tablette connecté(e) à internet. En souscrivant à un service de banque internet vous avez accès à vos comptes 24h/24h et 7 jours sur 7²⁷.

Le service vous permet entre autres d'effectuer des virements, de consulter vos relevés de compte, de souscrire à des produits d'investissement ou d'obtenir un prêt à tout moment. Ce service nécessite des mesures de sécurité particulières pour éviter que les coordonnées bancaires ne tombent entre de mauvaises mains. La grande majorité des banques sont très fières d'offrir à leurs clients un espace bancaire en ligne sécurisé²⁸.

- Certaines banques ont opté pour des lecteurs de cartes qui utilisent votre carte pour générer un code d'accès personnalisé à chaque fois que vous accédez à votre compte en ligne ;
- Les titulaires de compte peuvent parfois s'identifier via sms à un stade ultérieur ;
- D'autres banques utilisent un système de pin (qui ne nécessite pas l'utilisation d'une carte bancaire), mais fonctionnent également sur le principe de personnalisation des codes d'accès à chaque visite ;

²⁴ <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472>

²⁵ <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-guichet-automatique-banque-2283.php>

²⁶ Idem

²⁷ <https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/paiements-en-ligne/comment-payer-en-ligne/pc-banking-et-mobile>

²⁸ Idem

- D'autres encore sont à l'aise avec les codes d'identification et les mots de passe.

2.4.3 Les sites bancaires (Internet banking)

Méthode bancaire dans laquelle les transactions sont effectuées électroniquement sur Internet. Internet est un élément essentiel à l'émergence de la banque à distance. En effet, c'est grâce à Internet que les banques ont réussi à construire un réseau bancaire sans guichet ni banque directe, proposant une gamme de produits et services à des prix compétitifs 7 jours sur 7. Ces banques offrent à leurs clients la possibilité d'effectuer des paiements à distance ou d'accéder à des informations financières via Internet.

2.4.4 Les applications bancaires

Le canal téléphonique était, et sera un moyen de contact privilégié entre le client et la banque, et avec le développement des smartphones, la plupart des banques ont investi dans les applications bancaires (c'est le mobile banking). Ces plateformes téléphoniques sont devenues très populaires. Leur but étant le développement de la relation banque/client pour de meilleurs services.

Voici quelques exemples des opérations que vous pouvez réaliser (cela varie de banque à banque)²⁹ :

- Consulter le solde des comptes et des cartes de crédit ;
- Rechercher des opérations dans l'historique des comptes ;
- Effectuer des virements ;
- Payer en direct grâce au scan de code QR ;
- Souscrire des produits de placement ou des produits d'assurance ;
- Effectuer des opérations de bourse ;
- Ouvrir un compte d'épargne ou un compte à vue ;
- Simuler le remboursement d'un prêt ;
- Introduire une demande de crédit ;
- Augmenter la limite de votre carte de crédit.

Les banques disposant d'une Application offrent une gamme de services qui leur sont propres, outre les opérations bancaires, ces Applications offrent également parfois une série

²⁹ <https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/paiements-en-ligne/comment-payer-en-ligne/pc-banking-et-mobile>

d'applications non bancaires comme l'achat de tickets pour les transports en commun ou le paiement de places de stationnement³⁰.

L'identification se fait au moyen de votre code personnel, de votre empreinte ou via reconnaissance faciale après vous être authentifié une première fois à l'aide de votre carte bancaire et d'un lecteur de carte³¹.

2.4.5 Les SMS banking

Les services bancaires par SMS fournissent au client des informations sur les services bancaires partout où il souhaite y accéder. Ce dernier doit accepter un contrat qui lui permettra de recevoir des messages textes de son institution financière afin d'avoir connaissance de ses finances, de sa dette et des différentes transactions réalisées.

Certaines informations lui seront communiquées chaque semaine, tandis que d'autres lui seront transmises de manière régulière sous forme de notification ou s'il en fait la demande par SMS avec un Mot-clé et un code d'accès.

2.4.6 L'Email

Le courrier électronique est une forme de communication qui implique la transmission de contenus et d'informations écrits, documents envoyés par voie électronique. Ceux-ci sont employés pour communiquer avec une institution financière pour des demandes de renseignements ou des plaintes. C'est l'un des services les plus couramment utilisés sur Internet permettant d'envoyer des messages sous forme de fichier, texte...

Le courrier électronique est devenu incontournable car il augmente les revenus et améliore la productivité. Ce logiciel facilite la personnalisation de la relation banque/Client et le suivi des emails. Le courrier électronique est à la fois un outil rentable et l'application Internet la plus populaire. Pour les employés, le courrier électronique présente davantage d'avantages, tels qu'une interaction personnalisée avec le client, des messages ciblés spécifiques au public et la gestion des contacts.

2.4.7 Les cartes bancaires

Semblable au chéquier, la carte bancaire est le moyen de paiement associé à un compte courant (compte personnel ou compte joint). Elles facilitent les achats aussi bien en magasin qu'en ligne, ainsi que le retrait d'espèces à un distributeur automatique ou au guichet. Les

³⁰ Idem

³¹ Idem

cartes bancaires sont également émises par d'autres institutions qui accordent du crédit, comme la banque auprès de laquelle vous possédez actuellement un compte.

D'autres services peuvent y être couplés, comme une assurance, une assistance, etc.

On distingue différents types de cartes bancaires, qui offrent des conditions d'utilisation différentes³² :

- Les cartes de retrait : elles permettent de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets (DAB), soit uniquement dans les distributeurs de votre réseau bancaire, soit dans les distributeurs de tous les établissements ;
- Les cartes de paiement : elles permettent à la fois de retirer de l'argent et de réaliser des achats sur internet ou directement chez les commerçants ;
- Les cartes de crédit : elles permettent de payer non pas avec l'argent disponible sur son compte bancaire, mais avec un crédit renouvelable, souscrit auprès de l'organisme qui a délivré la carte et dont le taux a été fixé contractuellement ;
- Les cartes prépayées : elles permettent de disposer d'une somme d'argent limitée, dont le montant a été pré-chargé ;
- Les cartes commerciales, ou professionnelles : leur utilisation est limitée aux frais professionnels, pour des dépenses dont les débits sont effectués sur le compte de l'entreprise.

Il existe différentes gammes de cartes bancaires de paiement³³ :

- Les cartes bancaires traditionnelles ou gratuites, type Visa Classique et MasterCard Classique ;
- Les cartes bancaire premium, type Visa premier et Gold MasterCard ;
- Les cartes bancaires haut de gamme, type Visa Infinite et MasterCard World Elite.

2.4.8 Terminal de paiement électronique (TPE) :

Le paiement des opérations par la carte bancaire reste depuis un certain temps une solution privilégiée aussi bien par les commerçants que par les clients. Le terminal de paiement est le moyen utilisé à cet effet. C'est une nouvelle technologie, sûre et rapide, de paiement des échanges commerciaux par carte bancaire (figure 2). Cet appareil électronique lit les données d'une carte bancaire, procède à l'enregistrement de la dite transaction et communique à distance avec le serveur d'authentification.

Les terminaux de paiement offrent de nombreux avantages :

³² <https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>

³³ <https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>

- Encaissement rapide et n'importe où des paiements ;
- Gestion facilitée des paiements et des factures ;
- Comptabilité facile ;
- Optimisation des ventes ;
- Gain de temps au moment du paiement.

Figure 2 : Terminal de paiement électronique (TPE)



Source : https://www.google.com/search?sca_esv=562581159&sxsrf=AB5stBgX-v1B6o3RDcZqnrhQrxbjcusjMA:1693854870022&q=tpe&tbm=isch&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwj4INCO1ZGBAxUgRaQEhcmB-CFMQ0pQJegQICxAB&biw=1366&bih=629&dpr=1#imgrc=QBrzB-MHz7meoM

2.4.9 Le service digital :

Le service digital est un espace dédié aux services bancaires gratuits qui facilite la découverte d'une nouvelle expérience client, plus indépendante et familiarisée avec les outils digitaux de la banque. Un espace d'accompagnement et de sensibilisation à plusieurs services bancaires dans un environnement digital.

L'agence digitale satisfait ainsi le client avec tablettes et ordinateurs interactifs qui permettent aux clients de participer à la création du produit et à la connaissance de la banque en ligne, mais aussi la possibilité d'entrer en contact Visio avec un conseiller du centre d'appels qui peut répondre à toutes les questions potentielles.

Au sein de cette agence, des conseillers sont toujours présents pour assister et instruire le client sur la manière d'utiliser les services numériques sur Internet, et avoir la capacité de poser toutes ces questions potentielles.

Section 3 : les avantages et les inconvénients de la digitalisation

La digitalisation bancaire offre de nombreux avantages, mais elle présente également certains inconvénients³⁴.

Voici une liste des principaux avantages et inconvénients de la digitalisation bancaire :

3.1 Les Avantages :

- **Accessibilité et Convenance** : Les services bancaires numériques sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permettant aux clients de gérer leurs comptes et d'effectuer des transactions à tout moment et en tout lieu via des ordinateurs, des tablettes et des smartphones.
- **Économie de Temps** : La digitalisation élimine le besoin de se rendre physiquement dans une agence bancaire, ce qui permet aux clients de gagner du temps précieux en évitant les files d'attente et les déplacements.
- **Transactions Rapides** : Les transactions en ligne sont traitées rapidement, souvent en temps réel, ce qui permet aux clients de voir immédiatement l'impact de leurs opérations sur leurs comptes.
- **Gestion des Finances Personnelle** : Les clients peuvent suivre leurs dépenses, vérifier leurs soldes et analyser leurs habitudes de dépenses grâce à des outils de gestion financière intégrés.
- **Facilité de Transfert et de Paiement** : Les transferts de fonds et les paiements en ligne sont rapides et simplifiés, ce qui facilite les transactions entre comptes, les paiements de factures et les transferts internationaux.
- **Personnalisation** : Les banques en ligne peuvent personnaliser l'expérience client en fonction des préférences individuelles, fournissant des recommandations et des offres ciblées.
- **Moins de Frais** : Les frais associés aux opérations en ligne sont souvent inférieurs à ceux des opérations en agence, ce qui peut réduire les coûts pour les clients.

³⁴ <https://www.itesoft.com/fr/blog/digitalisation-des-banques-enjeux-limites-benefices/>

- **Innovation Continue** : Les banques numériques sont souvent à la pointe de l'innovation technologique, introduisant régulièrement de nouvelles fonctionnalités pour améliorer l'expérience client.
- **Facilité d'Accès à l'Information** : Les clients ont accès à des informations détaillées sur leurs comptes, leurs transactions passées et leurs relevés de compte, ce qui favorise une meilleure compréhension de leurs finances.
- **Réduction de l'Impact Environnemental** : La dématérialisation des processus bancaires réduit la consommation de papier et les émissions de carbone associées à la gestion physique des documents.
- **Évolutivité et Flexibilité** : Les services bancaires numériques peuvent facilement évoluer pour répondre aux besoins changeants des clients et aux évolutions technologiques.
- **Meilleure Gestion des Risques** : Les banques peuvent surveiller les transactions en temps réel pour détecter rapidement les activités suspectes et réduire les risques de fraude.

3.2 Les Inconvénients :

- **Sécurité des données** : Les transactions en ligne peuvent exposer les clients à des risques de fraude et de vol d'identité. Les mesures de sécurité doivent être rigoureuses pour protéger les données sensibles.
- **Compétences technologiques** : Certains utilisateurs, en particulier les personnes âgées, peuvent avoir du mal à s'adapter aux plateformes en ligne et aux applications mobiles.
- **Manque de contact humain** : Les clients peuvent parfois avoir besoin d'interactions humaines pour des questions complexes ou pour des problèmes spécifiques, ce qui peut être limité dans un environnement entièrement en ligne.
- **Dépendance à Internet** : Les services en ligne nécessitent une connexion Internet stable. Les interruptions de connexion peuvent entraver l'accès aux services bancaires.
- **Problèmes techniques** : Les pannes informatiques ou les problèmes techniques peuvent empêcher l'accès aux comptes et aux services en ligne.
- **Protection de la vie privée** : L'utilisation de services en ligne peut exposer les données personnelles des clients à des risques de violation de la vie privée.
- **Exclusion numérique** : Les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas à l'aise avec la technologie peuvent être exclues des avantages de la digitalisation bancaire.

Il est important de noter que les avantages et les inconvénients peuvent varier en fonction des besoins et des préférences individuels. Les banques et les institutions financières doivent

travailler à résoudre les problèmes liés à la sécurité, à la confidentialité et à l'accessibilité pour offrir une expérience numérique positive à l'ensemble de leur clientèle.

Conclusion

La digitalisation est une révolution silencieuse qui a transformé profondément notre monde, touchant chaque aspect de notre vie, y compris la manière dont nous faisons des affaires, gérons nos finances et interagissons les uns avec les autres. Au cœur de cette révolution se trouve la technologie, qui a ouvert des portes nouvelles et passionnantes pour l'innovation, l'efficacité et la connectivité.

Dans le domaine de la finance, la digitalisation a redéfini la manière dont les services financiers sont fournis et consommés. Les banques en ligne, les paiements numériques, les plateformes de crowdfunding, les crypto-monnaies et une multitude d'autres innovations ont remodelé le paysage financier. Les avantages sont indéniables : une accessibilité accrue, des coûts réduits, des services personnalisés et une commodité inégalée. Cependant, il est important de reconnaître que la digitalisation apporte également son lot de défis. La sécurité des données, la protection de la vie privée, la réglementation, l'exclusion numérique et d'autres problèmes doivent être pris en compte et gérés avec soin. La littérature numérique et financière sont devenues des compétences essentielles, tout comme la capacité d'adapter et d'innover dans un monde de plus en plus connecté.

La digitalisation n'est pas simplement une tendance passagère, mais une transformation continue de notre société. Elle ouvre de nouvelles opportunités et exige une réflexion critique et une adaptation constante. En fin de compte, c'est notre compréhension et notre utilisation responsables de la digitalisation qui détermineront comment nous façonnerons notre avenir collectif dans ce monde en évolution rapide.

Chapitre II :
Les Banques en ligne en Algérie

Introduction

Les banques en ligne représentent une évolution majeure du secteur bancaire, apportant un changement fondamental dans la façon dont les services financiers sont proposés, gérés et consommés. À l'ère de la numérisation, ces institutions financières ont émergé comme des pionnières de l'innovation, remettant en question les modèles traditionnels et créant de nouvelles opportunités pour les consommateurs et les entreprises.

Les banques en ligne, en opposition aux succursales physiques traditionnelles, ont choisi Internet comme principal canal de prestation de services. Cela signifie que les clients peuvent désormais gérer leurs comptes, effectuer des transactions, investir et obtenir des prêts, le tout depuis le confort de leur domicile ou en déplacement via des applications mobiles. Cette accessibilité à tout moment et en tout lieu a transformé la manière dont nous interagissons avec notre argent.

Dans ce chapitre des banques en ligne, nous allons plonger dans les rouages de cette révolution financière. Nous examinerons les avantages de cette approche pour les clients, notamment la commodité, l'efficacité et les coûts réduits. Nous discuterons également des enjeux liés à la sécurité des données, à la réglementation et à la confiance des consommateurs, qui sont au cœur de la réussite des banques en ligne.

Section 1 : Conceptualisation de la banque en ligne

1.1 Historique

L'histoire de la banque en ligne remonte aux débuts de l'utilisation d'Internet dans les années 1990. Voici un aperçu de l'évolution de la banque en ligne au fil du temps :

- **Années 1990** : Les premières banques en ligne ont vu le jour au milieu des années 1990. Les premiers services offerts étaient principalement axés sur la consultation des soldes de compte et des transactions. L'accès aux services bancaires via des sites web a commencé à gagner en popularité, bien que la sécurité et la confiance dans les transactions en ligne aient été des préoccupations majeures à cette époque.
- **Années 2000** : Au début des années 2000, les banques en ligne ont commencé à élargir leur gamme de services pour inclure des fonctions plus avancées telles que les transferts de fonds, les paiements de factures et la gestion des comptes. L'amélioration de la sécurité en ligne et l'adoption de technologies d'authentification ont renforcé la confiance des utilisateurs.
- **Milieu des années 2000** : L'avènement des smartphones a ouvert de nouvelles opportunités pour la banque en ligne. Les applications mobiles ont été développées pour permettre aux clients d'accéder à leurs comptes et de réaliser des opérations bancaires via des appareils mobiles.
- **Années 2010** : La banque en ligne a continué à croître et à évoluer, offrant des services plus sophistiqués tels que la gestion de patrimoine en ligne, l'investissement en ligne, les prêts en ligne et même l'intégration de chatbots pour le support client automatisé. L'expérience utilisateur s'est améliorée grâce à des interfaces plus intuitives et à des fonctionnalités personnalisées.
- **Années 2020 et au-delà** : La banque en ligne a continué à se développer, avec une adoption accrue des technologies de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données pour améliorer les services, la personnalisation et la sécurité. Les évolutions futures pourraient inclure une utilisation plus répandue de la blockchain pour les transactions sécurisées et la gestion de l'identité numérique.

Aujourd'hui, la banque en ligne est devenue une partie intégrante du paysage financier, offrant une variété de services aux clients du monde entier. La digitalisation continue de

remodeler la manière dont les clients interagissent avec leurs institutions financières, tout en créant de nouvelles opportunités et défis pour l'industrie bancaire.¹

1.2 Différence entre une banque en ligne et une banque digitale

1.2.1 La banque en ligne

L'e-banking, également appelé banque en ligne ou banking électronique, désigne la prestation de services bancaires et financiers via des canaux électroniques, principalement sur Internet et à travers des applications mobiles. C'est une extension de la banque traditionnelle qui exploite les technologies numériques pour offrir aux clients un accès et une gestion pratiques de leurs services financiers².

« Une banque en ligne est une banque qui propose ses services en ligne, sans agence physique. Elle permet à ses clients de gérer leur compte bancaire en ligne, de faire des virements et des paiements, de consulter leurs soldes et de suivre leurs opérations bancaires. La plupart des banques en ligne sont des filiales des grandes banques françaises, mais il existe aussi des banques en ligne indépendantes »³.

1.2.2 Banque digitale

« Le Digital Banking (ou banque digitale, en français) correspond à l'évolution de la relation d'une banque avec ses clients sous l'effet du digital. Il recouvre quatre aspects principaux : la mobilité, l'instantanéité, la distanciation et l'interactivité »⁴.

La banque digitale, c'est l'automatisation de chaque étape de la relation bancaire, elle dépasse le cadre d'une simple banque en ligne. Les services d'une banque digitale nécessitent une transformation totale vers un environnement numérique (front-end, back-end et tout ce qui se trouve entre les deux), Les services bancaires sont basés sur de vastes informations, des évaluations et la prise de possession de toutes les nouvelles technologies pour optimiser l'expérience client (tableau 1).

¹ CHERRABA Fatma Zohra «Evaluation du E-banking en Algérie » Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de Master Option Management bancaire, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2019-2020.

² Denoel C, « Le E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il. ». Mémoire de master en science de gestion. Ecole de gestion de l'université de Liège

³ <https://www.cafpi.fr/credit-immobilier/actualites/qu-est-ce-qu-une-banque-en-ligne>

⁴ <https://www.bforbank.com/blog/parlons-tendances/le-digital-banking-cest-quoi>

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Tableau 1 : comparaison entre la banque en ligne et la banque digitale

Banque en ligne	Banque digitale
• Principalement Axée sur les Services en Ligne : Une banque en ligne est une institution financière traditionnelle qui propose ses services bancaires par le biais de canaux numériques tels qu'un site web ou une application mobile. Elle offre généralement une gamme complète de services bancaires, y compris la consultation de comptes, les transferts de fonds, les paiements de factures, les prêts, etc. • Filiale d'une Banque Traditionnelle : Les banques en ligne peuvent être des extensions de banques traditionnelles existantes ou des filiales créées spécifiquement pour offrir des services en ligne. • Possibilité de Services Physiques Limités : Certaines banques en ligne ont des partenariats avec des banques traditionnelles pour fournir un accès limité à des services physiques tels que le retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques. • Focus sur l'Automatisation : Les banques en ligne mettent l'accent sur l'automatisation des services bancaires pour offrir des solutions pratiques et rapides aux clients.	• Plus Large Gamme de Services Numériques : Une banque digitale va au-delà des services bancaires traditionnels pour offrir une gamme plus large de solutions financières et d'expériences numériques. Cela peut inclure des solutions d'investissement, des conseils financiers automatisés (robo-conseillers), des plateformes de gestion de patrimoine et plus encore. • Innovation et Technologies Avancées : Les banques digitales se caractérisent par leur utilisation intensive de technologies de pointe telles que l'intelligence artificielle, la blockchain et l'analyse des données pour offrir des services innovants et personnalisés. • Modèle de Banque "Née Digitale" : Les banques digitales sont souvent des banques "nées digitales", c'est-à-dire qu'elles ont été créées à l'ère du numérique et n'ont pas d'héritage de structures bancaires traditionnelles. • Expérience Client Améliorée : Les banques digitales mettent l'accent sur l'amélioration de l'expérience client en offrant des interfaces utilisateur intuitives, des services personnalisés et

	une accessibilité accrue. • Partenariats et Intégrations : Les banques digitales peuvent établir des partenariats avec d'autres entreprises technologiques pour offrir une gamme plus large de services, tels que des offres de crédit, des assurances et plus encore.
--	--

Source : réaliser par nos soins d'après les informations collectées

1.2.3 Différents types de banque en ligne

Le développement de la banque en ligne prend deux formes différentes : la première par la création et le développement d'opérateurs full online ou pures players (banques 100 % en ligne) et d'autre part par le développement des services en ligne qui sont progressivement proposés aux clients par les banques traditionnelles (banques hybrides).

➤ Les banques 100% en ligne

Selon B.Bathelot (Banques 100% en ligne) : « full player est une expression anglaise utilisée dans les premiers temps de l'Internet commercial et désignant un acteur exerçant son activité commerciale uniquement sur Internet On opposait généralement les "pure players" et les "bricks and mortar" qui pouvaient ensuite devenir des clicks and mortar »⁵.

Les pures players sont principalement basés en ligne, ils prennent comme exemple le risque de démarrer une entreprise numérique, sans présence physique traditionnelle. Beaucoup d'entre eux sont historiquement impliqués dans le courtage ou l'épargne. Ceux-ci ont commencé leur activité de banque en ligne avec une stratégie « lowcost », afin d'attirer les clients et de concurrencer les banques traditionnelles. Ils restent cependant associés à ces acteurs traditionnels car, pour l'instant, un client ne peut pas créer de compte sur le site Internet d'un pure player sans saisir les détails (coordonnées) de son compte principal⁶.

Le principal obstacle pour les joueurs purs est l'acquisition de clients. Après avoir récemment rejoint le secteur des services financiers, ils ont un problème de confiance, les

⁵ B. Bathelot (2015), « Communication publicitaire », Définition marketing « L'encyclopédie illustrée du marketing ».

⁶ AUTHER.P et al, « Banque de détail : regagner la confiance des clients », Bearing Point, 2012

clients doivent se fier à la réputation de la banque, la notoriété de la banque est donc primordiale dans le choix d'un établissement financier.

De plus, comme les acteurs purs sont nouveaux sur le marché, ils n'ont pas tout le contrôle sur l'aspect de la relation client ou les clés pour développer une association à long terme.

Les premiers mécènes des pures players étaient plus riches et plus autonomes, beaucoup d'entre eux disposaient de peu de temps pendant la journée pour effectuer des transactions. Un avantage grâce aux services bancaires en ligne, ils avaient la possibilité d'accéder à leurs comptes depuis n'importe quel endroit et à tout moment, les marges étant faibles dans ce modèle « lowcost ».

C'est pourquoi ils tentent aujourd'hui de vulgariser leurs idées auprès du grand public (objets courants du quotidien). La difficulté pour les pures players est donc d'augmenter leur base de clientèle tout en la différenciant par le niveau d'accompagnement proposé sur des produits à plus forte valeur qui se traduit par des revenus supplémentaires.

De nouvelles banques qui émergent proposent également des solutions innovantes pour gérer leurs finances via Internet ; les outils en ligne facilitent spécifiquement la catégorisation des dépenses et la réalisation de transactions gratuites. Cela fait un moment que la banque a abandonné le modèle purement physique dit de brique et de mortier « bricks and mortar » pour s'orienter vers un modèle de « clicks and mortar », c'est-à-dire qui combine les avantages de la banque traditionnelle associée à la banque à distance.

➤ Les banques hybrides

Les banques hybrides sont des institutions financières qui incarnent une fusion innovante des modèles traditionnels de banques physiques avec les technologies numériques de la finance moderne. Elles ont émergé comme une réponse stratégique à l'évolution rapide des préférences des consommateurs et des avancées technologiques, offrant une expérience bancaire flexible qui intègre le meilleur des deux mondes.

Contrairement aux banques en ligne qui opèrent exclusivement sur Internet, les banques hybrides conservent un réseau de succursales physiques. Cela permet aux clients de bénéficier de contacts humains et de services en face-à-face s'ils le souhaitent. En plus de leurs succursales physiques, les banques hybrides proposent une gamme complète de services bancaires en ligne. Cela inclut la gestion de compte, les paiements électroniques, les transferts de fonds, l'accès aux relevés de compte, etc., accessibles via des sites web sécurisés et des applications mobiles.

En résumé, les banques hybrides sont conçues pour offrir la flexibilité aux clients, leur permettant de choisir entre des services bancaires en personne et en ligne en fonction de leurs besoins et de leurs préférences. Cette approche holistique leur permet de maintenir une présence physique tout en capitalisant sur les avantages de la technologie numérique, créant ainsi une expérience bancaire plus complète et adaptée à l'ère moderne.

1.2.4 Les étapes d'une opération de paiement en ligne

L'opération de paiement commence lorsque le client sélectionne les articles ou les services qu'il souhaite acheter sur un site web ou une application mobile. Une fois que le client a rempli son panier d'achats, il peut choisir de passer à l'étape de paiement.

Le client doit choisir la méthode de paiement qu'il souhaite utiliser. Les méthodes de paiement en ligne courantes incluent les cartes de crédit, les cartes de débit, les portefeuilles électroniques (comme PayPal), les virements bancaires en ligne, les paiements par code QR, et parfois même les crypto-monnaies.

Le client doit fournir les informations nécessaires pour effectuer la transaction. Cela peut inclure les détails de la carte de paiement (numéro de carte, date d'expiration, code de sécurité), les informations du compte bancaire, ou les identifiants du portefeuille électronique.

Avant de finaliser la transaction, le client doit vérifier les détails de sa commande, y compris les articles achetés, les quantités, les prix et les frais d'expédition. Il peut également avoir l'opportunité d'appliquer des codes promotionnels ou des réductions.

Une fois que le client a vérifié sa commande, les informations de paiement sont envoyées au processeur de paiement ou à la banque pour autorisation. Cette étape vérifie que les fonds nécessaires sont disponibles et que la transaction est sécurisée.

Si la transaction est autorisée, le client reçoit une confirmation de paiement réussi. Cela peut être une page de confirmation sur le site web, un e-mail de confirmation, ou les deux. La confirmation indique que la commande a été traitée avec succès.

Du côté du commerçant, la commande est traitée. Cela peut inclure la préparation des articles pour l'expédition (dans le cas de produits physiques) ou la fourniture des services achetés.

Le client reçoit les biens commandés ou bénéficie des services achetés. Dans le cas de produits physiques, cela implique généralement l'expédition et la livraison à l'adresse spécifiée.

Le client peut suivre l'état de sa commande, vérifier les détails de livraison et contacter le service client en cas de problème ou de questions.

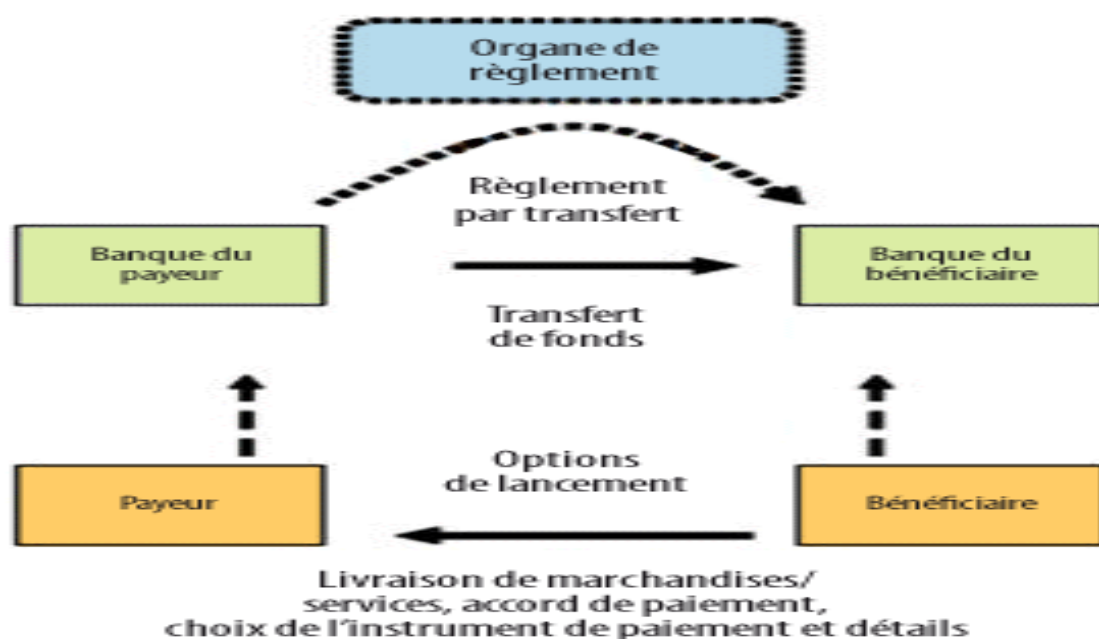
Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Les commerçants et les prestataires de services financiers effectuent la réconciliation comptable pour s'assurer que les fonds sont correctement transférés du compte du client vers le compte du commerçant.⁷

Les détails de la transaction sont enregistrés par le commerçant et la banque, et le client reçoit une confirmation de paiement dans ses relevés bancaires (figure 3).

Tout au long de ce processus, des mesures de sécurité sont en place pour protéger les informations sensibles du client, telles que la cryptographie, les protocoles d'authentification et les systèmes de détection de fraude. Il est essentiel de souligner l'importance de la sécurité et de l'attention aux détails tout au long de cette opération de paiement en ligne pour assurer une expérience sûre et sans problème pour les clients.

Figure 3 : Livraison de marchandises/services, accord de paiement, choix de l'instrument de paiement et détails.



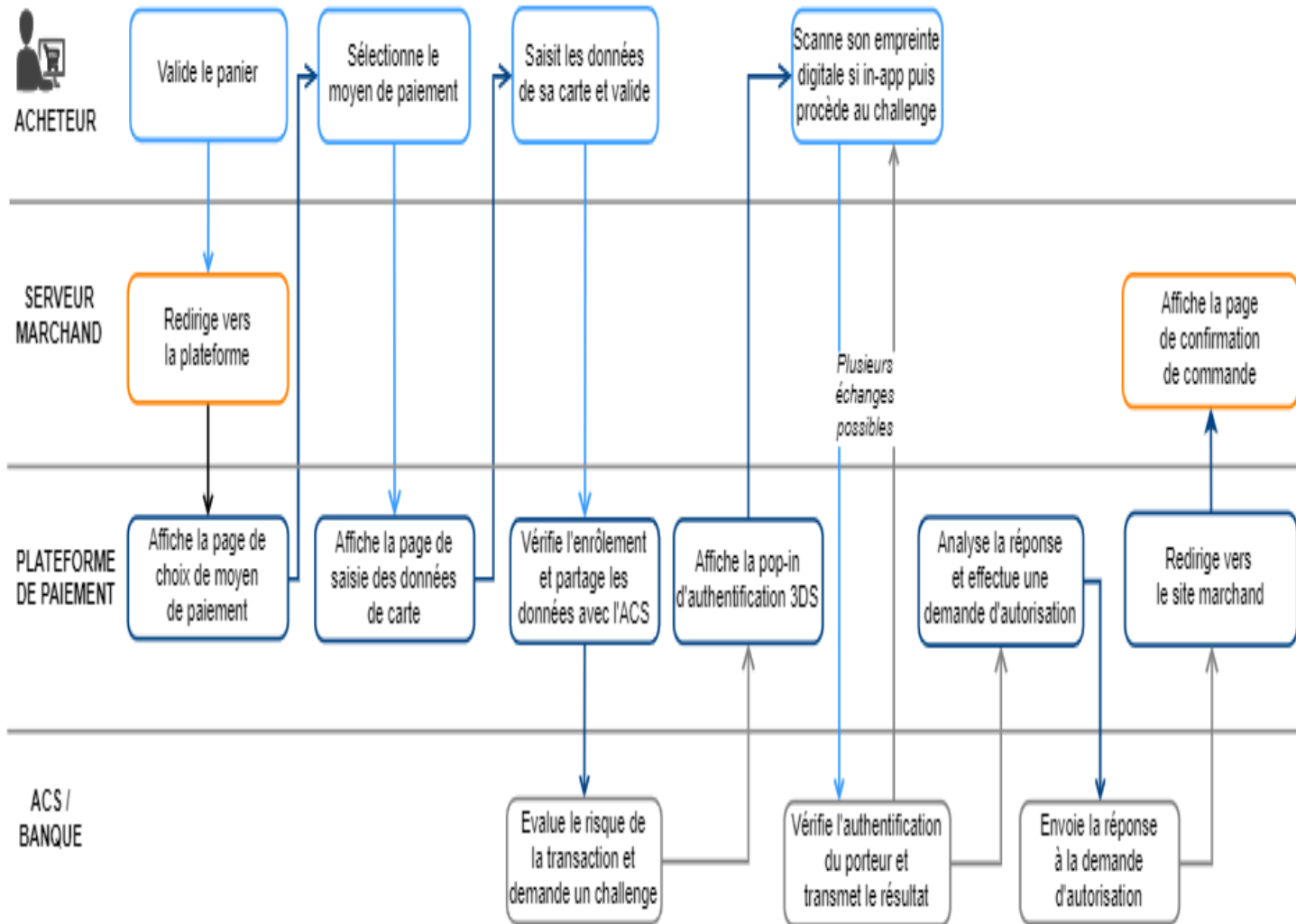
Source : https://www.google.com/search?sca_esv=564443435&sxsrf=AB5stBi_bXMPcIC1u6B9UgXyBMmQDQDgJA:1694460086010&q=les+%C3%A9tapes+d%27une+operation+de+paiement+en+ligne&tbm=isch&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwivYzco6OBAXU7UaQEHTyVASIQ0pQJegQIDBAB&biw=1366&bih=629&dpr=1#imgsrc=cKccOQKdC9tk2M

⁷ <https://www.zdnet.fr/actualites/paiement-en-ligne-ma-triser-les-etapes-d-une-transaction-39116152.htm>

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Le diagramme ci-dessous présente la cinématique des échanges du point de vue de l'acheteur.

Figure 4 : Etapes de paiement



Source : <https://payzen.io/fr-FR/form-payment/standard-payment/definir-les-etapes-d-un-paiement-vue-acheteur.html>

Section 2 : naissance et transformation de la banque en ligne en Algérie

2.1 Naissance des banques en ligne en Algérie

En Algérie, la naissance et la transformation des banques en ligne ont été progressives, mais elles ont gagné en importance ces dernières années en raison de l'évolution des technologies et de la demande croissante des consommateurs pour des services bancaires plus pratiques et accessibles.

Plusieurs groupes bancaires ont récemment conçu une plateforme de banques en ligne pour capter de nouveaux clients via le digital.

Les premières initiatives de banques en ligne en Algérie remontent au début des années 2017. À cette époque, certaines banques traditionnelles ont commencé à proposer des services bancaires de base via internet, tels que la consultation de comptes et le virement de fonds. Cependant, ces services étaient souvent limités et peu développés⁸.

2.2 Développement des banques en ligne en Algérie

La création de l'E-paiement en Algérie est l'un des objectifs premiers de la SATIM, elle est le précurseur de ce service et a la responsabilité de certifier les spécifications techniques des sites Web marchands destinés à être utilisés dans le commerce, elle met en place tous les moyens nécessaires à l'accompagnement technique des entreprises dans leurs projets⁹.

Avec le contexte de digitalisation et le développement des technologies de communication, l'adoption généralisée des paiements en ligne en Algérie est plus qu'immédiate, en raison du lancement de la plateforme de paiement électronique par la SATIM en 2016¹⁰.

Depuis la signature de la loi sur le commerce électronique en novembre 2018, le paiement en ligne était initialement accessible aux gros émetteurs de factures, mais il est désormais accessible à tous les entrepreneurs qui souhaitent utiliser le service dans leur entreprise. Toutefois, une autorisation du GIE Monétique est nécessaire pour que cela se produise¹¹.

⁸ <https://www.aps.dz/economie/137190-la-nouvelle-loi-sur-la-monnaie-et-le-credit-encouragera-le-paiement-electronique>

⁹ <https://www.satim.dz/fr/services-cib/operations-de-paiement-en-ligne.html#>

¹⁰ Idem

¹¹ Idem

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Plusieurs groupes bancaires ont récemment conçu une plateforme de banques en ligne pour capter de nouveaux clients via le digital¹².

Nous allons distinguer les banques en ligne dans les deux secteurs suivants :

2.2.1 Secteur publique

➤ Banque extérieure d'Algérie (BEA)

Fondée en 1967, la Banque extérieure d'Algérie (BEA) par abréviation, avait pour mission de servir les grandes entreprises énergétiques et industrielles algériennes, mais avec le temps, la Banque a pu se construire, se développer et se diversifier¹³.

Présentement, cinquante-trois ans après sa création, la BEA, de l'avis même de ses partenaires, est considérée comme l'un des premiers établissements financiers tant au niveau du Maghreb que d'Afrique grâce à ses six filiales en nationales et Internationales et ses 3 444 collaborateurs. Et comme l'on ne se contente pas du peu à la BEA, le pari d'être partout, pour tous, a été remporté haut la main. Avec ses 11 directions régionales, la BEA compte 101 agences, 1.793.000 comptes clients mettant à la disposition de ces derniers quelques 150 guichets automatiques¹⁴.

La BEA peut se targuer d'être la première banque algérienne à avoir procédé au paiement par internet de l'impôt, par le biais du système « JIBAYATIC », introduit au début de l'année 2017.

Ainsi, nos entreprises procèdent au paiement de leurs impôts à partir du site de la BEA. En outre, la BEA a entrepris d'autres actions dont la finalité est de mettre en place un dispositif permettant à sa clientèle éligible de vendre son produit sur internet, grâce à la carte de paiement CIB. Une opération mise en œuvre sous forme de prestation de service de paiement interbancaire en ligne, qui assure une sécurisation de paiement sur des serveurs sécurisés.

À ce niveau, la BEA a signé déjà certains contrats avec des web-marchands.

À ce niveau, la BEA a signé déjà certains contrats avec des web-marchands. Dans le même ordre d'idées, la banque a eu le préaccord du Groupement d'intérêt économique de monétique (GIE Monétique), pour trois relations avec Sonatrach, l'Algérienne des assurances, et Aigle Azur, « pour procéder au paiement par internet ».

¹² <https://www.bank-of-algeria.dz/?s=banque+en+ligne+>

¹³ <https://www.bea.dz/article04>

¹⁴ Idem

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Rappelons également que la BEA utilise le service « American Express » comme carte du crédit en devise. « Avec la promulgation du projet de loi sur le commerce électronique (e-commerce), nous encourageons les entreprises nationales à produire des terminaux de paiement électroniques (TPE), afin de doter un peu plus d'un million de commerçants algériens, du fait que la loi oblige, désormais, les commerçants à se doter des TPE afin d'améliorer les systèmes du paiement par la carte CIB.

- **Service BEA net**

- Pour utiliser le service BEA Net, il est impératif de souscrire à un abonnement préalable auprès de l'Agence où sont domiciliés vos comptes. Une fois cette démarche effectuée, l'Agence vous fournira un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe. Ces informations vous permettront d'accéder au site e-Banking BEA Net, et elles seront répertoriées dans un document récapitulatif essentiel pour l'accès à la plateforme.

- Pour accéder à la plateforme BEA Net, suivez ces étapes simples :

- Ouvrez votre navigateur web et assurez-vous d'être connecté à Internet.
- Saisissez l'adresse du site : ebanking.bea.dz.
- Entrez votre login.
- Cliquez sur le bouton "Suivant".
- Utilisez le clavier virtuel pour saisir votre mot de passe, puis cliquez sur le bouton "Valider" pour accéder à vos comptes.

Une fois connecté à la plateforme BEA Net, vous pourrez profiter des différents services auxquels vous avez souscrit lors de votre abonnement.

L'écran d'Accueil vous propose cinq (05) widgets vous offrant les services suivants sans aucun clic :

- Mes Opérations
- Carte des agences
- Répartition de mes avoirs
- Mon conseiller
- Convertisseur de devises et taux de change.

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

- En accédant à la section "Mes Comptes" du menu vertical de votre service e-banking BEA Net, vous aurez la possibilité de gérer tous vos comptes. Cette section vous offre les fonctionnalités suivantes :
 - Consulter l'ensemble de vos comptes.
 - Vérifier le solde de chacun de vos comptes.
 - Afficher graphiquement l'évolution de vos soldes.
 - Visualiser, télécharger et imprimer les RIB (Relevés d'Identité Bancaire).
 - Examiner l'historique complet de vos opérations bancaires.
 - Effectuer des recherches spécifiques pour retrouver des opérations particulières.
 - Télécharger les relevés d'opérations pour une utilisation ultérieure.
- Grâce à ce service, vous avez la facilité d'effectuer vos virements en quelques clics en accédant à la section "Transactions" du menu. Cette plateforme vous permet d'effectuer les types de virements suivants :
 - Virements multiples.
 - Virements Jibayatic.

Pour effectuer un virement, suivez ces étapes simples :

- Cliquez sur le bouton de lancement des virements.
 - Choisissez le type de virement que vous souhaitez réaliser (Virement EDI, Virement Jibayatic).
 - Chargez le fichier approprié contenant les détails de votre virement.
 - Signez votre demande en utilisant le clavier virtuel sécurisé.
 - Cliquez sur le bouton de confirmation pour finaliser la transaction.
-
- Cette plateforme offre également une fonctionnalité de messagerie, par le biais de laquelle votre banque peut vous transmettre des messages personnels. Il existe deux types de messages :
 - Les messages obligatoires.
 - Les messages facultatifs.

2.2.2 Secteur privé

➤ **BANXY**

En 2018 Le groupe BPCE présent en Algérie depuis plus de 20 ans, a lancé « **BANXY** » une banque 100% en ligne (banque mobile). L'objectif du groupe bancaire français était de renforcer son positionnement sur le marché de la clientèle particulière. Ce segment de marché est dominé par les banques publiques. Cette innovation a pu se faire grâce à la solution technologique développée par la fintech allemande rachetée par le groupe en 2016¹⁵.

La banque propose une expérience clientèle 100% en ligne pour répondre aux attentes des Millennials.

Proposant les prestations classiques d'un établissement financier, **BANXY** se démarque des autres banques du pays en misant sur des services bancaires en ligne simplifiés et accessibles à tout moment à travers le territoire.

Avec **BANXY**, Natixis Algérie s'est concentré sur la praticité et la sécurité pour fidéliser le public. Téléchargeable gratuitement, l'application présente une excellente prise en main et permet la création rapide d'un compte en ligne disposant d'un chéquier et d'une carte bancaire.

Sur les questions de sécurité, Boris Joseph déclare qu'il ne peut fonctionner que sur le smartphone du client. Il a également indiqué que l'application ne s'ouvre pas si un virus est détecté dans l'appareil¹⁶.

• **Qu'est ce que BANXY et quels sont les avantages de cette offre mobile ?**¹⁷

Banxy est l'offre mobile de Natixis Algérie, première banque internationale implantée en Algérie. Natixis est la filiale du Groupe BPCE, 2e groupe bancaire en France. Les avantages de Banxy pour vous simplifier le quotidien :

- Ouverture de compte bancaire à distance;
- Ouverture d'un compte épargne;
- Ouverture d'un compte devise;
- Commande d'une carte Visa First, Gold ou Platinum;
- Mise à jour de votre solde en temps réel;

¹⁵ <https://groupebpce.com/toute-l-actualite/actualites/2018/banxy-la-premiere-banque-mobile-en-algerie-lancee-par-natixis-algerie>

¹⁶ <https://banque.meilleurtaux.com/banque-en-ligne/actualites/2019-mars/la-banque-algerienne-banxy-propose-une-prestation-epargne-en-ligne.html>

¹⁷ <https://www.banxybank.com/fr/faq>

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

- Gestion des cartes CIB et VISA: personnalisation du plafond, opposition de la carte définitivement ou temporairement, réédition du mot de passe...
- Commande de chéquier;
- Téléchargement des relevés de compte mensuels;
- Virement DZD de compte à compte Natixis ou vers d'autres banques;
- P2P : virement de particulier à particulier au sein de BANXY (Numéro de téléphone/Email);
- Notifications en temps réel pour toutes les transactions;
- Géolocalisation de nos agences;
- Centre de relation client disponible 24h/24, 7j/7.

L'offre mobile BANXY est totalement sécurisée, elle est soumise aux mêmes conditions de contrôle et au respect de la réglementation en vigueur que les offres bancaires traditionnelles accessibles en agence. Vos données et votre argent sont en sécurité : serveurs sécurisés, OTP (one time password) pour la création de votre compte, devicebinding, les questions de sécurité (secrètes) la sécurité de votre compte en cas d'usurpation d'identité, le code PIN pour valider toutes vos transactions depuis votre application...

- **Comment ouvrir un compte BANXY ?¹⁸**

- 1- Télécharger l'application Banxy disponible sur Playstore, App Store, HuaweiAppGallery ;
- 2- Renseigner le formulaire : Un formulaire facile à renseigner pour mieux vous connaître ;
- 3- Prendre en photo les documents et se filmer en mode selfie : Photographier votre passeport + justificatif de résidence + pièce d'identité et se filmer en mode selfie tout en clignant des yeux pendant 5 à 6 secondes ;
- 4- Signer les documents contractuels : Vous recevrez un e-mail de notre partenaire E-Tawki3 vous permettant de signer électroniquement vos documents contractuels ;
- 5- Alimenter le compte, par virement, par chèque ou par espèce directement en agence, et recevoir les moyens de paiement.

L'offre Banxy est accessible à toute personne physique, âgée, capable et responsable des Algériens résidant dans le pays, ainsi que des étrangers résidant en Algérie : disposant d'un numéro de téléphone portable et d'une adresse email. Vous devrez présenter votre passeport, un document qui vous identifie en tant que ressortissant, ainsi qu'une preuve de résidence. Il

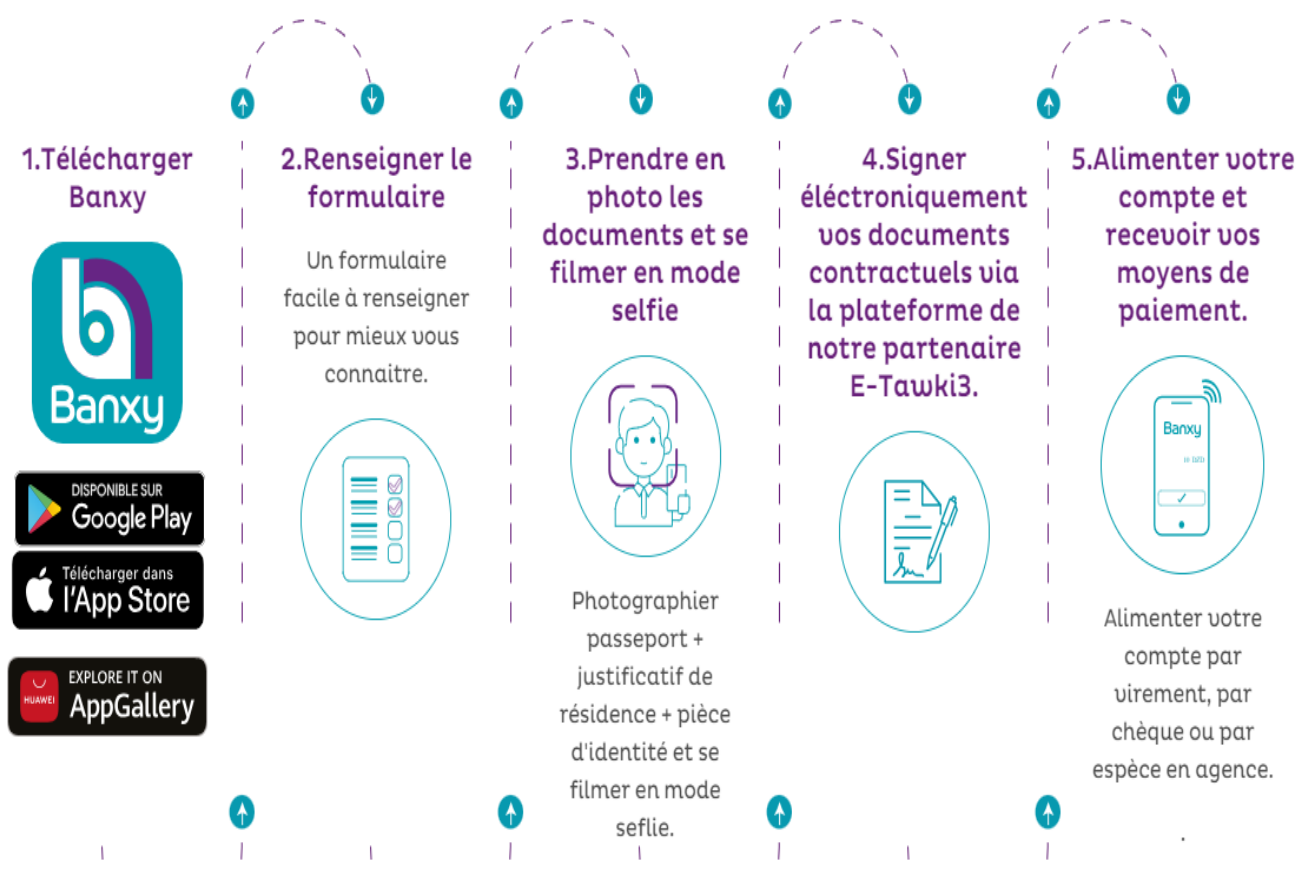
¹⁸ <https://www.banxybank.com/fr/page/comment-ouvrir-un-compte-p13>

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

n'y a aucune condition de revenus pour l'ouverture d'un compte bancaire chez Natixis Algérie.

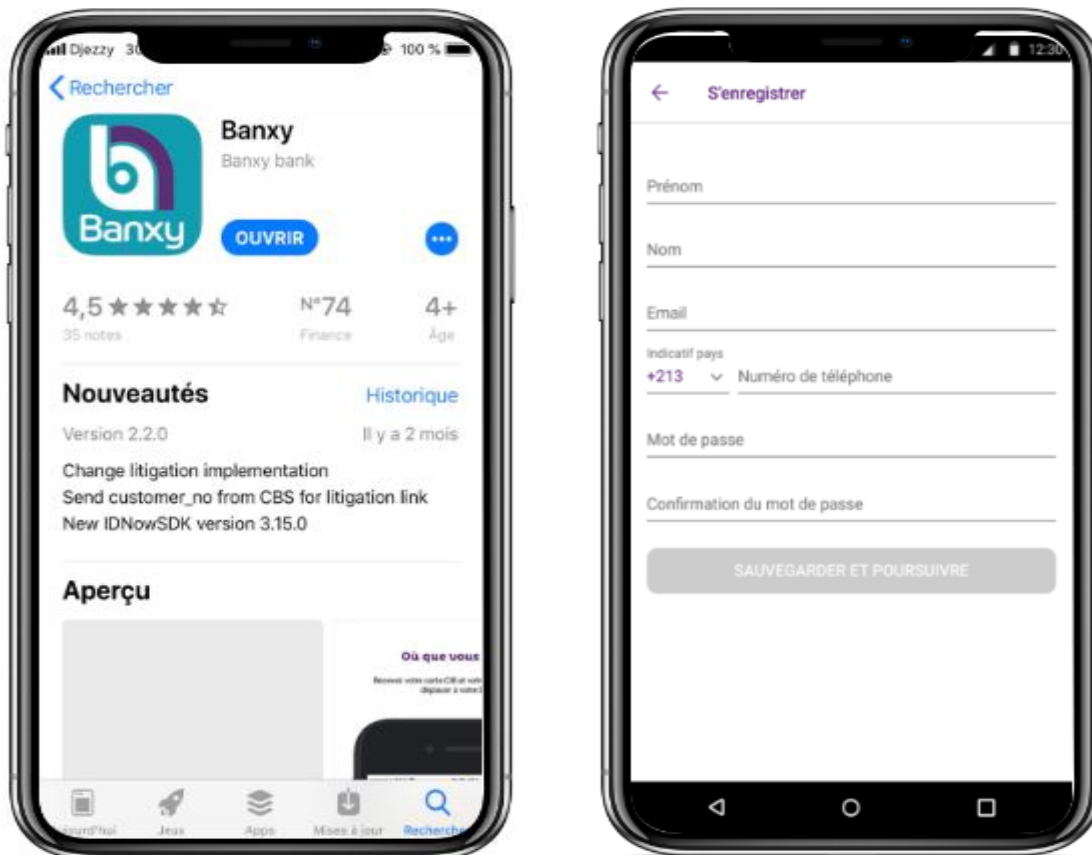
Chez Banxy, l'installation de l'application, la création d'un compte et l'utilisation des services bancaires de base sont entièrement gratuits. Nous proposons quelques exemples d'options qui amélioreront votre expérience bancaire. Ils sont répertoriés dans notre grille tarifaire accessible en ligne (figure 5, 6 et 7).

Figure 5 : Installation de l'application



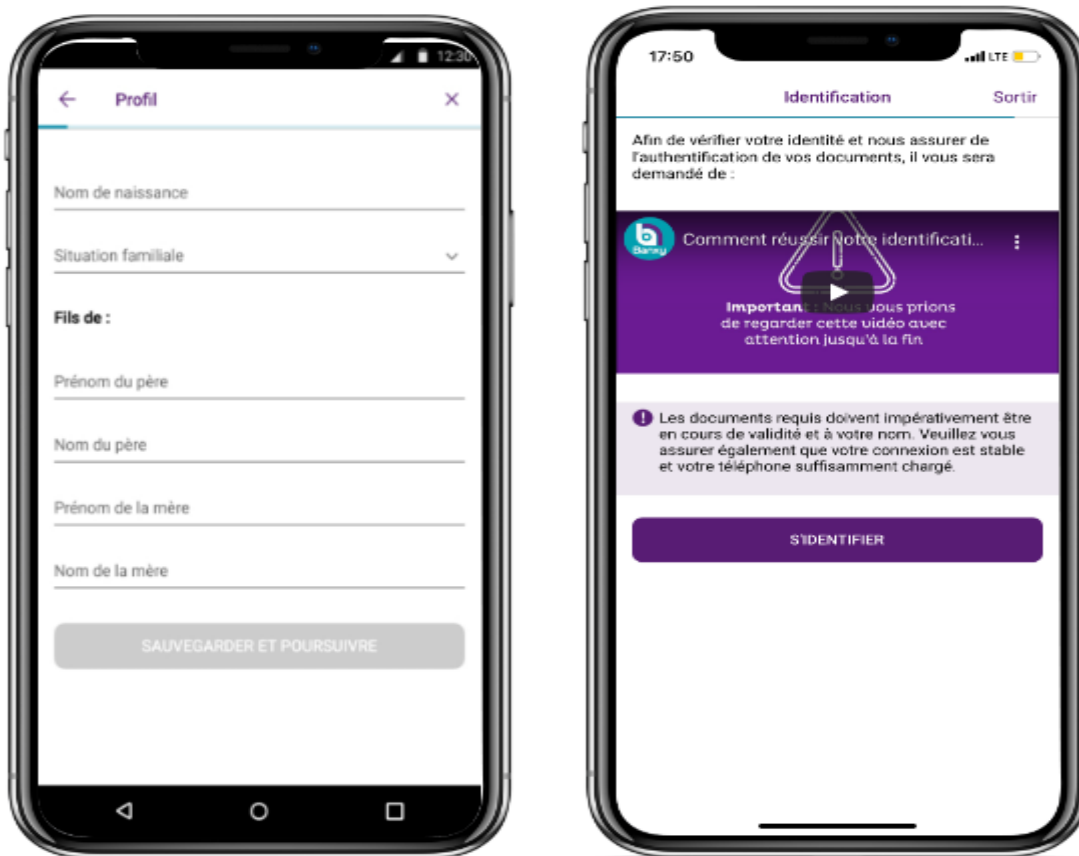
Source : guide d'utilisation BANXY

Figure 6 : Mode d'enregistrement sur Banxy



Source : guide d'utilisation BANXY

Figure 7 : Etapes de l'acquisition du compte Banxy



Source : guide d'utilisation BANXY

3. Défis et réglementation :

La transformation digitale et numérique des banques en Algérie n'est pas sans défis. Des questions de sécurité, de protection des données et de conformité réglementaire doivent être soigneusement abordées pour garantir la confiance des clients. Les autorités financières algériennes sont responsables de réglementer les activités bancaires en ligne et de veiller à ce que les normes de sécurité et de protection des consommateurs soient respectées.

L'État algérien a prévu tout un arsenal juridique pour prendre en charge le processus de digitalisation dans le secteur bancaire. Ainsi, il a été prévu la mise en place d'un système de télé compensation interbancaire qui permet de relier les banques entre elles pour la compensation électronique de leurs opérations financières, et d'offrir de nouveaux services de paiement. Par ailleurs, trois sous-directions chargées de la modernisation des paiements ont été prévues.

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

La direction des instruments de paiement, chargée de compenser directement les opérations de paiement, et d'assister les trésoreries de wilayas afin d'assurer l'utilisation des systèmes, et de trouver des solutions aux problèmes qui en découlent

Les membres de l'Assemblée populaire nationale (APN) ont approuvé mardi (avril 2023) le texte de la loi monétaire et bancaire qui vise à moderniser le système bancaire, à renforcer ses capacités de régulation et de surveillance et à correspondre aux méthodes actuellement employées au niveau international¹⁹.

L'adoption a eu lieu lors d'une séance plénière présidée par Brahim Boughali, le président de l'Assemblée, aux côtés du ministre des Finances, Laâziz Faïd, et de la ministre des Relations avec le Parlement, Basma Azouar²⁰. Ce passage se superpose à une série de réformes initiées par l'Algérie, ces mesures incluent des méthodes efficaces de transaction financière, notamment après la publication de la nouvelle loi sur les investissements. Ils comprennent également la création d'un comité national chargé d'élaborer une stratégie nationale concernant le développement des moyens de paiement.

¹⁹ https://www.algerie-eco.com/2023/04/11/apn-adoption-du-texte-de-loi-monetaire-et-bancaire/#google_vignette

²⁰ Idem

Section 3 : Impact du digital sur la relation client

Selon Diniz (1998), e-banking est un service fourni par plusieurs banques, il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un PC, mobiles, etc²¹.

Le client pourra :

- Avoir accès aux comptes, tous les jours, même le Week-end ;
- Voir les bilans directement, et savoir la position de chèques, des cartes de crédits, des comptes de placement sur les marchés monétaires ;
- Transférer les comptes entre les comptes ;
- Télécharger des informations directement à travers les relevés, les rapports et aussi par courrier électronique ;
- Recevoir et payer les factures on-line ;
- Avoir un accès à la base de données des banques ;
- Avoir des conseils boursiers, comparaison des services bancaires ;
- Visualiser l'image scannée des chèques encaissés.

3.1 L'apport de l'E-banking pour le client :

Dixon et Nixon (2000) confirment que « l'apport de l'e-banking est considérable dans le quotidien du client. Il lui permet d'avoir une vision globale sur les comptes avec les soldes respectifs, observer les nouvelles transactions (dépôts, retrait, etc.), procéder à un virement vers un autre compte de façon simple, par un simple clic et en temps réel, payer des factures en transférant des fonds dans les comptes des 30 créditeurs, adhérer à une nouvelle carte de crédit, faire une demande de prêt, etc. Le fait que le client aura l'impression d'être servi par sa banque en tout temps et à n'importe quelle heure ne fait que fortifier la relation qui les unit »²²

²¹ DINIZ.(1998), « Web Banking in USA », Journal of Internet and Commerce, vol 3, n°2.

²² . Dixon, Mary et Nixon, Brian. 2000. E-banking : Managing your money and transactions online.SAMS publishing.

3.1.1 Selfbanking :

Cet espace est dédié aux spécificités des distributeurs automatiques de chaque banque. Les clients munis de leur carte peuvent utiliser les différentes fonctionnalités de la machine. Il s'agit d'un environnement bancaire individualisé, propre à chaque agence, comprenant un ou plusieurs guichets automatiques et éventuellement une boîte aux lettres. Il s'agit en fait de guichets électroniques qui permettent aux clients d'effectuer diverses transactions, notamment : vérifier des comptes, transférer de l'argent entre comptes, retirer de l'argent sans avoir à se rendre à la réception d'une banque. Le client tente de combler une lacune qu'il a identifiée et évaluée au niveau des agences bancaires, tant en termes de satisfaction que de volume de prestations.

3.1.2 ATM :

Automated Teller Machine est un guichet automatique qui peut être situé devant les institutions financières. Ces machines sont également appelées DAB

3.1.3 Le PC Banking ou Net banking PC :

Le client peut effectuer ses transactions directement à son domicile via ordinateur. Aujourd'hui, toutes les banques proposent à leurs clients des options bancaires sur Internet. L'internaute ou le client peut accéder à un site Internet sécurisé et gérer ses comptes, effectuer des transactions nationales ou internationales, acheter des actions, etc. Les avantages procurés par l'E-Banking sont en grande partie similaires à ceux de l'e-commerce en général.

3.2. Impact de l'E-Banking sur la relation banque/client :

Toufaily, Daghfous et Toffoli (2009) affirment que « la banque et le client doivent tirer le meilleur profit de tout type de contact qu'ils peuvent avoir entre eux. La relation qui les unit devant aller au-delà de l'offre et de la consommation des produits et services ; il faut donc que la banque soigne cette relation, afin qu'elle se garantisse une performance accrue et que le client soit satisfait »²³.

²³ Toufaily E., Daghfous N. et Toffoli R. (2009). « The Adoption of E-banking by Lebanese banks: Success and Critical Factors ». Journal of Electronic Services and Mobile Applications, vol. I, no 1

Chapitre II : Les Banques en ligne en Algérie

Le secret de la fidélité repose sur la compréhension du client, de ses préférences ou de ses besoins, et sur le stockage de ces informations via les technologies de l'information et Internet en particulier.

La mise en œuvre d'innovations technologiques au sein de la banque est désormais un choix plutôt qu'une nécessité, car Internet permet l'interaction, l'initiative, la personnalisation et la convivialité.

Le client souhaite une meilleure qualité de service et d'interaction, des contacts plus accessibles, une variété de moyens de contact et des produits personnalisés.

Cela augmente également les attentes de la banque concernant la relation client, notamment la disponibilité des intervenants, la réponse aux questions en temps réel, le gain de temps et l'efficacité de la relation.

En conséquence, la relation bancaire est considérée comme un problème important à l'ère des opérations bancaires et des achats électroniques.

Les caractéristiques du client sont importantes pour déterminer comment construire une relation avec un site Web marchand. Sa sensibilité à l'approche relationnelle, ses besoins, le degré de personnalisation nécessaire, ses motivations, sa perception du risque, sa perception de la valeur et son coût de modification sont autant de dimensions susceptibles d'avoir un effet sur la relation en ligne entre le client et sa banque.

La difficulté pour les entreprises est d'intégrer la notion de chaleur humaine dans leur contact avec les clients. Un transfert d'informations efficace favorise l'interaction du client avec l'entreprise, car les informations personnalisées sont facilement transmises.

Le partage d'informations personnalisées est essentiel à la prestation réussie de services via Internet.

Conclusion

La banque en ligne en Algérie représente une étape significative dans l'évolution du secteur financier du pays. Bien qu'à un stade de développement relativement préliminaire par rapport à d'autres marchés, elle offre néanmoins un potentiel immense pour répondre aux besoins changeants des consommateurs et pour contribuer à l'inclusion financière.

L'émergence de la banque en ligne en Algérie a apporté des avantages considérables, notamment une accessibilité accrue aux services financiers, une commodité pour les clients, des coûts de transaction réduits et une gamme de services en constante expansion. Elle incarne également une réponse aux préférences croissantes des consommateurs pour des services numériques agiles et pratiques. Alors que le secteur continue de croître et de se développer, l'éducation financière et la sensibilisation à la sécurité numérique joueront un rôle essentiel pour aider les consommateurs à tirer pleinement parti de ces services tout en restant prudents et informés.

La banque en ligne en Algérie est sur la voie de devenir un élément incontournable du paysage financier du pays, offrant une alternative précieuse aux modèles bancaires traditionnels. L'avenir réserve sans aucun doute de nouvelles opportunités d'innovation et de croissance, contribuant ainsi à façonner un secteur financier plus moderne et accessible pour tous les Algériens.

Chapitre III :
Progrès de l'Innovation Digitale
e-Banking au sein de la BNA

Introduction

L'objectif principal du secteur bancaire algérien est la mise en place de la digitalisation et des nouvelles technologies. De ce fait la modernisation du paiement en ligne est au cœur du développement de l'activité de la banque mais aussi sa rentabilité.

Ces nouveaux modes de paiement facilitent et améliorent la réalisation des opérations bancaires et fournissent différents produits et services en ligne, C'est dans ce contexte que l'autorité monétaire et la profession bancaire de la Banque nationale d'Algérie collaborent pour créer un système de paiement automatisé.

À cet égard, cette initiative de modernisation vise à accroître la popularité de la monnaie électronique en favorisant l'utilisation des méthodes de paiement en ligne parmi tous les acteurs économiques dans un environnement sûr.

Ce dernier chapitre a pour objectif de présenter l'établissement d'accueil qui est la Banque Nationale d'Algérie, ensuite on présentera les différents moyens de paiement digitaux et en ligne mis à disposition de la clientèle au niveau de la BNA. Enfin nous terminerons notre chapitre par une analyse et interprétation des données collectées, au sein de la BN, sur ces moyens de paiement.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil (BNA)

1.1 Historique de la BNA :

La banque nationale d'Algérie fut créée en 1966 plus exactement à la date du 13 juin sur ordonnance n° 66-178, étant la première banque commerciale nationale, elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et est chargée du financement de l'agriculture jusqu'à la création d'une banque spécialisée dans ce domaine, en l'occurrence la (BADR) en 1982¹.

En 1988 deux textes majeurs afférents aux réformes économiques et préparant la transition vers l'économie de marché ont eu des implications sur l'organisation et les missions de la BNA, en l'occurrence ²:

- **La loi n°88.01 du 12 janvier 1988** portant orientation des entreprises publiques—économiques vers leur autonomie, avait des implications incontestables sur l'organisation et les missions de la BNA avec notamment :
 1. Le retrait du trésor des circuits financiers et la non centralisation de distribution des ressources par le trésor ;
 2. La libre domiciliation des entreprises auprès des banques ;
 3. La non automaticité des financements.
- **La loi n°90.10 du 14 avril 1990** relative à la monnaie et au crédit définissant la banque— comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, et principalement des opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci ».

La BNA, à l'instar des autres banques, est considérée comme une personne morale qui effectue, à titre de profession habituelle principalement des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle, des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci³.

En 1995 le 05 septembre la BNA était la première banque qui a reçu son agrément par délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit⁴.

En 2009 le capital de la BNA est passé de 14.6 milliards de dinars algériens à 41.6 milliards, puis de 41.6 milliards de dinars à 150 milliards en 2018⁵

¹ Documents internes de la BNA.

² Idem

³ Idem

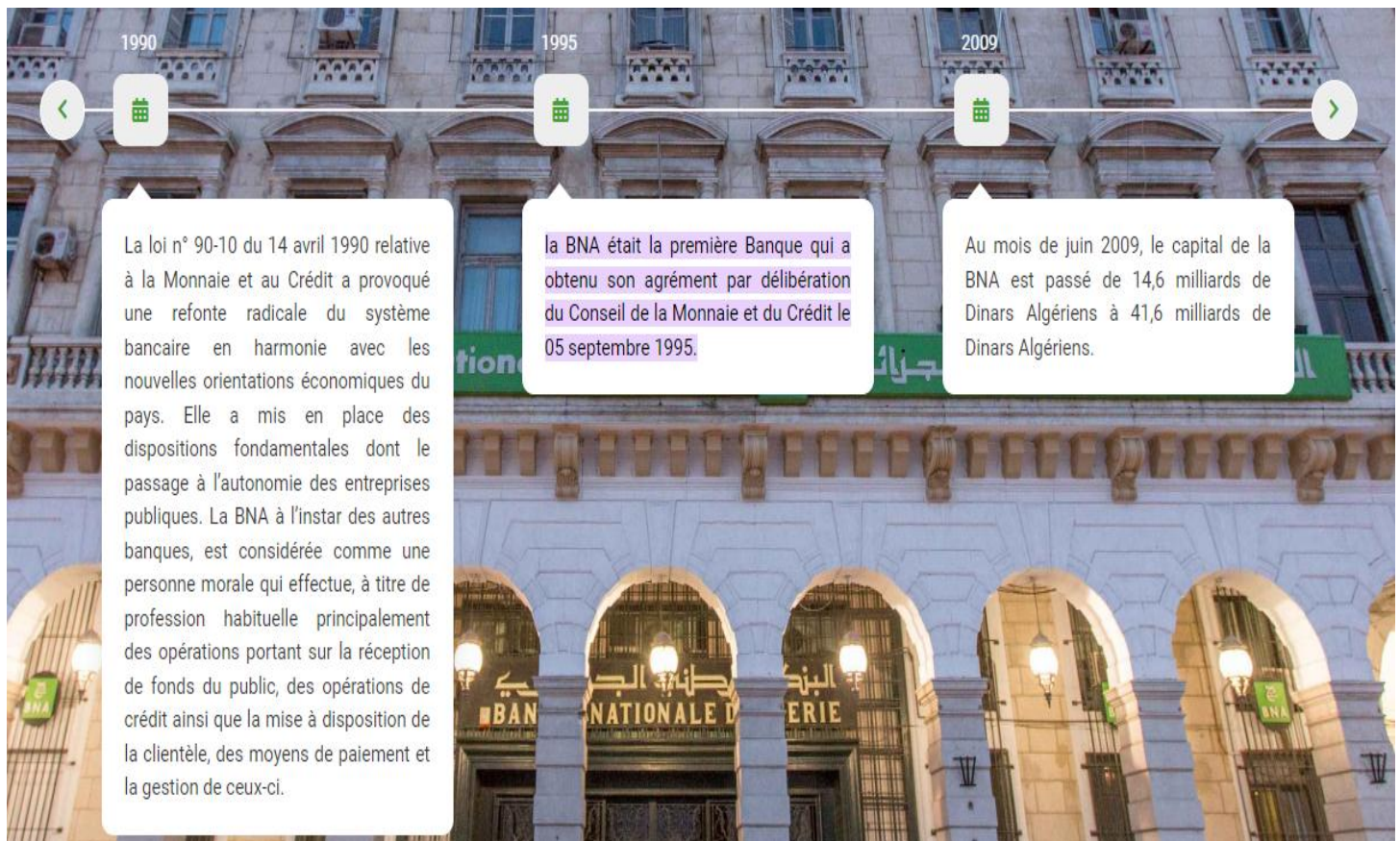
⁴ Idem

⁵ Idem

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Lancement de l'activité « Finance Islamique » en 2020.⁶

Figure 8 : Présentation de la BNA



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

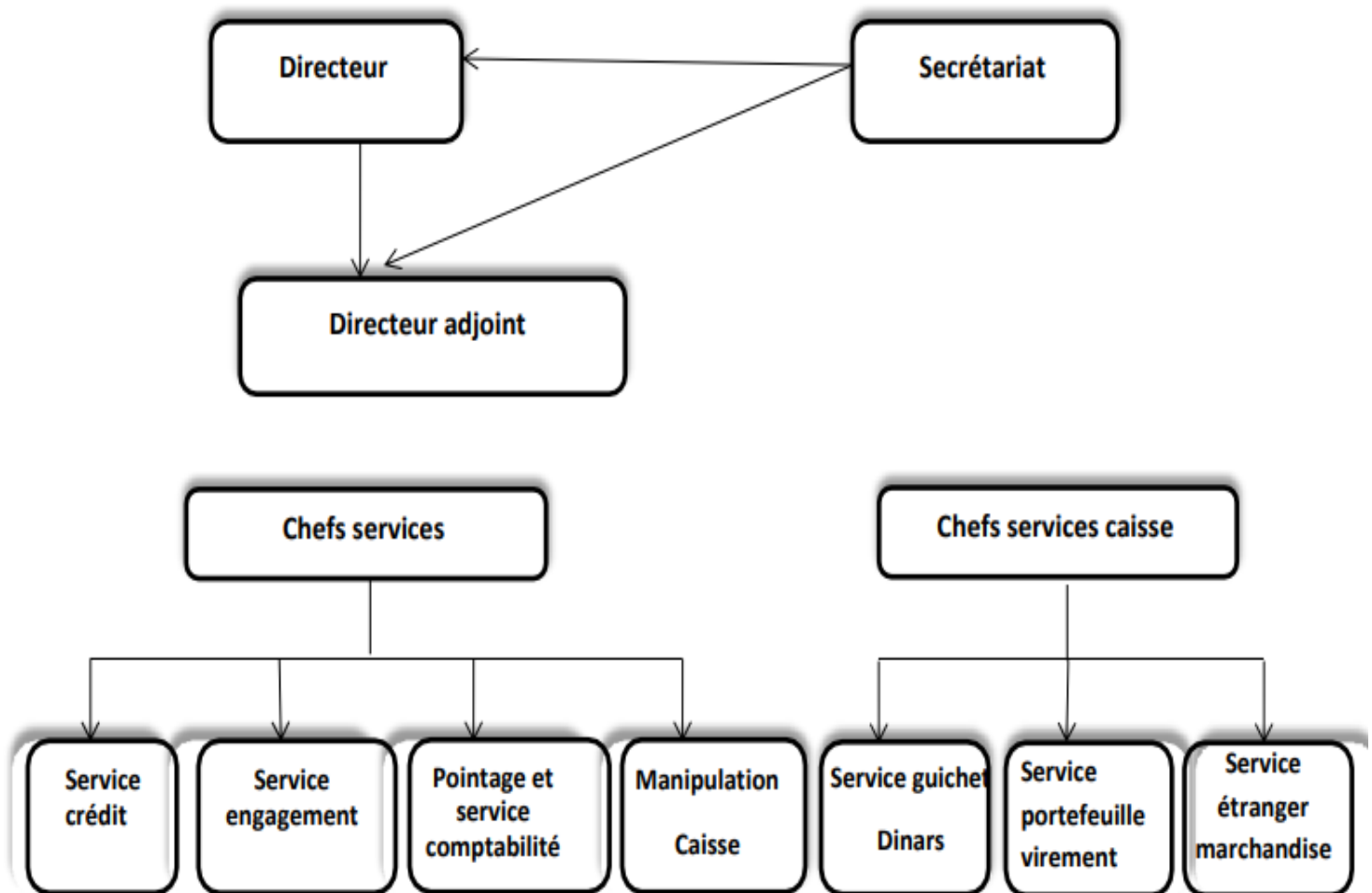
1.2 Organigramme de la BNA :

La Banque Nationale d'Algérie est composée de :

- Une direction générale avec les différentes divisions ;
- Des directions des réseaux d'exploitation (DRE) ;
- Des agences.

⁶ Idem

Figure 9 : Organigramme de la BNA



Source : Document Interne de la Banque

1.2.1 L'organisation d'une agence de la BNA :

« la Banque Nationale d'Algérie est une banque historique qui s'est transformée au fil des lois et règlements introduits par les différentes décisions de la tutelle et par la Banque d'Algérie et s'est développée pour atteindre aujourd'hui une couverture nationale forte de 220 agences, 20 directions régionales et 5400 employés », annonce son Directeur Général, M. Mohamed Lamine Lebbou. La BNA est présente dans 52 wilayas à travers le territoire national et compte s'étendre à toutes les wilayas (58) d'ici la fin de l'année en cours.

Est à noter que des organes de gestions et l'aide à la décision ont été mis en place pour assurer une meilleure gestion, il s'agit de différents comités sous cités :

Le comité exécutif et le comité élargie : on pour rôle le traitement des questions portant sur le fonctionnement de la banque.

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Le comité de pilotage : un organe qui supervise la relation de plan stratégique.

Le comité trésorier : est chargé de l'application de stratégies de banque en matière de liquidité.

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

1.2.2 Les missions et objectifs de la BNA

a. Les missions de la BNA

La Banque Nationale d'Algérie exerce l'ensemble des activités d'une banque dépositante, elle fournit principalement des services financiers aux organisations professionnelles des entreprises. Il gère toutes les transactions financières liées aux opérations bancaires, de change et de crédit. Ces opérations sont encadrées par la réglementation et la législation bancaires.

L'ordonnance N°66-178 de 13 juin 1966 créant la BNA charge cette dernière des missions suivantes :

En tant que banque commerciale : elle traite toutes les opérations de banque, recueille des— dépôts et consent des crédits à court terme ou crédits d'exploitation, finance des opérations de commerce extérieure.

En tant que banque d'investissement : elle collabore avec les autres institutions financières— pour les crédits à moyen et long terme.

En tant que société nationale : elle sert d'instrument de planification financière, chargé— d'exécuter et de mettre en œuvre la politique de gouvernement en matière de crédit.

Comme toutes les banques commerciales la BNA a pour objectif de financer l'économie. Elle doit maximiser la rentabilité de ses ressources financières en les collectant auprès des agents économiques pour les distribuer au développement économique. C'est la fonction de l'intermédiation financière.

b. Les objectifs de la BNA

L'influence des pratiques bancaires et des opérations des entreprises sur la croissance de l'économie d'un pays ne peut être surestimée. Ces facteurs ont un impact significatif sur le progrès et le développement du pays. Dans le cadre de cette progression, la BNA vise les réalisations suivantes :

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- Alors que les clients commerciaux subissent des changements importants dans leurs structures et leur organisation, il est crucial pour les entreprises de se conformer aux principes de la commercialité afin d'entretenir des relations positives avec ces clients ;
- Cela implique de s'adapter à des circonstances changeantes et d'être flexible face aux transformations en cours. Une façon d'améliorer la rentabilité consiste à augmenter les ressources et à obtenir plus de crédit ;
- De plus, la promotion de services qui contribuent directement ou indirectement à une rentabilité accrue est une option viable ;
- Le maintien de l'équilibre au sein de son propre système est un élément crucial de sa préservation ;
- Afin d'assurer une croissance organisée de l'économie, il est impératif d'adhérer aux principes de gestion providentielle, qui dictent la création de monnaie, de crédit et de circonstances favorables au changement ;
- En respectant ces règles, l'économie nationale peut se développer de manière cohérente et efficace.

Chaque expérience individuelle mérite une solution bancaire sur mesure. Dès sa création, la BNA a apporté une aide aux personnes physiques et morales. Avec plus de 2,7 millions de clients particuliers et d'entreprises de toutes tailles, elle continue de servir de source de soutien pour tous. Universal Bank propose une variété de services diversifiés. La BNA propose une variété de produits et services bancaires, ainsi que des produits d'assurance, dans le but de répondre aux besoins de sa clientèle. Banque de développement partenaire bancaire est un terme qui désigne une institution financière chargée d'accompagner le développement d'autres banques. La BNA, forte de plus de 5000 collaborateurs, accompagne les acteurs locaux dans la bonne réalisation de leurs projets. Ceci est réalisé grâce à la fourniture d'options de financement adaptées et d'une assistance de haute qualité, qui contribuent activement à l'économie nationale florissante. Le concept de banque de proximité en réseau puissant implique l'utilisation d'un réseau d'institutions financières pour fournir des services bancaires pratiques et accessibles aux clients. Cette approche vise à améliorer l'expérience client en rendant les opérations bancaires pratiques et transparentes, tout en maintenant les normes élevées de sécurité et de confidentialité auxquelles les clients s'attendent. Pour promouvoir le progrès de la banque électronique, la BNA propose à ses clients des cartes CIB gratuites, facilitant ainsi leurs transactions quotidiennes grâce à l'utilisation de 98 GAB et de 150 DAB.

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

1.2.3 Les outils digitaux au sein de la BNA

a. La carte interbancaire CIB

La carte CIB de la BNA est une carte interbancaire adossée au compte chèque, Elle se présente sous deux formes, selon le revenu du titulaire de la carte (figure 10):

- Carte CIB Classique ;
- Carte CIB Gold.

Figure 10 : La carte CIB classique et la carte CIB gold



Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

La carte CIB est une carte de retrait et de paiement qui permet d'effectuer les opérations bancaires suivantes :

- Le retrait sur tous les automates de la place bancaire ;

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- Le paiement en ligne ;
- Le paiement de proximité sur les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) ;
- La consultation du solde du compte sur les automates DAB et GAB de la BNA ;
- Le versement sur GAB ;
- Effectuer des virements sur GAB.
- Une panoplie d'autres fonctionnalités sont disponibles via les automates GAB et DAB.

Avantages

- La carte CIB est totalement gratuite et valide pour une durée de trois (03) ans ;
- Elle simplifie et sécurise les opérations de paiement et de retrait ;
- Disponibilité de votre argent 24h/7j via les automates DAB et GAB de la place ;
- Encore plus de sécurité grâce au service SMS Card :
 - Notification par SMS du solde de votre compte ;
 - Notification par SMS des opérations effectuées avec votre carte en temps réel.

Comment acquérir une carte CIB ?

Il vous suffit de vous présenter à votre agence BNA ou de procéder à sa commande via la plateforme eBanking. La validité de toutes les cartes CIB est de 3 ans (tableau 2).

Tableau 2 : plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte CIB de la BNA

Les plafonds de la Carte CIB de la BNA

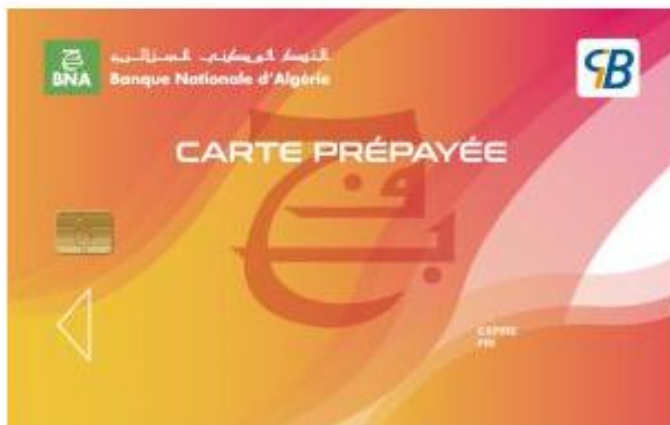
Type de carte	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement
CIB classique	100.000 DA	100.000 DA
CIB gold	150.000 DA	150.000 DA

Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

b. Carte prépayé :

La carte CIB prépayée de la BNA est une carte interbancaire de retrait et de paiement alimentée par virement à partir du compte principal du client particulier. Elle peut être au nom du titulaire du compte ou de son porteur (figure 11).

Figure 11 : La carte prépayée BNA



Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

Elle permet d'effectuer les mêmes opérations qu'une carte CIB Classique ou Gold :

- Le retrait sur tous les automates de la place bancaire ;
- Le paiement en ligne ;
- Le paiement de proximité sur les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) ;
- La consultation du solde du compte sur les automates DAB et GAB de la BNA ;
- Le versement sur les automates de la BNA ;
- Effectuer des virements sur GAB ;
- Une panoplie d'autres fonctionnalités sont disponibles via les automates GAB et DAB.

Avantages

- La carte prépayée de la BNA permet une meilleure gestion des dépenses ;
- Le client demandeur de la carte prépayée peut octroyer jusqu'à dix (10) cartes prépayées à dix (10) proches différents ;
- La carte prépayée est totalement gratuite et valide pour une durée de trois (03) ans.

Tableau 3 : Plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte prépayée de la BNA

Les plafonds de la carte prépayée de la BNA

Type de carte	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement
Carte prépayée	100.000 DA	80.000 DA

Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

c. Carte elite :

La carte Elite est une carte interbancaire adossée au compte chèque (figure 12), elle se présente sous deux formes :

- Carte Elite (destinée aux particuliers) ;
- Carte Affaires Elite (destinée aux professionnels et entreprises).

Figure 12 : La carte elite BNA



Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

- Elle permet d'effectuer des opérations de retraits, de paiement de proximité, de paiement en ligne, de virement et d'encaissements. D'autres fonctionnalités sont disponibles via les **automates GAB et DAB** ;

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- La carte Elite offre, également, une panoplie de services supplémentaires d'assistance médical, d'accompagnement et de prévoyance consultables sur le lien suivant : Services **Carte ELITE**.

Pour bénéficier de ces services il suffit de contacter l'assistant au 021 98 09 17.

Avantages

- Capital décès jusqu'à un million de Dinars ;
- Assistance routière en cas de panne ;
- Transport et hébergement assuré pour la visite d'un proche parent hospitalisé ;
- Elite offre un accès systématique au service SMS Card :
 - Notification par SMS du solde de votre compte ;
 - Notification par SMS des opérations effectuées avec votre carte en temps réel.

Tableau 4 : Plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte Elite de la BNA

Plafonds de la carte Elite

Type de carte	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement
Carte Elite	200.000 DA	250.000 DA

Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

d. Carte épargne

La carte épargne est une carte de retrait adossée aux comptes épargne (figure 13 et 14) :

- Compte épargne avec ou sans intérêts ;
- Compte épargne junior "Moustakbaly" avec ou sans intérêts ;
- Compte épargne Plus.

Figure 13 : La carte épargne BNA classique et sans intérêts



Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

Figure 14 : La carte épargne MOUSTAKBALY et MOUSTAKBALY sans intérêt de la BNA

Carte Epargne MOUSTAKBALY



Carte Epargne MOUSTAKBALY sans Interêt



Source : <https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

- Elle permet de disposer de son argent épargné à tout moment (24h/7j) et n'importe où via le réseau d'automates de la place ;
- Elle permet, également, de consulter le solde de votre compte épargne à tout moment via les automates.

Avantages

- Des opérations de retrait sécurisées par un code confidentiel ;
- Disponibilité du capital épargné à tout moment ;
- La carte épargne est totalement gratuite et valide pour une durée de trois (03) ans ;
- Visibilité sur le solde du compte épargne, sans devoir se présenter en agence.

1.3 TPE-BNA :

Le Terminal de Paiement Electronique, appelé « TPE », est un instrument de paiement électronique qui vous permet d'encaisser le prix d'une vente par carte interbancaire CIB Classique& Gold 24H/24 et 7J/7 il vous garantit une plus grand protection contre la fraude et le vol.

Le Terminal de Paiement Electronique « TPE », est remis gratuitement aux clients BNA commerçants, entreprises et grands facturiers afin de faciliter et sécuriser les transactions de paiement relatives à leur activité.

Le TPE permet, également, de proposer à la clientèle une alternative de paiement de leurs achats/factures sans manipulation de liquidité (figure 15) :

- Règlement des opérations via la carte CIB ;
- Sécurisation des opérations en évitant la manipulation de fonds ;
- Traitement rapide des opérations et gain de temps ;
- Facilité d'utilisation.

Figure 15 : TPE-BNA



Source : <https://www.bna.dz/professionnel-tpe/>

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Quelles sont les conditions pour avoir un TPE ?

- Avoir un compte bancaire au niveau de la Banque BNA ;
- Signature d'un contrat avec la banque pour l'acceptation de la carte CIB ;
- Le Terminal de Paiement Electronique « TPE », est remis gratuitement aux clients BNA commerçants, entreprises et grands facturiers afin de faciliter et sécuriser les transactions de paiement.

Section 2 : Les initiatives et les approches de transformation digitale qui se distingue dans la BNA

Les nouvelles technologies font désormais partie de notre vie quotidienne et cela n'a pas échappé aux banques. Grâce à la banque à distance, les services habituellement réalisés en agence sont accessibles en ligne.

2.1 Les moyens de paiement digitaux disponible au sein de la BNA

Dans la cadre de la digitalisation, de l'enrichissement de l'offre de services de la diversification de ses canaux de distribution, Parmi les moyens de paiement digitaux de la BNA on trouve le paiement en ligne, la banque en ligne BNA.net sur le support web et les deux applications : BN@tic et WIMPAY sur le support mobile.

2.1.1 Le paiement électronique BNA

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

L'acceptation au service de paiement en ligne se fait par la signature d'un contrat d'adhésion fourni par la BNA dans lequel est indiqué toutes les conditions, acceptées par le client, il devient alors un « web marchand ».

ce qui permettra à sa clientèle d'effectuer des opérations de paiement sur les sites Web des facturiers (Web marchands) adhérant à ce service, en toute sécurité et simplicité, 24h/24 et 7j/7.

Afin d'assurer la sécurité des transactions de paiement, un mot de passe unique (SMS OTP) est envoyé sur le numéro de téléphone de l'adhérent à chaque nouvelle transaction.

L'accès au service :

- Le client doit se connecter a l'adresse du site web marchand, sélectionner le produit/service désiré, valider les détails de l'opération et accepter les Conditions Générales de Vente;
- Choisir le mode de paiement (en cliquant sur le bouton CIB);
- Saisir le numéro de la carte CIB, le Code CVV2 (les trois derniers chiffres au verso de la carte, permettant son authentification), la date d'expiration et le nom du web acheteur;

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- Saisir et valider le code confidentiel reçu sur le numéro de téléphone renseigné au préalable au niveau de l'agence de domiciliation du "WEB ACHETEUR";
- Après validation de l'opération, un bordereau de paiement est édité automatiquement;
- Le "WEB ACHETEUR" doit se déconnecter après chaque opération.

Grace à ce service, vous pouvez :

- Régler vos factures (Sonelgaz, AADL, Algérie Télécom, SEAAL,...);
- Procéder à des achats en ligne sur des sites web acceptant ce moyen de paiement.

En cas de changement de numéro de téléphone :

- Présentez-vous au niveau de votre agence de domiciliation pour renseigner votre nouveau numéro de téléphone destiné à recevoir le SMS OTP. Ou
- Renseignez votre nouveau numéro de téléphone directement sur un Distributeur Automatique de Billets (DAB) de la BNA muni de votre carte CIB.

2.1.2 La banque en ligne BNA.net

La BNA a mis en place de nouveaux services bancaires à distance BNA.net. Il s'agit d'une solution de banque en ligne mise à la disposition de la clientèle qui leur permet de gérer à distance leur comptes, et ce 24H/24 et 7j/7.

- **L'accès à la plateforme E-Banking**

L'accès à la plateforme E-Banking se fait par un abonnement au préalable auprès de votre Agence où sont domiciliés vos comptes. L'agence vous communiquera alors un numéro d'abonnement (login) et un mot de passe qui vous permettra d'accéder au site E-Banking

- **Connexion à la plateforme**

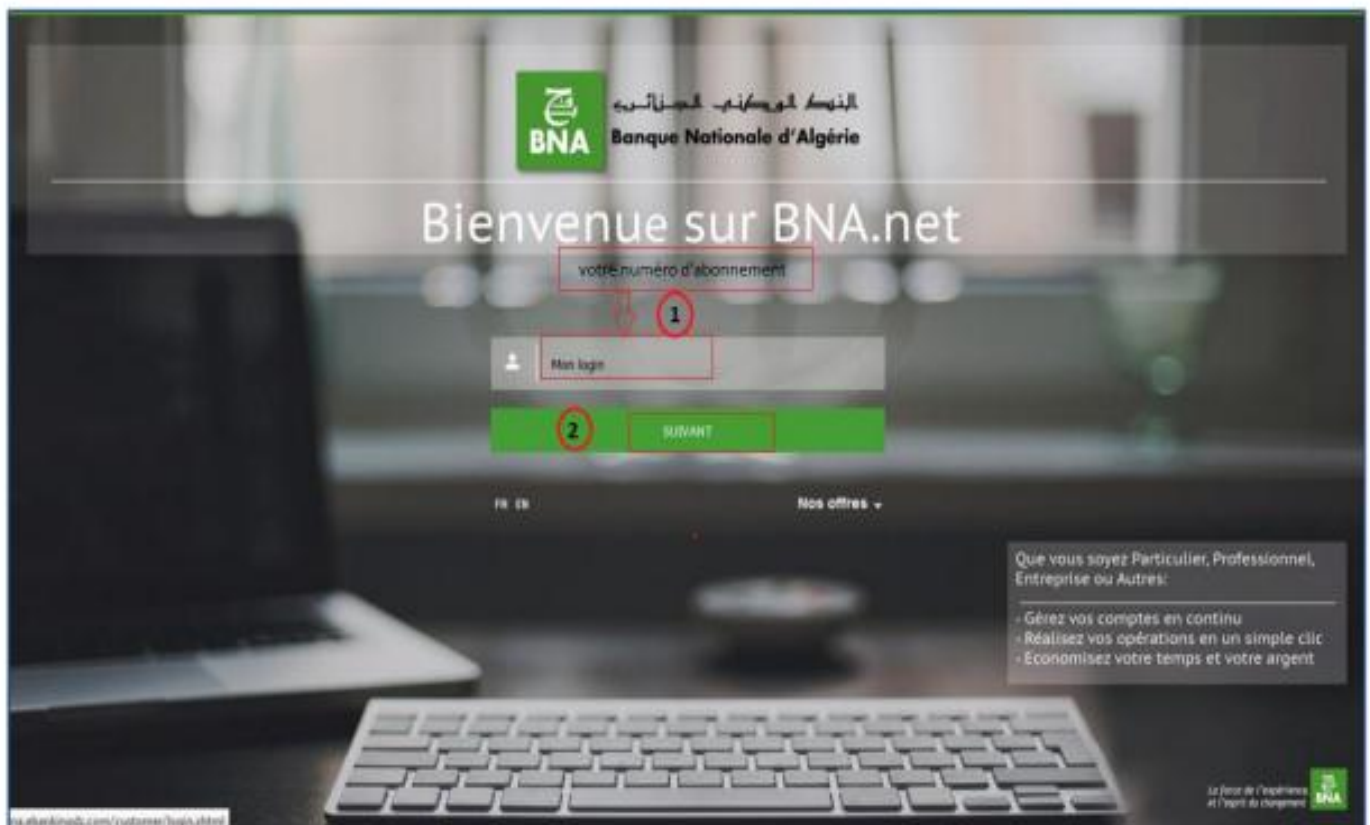
Afin de vous connecter aux services de banque en ligne « E-Banking », il vous suffit de lancer votre navigateur web en vous assurant d'être connecté à internet et par la suite saisir l'adresse du site :

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

Une fois connecté s'affiche la page ci-dessous (figure 16 et 17) :

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Figure 16 : la plate forme e-banking de la BNA



Source : documents interne de la BNA

- 1- Saisissez votre Login [identifiant (numéro d'abonnement) communiqué par le chargé de clientèle]
- 2- Cliquer sur le bouton « Suivant »
- 3- Saisissez votre mot de passe à l'aide du clavier virtuel et cliquez sur le bouton « valider » pour accéder à vos comptes.

Figure 17 : Fonctionnement de la plate forme e-banking de la BNA



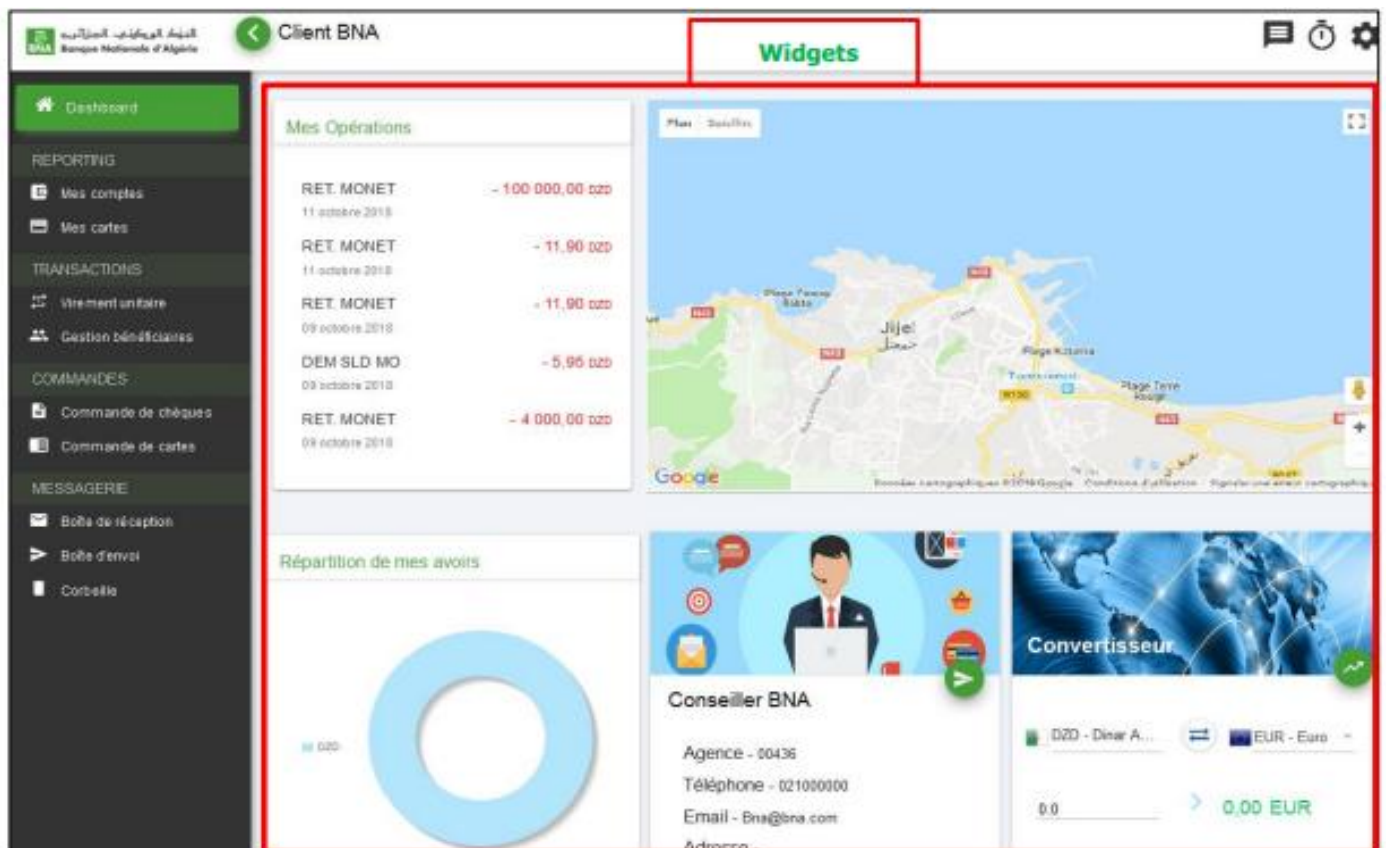
Source : documents internes de la BNA

- **Accueil :**

Une fois que vous êtes connecté à la plateforme E-Banking, vous avez la possibilité d'accéder aux différents services auxquels vous avez souscrit lors de votre abonnement, comme illustré dans la figure 18 ci-dessous :

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Figure 18 : organisation de la plate forme e-banking de la BNA



Source : documents internes de la BNA

La présente figure vous offre la possibilité d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher les différents menus « Reporting, Transactions, Commandes, Messagerie » ;
- Afficher les actions en attentes via les notifications ;
- Afficher les messages en attentes de lecture ;
- Utiliser les différents paramètres tels que :

Se déconnecter de la plateforme E-Banking ;

- Changer la langue de la présente plateforme (FR/EN) ;
- Afficher les informations de sécurité (historique de connexion, modifications récentes du mot de passe) ;
- Changer votre mot de passe ;
- Afficher les widgets.

✓ **Mes Opérations** : Le premier widget de la page d'accueil, vous offre la possibilité de visualiser les cinq (05) dernières opérations effectuées sur vos comptes (tous compte confondu).

Figure 19 : les cinq dernières opérations du titulaire du compte BNA

Mes Opérations		
CERTIFICATION DE CHEQUE (200)		+ 37 023 333,58 DZD
25 mars 2018		
VIRT INDIVIDUEL EMIS S.RESEAU		- 6 106 220,52 DZD
25 mars 2018		
VIRT INDIVIDUEL EMIS S.RESEAU		- 99 936 582,32 DZD
25 mars 2018		
CERTIFICATION DE CHEQUE (200)		+ 19 309 479,00 DZD
24 mars 2018		
CHEQUES RECU DE LA TELECOMP		- 945 000,00 DZD
23 mars 2018		

Source : documents internes de la BNA

✓ Carte des agences :

La liste de toutes les agences est consultable sur la plateforme E-Banking dans le widget de droite de la page d'accueil « Dashboard » via une visualisation cartographique (figure 20). Vous y trouverez les informations nécessaires « les adresses, numéros de téléphone/fax et adresses e-mail », ainsi que l'itinéraire direct.

Figure 20 : localisation d'une agence d'après la position géographique du consultant

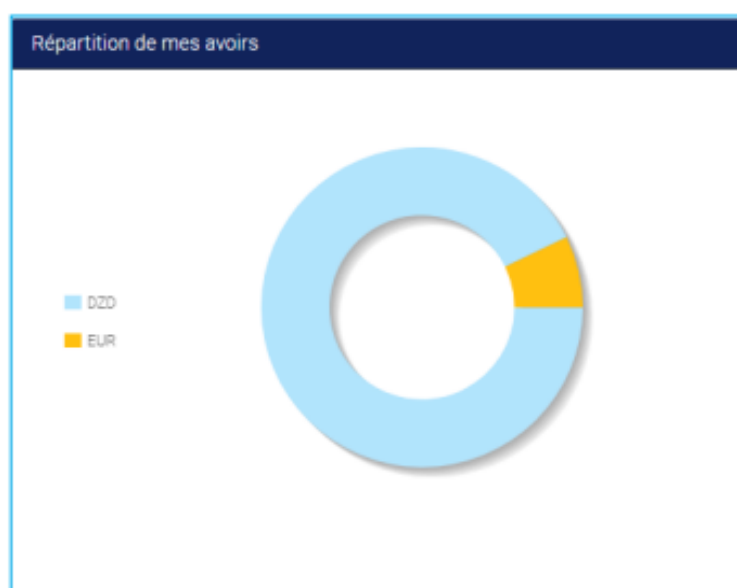


Source : documents internes de la BNA

✓ Répartition de mes avoirs :

Le présent widget vous offre une répartition de tous vos avoirs dinars et devises, représenté dans un donut (figure 21).

Figure 21 : résultat des répartitions des avoirs du titulaire du compte BNA



Source : documents internes de la BNA

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

✓ Mon conseiller :

Les coordonnées de contact du chargé clientèle sont affichées dans le widget au centre de la page « Accueil » (nom et prénom, numéro de téléphone, e-mail et adresse de l'agence). Il est possible à partir de ce widget de rédiger un message direct au chargé clientèle simplement en cliquant sur le bouton bleu affiché à droite du widget (figure 22).

Figure 22 : coordonnée du conseiller de la BNA



Source : documents internes de la BNA

✓ Convertisseur de devises et taux de change :

Le dernier widget de la page d'Accueil est un convertisseur de devises très simple et efficace (figure 23). Ce convertisseur vous permet de comparer rapidement vos dinars avec toutes les monnaies étrangères. Il suffit d'entrer le montant dans le calculateur, puis de choisir votre devise de départ et celle d'arrivée. Le convertisseur vous donne un aperçu rapide et précis du cours des devises.

Figure 23 : Convertisseur du taux de change en temps réel de la BNA



Source : documents internes de la BNA

- **Les packs de services E-Banking BNA**

- 1. Le pack Net :**

Le pack net se compose des services suivant :

- Consultation des soldes et de l'historique des comptes ;
- Consultation des derniers mouvements ;
- Recherche d'opérations sur le compte ;
- Télécharger des relevés de compte ;
- Edition des relevés de compte ;
- Edition des relevés d'IB ;
- Service de messagerie (Mailing) ;
- Service de notification SMS.

- 2. Le pack Net+ :**

Le pack Net+ se compose des services du pack Net auxquels s'ajoutent les services suivants :

- Commande de chéquiers ;
- Virement de compte à compte ;
- Virements vers bénéficiaires ;
- Virement de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI » ;

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- Prélèvement bancaires ;
- Télépaiement fiscale ;
- Commande de cartes bancaires ;
- Opposition sur carte.

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

2.1.3 L'application mobile Bn@tic :

bn@tic est le support mobile du service banque en ligne de la BNA, Afin de pouvoir bénéficier du service Bn@tic, les prérequis suivants doivent être réunies :

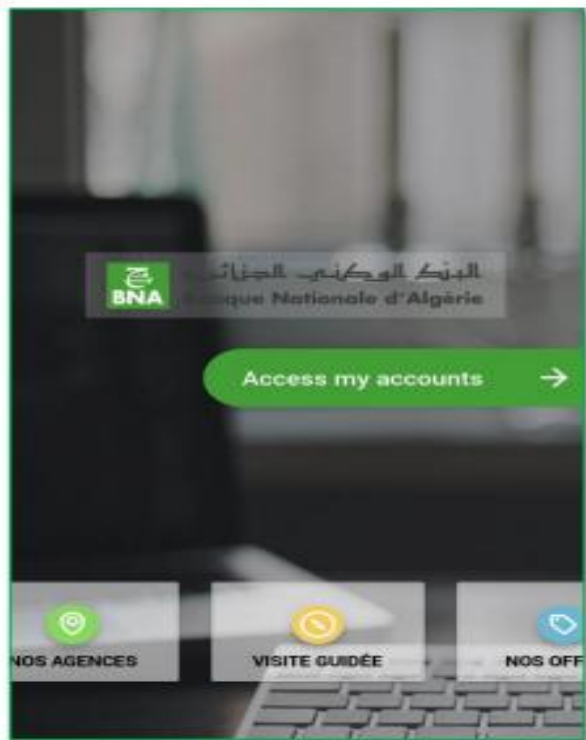
- Disposer d'un téléphone de type Smartphone équipé du système IOS (iPhone) ou (Android) ;
- Disposer d'une connexion internet;
- Télécharger et installer l'application sur son mobile ;
- Avoir un abonnement au service E-Banking de la banque dans le cadre d'accès à l'espace authentifié.

✓ L'accès à l'espace public :

Cet espace propose des fonctionnalités sur l'application mobile qui sont accessibles sans authentification (figure 24), parmi ces fonctionnalités:

- Accès à nos Agences BNA ;
- Visite Guidée ;
- Nos offres.

Figure 24 : accès au compte Bn@tic

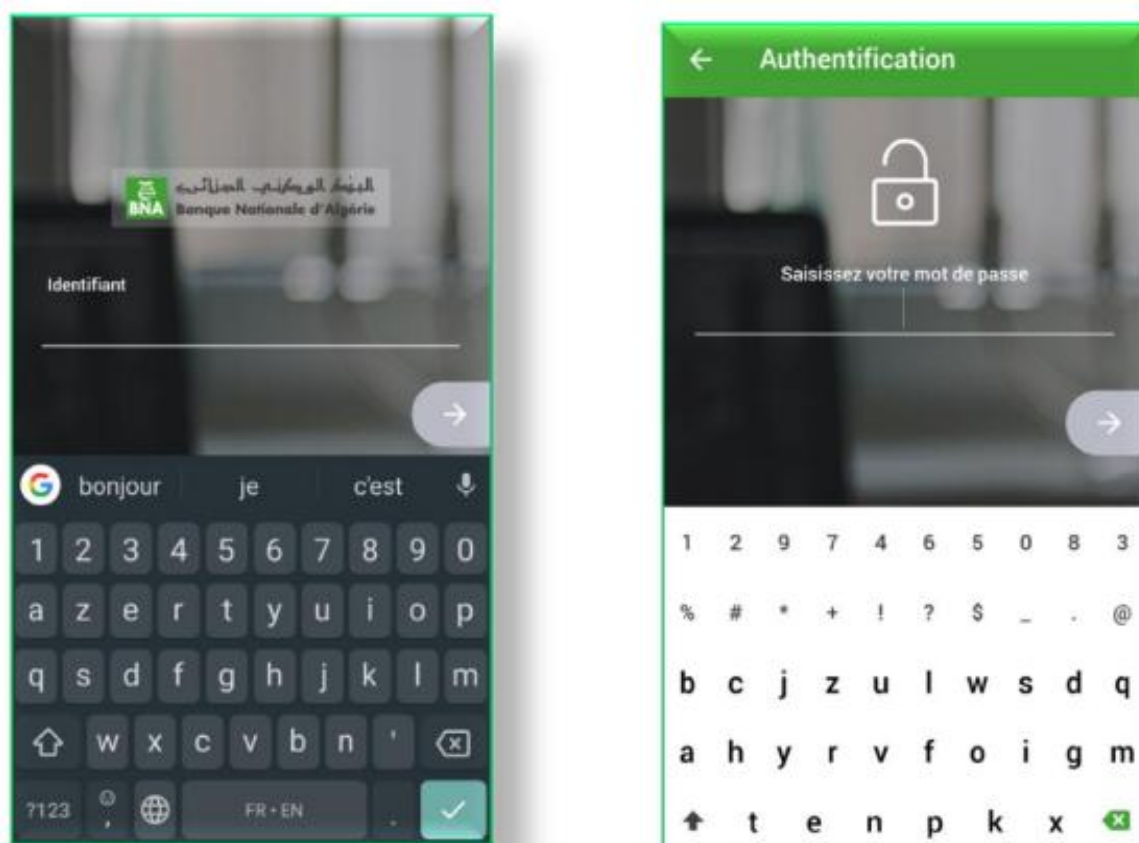


Source : documents internes de la BNA

✓ **L'accès à l'espace authentifié :**

L'accès au service Bn@tic nécessite un abonnement préalable auprès de votre Agence où sont domiciliés vos comptes (figure 25). L'agence vous communiquera un nom d'utilisateur et un mot de passe qui vous permettra d'accéder à votre plateforme E-Banking ainsi qu'aux services de l'application Bn@tic nécessitant une identification.

Figure 25 : Etape d'identification

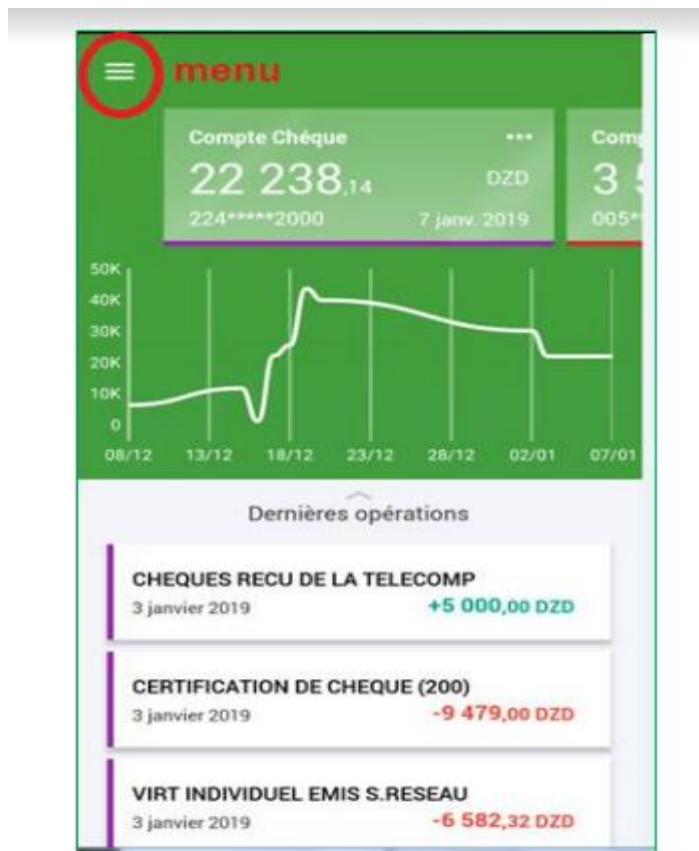


Source : documents internes de la BNA

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

L'application se présente comme suit (figure 26) :

Figure 26 : Menu BN@tic

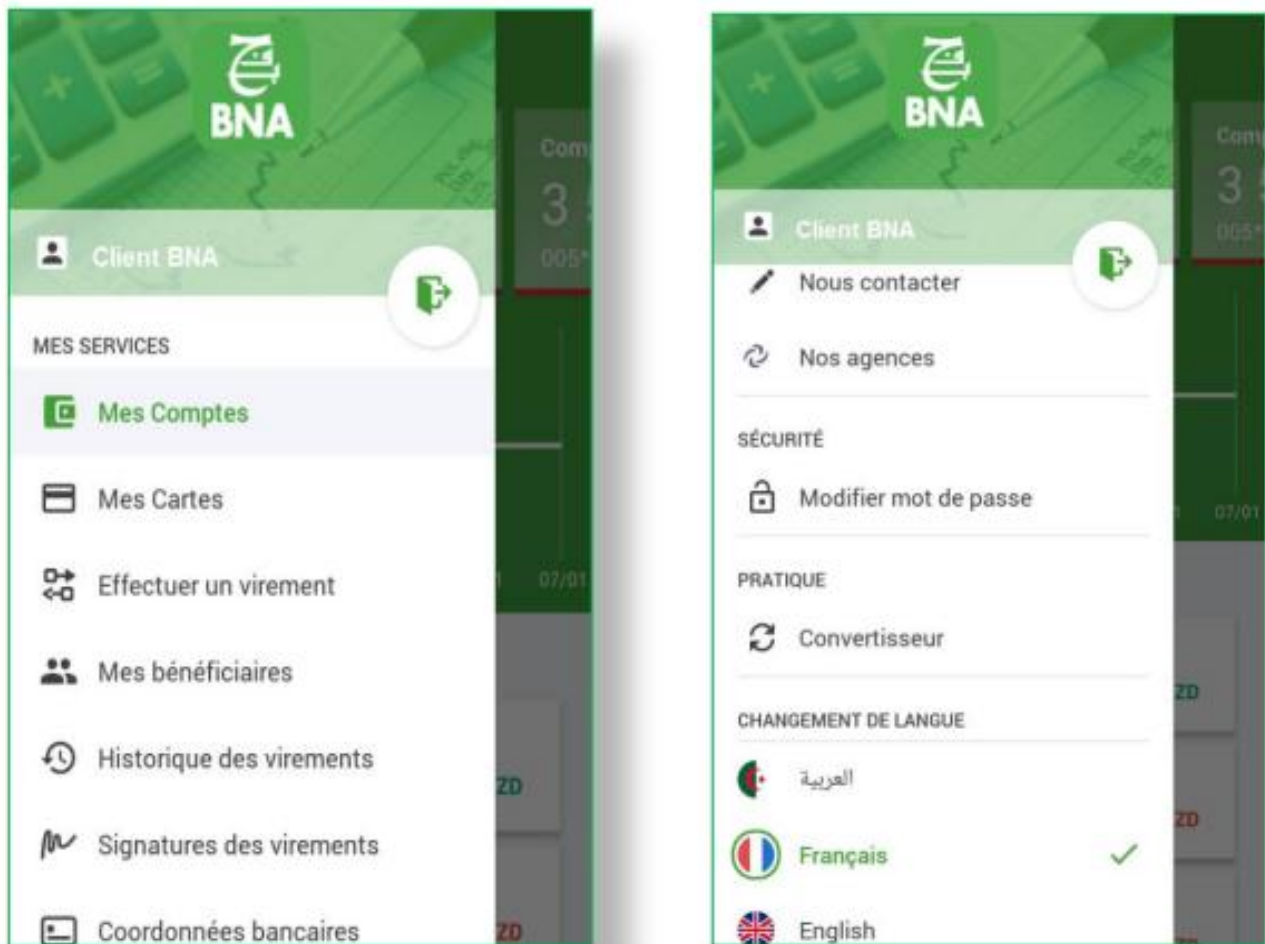


Source : documents internes de la BNA

En cliquant sur le menu (figure 26), vous pouvez accéder à l'ensemble des services :

- Mes comptes ;
- Mes cartes ;
- Effectuer un virement ;
- Mes bénéficiaires ;
- Historique des virements ;
- Signature des virements ;
- Coordonnées bancaires ;
- Contact :Messagerie, Nous contacter, Nos agences ;
- Modification du mot de passe ;
- Convertisseur ;
- Changement de langue.

Figure 27 : fonctionnalités de l'application e-banking



Source : documents internes de la BNA

L'application offre à la clientèle abonnée au service E-banking les services suivant :

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

2.1.4 WIMPAY-BNA :

La Banque nationale d'Algérie (BNA) a lancé la première application de paiement mobile sans contact en Algérie le 20 mars 2021, qui se base sur des codes-barres intelligents "QR CODE".

Baptisée "Wimpay-BNA", cette nouvelle solution qui s'adresse aux particuliers, professionnels, et aux commerçants, est utilisable sur smartphones 24h/24h et 7j/7j et n'importe où, y compris depuis l'étranger, pour des transferts en dinar vers un autre utilisateur de l'application.

Elle offre aux clients de la BNA, de nombreuses fonctionnalités telles que les opérations de paiement via des codes-barres intelligents, les virements entre les utilisateurs de cette application, l'envoi d'une demande d'argent à un autre utilisateur, la gestion du budget et la consultation du solde et de l'historique des transactions effectuées.

WIMPAY-BNA dispose de trois applications téléchargeables pour les différents types de clients :

- WIMPAY-BNA pour les particuliers ;
- WIMPAY-BNA PRO pour les commerçants, entreprises et les professionnels ;
- WIMPAY-BNA store pour les vendeurs.

Ce service est destiné aux clients :

- Abonnés au service « BNA.net » ;

OU

- Abonnés au service « Pack WIMPAY-BNA » ;

OU

- Détenteurs de cartes interbancaires « CIB » et utilisateurs du service SMS OTP (pour les opérations de e-Paiement).

✓ **Fonctionnalités de WIMPAY-BNA**

- Effectuer des opérations de paiement via des codes-barres intelligents (QR-code);
- Effectuer des opérations de virements pour les utilisateurs « WIMPAY-BNA » ;
- Envoyer une demande d'argent à un autre utilisateur « WIMPAY-BNA » ;
- Partager l'addition ;
- Gérer le budget ;
- Consulter le solde ;
- Consulter l'historique des transactions effectuées ;
- Procéder au paiement des services et factures (SONELGAZ, AADL, Algérie Télécom, Mobilis, Djezzy...).

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

- Consulter l'historique des demandes de transferts d'argent (Reçues / Envoyées).

Pour les Entreprises

- Accepter des opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-code) en recouvrement des prestations ;
- Consulter le solde ;
- Gérer les vendeurs et les points de ventes ;
- Consulter l'activité des vendeurs et des points de ventes ;
- Consulter l'historique des transactions effectuées.

Les Avantages

- Sécurité : Un service sur et sécurisé.
- Instantanéité : Demander, recevoir et virer de l'argent instantanément.
- Commodité : Une panoplie d'opérations possibles selon le besoin.
- Disponibilité : Un service disponible 24h/24 et 7j/7

✓ Pour l'utilisation du service« WIMPAY-BNA »

Le client particulier ou professionnel doit disposer d'un solde sur son compte bancaire.

Pour l'accès à l'application« WIMPAY-BNA »nécessite de :

- Signer une convention d'adhésion aux services « WIMPAY-BNA ». (voir annexe n°2) ;
- D'avoir un abonnement au service « BNA.net » de la banque ;
- De disposer un téléphone de type smartphone équipé du système IOS ou Android ;
- De disposer de connexion internet ;
- De télécharger et d'installer l'application sur le mobile.

✓ Conditions d'utilisation de service WIMPAY-BNA :

- Un seul numéro de téléphone portable par adhésion pour les clients particuliers, professionnels et commerçant (détenant un seul guichet d'encaissement).
- Plusieurs adresses mail par adhésion pour les clients entreprises dans le cas de création de plusieurs points de vente.
- Un plafond quotidien et par transaction, n'excédant pas 10.000da.
- Le client particulier, professionnel ou commerçant a la possibilité de modifier son numéro de téléphone via l'application « WIMPAY-BNA ».

✓ Modalités d'utilisation du service« WIMPAY-BNA »

La modalité d'utilisation du service WIMPAY est :

- **Inscription au service « WIMPAY-BNA » :**

L'inscription du service est effectuée en deux phases :

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Première phase : abonnement du compte « WIMPAY-BNA » au service « BNA.net ».

Deuxième phase : l'inscription s'effectue à travers les étapes suivantes : (Voir annexe n°02)

- Utilisation de l'identifiant « BNA.net ».
- Renseignement du formulaire d'identification (KYC) incluant le numéro de téléphone d'utilisation.
- Insertion du code d'utilisation personnel.
- Acceptation des conditions générales d'utilisation.
- Saisie du mot de passe OTP reçu par SMS ou par mail pour la validation de la phase d'inscription.

❖ Le traitement du service « WIMPAY-BNA »

✓ **Traitement des opérations au niveau central** : (Voir annexe n°03).

• Réception des ordres de virements et des opérations de paiement :

- Les ordres de virements émis par les clients ainsi que ses opérations de paiement sont reçus par les services de la direction de la production et des services (D.P.S) via la plateforme « WIMPAY ». Sous forme de fichier sous le répertoire « encours/ WIMPAY ».
- Le fichier est ensuite déposé au niveau du serveur de fichiers sous le répertoire « encours/ WIMPAY ».

• Conversion des fichiers de virements et des opérations de paiement

- Le fichier reçu est converti dans un format permettant son intégration dans le système d'information au niveau du site central.

• Intégration des fichiers de virements et des opérations de paiement

- Les services de la D.P.S procèdent au chargement et à l'intégration des fichiers de virements et des opérations de paiement reçus de la Direction de la Monétique ;
- Une fois les fichiers intégrés et après le traitement de fin de journée, les écritures relatives aux opérations de virement et de paiements sont enregistrées sur les historiques des comptes des clients et des commerçants.

✓ **Traitement des demandes de blocage des services « WIMPAY-BNA »**

Dans le cas de perte ou de vol de téléphone mobile (smartphone), et à la réception de la réclamation du client, le préposé au niveau de l'agence signale le cas de blocage du service « WIMPAY-BNA ». A la Direction de la Monétique pour prise en charge, jusqu'à régularisation de la situation.

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

✓ Traitement des réclamations

En cas d'incident de paiement, le client et le commerçant formalisent leurs réclamations auprès de l'agence bancaire de domiciliation, et en cas de réclamations relatives aux opérations du service « WIMPAY-BNA » sont énumérés ci-après à titre non exhaustif :

- Les transactions non reconnue par le client ;
- Les transactions de paiement multiple pour la même prestation ;
- Les erreurs sur le montant de la transaction ;
- Les non perceptions du paiement par le commerçant ;
- Les montants perçu différent du montant du.....

A travers le lancement de ce nouveau produit (figure 28), la BNA poursuit sa modernisation et confirme sa volonté d'accélérer sa mue et de constituer un véritable vecteur de l'inclusion financière en Algérie.

Figure 28 : présentation des pages WIMPAY

The figure displays three variations of the WIMPAY user interface, each with a distinct color scheme: orange, teal, and purple. Each variation shows a login and registration screen. The orange and teal versions feature input fields for 'Téléphone / Email' and 'Mot de passe', a 'Connexion' button, and a link to 'Créer un compte'. The purple version includes an additional 'Nom d'utilisateur' field. All versions include a 'Mot de passe oublié ?' link.

Source : documents internes de la BNA

Section 3 : Présentation, Analyse et Interprétation des résultats

Dans cette partie nous allons faire l'analyse et l'interprétation des évolutions des moyens de paiement électroniques au sein de la BNA.

3.1 Nombre de transaction par CIB

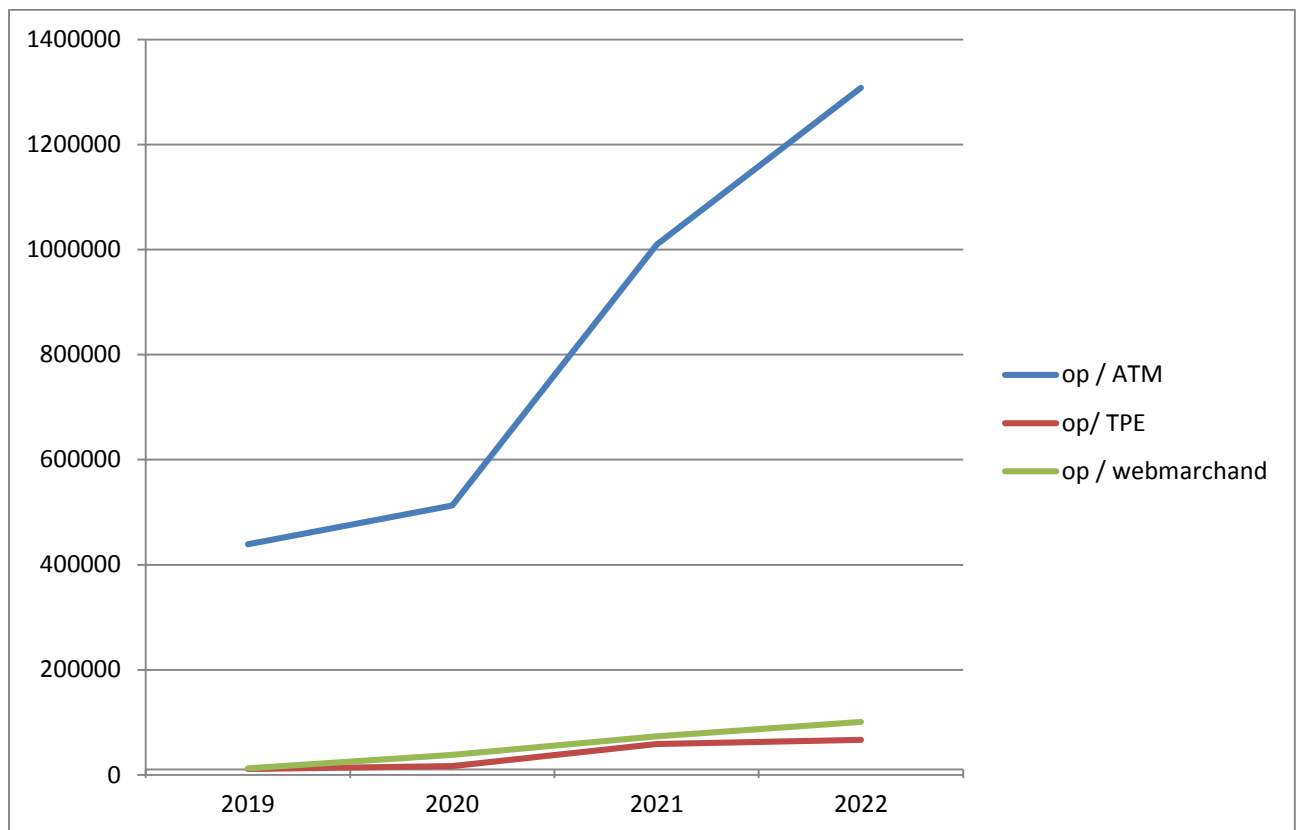
La carte interbancaire permet de régler des factures a proximité et à distance, de retirer et de faire des virements,... Dans ce point nous avons analysé le nombre de transaction par carte CIB (figure29) qui ont été fait par la BNA depuis 2019 jusqu'à 2022 (tableau 5).

Tableau 5 : Représentation du nombre de transaction par CIB

Nombre de transaction									
année	Opération sur ATM			Opération sur TPE			Opération sur web marchand		
	DAB BNA/ client BNA	DAB confrère/ client BNA	TOTAL Opération sur ATM	TPE BNA /client BNA	TPE confrère/ client BNA	TOTAL Opération sur TPE	Web marchand BNA/client BNA	Web marchand confrère/ client BNA	TOTAL Opération sur web
2019	141178	298069	439247	999	10143	11142	7252	5028	12280
2020	178066	334954	513020	1301	15217	16518	22277	15783	38060
2021	331586	677765	1009351	6864	51585	58449	43661	29742	73403
2022	334269	973872	1308141	8595	58279	66874	57980	42866	100846
Total	985099	2284660	3269759	17759	135224	152983	131170	93419	224589

Source : réalisé par nous-mêmes d'après les documents internes de la BNA

Figure 29 : Représentation du nombre de transaction par CIB



Source : réalisé par nous-mêmes d'après les données de la BNA

Nous constatons d'après le tableau 5 et la figure 29 que les transactions par carte CIB ont beaucoup évolué au fil du temps

✓ Les transactions par opération sur ATM

Le tableau 5 montre une augmentation considérable des transactions, durant la période étudiée. Elles passent de 73 773 transactions en 2020, à 496 331 transactions en 2021, pour atteindre 1 308 141 transactions, en 2022.

✓ Les transactions par opération sur TPE

En ce qui concerne les transactions par opération sur Terminal de Paiement Electronique (TPE), elles ont connu une augmentation significative au sein de la BNA. Le tableau 5 montre qu'en 2019, le nombre de transaction s'élevait à 11 142, tandis qu'en 2020, il a augmenté pour atteindre 16 518. Cette tendance à la hausse s'est poursuivie en 2021 et 2022, atteignant, respectivement, 58 449 et 66 874 transactions.

✓ Les transactions par opération sur web marchand

Les transactions par opération sur web marchand ont connu, elles aussi une croissance significative au sein de la BNA, comme le montre le tableau 5. Le nombre de transaction est

Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

passé de 12 280 en 2019, à 38 060 en 2020 pour atteindre 73 403 transactions en 2021. En 2022, ce nombre a continué, de croître de manière exponentielle, atteignant 100 846 opérations.

En définitive, on constate que, durant la période étudiée, le nombre de transactions par CIB a considérablement augmenté, en particulier entre 2020 et 2021, pendant la crise sanitaire. Cette augmentation peut être expliquée par le fait que les détenteurs de CIB algériens, en raison du confinement, ont été obligés de recourir davantage aux paiements électroniques.

Cette augmentation peut être le signe d'une adoption croissante des paiements électroniques en Algérie. En examinant les différentes catégories des transactions (ATM, TPE, Web Marchand), on peut noter que toutes ont connues une croissance substantielle entre 2019 et 2022. Cela suggère que les clients ont de plus en plus recours aux guichets automatiques (ATM), aux terminaux de paiement électronique (TPE) et aux transactions en ligne.

La tendance générale montre une adoption croissante des paiements électroniques en Algérie, en particulier des transactions en TPE. Cette croissance peut être liée à plusieurs facteurs, notamment la commodité, la promotion des services de paiement électronique et la numérisation croissante des activités financières. Les transactions sur Web marchand ont également augmenté, montrant que les consommateurs algériens sont de plus en plus à l'aise avec les achats en ligne, ce qui peut être une opportunité pour le commerce électronique en Algérie.

3.2 Nombre d'abonnées au service E-banking

Le service E-banking a été lancé par la direction générale de la BNA de Tizi-Ouzou en 2017, en utilisant les données mises à notre disposition (figure 30), nous avons effectué une analyse du nombre d'abonnement au service E-banking (tableau 6)

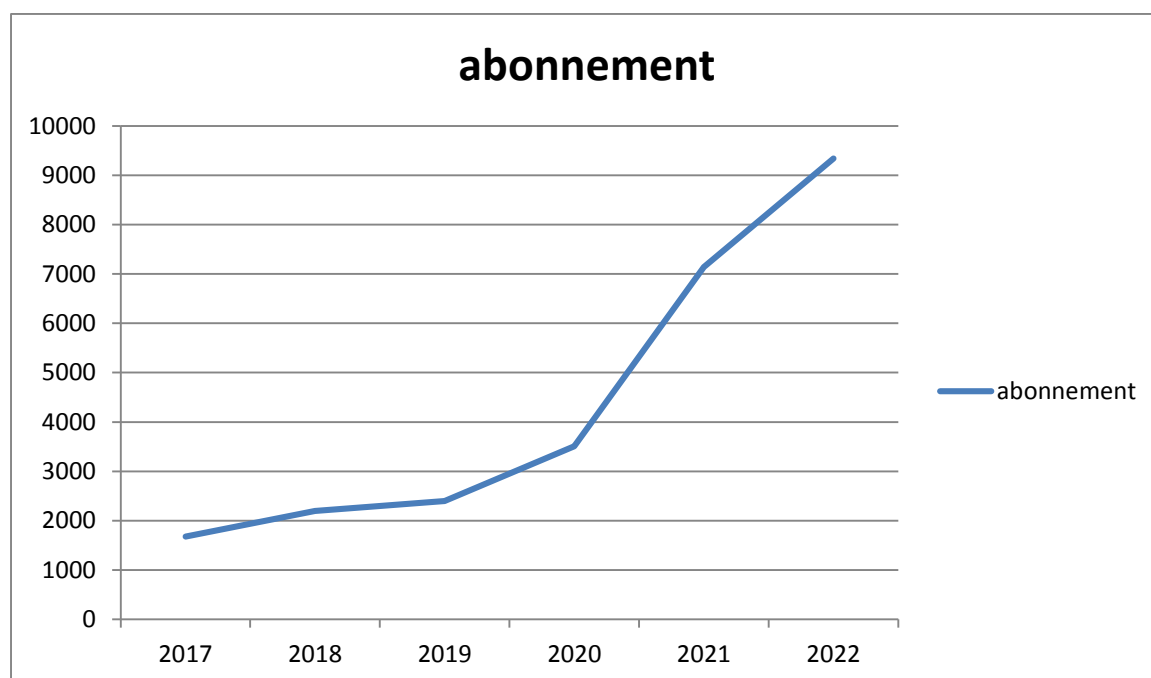
Chapitre III : Progrès de l'Innovation Digitale e-Banking au sein de la BNA

Tableau 6 : Représentation du nombre d'abonnés au service E-banking

Année	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Abonnement	1675	2193	2394	3504	7140	9345
Evolution de l'E-banking		518	201	1110	3636	2205

Source : réalisé par nous-mêmes d'après les documents internes de la BNA

Figure 30 : Représentation du nombre d'abonnés au service E-banking



Source : réalisé par nous-mêmes d'après les documents internes de la BNA

Le graphe montre clairement une tendance à la croissance significative du nombre d'abonnés au service E-banking de 2017 à 2022. Le nombre d'abonnements est passé de 1 675 à 9 345, ce qui représente une croissance considérable.

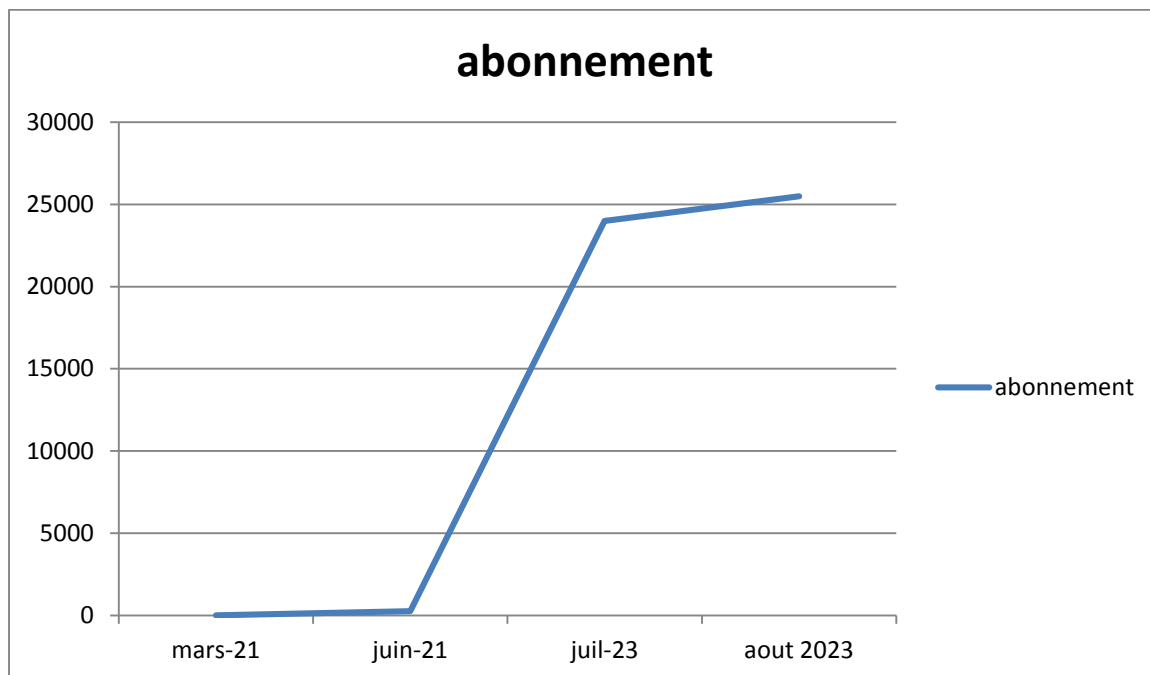
L'augmentation constante du nombre d'abonnés suggère un potentiel de croissance continu pour le service E-banking.

3.3 Nombre d'adhérents au service WIMPAY

Lancé le 20 mars 2021 par la Banque Nationale d'Algérie, le nombre d'utilisateurs de l'application WIMPAY au niveau de Tizi-Ouzou est de 266 en juin 2021 (figure 31).

Aujourd'hui le nombre de souscription a atteint 25500. (31 Aout 2023)

Figure 31 : représentation du nombre d'adhérents au service WIMPAY



Source : réalisé par nous-mêmes d'après les documents internes de la BNA

Depuis sa création en mars 2021 jusqu'au juin 2021 on constate, que le nombre d'adhérents au service WIMPAY a augmenté modestement, Dans le but d'augmenter davantage le nombre de souscripteurs au service WIMPAY-BNA, la banque a intensifié et amélioré sa stratégie commerciale afin d'accroître la flotte des adhérents à son service digital (e-banking), auquel la souscription est impérative pour pouvoir accéder, par la suite, au service WIMPAY-BNA.

Les conclusions de cette étude démontrent de manière évidente que la pandémie a joué un rôle déterminant dans la conversion des ménages algériens, qui avaient généralement des réticences envers l'utilisation des moyens de paiement en ligne. Plusieurs raisons ont motivé cette adoption. Tout d'abord, les ménages se sont retrouvés contraints d'adopter cette méthode de paiement en raison des mesures de couvre-feu et de confinement mises en place par l'État pour contenir la propagation du virus. De plus, les banques et l'État ont déployé des efforts pour encourager et faciliter l'accès à ce mode de paiement.

Cependant, l'un des résultats les plus significatifs de cette étude est que, même après la levée du confinement partiel, les indicateurs du paiement électronique n'ont pas diminué, même si les ménages n'étaient plus contraints de l'utiliser. Cela suggère que les utilisateurs qui ont expérimenté ce mode de paiement ont trouvé qu'il était utile et continuent de l'utiliser régulièrement.

Conclusion

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) embrasse pleinement l'ère de la numérisation en proposant une gamme diversifiée de moyens de paiement électronique. Cette évolution marque une étape significative dans l'histoire financière de l'Algérie, offrant aux clients de nouvelles opportunités pour gérer leurs finances de manière pratique, sécurisée et efficace.

A travers ce chapitre nous avons constaté, compte tenu du retard que connaît le pays dans l'introduction de la digitalisation, les moyens de paiement électronique offerts par la BNA couvrent un large éventail d'options, notamment les cartes de crédit et de débit, les services de paiement en ligne, les virements bancaires électroniques, et plus encore. Ils permettent aux clients de régler leurs factures, de faire des achats en ligne, de transférer de l'argent à travers le pays et à l'étranger, et de surveiller leurs comptes à tout moment via des canaux en ligne sécurisés.

Ces solutions numériques ont apporté une série d'avantages aux clients de la BNA, tels que la commodité, la rapidité des transactions, la réduction des risques liés à la manipulation de liquidités et un meilleur contrôle sur leurs finances. De plus, elles sont en phase avec les tendances mondiales en matière de paiement électronique, contribuant ainsi à l'inclusion financière et à la modernisation du secteur financier algérien.

À l'avenir, la Banque Nationale d'Algérie continuera sans aucun doute à jouer un rôle central dans la promotion des moyens de paiement électronique en Algérie. Cela ouvre la voie à une expérience bancaire plus moderne et plus accessible pour les Algériens, contribuant ainsi à façonner l'avenir de la finance dans le pays.



Conclusion générale



Conclusion générale

Notre recherche s'est concentrée sur l'évaluation de l'état actuel et du degré d'avancement de la banque électronique en Algérie. Le premier constat qui ressort de notre étude est que l'Algérie, comme de nombreux autres pays, connaît une évolution majeure dans son secteur financier, grâce à l'émergence de banques 100% en ligne. Cette innovation marque une transition significative vers une approche plus numérique, offrant un potentiel énorme pour améliorer l'accès aux services financiers, stimuler l'inclusion économique et répondre aux besoins changeants des consommateurs.

Les établissements financiers et bancaires courent derrière la performance maximale, la qualité du service à la clientèle, l'efficacité organisationnelle ainsi que la rentabilité financière qui est fortement conditionnée par l'apparition de nouveaux canaux de distribution issus de l'innovation technologique. Les opportunités offertes par la digitalisation au secteur bancaire à travers le monde sont loin d'être négligeables, notamment en termes de réduction des coûts et des charges liées au fonctionnement de la banque.

Les banques 100% en ligne, en Algérie, apportent des avantages considérables. Elles offrent une commodité inégalée, permettant aux clients de gérer leurs finances à tout moment et en tout lieu. De plus, elles réduisent souvent les coûts de transaction et éliminent la nécessité de se rendre physiquement dans une succursale bancaire.

Cependant, cette innovation n'est pas sans ses défis. Les banques en ligne s'implantent, en Algérie, avec une certaine lenteur par rapport aux pays développés et la confiance des consommateurs dans la sécurité des transactions en ligne est essentielle, tout comme la nécessité de se conformer aux réglementations financières en constante évolution.

Les banques algériennes doivent redoubler d'efforts pour atteindre la qualité de banques en ligne à caractère international, dans un pays où l'inclusion financière est un objectif clé. Les banques 100% en ligne ont un rôle crucial à jouer en rendant les services financiers plus accessibles à une population diversifiée. L'éducation financière et la sensibilisation à la sécurité numérique joueront un rôle central pour aider les Algériens à tirer pleinement parti de ces innovations tout en les utilisant de manière responsable.

L'Algérie se trouve actuellement à une étape cruciale de son évolution vers la numérisation financière. Les banques en ligne à 100 % sont en train de révolutionner la

Conclusion générale

gestion financière des Algériens, ouvrant ainsi la porte à une ère de services financiers plus modernes, accessibles et adaptés à l'ère numérique.



Bibliographie



Bibliographie

Ouvrages :

AUTHER.P et al, « Banque de détail : regagner la confiance des clients », Bearing Point, 2012

B. Bathelot (2015), « Communication publicitaire », Définition marketing « L'encyclopédie illustrée du marketing».

Barabel. M, Meier. O (2015), « Tout le monde à l'ère digital », livres en or, Dunod.

BELLALIJ M. (2021) « Introduction à la transformation digitale », », Revue Internationale du Chercheur «Volume 2: Numéro 2».

Denis. N (2019), « La banque, en pleine transformation. In : Annales des Mines - Réalités industrielles ».

DINIZ.(1998), « Web Banking in USA », Journal of Internet and Commerce, vol 3, n°2.

Dixon, Mary et Nixon, Brian. 2000. E-banking : Managing your money and transactions online.SAMS publishing.

EY | Livre Blanc : la transformation digitale des entreprises.

Fabrice Lamirault et Collectif « L'évolution du modèle bancaire a l'ère du digital » 1^{er} édition Mars 2017.

Nervan OMEROVIC « Banques digitales : évolution ou révolution ? » Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, Haute école de gestion de Genève, 2020.

Riemer.K, &Gilchriest. B (2013), (The University of Sydney Business School).

Stamoulis, D.S. (1994), « How Banks fit In an Internet Commerce Business activities Model».

Toufaily E., Daghfous N. et Toffoli R. (2009). « The Adoption of E-banking by Lebanese banks: Success and Critical Factors ». Journal of Electronic Services and Mobile Applications, vol. 1, no 1

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation : A review and a research agenda. Journal of Strategic Information SystemsReview.

Livre Blanc : La Banque face à sa transformation digitale, éditeur : ITESOFT.

Bibliographie

Livre Blanc : Transformation Digitale Une Histoire de Culture et D'Ambition.

Mémoires :

Boukerdine Amir «Vers l'Amélioration de La stratégie du E-commerce des services en Algérie - Etude de cas : l'E-paiement des factures -» Mémoire de fin d'études En vue de l'obtention du diplôme de master Spécialité finance et commerce international, Université 8 mai 1945 de Guelma, 2018.

CHEKROUN RADIA, et CHEMAKH DIHIA « Le système de paiement électronique et la digitalisation des produits bancaires Cas : BNA « agence 581 » de Tizi-Ouzou » Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion Option finance et banque, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2021-2022.

CHERRABA Fatma Zohra «Evaluation du E-banking en Algérie » Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de Master Option Management bancaire, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2019-2020.

DJEBARA Numidia, et ACHOUCHE Souad « Monétique et banque à distance cas : du nouveau système de paiement WIMPAY Agence B.N.A N°584 » Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion Option finance et banque, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2020-2021.

Denoel C, « Le E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il. ». Mémoire de master en science de gestion. Ecole de gestion de l'université de liège, 2007-2008.

HEDJAR Syphax « La digitalisation dans les banques publiques : entre avantages et inconvénients, cas de la BNA direction regionale de Tizi-Ouzou » Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion Spécialité Management Bancaire, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2020-2021.

LADJICI DIHIA, et MAZARI MERIEM « La modernisation des moyens de paiement Cas BNA (agence DBK 584) » Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion Option management bancaire, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, 2021-2022..

Bibliographie

XXVIIIe Conférence Internationale de Management Stratégique «LE DIGITAL DANS LA FORMATION DE LA PERFORMANCE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES DES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT » Institut Universitaire de Technologie (IUT).

Revue de presse « Loi monétaire et bancaire : Une réforme vitale » EL MOUDJAID, 03 Juillet, 2023.

JOURNAL OFFICIEL DE LA REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE CONVENTIONS ET ACCORDS INTERNATIONAUX - LOIS ET DECRETS ARRETES, DECISIONS, AVIS, COMMUNICATIONS ET ANNONCES

Document interne BEA (Guide d'utilisateur)

Document interne BNA

Document interne de la banque BNA « mise en place de paiement mobile WIMPAYBNA » n° d'ordre 2129.

Document interne de la banque BNA « mise en place de paiement mobile WIMPAYBNA » n° d'ordre 2181.

Document interne de la banque BNA « mise en place de paiement mobile WIMPAYBNA » n° d'ordre 2309.

Webographies :

<https://davidfayon.fr/2018/11/>

<https://wendkunibank.bf/votre-banque/dispositif-multicanal/sms-banking/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/329/8/3/163301>

<https://www.zdnet.fr/actualites/paiement-en-ligne-ma-triser-les-etapes-d-une-transaction-39116152.htm>

<https://fr.blog.businessdecision.com/blockchain-big-data-enjeux-strategiques/>

<https://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/automate-bancaire>

Bibliographie

<https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/paiements-en-ligne/comment-payer-en-ligne/pc-banking-et-mobile>

<https://www.lalanguefrancaise.com/dictionnaire/definition/pc-banking#0>

<https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-guichet-automatique-banque-2283.php>

<https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472>

<https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>

<https://www.definitions-marketing.com/definition/pure-player/>

<https://www.aps.dz/economie/137190-la-nouvelle-loi-sur-la-monnaie-et-le-credit-encouragera-le-paiement-electronique>

<https://www.lafinancepourtous.com/pratique/banque/moyens-de-paiement/la-carte-bancaire/>

<https://www.satim.dz/fr/services-cib/operations-de-paiement-en-ligne.html#>

<https://www.maghrebinfo.dz/2021/11/15/une-banque-100-digitale-algerienne-prochainement/>

<https://www.joradp.dz/FTP/jo-francais/2022/F2022028.pdf>

<https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/cryptomonnaie-blockchain-18277/>

<https://lehub.bpiFrance.fr/comment-fonctionne-blockchain/>

<https://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/blockchain.html>

<https://www.bforbank.com/blog/parlons-tendances/le-digital-banking-cest-quoi>

<https://www.lebigdata.fr/definition-big-data>

<https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-cloud-computing-11573/>

<https://www.comparateurbanque.com/cest-quoi-une-banque-en-ligne/>

<https://blog.calexagroup.com/digitalisation-rh/>

<https://ontorule-project.eu/2018/04/03/le-digital-c-est-quoi/>

Bibliographie

<https://mbacity.com/fr/nos-actualites/numerisation-ou-digitalisation-de-quoi-parle-t-on/#:~:text=La%20num%C3%A9risation%20est%20la%20%E2%80%9Ctraduction,processus%20afin%20de%20l'am%C3%A9liorer>

<https://www.ubs.com/ch/fr/wealth-management/womens-wealth/academy/2022/history-of-digital-banking.html>

<https://www.mbdconsulting.ch/publications/montee-du-digital-necessaire-secteur-bancaire>

<https://www.sap.com/suisse/products/erp/digitization-vs-digitalization.html>

<https://www.itesoft.com/fr/blog/digitalisation-des-banques-enjeux-limites-benefices/>

<https://www.1min30.com/acquisition-strategy-design/transformation-digitale-histoire-1287515097>.

https://www.algerie-eco.com/2023/04/11/apn-adoption-du-texte-de-loi-monetaire-et-bancaire/#google_vignette

<https://journalducoin.com/lexique/satoshi/>

<https://legal-doctrine.com/edition/jibayatic-dz-le-portail-des-declarations-fiscales-en-ligne/>

<https://www.banxybank.com/fr/faq>

<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/natixis-lance-la-premiere-banque-mobile-d-algerie-776362.html>

<https://www.bna.dz/presentation-de-la-bna/>

<https://www.bea.dz/article04>

<https://www.bea.dz/>

<https://www.bna.dz/professionnel-tp/>

<https://www.bna.dz/e-paiement/>

<https://www.bna.dz/particulier-wimpay-bna/>

<https://www.bna.dz/particulier-cartes-cib-sms-card/>

Liste des tableaux et figures

Liste des tableaux et figures

Liste des tableaux

Tableau 1 : comparaison entre la banque en ligne et la banque digitale	30
Tableau 2 : plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte CIB de la BNA	64
Tableau 3 : Plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte prépayée de la BNA	66
Tableau 4 : Plafond autorisé pour l'acquisition d'argent de la carte Elite de la BNA	67
Tableau 5 : Représentation du nombre de transaction par CIB.....	89
Tableau 6 : Représentation du nombre d'abonnés au service E-banking	90

Liste des tableaux et figures

Liste des figures

Figure 1 : Fonctionnement de la Blockchain	16
Figure 2 : Terminal de paiement électronique (TPE).....	22
Figure 3 : Livraison de marchandises/services, accord de paiement, coix de l'instrument de paiement et détails.....	34
Figure 4 : Etapes de paiement	35
Figure 5 : Installation de l'application Banxy	42
Figure 6 : Mode d'enregistrement sur Banxy.....	43
Figure 7 : Etapes de l'acquisition du compte Banxy.....	44
Figure 8 : Présentation de la BNA	59
Figure 9 : Organigramme de la BNA	60
Figure 10 : La carte CIB classique et la carte CIB gold.....	63
Figure 11 : La carte prépayée BNA.....	65
Figure 12 : La carte élite BNA	66
Figure 13 : La carte épargne BNA classique et sans intérêts	68
Figure 14 : La carte épargne MOUSTAKBALY et MOUSTAKBALY sans intérêt de la BNA	68
Figure 15 : TPE-BNA	70
Figure 16 : la plate forme e-banking de la BNA	73
Figure 17 : Fonctionnement de la plate forme e-banking de la BNA	74
Figure 18 : organisation de la plate forme e-banking de la BNA	75
Figure 19 : les cinq dernières opérations du titulaire du compte BNA	76
Figure 20 : localisation d'une agence d'après la position géographique du consultant.....	77
Figure 21 : résultat des répartitions des avoirs du titulaire du compte BNA	77
Figure 22 : coordonnée du conseiller de la BNA	78
Figure 23 : Convertisseur du taux de cange en temps réel de la BNA.....	79
Figure 24 : accès au compte Bn@tic.....	81
Figure 25 : Etape d'identification.....	82
Figure 26 : Menu BN@tic.....	83
Figure 27 : fonctionnalités de l'application e-banking.....	85
Figure 28 : présentation des pages WIMPAY	89

Liste des tableaux et figures

Figure 29 : Représentation du nombre de transaction par CIB	91
Figure 30 : Représentation du nombre d'abonnés au service E-banking	93
Figure 31 : représentation du nombre d'adhérents au service WIMPAY	94



Annexes



ANNEXES

Annexe 01 : convention d'adhésion au service BNA.NET « client particulier »

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Convention d'adhésion aux services

BNA.net

« Client Particulier »



1/1

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Entre les soussignés :

La Banque Nationale d'Algérie, Société par action au capital de 41.600.000.000 dinars Algériens, inscrite au Registre de commerce d'Alger sous le N° 00B12904, N° d'identification fiscale 000016001290414, 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 :

Adresse :

Date et lieu de naissance :

Profession :

Numéros de comptes à abonner :

- 1.
- 2.
- 3.

Pièce d'identité N° :

Délivrée 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 » régi 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 la demande d'abonnement jointe en annexe I.

Conditions générales relatives au service

« 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 « BNA.net ».

Article 2 : conditions et fonctionnement

2.1 Services disponibles :

La BNA offre, au titre des services « BNA.net », au titulaire du compte une panoplie de services sous forme de pack qui sont présentés en détail dans la demande d'abonnement.

2.2 Inscription au service « BNA.net » :

Le titulaire du compte procède au renseignement des informations demandées dans la demande 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'identification 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 modifié 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 connu que du titulaire du compte. En cas d'oubli, le titulaire du compte peut demander un nouveau mot de passe.

2

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Article 3 : Responsabilité du titulaire du compte

Le titulaire du compte abonne au service « BNA.net » de la BNA, est le seul responsable de la conservation et de 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 a immédiatement le devoir de le signaler à la BNA. La responsabilité de la sécurité des données de la BNA ne peut être transférée au titulaire du compte. Le titulaire du compte de bénéficier des services de banque en ligne considérant toutes les opérations (ordres) passées sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués par l'abonné.

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 la protection de ses données. Le titulaire du compte s'engage à utiliser les services de la BNA en respectant les conditions d'utilisation et les modalités d'accès à ces services.

Article 4 : Responsabilité de la banque

La Banque s'oblige à maintenir en bon état de marche les équipements informatiques, logiciels, matériels 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 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. Les modalités de paiement des services le jour de la signature de la convention d'abonnement.

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

Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux opérations de virements et aux mises en oppositions sur cartes, ainsi que pour le service SMS Banking.

Par la présente convention, le titulaire du compte autorise la banque à déduire son compte des frais d'abonnement et commissions vides ci-dessus et repris 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 résilier la présente convention sans avoir donné des frais d'abonnement prélevés antérieurement.

Article 7 : Force majeure

Sont considérées comme des cas de force majeure tout acte ou 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 justifier son fait par un acte ou événement irrésistible, indépendant de sa volonté. Cette notification devra intervenir au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement suscit.

La Partie empêchée devra prendre toutes les dispositions utiles pour assurer la continuité de son activité. L'absence 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'absence de 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 sont portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables dans un délai notifié sur le site « www.abankimg.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, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Toute demande de modification de pack sélectionné dans le cadre de la présente convention, à l'initiative du titulaire du compte, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'engagera d'en tenir compte des résolutions. Le titulaire du compte sera informé des conditions tarifaires.

3

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

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 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 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 de l'abonnement. 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 entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Article 10 : 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. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché par le tribunal territorialement compétent.

Article 11 : 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.

Article 12 : Modification de la convention

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé par les parties contractantes.

Article 13 : 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.

Fait à le.....

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

Pour la BNA Signature et cachet

4

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Particulier »

MODALITES D'ABONNEMENT

Nom et prénom :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Numéros de comptes à abonner 1.....

2.....

Numéro de téléphone :

Numéro de téléphone portable :

Adresse mail :

Pièce d'identité N° : Délivré le .../.../... Par.....

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

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

..... le

Pour la Banque

Signature du titulaire du compte

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

ANNEXES

Annexe2

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES « BNA.net »
(Client particulier)

1. Frais d'abonnement des services « BNA.net »

PACKS	SERVICES	Facturation ¹
PACK NET	✓ Consultation des soldes et de l'historique des comptes ✓ Consultation des derniers mouvements ✓ Recherche d'opération sur le compte ✓ Téléchargement des relevés de compte ✓ Edition des relevés de compte ✓ Edition des Relevés d'Identité Bancaire ✓ Service de messagerie (Mailing) ✓ Service notification par SMS	100 DA HT
PACK NET+ = PACK NET + ...	✓ Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client ✓ Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Commande de chèquiers ✓ Commande de carte bancaire ✓ Opposition sur carte	200 DA HT

Les commissions sur transactions sont diffusées par les conditions de banque et sont prélevées en automatique après chaque opération.

2. Tarification des services bancaires à distance « BNA.net »

Service	Détail des services	Tarification (Unitaire/DA/HT)
Virement de compte à compte	Virement même agence	10
	Virement inter-agences	10
	Virement interbanques	30
Commande	Commande de chéquier	0
	Commande de carte	0
Opposition	Opposition sur carte	100
Notification par SMS	Facturé par SMS envoyé	18

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du tarif ordinaire.

ANNEXES

Annexe 02 : convention d'adhésion au service BNA.NET « client profession libérale »

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

**Convention d'adhésion aux services
BNA.net**

« Client Profession Libérale »



F₁ M

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Entre les soussignés :

La Banque Nationale d'Algérie, Société par action au capital de 41.600.000.000 dinars Algériens, inscrite au Registre de commerce d'Alger sous le N° 00B12904, N° d'identification fiscale 000016001290414, 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 :

Adresse :

Date et lieu de naissance :

Profession :

Numéros de comptes à abonner :

- 1.
- 2.
- 3.

Pièce d'identité N° :

Délivré le Par

Registre de commerce 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 la demande d'abonnement jointe en annexe I.

Conditions générales relatives au service

« 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 « BNA.net ».

Article 2 : conditions et fonctionnement

2.1 Services disponibles :

La BNA offre, au titre des services « BNA.net », au titulaire du compte une panoplie de services sous forme de pack qui sont présentés en détail dans la demande d'abonnement.

2.2 Inscription au service « BNA.net » :

Le titulaire du compte procède au renseignement des informations demandées dans la demande 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'identification 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 modifié 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 connu que par le 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 doute de la possession du mot de passe par une tierce personne, le titulaire du compte doit immédiatement le modifier. L'accès au service « BNA.net » par le numéro d'abonné et le mot de passe permet au titulaire du compte de bénéficier des services de banque en ligne considérant toutes les opérations (ordres) passées sous

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués 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 d'un « pare-feu » (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 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 est informé des tarifs le jour de la signature de la convention d'abonnement.

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

Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux opérations de virements et aux mises en oppositions sur carte, ainsi que pour le service SMS 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 et repris 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 acte ou événement, imprévisible, contractantes, et ayant une influence directe sur l'exécution des obligations de la présente convention.

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

La partie empêchée doit 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.

La banque ne peut être tenue responsable lorsque l'inexécution 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, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

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 qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception. Le titulaire du compte doit être 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 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.

F 3

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

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 frais d'abonnement. La banque applique à cet effet des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur.

Tout retrait d'agrément, ainsi que 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.

Article 10 : 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. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché par le tribunal territorialement compétent.

Article 11 : 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.

Article 12 : Modification de la convention

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé par les parties contractantes.

Article 13 : 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.

Fait à le.....

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

Pour la BNA Signature et cachet

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net
« Client Profession Libérale »

MODALITES D'ABONNEMENT

Nom et prénom :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Registre de commerce N° : / Agrément N° :

Numéros de comptes à abonner 1.....

2.....

Numéro de téléphone :

Numéro de téléphone portable :

Adresse mail :

Pièce d'identité N° : Délivré le .../.../... Par.....

Registre de commerce N° : Délivré le .../.../... Par.....

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

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

Pour la Banque

Signature du titulaire du compte

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

ANNEXES

Annexe2

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES « BNA.net »
(Client de profession libérale)

1. Frais d'abonnement des services « BNA.net »

PACKS	SERVICES	Facturation ¹
PACK NET	✓ Consultation des soldes et de l'historique des comptes ✓ Consultation des derniers mouvements ✓ Recherche d'opération sur le compte ✓ Téléchargement des relevés de compte ✓ Edition des relevés de compte ✓ Edition des Relevés d'Identité Bancaire ✓ Service de messagerie (Mailing) ✓ Service notification par SMS	800 DA HT
PACK NET+ = PACK NET + ...	✓ Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client ✓ Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI » ✓ Prélèvements multiples sur les clients redevables (débiteurs) domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Commande de chèquiers ✓ Commande de carte bancaire ✓ Opposition sur carte	1200 DA HT

Les commissions sur transactions sont diffusées par les conditions de banque et sont prélevées en automatique après chaque opération.

2. Tarification des services bancaires à distance « BNA.net »

Service	Détail des services	Tarification (Unitaire/DA/HT)
Virement	Virement même agence	10
	Virement inter-agences	10
	Virement interbanques	30
Prélèvement	Prélèvement intra-interbancaire	35
Commande	Commande de chéquier	0
	Commande de carte	0
Opposition	Opposition sur carte	100
Notification par SMS	Facturé par SMS envoyé	18

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du tarif ordinaire.

f

ANNEXES

Annexe 03 : convention d'adhésion au service BNA.NET « client Entreprise, association ou autre »

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Convention d'adhésion aux services
BNA.net

« Client Entreprise, association ou autres »



1

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Entre les soussignés :

La Banque Nationale d'Algérie, SPA au capital de 41 600.000.000 dinars Algériens, inscrite au Registre de commerce d'Alger sous le N° 00B12904, N° d'identification fiscale 000016001290414, dont le Siège Social est au 08, Boulevard Ernesto Che GUEVARA, Alger, représentée par :

Nom et prénom :

En sa qualité de :

Ci-après désigné la Banque,

Et,

Raison sociale de l'entreprise/ Nom de l'association ou autre

Représentée par :

Nom et prénom :

En sa qualité de :

Adresse du siège social :

Forme juridique :

Registre de commerce / Agrément N° : Délivré par :

NIF/NIS :

Ci-après désigné le titulaire du compte/abonné,

ont convenu ce qui suit :

4
2

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

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 la demande d'abonnement jointe en annexe I.

Conditions générales relatives au service

« 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 « BNA.net ».

Article 2 : Conditions et fonctionnement

2.1 Services disponibles

La BNA offre, au titre des services « BNA.net », au titulaire du compte une panoplie de services sous forme de pack qui sont présentés en détail dans la demande d'abonnement.

2.2 Inscription au service « BNA.net » :

Le titulaire du compte procède au renseignement des informations demandées dans la demande 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.

2.3 Choix d'interlocuteurs

Le titulaire du compte communique à la banque la liste des personnes autorisées à exécuter les opérations relatives au service « BNA.net ».

Ce choix doit être repris en détail dans la demande d'abonnement.

Toute modification de cette liste doit être portée à la connaissance de la banque par écrit.

2.4 Attribution du mot de passe

Le titulaire du compte peut avoir accès au service « BNA.net » par l'introduction de numéro d'identification 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 modifié 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 connu que par le titulaire du compte. En cas d'oubli, le titulaire du compte peut demander un nouveau mot de passe.

2.5 Comptes d'abonnement

Dans le cadre de la présente convention, le nombre de comptes d'abonnements est de

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 doute de la possession du mot de passe par une tierce personne, le titulaire du compte doit immédiatement le modifier. L'accès au service « BNA.net » par le numéro d'abonné et le mot de passe permet au titulaire du compte de bénéficier des services de banque en ligne 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'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son système informatique, de son raccordement au réseau « Internet » et de sa protection aux moyens d'un « pare-feu » (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 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 dues 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 est informé des tarifs le jour de la signature de la convention d'abonnement.

3

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Article 8 : Modification des tarifs

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

Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux opérations de virements et aux opérations de prélèvements, aux mises en oppositions sur cartes, ainsi que pour le service SMS Banking.

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

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, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

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 qui s'efforce d'en tenir compte dès réception. Le titulaire du compte, doit être informé des conditions tarifaires.

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 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 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.

Article 7 : 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 doit immédiatement, après sa survenance, en avvertir l'autre partie par tout moyen. Cette notification doit intervenir au plus tard dans les quinze (15) Jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement suscité.

La Partie empêchée doit 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.

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 frais d'abonnement. La banque appliquera à cet effet des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur.

Toute cessation de paiement, faillite, liquidation de l'entreprise ou tout retrait d'agrément pour l'association entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Article 10 : Règlement des litiges

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

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. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché par le tribunal territorialement compétent.

4

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Article 11 : 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.

Article 12 : Modification de la convention

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé par les parties contractantes.

Article 13 : 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.

Fait à le.....

Signature du titulaire du compte

Précédée de la mention « lu et approuvé »

Pour la BNA Signature et cachet

FR
5

ANNEXES

Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net
« Client Entreprise, Association ou autre »
MODALITES D'ABONNEMENT
 Nom de l'entreprise, Association ou autre/ Raison Sociale :
 Adresse du siège social :

 Forme juridique :
 Registre de commerce / Agrément N° : Délivré par :
 NIF/NIS :

 Numéros de comptes à abonner 1.
 2.
 3.

Numéro de téléphone / fax :

Adresse mail : @

Interlocuteurs autorisés :

Nom et Prénom	N° Tél portable	E-mail	N° comptes (1,2,3)	Profil* (P1, P2, P3, P4)
		@		
		@		
		@		

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack
NET	✓ Consultation des soldes et de l'historique des comptes ✓ Consultation des derniers mouvements ✓ Recherche d'opération sur le compte ✓ Téléchargement des relevés de compte ✓ Edition des relevés de compte ✓ Edition des Relevés d'Identité Bancaire ✓ Service de messagerie (Mailing) ✓ Service notification par SMS	
NET+ = PACK NET + ...	✓ Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client ✓ Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI » ✓ Prélèvements multiples sur les clients redevables (débiteurs) domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Commande de chèquiers ✓ Commande de carte bancaire ✓ Opposition sur carte	

Pour la Banque

Pour l'entreprise/Association ou autre

 * A renseigner uniquement pour le pack NET+
 Profil d'autorisation : P1 : envoi de fiches de virements, P2 : 1^{ère} Signature, P3 : 2^{ème} Signature, P4 : Signature unique avec envoi de fiche de virements

ANNEXES

Annexe2

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES « BNA.net »
(Client entreprise, Association ou Autre)

1. Frais d'abonnement des services « BNA.net »

PACKS	SERVICES	Facturation ¹
PACK NET	✓ Consultation des soldes et de l'historique des comptes ✓ Consultation des derniers mouvements ✓ Recherche d'opération sur le compte ✓ Téléchargement des relevés de compte ✓ Edition des relevés de compte ✓ Edition des Relevés d'Identité Bancaire ✓ Service de messagerie (Mailing) ✓ Service notification par SMS	800 DA HT
PACK NET+ = PACK NET + ...	✓ Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client ✓ Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI » ✓ Prélèvements multiples sur les clients redevables (débiteurs) domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères ✓ Commande de chèquiers ✓ Commande de carte bancaire ✓ Opposition sur carte	1200 DA HT

Les commissions sur transactions sont diffusées par les conditions de banque et sont prélevées en automatique après chaque opération.

2. Tarification des services bancaires à distance « BNA.net »

Service	Détail des services	Tarification (Unitaire/DA/HT)
Virement	Virement même agence	10
	Virement inter-agences	10
	Virement interbanques	30
Prélèvement	Prélèvement intra-interbancaire	35
Commande	Commande de chéquier	0
	Commande de carte	0
Opposition	Opposition sur carte	100
Notification par SMS	Facturé par SMS envoyé	18

¹ L'abonnement est facturé par compte et par mois. L'abonnement pour le 2^{ème} compte est facturé à 50% de moins du tarif ordinaire.

ANNEXES

Annexe 04 : convention d'adhésion au service WIMPAY.BNA

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

**Convention d'adhésion au service
« WIMPAY-BNA »**



✗

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Conditions générales relatives aux services

« 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 (Reçues / 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 ;

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

- 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,
- confirmé 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.

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

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.

ANNEXES

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

Article 13 : 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.

Fait à le.....

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

Pour la BNA Signature et cachet

5

ANNEXES

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 / Agrément N° : Délivré 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

ANNEXES



البنك الوطني الجزائري
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

Annexe III à la circulaire n° 2309 du 07/03/2021.

Tarification des transactions « WIMPAY-BNA »

Type de transaction	Libellé de la commission	Coût de la transaction HT	Payeur
Virement de compte à compte BNA	Commission de traitement de la transaction	Gratuit	/
Opération de Paiement	Commission de traitement de la transaction	6 DA	commerçant
Demande de transfert envoyée	Commission de traitement de la transaction	Gratuit	/
Toutes autres fonctionnalités	Commission de traitement de la transaction	Gratuit	/



Table des matières



Table des matières

Remerciements

Dédicaces.

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction générale..... 1

Chapitre I : Généralité sur la digitalisation bancaire

Introduction 6

Section 1 : Définition des concepts..... 7

1.1 Historique de la digitalisation 8

1.2 Définition des concepts 8

1.2.1 La Digitalisation 9

a. Le digital..... 9

b. La transformation digitale 10

c. Le numérique 11

d. La transition numérique 12

1.2.2 Différence entre la numérisation et digitalisation 13

Section 2 : Les outils de la digitalisation bancaire..... 14

2.1 Le Big data 14

2.1 La Blockchain 15

2.2 Le Cloud Computing..... 16

2.3 Les outils de distribution multicanal 17

2.3.1 Les automates bancaires 17

2.3.2 Le PC banking..... 18

2.3.3 Les sites bancaires (Internet banking) 18

2.3.4 Les applications bancaires..... 19

2.3.5 Les SMS banking 20

2.3.6 L'Email 20

2.3.7 Les cartes bancaires 20

2.3.8 Terminal de paiement électronique (TPE) 21

Table des matières

2.3.9 Le service digital :	22
Section 3 : les avantages et les inconvénients de la digitalisation.....	23
3.1 Les Avantages	23
3.2 Les Inconvénients	24
Conclusion.....	25

Chapitre II: Les banques en ligne en Algérie

Introduction	27
Section 1 : Conceptualisation de la banque en ligne	28
1.1 Historique	28
1.2 Différence entre une banque en ligne et une banque digitale.....	29
1.2.1 La banque en ligne.....	29
1.2.2 Banque digitale	29
1.2.3 Différents types de banque en ligne	31
1.2.4 Les étapes d'une opération de paiement en ligne	33
Section 2 : naissance et transformation de la banque en ligne en Algérie	36
2.1 Naissance des banques en ligne en Algérie	36
2.2 Développement des banques en ligne en Algérie	36
2.2.1 Secteur public	37
2.2.2 Secteur privé	40
3. Défis et réglementation	44
Section 3 : Impact du digital sur la relation client	46
1.3 L'apport de l'E-banking pour le client	46
3.1.1 Self banking	47
3.1.2 ATM	47
3.1.3 Le PC Banking ou Net banking PC	47
3.2. Impact de l'E-Banking sur la relation banque/client	47
Conclusion	49

Table des matières

Chapitre III : Progrès de l'innovation (e-banking) au sein

Introduction	57
Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil (BNA).....	58
1.1 Historique de la BNA	58
1.2 Organigramme de la BNA	59
1.2.1 L'organisation d'une agence de la BNA	60
1.2.2 Les missions et objectifs de la BNA	61
a. Les missions de la BNA	61
b. Les objectifs de la BNA.....	61
1.2.3 Les outils digitaux au sein de la BNA	63
a. La carte interbancaire CIB	63
b. Carte prépayé	65
c. Carte élite	66
d. Carte épargne	67
1.3 TPE-BNA.....	68
Section 2 : Les initiatives et les approches de transformation digitale qui se distingue71	71
 dans la BNA	71
2.1 Les moyens de paiement digitaux disponible au sein de la BNA	71
2.1.1 Le paiement électronique BNA.....	71
2.1.2 La banque en ligne BNA.net	72
2.1.3 L'application mobile Bn@tic	80
2.1.4 WIMPAY-BNA	85
Section 3 : Présentation, Analyse et Interprétation des résultats	89
3.1 Nombre de transaction par CIB	89
3.2 Nombre d'abonnées au service E-banking.....	91
3.3 Nombre d'adhérents au service WIMPAY	92
Conclusion.....	94
Conclusion Générale	96
Références Bibliographiques	
Liste des figures et tableaux	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

Résumé :

Le secteur bancaire en Algérie a connu une transformation significative avec l'émergence des banques 100% en ligne, représentant une innovation majeure dans le paysage financier. Ce mémoire explore en profondeur l'impact de cette innovation sur le secteur bancaire algérien, et retrace l'histoire de l'évolution des banques en ligne en Algérie, en identifiant les premiers acteurs à avoir introduit ce modèle novateur. Il analyse ensuite les facteurs qui ont catalysé cette innovation, la pénétration croissante d'Internet et la pression concurrentielle, en se penchant sur les avantages offerts par les banques 100% en ligne en Algérie, tels que la commodité pour les clients, la réduction des coûts pour les institutions financières et l'expansion de l'inclusion financière dans les régions mal desservies. Il explore également les défis auxquels ces banques sont confrontées, notamment en matière de sécurité, de confiance des clients et de réglementation, mais également la manière dont les banques en ligne ont modifié la relation entre les banques et leurs clients en Algérie. Il met en lumière comment les nouvelles technologies, telles que les applications mobiles et les services en ligne, ont amélioré l'expérience client et ont permis une personnalisation accrue des services.

Abstract :

The banking sector in Algeria has undergone a significant transformation with the emergence of 100% online banks, representing a major innovation in the financial landscape. This thesis delves deeply into the impact of this innovation on the Algerian banking sector, tracing the history of the evolution of online banks in Algeria by identifying the initial players who introduced this innovative model. It then analyzes the factors that catalyzed this innovation, including the increasing penetration of the internet and competitive pressures, while examining the advantages offered by 100% online banks in Algeria, such as convenience for customers, cost reduction for financial institutions, and the expansion of financial inclusion in underserved regions. It also explores the challenges these banks face, particularly in terms of security, customer trust, and regulation, as well as how online banks have transformed the relationship between banks and their customers in Algeria. It highlights how new technologies, such as mobile applications and online services, have enhanced the customer experience and enabled increased service personalization.