

*Université Mouloud MAMMERRI de Tizi-Ouzou*

*Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des  
Sciences de Gestion*

*Département des Sciences Financières et Comptabilité*

## *Mémoire de fin de cycle*

**En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences  
Financières et Comptabilité  
Option : Finance & Banque**

### *Thème*

**Enjeux, obstacles et perspectives de la  
généralisation de la carte bancaire en  
Algérie**

**Présenté par :**

**Karima RAHOUAL**

**Encadré par :**

**Hocine SAM**

*Année universitaire : 2018/2019*

## **Remerciements**

*Mes remerciements les plus vifs s'adressent tout particulièrement à **Mr Hocine SAM** pour avoir accepté de diriger ce travail et le mener à bien, tout en me conseillant, m'aidant et m'encourageant tout au long de mes recherches.*

*Nos remerciements vont aux membres de jury qui ont accepté de lire et d'évaluer ce mémoire.*

*Enfin, nous remercions toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.*

## *Dédicaces*

*Je dédie ce travail à mes chers parents et mes chers grands parents, qui ont fait que je devienne ce que je suis maintenant et m'ont toujours été d'une aide précieuse.*

*A mon frère, à mon grand-père maternel et à la mémoire de ma grand-mère maternelle.*

*A ma famille paternelle et maternelle.*

*Comme je le dédie à mes meilleurs amis, à mes amis qui m'ont aidé de près ou de loin aux moments propices.*

## Liste des abréviations :

- **SEPA** : Single Euro Payments Area
- **CCF** : Crédit Commercial de France
- **CIC** : Crédit Industriel et Commercial
- **BNP** : Banque Nationale de Paris
- **GIE** : Groupe d'Intérêt Economique
- **CB** : Carte Bancaire
- **EMV** : Europay Mastercard Visa
- **CIB** : Carte Interbancaire
- **DAB** : Distributeur Automatique de Billet
- **GAB** : Guichet Automatique de billet
- **TPE** : Terminal de Paiement Electronique
- **PME** : Porte-Monnaie Electronique
- **PAN** : Permanent Account Number
- **ISO** : International Standardization Organization
- **SATIM** : La société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
- **NIP** : Numéro d'Identification Personnel
- **CBEP** : Caisse nationale d'épargne et de prévoyance
- **SGA** : Société Générale d'Algérie
- **BNP Paribas** : une banque française issue de la fusion de la Banque nationale de Paris (BNP) et Paribas.
- **AGB** : Gulf Bank Algeria

## Sommaire :

<b>Introduction générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : présentation de la carte bancaire.....</b>	<b>6</b>
Introduction.....	6
<b>Section 1 : Présentation de la carte bancaire.....</b>	<b>6</b>
<b>Section 2 : Le régime juridique entre les différents acteurs d'une transaction par carte bancaire.....</b>	<b>18</b>
<b>Section 3 : fonctionnement du paiement par carte bancaire.....</b>	<b>21</b>
Conclusion.....	33
<b>Chapitre 2 : Avantage et risques de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>34</b>
Introduction.....	34
<b>Section 1 : Avantages de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>34</b>
<b>Section 2 : Inconvénients de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>38</b>
<b>Section 3 : Les utilisations frauduleuses et mesures de prévention.....</b>	<b>44</b>
Conclusion.....	62
<b>Chapitre 3 : Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.....</b>	<b>64</b>
Introduction.....	64
<b>Section 1 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire.....</b>	<b>64</b>
<b>Section 2 : analyse et interprétation des résultats de l'étude.....</b>	<b>66</b>
Conclusion.....	84
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>86</b>

### Introduction générale

Les systèmes de paiement constituent une pratique essentielle pour tout commerce et pour toute économie. Le rôle primordial d'un système de paiement dans l'économie d'un pays a été clairement souligné par le Comité sur les Systèmes de Paiement et de Règlement (CSPR) de la Banque des Règlements Internationaux (BRI) en indiquant que « des systèmes de paiement sûrs et efficaces sont un rouage essentiel du bon fonctionnement d'un système financier »<sup>1</sup>. Il a été ainsi suggéré que des systèmes de paiement efficaces étaient nécessaires pour le développement économique et pour soutenir le commerce des biens et services.

Au niveau international, les tendances à la modernisation et à la libéralisation des marchés financiers ont également poussé ces gouvernements à répondre aux exigences des systèmes de paiement afin de demeurer pertinents dans le commerce international et dans les marchés financiers. Ainsi, la technologie est considérée comme la meilleure solution à cet objectif.

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Ces dernières, sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire. Les progrès réalisés dans ce domaine ont permis l'apparition de nouvelles procédures et instruments de paiement modernes (la carte bancaire).

Le paiement par carte bancaire est l'un de ces systèmes considérés comme efficaces et nécessaires au commerce des biens et services. Ce nouveau moyen électronique a en effet, connu un essor incontournable depuis son apparition dans les années 50 aux Etats Unis. Mais la véritable évolution n'a eu lieu qu'après le développement rapide des NTIC à la fin des années 90, principalement grâce aux succès du réseau internet.

Depuis, le paiement par carte bancaire n'a cessé d'évoluer pour offrir de plus en plus de services. Plusieurs progrès technologiques et organisationnels ont été aussi accomplis sur le plan international afin d'interconnecter les systèmes de paiement de plusieurs pays, faisant ainsi étendre la portée de ce moyen, à des endroits de plus en plus éloignés.

De notre jour, la carte bancaire peut accompagner le consommateur dans tous ses déplacements domestiques et internationaux. En lui offrant la liberté, portabilité, mais sur tout

---

<sup>1</sup>**BRI, CSPR (2000)** : « Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importance systémique », Bâle, Suisse, p. 6. In: <https://www.bis.org/cpmi/publ/d34f.pdf>

## Introduction générale

---

la sécurité, elle lui permet ainsi de retirer de l'argent liquide et de régler ses achats dans un pays étranger avec la monnaie locale sans recours à un bureau de changes.

L'Algérie s'investit depuis 1990 dans un environnement concurrentiel dans l'objectif de libéraliser son système bancaire et l'intégrer au niveau international, à travers la promulgation de la loi N°90-10 du 14 Avril relative à la monnaie et au crédit. La période après 1990, les banques sont devenues des entreprises commerciales et la banque centrale de par la loi N° 90-10 a retrouvé son rôle originel de banque centrale et les banques ont commencé à supporter des risques de par la nature nouvelle de leurs activités. Elles ont mis en œuvre de nouvelles stratégies bancaires qui consistaient à atteindre des buts et des objectifs, à long terme, l'adoption des moyens d'action et d'allocation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs, autrement dit, la stratégie est l'ensemble des actions décidées par une banque d'une situation particulière, et pour mener à bon escient ses tâches et pour répondre au exigences de plus en plus accrues de la clientèle, toute agence doit se doter de services efficaces et complets, en l'occurrence « le service back & front office » qui représente une véritable vitrine pour l'agence.

Les résultats de la promulgation de la loi N° 90-10 commençaient réellement à apparaître dès la fin des années 1990, avec l'entrée des banques et des établissements financiers privés, nationaux et étrangers (Société Générale d'Algérie, BNP Paribas, Natexis...). Ceci a eu pour résultat l'instauration d'un environnement concurrentiel entre les banques. Afin de faire face à cette situation, les autorités monétaires ont instauré un système de paiement moderne qui repose sur la création de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM).

Dans ce cadre, les autorités bancaires algériennes se sont engagées dans de nouvelles techniques financières pour améliorer et développer ses systèmes et moyens de paiement, assurant la circulation de la distribution des services avec une grande efficacité. En effet, une mise en œuvre de modernisation du système de paiement s'est inscrite dans le développement de la monétique qui a pour but de faciliter les transactions commerciales et développer la bancarisation de l'économie, avec une plus grande efficacité et sécurité des services. Egalement, avec l'introduction de deux systèmes de paiement, de gros montants et de paiement de masse, conformes aux standards internationaux pour assurer le bon fonctionnement des fonds de façon sûre, rapide et sécurisée.

## Introduction générale

---

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

Sur ce plan, l'Algérie a enregistré d'importants retards comparativement aux autres pays, dans le processus de la monétisation et la maîtrise des nouvelles technologies de paiement et ce, malgré l'entrée de nouvelles technologies qui ont modifié la relation client-banque comme les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), les Guichets Automatiques de Banque (GAB) et les Terminaux de Paiement Electronique (TPE). A cet effet, les banques algériennes ont intérêt à s'adapter aux nouveaux produits afin d'instaurer des règles de marché et de réussir la transition vers un système libéralisé.

Dans le passage à l'économie de marché, les banques se motivent à l'adaptation des nouveaux services et produits en collaboration avec la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique (SATIM), organisme public de coordination et de gestion interbancaire. En mettant en place de nouvelles solutions monétiques et informatiques avec le lancement du projet de paiement et de retrait par carte bancaire à partir d'un réseau monétique interbancaire (RMI) doté d'un terminal de paiement électronique (TPE).

En Algérie, la carte interbancaire CIB de retrait et de paiement mise en place à partir de l'année 2006, la Société d'Automatisation et de Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) a injecté sur le marché algérien une carte interbancaire qui permettra à ces détenteurs de faire des paiements électroniques et des retraits d'argent au niveau des DAB 24H/24H, opérationnel même les weekends pour le retrait au niveau des DAB et le paiement chez les commerçants détenant des TPE est encore loin de se réaliser.

Malgré les efforts déployés par les autorités monétaires et la SATIM, afin de promouvoir l'utilisation de la carte bancaire restent insuffisants. A ce jour ses détenteurs utilisent toujours le chèque comme moyens de retrait et le cash demeure le moyen de paiement favori des citoyens au détriment de la carte bancaire.

**Problématique :** A partir de ce qui précède notre problématique est de savoir quelles sont les entraves et les motivations quant au développement de la culture d'utilisation de la carte bancaire en Algérie ?

## Introduction générale

---

Afin de bien cerner cette problématique nous avons posé les questions secondaires suivantes :

- Est-ce que l'absence de culture et de connaissances bancaires constituent un obstacle au développement de la monétique en Algérie ?
- Est-ce que le manque d'informations et de sensibilisation de la part des banques par rapport à l'utilisation des cartes bancaires est considéré comme un obstacle de son emploi ?
- La préférence de paiement en liquide et la crainte vis-à-vis des cartes sont-elles des obstacles importants qui empêchent la carte de se généraliser en Algérie ?

La méthodologie de travail est descriptive et théorique pour les deux premiers chapitres et pour ce qui concerne le troisième chapitre ça sera une partie pratique.

La démarche théorique est basée sur la consultation d'ouvrages, mémoires, site web, rapports et revues bancaires, relatifs au paiement par carte bancaire et la monétique.

La démarche pratique s'appuie sur deux questionnaires. Le premier destiné aux responsables de six agences de banque de la ville de Tizi-Ouzou, le deuxième envoyé en ligne pour les citoyens des différentes Wilaya porteurs et non porteur de carte.

Donc, c'est à partir de la problématique et les questionnements que nous avons posé précédemment, que nous allons entamer notre travail de recherche développé et structuré en trois chapitres:

Dans le premier chapitre intitulé « Présentation de la carte bancaire », nous allons en premier lieu, retracer un aperçu historique sur son apparition et son développement ainsi que ses définitions.

Dans le second lieu, nous allons définir le régime juridique entre les différents acteurs d'une transaction par carte bancaire.

Et en fin nous allons clôturer cette partie avec la démonstration du fonctionnement du paiement par carte bancaire.

Dans le deuxième chapitre, il sera question de traiter les avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire. Nous allons étudier les avantages tirés par chaque acteur ainsi, les risques encourus, ensuite on met l'accent sur les utilisations frauduleuses de la carte puis on va procéder aux mesures à prendre pour y faire face.

## Introduction générale

---

Le troisième et dernier chapitre intitulé « Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie », sera réservé au cas pratique ayant l'objet l'analyse des deux questionnaires, le premier sera destiné aux responsables de six agences bancaires situées à Tizi-Ouzou, le second sera destiné à cent citoyens résidents aux différentes wilayas. Nous commencerons par l'analyse et interprétation des résultats de l'enquête par questionnaire, nous apporterons ensuite quelques explications sur l'absence de l'engouement vers l'utilisation de la carte bancaire, et nous essayerons enfin de proposer quelques recommandations qui pourraient être utiles au développement et à la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

### **Choix et intérêt du sujet :**

La principale motivation qui nous a incité à opter pour ce thème est le fait que nous sommes motivés de comprendre pour quel raison la carte bancaire n'arrive pas à prendre une place importante comme moyen de paiement en Algérie comme c'est le cas ailleurs, malgré tous les avantages qu'elle offre.

### **Limites et contraintes rencontrées :**

Notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- Manque de documentation et d'ouvrages ayant trait à notre thème ;
- Refus d'accorder des stages ;
- La réception tard des réponses du questionnaire remis aux agences de banque.

### **Objectifs de recherche :**

L'objectif principal de cette étude est d'identifier les différents freins qui empêchent les algériens d'utiliser les cartes bancaires tant que moyen moderne de paiement et aussi de voir les différents efforts déployés par les banques afin de généraliser et d'inculquer cette culture dans la société algérienne ?

**Introduction**

Il est communément admis qu'une acquisition tout comme une demande de service requiert l'utilisation d'un moyen de paiement. Un moyen de paiement est défini par "C.Dragon, D. Geiben, D. Kaplan, G. Nallard", comme étant « un support de transactions courantes dont disposent les particuliers et les entreprises pour solder le prix d'un bien ou d'un service » et parmi les moyens de paiement existants on retrouve : la carte bancaire.

Ce premier chapitre traite le concept de la carte bancaire. À travers cela, nous allons essayer d'apporter une réponse claire et précise à une question fondamentale qui est : Qu'est-ce qu'est une carte bancaire ?

Pour y arriver, nous avons besoin d'étudier ce moyen sous plusieurs angles : historique, juridique et fonctionnel.

Au long de ce chapitre, l'évolution historique de la carte bancaire, sa définition ainsi que les caractéristiques qui y sont associées seront examinées dans la première section. Ce chapitre traitera également dans la deuxième section, les différentes règles juridiques régissant les relations entre les différents intervenants dans une transaction par carte bancaire. Enfin, le fonctionnement : organisationnel, technique et celui du système qui met en marche la carte bancaire, sera traité d'une manière détaillée dans la troisième et dernière section.

**Section 1 : Présentation de la carte bancaire**

Le système de paiement est un mécanisme qui couvre un ensemble d'instruments qui permettent de transférer les fonds interbancaire, ainsi que d'assurer la compensation et le règlement des ordres de paiement. Parmi ces instruments on retrouve la carte bancaire (CB). Dans cette première section, on aura dans un premier lieu, une vue historique de la carte bancaire, par la suite on présentera les définitions qui lui sont attribuées et enfin on citera ses caractéristiques d'une manière claire en fonction de sa typologie.

## 1.1. Historique et évolution de la carte bancaire

### 1.1.1. La carte dans le monde

C'est en 1914, aux USA, que serait apparue, à l'initiative de la Western Union, la première carte (en métal !) offrant le différé de paiement à ses clients privilégiés<sup>1</sup>.

Rapidement des grands magasins et des compagnies pétrolières lancent leurs propres cartes, utilisables à l'intérieur de leurs réseaux de vente.

Au titre de ceux-là, citons, en 1917, l'initiative du géant américains de la distribution ; Sears & Roebuck, qui eut l'idée d'utiliser un support normalisé pour gérer les informations concernant ses clients bénéficiant d'une ligne de crédit ; l'ancêtre de la carte Discover était née, qui verra le jour en 1985 et aujourd'hui l'une des plus importantes cartes privées du monde, émise exclusivement aux Etats unis.

Au titre de celles-ci, citons le programme de Mobil Oil (1924). Esso s'engage également dans cette même voie en 1935. Les pétroliers américains, à l'origine des premiers grands programmes de cartes, avaient deux objectifs : faciliter le règlement des achats de carburant, en particulier pour les transporteurs-les chèques n'étant acceptés que dans l'état de la banque émettrice-, et fidéliser la clientèle.

Mais la crise de 1929, peu propice au développement du crédit à la consommation, puis la Seconde Guerre mondiale ont freiné considérablement le développement de ce nouveau concept de paiement.

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, peu avant 1950, apparaissent les premières initiatives de lancement, par une association interbancaire, d'un nouveau moyen de paiement, sorte de bon d'achat papier utilisable comme du *cash* dans un réseau de magasins. Dès 1951, la Franklin Bank in New York en fait une carte de crédit et il faudra attendre 1966 pour que cette association se restructure au sein d'Interbank Card Association (ICA), qui deviendra MasterCard à la fin des années 1970, après la réussite d'un début d'internationalisation (Mexique, Japon et Europe en partenariat avec le réseau Eurocard) en 1968.

---

<sup>1</sup>Didier Geiben, François Flourot, Henri Ducharme, 2<sup>ème</sup> édition, Revue Banque, 2011 « Carte de paiement », p. 9-11-12-13-14

## 1.1.2. La carte en Europe

L'histoire de la naissance de la carte en Europe est marquée par quatre événements : Eurocard, Eurochèque, la fusion de ces deux entités dans les années quatre-vingt-dix et enfin la percée remarquable du réseau Visa, en particulier dans les pays du Sud de l'Europe (France et Royaume-Uni inclus).

A l'heure du SEPA et des interrogations sur la possible création d'un réseau européen de cartes, il est important de comprendre ces quatre événements qui montrent que les banques européennes sont déjà passées très près de la possibilité de créer un réseau européen de paiement par carte.

**A- Eurocard :** ce réseau est né, en 1964, à l'initiative d'une banque suédoise (Wallenberg), en réponse à American Express. Dès 1965, il affiche ses ambitions européennes en se transformant en *holding* (Eurocard International-ECI, à Bruxelles) et en concluant une alliance stratégique avec Interbank Card Association, qui vient de se créer (le futur MasterCard) et qui entrera d'ailleurs, en 1988, au capital d'ECI de manière significative.

C'est surtout en Europe du Nord qu'Eurocard avait réussi à s'implanter. Pour leur part, les principales banques du sud de l'Europe s'étaient déjà engagées dans le développement de la carte Visa, à vocation plus planétaire, en particulier en France au sein du Groupement Carte Bleue, en Espagne et au Royaume-Uni. Soulignant cependant qu'en France, en 1978, le Crédit agricole (rejoint par le Crédit mutuel, en 1983) avait trouvé dans la constitution d'Eurocard France une réponse commerciale à la stratégie Visa des banques bleue.

**B- Eurochèque :** créé en 1968, à l'initiative d'organismes bancaires européens (l'Association professionnelle des banques pour ce qui est de la France), Eurochèque était à l'origine un accord bancaire destiné à remplacer les accords bilatéraux interbancaires permettant aux touristes de se dépanner en espèces auprès des guichets des banques participantes.

Dans une deuxième étape (1974), et sur la base d'émission d'un chèque spécifique et normalisé (dit « uniforme »), assorti d'une carte de garantie, Eurochèque a été utilisé à travers l'Europe comme moyen de paiement chez les commerçants affiliés au réseau Eurochèque. La carte Eurochèque a été dotée d'une piste magnétique dans les années quatre-vingt, afin de rendre possible son utilisation dans les distributeurs automatiques de billets.

**C- Europay International :** dans les années quatre-vingt, Eurochèque et Eurocard, au sein desquels on retrouvait les mêmes banques, ont pris conscience de leur complémentarité dans la réponse apportée aux attentes de leurs banques membres. Le premier avec un chèque, une carte de garantie et d'accès aux distributeurs de billets, mais aussi un système de recouvrement ; le second avec une expertise dans le domaine -alors pleine émergence –de la carte, de sa technologie et de ses procédures.

En prenant, en 1989, 15% du capital d'EPSS-filiale technique d'ECI-, Eurochèque amorce son rapprochement avec Eurocard, prélude à sa fusion en 1992 avec Europay International qui devenait par la même le premier fournisseur européen de services de paiement.

Dans le même temps, la constitution d'une structure, à égalité de participation pour l'émission de la carte de débit Maestro, a constitué une nouvelle étape d'un autre rapprochement plus complet entre Europay et MasterCard.

Cette union mettait fins aux espoirs que nourrissaient certains, y compris dans les instances européennes, de pouvoir imposer, à côté des réseaux d'origine américains qui sont Visa et MasterCard, un réseau mondial sous strict contrôle européen.

Ainsi, en 2002, les réseaux MasterCard et Europay International annonceront-ils leur fusion.

En 1989, il a donc été impossible pour les banques européennes d'adopter une vision commune sur la possible émergence d'un réseau dont elle aurait maîtrisé la gouvernance, et donc la destinée. La vision qui a prévalu à l'époque était celle d'une nécessaire mondialisation des réseaux, le concept de réseau européen étant considéré comme ne pouvant coexister avec des réseaux domestiques et des grands réseaux internationaux. Tout cela a conduit à une extrême fragmentation des systèmes de paiement par carte Europe. On est donc en droit de s'interroger sur la volonté et la capacité des banques européennes à dégager, désormais, une vision différente de celle qui prévalait-il y a vingt ans.

**D- Visa Europe :** la marque Visa est créée en 1976 et visa s'organise en cinq régions autonomes en 1981. Le premier siège de la région Europe s'installe en Suisse, à Lausanne.

Les banques françaises, qui ont créé la Carte Bleue en 1967 est adhérent à Ibanco en 1973, seront parmi les premières à déployer des cartes « Cartes Bleue » marquées Visa, dès 1976.

En fait, ce sont les banques françaises et Barclays qui assurent d'entrée, en 1976, la croissance de la marque Visa en Europe, suivies par les banques espagnoles. L'Europe du Sud, forte

zone de destination touristique, voit donc fleurir les vitrophanies Visa chez de nombreux commerces qui viennent, dès le début des années quatre-vingt, concurrencer les logos Eurochèque destinés à l'accueil de touristes venus du Nord de l'Europe, principalement d'Allemagne, du Benelux et de Scandinavie.

Avec près du quart des cartes Visa en Europe, le marché français a toujours constitué un fer de lance de Visa.

Visa Europe a été constitué en société autonome en juillet 2004, avec son siège à Londres, détenue et contrôlée exclusivement par ses quatre mille banques membres européennes. Visa Europe France est née en 2010, fusion des activités françaises de Visa Europe avec la SAS Carte Bleue.

En France, la conception du système de paiement par carte puis son développement par les banques débutent dès la fin des années soixante :

- ✓ 1967- Six banques (Crédit lyonnais, Société générale, BNP, Crédit du Nord, CCF et CIC) s'associent pour lancer l'émission de la carte de paiement « Carte Bleue » et constituer un réseau de point de vente acceptant ce nouvel instrument de paiement.
- ✓ 1971- Mise en service des premiers distributeurs automatiques de billets(DAB)
- ✓ 1973- Le groupement Carte Bleue rejoint Ibanco, association internationale créée en 1970 à l'initiative de Bank Americard, autour d'un accord de réciprocité d'acceptation internationale des cartes émises par ses membres. Ibanco deviendra Visa international en 1976.
- ✓ 1980- Premiers terminaux de paiement électronique chez les commerçants, à l'initiative concomitante, mais concurrente, du GIE Carte Bleue et du crédit agricole.
- ✓ 1990- Généralisation de la carte à puce.
- ✓ 1993- Doter toutes les cartes de paiement par une puce.
- ✓ 1994- Migration de la puce définie par la communauté Carte Bancaire vers la puce EMV.
- ✓ 2000- Déploiement du projet porte-monnaie électronique.
- ✓ 2001- Les distributeurs automatiques de billets lisent la puce des CB.
- ✓ 2008 – MasterCard Europe et Europay France annoncent l'intégration de leurs activités opérationnelles respectives en France.

Événements important dans l'industrie de paiement par cartes :

**Tableau 1 : genèse de la carte de paiement**

Années	Événements
1950	Diners'Club lance la première carte de paiement sous forme de petit carnet
1958	American Express lance sa première carte de crédit
1958	Bank of American lance la BankAmericard (future Visa).
1966	Naissance d'Interbank Card Association (future MasterCard).
1967	Naissance de la Carte Bleue en France
1969	Accords entre Interbank et Charge Master qui deviendront MasterCard

Source: Visa.com, AmericanExpress.com, DinersCard.com et MasterCard.com

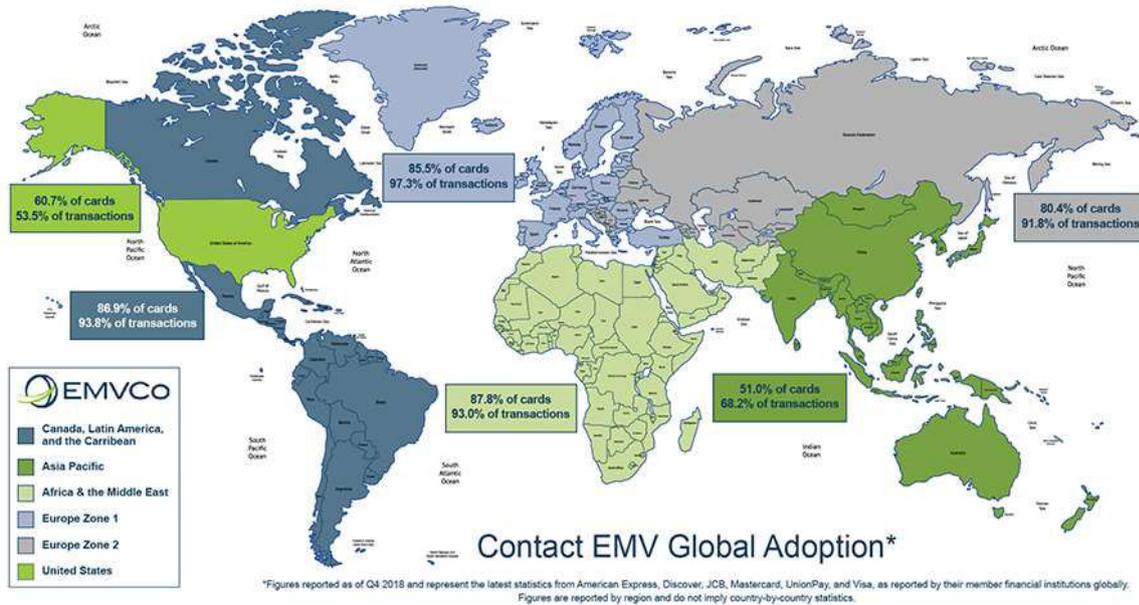
**Tableau 2 : l'ère de l'internalisation :**

Années	Événements
<b>1969</b>	Diners Club s'installe en Russie.
<b>1973</b>	Accords entre Carte bleue et Americard pour le lancement de la Carte Bleue Internationale
<b>1974</b>	Formation de l'International BancardCompany (IBANCO) pour administrer BankAmericard sur le plan international.
<b>1976</b>	BankAmericard change de nom pour devenir Visa.
<b>1978</b>	Naissance de Visa Europe à Londres.
<b>1979</b>	Les premiers terminaux de paiement électronique en France.
<b>1979</b>	MasterCharge change de nom pour devenir MasterCard.
<b>1980</b>	Diners Club s'installe en Chine.
<b>1983</b>	Visa lance un réseau international de DAB.
<b>1986</b>	Visa est le premier à lancer un système de paiement par carte sous plusieurs monnaies.
<b>1987</b>	MasterCard s'installe en Chine.
<b>1993</b>	Visa lance la carte prépayée
<b>1996</b>	Europay, MasterCard et Visa lancent EMV
<b>2000</b>	Introduction du chiffrement pour le paiement sur Internet
<b>2002</b>	Introduction de l'authentification pour le paiement sur Internet.
<b>2003</b>	La mise en place d'EMV en Europe.

Source: Visa.com, AmericanExpress.com, DinersCard.com et MasterCard.com.

Au jour d'aujourd'hui, la carte bancaire est utilisée dans les quatre coins du monde à des pourcentages différents.

**Figure1 : L'utilisation de la carte bancaire dans le monde**



Source : EMVCo, consulté le 25 novembre 2019.

## 1.2. Définitions de la carte bancaire

La carte bancaire est un moyen de paiement, mis en place par les établissements bancaires par l'intermédiaire d'un réseau, tel que MasterCard, VISA, ou encore American Express, et qui permet de procéder à diverses opérations, comme le retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets, ou bien encore le paiement d'achats auprès des commerçants<sup>1</sup>.

La carte interbancaire est reconnaissable par le logo CIB de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte.

La carte est équipée d'un micro-processeur appelé communément « puce » qui gère et sécurise les transactions de paiement.

Elle permet à son titulaire appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les restaurants, les magasins superettes, les pharmacies...

<sup>1</sup> Comparabanque.fr

C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et surtout les DAB installés sur le territoire national<sup>1</sup>.

- La carte bancaire est le document créé par une Loi n°91-1382 du 30 déc. 1991 qui est remis par une banque à un client titulaire d'un compte et qui permet à ce dernier de retirer ou de transférer des fonds au profit du fournisseur d'un bien ou d'un service<sup>2</sup>.
- Constitue une carte de paiement toute carte émise par les banques et les institutions financières dûment habilitées et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds.

Constitue une carte de crédit toute carte émise par les banques et les institutions financières dûment habilitées et permettant à son titulaire, exclusivement, de retirer des fonds<sup>3</sup>.

### 1.3. Caractéristiques des cartes bancaires selon la typologie

Il existe différents types de cartes, chacun caractérisé par sa fonction, ses avantages ainsi que ses inconvénients, à savoir :

#### 1.3.1. Cartes de retrait

Cartes utilisables uniquement dans les DAB/GAB. (Souvent, les autres cartes sont également dotées d'une fonction qui permet à leur titulaire de retirer des espèces.)<sup>4</sup>. Elles proposent aussi classiquement comme fonctionnalités complémentaires la consultation de compte, les virements, et les commandes de chèquiers.

#### 1.3.2. Cartes de paiement

Ce sont des cartes qui offrent à leurs porteurs, la possibilité de régler les factures de leurs achats à travers les terminaux de paiement électronique (TPE) installés auprès des commerçants adhérents au réseau. Les cartes de paiement offrent à elles seules une gamme étendue de produits que l'on pourra différencier selon deux critères<sup>5</sup>:

a- Critère de « territorialité du réseau d'acceptation qui distingue »:

---

<sup>1</sup> [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com), consulté le 25 novembre 2019

<sup>2</sup> <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php>

<sup>3</sup> Article 543 : code de commerce algérien

<sup>4</sup> Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement

<sup>5</sup> HARIBI A (2006) : « Les nouveaux moyens de paiement : de la carte bancaire au porte-monnaie électronique », mémoire en vue de l'obtention du diplôme supérieur d'études bancaires, 5<sup>ème</sup> promotion, Ecole Supérieure de Banque, p.30

- **Les cartes « domestiques »** : utilisables sur le réseau national.
- **Les cartes « internationales »** : utilisables dans le réseau international des commerçants agréés. D'un point de vue technique, les cartes internationales peuvent être utilisées dans le réseau domestique, mais le traitement des opérations se fera via le réseau international avec tout ce que cela implique comme frais de traitement et de commission.

b- Critère de « modalité de débit » des transactions effectuées qui distingue :

- **Les cartes « à débit immédiat »** : selon lesquelles le compte du titulaire est débité à l'instant même où le paiement est effectué (en temps réel).
- **Les cartes « à débit différé »** : qui permettent à leurs titulaires le regroupement des transactions afin d'effectuer leur règlement en une seule fois (généralement à la fin du mois).

Nous distinguons aussi, trois grandes catégories de paiement :

**a- Cartes de débit** : elles sont rattachées au compte bancaire du titulaire, au même titre que le chéquier. Elles permettent d'effectuer des paiements 24H/24 dans le commerce, services et les stations de services. Lors de l'utilisation de la carte de débit, le compte du porteur est débité à chaque fois qu'il l'utilise. Comme elle permet aussi des retraits et peut être utilisée au niveau national ou international. Ces cartes peuvent être assorties ou non de l'option d'autorisation systématique comme elles peuvent être à débit immédiat ou différé ;

**b- Cartes de crédit** : présente généralement les mêmes caractéristiques que la carte de débit, mais elle est associée à une réserve d'argent, dont l'utilisation induit le calcul d'intérêt émises par une banque ou un établissement financier, ces cartes sont rattachées à un compte spécial assorti d'une ligne de crédit, le plus souvent permanent et renouvelable, en vertu d'un contrat préalablement conclu avec le client. A la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactions elles-mêmes, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (montant et taux d'intérêt). Ce type de cartes se présente aujourd'hui comme le moyen le plus privilégié sur Internet pour tous les commerces à distance, elles sont les seules à offrir des garanties de paiement aux commerçants du monde entier. Les géants américains Visa, MasterCard et Américain Express sont des références supranationales certaines : Visa est aussi la carte de paiement la plus employée dans le monde.

Une carte de crédit est un outil de paiement pratique et souple, accepté dans plus de 200 pays et des millions de commerces dans le monde. Les consommateurs profitent, des facteurs suivants :

- ✓ Accès à un crédit non garanti (aucune garantie n'est requise relativement au montant imputé) ;
- ✓ Paiement exempt d'intérêt entre la date d'achat et la fin de la période de facturation ;
- ✓ Paiement instantané des achats, permettant d'obtenir sans tarder des biens et des services ;
- ✓ Garantie des achats si l'article est endommagé, volé ou non livré ;
- ✓ Accès en tout temps ;
- ✓ Protection contre la fraude (responsabilité zéro pour le consommateur en cas de fraude) ;
- ✓ Autres récompenses et avantages, comme des milles aériens, de l'assurance-auto, de l'assurance multirisque et des programmes de garantie prolongée. Les détaillants ne sont pas tenus d'accepter les cartes de crédit, mais de plus en plus le font car il s'agit de la méthode de paiement privilégiée d'un grand nombre de consommateurs. Les détaillants qui choisissent d'accepter les cartes de crédit en tirent des avantages immenses, notamment :
  - ✓ Paiement rapide et garantie qui réduit les files d'attente aux caisses ;
  - ✓ Possibilité d'accepter les paiements à crédit sans se soucier de la solvabilité de leurs clients, de l'insuffisance de fonds ou des retards de versement ;
  - ✓ Réduction des couts et du temps de manipulation de l'argent liquide, y compris balance de la caisse en fin de journée, véhicules blindés, risque plus élevé de vols et de larcins, et erreurs de la part des caissiers ;
  - ✓ Augmentation des ventes
  - ✓ Offre d'une variété d'options de paiement aux consommateurs ;
  - ✓ Élargissement des marchés.

La carte de crédit présente des avantages à savoir :

- ✓ Facilité de paiement à l'échelle mondiale, de nombreuses boutiques web acceptent aussi les cartes de crédit même dans les régions reculées donc l'utilisation de cette carte est possible ;

- ✓ Les achats avec une carte de crédit sont souvent assurés contre la perte et le vol même dans les boutiques web, si le produit n'est pas reçu, l'annulation de la transaction est possible ;
- ✓ Le paiement est reporté jusqu'à la fin du mois, sans autres frais.
- ✓ La possibilité d'échelonner les paiements.
- ✓ Les sociétés de cartes de crédit proposent généralement des services relativement intéressants et font régulièrement des promotions spéciales pour les titulaires de cartes.

Mais les cartes de crédit présentent aussi des inconvénients, à savoir :

- ✓ La fraude y est plus fréquente avec une carte de crédit qu'avec une carte bancaire ;
- ✓ Avec de nombreuses cartes de crédit, le risque est presque entièrement couvert par l'émetteur ;
- ✓ Les crédits via la carte de crédit sont relativement chers, comparés aux crédits de longue haleine et les intérêts y sont élevés ;
- ✓ Avec une carte de crédit, l'emprunt se fait de manière très flexible, comme avec une réserve, l'amortissement des frais peut se réaliser à n'importe quel moment et les dépenses sont libres dans la limite du plafond ;
- ✓ La plupart des cartes de crédit peut se faire chaque année, si non, elle est automatiquement prolongée.

Le retrait d'argent avec une carte de crédit est relativement cher, le retrait par carte bancaire est presque toujours plus avantageux. D'autre part, les frais de change sont relativement élevés (généralement 2%) si le paiement s'effectue par une autre devise.

**c) Les cartes prépayées :** cartes sur laquelle est stockée une valeur, payée à l'avance par le détenteur à l'émetteur. Voir<sup>1</sup>:

- **Carte prépayée à usage limité :** carte prépayée qui peut être utilisée pour un nombre limité d'usages bien définis. Son utilisation est souvent restreinte à divers points de vente déterminés dans un lieu bien circonscrit (bâtiment, entreprise ou université, par exemple). Pour les cartes prépayées à usage unique, l'émetteur et le prestataire de services peuvent être identiques (c'est le cas des cartes téléphoniques).
- **Carte prépayée mono-prestataire :** carte prépayée dont l'émetteur et le prestataire de services sont identiques ; elle représente donc le prépaiement de biens et services spécifiques fournis par l'émetteur.

---

<sup>1</sup> Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement

- **Carte prépayée multi prestataire** : carte prépayée pouvant être utilisée dans les points de vente de plusieurs fournisseurs de services pour satisfaire à une large gamme de besoins, à l'échelle nationale ou internationale, mais susceptible d'être parfois limitée à une zone particulière.

### 1.3.3. Le porte- monnaie électronique (PME)

Un porte-monnaie électronique est une «carte prépayée, rechargeable et polyvalente, transportant des unités électroniques de paiement pour les paiement de proximité ou de faibles montants»<sup>1</sup>. Ce moyen de paiement peut se substituer à d'autres formes de monnaie au gré du porteur. Le porte-monnaie électroniques est ainsi des relevés électroniques ambulants des fonds dont dispose le porteur. Ces registres renferment une valeur pré-chargée qui sert d'instrument d'échange dans les circuits monétaires ouverts.

La protection de la valeur monétaire se fonde sur la difficulté (si non l'impossibilité) de fabriquer une fausse carte ou de manipuler les registres. Ce moyen de paiement est utilisé dans un « réseau économique ouvert », c'est-à-dire que l'utilisateur peut effectuer des achats sans restrictions préalables et indépendamment de l'émetteur. Cette notion est différente de celle qui se rapporte au réseau de télécommunication qui peut être « ouvert » ou « fermé » selon que les protocoles d'accès de transmission sont normalisés ou propriétaire<sup>2</sup>.

L'avantage principal du PME pour les consommateurs est son côté pratique. L'utilisation de ce dernier pour le règlement des achats de petit montant tels que les journaux, le café ou les articles, réduit considérablement le problème de petite monnaie tout en permettant l'accélération des transactions et la confidentialité des opérations. D'un autre côté, le PME permet pour les commerçants, un gain de temps et d'argent dans les opérations et la manipulation des espèces, tout en assurant la garantie du paiement. Quant aux émetteurs de PME, ce dernier leur permet de diminuer les coûts de gestion de la monnaie manuelle, de combattre la fraude, d'éviter les charges relativement élevées de traitement et enfin de bénéficier de nouvelles sources de revenus (commissions prélevées sur les commerçants et les consommateurs). Voici quelques exemples des PME les plus utilisés :

---

<sup>1</sup> HACHEM CHERIF : « Paiement électronique sécurisé », Presse polytechnique et universitaire Romandes, p.46

<sup>2</sup> Rapport de BRI (BAN 96, pages 13)

- **Mondex (filiale de MasterCard)** : porte-monnaie sans limitation de montant chargé à partir d'un compte en banque.
- **Moneo** : porte-monnaie électronique qui permet au client de régler ses achats de petits montants chez les artisans commerçants grâce à une carte à puce et un Terminal de Paiement Electronique (TPE).
- **VisaCash** : porte-monnaie (rechargeable ou non) limité en montant et qui ne permet pas le transfert direct entre cartes.

## **Section 2 : Le régime juridique entre les différents acteurs d'une transaction par carte bancaire**

Le paiement effectué par carte magnétique met en présence trois personnes : l'adhérent, titulaire de la carte, le commerçant et l'établissement financier émetteur. Les rapports juridiques se nouent dans deux conventions : la convention «adhérent» et le contrat «fournisseur»<sup>1</sup>. Dans cette section, nous verrons les contenus de ces deux conventions qui régissent les relations entre les différents acteurs qui interviennent dans une transaction par carte.

### **2.1. La convention passée entre l'émetteur et l'adhérent**

#### **2.1.1. L'émetteur est mandataire du client pour le paiement**

Il s'engage donc à effectuer le règlement des achats effectués avec la carte. Il doit s'assurer de la validité de la signature, apposée sur les factures normalisées et de l'absence de l'opposition au paiement par suite de vol ou de perte.

L'ordre de paiement résultant de l'utilisation de la carte est irrévocable. Seules sont permises les oppositions motivées par le vol ou la perte de celle-ci, ou le redressement judiciaire de son bénéficiaire. Néanmoins, il est à craindre que, comme autrefois en matière de chèque, les banques saisies d'oppositions irrégulières ne bloquent le paiement dans l'attente d'une main levée judiciaire, afin d'éviter le risque de payer nonobstant une opposition pénalement. Elles ne peuvent donner lieu qu'à dommages-intérêts au profit du commerçant qui en serait victime et justifier un retrait de la carte par l'établissement émetteur.

---

<sup>1</sup> **François Dekeuwer-Defossez**, 5<sup>ème</sup> édition, DALLOZ, 1995, Paris : « Droit bancaire », p.62

**2.1.2. Le client s'engage à rembourser l'émetteur**

Le contrat précise les modalités de remboursement.

- a. Généralement, le client autorise un prélèvement automatique sur son compte bancaire.
- b. Le contrat précise, éventuellement, les conditions du crédit auquel donne droit la carte. Il s'agit d'un crédit « revolving » : la faculté du crédit à un plan fixé par le contrat. Tout remboursement reconstitue immédiatement d'autant la possibilité de crédit.

Le contrat fixe les modalités de calcul du taux d'intérêt et celle du remboursement (souvent des mensualités fixes)

- c. La question a été posée de savoir quelle était la valeur juridique du « code secret » composé sur les claviers de D.A.B. ou de certains commerçants. Selon la jurisprudence, la convention entre banque et client peut valablement disposer que la composition de ce code vaudra preuve de l'ordre donné à la banque, même pour des sommes dépassant 5000 F.

En cas de vol de la carte, la Cour de cassation met désormais à la charge de la banque la preuve de ce que le titulaire a méconnu l'obligation contractuelle de tenir son code « secret ». L'inafaillibilité de l'informatique n'est plus considérée comme une preuve suffisante de la négligence du porteur.

**2.1.3. Les clauses particulières**

Elles sont variables selon les cartes. On peut citer la durée du contrat, qui est souvent d'un an renouvelable par tacite reconduction. Le contrat prévoit aussi le coût de la carte.

Certaines clauses prévoient le cas d'utilisation abusive : l'émetteur se réserve souvent la possibilité de mettre fin au contrat à tout moment en cas de non-respect des termes de la convention (achats effectués sans provision...).

La convention précise aussi le mécanisme de l'opposition en cas de perte ou de vol de la carte.

## **2.2. Le contrat émetteur-fournisseur**

A la différence des espèces ou des chèques qui peuvent servir à payer n'importe quel créancier, les cartes de paiement ne peuvent être utilisées qu'au profit de commerçants ayant adhéré au « système ».

### **2.2.1. Les droits et obligations du commerçant**

#### **A- Obligations**

- Le commerçant doit porter à la connaissance de la clientèle qu'il accepte le paiement par carte.
- Il doit vérifier, avant chaque paiement que la carte n'a pas fait l'objet d'un avis d'opposition et que la signature qui figure sur la facture est bien identique à celle qui est sur la carte.
- Pour les achats dépassant un montant fixé dans le contrat, il doit demander une autorisation téléphonique (supprimée lorsqu'il dispose d'un terminal relié à la centrale des oppositions).
- Il doit établir et transmettre les factures conformément aux prescriptions de l'émetteur.
- Il doit enfin verser à l'émetteur des commissions sur le montant des achats.

#### **B- Droits**

En contrepartie, le commerçant bénéficie d'une garantie de paiement des factures émises conformément aux stipulations contractuelles et dans et dans la limite du « plafond » prévu au contrat.

### **2.2.2. Droits et obligations de l'émetteur**

L'émetteur s'engage à honorer les factures régulièrement établies et transmises après avoir déduit le montant des commissions. Il se réserve généralement le droit de mettre fin à l'adhésion du commerçant, pour tout motif légitime et en particulier, au cas de cession du fond.

La jurisprudence a également considéré comme motif légitime de résiliation le fait pour un commerçant d'utiliser les informations codées sur les cartes pour réaliser des paiements par virements directs, évitant ainsi de payer la commission.

### **2.3. Les rapports entre le client et le fournisseur**

Ils ne sont que très peu modifiés par l'utilisation de la carte. Le fournisseur n'a pas le droit de refuser le paiement par carte, il ne peut pas, après avoir émis la facture, demander paiement de sa créance par un autre moyen. Cependant, comme en matière de chèque, il ne sera définitivement considéré comme réglé que lorsqu'il aura reçu virement de la somme au crédit de son compte bancaire.

Si un refus de paiement résulte d'une opposition irrégulière le fournisseur peut recourir aux procédures judiciaires civiles (mais non pénales, faute d'infraction).

### **Section 3 : fonctionnement du paiement par carte bancaire**

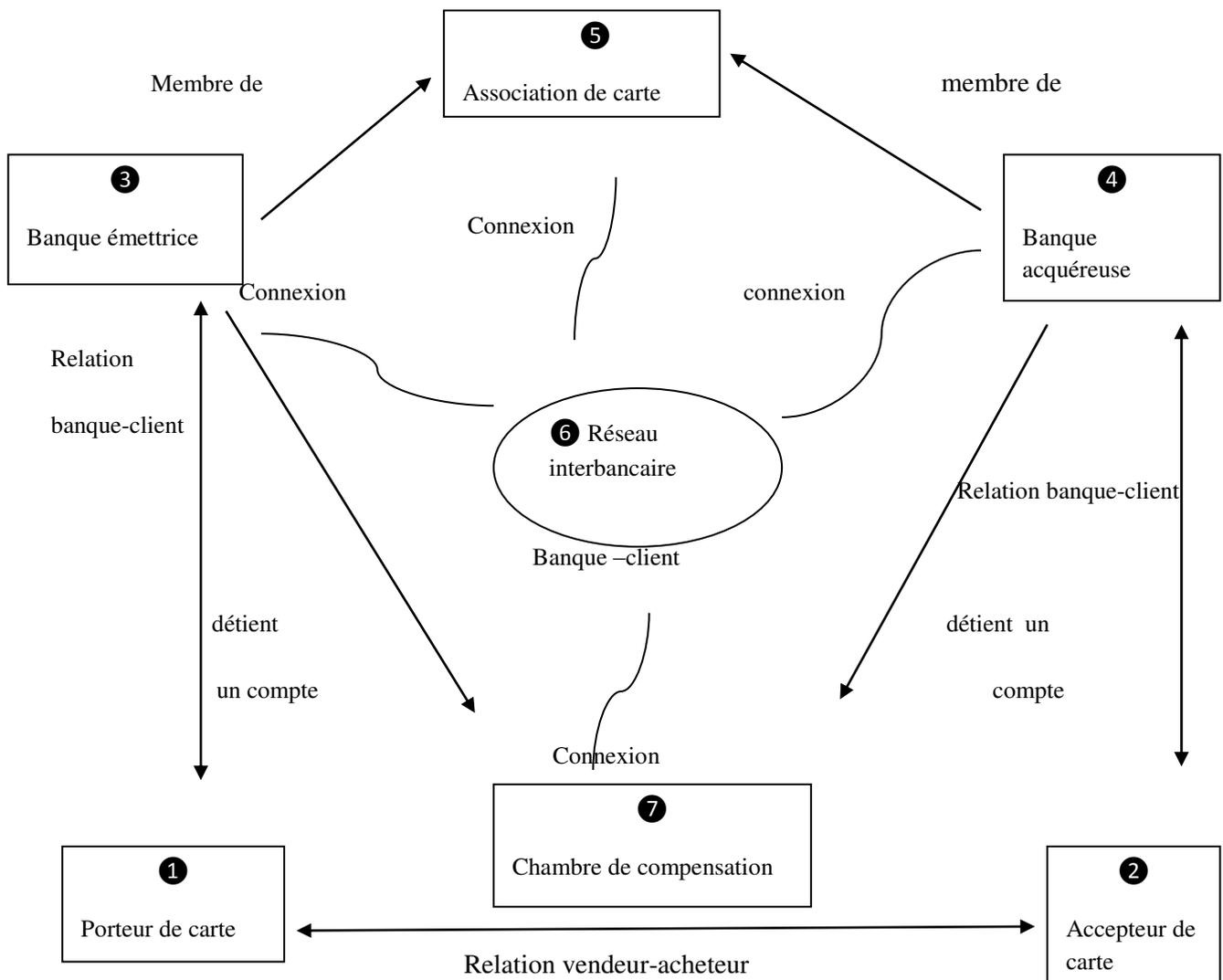
Nous venons de voir dans la deuxième section le régime qui régit les relations existantes entre les intervenants dans une transaction par carte, le mécanisme opérant en arrière-plan qui est composé par ces derniers, est bien plus complexe que le geste simple d'utiliser la carte. Dans cette troisième, nous allons compléter ce chapitre en expliquant le fonctionnement de ce mécanisme. Notre démarche consiste à l'étudier sous deux points de vue différents, à savoir : un point de vue organisationnel et un point de vue technique.

#### **3.1. Fonctionnement d'un point de vue organisationnel**

Dans cette première partie nous tenteront de répondre à la question suivante : qui est derrière ce mécanisme et qui le gère-t-il ?

Notre recherche nous a permis de connaître les acteurs qui interviennent dans une transaction par carte et le processus du traitement. Le schéma suivant illustre ces principaux acteurs et les relations existantes entre eux.

Schéma 1 : Les intervenants dans une transaction par carte



Source : MasterCard – The anatomy of transaction.

1. Le porteur de carte : est le client titulaire de la carte de paiement. Un numéro de compte principal (PAN) est associé afin d'identifier son compte duquel des montants seront directement débités.

2. L'accepteur de carte : est la partie acceptant les transactions. Il est soit un marchand de biens ou services ou une sortie de trésorerie d'une banque.

3. La banque émettrice : est l'institution financière qui émet la carte au porteur, elle doit être membre d'une association de carte et adopter les produits promus par cette association.

4. La banque acquéreuse : est l'institution financière qui acquiert le paiement relatif à une opération. Elle doit aussi être membre de la même association de carte et adopter ses produits.

5. L'opérateur de carte : est l'association de carte. Les membres sont les banques émettrices et acquéreuses. L'association est chargée d'assurer le service financier pour les porteurs de cartes et les commerçants. Elle est aussi responsable du fonctionnement du réseau interbancaire avec lequel les données relatives aux transactions et à la compensation entre les banques sont échangées.

6. Le réseau interbancaire : est l'ensemble des équipements qui connectent les différents systèmes d'informations des banques membre de l'association de carte.

7. La chambre de compensation : « est l'institution qui détient les comptes des émetteurs et des acquéreurs qui sont membres de l'association de carte. Cette institution peut être une banque commerciale sous-traitante ou tout simplement la banque centrale du pays. Elle agit sur les informations de transaction fournie par les émetteurs, acquéreurs et opérateurs par le transfert des fonds appropriés entre leurs comptes»<sup>1</sup>

Sur le schéma 1, nous pouvons remarquer que l'opérateur de carte est au sommet de ce système. Pour qu'un client d'une banque puisse effectuer une transaction avec une carte bancaire, il faudrait d'abord que sa banque fasse partie d'une association de carte.

Généralement, les associations de carte sont un regroupement de plusieurs banques commerciales qui s'organisent pour former un opérateur. Cet organisme est par la suite chargé d'offrir les services liés au traitement des transactions. Les opérateurs peuvent avoir des statuts juridiques différents. Certains sont des organisations à but non-lucratif et d'autres des entreprises à but lucratif. Dans certains pays, on peut trouver plusieurs opérateurs de carte et dans d'autres un seul opérateur comme instance principale.

Bien que les banques commerciales sont censées se concurrencer et non coopérer, il s'avère très profitable pour elles d'adhérer à une association. En effet, leurs clients profiteront d'un réseau de DAB et de TPE déjà implémentés par d'autres banques. Ainsi, le client d'une banque (X) peut retirer de l'argent dans les DAB d'une banque Y et régler ses achats auprès d'un commerçant domicilié chez la banque Z. En d'autres termes, le client de chaque banque profite de l'infrastructure des autres banques.

Il existe deux types d'opérateurs, il y a des opérateurs nationaux et des opérateurs internationaux. Une banque peut adhérer aux deux en même temps. Cependant, l'adhésion à une association est régie par la réglementation bancaire en vigueur. Cette dernière diffère d'un

---

<sup>1</sup> **RADU Cristian.** *Implementing Electronic Card System.* Boston :Artech House, 2003. P.15

pays à un autre. Certains adoptent des mesures plus restrictives en matière de monétique que d'autres. Les opérateurs nationaux offrent généralement des services limités, les banques membres émettent des cartes ne pouvant être utilisées à l'étranger, d'où la nécessité d'intégrer une association internationale pour émettre des cartes internationales.

**3.2. Fonctionnement du point de vue technique**

Les transactions diffèrent d'un type de carte à un autre, chacun offre ses propres possibilités et services. En résumé, les cartes bancaires sont offertes sous forme de gamme pour répondre aux différents besoins des consommateurs, élément qu'on avait vu dans le troisième point de la section une. Le tableau suivant résume les principaux types de cartes disponibles sur le marché et leurs services.

**Tableau 3 : la gamme de carte bancaire**

Type de carte	Type de service
<b>Carte de retrait</b>	Permettant seulement de retirer des espèces depuis des distributeurs dédiés.
<b>Carte de débit</b>	Permettant de régler des achats directement auprès de commerçants en plus du retrait d'espèces.
<b>Carte de crédit</b>	Permettant de régler des achats au-delà du crédit réel du compte débité.
<b>Carte de paiement prépayé</b>	Rechargeable notamment par coupons de paiement. Généralement non-associé à un compte bancaire.
<b>Cartes accréditives</b>	Cartes internationales permettant des transactions à l'étranger.

Source : **Mostafa Hachem**. *Paiements électroniques sécurisés*. PPUR, 2007. P.40 et 41

Bien que la carte détermine le type d'opération possible à effectuer, toutes les transactions suivent un traitement similaire sur le plan technique. En effet, il existe des protocoles que toutes les cartes doivent respecter. Ces protocoles sont émis par l'organisme international I.S.O<sup>1</sup>et déterminent des standards à suivre. Ces derniers imposent la manière avec laquelle les cartes doivent être conçues, la manière avec laquelle les informations doivent être ajoutées et stockées et la manière avec laquelle les cartes et les terminaux doivent communiquer entre eux.

Lorsqu'une opération est enclenchée sur un terminal, le système requiert automatiquement des informations sur le client. Ces dernières sont enregistrées dans les différentes parties de la

<sup>1</sup> International Standardization Organization

carte en plastique. La figure suivante illustre l'emplacement de ces informations au recto et au verso.

**Figure 2 : Les éléments au recto de la carte bancaire**



Source : [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com), visité le 08 novembre 2019

1. La puce : toutes les cartes " CB " sont équipées en France d'une puce, c'est-à-dire d'un microprocesseur doté d'une mémoire et de capacité de calcul. Les puces sont EMV c'est-à-dire qu'elles répondent à un protocole qui permet des interactions en déterminant :

- les types d'applications dont dispose le porteur de la carte,
- la façon d'encrypter et décrypter les codes,
- le dialogue avec le terminal de paiement du commerçant et le distributeur de billets, qui ne sont que des intermédiaires entre la puce et le site de la banque.

Tous les pays n'ont pas adopté la puce électronique. Certains commencent seulement à l'utiliser, alors que d'autres ne l'adopteront sans doute jamais.

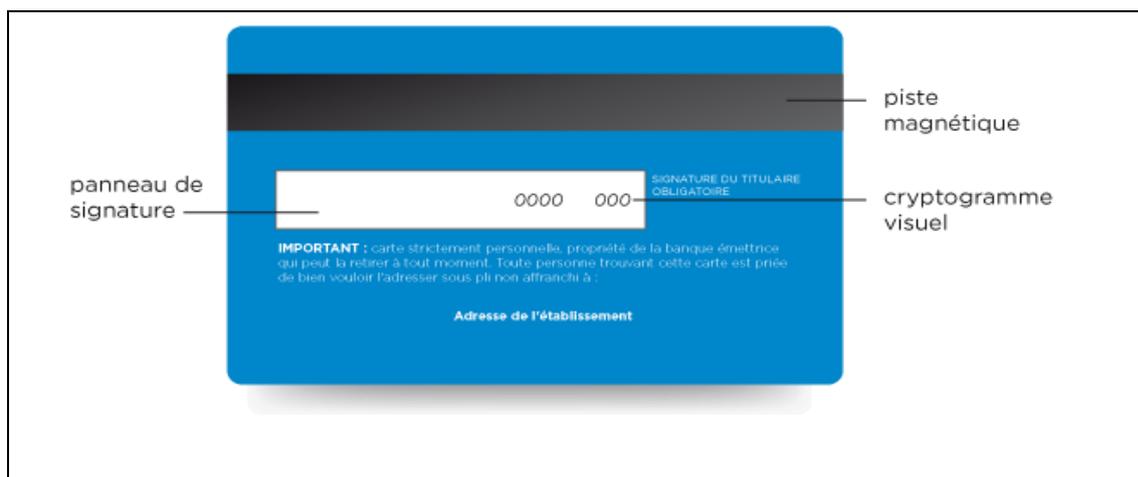
2. Le numéro de la carte bancaire : numéro à 16 chiffres, permet d'identifier votre carte, vous devez le communiquer pour faire opposition efficacement d'où l'utilité de l'avoir noté. Il est utilisé pour payer par internet. Contrairement à une idée reçue répandue, il n'est pas repris entièrement sur les tickets du terminal de paiement que vous remet le commerçant.

3. Nom du titulaire : seul le titulaire de la carte peut s'en servir. Vous ne devez confier votre carte à personne, même à un proche. En cas de problème (vol par exemple), vous seriez responsable.

4. La date d'expiration : la carte en tant que support comporte une durée de validité de 1 ou 2 ans. Elle fait l'objet d'un renouvellement automatique tous les ans ou tous les 2 ans, à sa date d'échéance, sauf résiliation du contrat. Cette durée de validité répond notamment à des nécessités techniques et sécuritaires ; elle n'a pas d'incidence sur la durée indéterminée du contrat carte.

5. L'hologramme : qui figure sur la carte est une image à reflets changeant avec un effet 3D, très difficile à reproduire. Il est destiné à rendre la carte infalsifiable.

**Figure 3 : Les éléments au verso de la carte bancaire**



Source : [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com), visité le 08 novembre 2019

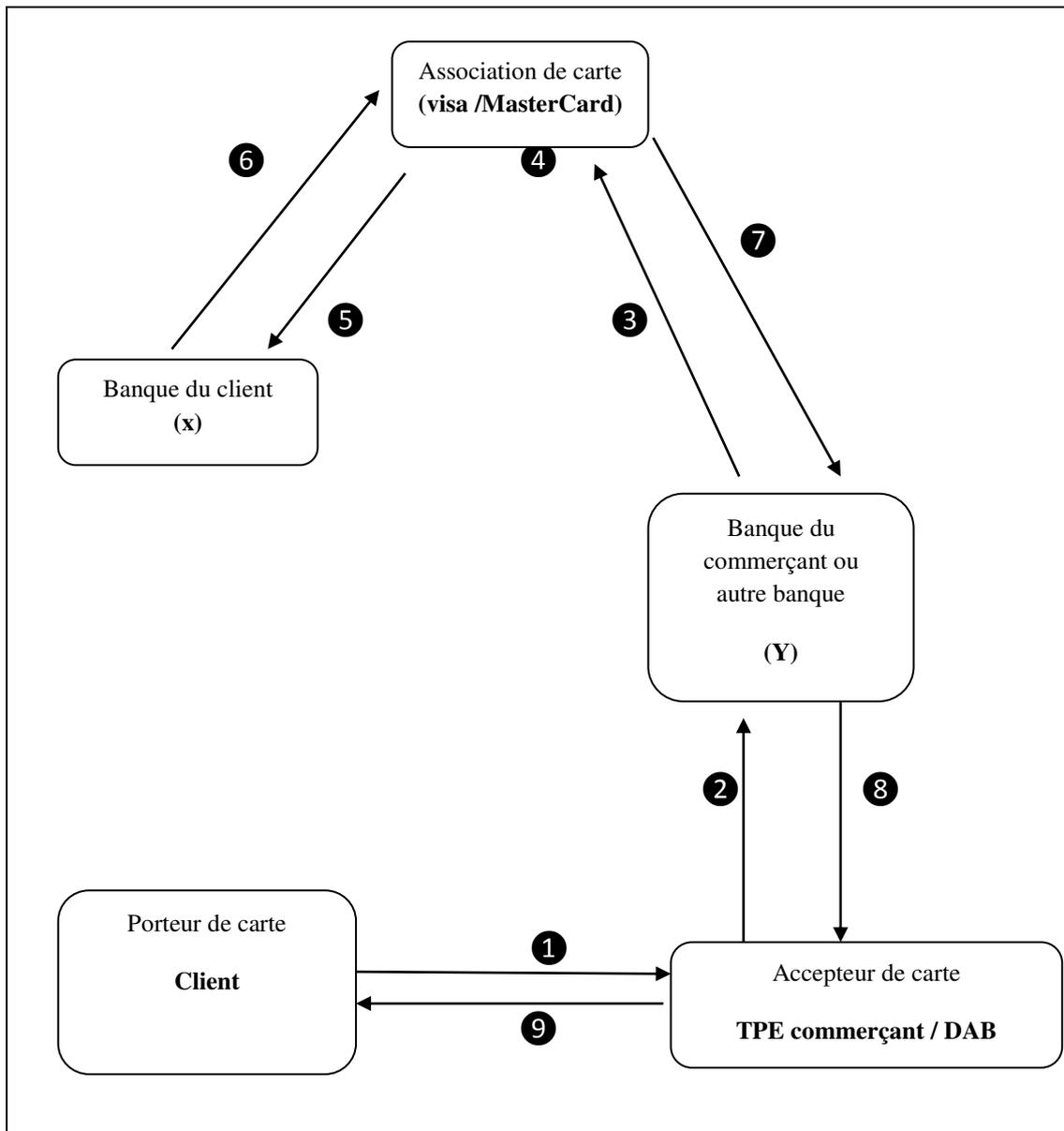
1. Le panneau de signature : il est obligatoire de signer votre carte à cet emplacement. Choisissez de préférence un stylo à bille. La signature est un élément de sécurité qui permet de vérifier l'identité du porteur de la carte, notamment en comparant avec la signature d'une pièce d'identité. La signature n'est pas nécessaire au fonctionnement de la carte en France où on utilise la puce avec le code confidentiel. Dans les pays où la puce n'est pas adoptée, la signature est nécessaire pour les paiements.

2. La piste magnétique : permet d'utiliser la carte dans les pays où la puce n'est pas utilisée et en France dans certains cas comme les paiements aux péages autoroutiers (pour une question de rapidité aux caisses). Attention à ne pas la rayer. Elle sauvegarde les informations financières du client, le type de compte bancaire associé et le type de transaction qu'il est autorisé à effectuer.

3. Cryptogramme visuel : il s'agit des 3 derniers chiffres de la référence de votre carte sur le panneau de signature. Il vous est demandé pour payer à distance que ce soit par internet ou par téléphone.

Maintenant que nous avons détaillé le mode de fonctionnement et les éléments relatifs à la carte, nous allons à présent passer à l'étude du processus du déroulement. Ce dernier est composé de trois étapes : (1) autorisation, (2) compensation et (3) règlement. Ces étapes sont représentées dans les schémas suivants :

**Schéma 2 : Etape (1) autorisation dans un processus de traitement d'une transaction**



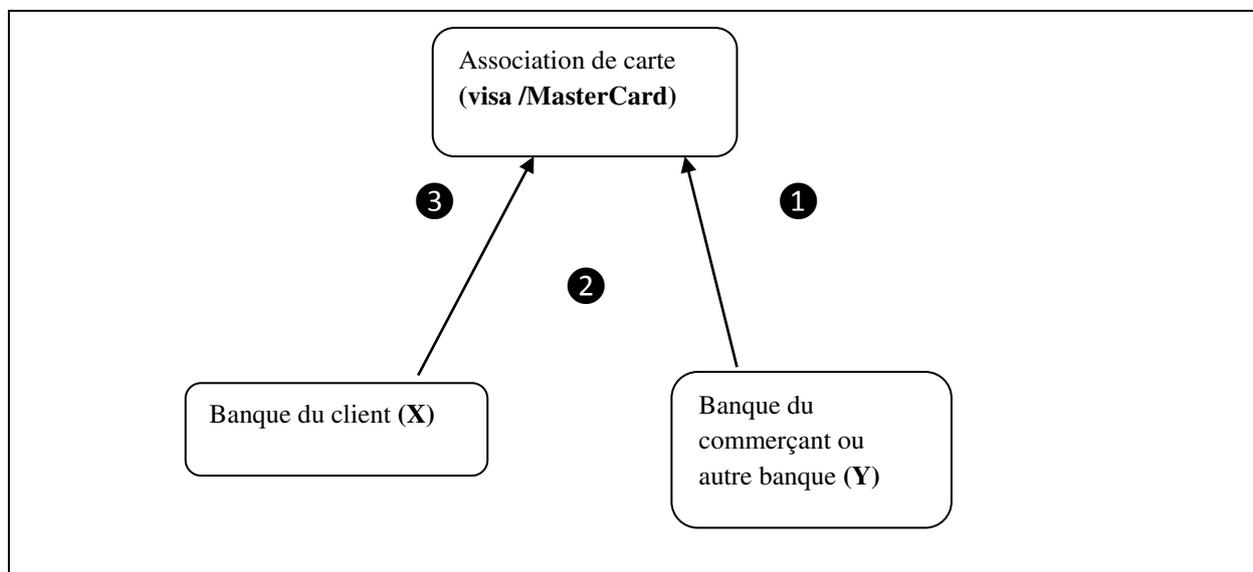
Source: MasterCard – The anatomy of transaction

1. Le client introduit la carte dans le terminal.
2. Le terminal contacte le serveur de la banque.
3. La banque Y demande à l'opérateur de carte d'identifier la carte.

4. Le serveur d'autorisation vérifie l'authenticité de la carte.
5. L'opérateur vérifie les possibilités de la carte auprès de la banque émettrice.
6. La banque approuve la demande.
7. L'opérateur confirme à la banque Y que le client peut effectuer la transaction demandée.
8. La banque confirme au terminal que la transaction est faisable.
9. Le terminal complète la transaction et le client reçoit un reçu de caisse.

L'autorisation est réalisée instantanément à chaque opération. Une fois la transaction complétée, les banques et l'opérateur de carte passent à l'étape de compensation.

### Schéma 3 : Etape (2) compensation dans un processus de traitement d'une transaction

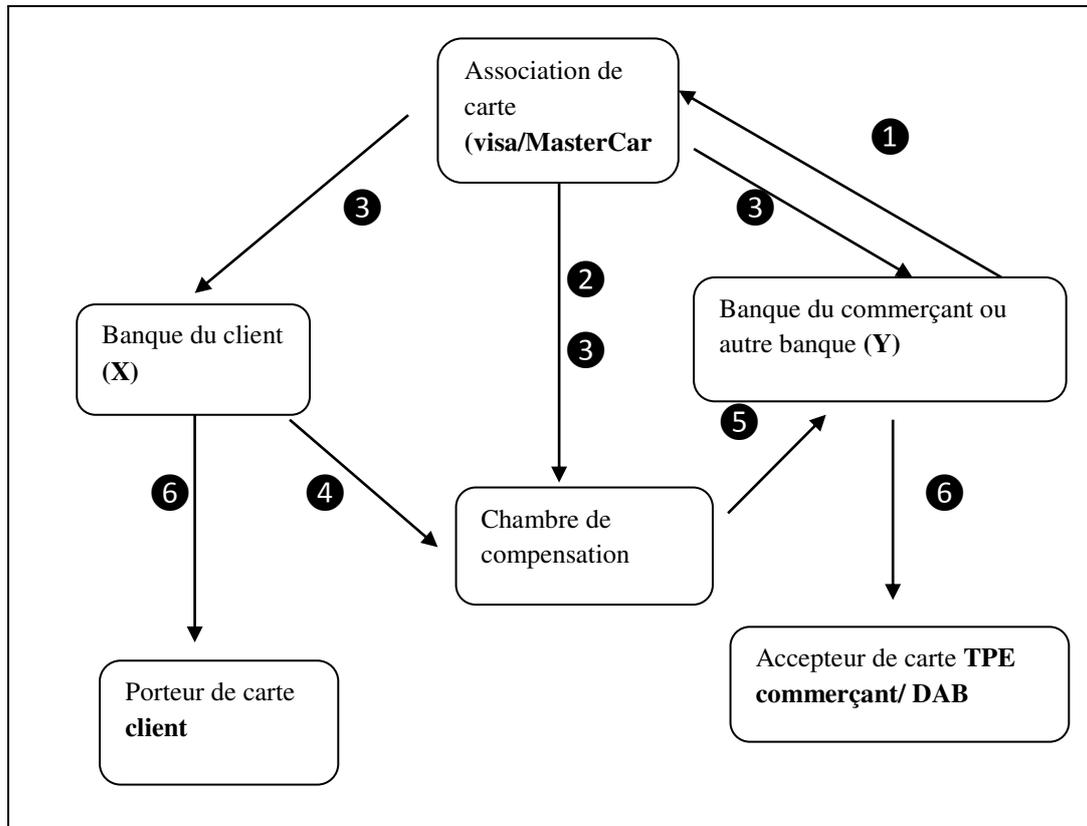


Source: MasterCard – The anatomy of a transaction.

1. La banque (Y) envoie les détails sur la transaction à l'opérateur de carte.
2. Le système de compensation de l'opérateur valide et rajoute les informations aux comptes de chaque banque.  
Exemple : La banque (X) doit un montant à la banque Y suite à la transaction de son client (porteur de carte).
3. L'opérateur envoie ces informations à la banque du client.

La compensation est réalisée à la fin de journée, les banques impliquées dans la transaction calculent leurs soldes afin de déterminer combien chacune doit à l'autre.

Schéma 4 : Etape (3) règlement dans un processus de traitement d'une transaction



Source: MasterCard – The anatomy of a transaction.

1. La banque acquéreuse envoie les informations de compensation à l'opérateur de carte.
2. L'opérateur calcule la position de chaque banque.
3. Un ordre de transfert de fonds est envoyé à la chambre de compensation ;

L'opérateur confirme à la banque du client (X) que l'ordre de transfert a été envoyé à la chambre de compensation ;

L'opérateur confirme aussi à la banque du commerçant (Y) (ou autre banque) que l'ordre de transfert a été envoyé à la chambre de compensation.

4. La banque (X) envoie les fonds à la chambre de compensation.
5. La chambre de compensation paie la banque Y.
6. La banque (X) débite le montant de la transaction du compte de son client ;  
La banque (Y) paie le commerçant pour la vente qu'il a effectuée.

Nous pouvons résumer les 3 étapes comme suit :

- Dans l'étape d'autorisation, les principales tâches effectuées sont : l'authentification du porteur de carte, la vérification de ces possibilités financières et la validation de sa transaction.
- Dans l'étape de compensation, il est question de mettre à jour le compte de chaque banque à fur et à mesure que les transactions se succèdent. Ces informations servent à construire la position de chaque banque.
- Dans l'étape de règlement, la position de chaque banque est calculée et un ordre de transfert de fonds est émis à la chambre de compensation. Les banques ayant été prévenues, procèdent à un transfert de fonds. Dans notre cas, la banque émettrice (X) paye la chambre de compensation, qui à son tour paye la banque du commerçant ou celle du distributeur avec lequel le client a effectué un retrait (Banque Y). Cette étape est réalisée après quelques jours, le nombre exact diffère d'un pays à un autre selon les politiques de la chambre de compensation.

### **3.3. Les caractéristiques et la composition d'un système de paiement par carte bancaire**

Le paiement par carte est un instrument qui utilise une monnaie électronique et un réseau pour fonctionner. Selon la définition de la BRI, « la monnaie électronique est une valeur monétaire mesurée en unités fiduciaires et stockée sous forme électronique »<sup>1</sup>. Cette forme, est une forme binaire<sup>2</sup> du fait que son stockage et sa transmission ne sont possibles que par le biais de supports informatiques.

Ces supports sont les cartes bancaires des consommateurs et les ordinateurs des banques et des opérateurs. Les unités de paiement contenues dans les cartes sont achetées par le débit d'un compte bancaire et leur pouvoir libératoire est limité aux seuls commerçants qui acceptent de les recevoir, en d'autres termes ceux faisant partie du réseau. Les caractéristiques du paiement par carte se résument aux propriétés de cette monnaie électronique.

---

<sup>1</sup> B.I.S. Implication for central banks of the development of electronic money. Bâle: (BRI) Banques des Règlements internationaux, 1996, p. 13

<sup>2</sup> La forme binaire est une forme électronique permettant de transmettre et de sauvegarder des informations sur un support informatique.

### 3.3.1. Les propriétés de la monnaie électronique

Les transactions monétaires assistées par ordinateur « doivent obligatoirement remplir certaines conditions »<sup>1</sup> c'est-à-dire posséder les propriétés suivantes :

- **L'atomicité** : une transaction doit se dérouler intégralement jusqu'au bout avant de produire un résultat. Cette propriété est nécessaire pour pouvoir restaurer l'état initial en cas d'interruption.
- **La consistance** : tous les intervenants doivent être d'accord sur les points essentiels de la transaction.
- **L'isolement** : le déroulement d'une transaction ne doit pas perturber les autres transactions afin que le résultat final d'un ensemble de transactions qui se recouvrent partiellement soit le même quel que soit l'ordre de l'exécution
- **La durabilité** : c'est la propriété qui permet de retrouver l'état antérieur au début de la transaction, si le système tombe en panne en cours d'opération. Aucun acheteur ne doit se trouver forcé à payer une transaction interrompue.
- **La personnalisation** : signifie que l'identité de l'acheteur intervient explicitement pour l'acquittement des obligations. Celle-ci met en relation, directement ou indirectement, un moyen de paiement avec le débiteur.
- **La traçabilité** : cette propriété permet de suivre les diverses étapes d'une transaction. Dans les cartes à puce, une zone protégée préserve la trace des opérations réalisées. Cependant, une confidentialité totale des échanges est assurée à l'aide d'un algorithme de chiffrement puissant.

### 3.3.2. La composition d'un système de paiement par carte

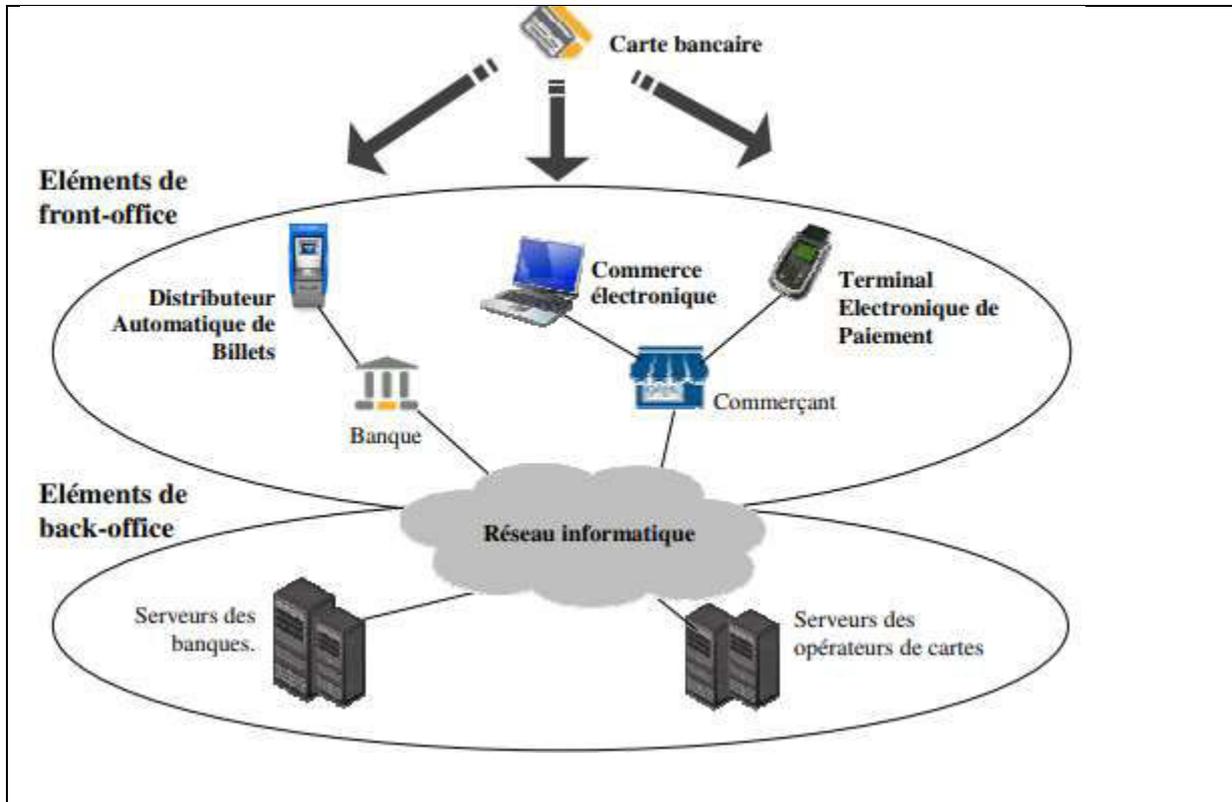
La monnaie électronique à elle seule ne représente que l'instrument de paiement. Pour qu'un système par carte fonctionne, on a besoin de l'infrastructure sous-jacente nécessaire au stockage, traitement et transmission de cette monnaie. Cette infrastructure se résume à un ensemble de matériels et d'équipements intervenants dans le processus. Nous avons rapporté ces éléments sur un schéma selon leur rôle et leur position physique dans le système. Ainsi nous avons identifié des éléments de « front-office »<sup>2</sup> qui sont à la portée des utilisateurs et

<sup>1</sup> SHERIF Mostapha Hachem, Paiement électroniques sécurisés. PPUR 2007, p.50-51-52

<sup>2</sup> Terme anglais désignant les éléments dans une organisation qui sont mis au contact du public

des marchands, et des éléments de « back-office »<sup>1</sup> qui sont à la seule portée des banques et des opérateurs. Le schéma suivant illustre la disposition de ces éléments.

**Schéma 5 : Eléments qui composent un système de paiement et retrait par carte**



**Source : MOALI Mokrane.** Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences économiques, LE SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN ALGERIE Cas de la CIB (Carte Interbancaire). Université Abderrahmane Mira de Bejaïa, Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, ANNÉE UNIVERSITAIRE 2012/2013

**A- Les éléments de front-office :** Ce sont l'ensemble des équipements placés et mis à la disposition des consommateurs dans le but de leur permettre d'exécuter des transactions. Ces derniers les terminaux de paiements électroniques (TPE) dans les commerces et les distributeurs automatiques de billets (DAB) placés au niveau des agences bancaires et des endroits publics. Leur rôle se limite généralement à transmettre les informations du porteur de carte vers le système d'informations de sa banque. En d'autres termes, ces éléments offrent une interface entre les consommateurs et le cœur du réseau (le back-office).

**B- Les éléments de back-office :** Les équipements de back-office représentent le cœur du système. Ils opèrent en arrière-plan et ne sont à la portée d'aucun consommateur ou marchand.

<sup>1</sup> Terme anglais désignant les éléments opérants en arrière-plan dans une organisation

Ces équipements ont un rôle important et délicat qui consiste à transmettre les informations et traiter les transactions. Pour cette raison, ils sont souvent placés dans des endroits tenus secrets et constamment protégés. Ils existent plusieurs équipements qui interviennent dans le processus. Cependant, ils n'appartiennent pas tous à une seule organisation. Nous avons regroupé ces équipements selon la tâche qui leur est confiée et l'organisme censé les détenir.

- **Les équipements réseau :** Ils sont des périphériques dont le seul rôle consiste à acheminer le trafic et les flux de données générées par les équipements de front-office et de back-office, ces derniers sont généralement la propriété des fournisseurs d'accès au réseau auquel les banques, les opérateurs de carte et les marchands connectent leur matériel.
- **Le serveur informatique :** Ce sont les équipements détenus par les banques et les opérateurs de carte dont le rôle est d'authentifier les utilisateurs, de traiter, de valider leurs transactions et ensuite enregistrer les informations relatives à leurs comptes bancaires. Ces équipements constituent des systèmes d'informations complexes et sophistiqués utilisant de nombreuses technologies en matière de traitement et de cryptage de données.

### Conclusion :

La carte bancaire est un moyen de paiement destiné aux transactions à faible montant, mais à forte répétition. Elle est apparue comme un simple moyen de crédit, mais évolua considérablement pour devenir un moyen de paiement à part entière. Son essor se doit entièrement à la progression rapide des technologies d'information. Les intervenants dans une transaction par carte sont nombreux, chacun assume un rôle précis dans le processus de déroulement de cette opération tout en respectant les conditions juridiques.

Le fonctionnement et la mise en marche de ce moyen de paiement exigent un ensemble de dispositifs qui forme ce qu'on appelle « le système de paiement ».

Bien que ce moyen offre beaucoup d'avantages, il s'avère présenter aussi un certain nombre important de risques et d'inconvénients.

## **Introduction**

La carte bancaire est l'un des moyens de paiement qui jouent un rôle d'intermédiaire des échanges et constitue à ce titre un rouage essentiel de nos économies modernes. Malgré cette fonction primordiale, le rôle joué par cet instrument est voué à des encombres inhérents.

Le présent chapitre s'attache à expliciter les avantages liés à l'utilisation de la carte bancaire et les inconvénients qui y sont rattachés dans un second temps, avec l'attention de les scinder en fonction des acteurs qui participent dans le système de paiement par carte. En dernier lieu, ce chapitre traitera d'une manière détaillée les risques menaçants le bon fonctionnement de l'instrument de paiement en question et décrira les dispositifs mis en place pour déjouer les tentatives de fraude toujours plus complexes.

## **Section 1 : Avantages de l'utilisation de la carte bancaire**

Les avantages liés au paiement par carte sont nombreux. Nous avons répartis ces avantages selon les agents tirant profits de l'utilisation de ce moyen de paiement. Nous avons identifié trois agents économiques : les banques ou les émetteurs de carte, les utilisateurs appelés aussi consommateurs et les commerçants.

### **1.1. Avantages perçus par les banques**

- Commissions interbancaires de paiement (CIP)<sup>1</sup> : À chaque fois qu'un client règle un achat par carte bancaire, une commission interbancaire liée au paiement (CIP) est prélevée sur le compte du commerçant. Elle diminue d'autant sa marge.

La CIP s'assimile à un transfert de recettes au profit de la banque du porteur de la carte bancaire.

Les commissions interbancaires comprennent une part fixe et une part variable, proportionnelle au montant du paiement.

Le système bancaire justifie l'existence de la commission interbancaire de paiement pour trois raisons :

---

<sup>1</sup> <https://banque.ooreka.fr/astuce/voir/511899/commission-interbancaire-de-paiement>, visité le 12 novembre 2019.

- Elle est destinée à couvrir les frais de gestion lors du transfert de l'argent du compte client vers le compte du commerçant. En effet, si le commerçant est domicilié dans une autre banque que celle du client, le paiement occasionne des frais de traitement interbancaires. Les CIP sont destinées à équilibrer ces flux sans pénaliser le porteur.
- La CIP permet de financer les mesures mises en place pour lutter contre la fraude.
- Elle garantit les paiements : en cas de fraude c'est la banque du commerçant qui assume les impayés. Le montant de ce service dépend du « TBTB » (taux bilatéral de transactions bloquées), établi en fonction des risques de fraudes.

Il est difficile de savoir le montant que la CIP rapporte aux banques.

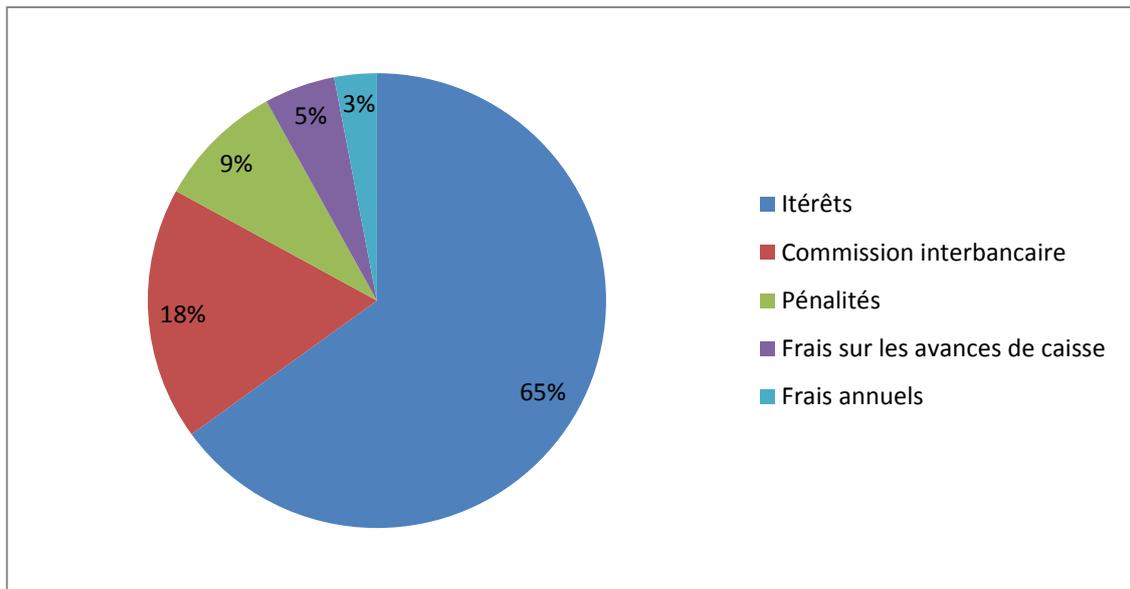
Outre que les commissions interbancaires, les banques ont d'autres privilèges comme <sup>1</sup>:

- Drainer plus de liquidité non rémunérée ;
- Réduire le transactionnel (versement, retrait et remise de chèque) ;
- Réduire le risque de manipulation des fonds et des faux billets ;
- Réorientation commerciale (redéployer le personnel du transactionnel dans le commercial) ;
- Multiplier les canaux d'acceptation ;
- Augmentation du produit net bancaire (PNB) lorsque les volumes de transaction atteignent un niveau élevé et la mise en place des produits monétiques générateurs d'intérêts et commission exemple : carte de crédit ;
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultables rapidement et à tout moment ;

---

<sup>1</sup> www.care.dz : Ali KAHLANE «Développer le m-paiement en Algérie : une opportunité d'accélération de la croissance», crée le 15 avril 2016 à 13h32mn, p 23, visité le 22 novembre 2019.

Graph 1 : Les sources de revenus des banques américaines émettrices de cartes (2004)



Source: Mann, Ronald J. *The growth and regulation of payment card markets*. P.23.

## 1.2. Avantages perçus par les consommateurs (utilisateurs)

Les titulaires de cartes jouissent de plusieurs atouts à savoir<sup>1</sup> :

- Les paiements par carte, en offrant une simplicité d'utilisation accrue et un encombrement réduit présente un avantage par rapport à l'argent liquide ;
- Offrir aux consommateurs une plus grande liberté pour effectuer des achats à tout moment, indépendamment du montant à payer ;
- La possibilité pour le titulaire de personnaliser les plafonds d'utilisation de sa carte, il a ainsi la faculté de définir le niveau de risque qu'il souhaite assumer ;
- Les instruments de paiement utilisant un code PIN comme la carte de débit peuvent être ainsi considérés comme relativement sûrs, les pertes ou les vols ne se traduisant pas par une perte financière pour le consommateur si le code demeure secret ;
- L'implication d'un réseau informatique dans le fonctionnement des paiements électroniques présente néanmoins l'avantage de garder une trace de transaction. Le consommateur peut par

<sup>1</sup> Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », Décembre 2005

exemple se servir des extraits de compte des factures d'opérateur de sa carte de crédit comme élément de preuve ;

- Confidentialité et protection de la vie privée : les banques étant soumises à la loi sur la protection de la vie privée, garantissent l'anonymat des paiements électroniques mais ceux-ci restent néanmoins traçables ;
- Les paiements par carte de débit offrent quant à eux la possibilité de répertorier les dépenses mentionnées dans les extraits de compte, ce qui permet aux consommateurs d'évaluer les montants qu'ils consacrent à plusieurs catégories de dépenses et d'établir son budget en conséquence. D'une certaine façon, la carte de crédit peut également faciliter la gestion d'un budget en postposant la date du déboursement ;

### **1.3. Avantages perçus par les commerçants**

Comme l'émetteur et le titulaire de carte, le commerçant tire aussi des avantages<sup>1</sup> :

- Facilité d'utilisation : les paiements par carte, en offrant une simplicité d'utilisation accrue et un encombrement réduit présente un avantage par rapport à l'argent liquide pour le commerçant ; ils réduisent la nécessité de disposer d'une quantité importante de pièces et de billets dans les caisses, réduisant par la même occasion le sentiment d'insécurité.
- La sécurité : la détention d'argent liquide représente un risque plus important pour les commerçants, compte tenu des sommes parfois considérables détenues en caisse (des risques de pertes ou de vols, lesquels peuvent parfois être accompagnés d'actes de violence). Ce risque peut être réduit grâce aux instruments de paiement électronique, les sommes payées n'étant pas physiquement présentes dans les points de vente ;
- L'implication d'un réseau informatique dans le fonctionnement des paiements électroniques présente néanmoins l'avantage de garder une trace des transactions, contrairement à celles qui sont réglées avec de l'argent liquide. Cela peut s'avérer utile en cas de litige sur le montant effectivement payé lors de la transaction. Ainsi, les transactions effectuées à l'aide d'un instrument de paiement électronique sont listées dans des extraits de comptes électroniques envoyés par les banques aux commerçants. Ces derniers peuvent ensuite les utiliser pour réconcilier, de façon automatique les montants de transactions, avec leur comptabilité ;

---

<sup>1</sup> Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, op.cit, p 32

- Image positive d'enseigne : Paiement par carte bancaire rime avec modernité et technologie. Avoir recours à ce type d'instrument améliorera l'image de marque du commerçant auprès de ses clients<sup>1</sup>.

## **Section 2 : Inconvénients de l'utilisation de la carte bancaire**

En parallèle de la myriade des avantages liés à l'emploi de la carte bancaire, on retrouve une multitude d'inconvénients généralement rencontrés par les utilisateurs et les marchands mais cela ne veut en aucun cas dire que la banque est prémunie. A travers cette section, nous verront quels sont ces inconvénients qui bloquent ces derniers lors de l'utilisation de ce moyen de paiement.

### **2.1. Inconvénients pour la banque**

Parmi les coûts macroéconomiques liés aux moyens de paiement<sup>2</sup>, figurent en premier lieu les coûts de front-office, c'est-à-dire les activités qui impliquent un contact direct avec le client. À cet égard, on pense tout d'abord aux coûts inhérents aux réseaux d'agences bancaires. Il s'agit principalement du temps consacré par le personnel des agences aux transactions de paiement : retraits et versements d'argent comptant au guichet, distribution de cartes bancaires à la clientèle. Les frais de personnel sont mesurés sur la base des coûts salariaux bruts (y compris les primes). Parallèlement aux frais de personnel, les coûts inhérents aux agences bancaires englobent les amortissements et les frais d'entretien des bâtiments, des machines (y compris les installations telles que les coffres de nuit, etc.) et des systèmes utilisés (comme les applications informatiques). Les coûts de front-office regroupent en outre les coûts (hors frais de télécommunication) consentis par le secteur financier pour les guichets automatiques. Outre les amortissements des investissements nécessaires à cet effet, il s'agit des frais d'entretien des machines (y compris l'adaptation de garanties de sécurité physique et informatiques) et des coûts liés à l'approvisionnement des distributeurs automatiques de billets.

Le back-office regroupe quant à lui plusieurs activités qui sont indispensables à l'exécution des paiements. Après la mise au point du produit, le secteur financier fournit les cartes

---

<sup>1</sup> <https://www.guide-terminal-paiement.be/terminal-de-paiement/paiement-par-carte-bancaire-pour-les-commerces>, visité le 01 décembre 2019.

<sup>2</sup> Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, op.cit. p 32

bancaires qui permettent l'exécution de retraits aux distributeurs automatiques de billets et de paiements par carte de débit.

Ces cartes sont distribuées dans le réseau. De plus, il convient de tenir compte de la mise sur pied du réseau informatique, qui traite ces transactions : aux amortissements nécessaires s'ajoutent donc les frais de maintenance de ce réseau. À cet égard, il importe également de ne pas perdre de vue les activités qui visent à garantir que les critères de sécurité requis soient respectés d'une manière optimale.

Par ailleurs, il convient de prendre en considération les coûts de back-office de l'administration centrale qui peuvent aussi être imputés aux moyens de paiement utilisés dans les points de vente, comme les coûts des services de contrôle et de gestion (y compris les coûts de développement et de maintenance des applications informatiques)- qui assurent entre autres le bon déroulement du traitement logistique –, les frais de télécommunication (comme les redevances d'abonnement et les coûts tarifaires), les coûts liés à la fourniture d'informations aux clients par le biais d'extraits de compte, ainsi que les frais d'assurance et les coûts liés à la fraude ainsi que des coûts d'approvisionnement des distributeurs automatiques publics qui ne sont pas installés dans une agence.

Le tableau 4 représente le résultat d'une enquête belge menée concernant les coûts des moyens de paiement (y compris la CB) supportés par les le secteur financier (établissement de crédit et gestionnaire de réseau) en 2003 :

**Tableau 4 : coûts liés aux instruments de paiement à charge du secteur financier (en millions d'euros)**

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Couts de front-office	477	33	6	17	532
Couts de back-office	103	95	8	49	254
Frais généraux	87	16	1	10	115
Transport de fonds	58	-	-	-	58
Coût totaux	724	144	15	76	959

- : donnés non pertinentes

**Source :** Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », Décembre 2005

Les coûts des moyens de paiement à charge du secteur financier peuvent être estimés à quelque 959 millions d'euros ou 0,35 p. c du produit intérieur brut (PIB) y compris les parts des coûts relatives aux cartes de débit et de crédit qui sont 144 millions d'euros et 76 millions d'euros respectivement.

- Les pertes ou les vols de cartes de crédit peuvent, tant qu'elles ne sont pas bloquées engendrer des pertes financières pour les émetteurs de cartes qui, sont tenus de les supporter lorsque les consommateurs et les commerçants ont satisfait à toutes les exigences en matière de sécurité.

### 2.2. Inconvénients pour le consommateur

Etant titulaire d'une carte, le consommateur doit systématiquement se réapprovisionner en billets ou recharger sa carte<sup>1</sup>.

L'utilisation de la carte est limitée. En effet, le montant maximal de dépenses admises par jour ou par semaine au moyen d'une carte de débit peut cependant constituer une entrave pour les paiements importants. La carte de crédit reste quant à elle l'instrument de paiement le plus

<sup>1</sup> Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, op.cit. p 36,37

facilement utilisable pour les achats non anticipés portant sur des gros montants mais elle peut mener à un surendettement vu la facilité de crédit qu'elle offre.

Ainsi, l'utilisateur est exposé aux risques de fraude ou de contrefaçon (à détailler dans la troisième section) et aux risques de pannes des terminaux qui peuvent le mettre dans l'impossibilité de réaliser des transactions.

En outre, l'approvisionnement du consommateur auprès des banques génère certains coûts. En effet, les retraits d'argent liquide au guichet des banques sont tarifés. En plus des tarifs, l'utilisateur risque de s'endetter car le principal risque de souscrire une carte de crédit est que vous pourriez vous endetter si vous n'êtes pas en mesure de rembourser ce que vous empruntez. Certaines cartes de crédit peuvent facturer des taux d'intérêt élevés, parfois supérieurs à 20%, et cela peut s'accumuler rapidement si vous ne payez pas le solde<sup>1</sup>. Concernant le pointage de crédit, laisser sa dette de carte de crédit s'accumuler ou des paiements manquants peuvent influencer la cote de crédit. Plus la cote de crédit est basse, plus il sera difficile de demander un crédit à l'avenir<sup>2</sup>.

### 2.3. Inconvénients pour le commerçant

Certains commerces, en particulier les grandes surfaces, permettent toutefois aux utilisateurs des cartes de débit de retirer de l'argent liquide lors du paiement des achats à la caisse. Pour les commerçants, il reste cependant nécessaire de s'approvisionner régulièrement en pièces et en petites coupures pour pouvoir rendre la monnaie aux clients lorsque ceux-ci ne paient pas le montant exact<sup>3</sup> ;

Le commerçant qui souhaite offrir des facilités de paiement électroniques à ses clients doit également consentir un certain nombre de frais portant sur l'achat ou la location d'un ou de plusieurs terminaux, l'installation et l'activation de ceux-ci, l'assistance technique et les coûts par transaction effectuée. Les coûts par transaction se répartissent en deux catégories : ceux liés aux communications téléphoniques et ceux liés aux tarifs imposés par les émetteurs de cartes de crédit ou par l'opérateur du réseau de paiement électronique.

Les tableaux suivants résument les avantages et inconvénients de la carte bancaire en se basant sur plusieurs facteurs et en la comparant à d'autres moyens de paiement.

---

<sup>1</sup> <https://www.moneysupermarket.com/credit-cards/advantages-and-disadvantages/> , visité le 20 janvier 2020

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, op.cit. p 36, 39

**Tableau 5 : Aperçu global des avantages et inconvénients des instruments de paiement pour le consommateur**

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
<b>Degrés d'acceptation</b>				
Moyen de paiement légal .....	+	-	-	-
Nécessité de disposer d'un terminal .....	+	-	-	-
Généralement accepté .....	+	0	-	-
Paiement à des particuliers .....	+	-	-	-
Utilisation à l'étranger .....	+	0	-	+
Paiement à distance .....	-	-	-	+
Utilisable en permanence .....	+	+	+	+
<b>Facilité d'utilisation</b>				
Simplicité.....	0	+	+	+
Place dans le portefeuille.....	-	+	+	+
Nécessité de s'approvisionner .....	-	+	-	+
<b>Sécurité</b>				
Perte ou vol.....	-	+	-	0
Attaque, vole avec violence.....	-	+	0	+
Contrefaçon et fraude .....	0	+	+	+
<b>Fiabilité</b>				
Perturbation.....	+	-	0	-
Élément de preuve en cas d'erreur .....	-	+	0	+
Confidentialité et protection de la vie privée .....	+	-	0	-
<b>Gestion de budget</b>				
Facilité de crédit.....	-	-	-	+
Prévention en cas d'endettement .....	+	0	+	-
Compensation .....	-	+	-	+
Identification des dépenses .....	-	+	-	+
<b>Coûts</b>				
Tarifcation.....	+	-	-	-
Temps nécessaire à l'approvisionnement .....	-	+	-	+
Coût d'opportunité .....	-	0	-	+

Légende : + = avantages ; - = inconvénients ; 0 =

neutre

**Source :** Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », Décembre 2005

**Tableau 6 : Aperçu global des avantages et inconvénients des instruments de paiement pour le commerçant**

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
<b>Degrés d'acceptation</b>				
Nécessité de disposer d'un terminal.....	+	-	-	-
Paievements à des particuliers.....	+	-	-	-
Utilisation par les étrangers .....	+	0	-	+
Paievement à distance .....	-	-	-	+
Utilisable en permanence .....	+	+	+	+
<b>Facilité d'utilisation</b>				
Manipulation .....	-	+	+	+
Place dans la caisse .....	-	+	+	+
Nécessité de disposer de monnaie en suffisance.....	-	+	+	+
Achats impulsifs .....	-	+	-	+
<b>Sécurité</b>				
Perte ou vol .....	-	+	+	+
Attaque, vol avec violence .....	-	+	+	+
Contrefaçon et fraude .....	0	+	+	+
<b>Fiabilité</b>				
Perturbation .....	+	-	0	-
Elément de preuve en cas d'erreur .....	-	+	+	+
Confidentialité et protection de la vie privée .....	+	-	-	-
<b>Gestion financière</b>				
Créditation.....	-	+	+	+
Réconciliation avec la comptabilité.....	-	+	+	-
Compensation.....	-	+	+	+

## Chapitre 2 Avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire

Coûts				
Terminaux	+	-	-	-
Tarifcation	+	-	-	-
Coûts logistiques	-	+	+	+
Coûts d'opportunité	-	0	0	0

Légende : + = avantages ; - = inconvénients ; 0 = neutre

**Source :** Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », Décembre 2005.

Les tableaux 5 et 6 donnent une vue d'ensemble, respectivement pour les consommateurs et les commerçants, des avantages (symbolisés par des « + ») et des inconvénients (représentés par des « - ») de la carte bancaire (carte de crédit et de débit) en la comparant aux autres instruments de paiement en fonction de plusieurs critères. La neutralisation mutuelle d'un avantage et d'un inconvénient pour un instrument de paiement donné est symbolisée par un « 0 ». Il importe de préciser que ces symboles ne tiennent pas lieu d'échelle de gradation et qu'ils ne fournissent pas d'indication quant à une éventuelle hiérarchie entre les différents critères mentionnés dans les tableaux.

### Section 3 : Les utilisations frauduleuses et mesures de prévention

La carte bancaire est un outil conçu pour faciliter les opérations de paiement et combler les lacunes des moyens qui le précèdent mais c'est aussi une arme à double tranchants vu les risques qui entravent son utilisation. Nous allons parachever ce chapitre avec cette dernière section qui traitera les différents risques probables menaçants les utilisateurs ainsi que les mesures à prendre pour se prémunir ou minimiser les dommages.

#### 3.1. Les utilisations frauduleuses de la carte bancaire

La carte bancaire est réputée, actuellement le moyen de paiement le plus sûr, néanmoins, son utilisation engendre beaucoup de fraude, à travers le monde, la fraude dans le domaine de la monétique, notamment des cartes bancaires, est définie comme étant la fabrication, la détention d'équipements, instruments ou programmes informatiques, spécialement conçus ou adaptés, pour commettre un acte de contrefaçon ou de falsification d'une carte ; aussi est-il

nécessaire de connaître les différents types de fraude envisageables par les banques, avant d'entamer les mesures essentielles à prendre<sup>1</sup>.

La fraude est définie comme l'utilisation illégitime d'un moyen de paiement ou des données qui lui sont attachées ainsi que tout acte concourant à la préparation ou la réalisation d'une telle utilisation<sup>2</sup> :

- ayant pour conséquence un préjudice financier: pour l'établissement teneur de compte et/ou émetteur du moyen de paiement, le titulaire du moyen de paiement, le bénéficiaire légitime des fonds (l'accepteur et/ou créancier), un assureur, un tiers de confiance ou tout intervenant dans la chaîne de conception, de fabrication, de transport, de distribution de données physiques ou logiques, dont la responsabilité civile, commerciale ou pénale pourrait être engagée ;
- quel que soit le mode opératoire retenu :
  - les moyens employés pour récupérer, sans motif légitime, les données ou le support du moyen de paiement (vol, détournement du support ou des données, piratage d'un équipement d'acceptation, etc.),
  - les modalités d'utilisation du moyen de paiement ou des données qui lui sont attachées (paiement/ retrait, en situation de proximité ou à distance, par utilisation physique de l'instrument de paiement ou des données qui lui sont attachées, etc.),
  - la zone géographique d'émission ou d'utilisation du moyen de paiement ou des données qui lui sont attachées ;
- et quelle que soit l'identité du fraudeur : un tiers, l'établissement teneur de compte et/ou émetteur du moyen de paiement, le titulaire légitime du moyen de paiement, le bénéficiaire légitime des fonds, un tiers de confiance, etc.

**3.1.1 L'utilisation frauduleuse de la carte de paiement par le porteur :** Dans le contrat porteur qui lie le banquier à son client porteur, ce dernier s'engage à n'utiliser la carte que s'il a provision. Le problème se pose rarement lorsque le porteur utilise la carte pour retirer des fonds auprès des DAB ou des GAB, à moins d'un dysfonctionnement de l'appareil, parce qu'en l'absence de provision, le DAB ou le GAB refuse le retrait. Par contre, lorsque la carte est utilisée pour payer des achats ou des prestations de services, le cas se présente plus

---

<sup>1</sup> **BOUHRIZ DAÏDJI Aïcha** « Innovations technologiques des services bancaires », mémoire en vue d'obtention de diplôme du magistère en droit bancaire et financier, soutenue le 24 novembre 2014, faculté de droit de science politique, l'université d'Oran, p.87

<sup>2</sup> **François Villeroy de Galhau**, gouverneur de la banque de France, président de l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement « Rapport annuel 2018 de l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement », p.105

fréquemment. Dans ce dernier cas, le client porteur commet une faute contractuelle qui pourra engager sa responsabilité contractuelle et justifierait ainsi la résiliation du contrat qui entrainerait pour le porteur l'obligation de restituer la carte. Comme il a été dit, malgré l'injonction faite au client de restituer la carte, il arrive que celui-ci n'obtempère pas. Le banquier bloque en principe cette carte. Mais, si d'une manière ou d'une autre la carte annulée ou résiliée a pu quand même être utilisée par le porteur, celui-ci encourra la poursuite pénale sur la base de l'escroquerie ou d'abus de confiance<sup>1</sup>.

La fraude commise par le porteur de la carte peut également se manifester par le fait de forcer le système informatique afin de parvenir à y introduire des fausses données et utiliser ainsi la carte annulée ou résiliée<sup>2</sup>.

**3.1.2. L'utilisation frauduleuse de la carte par un tiers :** L'utilisation frauduleuse de la carte par un tiers peut être ici la conséquence d'un vol, d'une perte ou simplement d'une remise volontaire de la part du tiers. Ces cas de fraude sont nombreux. Ils peuvent aller d'une simple perte jusqu'à la falsification ou le forçage des systèmes informatiques des banques. La fraude par un tiers peut s'effectuer aussi bien dans le cas où la carte se trouve entre les mains du porteur c'est-à-dire sans dépossession du porteur ou dans le cas où le titulaire du compte se trouve dépossédé<sup>3</sup>.

**3.1.3. Cas de fraude par un tiers :** On distingue plusieurs manières de fraude qui ne s'appliquent pas de la même manière<sup>4</sup> :

**A- Carte perdue ou volée :** Le fraudeur utilise une carte de paiement à la suite d'une perte ou d'un vol, à l'insu du titulaire légitime.

**B- Carte non parvenue :** La carte a été interceptée lors de son envoi par l'émetteur à son titulaire légitime. Ce type de fraude se rapproche de la perte ou du vol. Cependant, il s'en distingue, dans la mesure où le porteur peut difficilement constater qu'un fraudeur est en possession d'une carte lui étant destinée. Dans ce cas de figure, le fraudeur s'attache à exploiter des vulnérabilités dans les procédures d'envoi des cartes.

---

<sup>1</sup> CHAMINAH Loulla, thèse de doctorat « LA RESPONSABILITE CIVILE DU BANQUIER EN DROIT MALAGASY », présentée et soutenue le 15 décembre 2015, discipline : droit des affaires, l'Université de Paris I Panthéon-Sorbonne, p.310

<sup>2</sup> BONHOMME R, 10<sup>ème</sup> éd. LGDJ 2013 « Instruments de crédit et de paiement », p.321

<sup>3</sup> CHAMINAH Loulla, Idem, p312

<sup>4</sup> François Villeroy de Galhau, op.cit, p.108

**C- Carte falsifiée ou contre faite :** La falsification d'une carte de paiement consiste à modifier les données magnétiques, d'embossage (modification de l'impression en relief du numéro de carte) ou de programmation d'une carte authentique. La contrefaçon d'une carte suppose, quant à elle, la création d'un support donnant l'illusion d'être une carte de paiement authentique et/ou susceptible de tromper un automate ou un terminal de paiement de commerçant. Dans les deux cas, le fraudeur s'attache à ce qu'une telle carte supporte les données nécessaires pour tromper le système d'acceptation.

**D- Numéro de carte usurpé :** Le numéro de carte d'un porteur est relevé à son insu ou créé par « moulinage » (technique de fraude consistant à utiliser les règles, propres à un émetteur, de création de numéros de carte pour générer de tels numéros) et utilisé en vente à distance.

**E- Numéro de carte non affecté :** Utilisation d'un numéro de carte (ou PAN : *Persona lAccount Number*) cohérent mais non attribué à un porteur, puis généralement utilisé en vente à distance.

**F- Les paiements à distance :** c'est-à-dire sans présentation physique de la carte mais avec simple communication du numéro de la carte et de sa date validité des informations qu'il n'est guère compliqué de pirater particulièrement sur les facteurs laissées chez les commerçants<sup>1</sup>.

**G- La fraude lors des retraits aux DAB :** cette fraude peut être classée en quatre catégories<sup>2</sup>:

- La violence à l'encontre du possesseur de la carte qui permet de s'emparer non seulement des espèces retirées par ce dernier mais également de sa carte et son code secret.
- L'abus de confiance : également qualifiée par l'une des personnes auditionnées par le rapporteur sur avis de la délinquance de strabisme divergent qui consiste à observer le code composé et à subtiliser la carte (à un moment ultérieur, ce qui est plus simple à pratiquer).
- L'exploitation de faille dans l'organisation : divers méthodes sont envisageables, telle que la complicité avec un employé chargé d'opérations sur le distributeur ou la modification superficielle de l'appareil ; on rencontre notamment ici, la désormais célèbre technique « collet marseillais » qui consiste à mettre un élément étranger au fond du lecteur

---

<sup>1</sup> BOUHRIZ DAÏDJI Aicha, op.cit, p.94

<sup>2</sup> Idem, p.96

## Chapitre 2 Avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire

de carte de DAB pour bloquer la carte introduite, puis la récupérer pendant que son porteur légitime s'est éloigné, croyant que sa carte a été avalée par le distributeur.

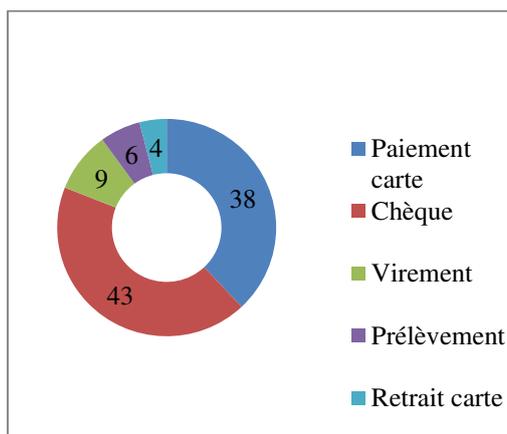
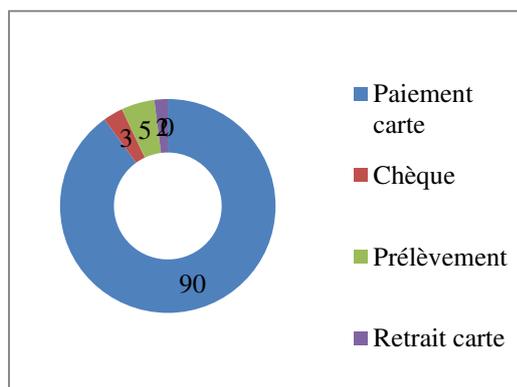
- L'utilisation d'informations collectées en paiement face à face : cette fraude implique de copier la piste magnétique d'une carte (technique dite « skimming », généralement grâce à un commerçant indélicat dont le TPE est modifié) et de la dupliquer ultérieurement, soit sur un support vierge « white plastic » et ne posant aucune difficulté d'utilisation sur le DAB, soit sur une carte ayant l'apparence d'une véritable carte bancaire.

Les figures suivantes présentent les statistiques de fraude sur les cartes en France :

**Graphe 2 : Répartition de la fraude sur les moyens de paiement scripturaux en 2016 (en %)**

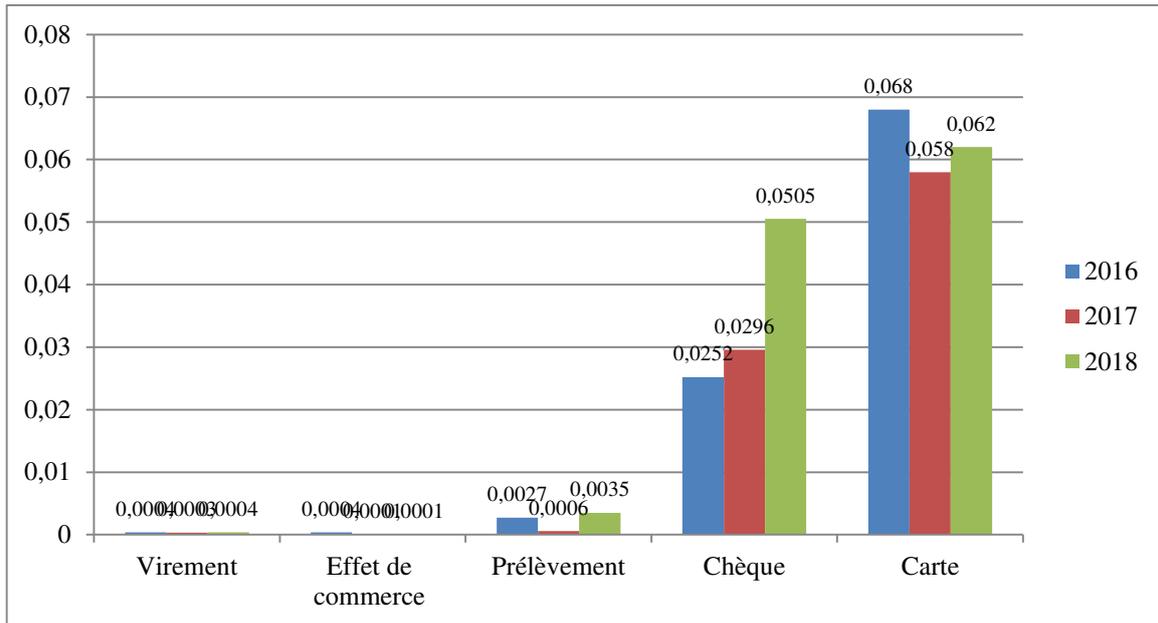
a) en volume

b) en montant



Source : Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

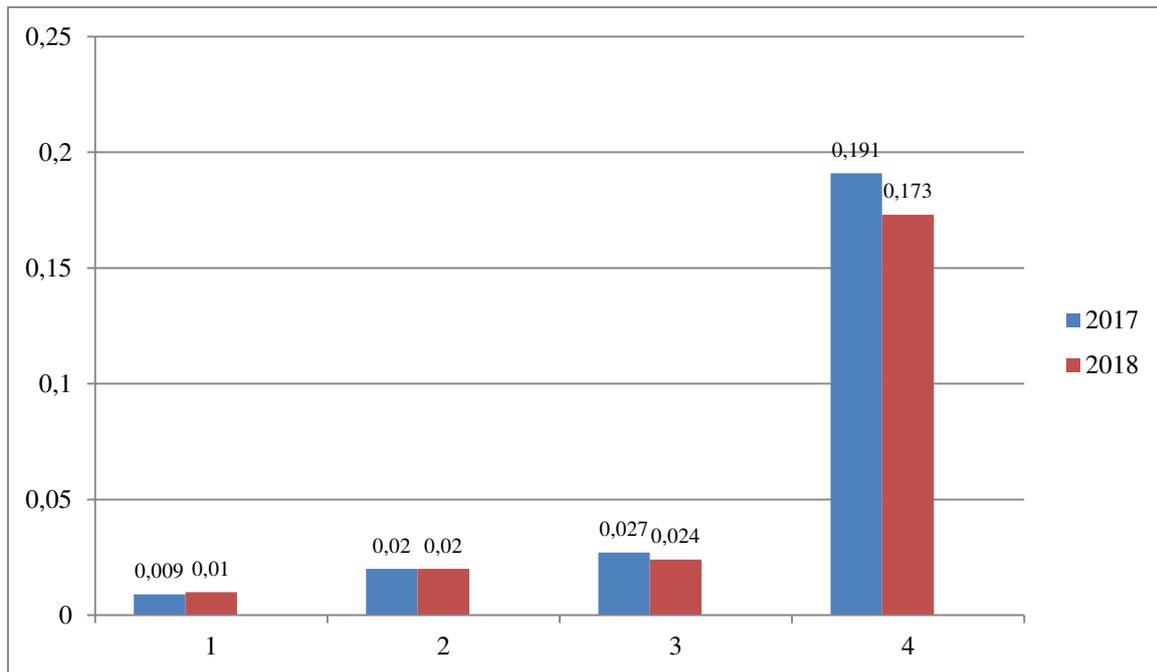
Graph 3 : Évolution du taux de fraude par moyen de paiement, de 2016 à 2018 (en %)



Source : Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

La carte de paiement concentre 42,0 % de la fraude en montant (à hauteur de 38,4 % pour les paiements et de 3,6 % pour les retraits), soit 439 millions d’euros en cumulant les transactions de paiement et de retrait, et représente la quasi-totalité (92,4 %) du nombre de transactions frauduleuses. Après une baisse de deux années consécutives, le montant de fraude global sur les cartes émises en France, est en hausse en 2018 (439, contre 387 millions d’euros en 2017, soit + 13,4 % sur les transactions de paiement et de retrait effectuées en France et à l’étranger).

Graph 4 : Comparaison des taux de fraude par type de transactions nationales



Source : Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

A noter :

1 paiement de proximité

2 dont sans contact

3 Retrait aux DAB

4 Paiement à distance

Bien que le montant de la fraude sur les transactions nationales ait progressé en 2018, les taux de fraude des différents types de transaction se sont améliorés à l'exception de celui des paiements de proximité et sur automate qui se dégrade très légèrement.

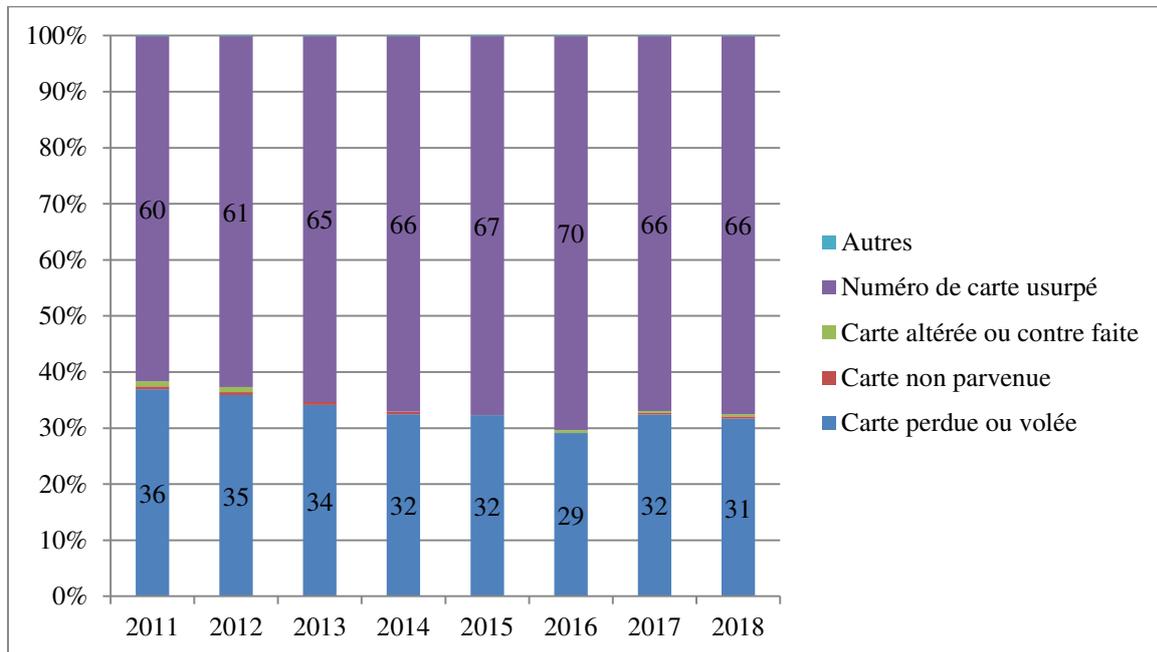
En effet, selon les différents types de transaction, on observe les faits suivants.

- Pour les paiements de proximité et sur automate et en dépit de l'augmentation de la fraude en 2018, le taux de fraude reste à un niveau très faible, quasiment identique à celui de 2017, soit à 0,010 % (contre 0,009 % en 2017). La hausse observée est en partie imputable à la croissance des paiements sans contact, dont le taux de fraude est sensiblement plus élevé. Les paiements de proximité et sur automate représentent toujours une part importante du montant

des transactions nationales, près des deux tiers, pour seulement 17 % du montant de la fraude nationale.

- Pour les paiements à distance, malgré l'augmentation du montant de la fraude en 2018, le taux de fraude s'inscrit à nouveau en baisse, pour la septième année consécutive à 0,173 %, contre 0,190 % en 2017 sous l'effet d'une forte croissance des transactions à distance (22 % en valeur par rapport à 2017). Cette amélioration résulte des efforts de sécurisation des émetteurs de moyens de paiement, des commerçants et des entreprises pour déployer des dispositifs d'authentification du porteur (tel 3D-Secure), ainsi que des outils d'analyse de risque et de *scoring* des transactions, c'est-à-dire des systèmes experts capables d'évaluer le niveau de risque d'une transaction donnée sur la base de certaines caractéristiques, comme par exemple les habitudes du client, sa localisation ou encore le matériel utilisé. Néanmoins, si la fraude sur les paiements à distance diminue, elle représente toujours la majeure partie de la fraude nationale (70 % du montant total), avec un taux de fraude qui reste supérieur de dix-sept fois à celui sur les paiements de proximité. La mise en œuvre des exigences de sécurité relatives à l'authentification forte du payeur prévues par la deuxième directive sur les services de paiement, avec notamment l'application au 14 septembre 2019 des dispositions généralisant l'authentification renforcée et l'analyse des transactions à risque, devrait permettre une réduction de la fraude sur les paiements en ligne.

**Graphe 5 : Répartition de la fraude aux paiements par carte selon la typologie de fraude (en %)**



**Source :** Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

L'usurpation de numéros de cartes pour réaliser des paiements frauduleux reste toujours la principale origine de la fraude (66 % en montant). Les techniques de fraude les plus utilisées en 2018 pour usurper les numéros de cartes demeurent celles de l'hameçonnage (phishing), et des logiciels malveillants (malwares). La perte ou le vol de carte demeure la deuxième origine de la fraude et représente près du tiers de la fraude sur les transactions nationales (31 %).

**Phishing :** L'hameçonnage ou phishing repose généralement sur l'envoi de courriels usurpant des chartes visuelles et logos connus de leurs destinataires (par exemple un établissement de crédit) et invitant les victimes à se connecter à un site qui s'avère frauduleux. L'objectif est de collecter des données de la carte.

**Malwares :** Les logiciels malveillants visent tant les serveurs des grandes entreprises que les ordinateurs personnels des particuliers, et, d'une manière croissante, les téléphones mobiles qui sont de plus en plus utilisés dans le cadre de transaction de paiement. L'un des « malwares » les plus répandus, connu sous le nom de « keylogger » permet ainsi d'enregistrer les touches frappées au clavier par la victime. Ces logiciels malveillants sont généralement inoculés, à l'insu de l'utilisateur, au travers de sources apparemment de confiance.

La contrefaçon de cartes n'est à l'origine que de 1 % des paiements nationaux frauduleux. Ce niveau très bas s'explique principalement par l'adoption de technologies de cartes à puce par le plus grand nombre des systèmes de cartes privatives et par le renforcement de la sécurité des cartes à puce EMV existantes.

### 3.2. Mesures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires

Face à l'ingéniosité des fraudeurs qui cherchent des moyens de contournement au fur et à mesure du durcissement des dispositifs de sécurité, les utilisateurs des instruments de paiement scripturaux (comme la carte) doivent renforcer leur vigilance et s'informer régulièrement sur les dispositifs de protection en vigueur et les comportements à adopter en matière de sécurité. On va scinder ces comportements selon le rôle de l'émetteur et de l'utilisateur de cet instrument de paiement :

**3.2.1. L'émetteur (la banque) :** la lutte contre la fraude un problème délicat, l'environnement interne de la banque connaît des risques de fraude plus ou moins grande, lorsque la fraude et les dégâts causés, se matérialise, impose aux banques de s'organiser pour y faire face et de mettre en place des contre-mesures efficaces et appropriées.

Le contrôle interne est le premier rempart au risque de fraude et cela relève de la responsabilité des dirigeants des banques qui ont la gestion de ce phénomène primordial, tout en passant par certaines étapes qui consiste à<sup>1</sup>:

#### **A- Avant la fraude :**

- 1- Connaitre son profil de risque ;
- 2- Se préparer et prévenir les risques ;
- 3- Détecter et exploiter les signes précurseurs ;
- 4- Détecter et exploiter les indices de déclenchement.

#### **B- Pendant :**

- 1- Comprendre qu'il y a eu fraude ;

---

<sup>1</sup> **ABDESADOK Kheira** « L'impact de la nouvelle technologie de l'information sur les services bancaires en droit algérien », thèse en présentée pour l'obtention du diplôme de doctorat de sciences en sciences juridiques, faculté de droit et sciences politiques, Université Batna-01-, année universitaire 2017 /2018, p.173

2- Enquêter et collecter les preuves ;

3-Rapporter.

### **C- Après :**

1- Prendre des mesures conservatoires ;

2- Recouvrir (récupérer) ;

3- Poursuivre ;

4- Utiliser le retour d'expérience ;

5- Réajuster le système et l'organisation.

La prévention de la fraude repose sur la mise en place de mesures appropriées pour protéger les systèmes qui stockent, traitent et/ou transmettent les données des titulaires de cartes ; de telles mesures de sécurité s'adressent également à l'enregistrement des appels téléphoniques, au stockage des courriers et au contrôle de l'espace physique des centres d'appels, tous susceptibles d'héberger des numéros de carte. Les établissements émetteurs doivent veiller à conduire des actions de prévention auprès de leurs porteurs de carte (particuliers et professionnels) en vue de<sup>1</sup> :

- Sensibiliser régulièrement les clients aux différents types de fraudes par le biais de campagnes de prévention ;
- Encourager les utilisateurs à communiquer le moins possible leurs données de carte, et plus particulièrement le cryptogramme visuel ;
- Proposer des solutions intégrant des données non rejouables (par exemple, cryptogramme dynamique sur les cartes physiques) afin d'éviter tout risque de réutilisation malveillante ;
- Encourager les commerçants à vérifier les éléments permettant d'identifier les clients (signatures, contrôles visuels) et à ne collecter que les données de carte strictement nécessaires à la réalisation de la transaction, en assurant la bonne qualification des transactions dans les systèmes de paiement ;
- Prévenir et sensibiliser régulièrement les commerçants aux différents types de fraudes par le biais de campagnes de prévention.

---

<sup>1</sup> François Villeroy de Galhau, op.cit, p.62

## **Chapitre 2                    Avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire**

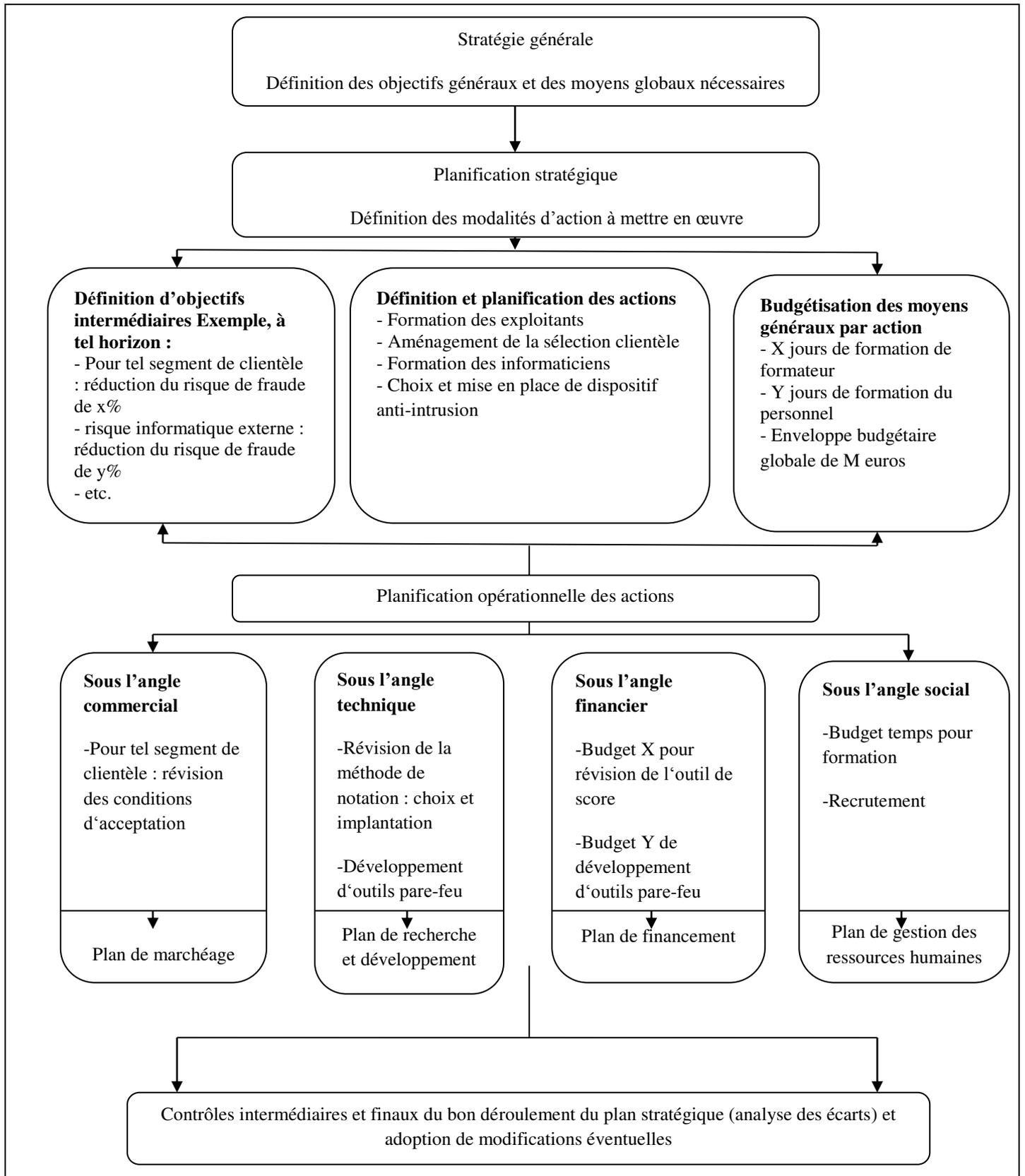
---

Les banques doivent suivre l'évolution perpétuelle de la technologie à fin de pouvoir limiter au maximum les incidents et les pertes sachant que, les acteurs de la fraude recherchent toujours de nouvelles façons d'exploiter la technologie à leurs propres fins et de trouver les meilleurs moyens, les moins détectables afin de mener à bien leurs opérations. Pour cela, les banques doivent penser à :

- Renforcer leurs systèmes de sécurité en les mettant à jours ;
- Introduire de nouvelles normes de sécurité ;
- Renforcer la sécurité des DAB et des GAB en les fabricants avec des technologies nouvelles ;
- Adopter les pare-feu les plus efficaces.

Voici un exemple de planification stratégique de réduction du risque de fraude.

Schéma 6 : Application d'une planification stratégique de réduction du risque de fraude



Source : SATIM

**3.2.2. L'utilisateur (client) :** le comportement du l'utilisateur concourt directement à la sécurité de l'utilisation de sa carte. Il doit respecter les conseils élémentaires de prudence qui suivent afin de protéger ses transactions<sup>1</sup>.

#### **A- Etre responsable**

L'instrument de paiement sur support matériel, tel que la carte, est strictement personnel : ne jamais la prêter à personne, pas même à des proches. Vérifier régulièrement qu'elle est en possession et la conserver en lieu sûr, si possible séparément des autres pièces d'identité.

L'utilisation de la carte nécessite l'utilisation d'un identifiant confidentiel qui est le code confidentiel, il faut le garder en secret, ne le communiquer à personne. L'apprendre par cœur, éviter de le noter, et à défaut ne jamais le conserver avec le moyen de paiement correspondant ou de sorte qu'un lien puisse être établi avec lui. En particulier, ne pas communiquer son mot de passe, code confidentiel et identifiant personnel ni à des autorités administratives ou judiciaires, ni à sa banque, surtout par téléphone ou par courriel. Ils ne sont jamais susceptibles de demander cette information. Lors de la composition du code confidentiel, l'utilisateur doit veiller à le faire à l'abri des regards indiscrets. Ne pas hésiter en particulier à cacher le clavier du terminal, du distributeur ou du téléphone avec son autre main.

Ainsi, le détenteur doit vérifier régulièrement et attentivement ses relevés de compte et aussi penser à consulter régulièrement les consignes de sécurité publiées sur le site de sa banque et s'assurer qu'elle dispose de ses coordonnées afin d'être contacter rapidement en cas d'opérations douteuses sur son compte. En cas de contact de sa banque, par téléphone ou par courriel pour de telles opérations, se rappeler qu'on n'a pas à lui communiquer l'identifiants personnels.

#### **B- Etre attentif**

Lors des paiements à un professionnel ou à un particulier, l'utilisateur doit vérifier l'utilisation qui est faite de sa carte bancaire par le commerçant et ne pas la quitter des yeux comme il doit penser à vérifier le montant affiché par le terminal avant de valider une transaction

Lors des retraits aux distributeurs de billets, le concerné est appelé à vérifier l'aspect extérieur du distributeur, éviter si possible ceux qui paraîtraient avoir été altérés et suivre

---

<sup>1</sup> François Villeroy de Galhau, op.cit, p87

## Chapitre 2 Avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire

---

exclusivement les consignes indiquées à l'écran du distributeur et surtout ne pas se laisser distraire par des inconnus, même proposant leur aide.

En cas où la carte a été avalée par l'automate et qu'on ne peut pas la récupérer immédiatement au guichet de l'agence on doit la mettre aussitôt en opposition<sup>1</sup>.

Lors des paiements sur internet on doit s'assurer de ne pas stocker de coordonnées bancaires sur son ordinateur (numéro de carte, numéro de compte, relevé d'identité bancaire, etc.) et éviter de les transmettre par simple courriel et vérifier la sécurisation du site du commerçant en cas de saisie en ligne (cadenas en bas de la fenêtre, adresse commençant par « http », etc.). Ainsi le client doit s'assurer du sérieux du commerçant, vérifier qu'il est bien sur le bon site et lire attentivement les mentions légales du commerçant ainsi que ses conditions générales de vente.

Le consommateur doit être responsable et prendre des mesures de sécurités comme : ne pas répondre à un courriel, SMS, appel téléphonique ou autre invitation qui paraisse douteuse. En particulier, ne jamais cliquer sur un lien inclus dans un message référençant un site bancaire ; protéger son ordinateur, en activant les mises à jour de sécurité proposées par les éditeurs de logiciel (en règle générale gratuites) et en l'équipant d'un antivirus et d'un pare-feu ; changer régulièrement ses mots de passe, et éviter d'utiliser la fonction d'enregistrement pour des utilisations ultérieures (une usurpation de l'identifiants et des coordonnées bancaires expose à des fraudes) et ne pas utiliser un mot de passe commun pour l'utilisation de ses moyens de paiement, l'accès à sa banque en ligne et l'accès aux autres sites internet sur lesquels on a un compte client.

Lors des déplacements à l'étranger, le titulaire est amené à se renseigner sur les précautions à prendre et contacter avant son départ l'établissement émetteur de sa carte, afin notamment de connaître les mécanismes de protection des cartes qui peuvent être mis en œuvre et penser à se munir des numéros internationaux de mise en opposition de ses moyens de paiement ;

---

<sup>1</sup> **Opposition** : Procédure qui permet au détenteur d'une carte bancaire de bloquer l'usage de la carte en cas : de perte ou de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

**C- Savoir réagir**

Dans le cas de perte ou vol de son instrument de paiement ou son identifiant bancaire, le titulaire de cet instrument doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro communiqué par sa banque ou l'émetteur de son moyen de paiement. Penser à le faire pour toutes ses cartes, de même, contacter sa banque si on a communiqué ses coordonnées bancaires (numéro de compte, relevé d'identité bancaire, etc.) à un tiers qui paraît douteux, déposer également au plus vite une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

En faisant opposition sans tarder, on bénéficie des dispositions plafonnant les débits frauduleux. Si on ne réagit pas rapidement, on risque de supporter l'intégralité des débits frauduleux précédant la mise en opposition. À partir de la mise en opposition, sa responsabilité ne peut plus être engagée.

En cas d'un constat d'activités suspectes sur son moyen de paiement, il ne faut pas hésiter à contacter sa banque afin d'évaluer la régularité des opérations de paiement non identifiées ou pour lesquelles on a un doute. Contacter plus particulièrement sa banque lorsqu'on reçoit des informations par téléphone, courriel ou SMS confirmant ou demandant la validation d'opérations de paiement en cours, qu'on n'aurait pas initiées.

Et enfin, en cas d'un constat d'anomalie sur son relevé de compte, alors que son instrument de paiement est en possession, on doit ne pas hésiter également à faire opposition afin de se prémunir contre toute nouvelle tentative de fraude qui utiliserait les données usurpées de son instrument de paiement.

Si, dans un délai de treize mois à compter de la date de débit de l'opération contestée (délai fixé par la loi), on dépose une réclamation auprès de son prestataire de services de paiement (PSP) gestionnaire de compte, les sommes contestées doivent être remboursées dans le délai d'un jour ouvré sans frais.

Dans ces conditions, la responsabilité de l'utilisateur ne peut être engagée. Néanmoins ceci ne vaut pas en cas de négligence grave (par exemple, laisser à la vue d'un tiers le numéro et/ou le code confidentiel de son moyen de paiement et celui-ci en a fait usage sans vous prévenir) ou en cas de non-respect intentionnel de ses obligations contractuelles en matière de sécurité (par exemple, commettre l'imprudence de communiquer à un tiers le numéro et/ou le code confidentiel de son moyen de paiement et celui-ci en a fait usage sans vous prévenir).

Bien entendu, en cas d'agissement frauduleux de sa part, les dispositions protectrices de la loi ne trouveront pas à s'appliquer et on reste tenu des sommes débitées, avant comme après l'opposition, ainsi que des éventuels autres frais engendrés par ces opérations (par exemple, en cas d'insuffisance de provision).

### **3.2.3. Le commerçant**

#### **A- Prévention de la fraude liée aux cartes de débit et de crédit**

Bien que les opérations par carte à puce soient parmi les plus sûres au monde, la fraude de cartes de débit et de crédit par écrémage peut se produire. L'écrémage est une méthode frauduleuse de capture des renseignements sur un compte à partir de la bande magnétique d'une carte de débit ou de crédit dans le but de falsifier la carte. En cas d'écrémage de cartes de débit, les numéros d'identification personnels (NIP) peuvent également être volés. Pour cela le commerçant doit<sup>1</sup> :

- Inspecter régulièrement son équipement de point de vente, notamment les numéros de série, les fils et les câbles. Si un dispositif lui est inconnu, semble avoir été altéré ou a simplement disparu, il doit informer immédiatement les services concernés ;
- Vérifier les plafonds, les murs et les étagères à proximité des claviers d'identification personnelle, à la recherche d'orifices où l'on pourrait dissimuler une petite caméra ;
- Installer son terminal de débit de façon que les clients aient suffisamment d'espace pour couvrir aisément le clavier lorsqu'ils composent leur NIP. La manière la plus répandue de s'approprier le NIP d'un titulaire de carte consiste en effet à lire par-dessus son épaule ;
- S'assurer qu'aucune caméra de sécurité dans son établissement ne filme les clients qui composent un NIP ;
- Ne jamais composer un NIP pour un client, même à sa demande. Se rappeler de remettre au client une copie du relevé d'opération.
- Permettre au client de garder le clavier d'identification personnelle en main jusqu'à ce que l'opération soit terminée.

---

<sup>1</sup> [https://www.tdcanadatrust.com/francais/document/PDF/merchantsolutions/Fraude%20\(581615\).pdf](https://www.tdcanadatrust.com/francais/document/PDF/merchantsolutions/Fraude%20(581615).pdf)

- Conserver dans ses dossiers tous les relevés d'opération (pour la période indiquée dans sa convention de services de traitement), de même que les horaires des employés et les renseignements sur les fournisseurs.

### **B- Sécuriser les paiements par carte sur internet**

Créée à l'origine pour les paiements en face-à-face, la carte de paiement s'est rapidement affirmée comme l'outil le plus utilisé pour payer sur Internet.

Or, les statistiques montrent que ce canal de paiement est particulièrement touché par la fraude.

En effet, la rapidité et la faculté d'adaptation des fraudeurs touchent tous les secteurs et tous les acteurs.

Dans ce contexte, la Banque de France, l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement et les acteurs qu'il représente recommandent la mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées. Ceci dit, le commerçant doit<sup>1</sup>:

- Avoir des prérequis : connaître son activité, ses produits, ses clients, la décomposition de leur acte d'achat et leurs modalités de livraison/réception... ; identifier les transactions à risque : mettre en place des outils adaptés afin de détecter les transactions les plus risquées (origine géographique de la transaction, informations de livraison, type de produit, montant de la transaction, etc.).

- Avoir les dispositifs de protection et sécuriser les transactions. L'une des solutions consiste à authentifier de manière renforcée le porteur de la carte, particulièrement pour les transactions les plus risquées, comme le permet par exemple 3D-Secure, le mécanisme le plus répandu aujourd'hui en France et à l'étranger.

D'autres solutions, comme les portefeuilles électroniques peuvent contribuer à renforcer l'authentification du porteur sur les nouveaux canaux de paiement (notamment le canal mobile...).

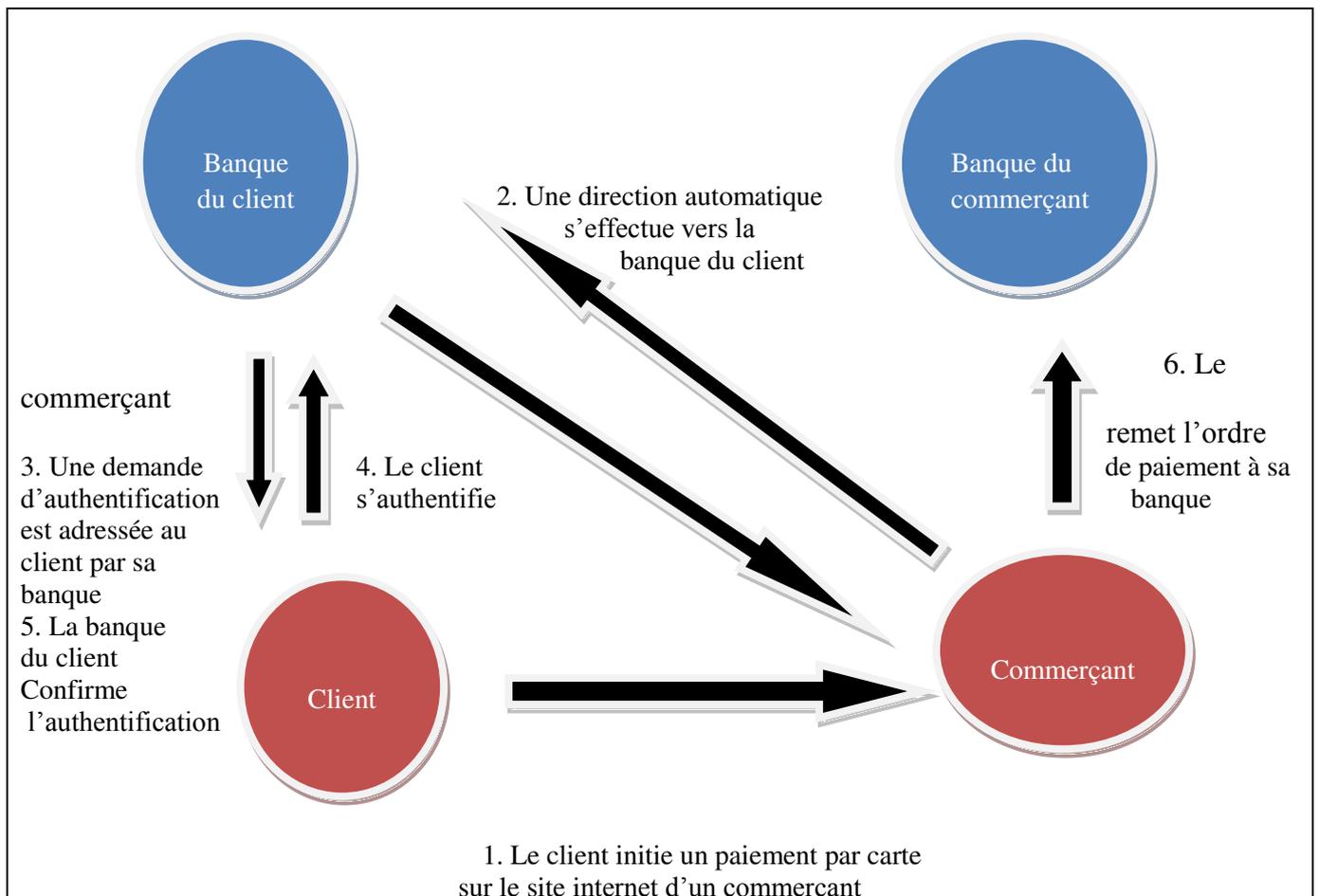
Le mécanisme 3D-Secure est un dispositif permettant d'authentifier le porteur d'une carte de paiement de manière renforcée à l'occasion, par exemple, d'un achat sur Internet. L'acheteur

---

<sup>1</sup> **Banque de France**, l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement « commerçants, comment renforcer la sécurité des paiements sur internet ? », p.2

doit saisir un code d'authentification à usage unique, reçu le plus souvent par SMS, pour valider le paiement de ses achats.

Schéma 7 : Fonctionnement du protocole « 3D-Secure »



Source : Publication de la Banque de France « Paiements et infrastructures de marché à l'ère digitale », 2018

**Conclusion :**

Le paiement par carte présente beaucoup d'avantages : une simplicité d'utilisation pour les consommateurs, des revenus supplémentaires pour les banques et une transparence pour les deux.

Cependant, ce moyen présente aussi quelques inconvénients et désagréments techniques tels que les commissions trop élevées, des montants minimums et des plafonds à ne pas dépasser, mais l'aspect négatif le plus défavorisant reste les risques auxquels sont exposés les intervenants.

En effet, le développement de l'instrument de paiement dit carte bancaire est étroitement lié au développement des technologies de l'information et de la communication. Les innovations

## **Chapitre 2                    Avantages et risques de l'utilisation de la carte bancaire**

---

technologiques entraînent en parallèle une sophistication accrue des techniques de fraude, qui rend nécessaire une mise à niveau régulière des dispositifs de sécurité des systèmes attachés à cet instrument. Dans ce contexte, les banques doivent pleinement jouer leur rôle, s'adapter constamment pour intégrer toutes évolutions dans le domaine attaché à la carte bancaire et être à même de remplir au mieux la mission de surveillance pour préserver la confiance de leurs client.

## **Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.**

---

### **Introduction :**

La technologie est en perpétuelle évolution et comme chaque secteur, le secteur bancaire est appelé à accompagner cette mutation rapide et continue. Pour cela, le métier bancaire introduit de nouveaux moyens de paiement notamment la carte bancaire qui est un produit phare dans les pays développés. L'importance du produit dans ces derniers, nous a amené à nous intéresser au degré de son utilisation dans notre pays. Nous allons nous attacher à une étude empirique sur l'utilisation de la carte CIB à travers tout le territoire national.

Dans ce contexte, nous avons opté pour une enquête de terrain qui touche deux parties :

- Un questionnaire remis aux responsables des agences de banque de la ville de Tizi-Ouzou ;
- Un autre questionnaire adressé aux porteurs de la CIB et les non porteurs de cartes.

Ces questionnaires auront pour objectif d'analyser le degré d'utilisation de la carte CIB et le comportement des clients vis-à-vis de cette carte et surtout les raisons qui freinent son utilisation de la part des citoyens.

La première section de ce chapitre comportera quelques éléments méthodologiques relatifs à la présentation de l'enquête par questionnaires et la deuxième section consistera en une analyse et une interprétation des résultats de ces questionnaires.

### **Section 1 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire**

Cette section mettra en relief la méthodologie de travail concernant la partie empirique de notre mémoire, à travers l'élaboration des questionnaires, leur formulation et le choix de la méthode d'enquête.

#### **1.1. Elaboration des questionnaires**

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

Notre enquête par questionnaire sera menée au niveau de certaines banques de la ville de Tizi-Ouzou, à travers deux formulaires, le premier sera diffusé aux responsables des agences de banques de cette ville et le deuxième sera aux porteurs et non porteurs de cartes des différentes wilayas.

#### **1.2. Choix de la méthode de l'enquête**

A travers ces deux questionnaires, nous allons avoir un aperçu global sur la situation de l'utilisation de la carte interbancaire en Algérie.

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

### 1.2.1. Questionnaire destiné aux responsables des agences de banques

Ce questionnaire nous a permis d'avoir une idée globale sur le taux de l'utilisation de la carte interbancaire au niveau des agences implantées dans la ville de Tizi-Ouzou, les réflexions propres à chaque agence en la matière de la monétique dans le cadre d'inciter d'avantage à l'adoption de la carte et surtout la connaissance des raisons principales pour laquelle les clients rechignent à utiliser la carte. Nous avons opté pour six banques dont une publiques et cinq privées.

Le tableau ci-dessous représente les agences répondante :

**Tableau 7 : Les agences ayant répondu aux questionnaires**

Agences concernées par l'enquête	Agences répondantes
CNEP	Oui
SGA	Oui
BNP Paribas	Non
Al baraka	Oui
Natixis	Non
AGB	Non
<b>Total</b>	<b>6</b>

**Source :** réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête par questionnaire.

Le tableau N°7 illustre les agences concernées par l'enquête qui sont au nombre de six. Trois banques ont répondu avec du retard malgré la remise du questionnaire à temps, trois autres se sont abstenues et dans les deux cas pour cause de manque de temps et de personnel vu la situation du pays en plein pandémie.

### 1.2.2. Questionnaire destinée aux porteurs et non porteurs de la carte

La taille choisie pour notre échantillon est de 100 personnes (étudiants, professionnels et autres), tout âge confondu (de 18 ans et plus), hommes et femmes.

Pour l'administration du questionnaire, nous avons choisi la méthode du face à face, pour quelques personnes et nous l'avons envoyé en ligne pour le reste, cette méthode nous a permis une plus grande diffusion du questionnaire. Par ailleurs nous avons constaté un retour assez appréciable pour les questionnaires que nous avons envoyé en ligne.

### 1.3. Formulation des questionnaires

Les deux questionnaires établis par nos soins ont pour objet de collecter plus d'informations et recueillir un certain nombre de données qui seront très utiles à notre étude.

### **Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.**

---

Le premier questionnaire regroupe dix-neuf questions. La première question nous indique la date de la mise en œuvre de la CIB dans chaque agence. La deuxième question nous renseigne sur le type de cartes émises, leurs plafonds maximum de retrait et leur durée de vie. La troisième, quatrième et cinquième question concernent le nombre de clients qui possèdent une CIB ainsi que les types de canaux mis à disposition. La sixième et septième question nous informe sur le nombre de TPE mis en place ainsi que le nombre de transactions effectuées par ce dernier. La huitième question nous informe sur la possibilité de l'utilisation des cartes interbancaire à l'étranger et leurs caractéristiques. Les questions neuf, dix, onze et douze nous permettent de cerner les obstacles rencontrés par les banques qui bloque le processus de la généralisation des cartes. Les sept dernières questions à savoir treize, quatorze, quinze, seize, dix-sept, dix-huit et dix-neuf ont pour objet de connaître les enjeux et perspectives propres à chaque agence afin de remédier au problème de crainte vis-à-vis de l'emploi de la CIB.

Le deuxième questionnaire quant à lui, contient dix-huit questions. La première question s'interroge sur la connaissance de l'existence la carte interbancaire. La deuxième question nous donne une idée sur le niveau de maîtrise des nouvelles technologies du citoyen. La troisième question nous renseigne sur la possession de la carte. Questions quatre et cinq nous informent sur les raisons de non possession de la carte. Questions six et sept concernent le type du client et le type de banque à laquelle est domicilié. Les questions huit et neuf font référence au types de cartes en possession de l'utilisateur ainsi que leurs plafonds. Les dixièmes et onzièmes questions nous donnent une idée globale sur l'utilisation des automates ainsi que l'avis du client sur les contraintes de cette utilisation. La question douze concerne l'utilisation de la carte dans le E-payement. La treizième question reflète le point de vue de l'utilisateur concernant les avantages de l'emploi de la CIB. Les dernières questions quatorze, quinze, seize, dix-sept et dix-huit concernent les informations personnelles des individus concernées par l'enquête.

#### **Section 2 : analyse et interprétation des résultats de l'étude**

Dans cette section, nous allons traiter les deux questionnaires. Nous allons procéder à des traitements statistiques et l'analyse des réponses aux questions fermées et ouvertes.

Pour le deuxième questionnaire, nous allons procéder à l'analyse des réponses collectées en ayant recours à l'éditeur de formulaires en ligne Google Forms, qui nous a permis de traiter les données et d'interpréter les résultats.

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Il est à noter que certaines questions destinées aux responsables des agences et aux personnes n'ont pas eu de réponses. Nous essayerons de donner des conclusions par rapport aux réponses collectées.

### 2.1. Analyse et interprétation des résultats du premier questionnaire

Nous rappelons que notre échantillon est composé de six agences bancaires au niveau de la ville de Tizi-Ouzou dont trois banques se sont abstenues pour cela nous nous focaliseront sur les agences de qui nous avons eu un retour. Faut signaler que y'a des questions qui n'ont pas eu de réponse par ces agences.

#### 2.1.1. La date de la mise en œuvre de la CIB

Le tableau ci-dessous indique la date de mise en circulation de la carte des trois agences ayant répondu :

**Tableau 8 : La date de la mise en œuvre de la CIB**

Agences	Date de mise en œuvre
CNEP	2007
SGA	2009
Al baraka	2008

**Source :** réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête par questionnaire.

Ce tableau montre que les banques ont adopté la carte vers les années 2000, la CNEP en premier en 2007 suivie par Al baraka en 2008 et la SGA en 2009.

#### 2.2.2. Les typologie de carte

Les tableaux neuf et dix indiquent le type de cartes émises par les trois agences, leur plafond de retrait ainsi que leur coût de facturation :

**Tableau 9 : Type de cartes émises par les agences bancaires**

Agences	Carte CIB classique	Carte CIB Gold	Autre carte
CNEP	Oui	Non	Carte épargne
Société Générale	Oui	Oui	Carte CIB TemTem Carte perle Carte Visa classique Carte visa gold
Al baraka	Oui	Oui	Carte affaire

**Source :** réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête par questionnaire.

D'après le tableau 9, nous constatant que toutes les banques émettent des cartes interbancaires qui ont à la fois la fonction de paiement et de retrait avec une validité de 3ans renouvelables.

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Parmi ces banque y'a celle qui émettent d'autre types de carte comme le cas de :

- La CNEP qui a remplacé le livret d'épargne par une carte dite carte épargne (CE) d'une validité de 5ans renouvelables ;
- La Société Générale délivre : la carte CIB Tem Tem, la carte perle et la carte Visa (classique et gold) avec une durée de vie de 3ans renouvelables ;
- Al baraka qui émet des cartes affaire destinée aux entreprises.

**Tableau 10 : Le plafond de retrait de chaque type de carte**

Agences	Carte CIB classique	Carte CIB Gold	Autre
CNEP	Pas de réponse	-	Pas de réponse
Société Générale	100000 DA/ semaine	150000 DA/semaine	50000DA/ semaine (Tem tem) 100000 DA/semaine(perle) 1000€ /semaine (visa classique) 3000 €/ semaine (visa gold)
Al baraka	100000 DA/ semaine	200000 DA/ semaine	Pas de réponse

**Source :** réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête par questionnaire.

Le tableau 10 montre que chaque banque à son propre plafond de retrait par semaine en fonction du type de carte. Le plafond dicté par la Société Générale pour la carte classique est le même que celui dicté par El baraka et qui est de 100000 DA/ semaine. Pour la carte Gold la Société Générale a plafonné les retraits à 150000DA/ semaine et Al baraka a 200000 DA/ semaine. Concernant les autres types de cartes offertes par la Société Générale les plafonds sont comme suit : 50000DA/ semaine pour la carte Tem Tem, 100000 DA/ semaine pour la carte perle, 1000€/ semaine pour la carte visa classique et 3000 €/ semaine pour la carte visa gold.

#### 2.2.3. Le pourcentage du nombre des clients titulaires d'une CIB

Le pourcentage des clients qui possèdent une carte CIB est en moyenne de 60% pour la CNEP et Al baraka et de 80% pour la Société Générale.

Selon ces pourcentages nous remarquons que la CNEP après treize ans de la mise en circulation de la CIB, 40% de sa clientèle n'utilise pas la carte, un pourcentage qui tend vers la moitié de sa clientèle et qui est le même pour Al baraka après 12 ans de mise en place de la CIB. Pour la Société Générale, le nombre de clients titulaire d'une CIB dépasse celui de la CNEP et Al baraka de 20 % après une durée de 11 ans après la mise en œuvre des cartes.

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

### 2.2.4. Types des canaux mis à la disposition de la clientèle

Le tableau suivant montre les différents canaux en relation avec le fonctionnement des cartes mis au service des clients de chaque agence :

**Tableau 11 : Types des canaux mis à la disposition de la clientèle**

Agences	Automates (GAB, DAB)	Web (site web, mobile...)	TPE	
			Nombre	Nombre de transactions réalisé
CNEP	Oui	Non	20	-
Société Générale	Oui	Oui	2	-
Al baraka	Oui	Oui	0	-

Source : réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête par questionnaire.

Les données du tableau 11 montrent que les trois agences ont mis en place des DAB et GAB.

Quant au TPE, deux agences sur trois ont mis en œuvre ce moyen. Il s'agit de la CNEP qui a proféré une vingtaine et de la Société Générale avec un nombre faible qui est de deux TPE. Al baraka vient en dernier vu qu'elle n'a émis aucun TPE vu la méfiance de la clientèle quant à l'utilisation de ce moyen.

Ce nombre faible voir nul de TPE distribués au niveau de la ville de Tizi-Ouzou montre que la culture de paiement électronique est quasi-inexistante dans les différentes transactions quotidiennes.

Concernant le nombre de transactions effectuées par TPE, les agences ne sont pas en mesure de répondre à cette interrogation étant donné que ça relève des départements monétiques.

A l'exception de la CNEP, la Société Générale et Al baraka possèdent des sites web propres à elles, qui permettent aux clients d'effectuer plusieurs tâches sans se déplacer comme : consultation du solde, effectuer des virements...

### 2.2.5. La possibilité d'utilisation des cartes à l'étranger

D'après le tableau 9, seule la Société Générale commercialise des cartes employables à l'étranger qui sont les cartes visa classique et les cartes visa gold.

### 2.2.6. Obstacles de la généralisation des cartes

Les avis des responsables concernant les obstacles qui entravent le processus de la généralisation des cartes divergent. Parmi les problèmes les plus cités, on trouve le manque de

### **Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.**

---

culture au sujet de l'utilisation d'une carte et des différents canaux ou une culture pas assez développée, ce qui se traduit par le refus du client de s'adapter aux nouvelles technologies ; la méfiance pour une raison de manque de confiance (peur de l'arnaque, peur de fraude...) ou pour des raisons purement fiscales, qui se manifeste à titre d'exemple par le refus des commerçants de s'équiper en TPE.

Tous ces problèmes freinent le développement de la monétique en Algérie, notamment la carte interbancaire qui reste en quête de progression.

#### **2.2.7. Enjeux et perspectives de la généralisation des cartes**

Les responsables assurent qu'ils présentent des avantages comme enjeux d'encouragement pour l'utilisation des cartes à travers la disponibilité des fonds dans les automates à tout moment ; la possibilité de faire des achats sur internet ; la possibilité de retrait des DAB 24h /24 et 7j/7.

Parmi les avantages, on retrouve aussi la délivrance des cartes à un prix minime par exemple de 10 à 15 DA comme le cas de la CNEP, par contre Al baraka délivre à des prix plus important que la CNEP qui sont de 1000 DA HT pour la CIB classique et de 1500 DA HT pour la CIB gold.

La Société Générale à son tour, mis à la disposition de ces clients des packs à des coûts raisonnables, ils sont comme suit :

- Pack Tem Tem (à 190 DA/ mois) : il contient un compte chèque, une CIB Tem Tem et les services banque en ligne Messagi ou APPLI SGA ;
- Pack CLASSIC ou PERLE (250 DA/ mois) : il comporte un compte chèque, une carte interbancaire CLASSIC ou PERLE, les services banque en linge Messagi ou APPLI SGA, un compte épargne et virement permanent Déclic ;
- Pack GOLD (310 DA/ mois) : il regroupe un compte chèque, carte interbancaire GOLD, les services Messagi ou APPLI SGA, compte épargne et virement permanent Déclic.

Qui dit manque de confiance dit sensation d'insécurité, pour cela les banques sont appelées à rassurer la clientèle et le citoyen en faisant des campagnes de communication sur l'utilisation des cartes pour gagner leur confiance et surtout pour attirer de nouveaux utilisateurs. Pour cela, la banque adopte des dispositifs fiables pour renforcer le système de paiement par carte comme le cas de la Société Générale.

## **Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.**

---

En effet, la Société Générale a consolidé le service E-payment, le service le plus exposé à la fraude et au détournement de fonds par une nouvelle forme de validation de paiement.

L'accès au service de E-payment se fait uniquement par une identification via le couple "identifiant/ mot de passe". La nouvelle forme de validation de paiement en ligne se traduit par la réception d'un SMS contenant un mot de passe dynamique, qui est généré pour être utilisé et valable lors d'une seule et unique transaction sur la plateforme de paiement.

De la part de la CNEP et Al baraka, hormis le code confidentiel, aucun autre moyen n'est mis en place pour sécuriser les cartes.

En vue d'inciter les citoyens et leur inculquer la culture de l'emploi de la carte bancaire dans leur vie quotidienne, les responsables des agences ont donné leur perception au sujet de rattraper les retards en matière de la monétique. Ils signalent que l'état doit agir et faire le nécessaire, comme :

- l'investissement dans des moyens sophistiqués pour la sécurisation des DAB/ GAB et les différents canaux de paiement pour minimiser la crainte du citoyens quant au danger de l'utilisation de ces moyens ;
- Mettre en place des stratégies afin d'inciter d'avantage les clients pour la domiciliation des fonds ;
- Engager des entreprises pour la prise en charge immédiate des pannes des automates ;
- Mettre à disposition des banques assez de liquidité pour pouvoir alimenter fréquemment les automates et ne jamais les laisser sans argent, chose qui est fréquente en Algérie ce qui éveille l'anxiété des citoyens et les pousse à préférer les transactions par cash...

Malgré les efforts consentis par les banques, le client algérien est toujours réticent quant à l'utilisation de la CIB à caractère générale. Le manque de confiance est un frein pour considérer la CIB comme un moyen de paiement quotidien qui est le cas dans les autres coins du monde.

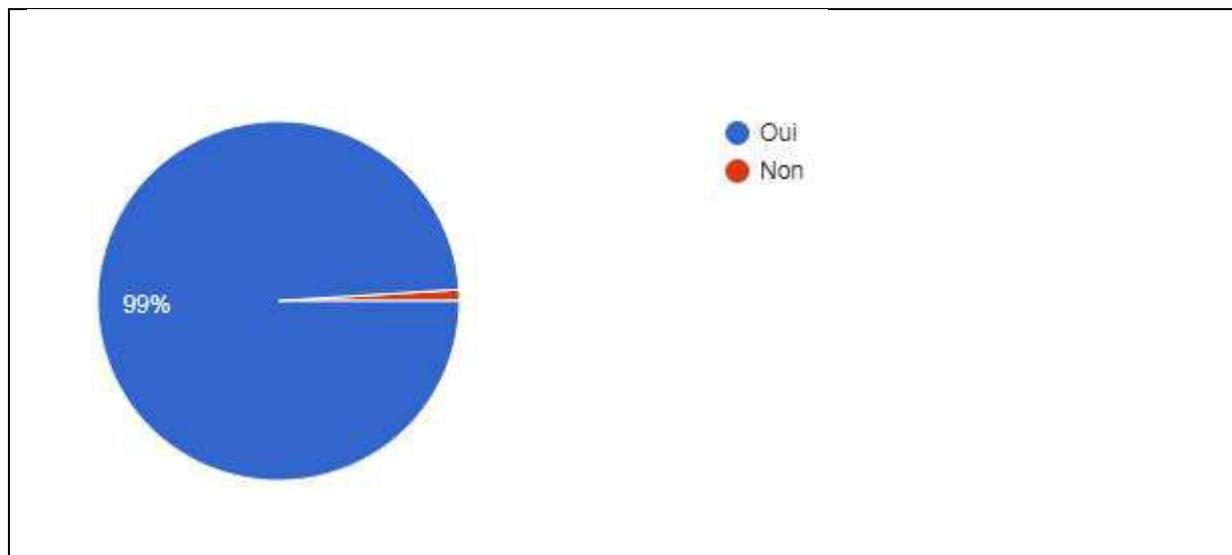
### **2.2. Analyse et interprétation des résultats du deuxième questionnaire :**

Nous rappelons que notre échantillon est composé de cent clients des différentes wilayas.

#### **2.2.1. Le nombre de personnes connaissant qu'est-ce qu'une carte bancaire ?**

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graphe 6 : Le nombre de personnes connaissant qu'est-ce qu'une carte bancaire ?



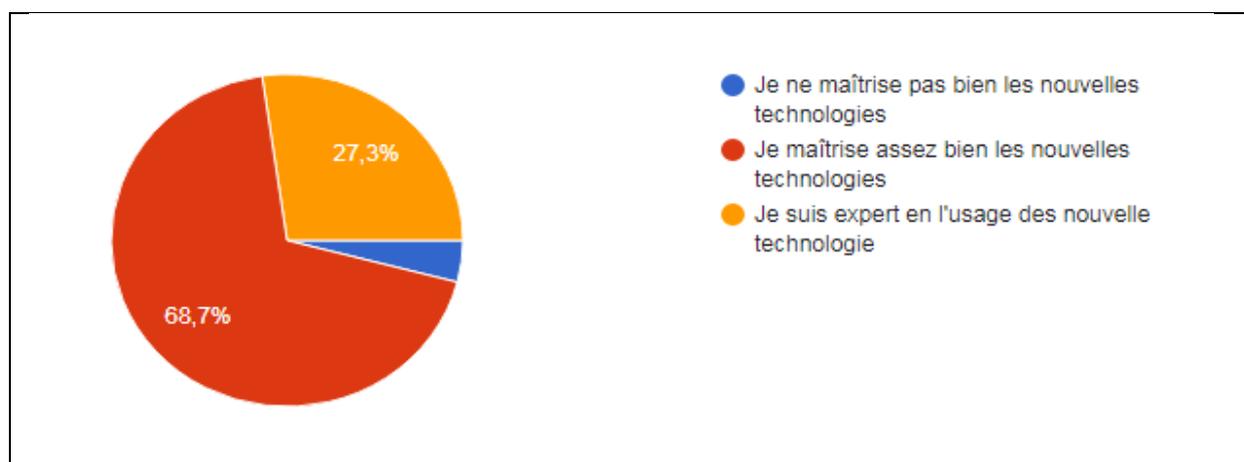
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Dans notre enquête le nombre de personne interrogée est de 100, le graphe 6 montre que 99 personnes ont répondu OUI, d'où un pourcentage de 99% des personnes interrogées connaissent ce moyen de paiement.

De là, on constate que ce n'est pas l'ignorance de l'existence de ce moyen qui fait que les personnes n'en possèdent pas.

#### 2.2.2. Le degré de maîtrise des nouvelles technologies

Graphe 7 : Le degré de maîtrise des nouvelles technologies



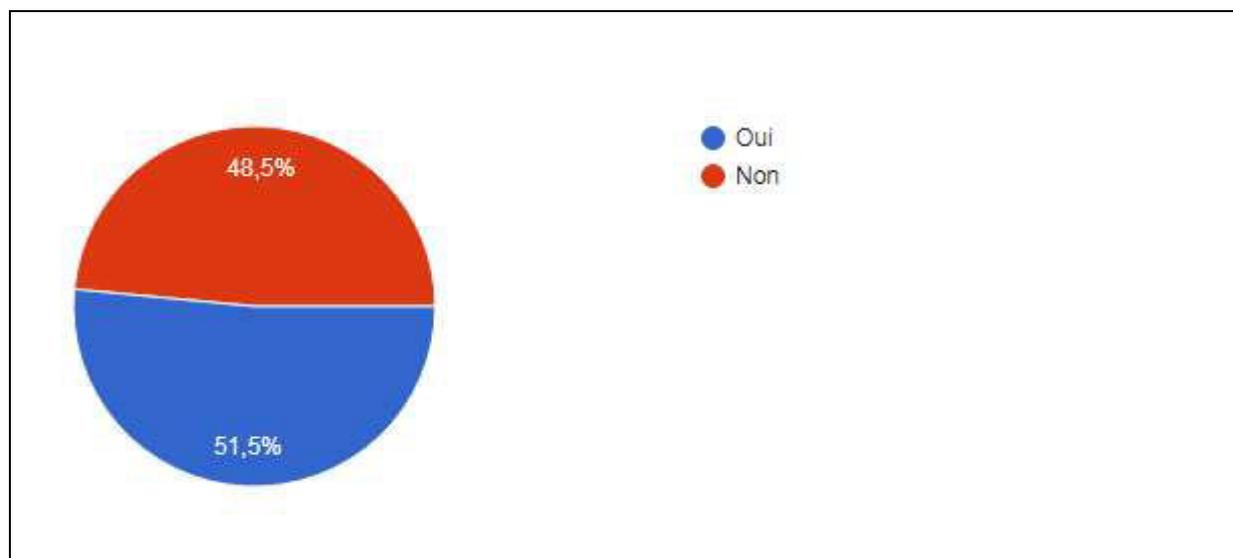
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

La deuxième question représentée par le graphe 7, montre que 68,7% des personnes interrogées maîtrise assez bien les nouvelles technologies et 27,3% des personnes sont expertes en l'usage des nouvelles technologies, si on fait le lien avec leur âge (voir question 15) on voit que la catégorie d'âge majoritaire est de 18 à 35 ans, ce qui prouve que les plus jeunes n'ont pas des lacunes et ont un savoir-faire pour manipuler toute technologie nouvelle.

### 2.2.3. Le nombre de détenteurs d'une carte bancaire

Graphe 8 : Le nombre de détenteurs d'une carte bancaire



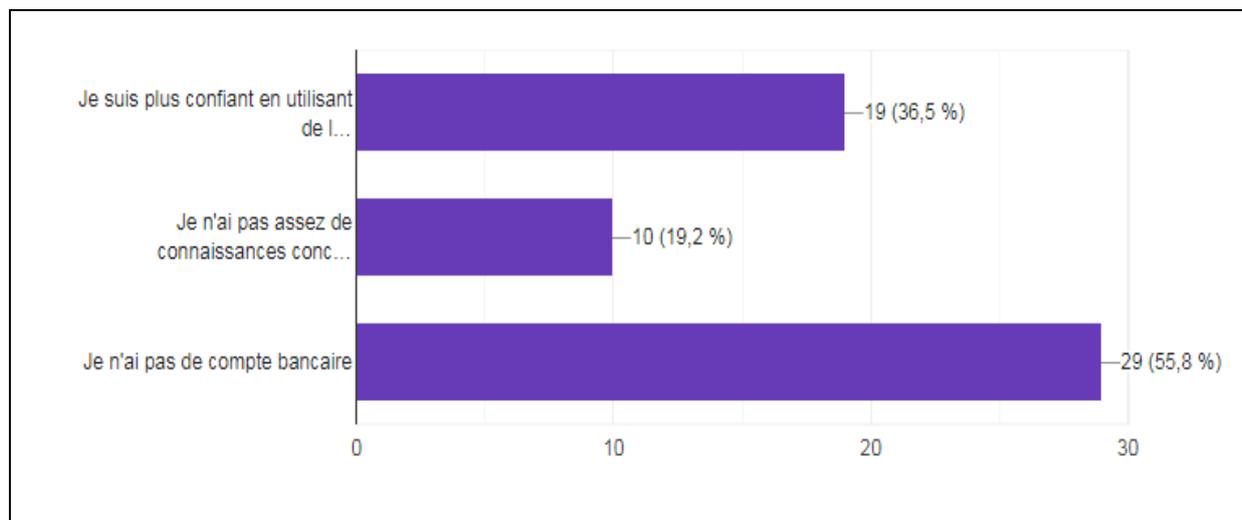
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Dans cette troisième question on observe que 51 personnes possèdent une carte bancaire et presque la moitié des personnes (48 personnes) n'en possède pas, ce qui est un nombre à ne pas négliger. Cela s'explique soit par la situation financière des individus (exemple de ceux qui n'ont pas de profession et des étudiants), soit par la préférence des citoyens d'utiliser de la liquidité par manque de confiance, manque de connaissance à propos de l'utilisation de ce moyen ou parce qu'ils n'ont pas de compte bancaire.

### 2.2.4. Les raisons de non utilisation de la carte bancaire

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graph 9 : Les raisons de non utilisation de la carte bancaire



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Le graphe 9 représentant la quatrième question montre les réponses de 52 personnes seulement. Faut savoir que ces personnes avaient le droit de choisir de 1 à 3 propositions ce qui explique le nombre de réponses (qui est de 58) qui dépasse le nombre des personnes répondantes.

36,5% des 52 personnes sont plus confiantes en utilisant de la liquidité, 19,2 % ne possèdent pas assez de connaissances au sujet de la carte bancaire et 55,8% ne possèdent pas de compte bancaire. Statistiques qui confirment ce qui était dit dans l'analyse de la troisième question.

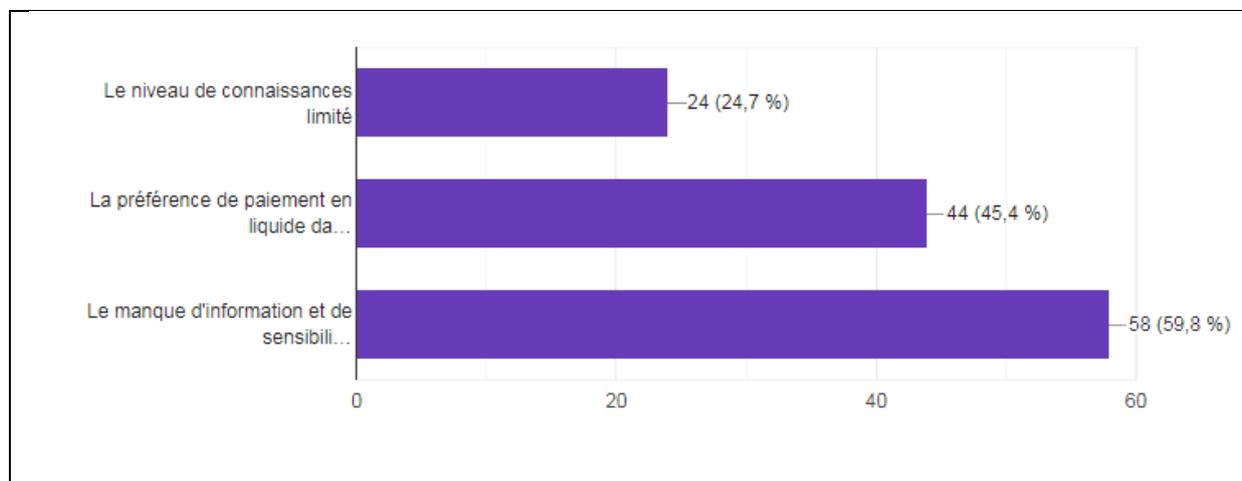
Donc on peut dire que le problème principal est le manque de confiance. C'est répandu en Algérie que les personnes préfèrent régler leurs achats avec de la liquidité ou de garder leur argent à la maison au lieu de le placer dans des banque, ce qui explique les 55,8% des gens qui n'ont pas de compte bancaire (à l'exception de ceux qui ont des raisons financières).

Pour cela, la banque doit s'investir un plus dans sa relation avec sa clientèle et organiser des campagnes de communication pour informer et rendre le citoyen plus confiant.

### 2.2.5. Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graphe 10 : Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

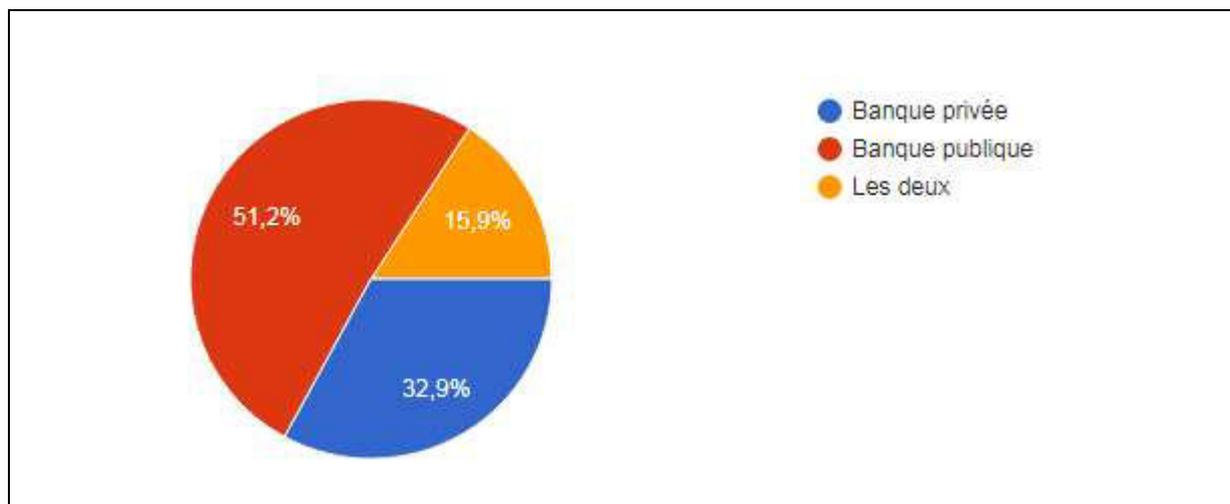
Dans la cinquième question aussi, les 97 répondants avaient droit de choisir plus d'une proposition. Ce graphique vient nous affirmer encore une fois que la raison principale du blocage de développement de la carte bancaire en Algérie est définie par deux facteurs : le manque d'informations et le manque de confiance. En effet, 59,8% des répondants ont voté pour le manque d'information et de sensibilisation, ce qui est un nombre important et 45,5% préfèrent le paiement en liquidité dans les transactions commerciales.

Les 24,7% restant pensent que le niveau de connaissance est limité. Les banques sont incitées à faire le nécessaire pour mieux connaître leurs clients et les assister à enlever ces barrières.

### 2.2.6. Les banques dans lesquelles les sondés sont domiciliés

## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graphe 11 : Les banque dans lesquelles les sondés sont domiciliés

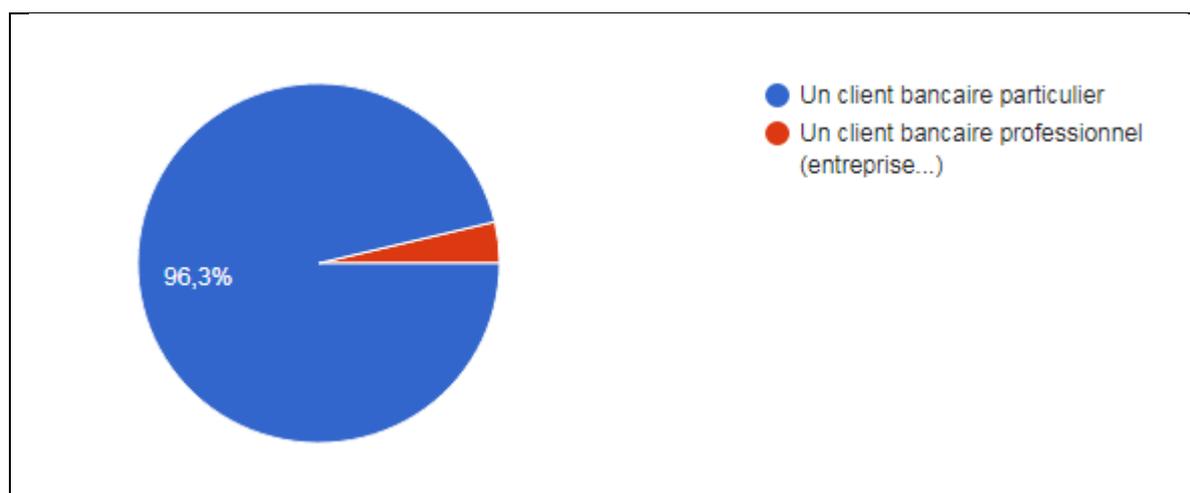


Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Cette question a eu 82 réponses. Nous remarquons sur le graphe 11, que les clients des banques publiques représentent le plus grand pourcentage de nos sondés soit 51,2% en suite viennent les clients des banques privées avec 32,9% et 15,9% restants sont domiciliés dans les deux banques. Ainsi, malgré les services diversifiés offerts par les banques privées, celles-ci restent derrière les banques publiques.

### 2.2.7. Type du client bancaire

Graphe 12 : Type du client bancaire



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

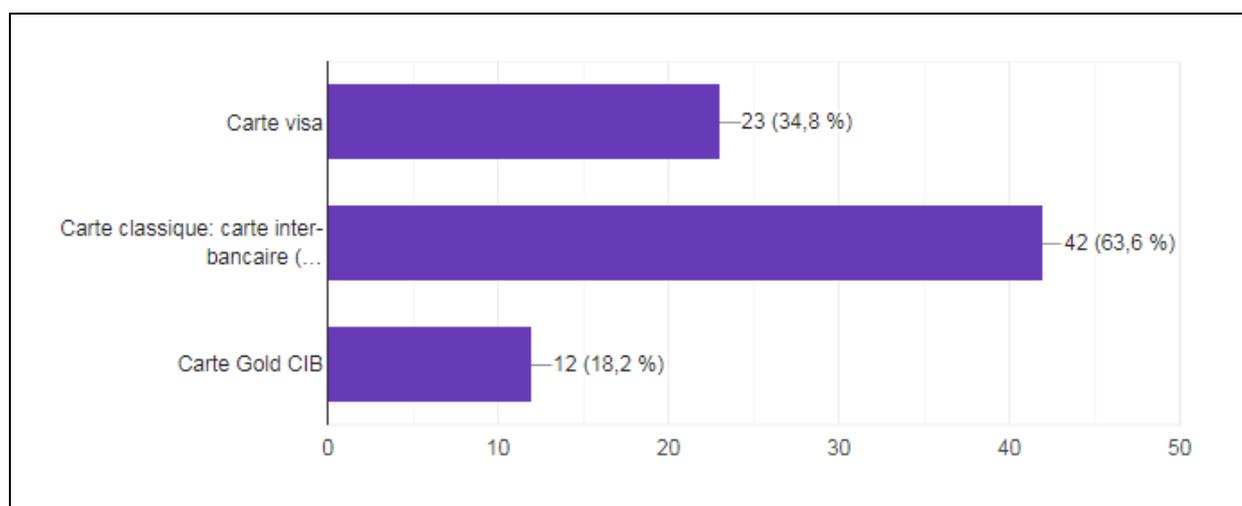
Comme il est montré sur le graphe 12, les clients particuliers représentent 96,3% des 81 répondants, cela peut s'expliquer par les tarifs minimales des banques publiques comparés à

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

ceux des banques privées malgré que celles-ci offrent des gammes de produits monétique plus intéressantes, tandis que les clients professionnels représentent 3,7% des sondés.

#### 2.2.8. Type de carte en possession des enquêtés

Graph 13 : Type de carte en possession des enquêtés



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Dans cette question, les 66 personnes répondantes pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Dans cette deuxième question on observe dans le graph 06 que 63,6% des personnes interrogées possèdent une carte classique CIB classique, si en fait le lien avec leurs professions soit des salariés soit des étudiants, on trouve que ces gens n'ont pas les moyens pour ce permettre une carte GOLD car leur montant bancaire est souvent inférieur à 45000 DA.

Et que 18,2% des personnes possèdent des cartes gold, qui veut dire que c'est pas à la portée de tout le monde, vu que ceux qui possèdent la carte GOLD c'est des gens dont le salaire est supérieur à 45000d DA , elle a plus d'avantages que la CIB classique par exemple le montant de retraits par jour il est plus élevé que la CIB classique .

Et on perçoit que 34,8% possèdent la carte visa, cela est plus précisément pour les personnes qui font des achats en ligne ou qui se déplacent à l'étranger, ils peuvent payer directement leurs achats avec cette carte.

#### 2.2.9. Le plafond retrait autorisé des cartes

42 personnes ont répondu à cette question.

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

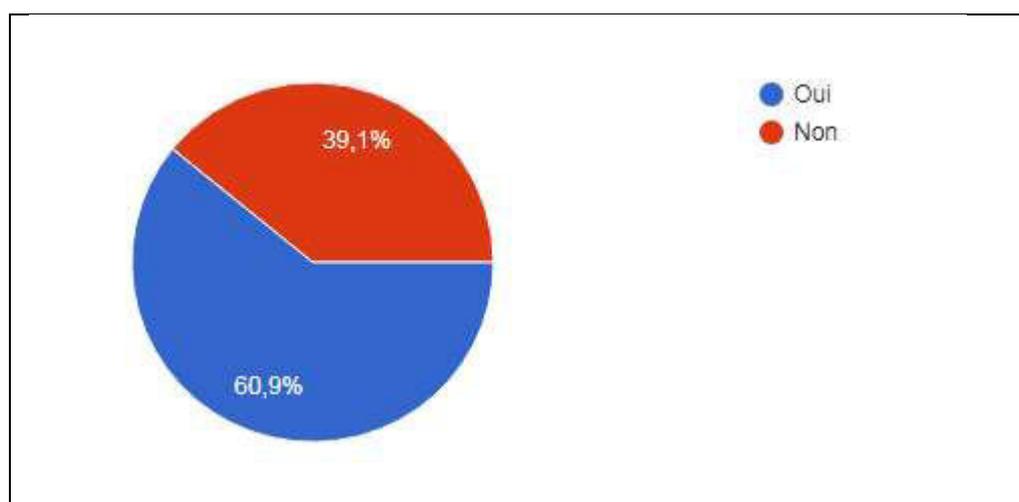
---

Dans cette neuvième question on s'est intéressé au plafond retrait autorisé, tout en étudiant les réponses des 42 individus une par une on remarque que la plupart ont donné des réponses complètement différentes, d'ailleurs y'a même ceux qui ont mentionné qu'ils n'ont pas d'idée sur ça. Cela est dû au manque d'informations vis-à-vis de l'utilisation de la carte, et pourtant

chaque banque a un plafond de retrait différent propre à elle et qui diffère aussi de la carte CIB classique à la carte gold, la preuve que les entreprises bancaires ne font pas une communication solide avant de lancer un produit ,et cela est très important pour la banque et pour le client, une bonne communication permet de toucher le cœur de la cible.

#### 2.2.10. Le nombre de porteurs de carte qui retirent de l'argent aux guichets de l'agence

**Graphe 14 : Le nombre de porteurs de carte qui retirent de l'argent aux guichets de l'agence**



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Ce graphique 14 nous montre d'une façon très claire que la plus part des 69 répondants a 60,9% opèrent des retraits d'argent auprès des guichets bancaires. On peut dire que cette catégorie de clients qui retirent de manière fréquente se distingue par des réflexes d'habitude, et surtout d'égard, de considération sans oublier l'aide qu'ils rencontrent auprès du personnel de guichet. La dimension humaine est très importante dans les relations entre les hommes contrairement aux relations Hommes-Machines. En outre, il ne faut pas oublier les pannes des automates, leur absence dans la plupart des banlieues et leur concentration uniquement à côté des banques qui font que le citoyen effectue des retraits auprès des guichets.

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

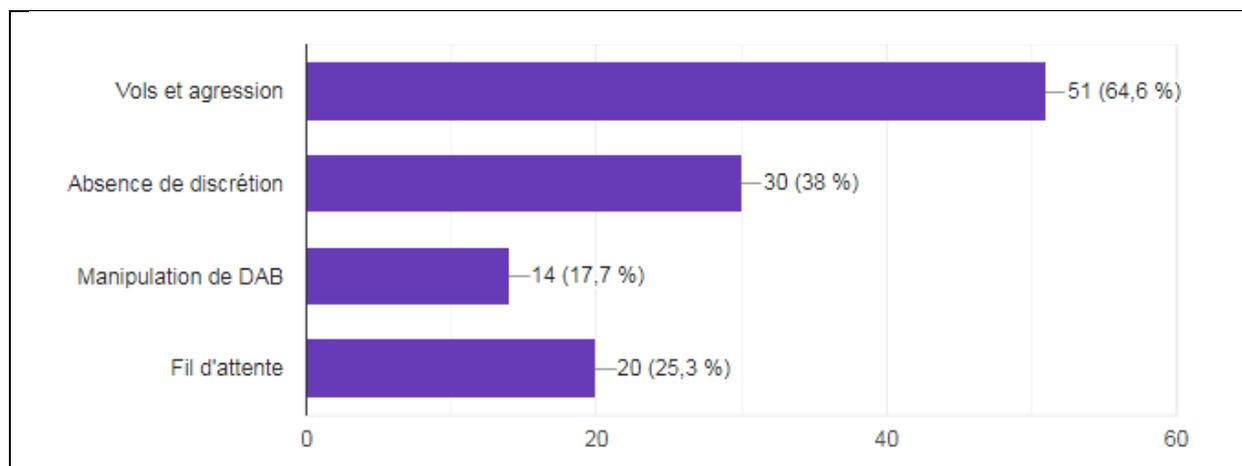
On constate aussi que 39,1% des enquêté répondants ne retire pas leur argent auprès des guichets de l'agence bancaire, il s'agit sans doute des personnes qui retirent au niveau des DAB.

Donc on peut dire qu'au final les clients aiment retirer leur argent auprès des guichets soit pour échanger des conversations avec le personnel de contact sur les relations professionnelles ou encore demander certaines faveurs au banquier que la machine ne peut ni satisfaire ni résoudre, soit pour les pannes ou l'absence des automates, choses pour lesquelles on incite toujours et encore les banques à s'approcher et améliorer leurs liens avec la clientèle.

#### 2.2.11. Les principales contraintes quant à l'utilisation des distributeurs automatiques de billets (DAB) se trouvant à l'extérieur de l'agence

Le graphe suivant illustre les réponses de 79 répondants qui avaient le droit de donner plusieurs réponses.

**Graphe 15 : Les principales contraintes quant à l'utilisation des distributeurs automatiques de billets (DAB) se trouvant à l'extérieur de l'agence**



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

On constate dans ce graph 15 que 64,4% des personnes ont peur des agressions par les mendant sous les voleurs qui sont sur lieu devant les DAB des agences en plein jour devant une foule passive qui observe le spectacle. Parce que la plupart des DAB se situent aux coins des ruelles mal éclairées et peu fréquentées.

Effectivement le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure. Par contre l'installation des automates près du commissariat de sureté urbaine, regroupement de la gendarmerie, lieux publics très fréquentés pose beaucoup moins de problème aux clients.

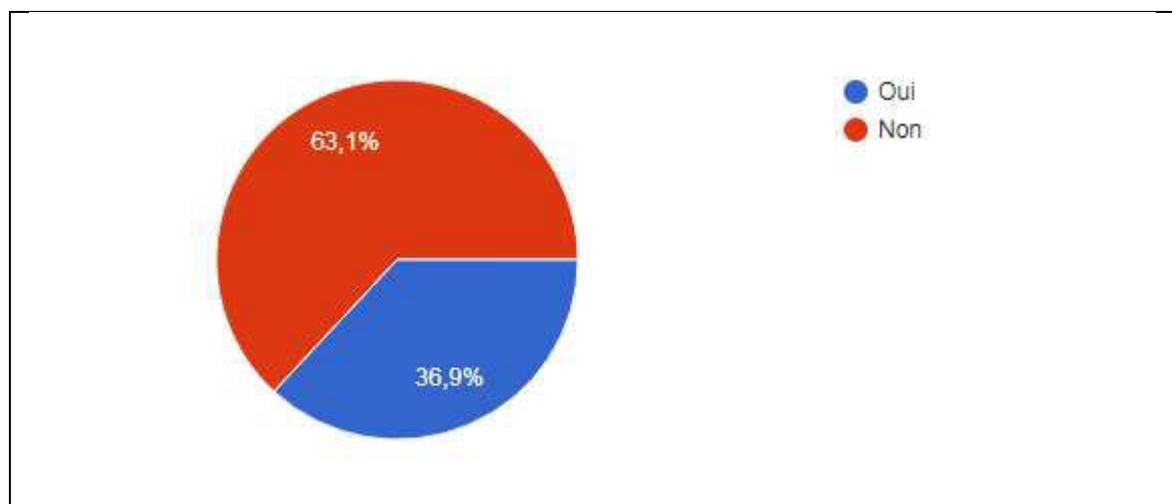
## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

On constate aussi que 38% ressentent l'absence de discrétion et que les autres les surveillent pour voir combien ils ont retiré surtout quand on a toute une file d'attente derrière soi.

On remarque que 17,7% des personnes ont un problème avec la manipulation des DAB et refusent cette manière de procéder à l'égard de leur culture, et que 25,3% n'aiment pas les files d'attente interminables surtout les jours de fêtes religieuses.

### 2.2.12. Graphe 16 : Le nombre d'utilisateurs d'E-paiement

Graph 16 : Le nombre d'utilisateurs d'E-paiement



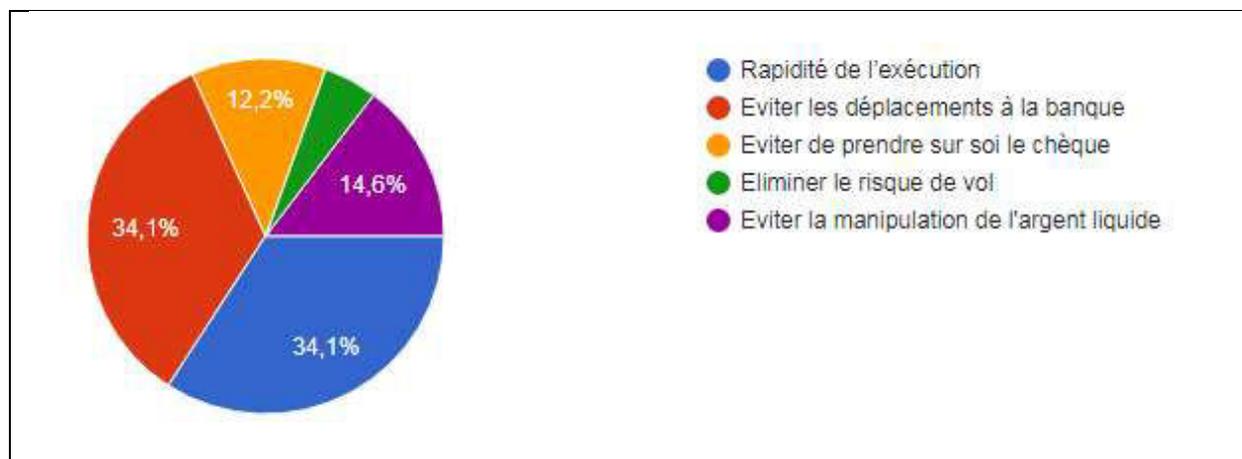
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Le graphe 16 montre que 53 des 84 répondants, soit 63,1% n'effectuent pas des opérations de paiement électronique et que 31 personnes (36,9%) utilisent le E-paiement, qui peut s'expliquer par exemple, par la situation du pays en plein pandémie, ou les gens ne peuvent pas se déplacer pour régler leur facture (gaz, abonnement internet...).

### 2.2.13. Le meilleur avantage de l'utilisation de la CIB

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graph 17 : Le meilleur avantage de l'utilisation de la CIB



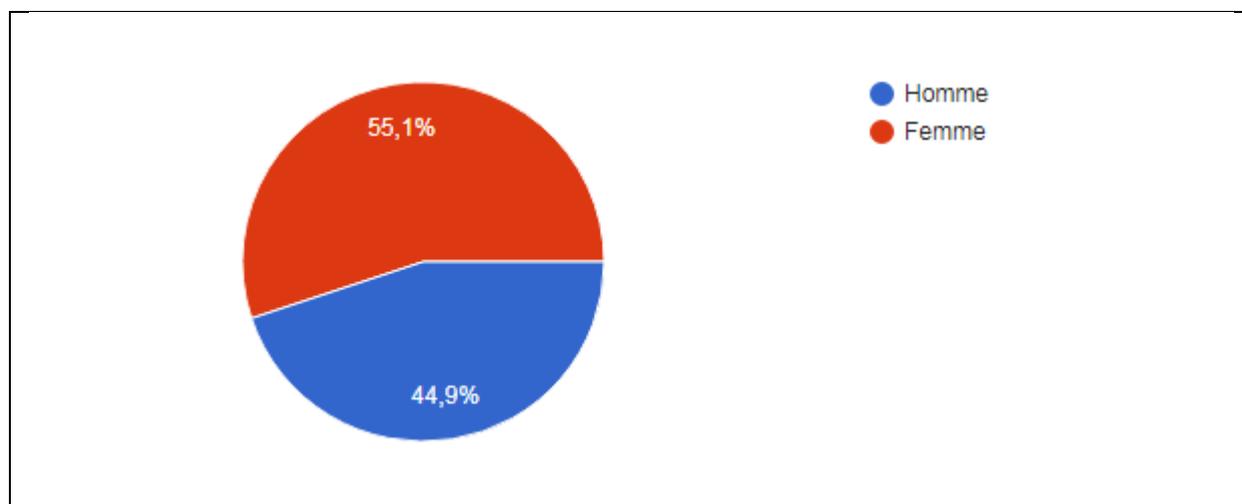
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

D'après ce graph 34,1 des 81 personnes répondantes estiment que l'utilisation de la carte fait éviter aux titulaires de la CIB des déplacements à la banque et leur facilite l'exécution de l'opération et le gain du temps.

On remarque aussi que 14,6 % des 81 personnes estiment que la carte CIB leur fait éviter de prendre de l'argent sur soi pour régler certains achats et 12,2% des même personnes pensent que c'est un avantage de ne plus se trimbaler avec leur chèque. Une petite partie qui est de 4,9% pense que la carte bancaire élimine le risque de vol.

#### 2.2.14. Utilisation de cartes par sexe

Graph 18 : Le nombre d'hommes et de femmes



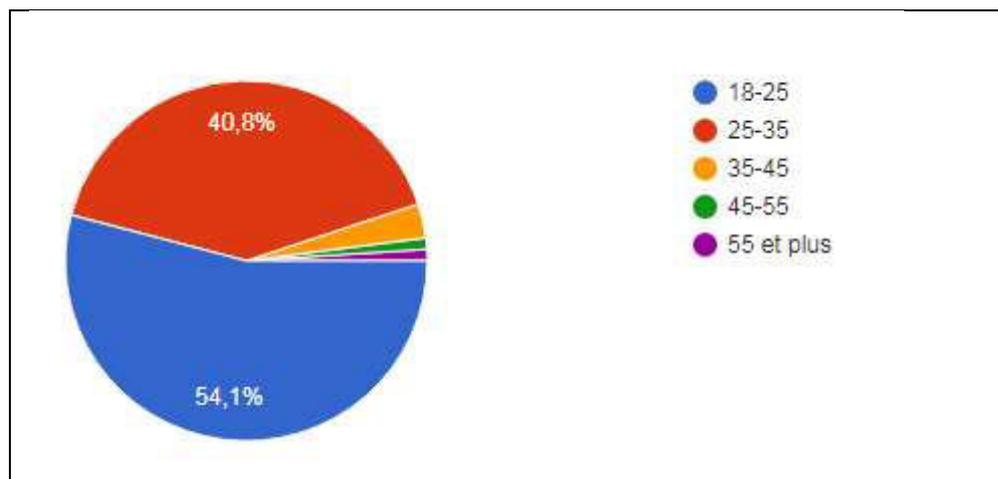
## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

D'après le graphique ci-dessus, 55,1% des 98 personnes répondantes sont des femmes et le reste sont des hommes.

### 2.2.15. Utilisation de carte par âge

Graphique 19 : L'âge des personnes interrogées

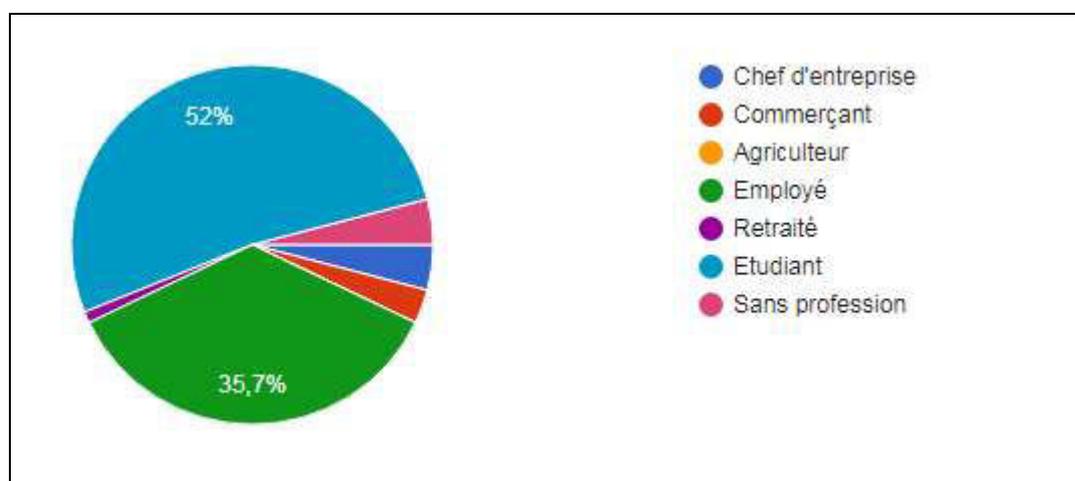


Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Le graphique 19, nous montre que 54,1% des personnes qui ont répondu au questionnaire sont des personnes qui ont un âge compris entre 18 ans et 25 ans, suivi des 40,8% de personnes qui ont un âge entre 25 ans et 35 ans, 3,1% ayant un âge entre 35 ans et 45 ans et une minorité voir 2 personnes qui ont un âge de 45 et plus.

### 2.2.16. Profession ou situation d'emploi

Graphique 20 : La profession des personnes répondantes



## Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

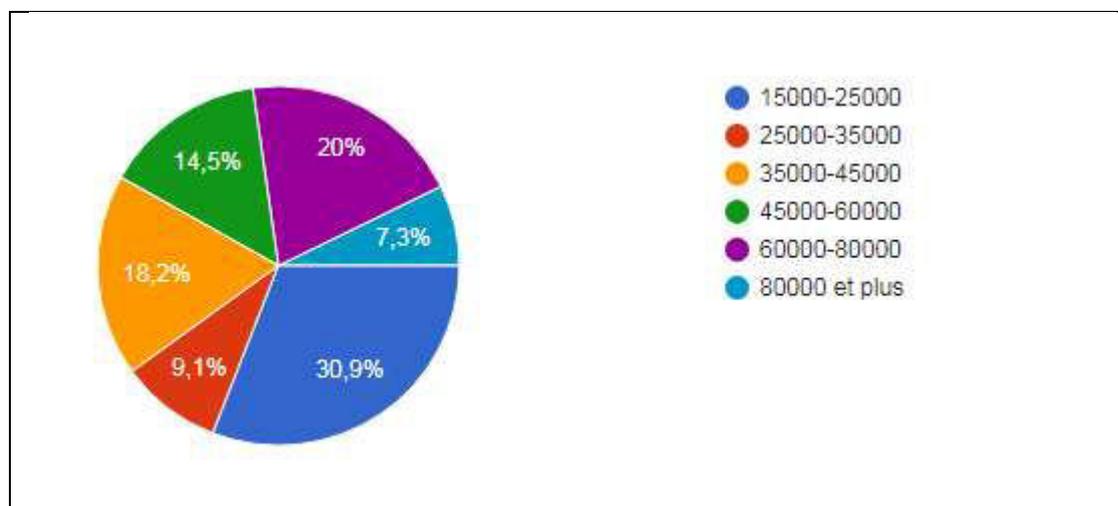
Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Le graphe 20 mentionné ci-dessus concerne la répartition de l'échantillon par catégories socio professionnelles (CSP), nous montre que la majorité ayant répondu au questionnaire est constituée de 52 % d'étudiants et de 35,7% de salariés en première position, suivie par les chefs d'entreprises, les sans profession, les commerçants et en dernière position les retraités.

Aucune réponse de la part des agriculteurs.

### 2.2.17. Situation financière

#### Graphes 21 : Les revenus des répondants



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

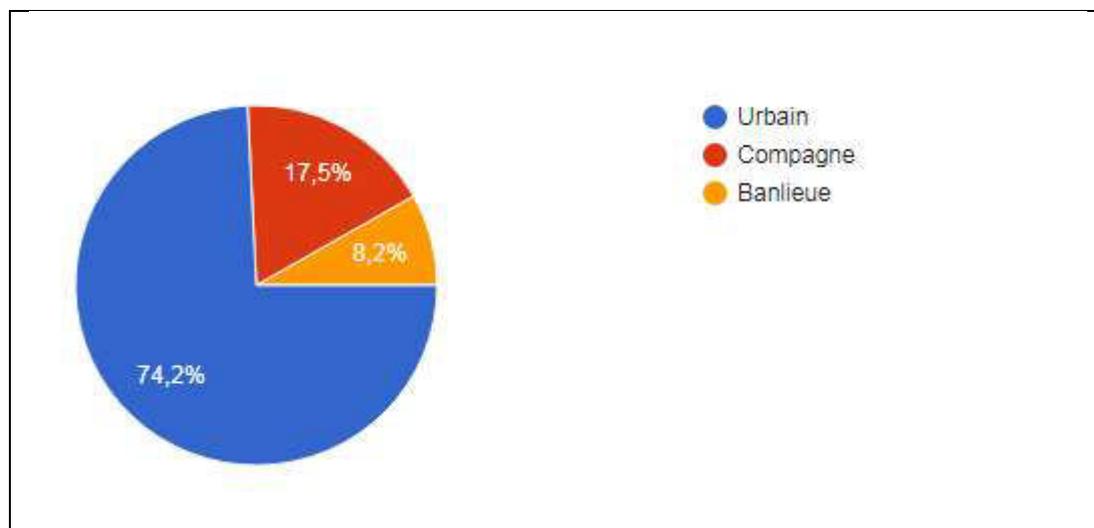
On note sur le graphe 20, que la majorité des personnes (17 personnes) soit 30,9% répondantes ont un salaire qui varie entre 15000 DA et 25000 DA, suivies par les 11 avec un salaire compris entre 60000 DA et 80000 DA avec un pourcentage de 20% ; 18,2% représentant la tranche de 35000-45000 DA (10 personnes) ; 14,5% pour la tranche 45000-60000 DA (8 personnes); 9,1% pour la tranche 25000-35000 DA (5 personnes) et 7,3 % pour la dernière tranche de 80000 et plus (4 personnes).

On constate que le nombre des personnes ayant un salaire entre 15000 DA et 45000 DA est supérieur à celui des personnes avec un salaire qui dépasse les 45000 DA.

### 2.2.18. Situation géographique

### Chapitre 3 Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

Graphe 22: Lieu d'habitation des personnes sondées



Source : élaboré par Google Forms à partir des résultats du questionnaire.

Les résultats de cette 18<sup>ème</sup> question et la dernière nous montre dans le graphe 21 le lieu d'habitation de ces personnes interrogées, la plupart de ces gens habitent en ville avec 74,2%; 17,5% sont de la campagne et enfin 8,2% sont de la banlieue.

#### Conclusion :

Aujourd'hui, la monétique devient une nécessité car elle constitue un instrument qui répond favorablement aux exigences du développement. Dans d'autres pays, la carte bancaire est un instrument familier couramment utilisé. Mais en Algérie cela reste un moyen de paiement peu adopté, tout un travail doit donc être fait pour qu'elle soit à la portée de tout le monde.

D'après nos recherches et les questionnaires qu'on a lancés on a déduit que pour relever le défi et surmonter les obstacles et encourager la généralisation de la carte bancaire, nous proposons de :

- Renforcer les actions de sensibilisation pour essayer de changer les habitudes du consommateur algérien qui constituent un sérieux obstacle au développement du paiement par carte ;
- Lancer plusieurs campagnes publicitaires d'entretien sont nécessaires pour éveiller l'attention et la curiosité du consommateur, parce qu'une seule campagne publicitaire lors du lancement du produit nouveau ne suffit pas et cela réduit l'incitation à la consommation.

### **Chapitre 3      Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.**

---

Malheureusement, les banques ne font aucune campagne de publicité pour les produits de la monétique d'où déroule la carte bancaire, pourtant, il serait temps de commencer à développer cette culture au sein de la population algérienne ;

- Inciter les grandes surfaces et les boutiques à adopter les TPE pour encourager les paiements par cartes ;

- La banque doit investir dans la relation client, sinon ce dernier va être méfiant par rapport aux prestations des banques qui sont souvent considérées comme de simples caisses de dépôts. C'est pour cela que la fréquence d'utilisation des cartes bancaires reste très faible par rapport aux espèces.

## Conclusion générale

---

### Conclusion générale :

Le processus d'innovation dans les instruments de paiement se poursuit actuellement avec l'adoption des nouvelles technologies qui ont permis l'essor de la monnaie électronique.

A l'aube de la nouvelle économie matérialisée par diverses mutations, les systèmes de paiement à travers le monde ne sont pas restés à la marge de ces transformations, et connaissent actuellement une internationalisation des opérations, une multiplication des offreurs de services de paiement et une standardisation croissante, toutes ces transformations sont comme base l'intégration des nouvelles technologies d'information et de communication. Cependant l'apport des nouveaux procédés techniques, n'est pas sans risque, ils manifestent la sécurité des systèmes et constituent à des enjeux considérables pour les acteurs traditionnels du marché.

Au moment où les pays développés ont basculé à la monnaie digitale, la monétique, spécialement la carte bancaire, peine à remplacer le cash en Algérie, ainsi pour rendre plus explicite le développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie et aussi répondre à notre problématique, nous avons conduit une enquête par deux questionnaires.

Nos investigations ont abouti au constat que la carte bancaire reste toujours sous utilisée comparativement aux autres instruments de paiement où le cash est privilégié, les cartes bancaires n'ont pas encore acquis leur place au sein des autres instruments de paiement. Elles connaissent un développement moyen qui est limité à la carte de retrait. Sa limitation à la seule fonction de retrait et non de paiement est essentiellement dû à la méfiance et à la méconnaissance des avantages de cette carte, difficultés : techniques, financières, culturelles et celles liées à la sécurité, le manque d'équipements (DAB/GAB, TPE) et défaillance des réseaux, l'absence de campagne de sensibilisation concernant les instruments monétiques, ainsi que le manque de confiance envers la carte bancaire.

Cette réticence des clients envers l'utilisation de la carte pourrait être changée, en les amenant à l'utiliser et ce par la promotion de certaines mesures (mettre plusieurs centres d'information pour tous les clients hésitant encore à utiliser la carte, instaurer plus d'automates et améliorer la qualité des réseaux), néanmoins il faut dire aussi que cette série de mesure déjà proposée ne peut avoir d'impact sans un réel changement des mentalités dans la société algérienne.

## Conclusion générale

---

Par ailleurs, la volonté et les actions des autorités monétaires pour remédier aux obstacles qui empêchent le développement de la carte bancaire n'ont pas donné les résultats escomptés. A cet effet, la question suivante mérite d'être posée : quelles sont les nouvelles démarches et procédures autres que celles faites des autorités pour promouvoir le développement de la monétique et plus particulièrement la carte bancaire en Algérie ?

## **Références bibliographiques :**

### **1. Ouvrages:**

- BONHOMME R : « Instruments de crédit et de paiement », 10<sup>ème</sup> éd. LGDJ, 2013.
- Didier Geiben, François Flourot, Henré Ducharne : « Carte de paiement », 2<sup>ème</sup> édition, Revue Banque, 2011.
- François Dekeuwer-Defossez : « Droit bancaire », 5<sup>ème</sup> édition, DALLOZ, Paris, 1995.
- RADU Cristian. *Implementing Electronic Card System*. Boston : Artech House, 2003.
- SHERIF Mostapha Hachem, Paiement électroniques sécurisés. PPUR 2007.

### **2. Revues et rapports :**

- Ali KAHLANE «Développer le m-paiement en Algérie : une opportunité d'accélération de la croissance», crée le 15 avril 2016.
- BRI, CSPR (2000) : « Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importance systémique», Bâle, Suisse.
- B.I.S. Implication for central banks of the development of electronic money. Bâle: (BRI) Banques des Règlements internationaux.
- Banque de France, l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement « commerçants, comment renforcer la sécurité des paiements sur internet ?».
- François Villeroy de Galhau, gouverneur de la banque de France, président de l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement « Rapport annuel 2018 de l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement ».
- Rapport présenté par Guy QUADEN, Gouverneur de la Banque nationale de Belgique, Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », Décembre 2005.

### **3. Autres documents et guides :**

- Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement.

#### **4. Mémoires et thèses :**

- BOUHRIZ DAÏDJI Aïcha « Innovations technologiques des services bancaires », mémoire en vue d'obtention de diplôme du magistère en droit bancaire et financier, soutenue le 24 novembre 2014, faculté de droit de science politique, l'université d'Oran.
- CHAMINAH Loulla, thèse de doctorat « LA RESPONSABILITE CIVILE DU BANQUIER EN DROIT MALAGASY », présentée et soutenue le 15 décembre 2015, discipline : droit des affaires, l'Université de Paris I Panthéon-Sorbonne.
- HARIBI A (2006) : « Les nouveaux moyens de paiement : de la carte bancaire au porte-monnaie électronique », mémoire en vue de l'obtention du diplôme supérieur d'études bancaires, 5<sup>ème</sup> promotion, Ecole Supérieure de Banque.
- MOALI Mokrane : « LE SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN ALGERIE Cas de la CIB (Carte Interbancaire) », mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences économiques, Université Abderrahmane Mira de Bejaïa, ANNÉE UNIVERSITAIRE 2012/2013.

#### **5. Presse :**

- HACHEM CHERIF : « Paiement électronique sécurisé », Presse polytechnique et universitaire Romandes

#### **6. Articles et lois :**

Article 543 : code de commerce algérien

#### **7. Sites web:**

<https://www.bis.org/cpmi/publ/d34f.pdf>

<https://www.emvco.com>

<http://www.comparabanques.fr>

<https://www.satim.dz>

<https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php>

[www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

<https://banque.ooreka.fr/astuce/voir/511899/commission-interbancaire-de-paiement>

<https://www.guide-terminal-paiement.be/terminal-de-paiement/paiement-par-carte-bancaire-pour-les-commerces>

<https://www.moneysupermarket.com/credit-cards/advantages-and-disadvantages/>

[https://www.tdcanadatrust.com/francais/document/PDF/merchantsolutions/Fraude%20\(581615\).pdf](https://www.tdcanadatrust.com/francais/document/PDF/merchantsolutions/Fraude%20(581615).pdf)

## Glossaire :

- **Monnaie scripturale** : La monnaie scripturale est le total des soldes créditeurs des ménages et entreprises déposés sur des comptes bancaires gérés par les établissements de crédit et des établissements assimilés. La monnaie scripturale forme l'essentiel de la masse monétaire en circulation (plus de 80%). Cette monnaie circule entre les différents agents économiques par le biais de moyens dématérialisés comme les virements bancaires, les prélèvements, les cartes de paiement ou encore les chèques.
- **La monétique** : désigne l'ensemble des traitements électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion de cartes bancaires ainsi que des transactions associées.
- **La monnaie électronique** : est l'équivalent numérique de l'argent liquide
- **La carte bancaire** : est le document créé par une Loi n°91-1382 du 30 déc. 1991 qui est remis par une banque à un client titulaire d'un compte et qui permet à ce dernier de retirer ou de transférer des fonds au profit du fournisseur d'un bien ou d'un service.
- **La SATIM** : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, est une filiale de 08 Banques Algériennes créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire.
- **La carte classique CIB** : La carte CIB, est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo CIB de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte.
- **La carte gold** : La carte Gold a été conçue pour une clientèle aisée qui ne souhaite pas avoir à se plier à des plafonds de paiement et de retrait standards.
- **Distributeur automatique de billet (DAB)** : Machine électronique grâce à laquelle toute personne ayant un compte dans un organisme bancaire peut retirer de l'argent sans avoir à passer par une tierce personne. Ce genre de machine permet également d'effectuer différentes opérations bancaires.
- **TPE** : Le terminal de paiement électronique est un appareil permettant à un commerçant d'accepter et de traiter les paiements par carte bancaire.
- **Le paiement électronique =-e-paiement** : est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services sur Internet au avec les TPE. Actuellement, il est très bien implanté et utilisé par la majorité des personnes et entreprises ayant un commerce sur internet.

- **Carte visa :** La carte visa est une carte bancaire créée et développée par la société Visa. Il existe différentes sortes de carte VISA commercialisées par les établissements de crédit.
- **EMV (Europay MasterCard Visa) :** est une norme imposée par les réseaux internationaux Visa et MasterCard afin d'assurer l'interopérabilité mondiale des paiements par carte à puce dans un environnement particulièrement sécuritaire.

## Liste des figures :

- **Figure 1** : utilisation de la carte bancaire dans le monde .....12
- **Figure 2** : Les éléments au recto de la carte bancaire.....25
- **Figure 3** : Les éléments au verso de la carte bancaire.....26

## Liste des tableaux :

- **Tableau 1** : genèse de la carte de paiement.....11
- **Tableau 2** : l'ère de l'internalisation.....11
- **Tableau 3** : la gamme de carte bancaire.....24
- **Tableau 4** : coûts liés aux instruments de paiement à charge du secteur financier (en millions d'euros).....40
- **Tableau 5** : Aperçu global des avantages et inconvénients des instruments de paiement pour le consommateur..... 42
- **Tableau 6** : Aperçu global des avantages et inconvénients des instruments de paiement pour le commerçant.....43
- **Tableau 7** : Les agences ayant répondu aux questionnaires..... 65
- **Tableau 8** : La date de la mise en œuvre de la CIB.....67
- **Tableau 9** : Type de cartes émises par les agences bancaires..... 67
- **Tableau 10** : Le plafond de retrait de chaque type de carte..... 68
- **Tableau 11** : Types des canaux mis à la disposition de la clientèle.....69

## Liste des schémas :

- **Schéma 1** : Les intervenants dans une transaction par carte.....22
- **Schéma 2** : Etape (1) autorisation dans un processus de traitement d'une transaction .....27
- **Schéma 3**: Etape (2) compensation dans un processus de traitement d'une transaction.....28
- **Schéma 4** : Etape (3) règlement dans un processus de traitement d'une transaction..... 29
- **Schéma 5**: Eléments qui composent un système de paiement et retrait par carte.....32
- **Schéma 6** : Application d'une planification stratégique de réduction du risque de fraude.....56
- **Schéma 7** : Fonctionnement du protocole « 3D-Secure »..... 62

## Liste des graphes :

- **Graphe 1**: Les sources de revenus des banques américaines émettrices de cartes (2004).....36
- **Graphe 2**: Répartition de la fraude sur les moyens de paiement scripturaux en 2016..... 48

• <b>Graphe 3:</b> Évolution du taux de fraude par moyen de paiement, de 2016 à 2018 (en %)	49
• <b>Graphe 4:</b> Comparaison des taux de fraude par type de transactions nationales	50
• <b>Graphe 5:</b> Répartition de la fraude aux paiements par carte selon la typologie de fraude (en %)	52
• <b>Graphe 6:</b> Le nombre de personnes connaissant qu'est ce qu'une carte bancaire ?	72
• <b>Graphe 7 :</b> Le degré de maîtrise des nouvelles technologies	72
• <b>Graphe 8 :</b> Le nombre de détenteurs d'une carte bancaire	73
• <b>Graphe 9 :</b> Les raisons de non utilisation de la carte bancaire	74
• <b>Graphe 10 :</b> Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie	75
• <b>Graphe 11 :</b> Les banque dans lesquelles les sondés sont domiciliés	76
• <b>Graphe 12 :</b> Type du client bancaire	76
• <b>Graphe 13 :</b> Type de carte en possession des enquêtés	77
• <b>Graphe 14 :</b> Le nombre de porteurs de carte qui retirent de l'argent aux guichets de l'agence	78
• <b>Graphe 15 :</b> les principales contraintes conte à l'utilisation des distributeurs automatiques de billets (DAB) se trouvant à l'extérieur de l'agence	79
• <b>Graphe 16 :</b> Le nombre d'utilisateur d'E-payment	80
• <b>Graphe 17 :</b> Le meilleur avantage de l'utilisation de la CIB	81
• <b>Graphe 18 :</b> Le nombre d'hommes et de femmes	81
• <b>Graphe 19 :</b> L'âge des personnes interrogées	82
• <b>Graphe 20 :</b> La profession des personnes répondantes	82
• <b>Graphes 21 :</b> Les revenus des répondants	83
• <b>Graphe 21 :</b> Lieu d'habitation des personnes sondées	84

## **Les annexes :**

### **Annexe 1 : Questionnaire destiné aux responsables d'agences bancaires**

1. Quelle est la date de mise en œuvre de la carte interbancaire (CIB) au niveau de votre agence ?
2. Quel sont les types de cartes émises par votre agence, leur plafond de retrait et durées de vie ?
3. Quel est le % du nombre de vos clients titulaires d'une CIB ?
4. L'agence a-t-elle la masse suffisante de carte en circulation pour prétendre à une généralisation de la CIB ?
5. Quels sont les canaux mis à la disposition de vos clients ?
6. Quel est le nombre de terminal de paiement électronique (TPE) distribué aux clients commerçants ?
7. Quel est le nombre de transactions réalisé par TPE et internet à ce jour dans les différents secteurs (assurance, électricité, eau...) ?
8. Pourquoi selon vous les commerçants rechignent-ils à s'équiper en TPE.
9. La CIB est-elle sous utilisée par rapport aux autres instruments de paiement ? Si oui, quelles sont les raisons ?
10. Vos cartes sont-elles utilisables à l'étranger ?
11. Est-ce l'aspect sécurité qui rebute le consommateur et les opérateurs économiques ?
12. Vos clients étaient-ils un jour victime de fraude ? Si oui, comment avez-vous réagi ?
13. Quels sont les dispositifs mis en place pour renforcer la sécurité du système de paiement par CB ?
14. Avez-vous mené des enquêtes pour étudier l'impact d'intégration de la CIB dans vos produits sur le comportement de vos clients ?
15. Quels sont les avantages présentés par votre agence pour encourager l'utilisation de la CIB ?
16. Quel est le coût de facturation de la CIB ?
17. Quels sont les nouveaux paramètres et critères spécifiques envisagés qui adossent la carte bancaire dans le but de faciliter et inciter à son utilisation ?
18. Quels sont les freins de la généralisation de l'utilisation de la CIB dans le contexte algérien ?
19. Comment pensez-vous rattraper les retards en matière de la monétique vis-à-vis des banques européennes ?

### **Annexe 2 : questionnaire destiné aux porteurs et non porteurs de carte**

Dans le cadre d'un mémoire de fin d'études ayant pour objectif la détermination des enjeux, des obstacles et des perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie, nous avons dressé ce questionnaire pour sonder les différentes opinions des algériens.

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir accepter de participer à ce

1. Avez-vous déjà entendu parler de la carte bancaire ?

Oui

Non

2. Quel est le degré de votre maîtrise des nouvelles technologies ? (surfer sur le net, utiliser une carte bancaire...)

Je ne maîtrise pas bien les nouvelles technologies

Je maîtrise assez bien les nouvelles technologies

Je suis expert en l'usage des nouvelles technologies

3. Possédez-vous une carte bancaire ?

Oui

Non

4. Pourquoi vous ne possédez pas de carte bancaire ?

Je suis plus confiant en utilisant de l'argent liquide

Je n'ai pas assez de connaissances concernant le fonctionnement des cartes

Je n'ai pas de compte bancaire

5. Selon vous, parmi les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie :

- Le niveau de connaissances limité
- La préférence de paiement en liquide dans les transactions commerciales
- Le manque d'information et de sensibilisation par rapport à l'utilisation de la carte

6. Etes-vous client d'une :

- Banque privée
- Banque publique
- Les deux

7. Etes-vous un :

- Un client bancaire particulier
- Un client bancaire professionnel (entreprise...)

8. Quel type de carte possédez-vous ?

- Carte visa
- Carte classique : carte interbancaire (CIB)
- Carte Gold CIB

9. Plafond retrait autorisé de votre carte :

10. En tant que titulaire de la CIB, vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire ?

- Oui
- Non

11. A votre avis quels sont les principales contraintes contre à l'utilisation des distributeurs automatiques de billets (DAB) se trouvant à l'extérieur de l'agence ?

- Vols et agression

Absence de discrétion

Manipulation de DAB

Fil d'attente

12. Effectuez-vous des opérations d'E-paiement en utilisant votre carte bancaire (achats et paiements) ?

Oui

Non

13. A votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la CIB ?

Rapidité de l'exécution

Eviter les déplacements à la banque

Eviter de prendre sur soi le chèque

Eliminer le risque de vol

Eviter la manipulation de l'argent liquide

14. Quel est votre sexe ?

Homme

Femme

15. Quel est votre âge ?

18-25

25-35

35-45

45-55

55 et plus

16. Quelle est votre profession ?

Chef d'entreprise

Commerçant

Agriculteur

Employé

Retraité

Etudiant

Sans profession

17. Quel est votre revenu ?

15000-25000

25000-35000

35000-45000

45000-60000

60000-80000

80000 et plus

18. Quel est votre lieu d'habitation ?

Urbain

Compagne

Banlieue

# Table des matières

## Liste des abréviations

<b>Introduction générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : présentation de la carte bancaire.....</b>	<b>6</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
<b>Section 1 : Présentation de la carte bancaire.....</b>	<b>6</b>
1.1. Historique et évolution de la carte bancaire.....	6
1.1.1. La carte dans le monde.....	7
1.1.2. La carte en Europe.....	8
1.2. Définitions de la carte bancaire.....	12
1.3. Caractéristiques des cartes bancaires selon la typologie.....	13
1.3.1. Cartes de retrait.....	13
1.3.2. Cartes de paiement.....	13
1.3.3. Le porte- monnaie électronique (PME).....	17
<b>Section 2 : Le régime juridique entre les différents acteurs d'une transaction par carte bancaire.....</b>	<b>18</b>
2.1. La convention passée entre l'émetteur et l'adhérent.....	18
2.1.1. L'émetteur est mandataire du client pour le paiement.....	18
2.1.2. Le client s'engage à rembourser l'émetteur.....	19
2.1.3. Les clauses particulières.....	19
2.2. Le contrat émetteur-fournisseur.....	20
2.2.1. Les droits et obligations du commerçant.....	20
2.2.2. Droits et obligations de l'émetteur.....	20
2.3. Les rapports entre le client et le fournisseur.....	21
<b>Section 3 : fonctionnement du paiement par carte bancaire.....</b>	<b>21</b>
3.1. Fonctionnement d'un point de vue organisationnel.....	21
3.2. Fonctionnement du point de vue technique.....	24
3.3. Les caractéristiques et la composition d'un système de paiement par carte bancaire.....	30
3.3.1. Les propriétés de la monnaie électronique.....	31

3.3.2. La composition d'un système de paiement par carte.....	31
<b>Conclusion.....</b>	<b>33</b>
<b>Chapitre 2 : Avantage et risques de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>34</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>34</b>
<b>Section 1 : Avantages de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>34</b>
1.1. Avantages perçus par les banques.....	34
1.2. Avantages perçus par les consommateurs (utilisateurs).....	36
1.3. Avantages perçus par les commerçants.....	37
<b>Section 2 : Inconvénients de l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>38</b>
2.1. Inconvénients pour la banque.....	38
2.2. Inconvénients pour le consommateur.....	40
2.3. Inconvénients pour le commerçant.....	41
<b>Section 3 : Les utilisations frauduleuses et mesures de prévention.....</b>	<b>44</b>
3.1. Les utilisations frauduleuses de la carte bancaire.....	44
3.1.1 L'utilisation frauduleuse de la carte de paiement par le porteur.....	45
3.1.2. L'utilisation frauduleuse de la carte par un tiers.....	46
3.1.3. Cas de fraude par un tiers.....	46
3.2. Mesures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires.....	53
3.2.1. L'émetteur (la banque).....	53
3.2.2. L'utilisateur (client).....	57
3.2.3. Le commerçant.....	60
<b>Conclusion.....</b>	<b>62</b>
<b>Chapitre 3 : Etude empirique sur les enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie.....</b>	<b>64</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>64</b>
<b>Section 1 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire.....</b>	<b>64</b>
1.1. Elaboration des questionnaires.....	64
1.2. Choix de la méthode de l'enquête.....	64
1.2.1. Questionnaire destiné aux responsables des agences de banques.....	65
1.2.2. Questionnaire destinée aux porteurs et non porteurs de la carte.....	65

1.3. Formulation des questionnaires.....	65
<b>Section 2 : analyse et interprétation des résultats de l'étude.....</b>	<b>66</b>
2.1. Analyse et interprétation des résultats du premier questionnaire.....	67
2.2. Analyse et interprétation des résultats du deuxième questionnaire.....	71
<b>Conclusion.....</b>	<b>84</b>
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>86</b>

**Bibliographie**

**Glossaire**

**Liste des figures**

**Liste des tableaux**

**Liste des schémas**

**Liste des graphes**

**Annexes**

**Table de matière**

## **Résumé :**

Le paiement par carte bancaire est l'un de ces systèmes considérés comme efficaces et nécessaires au commerce des biens et services. De notre jour, la carte bancaire peut accompagner le consommateur dans tous ses déplacements domestiques et internationaux. En lui offrant la liberté, portabilité, mais surtout la sécurité.

En Algérie, malgré les efforts déployés par les autorités monétaires et la SATIM, afin de promouvoir l'utilisation de la carte bancaire restent insuffisants. A ce jour ses détenteurs utilisent toujours le chèque comme moyens de retrait et le cash demeure le moyen de paiement favori des citoyens au détriment de la carte bancaire dû à plusieurs enjeux.