

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

2019-2020

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES
Option : Économie monétaire et bancaire

L'INTITULE DU MEMOIRE

TIC, COVID19 et évolution des activités des banques mobiles en Algérie : Cas
de BANXY de NATIXIS

Préparé par :

- BACHENE Kamelia
- AOUGHLIS Nabila

Dirigé par :

Dr GANA Brahim

Date de soutenance : 23/09/2020

Jury :

Encadreur (Rapporteur) : GANA Brahim

Président : MOUFFOK Nacer-Eddine

Examinatrice : MIMOUNE Lynda



Remerciements

Le présent travail n'est pas seulement le fruit de nos propres efforts, mais aussi les efforts de bien de personnes à qui nous exprimons nos vifs remerciements. Dans un premier temps, nous tenons à remercier nos parents, notre succès demeure de loin le fruit de leurs longues années de sacrifices, d'éducation et d'encouragements.

Nous remercions également notre encadreur M. GANA Brahim d'avoir accepté de diriger et d'orienter notre travail de recherche.



Nos remerciements s'adressent aussi au personnel de NATIXIS pour leur aimable accueil et les facilités accordées durant notre stage pratique, plus particulièrement à M. ABDI et Mme. REMILA qui nous ont généreusement aidé et encouragé à réaliser ce travail.

Nous exprimons nos plus vifs et profonds remerciements à AMROUCHE Samir pour nous avoir guidé et prodigué de précieux conseils qui nous ont permis de mener à bien notre mémoire.

Enfin, nous remercions toute personne ayant pris part de près ou de loin à l'élaboration et à la réalisation de ce travail.



Dédicaces

Kamelia : Je dédie ce travail à :

- ✓ Mes très chers parents, aucun hommage ne pourrait être à la hauteur du soutien et de l'amour qu'ils ne cessent de me procurer.
- ✓ Ma chère grand-mère, que ce travail soit l'exaucement de ses vœux tant formulés, que dieu lui procure longue vie et bonne santé.
- ✓ Mon frère Mouloud et ma sœur Mélissa, qui ont toujours été là pour moi.
- ✓ Mon ami Samir qui n'a cessé de me soutenir et de m'encourager pour réaliser ce travail.

Nabila : Je dédie ce travail :

- ✓ À mes parents, en guise de reconnaissance et de gratitude pour les sacrifices qu'ils ont faits.
- ✓ À mes chers frères: Cherif et Aïmed qui ont fait preuve de présence dans les moments difficiles.
- ✓ À mes très chers amis: Lydia et Nassim pour leur aide et soutien moral tout au long de ce travail.
- ✓ À tous ceux qui me sont chers.

Liste des abréviations

Abréviations	Significations
AGB	Bank Gulf Algeria
ARPT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications
AWA	ALGERIA WEB AWARDS
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
BDL	Banque de Développement Local
BFCE	Banque Française du Commerce Extérieur
BNA	Banque Nationale d'Algérie
BNB	Produit Net Bancaire
BNP	Banque Nationale de Paris
BPCE	Banque Populaire et Caisse d'Épargne
C.D.ROM	Compact Disk-Read Only Memory
CAOC	Chargé d'Accueil et des Opérations Courantes
CCBP	Caisse Centrale des Banques Populaires
CEO	Chief of Executive Officer
CGU	Conditions Générales d'Utilisation
CIB	Carte Interbancaire
CNCE	Caisse Nationale des Caisses d'Épargne
COT	Chargé d'Opérations Techniques
COTD	Chargé d'Opérations Techniques Domestiques
COVID	Corona Virus Disease
CPU	Central Processing Unit (Unité Centrale de Traitement)
CRM	Customer Relationship Management (Gestion des Relations Client)
DAB	Distributeur Automatique de Billet
DSI	Directions des Systèmes d'Information
DVD	Digital Versatile Disc (Disque Numérique Polyvalent)
DZD	Dinar Algérien
E-Banking	Electronic Bank (Banque Electronique)
E-commerce	Commerce Electronique
E-mail	Electronic Mail
ETP	L'Équivalent Temps Plein
ESN	Entreprises Spécialisés en Numérique
EUR	Euro
FEDEX	Federal Express
FBNP	Fédération Nationale des Banques Populaires
FNCE	Fédération Nationale des Caisses d'Épargne
GAB	Guichet Automatique de Banque
GCPP	Gestionnaires de Clientèle Professionnelle et Particuliers
IOS	Système d'Exploitation Mobile d'Apple
KYC	Know Your Customer (Formulaire de Connaissance Client)
M-banking	Mobile Banking (Banque Mobile)
Microsoft	Micro abréviation de microcomputer, Soft abréviation de Software
M-payment	Mobile Paiement (Paiement Mobile)
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

P2P	Peer-to-Peer (Particulier à Particulier)
PC	Personal Computer (Ordinateur Personnel)
PIN	Personal Identification Number (Numéro d'Identification Personnel)
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RH	Ressources Humaines
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
SAP	Systems, Applications and Products for Data Processing
SEAAL	Société des Eaux et de l'Assainissement d'Alger
SGA	Société Générale Algérie
SGBD	Système de Gestion de Bases de Données
SI	Système d'Information
SMS	Short Message System
SPOC	Single Point Of Contact
TIC	Technologie de L'information et de Communication
TPE	Terminal de Paiement Electronique
USA	United States of America
USB	Universal Serial Bus (Bus Série Universel)
WWW	World Wide Web

SOMMAIRE

Introduction générale

Chapitre 1 : L'importance des TIC dans le développement du secteur bancaire

Introduction

Section 1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Section 2 : Le rôle des TIC dans le développement du secteur bancaire

Section 3 : L'impact des NTIC sur l'activité des banques

Conclusion

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

Introduction

Section 1 : Evolution des banques : D'une banque traditionnelle vers une banque mobile

Section 2 : Emergence des banques mobiles en Algérie

Section 3 : Perspectives de développement des banques mobiles en Algérie

Conclusion

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Introduction

Section 1 : Présentation de NATIXIS

Section 2 : Présentation de BANXY

Section 3 : L'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy et les perspectives de développement post-Covid des offres et services Banxy

Conclusion

Conclusion générale

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Introduction générale

Depuis plusieurs années déjà, la banque mobile a le vent en poupe, ce concept de banque sans guichets ou agences physiques arrive à proposer l'ensemble des opérations bancaires décrites par le code monétaire, elle continue de grignoter d'année en année de plus en plus de parts de marchés initialement occupés par la banque classique.

Ce nouveau type de banques est le fruit d'un contexte économique et technologique ayant favorisé la communication entre la banque et le client tout en réduisant la durée d'exécution et de validation des opérations bancaires. Ainsi, la révolution digitale que nous vivons actuellement crée un environnement propice aux échanges d'informations et de données à distance en connectant l'ensemble des acteurs économiques et financiers, elle a notamment accéléré la mise en place des innovations technologiques dans le monde bancaire grâce à la multitude d'opportunités et d'avantages qu'offre les solutions digitales en matière de communication et de traitement des données en masse. Ce boom technologique s'est accompagné d'un contexte économique mondial favorisant les échanges de produits et services à travers les multinationales qui arrivent à s'exporter et à s'implanter avec plus de facilité dans de nombreux pays en s'appuyant sur une réglementation avantageuse et une technologie de communication leur permettant de mieux gérer et contrôler leurs investissements.

Objet de la recherche :

La banque mobile a déjà séduit beaucoup de consommateurs dans une multitude de pays disposant d'un environnement technologique et d'une réglementation favorable aux développement des produits et solutions digitales. L'Algérie n'est pas en reste de cette révolution bancaire en autorisant sa première banque mobile en 2018 à travers le groupe NATIXIS ayant lancé Banxy. Sans doute, la banque mobile est bien présente sur le marché national, en revanche, nous ne disposons pas d'assez d'informations sur son développement et les conditions dans lesquelles elle évolue et d'autre part, le concept reste tout de même confus pour le grand public d'où l'intérêt de notre objet de recherche qui traite des perspectives de développement des banques mobiles en Algérie.

La problématique de recherche :

Le concept de banque mobile fraîchement débarqué en Algérie suscite toujours autant de questions et d'appréhension quant à son implantation, son positionnement, sa croissance et les perspectives de développement dans un marché financier très particulier avec beaucoup de spécificités et d'obstacles hérités d'un contexte politique et économique compliqué lors de ces dernières décennies. C'est pourquoi, il nous a semblé très judicieux à travers notre étude de s'y intéresser de plus près à ce nouveau-né du marché financier algérien et qui pourrait être porteur de nouveautés en matière de gestion des organisations, de qualité des services et de la diversité des produits pouvant bousculer les institutions bancaires classiques et subséquemment modifier le visage du marché bancaire algérien.

Un bref état de l'art sur la situation des banques mobiles en Algérie a mis en évidence la rareté de la documentation et de l'information sur ce sujet, par conséquent, la problématique suivante s'impose d'elle-même : **Quelle est la situation de la banque mobile en Algérie et quelles sont ses perspectives de développement dans le contexte économique, technologique et sanitaire actuel ?**

A cet égard, nous allons essayer à travers ce mémoire de répondre aux interrogations suivantes qui découlent de cette problématique :

- La banque mobile représente-elle une réelle alternative aux banques classiques en Algérie ?
- Quel sont les produits et services proposés par Banxy ?
- Quelle est la situation actuelle de cette banque mobile en Algérie ?
- Quel intérêt suscite la banque mobile chez le consommateur algérien ?
- Comment réagit la banque mobile de Natixis Algérie face à la crise sanitaire COVID19 ?
- Quel avenir pour BANXY en Algérie ?

Hypothèses de recherche :

Les deux hypothèses principales qui vont aiguiller notre démarche de recherche sont les suivantes :

- 1- L'environnement économique, social, technologique, réglementaire et sanitaire offre à la banque mobile les conditions nécessaires à son développement dans le marché Algérien.
- 2- Des difficultés économiques, sociales, technologiques, réglementaires et sanitaires créent des obstacles qui vont empêcher ou ralentir le développement de la banque mobile en Algérie.

Méthodologie de recherche :

Afin d'apporter un éclairage sur ces hypothèses et rassembler des informations fiables et judicieuses sur le sujet, nous avons jugé nécessaire d'aborder notre travail en s'appuyant sur deux méthodologies :

- 1- Recherche bibliographique pour la partie théorique :

La documentation à travers les livres, revues, journaux et publications officielles restera la source d'information la plus fiable, c'est pourquoi, nous nous appuyons dessus en majorité afin de rassembler les données nécessaires à la maîtrise et à la rédaction de la partie théorique de notre travail. Toutefois, nous traitons un sujet de dématérialisation d'un service bancaire et il serait inconcevable de ne pas prendre en compte le contenu du Web puisqu'à l'ère du numérique et du digital, le volume de données dématérialisées est assez conséquent. Prudence de mise, nous allons nous appuyer uniquement sur les informations publiées par les sites officiels du gouvernement, des institutions bancaires et spécialisées.

- 2- Stage pour le cas pratique :

Pour notre cas pratique, nous nous sommes tournés vers l'un des acteurs majeurs du marché bancaire algérien, en l'occurrence NATIXIS, afin de répondre à nos interrogations à travers un stage au sein de ces locaux. En effet, NATIXIS banque est la première banque européenne ayant cru en l'aventure algérienne et aux potentialités du marché financier algérien en s'implantant en 1999. Avec plus de 20 ans de présence sur le marché national, NATIXIS reste un précurseur dans le secteur d'activité en étant la première banque algérienne à investir dans une banque mobile à travers sa filiale Banxy, son attachement à l'Algérie, ses connaissances du marché financier algérien et sa banque mobile sont autant d'atouts qui ont renforcé notre choix du cas pratique pour notre mémoire.

Nous allons donc, étudier le sujet sous plusieurs aspects au cœur d'une banque en plein développement de sa solution mobile, nous allons nous intéresser à leur clientèle, leurs produits et services, leur organisation ainsi que les perspectives de croissance et de diversification de leur activité bancaire dans un marché en perpétuel évolution. Nous nous intéresserons aussi à la gestion de la crise sanitaire et du confinement ainsi les moyens mis en place afin d'assurer la continuité du service tout en protégeant leur personnel et leurs clients.

L'impact global de la pandémie COVID19 a pour conséquence de modifier le comportement des consommateurs en les incitant à recourir à des solutions alternatives plus adaptées à un contexte de crise sanitaire en limitant le contact direct pour consommer des produits et services, cela pourrait être un axe de développement intéressant pour des organismes tels que les banques en ligne.

Plan de travail :

Afin d'être efficace dans l'exposition du sujet, nous avons organisé notre travail autour de trois chapitres regroupant chacun à leur tour trois sections qui détaillent les différents aspects du thème traité. Il nous a semblé judicieux de commencer notre travail par un chapitre expliquant l'importance des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion de la relation client pour une banque mobile, rappelant que l'absence de contact physique avec le client contraint les banques à développer une stratégie de communication multicanale en s'appuyant sur le riche panel de solutions qu'offre les nouvelles technologies de nos jours. Ensuite, nous aborderons dans le chapitre suivant les perspectives de développement des banques mobiles en retraçant l'historique de la création et de l'essor de ce nouveau type de banque avant de mettre un accent sur la situation des banques mobiles en Algérie et d'essayer d'identifier les axes de développement et les opportunités pouvant favoriser la croissance et la multiplication de ce type de banques. Enfin, nous concluons notre travail par une étude d'un cas pratique dans un chapitre dédié à Banxy, la première banque mobile en Algérie, en essayant de décrire le profil de la banque afin de comprendre le choix du groupe NATIXIS d'investir dans une solution mobile, nous allons aussi détailler l'organisation et les offres de Banxy en se basant sur les informations rassemblées lors de notre stage pratique au sein de l'agence NATIXIS Béjaia, le stage pratique étant réalisé dans un contexte particulier à cause de la pandémie de la maladie du COVID19, il nous a semblé opportun d'explorer la réactivité de Banxy face à cette situation sanitaire exceptionnelle à travers deux sections

décrivant l'impact du confinement et de la pandémie sur l'activité de NATIXIS et Banxy ainsi que les perspectives de développement post-Covid19 des offres et services de la banque en ligne.

L'ensemble de ces chapitres nous permettra d'aborder le sujet sous différents angles afin d'avoir une vision d'ensemble du contexte d'émergence, de développement et d'évolution des banques mobiles, tout en essayant de percer le secret de la réussite de ces dernières.

Le sujet est d'autant plus intéressant à l'étude vu qu'il n'est qu'à ses débuts en Algérie ou l'histoire des banques en ligne commence tout juste à s'écrire dans un marché en pleine mutation ayant réalisé des progrès intéressants mais qui souffre de beaucoup d'insuffisances et toujours à la recherche d'une assise qui a tant de mal à s'établir, les banques en lignes et la digitalisation des services seront peut-être l'une des clés qui pourraient à terme dynamiser le secteur bancaire national en facilitant l'accès aux produits et services bancaires à l'ensemble des acteurs du marché économique national.

Chapitre I : L'importance des TIC dans le développement du secteur bancaire

Introduction chapitre I :

Les innovations technologiques ont de tout temps servi les institutions financières, que ce soit à travers l'amélioration ou l'émergence de nouveaux services proposés à leur clientèle ou bien à travers les divers progrès réalisés en matière de gestion et d'organisation des banques.

Ainsi, le monde de la finance scrute avec beaucoup d'intérêt, toutes les nouveautés concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui peuvent améliorer ou même bouleverser le fonctionnement, les règles ainsi que les lois qui régissent les marchés de la finance ainsi que les institutions qui le composent.

Le métier de la banque a évolué en parallèle des évolutions technologiques et a subi des mutations qui ont complètement transformé le visage des banques en passant d'un réseau d'agences physiques proposant des services au sein de leurs locaux vers des banques en ligne pouvant communiquer et gérer la relation client avec beaucoup d'aisance, tout en se passant du contact physique avec leurs clients, ce genre d'institutions ne peut exister sans la multitude d'innovations technologiques en matière de communication. En effet, la banque a besoin, d'une part, d'attirer les nouveaux prospects et avoir une visibilité leur permettant de conquérir de nouveaux marchés et d'autre part, gérer sa relation avec ses clients afin de les fidéliser et de leur proposer des services de meilleure qualité. Tout cela n'est devenu possible qu'avec l'avènement des nouvelles TIC tels qu'internet, le Smartphone, le DAP (Distributeurs Automatiques de Billets), etc.

Ces innovations technologiques ont permis aux banques de transformer leurs offres afin de répondre à de nouveaux besoins émergents chez leurs clients. En outre, les contextes technologique, économique, social et réglementaire produisent de nouveaux comportements et habitudes chez les consommateurs qui poussent les institutions bancaires à réinventer leur métier et à s'adapter afin d'assurer la continuité des services et de tirer profit de toutes situations.

Le dernier exemple ayant secoué le monde de l'entreprise en générale et les banques en particuliers est la terrible crise sanitaire causée par la pandémie de la maladie du COVID19. En effet, la fermeture forcée des agences physiques durant la période de confinement, les risques de contamination qu'encours les collaborateurs ainsi que leurs clients ont poussé les banques à

Chapitre I : L'importance des TIC dans le développement du secteur bancaire

chercher des solutions alternatives en s'appuyant sur les TIC, que ça soit pour adapter l'organisation du travail à travers la généralisation du télétravail ou bien pour proposer des services de qualité à distance pour leurs clients à travers leurs offres de banques en ligne.

Dans ce chapitre, nous allons donc, aborder en détail le lien historique et existant entre les TIC et le monde de la banque tout en mettant un accent sur le rôle des TIC dans le développement du secteur bancaire.

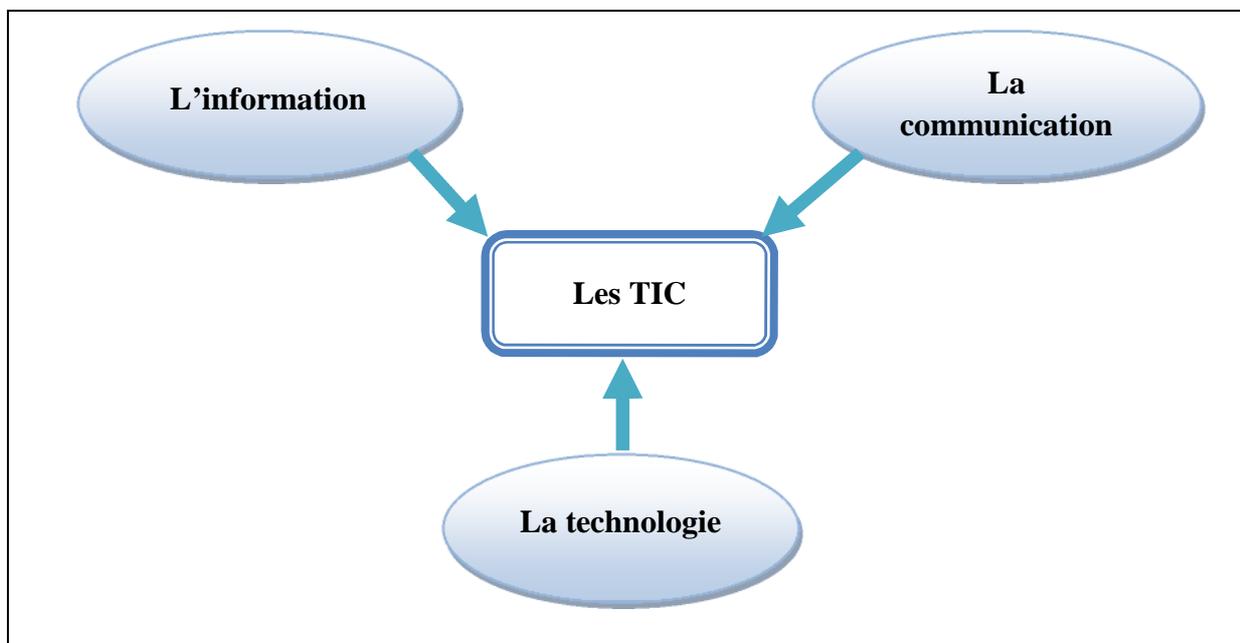
Section1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire.

1. Définition des TIC :

La notion de technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupe l'ensemble des outils et techniques utilisés pour le stockage, le traitement et la transmission de l'information. Il s'agit donc, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications. Par extension, ce terme désigne aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication¹.

Pour appréhender la définition des TIC, il est impératif de connaître les trois composantes qui lui sont essentielles et qui forment la base même des TIC, il s'agit des trois piliers que nous décrivons ci-dessous².

Figure 1 : Les trois volets des TIC



Source : Réalisé par nous même

1.1. L'information :

D'un point de vue technique, l'information est un signe, un symbole ou tout autre élément véhiculant un sens et qui peut être transmis, interprété et stocké. Elle est définie comme étant une donnée organisée, traitée, significative et utile pour orienter une décision.

L'information est un élément qui permet de compléter notre connaissance sur un objet, un événement ou un concept. Par ailleurs, elle peut se présenter sous diverses formes, écrite (fiche, document, etc.) ou verbale. Elle est également stockée sur différents types de supports, physiques comme les clés USB et les DVD, virtuels à l'image du Cloud avec accès via internet, même si toutefois, la donnée du Cloud est concrètement stockée sur un serveur physique.

¹ - Abtoy, A., « enjeux de l'utilisation des TIC », Université de Abdelmalek Essadi, 2004.

² - Geneviève Feraud. (2000), *l'art de management de l'information*, édition village mondial, p25.

1.2. La communication :

La communication est un échange d'informations et d'idées entre deux ou plusieurs entités. La qualité de ce transfert d'informations, d'idées et d'instructions entre les différents individus d'une organisation représente un élément clé dans la gestion et le pilotage de l'activité. De ce fait, l'entreprise se doit, non seulement, de maîtriser la communication au sein de ses effectifs, mais aussi, celle qu'elle établit avec ses partenaires externes.

Pour améliorer la qualité d'une communication, il est impératif d'intervenir sur un ou plusieurs des éléments basiques qui la composent : **Figure 2 : Les éléments basiques de la communication**

Emetteur : Créateur et diffuseur du message.

Récepteur : Celui qui reçoit le message de l'émetteur.

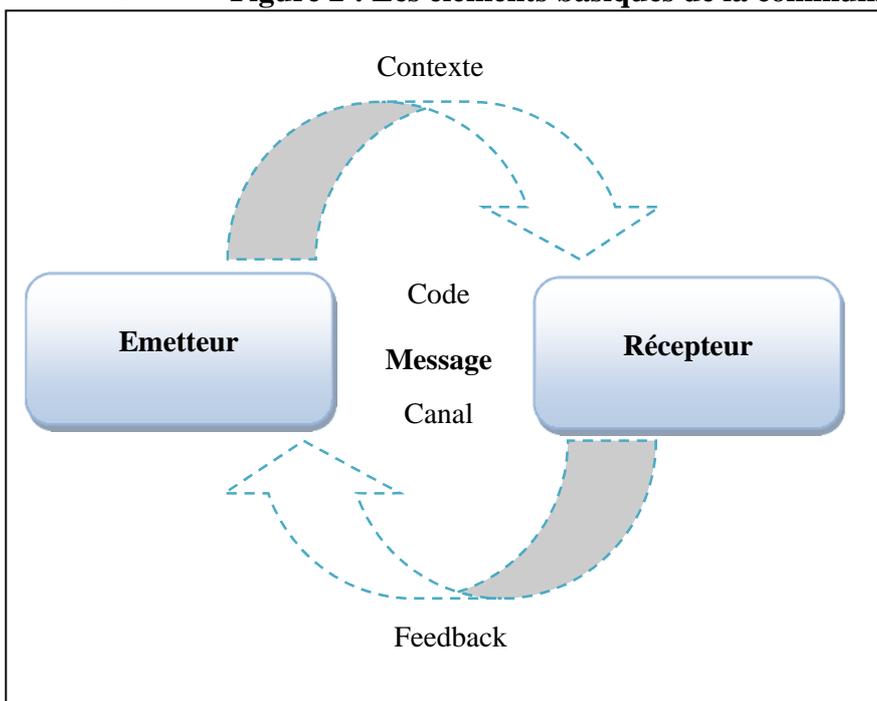
Message : C'est information transmise.

Code : Une langue, des signes, une expression du visage, etc. Le code doit être connu par les l'émetteur ainsi que le récepteur.

Canal : C'est le support du message entre l'émetteur et le récepteur (radio, téléphone, affiche, etc.).

Le contexte : c'est l'environnement dans lequel a lieu la communication : le lieu, le moment, les rapports sociaux, l'actualité, etc.

Le feedback : c'est la possibilité du récepteur de répondre à l'émetteur.



Source ; Réalisé par nous même

1.3. La technologie :

Dans ce contexte, la technologie est l'ensemble des ressources nécessaires pour manipuler l'information, elles se présentent sous la forme d'un ordinateur, d'un programme et d'un réseaux informatique nécessaires pour convertir, stocker, sauvegarder, gérer, diffuser et consulter une donnée. Sous cet angle, on peut la définir également comme étant l'application des techniques informatiques, des multimédia et des télécommunications dans le but de concevoir des moyens de communication plus efficaces.

Il est nécessaire de signaler que les nouvelles technologies ne sont toutefois pas une fin en soi mais un moyen d'offrir aux clients des services nouveaux dans des conditions d'accès

plus conviviales. Comme le souligne Didier Reynaud : « La technologie, bien utilisée, sera un outil d'aide à la vie mais ne sera pas la vie ». ³

Selon CHARPENTIER, les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. Si l'on tient compte de cette définition, nous constatons toute l'importance de la technologie dans le processus de création, d'exploitation et de développement des TIC. A cet effet, les domaines des télécommunications, de l'informatique et de l'audiovisuel travaillent de concert et combinent différentes technologies issues de différentes spécialités pour concevoir un produit ou une solution désignée comme TIC⁴.

A côté de cette notion de TIC, nous rencontrons l'acronyme NTIC (Les nouvelles technologies de l'information et de la communication), ce terme francophone est historiquement utilisé dans les années 1990 dans le but de distinguer les technologies basées sur l'Internet des moyens de télécommunications traditionnelles, il désigne aujourd'hui, les TIC qui viennent d'être inventées pour caractériser certaines technologies dites « nouvelles ».

2. Historique et évolution des TIC :

2.1. Historique des TIC :

L'historique des TIC relate les principales étapes de l'ère moderne des TIC. Ces étapes sont considérées comme des avancés dans de différents domaines notamment, des logiciels, ordinateurs, réseaux, et les techniques de télécommunication qui ont donné lieu aux TIC :

2.1.1. L'ordinateur (hardware) :

L'invention de l'ordinateur constitue un élément important dans l'évolution des TIC. En effet, l'ordinateur est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instructions qui lui font exécuter des opérations logiques et arithmétiques sur des chiffres binaires. La première génération d'ordinateur a été marquée par le passage à l'électronique, la deuxième génération voit le jour grâce à l'invention du transistor qui fonctionnait avec un système de circuit imprimé, dans la troisième génération, le système de circuit est remplacé par le circuit intégré, la quatrième génération des ordinateurs est née grâce à la mise au point des micros processeurs qui ont entraîné une miniaturisation des composants de l'ordinateur⁵.

³- Badoc, M., Lavayssier, B. et Copin, E. (2000), *e-marketing de la banque et de l'assurance*, 2eme édition, Edition d'organisation, Paris.

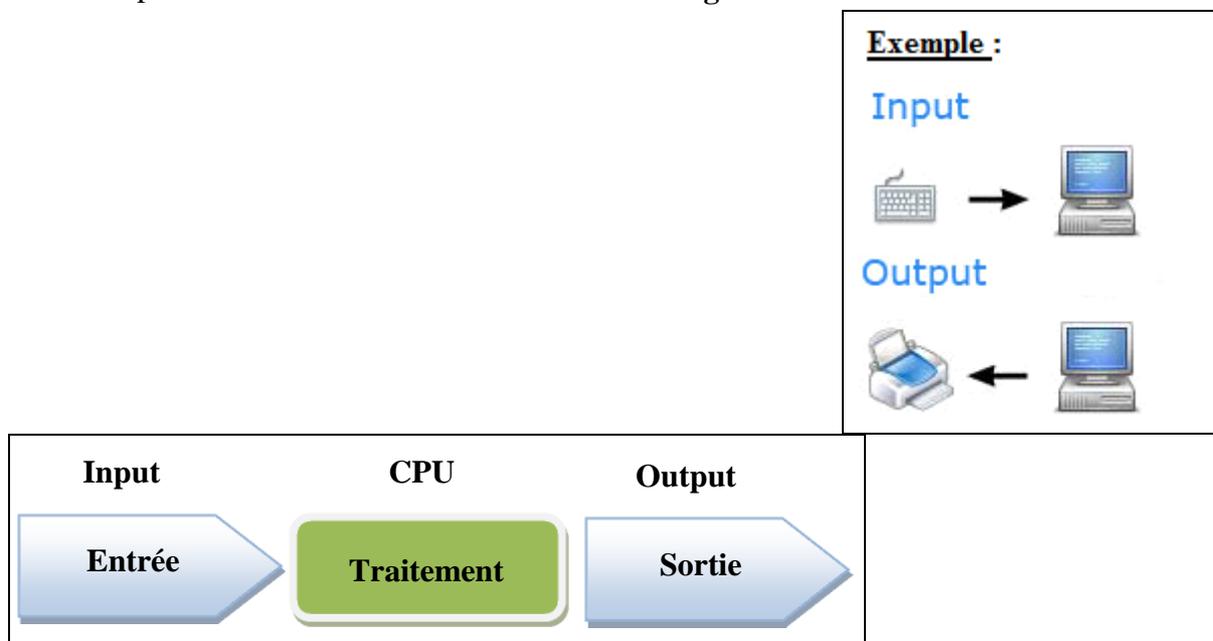
⁴ -SAIM Tahar, « *L'impact des technologies de l'information et de la communication TIC dans la Fonction Ressources Humaines (FRH)* », Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Magister en Management des entreprises, Ecole Doctorale d'Economie et de Management, 2012/2013, p. 26.

⁵- <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> , consulté le 5 Avril 2020.

2.1.2. Les logiciels (software) :

Un ordinateur par définition est un outil capable de recevoir des informations en entrée, les traiter puis fournir un résultat en sortie :

Figure 3 : Fonctionnement d'un ordinateur



Source : Réalisé par nous même

En informatique, un ordinateur (la machine) sans programme n'est qu'une coquille vide, il est indispensable de le munir d'un ensemble de programmes qui lui permettront de recevoir, stocker, décoder, traiter et diffuser l'information. De ce fait, l'ordinateur a besoin des informations en entrée pour qu'il collabore, il faut d'abord lui expliquer ce qu'on attend de lui et ensuite lui donner les instructions pour agir. Ces instructions s'appellent des programmes, et chaque ensemble de programmes crée ce qu'on appelle un logiciel, qui est en lui-même un ensemble de séquences d'instructions interprétables par une machine. Le logiciel détermine donc les tâches qui peuvent être effectuées par la machine, ordonner son fonctionnement et lui procure ainsi son utilité fonctionnelle.

L'évolution des machines au niveau hard (matériel) ainsi qu'au niveau soft (logiciel) a permis de :

- ✓ Raccourcir les délais de traitements des données via des processeurs de plus en plus performants,
- ✓ Augmenter considérablement les capacités de stockage via les nouveaux supports,
- ✓ Améliorer le réseau et la connectivité des machines,
- ✓ Améliorer l'ergonomie, l'efficacité et l'organisation des applications et sites web.

Tout ceci a permis le développement d'une multitude de solutions informatiques ayant contribué d'une façon remarquable à l'essor des TIC.

2.1.3. Les réseaux et les télécommunications :

Vers les années 1940, le processus de développement des réseaux et des télécommunications s'est enclenché avec la première communication à distance d'une machine à calculer à une autre. Les américains se sont emparés de cette invention à des fins militaires et la communication à distance a par la suite, joué en son temps, un rôle de vecteur de transformation des usages. Dans les années 1960, si le téléphone a été perçu comme un signe de confort, sa fonction sociale n'a été prise en compte que beaucoup plus tard et sa vocation d'outil de communication ne s'est que lentement dégagée pour passer ensuite au premier plan et contribuer à déterminer une relation de l'homme à l'éloignement et donc à l'espace. Le premier réseau d'ordinateur a été mis en place dans un souci de trafic aérien grâce aux lignes téléphoniques, les analyses des effets de l'informatique vont dans le même sens et font apparaître une explosion des notions de durée et de localisation. Les débuts d'internet se situent dans les années 80, mais c'est dans les années 1990 que l'autoroute de l'information est parachevée dans le monde. L'année 1994 est l'année de l'explosion d'internet avec le world wide web (www), chez les utilisateurs aussi bien personnes physiques ou morales⁶.

De nos jours, les nouvelles technologies de télécommunications occupent une place centrale aussi bien dans notre vie sociale qu'économique, elles nous facilitent les échanges et représentent un levier vital au développement de toute organisation. Dans le cas du secteur bancaire, elles permettent aux différents organismes financiers de transférer et protéger leurs informations opérationnelles ainsi que d'établir de nouveaux canaux de communication avec leurs clients.

2.1.4. Techniques audiovisuelles :

L'audiovisuel désigne à la fois les matériels, techniques et méthodes d'information, de communication ou d'enseignement associant le son et l'image. Par exemple, la clé USB, le disque dur externe, le C.D.ROM, présentent des avancées technologiques dans le domaine de l'audiovisuel, elles ont été précédées par de nombreuses inventions allant du système télégraphique à l'enregistrement magnétique⁷.

Ces techniques audiovisuelles sont devenues des outils incontournables pour toute entité économique et commerciale. La banque n'est pas en reste, en effet, les usages et les bienfaits de ces techniques sont multiples :

- ✓ Utilisées comme support commercial pour promouvoir l'enseigne et les produits,
- ✓ Communiquer et diffuser l'information aux différents partenaires,
- ✓ Tutoriels pour l'utilisation des produits, applications et sites internet,

⁶- <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> , consulté le 06 Avril 2020.

⁷ -BOULENOUAR Nassima Ouarda, « *Les nouveaux supports de communications TIC : facteurs de différenciation dans l'activité bancaire* », Mémoire de Magister, Ecole Doctorale d'Economie et de Management, 2014, p. 07.

2.2. Evolution de la terminologie :

Après les premiers pas vers une société de l'information qui ont été l'écriture et l'imprimerie, d'autres grandes étapes ont suivi à l'image de l'invention du télégraphe électrique, du téléphone et de la radiotéléphonie, vient ensuite, l'informatique qui a pris son essor grâce au circuit imprimé des constructeurs d'informatique décentralisée. Par ailleurs, la télévision, le minitel, l'internet puis les télécommunications mobiles ont associé l'image au texte et à la parole, sans fil, l'internet et la télévision devenant accessibles sur le téléphone portable qui fait aussi office d'appareil photo.

Le rapprochement de l'informatique, de l'audiovisuel et des télécommunications, dans la dernière décennie du XX^{ème} siècle a bénéficié de la miniaturisation des composants, permettant de produire des appareils « multifonctions » appelés des Smartphones à des prix accessibles, dès les années 2000. L'augmentation rapide du nombre d'accès à l'internet à haut débit et d'accès à très haut débit a favorisé la diffusion des contenus audiovisuels à des prix abordables puisque cela a fait baisser les prix des TIC en deux ans.

L'influence des NTIC et des réseaux en particulier sur le secteur bancaire a commencé dans les années 70, les NTIC ont déjà provoqués deux évolutions au sein des banques. Dans un premier temps, elles ont été le support logistique au traitement interne des informations et aux relations au sein de la profession (développement des réseaux interbancaire), dans un second temps, elles sont devenues le moyen le plus rapide pour accéder aux marchés des capitaux, et ont permis la création des marchés électroniques globaux, ainsi que la modernisation des bourses de valeurs⁸.

Dans les années 1970, la banque a subi une première révolution informatique, celle des grands systèmes capables de traiter des millions d'opérations autrefois exécutées par des gros bataillons de collaborateurs. Dix ans plus tard, l'informatique répartie a touché chaque agence et a permis d'effectuer, à partir des terminaux décentralisés, des opérations affectant la comptabilité clients tenue par les ordinateurs centraux. Aujourd'hui, la généralisation de l'informatique et l'ensemble des NTIC (messagerie électronique, téléphone portable, etc.), bouleversent l'activité du secteur.

3. Avantages et limites des TIC :

3.1. Les avantages de l'investissement dans les TIC :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) conduisent à des transformations des rapports espace-temps, élargissant l'un et réduisant l'autre.

⁸ - Jean-Michel SAHUT. (Septembre 2000), "L'impact des NTIC sur le secteur bancaire", publié dans le cahier du numérique, n° 3, Hermès Science.

Les TIC sont porteuses de promesses dans tous les domaines. Leur vertu est, en règle générale, de mettre de la rapidité dans ce qui est lent, de la fluidité dans ce qui est lourd, de l'ouverture dans ce qui est fermé.

Selon C. Lovelock et D. Lapert, l'utilisation des nouvelles technologies offrent aux entreprises de services toute sorte de manière à améliorer leur position concurrentielle sur le marché, ceci inclut :

- ✓ La création de services nouveaux ou améliorés stimulés à la fois par les progrès des ordinateurs et des télécommunications. Le domaine des services accessibles à distance et des services basés sur l'informatique s'étend rapidement,
- ✓ Les opérations bancaires et certains types de services dans le commerce du détail sont transformés par les télécommunications et les autoroutes de l'information, bientôt il sera difficile pour beaucoup de personnes d'imaginer comment serait leurs vies sans e-mail ou sans l'éventail croissant de services offerts par le web,
- ✓ L'implication des clients dans des opérations de self-services, les services des distributeurs automatiques dans les banques, par exemple, sont souvent disponibles 24h /24h, dans les endroits où le service serait irréalisable d'une autre façon,
- ✓ La création de fichiers clients centralisés, devenu possible grâce à des systèmes de dossiers informatisés et accessibles sur appel téléphonique gratuit. Ces fichiers peuvent permettre aux unités opérationnelles de services présentes sur des sites multiples de maintenir des niveaux de services élevés pour fournir de l'information, prendre des réservations et gérer les problèmes et réclamations,
- ✓ L'enregistrement de l'information client dans des banques de données facilement accessibles, cette stratégie offre plusieurs avantages majeurs. La croissance du comportement habituel des clients peut suggérer de nouvelles façons de les regrouper dans des segments de marché, aider à améliorer les décisions concernant la fixation des prix et mieux cibler les offres de vente et de publicité⁹,

La crise covid19 : Le secteur des TIC a démontré à plusieurs occasions à travers l'histoire sa capacité à se remettre d'une crise financière, à s'adapter et à contribuer au développement de différents secteurs d'activité. Par conséquent, et dans le contexte actuel, tous les yeux se sont rivés vers lui dans l'espoir de déployer des solutions permettant de booster l'activité économique. A ce propos, les NTIC ont été mises à contribution dès le début de la crise sanitaire, en effet, après l'application de la géolocalisation dans certains pays afin d'identifier les contacts potentiels avec les personnes contaminées et la sensibilisation de la population via les médias et les réseaux sociaux, les NTIC ont été largement sollicités aux seins des entités

⁹ - Lovelock et D. Lapert. (1996), *marketing des services : stratégies, outils, management*, Edition Publiunion, page 32.

économiques afin d'assurer la continuité des services. Dans le monde bancaire, les utilisations sont multiples :

- ✓ Télétravail généralisé pour les collaborateurs grâce à la fibre optique, stockage des données sur les Cloud, sécurisation des réseaux, accès aux intranets des entreprises à distance, etc.
- ✓ Paiement sans contact afin d'éviter la contamination avec les TPE (terminal de paiement électronique).
- ✓ Support et service après-vente à distance via les sites internet.
- ✓ Services bancaires en ligne : Consultation des opérations bancaires, virement, demande de chéquier ou de cartes, etc.

Ainsi, les NTIC ont permis non seulement de maintenir l'activité des banques, mais elle leur a offert une alternative afin de repenser le monde du travail pour demain.

3.2. Les limites de l'investissement dans les TIC :

Même si on reconnaît d'innombrables avantages aux TIC, cela ne les empêche pas d'avoir des limites et des risques non négligeables. Comme pour toutes technologies, l'utilité et les bienfaits dépendent directement de leur utilisation, en effet, le contexte et la façon d'utiliser une technologie peuvent énormément influencer le résultat attendu. C'est pourquoi, la précaution est de mise pour toute manipulation des NTIC. Ci-dessous, quelques risques et limites liés à l'utilisation des NTIC :

- ✓ La communication non maîtrisée peut causer des préjudices non négligeables à l'image de marque d'une entreprise et ses produits, c'est pourquoi, les directions de communication tentent de surveiller le contenu des réseaux sociaux et les critiques des clients afin de mieux gérer leur communication.
- ✓ D'importants risques liés à la sécurité informatique subsistent malgré tous les efforts déployés par les entreprises afin de protéger leurs données. Les cyberattaques sont fréquentes même au sein des grands groupes disposant de moyens et d'effectifs étoffés au sein de leurs DSI (directions des systèmes d'information), nous pouvons citer comme exemple deux récentes cyberattaques:
 - **Mai 2019** : Le réseau informatique de Baltimore aux USA a été infecté par un Ransomware, les dommages sont estimés à 18 millions de dollars.
 - **Juin 2019** : Le groupe français Eurofins, spécialisé dans la bio-analyse a subi une attaque via un logiciel rançongiciel, son chiffre d'affaire semestriel a été impacté à hauteur de 70 millions de dollars¹⁰.
- ✓ L'indisponibilité des services qui se manifestent par des pannes ou des saturations au niveau des serveurs d'applications, des services de données et des réseaux. Ces pannes

¹⁰ -<https://www.atlas-mag.net/article/cyberattaques-des-chiffres-qui-inquietent-assureurs-et-reassureurs> , consulté le 15 Avril 2020

peuvent avoir des conséquences néfastes sur la réputation de la banque, ce qui provoquera une migration des clients vers la concurrence.

- ✓ La protection des données personnelles est devenue un sujet brûlant dans plusieurs pays, ainsi, beaucoup de citoyens à travers les quatre coins du monde réclament une réglementation plus stricte quant à la sauvegarde et à l'exploitation de leurs données personnelles. Par conséquent, de nouvelles réglementations ont été mises en place à l'image de la RGPD (règlement général sur la protection des données) qui unifie le règlement de la protection des données personnelles de tous les citoyens de l'Europe, de ce fait, toutes les entreprises doivent se soumettre à cette réglementation et adapter leurs processus de collecte et de traitement des données pour se conformer à la RGPD.
- ✓ Dans toute l'histoire de l'humanité, nous n'avons jamais sauvegardé autant de savoir et d'informations sur des supports aussi fragiles que depuis la création des ordinateurs. Par ailleurs, il faut rappeler que les serveurs sont des machines fragiles et que le risque de perte de données sensibles suite à une défaillance des appareils est bien réel.
- ✓ Avec la généralisation de la sauvegarde des données sur les cloud, les entreprises arrivent à maîtriser les coûts liés au stockage des données mais prennent le risque de confier leurs données opérationnelles et stratégiques à une entreprise tierce.
- ✓ Avec le développement des TIC, de nombreux métiers dans le secteur bancaire tendent à disparaître ou connaissent un taux de chômage très élevé, c'est le cas des employés des guichets classiques remplacés par les DAB. Toutefois, il faut rappeler que les NTIC créent de nouveaux métiers avec de nouvelles qualifications.

Section 2 : Le rôle des TIC dans le développement du secteur bancaire

Les vagues d'innovations qui se sont succédées durant les dernières décennies dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ont profondément modifié la nature des services bancaires et financiers. Ces technologies, entendues comme un large ensemble regroupant l'utilisation de bases de données de plus en plus riches, de moyens de transmission et de paiement électroniques, des centres d'appels téléphoniques, d'équipements en informatique et téléphonie mobile et surtout des réseaux de télécommunications ouverts, ont renouvelé la relation entre les banques et leurs clients ainsi que les prestations financières et les métiers bancaires.

1. Les raisons d'introduction des TIC par les banques :

Le secteur bancaire est l'un des grands consommateurs des TIC, pour preuve, leur utilisation est bien visible à tous les niveaux et dans toutes les agences bancaires, que ça soit des machines ou des applications informatiques, elles font partie intégrante du décor d'une banque, mais quel est le secret derrière cet engouement aux TIC ? Quel est le gain recherché ? Et en fin, quels sont les réels apports des TIC à ce secteur ?

1.1. La recherche des meilleures méthodes de gestion :

L'utilisation des TIC permet aux banques de mieux maîtriser les opérations et les gérer en temps réel, en effet, avec le développement des outils et applications connectées, il est devenu possible de réaliser dans des temps record des transactions bancaires complexes depuis des machines distantes. Ce nouveau contexte technologique est à l'origine de la nouvelle forme connectée de la banque. Ainsi, la banque moderne possède une panoplie d'outils de management, de gestion du personnel et de gestion de l'activité lui permettant d'être efficace tant au niveau de son activité commerciale qu'au niveau de la gestion de ses activités support.

1.2. La maîtrise des coûts et la réalisation des économies d'échelle :

Maîtriser les coûts est l'un des challenges les plus importants pour toute organisation, et la banque ne fait pas exception, d'ailleurs, réduire les coûts de production et réaliser des économies d'échelle lui est vital pour augmenter sa marge de bénéfice et survivre dans un environnement de plus en plus concurrentiel. A cet égard, le recours aux TIC est l'un des moyens les plus efficaces afin de réduire les charges fixes, il se manifeste par le biais de plusieurs applications des nouvelles technologies tel que le GAB/DAB qui leur permet d'assurer une bonne qualité de service avec moins de personnel, on peut citer aussi le concept de banques mobile via ses applications en ligne qui permettent de réaliser d'importantes économies en matière d'investissements immobiliers avec l'abondant des agences physiques.

1.3. Faire face à la concurrence :

Les banques ont connu de profondes mutations ces vingt dernières années, se traduisant notamment, par un renforcement important de l'intensité concurrentielle. Dans ce contexte plus difficile, elles doivent trouver des solutions pour demeurer compétitives.

Les nouvelles technologies sont un facteur important permettant aux entreprises de garder une longueur d'avance sur leurs concurrents. En effet, c'est un moyen qui procure à la banque un avantage concurrentiel, lui permettant non seulement d'augmenter sa part de marché, mais aussi d'en conquérir d'autres (LAMOULINE ,1998) tout en essayant de préserver et de fidéliser ses clients potentiels¹¹.

1.4. L'amélioration des relations avec la clientèle :

Le secteur bancaire de par la spécificité de ses produits nécessite une approche relationnelle de l'échange entre le client et l'entreprise à travers l'utilisation des TIC, de nouveaux canaux de contact en matière de commercialisation des produits et services ont été développés afin de créer un rapprochement entre le client et la banque ; ce qui a, pour conséquence, participé au renforcement du principe de la fidélité entre le client et son institution. De nombreux progiciels CRM (Customer Relationship Management) sont utilisés afin de mieux connaître les clients et gérer la relation avec eux, ainsi, les banque arrivent à sauvegarder l'historique des contacts avec leurs clients, dresser un portrait du profil du client et mieux connaître ses projets, ses aspirations et ses attentes en matière de services attendus.

¹¹ -BELABDI Mohamed, « Détermination du profit des utilisateurs d'internet-banking au Québec », Mémoire présenté comme exigence pour l'obtention d'une Maîtrise en Administration « MBA recherche », 2010, page 15

2. L'intégration des TIC dans l'activité des banques :

Face à la révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le secteur bancaire doit adopter de nouvelles mesures stratégiques pour se conformer à ce monde mouvant. A ce propos, les trois dernières décennies ont connu une accélération de l'intégration des nouveautés technologiques en matière d'information et de communication dans le secteur bancaire, cette adoption des NTIC a pour origine d'une part, la nécessité d'adaptation aux nouveaux besoins émergents des clients qui deviennent de plus en plus éveillés aux nouvelles technologies et qui adoptent de nouveaux comportements, on parle dans ce cas, d'une réactivité par rapport aux contexte commercial et technologique d'une entreprise qui subit son environnement, d'autre part, la stimulation des clients en créant de nouveaux besoins et la recherche de méthodes et outils de travail leurs permettant d'être efficaces dans leurs activités opérationnelles et commerciales, on parle dans ce cas, d'une entreprise qui agit pour faire évoluer son métier et modifier son environnement.

2.1. L'informatisation et l'automatisation du secteur bancaire :

L'époque où les documents devaient être traités de manière répétitive et manuelle est révolue depuis les années 70, pour cause, des systèmes capables de réaliser des millions d'opérations en une journée ont été mis en place, grâce aux progrès techniques.

Le système d'information (SI) est un réseau complexe de relations structurées où interviennent machines et procédures dans le but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base aux décisions¹².

Le système d'information représente trois fonctions principales :

D'abord, sa première fonction consiste en l'acquisition de l'information recherchée qui peut provenir de l'entreprise ou de son environnement. Ensuite, la fonction de stockage qui consiste à son tour d'enregistrer des informations sur un support en vue de leur traitement manuel ou informatique, La saisie peut être directe ou différée sur un support intermédiaire. Enfin, le traitement de l'information qui se définit comme une opération (reproduction, calcul arithmétique et logique, classement) permettant de transformer des données en résultats.

Le système d'information a pour objectifs de :

- Contrôler les situations afin de comprendre les anomalies dans leurs évolutions. Autrement dit le SI est la mémoire de l'organisation.
- Assurer la coordination entre différents services, le SI présente un aspect dynamique par son caractère de rapidité.
- La prise de décision par le traitement des informations concernant le futur.

Avec la multiplication des usages informatiques dans les banques et le développement des systèmes d'information, les banques à l'image des autres organisations se sont dotées de DSI (direction des systèmes d'information) afin de gérer et protéger leurs patrimoines dématérialisés.

¹² - DENOEL Cédric « L'E-banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète - t-il ? » En vue de l'obtention du Master en Sciences de Gestion, Université du Québec à Montréal ,2007/2008, page 19.

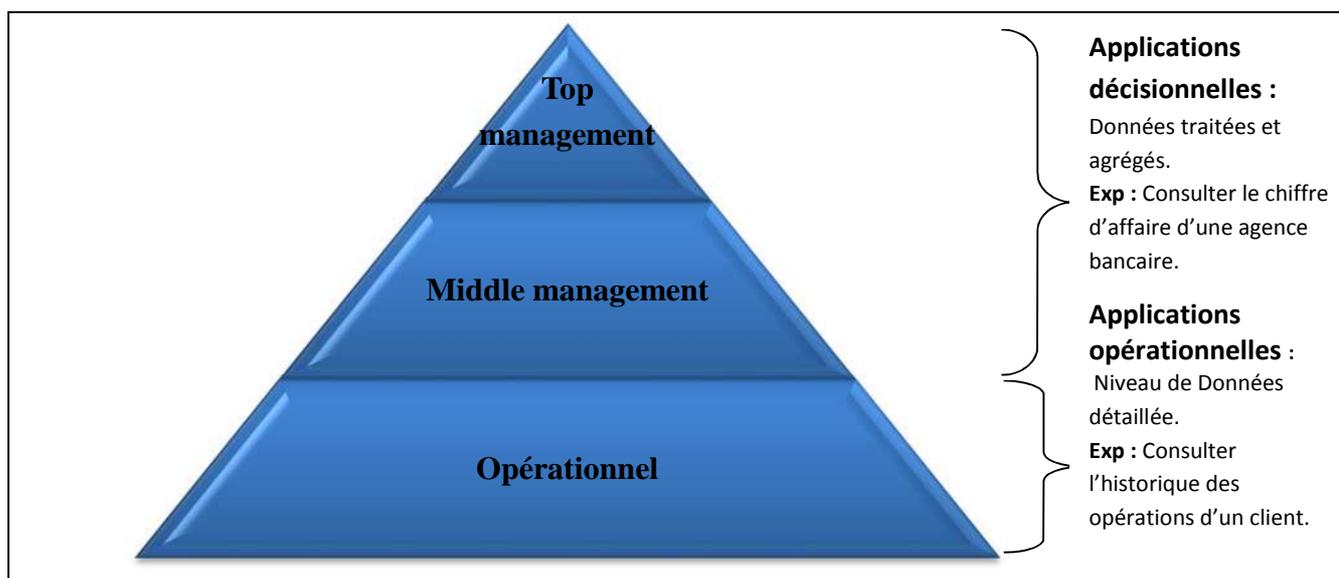
2.2. La prolifération des outils informatiques :

L'information bancaire devient de plus en plus perfectionnée. Dans un premier temps, le recours aux nouvelles technologies était destiné au remplacement de tâches répétitives, mais désormais, il concerne des activités plus complexes¹³. Ainsi, les solutions informatiques ont conquis tous les niveaux et composants d'une entreprise, que ça soit au niveau stratégique ou bien au niveau opérationnel, le panel de choix en matière de solutions et technologies est large. Cette prolifération se traduit par une multiplication des éditeurs de solutions, qu'ils soient des startups ou des géants d'informatique comme Microsoft, SAP, Oracle ou encore Google, ils arrivent tous à se développer dans un marché en très bon santé.

Il faut noter que certains éditeurs fournissent des suites complètes de solutions (des package) qui permettent de gérer toute une activité sous tous les aspects : solution RH, solution CRM, solution comptabilité, solution encaissement, etc.

Au-delà des solutions destinées aux fonctions supports, les outils actuels sont capables de produire des analyses très fines qui prennent en considération toutes les variables et les spécificités du secteur d'activité. Nous pouvons aussi, citer le développement des outils d'aide à la décision (business intelligence) qui permettent de produire des rapports dynamiques facilitant l'analyse et la prise de décision au niveau stratégique de l'organisation.

Figure 4 : Types d'applications en fonction du niveau hiérarchique et décisionnel



Source : Réalisé par nous même

2.3. L'adaptation des nouvelles technologies par les banques :

Les banques ont toujours été à la pointe de la technologie, elles ont depuis toujours cherché à tirer profit des innovations organisationnelles ou stratégiques. Le secteur bancaire était l'un des premiers à dématérialiser et diversifier ces produits et services en surfant sur les différentes vagues de développement de l'électronique et réseaux de télécommunication.

¹³ - DENOEL Cédric, Op cite, page 20.

2.3.1. La banque à distance :

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. En effet, c'est avec l'internet que sont apparues les banques à réseau sans guichet, qui ont, par contrecoup, incité les banques plus traditionnelles à étudier les avantages d'Internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face aux spécialistes de banques à distance.

L'internet est accessible à une vaste clientèle, avec un coût d'équipement très abordable, une facilité d'utilisation, une multiplication des possibilités d'accès (téléphone, câble, web-phone), ainsi qu'une forte standardisation des technologies de l'internet offrant un cadre d'utilisation international¹⁴.

2.3.2. La monnaie électronique :

La monétique est un ensemble des moyens électroniques mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires (cartes de paiement, de retrait, etc.), ou encore, l'ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électronisation de transferts de fonds et d'information de la clientèle sur ses comptes.

« La monétique appelée aussi monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble de techniques informatiques magnétique, électronique et télématique. Elle permet l'échange de fonds sans support de papier »¹⁵.

2.3.3. Les DAB/GAB :

Le guichet automatique bancaire (GAB) est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service, ces appareils automatiques sont aménagés à l'intérieur des agences, ils permettent aux clients d'effectuer eux-mêmes leurs opérations bancaires (retrait d'argent, consultation de compte, commande de chéquier), à l'aide de leur carte bancaire et de leur code confidentiel¹⁶.

Le distributeur automatique de billets (DAB) est un GAB simplifié ne permettant que les retraits des espèces, ils sont installés par les établissements de crédit, les centres de chèques postaux (CCP) ou par les grands émetteurs de cartes (*grandes boutiques...*) qui permettent aux clients de retirer des sommes d'argent de leurs comptes à l'aide d'une carte bancaire et d'un code confidentiel.

2.3.4. Les TPE :

Le terminal de paiement électronique désigne tout appareil permettant de traiter un paiement par carte. C'est une machine dotée d'un clavier, d'un écran, et d'un logiciel avec mémoire. Il offre divers services à savoir :

- ✓ Vérification électronique des cartes.
- ✓ Contrôle des cartes en opposition.
- ✓ Obtention automatique des autorisations.

¹⁴ -BERNARD Michel. (Février 2003), Banque *et nouvelles technologies*, Edition Horizons bancaire, numéro 316, page 21.

¹⁵ - Plihon, D. (2000/2001), *la monnaie et ses mécanismes*, Ed. La découverte, Paris, p. 17.

¹⁶ - Y. Colvert, Dictionnaire des Banques et Assurances, paris 1988.

- ✓ Télétransmission des transactions réalisées.

2.3.5. Le e-banking :

Selon Diniz (1994) : «Le e-banking est un service fourni par plusieurs banques, il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un PC mobile »¹⁷.

La banque électronique ou e-banking permet au client d'accéder à ses comptes, de transférer des fonds d'un compte vers un autre, d'avoir des informations sur son solde bancaire, d'effectuer des paiements, etc.

Section 3 : L'impact des NTIC sur l'activité des banques :

Les NTIC ont profondément changé l'activité bancaire au point de modifier même la nature de certains services et d'en créer de nouveaux, cet impact non négligeable des activités opérationnelles et stratégiques est d'autant plus visible et accentué ces dernières années avec la multiplication des solutions et innovations dans le secteur d'activité.

3.1. L'impact de la technologie sur la fonction de la production :

La fonction de production est le cœur même de toute l'activité bancaire, elle est la source de la valeur ajoutée créée et représente la raison d'être d'une banque. Il est donc, tout à fait logique que les investissements en NTIC y soient très importants afin de développer les processus de fabrication et de distribution des produits et services et ainsi augmenter la rentabilité de l'entreprise.

3.1.1. Diminution des coûts de production :

De nombreux auteurs en marketing affirment que l'adoption des TIC constitue des réseaux performants et conduit à une réduction des coûts et par la suite à des économies d'échelle substantielles, en offrant la possibilité de communiquer des informations à un coût très bas et à une clientèle très vaste.

Riddle (2001) indique que la réduction des coûts des intrants constitue un des principaux avantages de l'introduction des affaires électroniques, de même que la diminution des frais de transactions, des frais de promotion, des coûts de ventes et des coûts consacrés aux tâches répétitives¹⁸.

Lemaître (1997) souligne que la banque électronique à distance permet de réduire les prix de revient de l'acquisition d'un client, des connexions avec lui et des opérations.

Les institutions qui exercent leurs activités en ligne ont constaté une baisse immédiate de leurs frais d'exploitation comme le dit Bernstein, (2000)¹⁹.

¹⁷ -LAZREG Mohamed, « Développement de la Monétique en Algérie », Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Doctorat, Option Gestion, Université ABOU BAKR BELKAID TLEMCEM, 2014, p. 28.

¹⁸- Riddle D.I. (2001), " Cadre d'analyse de rentabilisation pour l'adoption des affaires électroniques dans les petites entreprises".

¹⁹- Bernstein, R. (2000), "The high cost of e-business, RISE-Technology".

A cet effet, nous estimons que l'introduction des canaux électroniques par la banque dans le but d'acheminer ses produits et services va lui permettre de réduire très sensiblement et progressivement le coût de traitement par client. De même, il faut souligner que l'adoption de l'internet banking (un terme qui englobe le processus par lequel un consommateur peut gérer ses transactions bancaires électroniquement sans être obligé de visiter une agence physique) va simplifier les procédures administratives, réduire le temps de travail, les frais d'une transaction, les coûts d'exploitation et les frais de promotion et de publicité pour commercialiser les produits et les services dans le but d'accéder à de nouveaux marchés.

3.1.2. Industrialisation de l'ensemble des processus :

Avec des systèmes d'information de plus en plus riches et complexes, la banque a réussi à automatiser ses workflows opérationnels afin de gérer et maîtriser l'ensemble des processus essentiels à son activité. Par exemple, dans le but d'élargir la cible de clientèle, les banques utilisent les TIC pour avoir une vision globale, unique et immédiate de chaque client, ce qu'ils leur permettent d'automatiser et d'industrialiser l'ensemble de leurs processus d'identification, d'approche et de gestion des prospects.

3.1.3. Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux :

En interne, les TIC modifient les traitements bancaires en permettant le passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux, c'est-à-dire le suivi et le contrôle des échanges, avec un double mouvement : une intégration des opérations de bout en bout et leur traitement continu.

3.2. L'impact de la technologie sur la fonction de distribution :

La distribution multicanale est une problématique majeure, souvent difficile à traiter, pour un très grand nombre d'entreprise.

L'internet et les réseaux électroniques sont un nouveau canal de distribution, un nouvel outil d'achat en commerce interentreprises qui a un impact important dans le mode de relations entre clients et fournisseurs : collaboration en ligne, intégration de la chaîne d'approvisionnement, automatisation des procédures d'achat, négociations en ligne, etc.

3.3. L'impact de la technologie sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire :

L'efficacité d'un produit se mesure par sa capacité à remplir la fonction pour laquelle il a été prévu, par ailleurs, l'efficience qui est relative à l'efficacité intègre la relation entre les objectifs atteints et les ressources utilisées pour les atteindre. Donc, un produit efficace revient à dire qu'il donne des résultats satisfaisants en utilisant le minimum de ressources, on intègre dans ce cas la relation moyen-fin et par extension la rentabilité.

3.3.1. Sur l'efficacité des produits :

Concernant l'efficacité des produits, les banques avaient investi dans le domaine des innovations technologiques afin d'offrir une variété de produits et de services en augmentant leurs offres de produits et ainsi améliorer la performance opérationnelle et de la sorte, répondre aux attentes de la banque et ses clients.

La technologie a permis aux banques d'étendre la prestation des services par le biais de nouveaux canaux tels que les guichets automatiques et les services bancaires sur internet.

Les services de distributeurs automatiques de billets sont les plus populaires des canaux de prestation de services dans les banques, c'est à travers ces derniers que les banques ont été en mesure d'offrir divers services comme le transfert électronique de fonds entre les comptes, le paiement de factures, les demandes de solde et les demandes de prêt²⁰.

3.3.2. Sur la rentabilité bancaire :

La rentabilité peut être définie comme « un indicateur de la capacité d'une banque à supporter les risques et /ou à accroître ses fonds propres ». La rentabilité également est un concept qui peut être défini comme étant la capacité d'un capital investi à produire un revenu, en d'autres termes c'est le rapport entre le résultat et les moyens mis en œuvre pour l'obtenir.

Pour une banque, le principal défi consiste à assurer et améliorer sa rentabilité ainsi que la performance de ses investissements dans la technologie. Ceci peut avoir lieu en combinant plusieurs facteurs : le coût, le revenu et la profitabilité.

- ✓ **Le coût** : Les coûts des transactions sont avant tout ceux de la négociation de l'établissement du contrat. Les gains peuvent venir d'une organisation du travail collectif sur les réseaux Extranet et par des réunions à distance.
- ✓ **Le revenu** : L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication génère aussi de nouveaux flux de revenu. En effet, plusieurs opérations qui ont été gratuitement traitées aux guichets sont aujourd'hui automatisées et effectuées selon la demande du client en contrepartie d'une commission.
- ✓ **La profitabilité** : Les banques innovantes octroient à sa clientèle des services de paiements à distance ou en ligne leurs permettant un gain de temps sans se déplacer et surtout à des prix abordables²¹.

3.4. L'impact sur la relation Banque/ Client :

Les clients sont beaucoup mieux informés grâce aux TIC. D'une part, Les nouvelles technologies permettent aux clients d'être plus exigeants (Ils exigent une disponibilité, une réactivité, une personnalisation des produits et services, une pertinence des conseils et une exhaustivité des informations). Autrement dit, Les clients veulent à la fois gagner du temps pour les actes à faible valeur ajoutée (le cas des opérations de guichet) et bénéficier de conseils personnalisés dans le domaine financier. Par ailleurs, la multiplication des canaux de communication présente de nombreux avantages pour les clients en termes d'accès à l'information : Rapidité, facilité d'accès à l'information, suivi individuel, personnalisation des traitements et offres, etc²².

²⁰- <https://fr.slideshare.net/MBA-ESG/limpact-des-nouvelles-technologies-de-linformation-et-du-numrique-sur-lvolution-des-banques> , consulté le 28 Avril 2020.

²¹-<https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5385d1ecd9806.pdf>, consulté le 2 Mai 2020

²²-BERNARD Michel, Op cite, p. 24.

3.5. L'impact des TIC sur la réussite commerciale :

Afin de mieux servir ses clients et se démarquer de la concurrence, une institution financière doit améliorer continuellement son mix marketing. En acquérant des nouvelles technologies, l'entreprise de services peut intégrer à son offre existante des services nouveaux liés ou non à son activité de base.

L'adoption des affaires électroniques conduit à une diminution des frais de transactions, des frais de promotion, des coûts de ventes et une diminution des coûts consacrés aux tâches répétitives. A titre d'illustration, par rapport à l'agence, une transaction coûte en moyenne deux fois moins chère au guichet, trois fois moins chère par téléphone et sept fois moins chère par Internet (Le maitre)²³.

D'un autre côté, la conquête de nouveaux marchés ou l'accroissement de la part de marché est l'objectif visé par les banques et les sociétés d'assurance qui introduisent les innovations technologiques au sein de leur organisation. Bien entendu, L'adoption des technologies avancées permet à la banque d'étendre ses activités vers de nouveaux marchés et d'établir de nouveaux modes de rencontres entre les vendeurs et les acheteurs. En somme, l'arrivée des canaux virtuels de distribution représente une alternative importante pour les institutions financières afin de conquérir, de gérer et de fidéliser de nouveaux marchés.

Conclusion chapitre I :

Nous avons constaté à travers ce chapitre que les innovations technologiques ont de tout temps accompagné les progrès réalisés dans le domaine bancaire, ainsi, les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC) ont constitué un support sur lequel les banques se sont appuyées, soit, pour trouver des solutions adaptées au contexte dans lequel elles évoluent, soit, pour innover et transformer leur environnement ainsi que le comportement de leurs clients par extension.

Par ailleurs, nous avons mis en évidence l'importante place qu'occupent les TIC dans le fonctionnement actuel des banques. En effet, elles occupent une place centrale puisque l'ensemble des activités de l'organisation gravite autour de ces nouvelles solutions de traitement, d'analyse et de diffusion des données. Nous pouvons même aller jusqu'à dire que le métier de la banque dans sa version moderne, ne peut s'exercer sans l'appui de ces nouvelles technologies.

Avec l'avènement de la révolution numérique, nous avons assisté à un boom technologique sans précédent dans l'histoire humaine, les incalculables innovations produites dans un laps de temps relativement court a modifié profondément le quotidien des banques de même que, toutes les autres organisations économiques et financières. Par conséquent, les

²³ -ENONGA Sébastien, « Le paradigme de la relation banque-clients dans les services bancaires sur Internet », Université Catholique d'Afrique Central ,2006.

banques se devaient de réussir leur transformation digitale afin de s'adapter aux rapides changements de leur environnement.

Avec un taux de pénétration d'internet avoisinant les 60% de la population mondiale et 50% dans le cas de l'Algérie, la démocratisation et la généralisation de l'accès au WEB constituent un sérieux levier de développement pour les banques en Algérie afin d'étendre leur activité et toucher des populations jusque-là isolées en s'appuyant sur de nouveaux services et modèles de néo-banques tel que la banque en mobile.

Et comme tout progrès apporte son lot de défis, les institutions bancaires sont aujourd'hui confrontées aux limites de la dématérialisation en masse des données et au risque des cyberattaques. C'est pourquoi, nous estimons que le prochain challenge des banques consiste en la sécurisation des données financières et des flux d'informations échangés avec les différents acteurs du marché.

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

Introduction chapitre II :

L'évolution des banques à toujours suivi les grandes étapes du développement de la monnaie à travers les siècles et au gré des innovations technologiques, bien entendu, la banque n'a jamais cessé de se réinventer en s'adaptant aux contextes économiques et sociales. Ainsi, le passage d'une monnaie exclusivement fiduciaire au développement de la monnaie scripturale a ouvert de nouveaux horizons d'investissement à la banque qui s'est vu élargir son champ d'activité. En raison principalement de la mondialisation des échanges, nous assistons aujourd'hui à une généralisation de la dématérialisation de la monnaie à travers différents supports tels que la carte bancaire, le chèque, le virement bancaire, etc. Comme abordé lors du chapitre précédent, l'évolution des technologies de communication confirme la tendance de dématérialisation de la monnaie où nous constatons une nette progression du télépaiement dans le monde via les téléphones mobiles. Par conséquent, c'est en toute logique que la banque évolue vers une dématérialisation des services proposés ce qui a engendré la naissance de la banque mobile.

La banque mobile est par conséquent, le fruit d'une nécessité et d'un contexte, elle a vu le jour afin de combler une nouvelle niche du marché qui s'adresse à une clientèle sensible aux nouveaux canaux de communication. L'offre de banque mobile a donc pu répondre à de nouvelles attentes des prospects en se restructurant et en se focalisant sur des segments bien définis et une tendance à l'évolution constante de la demande.

Malgré ces débuts timides lors du siècle dernier, la banque mobile a réalisé d'énormes progrès au cours de ces deux dernières décennies au point de se démocratiser et de toucher une large population à travers le monde, de sa version initiale à sa version moderne, elle a pu survivre, se développer et se réinventer à plusieurs reprises, ce qui démontre en théorie une certaine rentabilité commerciale et une sérieuse confiance des investisseurs dans ce modèle de banque.

De nos jours, la banque mobile a conquis plusieurs pays et a réussi à séduire des millions de clients à travers les quatre coins du globe, cependant, d'importantes disparités en matière d'implantation, de services proposés, ainsi que des parts de marchés acquises subsistent, de la même façon que la banque classique, elle n'a pas atteint la même maturité dans tous les marchés et dans tous les pays.

Ce concept de banque mobile représente une aubaine pour les investisseurs qui y voient un modèle relativement peu coûteux en investissement mais toutefois très performant en matière de résultats financiers. A ce propos, l'absence des grands investissements immobiliers et la masse salariale réduite sont des arguments très alléchants pour tout entrepreneur. Néanmoins, une banque reste un organisme assez complexe qui évolue dans un environnement très fluctuant et subissant des pressions de tout bord. C'est pourquoi, nous essayerons dans ce chapitre de

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

démêler le vrai du faux concernant l'image des banques en ligne dans le monde en général et en Algérie en particulier. Nous allons donc, étudier le sujet sous trois grands axes :

- ✓ Histoire de la banque mobile ;
- ✓ Son implantation en Algérie ;
- ✓ Et enfin, les perspectives de développement dans le marché national.

Nous espérons ainsi, éclairer les points relatifs à la nature, l'activité, le fonctionnement et l'avenir de la banque mobile en Algérie.

Section 1 : Evolution des banques : D'une banque traditionnelle vers une banque mobile

1. Définition de la banque :

La banque est une entreprise à caractère spécifique, qui appartient à un secteur réglementé. Juridiquement et selon les articles 110 à 114²⁴ de la loi 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et le crédit, les établissements de crédit sont : « Des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque. Les opérations de banque comprennent la réception des fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement ».

Pour définir le concept « banque », nous adopterons trois approches ²⁵: la première est d'ordre théorique, la deuxième est d'ordre institutionnel, tandis que la troisième est d'ordre professionnel :

✓ Définition de la banque selon l'approche théorique :

Selon l'approche classique de Gurely et Shaw « la banque est définie comme un intermédiaire financier et monétaire. L'activité principale de la banque est d'être un intermédiaire entre les agents à excédent de ressources et les agents à déficit de financement ».

✓ Définition de la banque selon l'approche institutionnelle :

La banque est définie dans la loi bancaire comme un établissement de crédit et elle précise que seules les banques sont habilitées à recevoir des fonds du public, d'où la différence entre une banque et un établissement financier.

✓ Définition de la banque selon l'approche professionnelle :

Cette approche reconnaît la diversité de l'activité bancaire. La banque est considérée comme une entreprise comme les autres, elle a un statut juridique, un mode d'organisation et de fonctionnement, un système de pilotage et une stratégie. Mais ce qui la différencie des autres, c'est le fait qu'elle crée de la monnaie d'où sa spécificité.

1.2. Banque traditionnelle:

1.2.1. Définition :

Le terme de banque traditionnelle, aussi appelée « banque classique » ou « banque avec agence », désigne les banques qui possèdent des agences physiques, dans lesquelles peuvent se rendre les clients.

²⁴ -La loi N°90-10 du 14 Avril 1990, relative à la monnaie et au crédit, abrogée et remplacée par l'ordonnance N°03-11 du 26 Aout 2003 et par celle de 2010 N°10/04 du 26 Août 2010.

²⁵ -BRAHIMI Thiziri, BOUMGHAR Lynda, « L'impact des technologies sur le secteur bancaire en Algérie » Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master en Académique En Sciences Economiques, 2015/ 2016, p7-8.

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

Cet établissement de crédit est autorisé à effectuer des opérations de différentes natures : crédits, dépôts d'argent, services de paiement, opérations de change, prêts, épargne et même des assurances.

Les banques traditionnelles sont en constante évolution. Elles sont l'un des piliers qui déterminent la puissance économique d'un pays grâce à ses affiliations dans de nombreux secteurs. Actuellement, ces banques traditionnelles se multiplient de plus en plus et offrent divers services à leurs clients. Que ce soit, pour les particuliers ou bien pour les entreprises²⁶.

1.2.2. Avantages :

Malgré la concurrence et l'apparition des nouveaux concepts de substitution à la banque classique, cette dernière continue de résister et occupe une importante part du marché de la banque en s'appuyant sur ces atouts spécifiques :

- ✓ Dans une banque traditionnelle, chaque client se voit attribuer un conseiller bancaire en charge de son dossier. C'est avec ce conseiller que le client est mis en relation chaque fois qu'il désire contacter sa banque, le contact humain est donc de mise, ce qui rend la banque plus proche de ses clients. C'est le premier avantage que représente une banque traditionnelle.
- ✓ De plus, l'épargne et le crédit font encore du poids dans les banques traditionnelles. Ces offres ne sont pas bien argumentées dans les autres banques, étant donné qu'elles ne disposent pas des moyens pour matérialiser la demande.
- ✓ Les banques traditionnelles étant anciennes et plus sécurisées, elles bénéficient généralement de la confiance de leurs clients : La présence d'un conseiller, l'ancienneté de l'établissement bancaire, sa sécurité informatique... chacun de ces avantages rassure le client de la banque traditionnelle²⁷.
- ✓ Le SPOC (Single Point Of Contact), avec un conseiller dédié qui représente le seul point de contact, la communication avec le client est claire et le conseil est personnalisé, ce qui évite toute confusion dans la communication de la banque.

1.2.3. Limites :

Les avantages cités ci-dessus, ne vont pas sans quelques inconvénients dont voici la liste :

- ✓ L'un des facteurs majeurs qui freinent les clients pour souscrire à une banque classique est le coût très élevé de la gestion du compte.
- ✓ Le degré d'implication des clients et moins important que dans les banques en ligne, en effet, les clients sont moins autonomes, ainsi, malgré l'existence des espaces clients en

²⁶ -<https://www.financites.fr/vers-la-fin-des-banques-traditionnelles/>

²⁷ -<https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/avantages-des-banques-traditionnelles/> , consulté le 30 Mai 2020

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

ligne, les banques imposent encore au client de contacter leur conseiller pour effectuer certaines opérations, par exemple, ajouter un bénéficiaire. La procédure est alors plus longue et contraignante, car une validation manuelle est nécessaire.

- ✓ Difficultés à toucher les populations isolées, les investissements en immobiliers sont tellement importants que les banques n'investissent pas dans les régions et localités les moins rentables.
- ✓ L'un des avantages des banques traditionnelles peut se transformer en inconvénient s'il n'est pas maîtrisé, les conseillers bancaires dont la présence peut être appréciée sont loin d'être toujours à la hauteur. Un certain nombre de clients déplorent un changement trop régulier de personnel ou des conseils peu adaptés.
- ✓ Les banques traditionnelles proposent des horaires d'ouverture et des types de relation clientèle et de service qui génèrent de l'insatisfaction comme le montrent chaque année les enquêtes de recommandation.
- ✓ Jusqu'à présent, les banques traditionnelles proposent une gamme de produits puis les adaptaient en fonction des retours clients. Une approche descendante qui apportait des contraintes pour les utilisateurs du produit.
- ✓ Les temps de traitement des dossiers d'ouverture de comptes dans les banques classiques sont lents car elles ont besoin de réclamer et d'analyser des pièces justificatives, notamment du fait qu'elles imposent des conditions de revenu par exemple.

Le terme « traditionnelle » est utilisé pour désigner la typologie de banque existante et courante afin de la distinguer des Néo-Banques, ces nouvelles typologies et concepts de banques émergentes et peu connues du grand public.

Les institutions traditionnelles peuvent maintenir leur domination si elles combinent à la fois confiance et autorité avec un recours à des technologies innovantes afin de connecter le client à sa banque, dès lors, elles pourront répondre aux nouveaux besoins émergents chez les utilisateurs des NTIC. En effet, la révolution technologique dans le secteur de l'information et de la communication a impliqué de profondes mutations de l'activité bancaire, en terme réglementaire, technique et stratégique mais surtout de nouveaux comportements chez les clients.

Pendant que l'une s'amenuise petit à petit, l'autre grandit à toute vitesse : alors que les banques traditionnelles s'adaptaient lentement à l'ère numérique, des concurrents d'un genre nouveau ont fait irruption et ont bousculé l'industrie²⁸. On assiste ces dernières années à une

²⁸-<https://www.forbes.fr/finance/banques-traditionnelles-vs-neo-banques-un-juste-equilibre-a-trouver/?cn-reloaded=1> , consulté le 03 juin 2020.

révolution numérique qui a transformé les banques traditionnelles pour s'adapter aux nouveaux usages de leurs clients. La banque dite « En ligne » fut la première étape de cette transformation révolutionnaire, elle a bâti une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques²⁹.

1.3. Banque en ligne :

Le développement de la banque en ligne suit l'évolution des usages de la clientèle et les besoins non couverts par les banques traditionnelles. En particulier, l'accès distant aux services n'importe où, n'importe quand sous toutes ses formes, couvre un besoin largement insatisfait par les réseaux des agences bancaires. Le développement de la banque en ligne prend deux formes différentes, la première par la création et le développement d'opérateurs entièrement en ligne et la seconde par le développement de services en ligne proposés progressivement à la clientèle par les banques traditionnelles dans une approche multicanale. Le potentiel de croissance de la banque en ligne est très important car toutes les possibilités techniques et juridiques sont disponibles pour développer une offre de produits et de services complète en ligne, y compris le conseil. En résumé, la banque en ligne représente le premier pas vers la transformation digitale du métier de la banque.

1.3.1. Définition :

Une banque en ligne ou banque virtuelle est un établissement de crédit dont les services proposés sont complètement dématérialisés. Il suffit d'avoir un espace client auprès de la banque pour pouvoir gérer son compte. Elle propose les mêmes opérations et services que la banque physique à savoir la commande de chéquier, la consultation de solde, les produits d'épargne et d'assurance, etc. La différence notable entre les deux typologies de banques est la liberté qu'offre le modèle en ligne pour gérer les transactions depuis un appareil personnel connecté.

La quasi-totalité des démarches se font en ligne même si des échanges ont également lieu par téléphone, notamment, pour résoudre un problème ou pour une demande de crédit bancaire. Les banques en ligne ciblent tous ceux qui souhaitent avoir une autonomie complète et se contentent sans problème d'une relation à distance. Il faut noter que la plupart des banques en lignes sont rattachés à une banque traditionnelle.

Les banques en ligne fournissent des services supplémentaires par rapport aux banques traditionnelles. Citons entre autres l'innovation, la rapidité et les économies qui caractérisent ces banques virtuelles. Conscientes que les souscripteurs veulent accéder et gérer en toute liberté et en toute sécurité leur compte, elles proposent ainsi des services très innovants comme l'enregistrement des chèques en ligne ou encore des alertes par SMS pour chaque mouvement effectué sur le compte. Elles permettent aussi de faire des économies de temps et d'argent en offrant à leurs clients la possibilité d'accéder à leur compte via un ordinateur.

²⁹ -<https://www.banxybank.com/fr/banxy-au-quotidien/communiqu-e-de-presse-type1> , consulté le 05 Juin 2020.

1.3.2. Avantages :

Les avantages offerts par la banque en ligne peuvent être classés suivant deux ordres. Il s'agit :

- ✓ **Des avantages sur le plan tarifaire :** Avec la dématérialisation de toutes les opérations des banques en ligne, il est tout à fait logique que certains frais soient réduits ou disparaissent tout simplement du moment où la banque peut se passer d'un certain nombre de son personnel, comme le conseiller bancaire ou les caissiers. C'est ce qui explique en effet que les frais de tenue de compte, les frais de virement et prélèvement ... n'existent plus dans le contexte de banques en ligne. Ces dernières sont nombreuses à proposer une carte bancaire gratuite à l'ouverture du compte, parfois sous réserve d'un niveau de ressources minimum. Les utilisateurs font donc des économies en étant affiliés à ces banques.
- ✓ **Des avantages en termes d'accessibilité aux comptes :** Il est possible au client de gérer principalement son compte depuis un ordinateur à tout moment en ayant accès à une gamme variée d'options, c'est un luxe qu'offre la banque en ligne. De plus, le client dispose aussi de la possibilité de joindre plus facilement, et ce sur une plage horaire plus vaste, des conseillers clientèle plus disponibles. D'un autre côté, le client a droit à des outils modernes de suivi en temps réel de son compte grâce à son réseau internet³⁰.

1.3.3. Limites :

Même si à première vue la banque en ligne est très avantageuse et offre aux clients la possibilité d'accéder à leurs comptes en banque, n'importe où et n'importe quand, il convient de préciser que les banques en ligne présentent tout de même quelques inconvénients :

- ✓ **Des services peu pratiques par voie virtuelle :** Bien que la banque en ligne offre des tarifs tout à fait exceptionnels grâce à son caractère virtuel, c'est toujours ce caractère virtuel qui met un frein à sa compétence. En effet, dans ces conditions, il est assez difficile de faire un dépôt liquide sur un compte. Dans le cas où la banque est affiliée à une banque physique comme c'est le cas d'ailleurs pour plusieurs d'entre elles, un virement compte à compte permet de régler le problème. Mais dans le cas d'une banque purement virtuelle, les choses sont beaucoup plus compliquées, il faut généralement se tourner vers une agence postale pour y remplir un mandat compte en y reportant les informations sur le RIB.
- ✓ **Des banques moins sécurisées :** Les banques en ligne comportent des incertitudes dont notamment la fiabilité de leurs systèmes de sécurité, elles sont également plus exposées

³⁰- <http://www.icibanques.com/tout-savoir-sur-la-banque-en-ligne/>, consulté le 12 Juin 2020.

aux risques : aujourd'hui, elles sont menacées par le développement de filières de fausses banques en ligne. Il faut donc savoir vers qui se tourner afin de garantir la sécurité de son compte bancaire, ainsi, le client est obligé de veiller à changer régulièrement son mot de passe, se déconnecter de son compte avant de quitter la page, ne jamais accéder au site de sa banque via un lien externe, reçu par email, etc.³¹

Les banques en ligne sont aujourd'hui concurrencées par les néo-banques, nouveaux acteurs disruptifs du système qui bouleversent actuellement le secteur comme l'ont fait en leur temps les banques en ligne.

1.4. La banque mobile :

Ces nouvelles banques bousculent déjà le secteur bancaire. Jeunes, innovantes, elles s'appuient sur la puissance des outils digitaux et des réseaux sociaux. D'une part, elles représentent des atouts qui en font de sérieuses concurrentes aux banques traditionnelles et aux banques en ligne³², d'une autre part, même si ces banques viennent à peine de faire leur apparition, elles sont déjà au centre de l'attention du grand public.

Ce concept de banque mobile est le fruit de l'évolution conjuguée des outils technologiques et des comportements des usagers bancaires³³.

1.4.1. Définition :

Les néo-banques représentent des instituts bancaires entièrement digitaux et disponibles uniquement via Internet, elles concentrent leurs efforts sur l'application mobile uniquement accessible par Smartphone, d'où les néo-banques, également nommées banques mobiles. Une néo-banque est généralement un établissement de paiement qui s'appuie sur les innovations technologiques pour formuler des offres plus en adéquation avec les attentes et les comportements des usagers bancaires³⁴. En effet, C'est en partant du besoin de leurs clients que les néo-banques conçoivent leurs produits, leur succès réside dans leur capacité à agréger plusieurs briques technologiques dans le but de proposer le meilleur des services dans des domaines définis à des tarifs compétitifs.

La néo-banque participe à une véritable démocratisation et à une simplification indéniable des services bancaires. Elle évite toute perte de temps pour ses clients, sa plateforme leur délègue une partie importante de l'administration des comptes. Ces clients ont donc la possibilité de gérer plus aisément leurs finances et leurs budgets, cela les aidera à prendre des décisions plus efficaces et efficientes.

La banque mobile est caractérisée par l'immédiateté, elle est particulièrement valorisée : Inscription en quelques minutes, solde du compte en temps réel, notifications d'alerte, financement participatif, cagnotte en ligne, virements par simple numéro de téléphone, effectuer des achats en ligne, etc. les transferts d'argent sont immédiats et se font en un glissement de doigt sur l'écran du Smartphone, les titulaires du compte sont prévenus instantanément.

L'expérience client est la clé du succès des néo-banques. Leur conception technologique, leur modèle de données, leur conception produits, leur logique de distribution, tout est conçu

³¹ - <https://www.cafedelabourse.com/dossiers/article/faut-il-preferer-une-banque-en-ligne-a-une-banque-traditionnelle>, consulté le 18 Juin 2020.

³² - <https://www.evolution-transformation.fr/neo-banques-disruption-banque/>, consulté le 22 Juin 2020.

³³ - <https://www.jechange.fr/telecom/mobile/guides/avantages-banque-mobile-50473>, consulté le 22 Juin 2020.

³⁴ - <https://www.banques-en-ligne.fr/questions-reponses/questions-frequentes/qu-est-ce-qu-une-neo-banque.html>, consulté le 22 Juin 2020.

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

pour offrir la meilleure expérience client au meilleur coût. Des procédures allégées, donc des services rapides, des coûts réduits, donc des services moins chers ou gratuits, voilà comment les néo-banques améliorent l'expérience client.

1.4.2. Avantages :

- ✓ La souplesse et la facilité de l'inscription, chez la plupart des néo-banques, il est possible de réaliser une inscription directement en ligne ou sur l'application mobile. Le gain de temps avantageux est un point non négligeable. C'est une opération rapide qui ne prend pas plus de 10 minutes. La carte bancaire est ensuite expédiée à l'adresse indiquée de son titulaire au bout de quelques jours après son inscription.
- ✓ Ces banques digitales s'adressent à un large public car elles n'imposent pas de barrières à l'entrée (pas de condition de revenus ou d'encours), et elles facilitent les démarches administratives, donc elles peuvent accueillir les personnes en situation de fragilité financière ou celles qui ont dû faire face à des incidents de paiement³⁵.
- ✓ Toujours parmi les avantages de la néo-banque, il faut citer que les tarifs des néo-banques sont très attractifs, la plupart des banques mobiles proposent à leurs clients des niveaux de tarifs très compétitifs sur les opérations internationales : les frais pour les paiements et les retraits à l'étranger sont très bas.
- ✓ Il faut aussi ajouter dans la liste des avantages de la banque mobile que le détenteur d'un compte de néo-banque peut effectuer de multiples transactions quotidiennement. De plus, ces établissements proposent souvent des instruments virtuels pour obtenir le solde des transactions en temps réel et ils mettent à la disposition des usagers des statistiques des dépenses.
- ✓ Le blocage et le déblocage automatique de la carte bancaire, le client peut bloquer immédiatement la carte bancaire en cas de vol ou de perte du moyen de paiement, ainsi, avec un simple clic, on peut faire opposition à la carte, augmenter temporairement le seuil de retrait et le seuil de paiement autorisés par semaine.
- ✓ L'hyper-connectivité de la banque mobile accélère les paiements, c'est l'une des raisons de son succès.

³⁵ -<https://www.blog.nouvelle-banque.fr/quels-sont-les-avantages-de-la-banque-mobile-neo-banque-partie-1/>, consulté le 25 Juin 2020.

1.4.3. Limites :

- ✓ Le déficit de notoriété est le premier des défis des néo-banques, qui ont encore un chemin à parcourir pour construire leur capital de confiance. Cela se justifie par le contexte actuel où les clients sont particulièrement sensibles à la sécurisation de leurs données bancaires et de leurs paiements³⁶.
- ✓ Les banques mobiles peuvent être utilisées comme banque principale. En revanche, il est très difficile pour le client de réaliser des opérations bancaires complexes sur son compte car il le gère en totale autonomie.
- ✓ Un compte bancaire mobile n'autorise généralement pas de découvert. Cela signifie que pour valider un paiement ou un retrait, votre compte est systématiquement interrogé. Si sa provision ne couvre pas les montants engagés par l'opération, le retrait ou le paiement est impossible.

Pour conclure, avec tous les avantages que présente la banque mobile, le succès à long terme sera au rendez-vous car l'environnement économique et technologique lui est propice, cependant, il lui faudra faire preuve de créativité afin de trouver un équilibre entre la rentabilité et l'innovation technologique et ainsi combler ses lacunes en matière de degrés de confiance des clients, sécurisation de ces données et amélioration de l'interaction humaine.

³⁶-<https://home.kpmg/fr/fr/home/media/press-releases/2019/07/panorama-neobanques-france-confirmation-croissance-nombre-clients-actifs.html>, consulté le 29 Juin 2020.

Section 2 : émergence des banques mobiles en Algérie

Les banques commerciales, publiques et privées, agréées en Algérie disposent pratiquement toutes de services e-banking. Depuis le lancement de l'Internet mobile, avec la 3G mobile, quelques établissements bancaires ont tenté une migration vers des applications mobiles. Les banques anticipent un besoin de plus en plus grandissant pour les services bancaires via le mobile, l'internet mobile qui a tendance à se généraliser notamment avec le lancement de la 4G a amené les opérateurs bancaires à s'adapter. Les statistiques de l'ARPT (Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications) parlent d'elles-mêmes : En 2017, la télé-densité d'Internet mobile a atteint 74,55%. Elle a connu une évolution nette de plus de 12 points de pourcentage par rapport à 2016. Le marché d'Internet mobile reste dominé par le segment 3G (69%), et ce, malgré la forte croissance enregistrée par le parc 4G qui a enregistré une forte hausse, passant de 1,465 millions abonnés en fin 2016 à 9,868 millions en fin 2017, soit une évolution de plus de 570%. Les banques ne pouvaient ignorer cette tendance vers plus de mobilité, c'est pourquoi elles sont de plus en plus nombreuses à investir dans des applications mobiles. Quelques mois après le lancement de la 3G à la fin de 2013, elles étaient trois banques à avoir lancé des applications mobiles. Il s'agissait de la Banque de développement local (BDL) avec son application « MyBDL », BNP Paribas El Djazair « MyBank » et Gulf Bank Algeria « AGB Phone ». Aujourd'hui, le paysage du mobile Banking s'est enrichi avec de nouvelles plateformes, On peut citer la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural « BADR » en partenariat avec l'opérateur de téléphonie mobile Ooredoo, sur le même schéma, la Banque Nationale d'Algérie « BNA » avec l'opérateur public Mobilis, trust Bank a lancé au début de l'année sa plateforme mobile baptisée Trust Connect et la Société Générale Algérie « SGA » a été la première banque algérienne à avoir lancé une plateforme de e-banking. Ces applications permettent aux utilisateurs de profiter de multiples fonctionnalités comme la consultation des transactions, la possibilité de générer des relevés de compte, accéder à la situation des échéances, consultation des cotations devises, etc.

1. De l'E-banking au M-banking :

L'architecture qui est derrière ce service proposé par les banques n'est toujours pas mobile. C'est une plateforme internet qui sert d'intermédiaire entre le système bancaire et l'application mobile. « Aujourd'hui, les banques commercialisent les services mobile banking au travers des plateformes e-banking », affirme Abdelkader Salhi, gérant de Kepler Technologies, une société spécialisée dans le m-banking. Selon lui, il faut faire la distinction entre la plateforme utilisée et le service commercialisé. « Aujourd'hui en Algérie les banques sont obligées de s'adapter parce que la Banque centrale n'a pas un cadre clair pour le m-banking, c'est pourquoi les banques de la place utilisent les plateformes d'e-banking déjà validées et agréées par la Banque d'Algérie comme plateformes évoluées pour le développement de portails « applications mobiles » qui vont reprendre les mêmes fonctionnalités de l'e-banking », explique-t-il.

En clair, les banques ont développé des extensions (portails sur une application mobile) qui permettent l'accès à l'E-banking pour pouvoir se connecter au système bancaire. Selon M. Salhi, si les banques ont agi de la sorte c'est parce que la validation par la Banque d'Algérie des plateformes totalement mobiles prendra beaucoup de temps.

2. Mobile banking sans M-payment :

Il faut dire que l'absence de cadre juridique clair fait que le modèle de mobile banking en service en Algérie est aujourd'hui très restrictif. D'abord parce qu'il n'est permis qu'aux banques dûment agréées de lancer des banques mobiles et surtout l'offre mobile banking en Algérie n'autorise pas le paiement par mobile, même le service e-banking déjà validé par la Banque d'Algérie n'a jamais eu de fonctionnalité de paiement électronique des transactions. Ce dernier n'est autorisé que pour des virements pour le compte des grands facturiers conventionnés (Sonelgaz, SEAAL, opérateur télécoms, etc.).

La Banque d'Algérie a engagé une réflexion avec les opérateurs bancaires pour ouvrir le paiement électronique à toutes les banques de la place, parce que c'est à elle qu'il revient de prendre une telle décision, mais cette décision tarde à venir et met les opérateurs bancaires dans l'expectative. Dans une économie en voie de développement comme la nôtre, les banques doivent s'inventer de nouveaux modèles de business, la banque mobile offre cette possibilité justement parce qu'elle propose de nouvelles façons de générer des flux de capitaux en ciblant de nouveaux clients. « Il est très difficile de transformer une banque en une banque totalement digitale, mais créer une banque digitale et cibler de nouvelles populations est plus aisé et on s'aperçoit très vite que cette banque fait mieux que les traditionnelles », explique Yves Bonnet, CEO de la plateforme de banque digitale « TagPay ».

3. Quid de l'inclusion financière :

Le mobile banking constitue aussi une opportunité pour plus d'inclusion financière. En Algérie, plus de la moitié de la population est non bancarisée, alors que le taux de pénétration de la téléphonie mobile dépasse les 100%. Des experts rassemblés à l'occasion du deuxième Colloque algéro-français sur la monétique et les systèmes de paiement électroniques, considéraient que l'amélioration de la bancarisation en Algérie passerait par le mobile banking qui réduirait par la même le champ de l'économie informelle. « Des dizaines de millions de personnes ont un téléphone dans la poche, il n'y a aucune raison pour que ces dizaines de millions de personnes n'aient pas un compte en banque lié à leur téléphone » affirmait-on. Mais pas à n'importe quel prix. Le modèle « africain » qui permet d'avoir un compte virtuel non lié à une banque mais connecté directement au téléphone n'est pas le plus adapté à un pays qui cherche à venir à bout d'une l'économie informelle prépondérante. « Ce modèle, est le contraire d'une politique d'inclusion financière. Si vous voulez augmenter la bancarisation d'un pays, il ne faut pas ouvrir la banque aux opérateurs télécoms. Ces derniers ne sont pas obligés de tracer l'argent », affirme Abdelkader Salhi.

L'Algérie n'a pas fait un choix clair sur le sujet, bien qu'il semble que c'est le modèle « européen » qui a été adopté. Dans ce modèle, les banques mobiles sont généralement des filiales de banques traditionnelles, soit une banque avec deux modes de fonctionnement ; un traditionnel et un autre qui s'appuie sur une plateforme logicielle qui fait office de banque mobile. Cela n'empêche pas d'avoir un modèle hybride où cohabiteraient la banque et

l'opérateur télécom pour avoir l'avantage de contrôler la traçabilité des transactions financières hors établissements bancaires »³⁷.

4. Une première banque mobile en Algérie :

Selon Julien Jolivet, directeur de l'exploitation «retail» à Natixis Algérie : l'idée de développer une banque mobile en Algérie remonte à 2016, le choix de ce pays pour le lancement de cette banque mobile s'est fait « par opportunité », d'abord, l'Algérie est un pays qui évolue très fortement en matière de pénétration du réseau internet, ensuite le marché est en attente de ce type de technologie et les autorités ont mis le cap sur la digitalisation et la modernisation du secteur bancaire, en fin la jeunesse de la population est un facteur qui fera le succès de l'application

Lorsque le groupe NATIXIS a réfléchi à ce projet, ils ont assigné comme objectif de permettre à leurs clients d'avoir accès à tous les services bancaires sans se déplacer, pour concrétiser cette ambition, ils sont allés sonder le ressenti des algériens sur l'offre bancaire. A travers des études d'opinions, ils ont cherché à savoir ce qui est compliqué et ce qui est performant dans l'approche bancaire traditionnelle. Les études qu'ils ont réalisées ont démontré que plus de 90% des personnes interrogés pointent la complexité d'aller à la banque comme frein pour utiliser les services bancaires et environ 70% des interrogés considèrent, quand bien même ils entrent dans une agence bancaire, que la qualité de service n'est pas idéale et uniforme. Au-delà des deux principales problématiques soulevées, les clients ont besoin d'avoir confiance dans la banque et d'avoir de la visibilité sur les tarifs. En somme, ils ont ressenti que les algériens ont besoin d'une offre qui leur permet d'avoir accès aux services bancaires facilement et d'une manière sécurisée avec des tarifs bien clairs et transparents³⁸.

Le mobile banking a connu sa « révolution » en Algérie le 23 avril 2018 avec le lancement de la première banque mobile en Algérie baptisée 'Banxy' par Natixis Algérie, la filiale de Natixis qui appartient au Groupe BPCE (Banque Populaire et Caisse d'Epargne). Banxy vient répondre aux besoins exprimés par les algériens, c'est une banque mobile disponible gratuitement sur Smartphone, Androïde et IOS (iphone) proposant une offre de services bancaires à bas coûts en s'appuyant sur la technologie de Fidor Bank, (startup allemande filiale de BPCE)³⁹, « Cette banque 100% mobile est l'aboutissement d'une formidable collaboration internationale qui a fait appel aux innovations et technologies les plus avancées » détaille Boris Joseph. Natixis Algérie a promis à travers ce produit bancaire avec lequel elle a signé son entrée sur le marché des particuliers, une expérience bancaire totalement à distance⁴⁰.

Comme pour les plateformes de m-banking, il n'existe pas de cadre juridique clair pour les banques mobiles. La réglementation n'interdit pas leur création, elles sont considérées par

³⁷ - AIT-ALI Massyle. (Avril/Mai 2018), " MOBILE BANKING en Algérie : Un grand pas et des insuffisances", *N'TIC Magazine gratuit des nouvelles technologies*, n°135, p21-23.

³⁸- AIT-ALI Massyle. (Avril/Mai 2018), " Le lancement d'une banque mobile nécessite des technologies complexes à mettre en œuvre", *N'TIC Magazine gratuit des nouvelles technologies*, n°135, p24-25.

³⁹ - <https://dia-algerie.com/natixis-banque-francaise-se-prepare-m-paiement-algerie/>, consulté le 04 Juillet2020.

⁴⁰ -SMATI Said. (2018), "Banxy la première banque mobile en Algérie", *LIBERTE quotidien national d'information*.

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

le régulateur, en l'occurrence la Banque d'Algérie, comme des produits et services de la banque donc soumis à son appréciation. Banxy qui est assimilée à une offre bancaire a bénéficié de toutes les autorisations du régulateur. Chaque produit lancé sur le marché est soumis à l'approbation préalable de la Banque d'Algérie. « La banque a pris le temps d'étudier le dossier de NATIXIS (BANXY), notamment sur l'aspect sécurité du produit, ce processus a nécessité huit mois de travail et nous a permis, au fil des remarques de la Banque d'Algérie de créer un produit conforme à la réglementation » explique Julien Jolivet.

Banxy offre une meilleure accessibilité aux services et opérations habituelles de la banque, le tout à distance, elle simplifie les démarches administratives en permettant l'ouverture d'un compte bancaire à distance en un temps très réduit et propose de livrer les moyens de paiement (carte et chéquier) gratuitement là où le client le souhaite, elle offre aussi des innovations très pratiques comme la modification du plafond de la carte, la mise en opposition des moyens de paiement en temps réel, elle permet également des fonctions n'existant pas en Algérie comme le virement programmé, le virement par numéro de téléphone ainsi que l'historique de relevés de comptes sur six mois, de plus, son centre d'appel est ouvert 12 heures par jour, cinq jours par semaine pour assister les clients, il s'agit d'un premier niveau d'offre⁴¹.

Un an après son lancement en Algérie, BANXY étoffe son offre de services en introduisant plusieurs mises à jour révélant de nouvelles options, afin de proposer progressivement à ses clients tous les services d'une banque traditionnelle.

Après avoir lancé la gamme de « l'Épargne Mobile », le 5 février 2019 qui est une solution innovante conçue pour toute personne désirant constituer une épargne, Banxy propose à ses clients les cartes VISA Gold & Platinum, qui permettent d'effectuer des opérations de retrait et de paiement à l'international auprès de n'importe quel distributeur, commerçants ou sites marchands.

Pour accompagner le lancement de cette offre et assurer un support permanent à ses clients, Banxy a élargi les horaires de disponibilité de son centre de relation, devenu opérationnel 24h/24 et 7j/7. Cette progression représente le deuxième niveau d'offre de BANXY⁴².

⁴¹ -MENDACI Mohamed. (2018), " Ouverture de la première banque mobile en Algérie : BANXY propose de meilleurs services ", *El Modjahid quotidien national d'information*.

⁴² -<https://www.challenges-arg.com/economie/un-an-apres-le-lancement-de-sa-banque-mobile-natixis-algerie-annonce-larrivee-de-la-carte-visa-sur-banxy/>, consulté le 08 Juillet 2020.

5. Analyse stratégique des banques mobiles en Algérie via une matrice SWOT :

Tableau N°01 : Matrice SWOT

Forces (Strengths)	Faiblesses (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none">✓ Facilité d'ouverture et de gestion du compte✓ Accès au service à distance✓ Tarifs très compétitifs	<ul style="list-style-type: none">✓ Contact physique inexistant✓ Concept encore méconnu d'une large partie de la population✓ Débit de connexion encore très faible dans beaucoup de zones
Opportunités (Opportunities)	Menaces (Threats)
<ul style="list-style-type: none">✓ Population algérienne à majorité jeune✓ Développement d'internet en Algérie✓ Développement des Smartphones✓ Arrivée potentielle de la 5G (développement de nouveaux services)	<ul style="list-style-type: none">✓ Concurrence des banques classiques via leurs services en ligne✓ Risque de cyberattaque✓ Mesures politiques ou juridiques contraignantes.

Source : Réalisé par nous même

Section 3 : Perspectives de développement des banques mobiles en Algérie

Il y a tout juste quelques années, le marché bancaire algérien était un terrain que l'on pouvait qualifier de vierge en matière de digitalisation des services, ce qui n'a pas manqué d'attirer l'attention des banques sur les nouveaux concepts digitaux à savoir la banque mobile, d'une part, le marché algérien est qualifié de prometteur, des niveaux de connexion à internet mobile qui évoluent à vive allure ainsi qu'une tendance résolument tournée vers la digitalisation et l'économie numérique, et d'autre part, l'arrivée de la jeune génération et son engouement pour les banques mobiles devraient faire évoluer considérablement les choses de manière positive pour les acteurs de ce secteur. Les banques mobiles peuvent ainsi mettre à profit ces éléments de conjoncture pour réussir leur évolution sur le marché national. La politique de l'Etat pour favoriser la transition numérique devrait également impacter le marché au point de conforter les prévisions.

Alors que la priorité des semaines à venir restera la protection et l'adaptation pour préserver l'essentiel, il est aussi important désormais de regarder l'avenir pour couvrir l'incertain. Dans le but de comprendre mieux les nouvelles attentes des consommateurs et les mettre en marche efficacement, le secteur des banques mobiles en Algérie prévoit :

1. Devenir des banques digitales solidaires et éthique

Si tout le monde s'accorde pour dire que le monde d'après apportera plus de vertu et une normalité dans nos relations avec les services financiers, le secteur des banques mobiles va évoluer et progresser davantage. A l'image de l'acteur digital émergent « BANXY », sa

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

capacité à comprendre l'évolution des besoins fondamentaux et des futurs modes de vie des consommateurs pourront l'aider à inventer des modèles bancaires plus solidaire et éthique.

2. Adopter des frais bancaires transparents et au juste prix :

Suite à la crise, de nombreux clients vont certainement devoir faire face à une situation financière délicate. En quête d'économie, les frais bancaires vont être observés avec attention par la clientèle. Dans ce contexte, les banques mobiles peuvent tirer leurs épingles du jeu. En effet, elles devront appliquer des frais moins chers que les banques traditionnelles et afficher une gamme tarifaire plus simple et plus compréhensible adaptant ainsi leurs prix au juste périmètre des services souhaités par le client.

3. Proposer des nouveaux services bancaires pour aider les clients à passer le cap :

En tant que partenaire de l'innovation auprès des acteurs de la banque classique, les banques digitales démontrent leurs capacités à s'adapter aux nouveaux modes de vie et de consommation en répondant aux besoins clients non couverts par les banques traditionnelles. Dans un monde plus précaire et plus incertain, les offres actuelles autour de plus d'autonomie, d'une meilleure inclusion financière et gestion des aléas continuerons certainement à évoluer. Elles pourront s'appuyer sur leurs capacités à prêter et analyser les données clients et créer des partenariats en Open Banking⁴³.

4. Renforcement de la sécurité et mise en place de l'intelligence artificielle :

100% digitales, nouvellement créées en Algérie, les banques mobiles souffrent d'un déficit de confiance. Pour y répondre, elles devront renforcer leur communication pour expliquer leur mode de fonctionnement et démontrer leur solidité et leur pérennité.

Les banques mobiles devront également lutter efficacement contre la fraude et maintenir un niveau de risque satisfaisant sans détériorer l'expérience client en adoptant des actifs technologiques basés sur des algorithmes d'intelligence artificielle. La force de l'intelligence artificielle réside dans sa capacité à toujours plus apprendre les besoins des clients puis à les mémoriser pour personnaliser l'expérience en temps réel, en tenant compte d'éventuels changements. Plus le moteur obtient d'informations, plus il est performant. Cette puissance permet de développer des chatbots de plus en plus complexes, capables d'effectuer des opérations conceptualisées et de faire des propositions plus pertinentes. Personnifié et proactif, le chatbot développe une relation privilégiée avec le consommateur en tenant compte des interactions précédentes. La richesse de sa base de données lui permet d'apporter des réponses adaptées en continu et de prédire les besoins futurs. Cet ensemble de caractéristiques contribue à la création d'un lien de confiance et d'un attachement que l'on peut presque qualifier d'émotionnel. Les bénéfices sont alors réels : le client devient plus engagé et n'hésite pas à interagir avec l'entreprise, quel que soit le canal, promouvoir un produit ou un service sur les réseaux sociaux ou via le bouche-à-oreille⁴⁴. En résumé quelle que soit l'étape du parcours du client, la personnalisation est un facteur de différenciation clé pour les banques. L'intelligence

⁴³ -DEHAIES Stéphane. (2019), " Les banques digitales face au Covid-19", *Panorama des néo-banques*, KPMG, p4.

⁴⁴ - <https://www.wavestone.com/fr/insight/banque-de-demain-tendances/>, consulté le 22 Juillet 2020.

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

artificielle doit donc devenir une technologie fondamentale pour un accompagnement digital individualisé et intelligent, mais également pour répondre à des enjeux tels que la personnalisation de masse, une meilleure compréhension du client ou encore l'enchantement de l'expérience utilisateur.

Le pas franchi par Natixis Algérie en matière de digitalisation des services bancaires ne fera que contribuer à la numérisation du secteur bancaire et financier qui accuse un grand retard en la matière. Cela sera aussi un exemple à suivre par, notamment, les banques publiques pour justement assurer la transition et contribuer à la digitalisation de l'économie nationale.

Conclusion chapitre II :

Il est incontestable que la banque mobile est actuellement un acteur incontournable dans l'univers de la finance, sa progression fulgurante ces dernières années et l'intérêt que lui porte à la fois le client et l'investisseur font d'elle un élément clé de réussite et de transformation des groupes financiers, d'ailleurs, ils se sont presque tous dotés d'une filiale de banque mobile. Combiner une offre de banque mobile à une offre de banque classique permet à ces groupes de créer une synergie leur permettant d'être efficace dans leurs actions marketing et commerciales, mais aussi, maîtriser les coûts en utilisant les mêmes canaux d'approvisionnement et de distribution à l'image de NATIXIS en Algérie avec sa filiale Banxy.

Du côté du consommateur, de nouveaux besoins ont émergé avec la simplification des démarches d'ouverture des comptes bancaires et la multiplication des offres sur le marché qui stimule la concurrence. Ce phénomène de marché oligopole, tire les prix vers le bas, favorise la qualité de service et pousse les banques mobiles à segmenter leur marché et à adapter leurs offres aux différentes niches commerciales. Dans ces conditions, le consommateur peut adhérer à plusieurs offres chez un ou plusieurs groupes bancaires, que ça soit pour un compte principal, un compte d'épargne ou même juste pour un compte secondaire, le client peut se permettre de cumuler plusieurs comptes bancaires sans pour autant augmenter les frais de gestion des comptes.

En ce qui concerne le marché national algérien, la banque mobile n'est qu'à ces débuts, certes l'avenir semble assez prometteur, mais néanmoins, plusieurs variables peuvent jouer le trouble-fête et ralentir la progression du modèle dans notre marché national qui peine à trouver une certaine stabilité et à s'ouvrir sur l'extérieur. Cependant, et comme pour toute nouveauté, les clés du succès et de durabilité résident dans la capacité d'adaptation et d'évolution de façon à saisir toutes les opportunités qui peuvent aider l'organisme à progresser. Comme abordé dans ce chapitre, la banque mobile a la possibilité détourner les récents événements à son avantage et potentiellement booster ses parts de marché au détriment des banques classiques, nous pouvons citer en l'occurrence ces deux points :

- **Un taux de pénétration des technologies de l'information et de communication en net progression** : La progression des zones connectées en Algérie élargit le champ de

Chapitre 2 : Les perspectives du développement des banques mobiles

prospection de la banque mobile et lui permet de toucher une population jusque-là isolée.

- **La pandémie du Covid19 et les difficultés des banques classiques à réagir face à cette situation :** Contrairement à la banque classique, la banque mobile a une bonne carte à jouer durant ce contexte sanitaire exceptionnel, autrement dit, les restrictions de contact et la distanciation sociale imposée et qui représente un handicap pour une banque physique, n'est qu'un avantage certain pour une banque en ligne vu que la gestion de la relation client et la prestation des services à distance est l'essence même de la banque mobile.

Pour conclure, le concept de banque mobile semble avoir de beaux jours devant lui, d'une part, il devient de plus en plus populaire chez toutes les classes sociales et acteurs économiques, et d'autre part, les institutions bancaires maîtrisent de mieux en mieux leur offre et arrivent à appréhender davantage leur métier et leur environnement.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Introduction chapitre 3 :

La première banque mobile algérienne (BANXY) est une filiale du groupe NATIXIS, de ce fait, il serait très judicieux de s'intéresser à ce dernier afin de comprendre sa structure, sa stratégie ainsi que le contexte économique, financier et technologique qui l'ont encouragé à investir dans un modèle de banque mobile.

Les grands investissements d'une filiale bancaire découlent souvent de la stratégie de la maison mère, qui à son tour, reçoit des directives émanant du groupe d'investissement auquel elle appartient. Dans le cas de NATIXIS, dont le groupe détenteur est BPCE, la stratégie de positionnement sur le marché des banques mobiles dans les pays émergents est dictée par la volonté du groupe BPCE à surfer sur la vague d'innovations organisationnelles et technologiques et ainsi réussir sa transformation digitale afin de profiter des avantages qu'offrent les TIC pour réduire les coûts et améliorer la qualité des services.

Le moyen ultime dont un groupe dispose pour l'amélioration de la rentabilité, la réduction des coûts et la pénétration de nouveaux marchés pour ses filiales, est la création de synergies entre ses différentes entités afin de qu'elles puissent profiter de réseaux communs d'approvisionnements, de promotion et de commercialisation de leurs produits. Dans le cas de BANXY, c'est le réseau de NATIXIS qui est sollicité afin de faire découvrir à ses clients les différents produits et services financiers proposés par sa banque mobile et qui représentent une réelle alternative pour la gestion de leurs finances.

Dans ce chapitre, nous allons donc, présenter dans un premier temps, le groupe NATIXIS à travers le monde, son histoire et son positionnement sur le marché, nous allons aussi nous intéresser au groupe BPCE, au groupe Natixis Algérie ainsi qu'à la filiale de Natixis à Bejaia qui nous a accueilli pour un stage pratique au sein de ses locaux. Dans un second temps, nous allons présenter la banque mobile « Banxy », nous allons par ailleurs, détailler la procédure d'ouverture et d'alimentation de compte, les offres et les services proposés par cette dernière ainsi que les contraintes liées à son développement. Pour conclure, nous nous interrogeons sur l'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy et les perspectives de développement post-covid des offres et services Banxy.

Section 1 : Présentation de NATIXIS

1. Présentation :

NATIXIS est la banque de financement, de gestion et de services financiers du groupe BPCE (issu de la fusion des groupes Caisse d'Épargne et Banque populaire).

C'est une banque internationale qui intervient dans trois domaines d'activité :

- ✓ La banque de grande clientèle (relations clients et conseil, financements et solutions de marché) ;
- ✓ L'épargne (gestion d'actifs, assurance, banque privée, capital investissement) ;
- ✓ Les services financiers spécialisés.

Elle est cotée à la Bourse de Paris est :

- ✓ N° 1 en financement de projets en Europe ;
- ✓ N° 1 en gestion d'actifs en France et n° 5 européen ;
- ✓ N° 1 en gestion d'épargne salariale en France ;
- ✓ N° 1 en assurance cautions en France ;
- ✓ N° 1 du poste clients en France.

1.1. Historique de NATIXIS :

La société NATIXIS a été créée en 2006. Elle est issue du rapprochement des banques d'investissement des groupes Banques Populaires et Caisse d'Épargne (respectivement NATEXIS Banques Populaires et IXIS CIB).

A l'origine, elles détenaient chacune 35,62% de la nouvelle banque d'investissement ainsi créée, le reste du capital étant en bourse. Le titre NATIXIS a été mis sur le marché le 25 octobre 2006, avec un prix d'introduction de 19,55 euros.

Cette société, qui a été au bord de la faillite en raison de la crise des subprimes, est aujourd'hui détenue à hauteur de 71,54 % de son capital par le groupe BPCE issu de la fusion des groupes Banques Populaires et Caisse d'Épargne⁴⁵.

⁴⁵ -<https://www.infinance.fr/articles/entreprise/societe-cotee-en-bourse/article-natixis-presentation-et-histoire-428.htm> , consulté le 02 Août 2020.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Figure 5 : Historique de NATIXIS

1818	• Création de la première Caisse d'Épargne à Paris pour promouvoir, collecter et gérer l'épargne populaire. Le livret d'épargne est lancé
1837	• La gestion des livrets est confiée à la Caisse des Dépôts . Les Caisses d'Épargne se multiplient : elles passent de 284 en 1839 à 364 en 1847
1878	• Création de la première Banque Populaire à Angers ; les Banques Populaires ont été fondées par et pour des entrepreneurs individuels dans le but de financer plus facilement leurs projets
1919	• Création du Crédit National pour faciliter le financement de la reconstruction de la France après les dommages causés par la Première Guerre mondiale
1921	• Création de la Caisse Centrale des Banques Populaires (CCBP)
1949	• Création de la Banque Française du Commerce Extérieur (BFCE) pour faciliter le financement des opérations de commerce international
1996	• Création de Natexis S.A. , issue de l'union du Crédit National et de la BFCE : première fusion bancaire dans le paysage français depuis près de 30 ans
1998	• La CCBP rachète Natexis S.A. qui devient le véhicule coté du Groupe Banque Populaire
1999	• Natexis S.A. devient Natexis Banques Populaires après transfert des activités opérationnelles de la CCBP à Natexis S.A. La CCBP devient la Banque Fédérale des Banques Populaires
1999	• Création de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne (CNCE)
2001	• Création de CDC IXIS , banque d'investissement et de financement, par la filialisation des activités financières concurrentielles de la Caisse des Dépôts et Consignations
2004	• La Caisse Nationale des Caisses d'Épargne acquiert CDC IXIS . Le Groupe Caisse d'Épargne devient ainsi une banque universelle. IXIS CIB et IXIS AM sont créées
2006	• Création de Natixis à la suite du regroupement des activités d'IXIS et de Natexis Banques Populaires
2009	• Constitution du Groupe BPCE , deuxième groupe bancaire en France. Création de BPCE , issu de la fusion de la CNCE et de la Banque Fédérale des Banques Populaires
2010	• Natixis lance son plan stratégique 2010-2013, New Deal : elle s'affirme comme la banque d'affaires, de solutions d'épargne et de services financiers spécialisés de BPCE
2010	• Natixis adopte les Principes de l'Équateur , référentiel international du secteur financier pour la gestion des risques sociaux et environnementaux des opérations de financements de projets
2013	• Natixis lance son plan stratégique 2014-2017, New Frontier , autour d'une ambition : devenir une banque de solutions à forte valeur ajoutée, entièrement dédiée à ses clients . Elle poursuit quatre objectifs stratégiques : devenir une banque asset-light, poursuivre l'internationalisation de ses métiers, développer les synergies avec les réseaux du Groupe BPCE et créer un pôle d'assurances unique.
2014	• Natixis crée un pôle unique d'assurances afin de permettre au Groupe BPCE de devenir un bancassureur de plein exercice
2014	• Natixis place avec succès 51 % du capital de Coface sur le marché boursier
2015	• Natixis poursuit son développement international avec l'ouverture d'un bureau de représentation à Montevideo, en Uruguay (avril) ; elle est désormais présente dans 38 pays
2015	• Natixis finalise l'acquisition de Leonardo & Co en France (conseil en fusions-acquisitions), qui devient Natixis Partners (mai) au sein du pôle Banque de Grande Clientèle et celle de DNCA Finance (société de gestion) qui rejoint le pôle Épargne et Assurances
2018	• Natixis lance son plan stratégique 2018-2020, New Dimension

1.2. Groupe NATIXIS à travers le monde :

NATIXIS en quelques chiffres⁴⁶ :

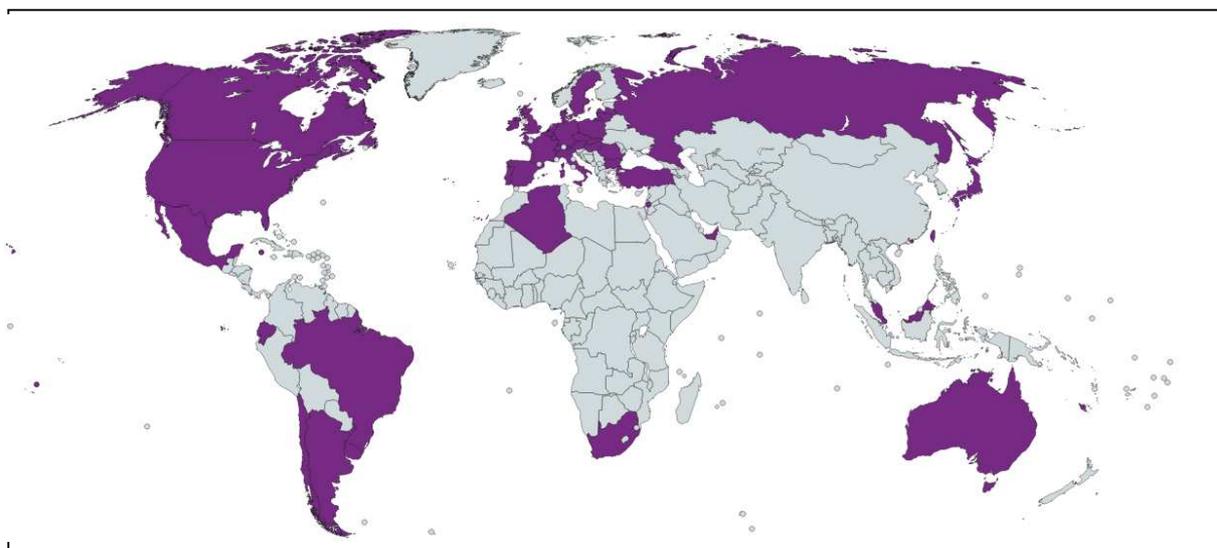
- ✓ 15 620 collaborateurs (ETP au 31 décembre 2019) hors participations financières
- ✓ 34 % de collaborateurs travaillant à l'étranger

Tableau n°02 : Résultat NATIXIS

RÉSULTAT NATIXIS (en M€)		
	2019	2018
Produit net bancaire	9219	9 616
Résultat brut d'exploitation	2564	2793
Coût du risque	-215	-215
Résultat avant impôt	2945	2 661
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	1897	1 577

Source : https://www.natixis.com/natixis/jcms/tki_5089/fr/chiffres-cles

Figure 6 : Filiales de NATIXIS à travers le monde



⁴⁶https://www.natixis.com/natixis/jcms/tki_5089/fr/chiffres-cles , consulté le 05 Août 2020.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

2. Le Groupe BPCE :

Le Groupe BPCE est présent dans la banque de proximité et l'assurance en France avec ses deux grands réseaux coopératifs Banque Populaire et Caisse d'Epargne ainsi que la Banque Palatine. Il déploie également, avec NATIXIS, les métiers mondiaux de gestion d'actifs, de banque de grande clientèle et de paiements.



Le Groupe BPCE en quelques chiffres ⁴⁷:

Tableau n°03 : Le groupe BPCE en quelques chiffres

36 millions de clients au 31-12-2019	9 millions de sociétaires
105 000 collaborateurs	24,3 Md€ de PNB au 31-12-2019
PRÉSENT DANS PLUS DE 40 pays	ACTIFS SOUS GESTION 16 erang mondial au 31-12-2017
Natixis cotée sur Euronext Paris CAC Next 20	

Source : <https://groupebpce.com/le-groupe/profil>

2.1. Les sociétaires, socle du modèle :

- ✓ **Les sociétaires** : ils sont les propriétaires de 100 % du capital des Banques Populaires et des Caisses d'Epargne au travers de parts sociales. Leurs représentants constituent les

⁴⁷<https://groupebpce.com/le-groupe/profil> , consulté le 05 Août 2020.

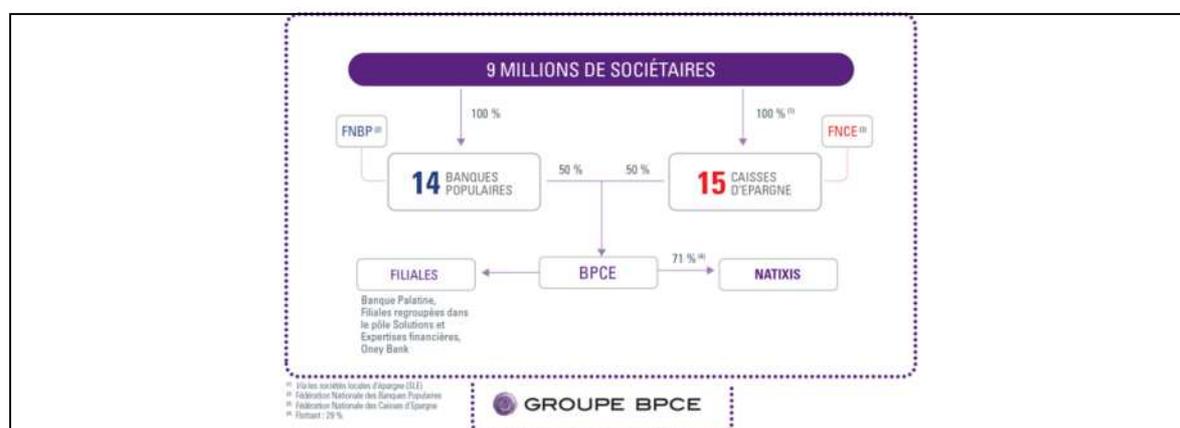
Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

conseils d'administration des Banques Populaires et les conseils d'orientation et de surveillance des Caisses d'Épargne.

- ✓ **Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne** : elles détiennent à parité 100 % du capital de BPCE.
- ✓ **BPCE** : organe central du groupe.
- ✓ **Les filiales de BPCE**, dont Natixis, la Banque Palatine, Oney et les filiales regroupées dans le pôle Solutions et Expertises financières.

2.2. Organisation du Groupe BPCE au 31 décembre 2019 :

Figure n°07 : Organisation du groupe BPCE au 31 décembre 2019



La Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) et la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne (FNCE) sont les instances de réflexion, d'expression et de représentation respectives des deux réseaux et de leurs sociétaires.

- **Quatre métiers :**

Avec ses entreprises, BPCE propose à ses clients une offre complète et diversifiée : solutions d'épargne, de placement, de trésorerie, de financement, d'assurance et d'investissement.

Figure n°08 : Les métiers du groupe BPCE



3. NATIXIS ALGERIE :

3.1. Historique de NATIXIS ALGERIE :

NATIXIS ALGERIE est la première banque française à s'être installée en Algérie. En 1999, NATEXIS BANQUE POPULAIRE décide d'investir dans le marché Algérien en créant une filiale nommée NATEXIS EL AMANA BANQUE, d'un capital social de 25 millions d'euros qui est le capital requis par la banque d'Algérie pour l'installation des banques étrangères.

Elle a connu plusieurs mutations liées aux changements qui ont marqué la maison mère en France:

- ✓ Raison sociale modifiée en 2001 NATIXIS BANQUE POPULAIRE.
- ✓ Seconde modification de la raison sociale en 2006 suite à l'entrée des caisses d'épargne dans le capital de NATIXIS BANQUE POPULAIRE et qui devient NATIXIS ALGERIE.
- ✓ Le rapprochement entre les caisses d'épargne et la fédération des banques populaires créant le 2^{ème} groupe bancaire français BPCE (Banque Populaire et Caisse d'Epargne), et l'évolution réglementaire en Algérie obligeant les banques installées à porter leur capital à 100 millions d'euros.

NATIXIS ALGERIE a été marquée par 3 principales phases qui sont :

- I. Une phase préparatoire (1999/2003) durant laquelle toutes les activités étaient concentrées dans une seule agence à Alger afin de constituer un test d'analyse du marché. En effet, une stratégie de pénétration du marché algérien était à concevoir. Il s'agissait là de cartographier son potentiel pour le futur. L'effectif de la banque était restreint et ne comptait que 30 collaborateurs. Les structures centrales n'étaient que des simples services rattachés directement au directeur général, lui-même directeur de l'agence.

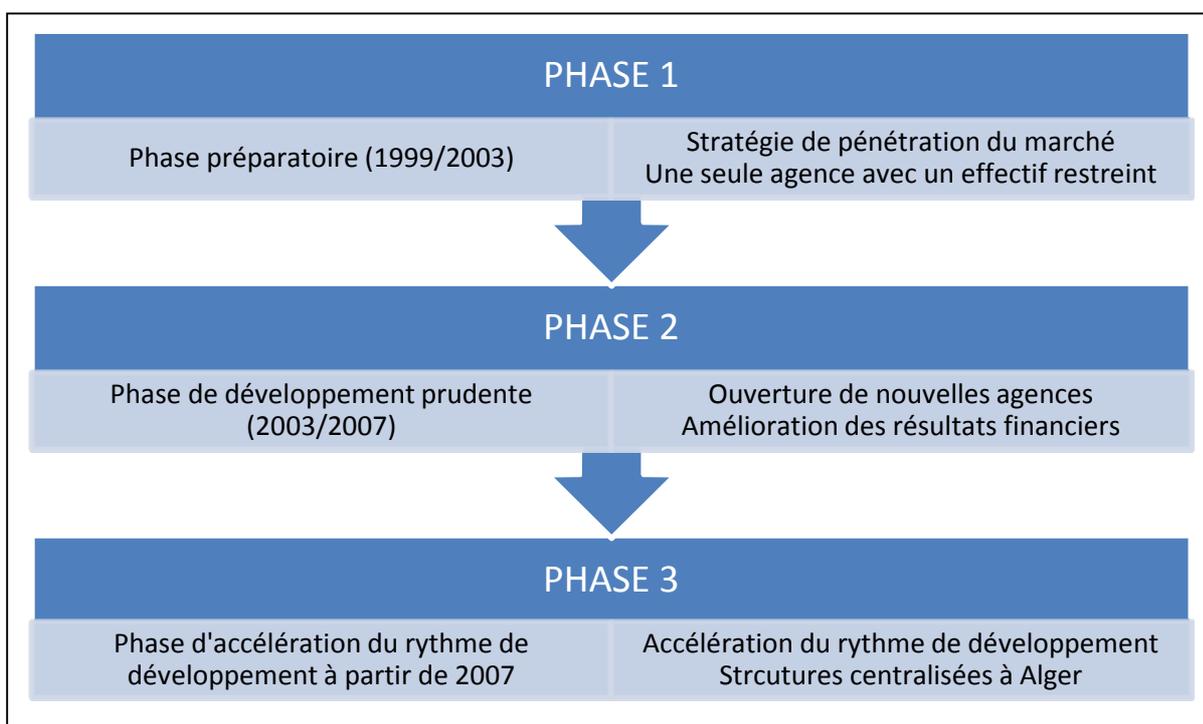
Malgré les difficultés rencontrées, NATIXIS ALGERIE a réussi à réaliser un résultat très encourageant : le PNB (Produit Net Bancaire) en 2002 tournait autour de 4 millions d'euros majoritairement tiré d'un portefeuille de clientèle entreprise qui regroupait une centaine de contreparties.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

- II. Une phase de développement prudente (2003/2007); les résultats de la banque ont encouragé les responsables à ouvrir de nouvelles agences de par le pays et dans des régions à fort potentiel économique dont : Oran en 2003, Sétif et Béjaia en 2004, Tlemcen et Rouiba en fin 2006. Cette année-là (2006), le PNB s'élevait à environ 13 millions d'euros et les effectifs sont passés à environ 200 collaborateurs.
- III. L'accélération du rythme de développement à partir de 2007; avec les bons résultats obtenus et des perspectives prometteuses du marché algérien, la direction général a élaboré un programme de développement promettant l'ouverture de 60 agences supplémentaires et la centralisation des structures centrales dans un building qui se situe à Bab Ezzouar à Alger, immeuble Le Ksar Lot 34/35 Zone d'affaires Mercure 16312⁴⁸.

Aujourd'hui NATIXIS ALGERIE compte 25 agences et un effectif de 610 collaborateurs, répartis entre les agences, les 3 directions régionales et la direction générale.

Figure 9 : Phases de développement de Natixis Algérie



3.2. Stratégie de NATIXIS ALGERIE :

Source : Réalisé par nous même

NATIXIS ALGERIE se définit comme une banque d'investissement et de financement. Sa vocation est tournée vers les grandes entreprises (Corporate). En effet, le critère principal de

⁴⁸ -Documents internes de Natixis

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

sélection de sa clientèle est le chiffre d'affaire dont le seuil minimal est fixé à 500.000 euros. Elle procure un accompagnement sur mesure des petites et moyennes entreprises que recèle l'économie algérienne. De ce fait, elle possède un champ d'intervention assez large contrairement aux reste des banques algériennes qui visent essentiellement les particuliers et la clientèle professionnelle.

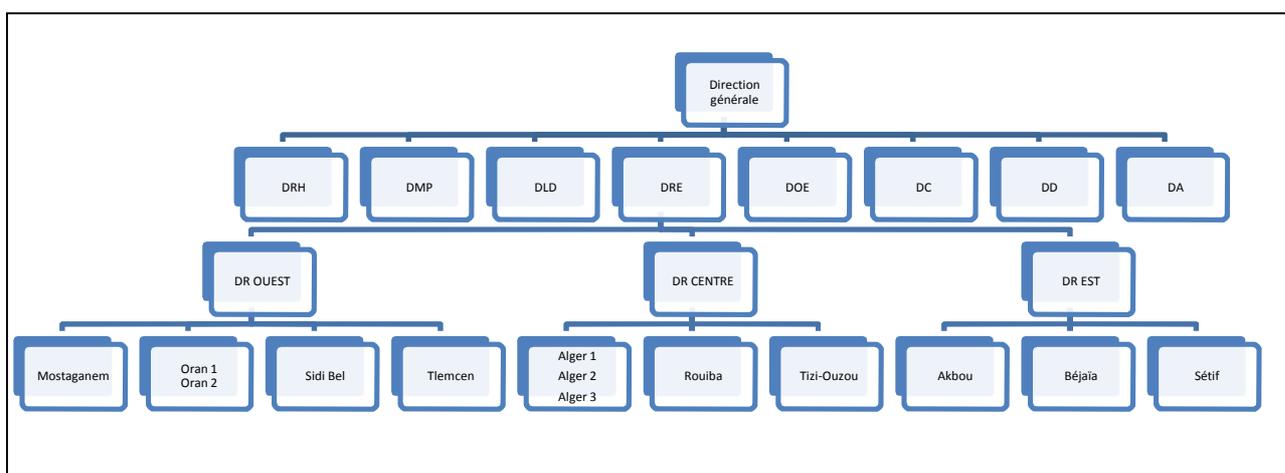
3.3. Organisation générale de NATIXIS ALGERIE :

L'organisation de la banque a évolué au fur et à mesure que le réseau des agences, le nombre de collaborateurs et le portefeuille client ont évolué.

Selon les responsables, en 2009, la banque a achevé son organisation de manière à être conforme à la réglementation algérienne qui régit les banques; mais aussi pour mieux prendre en charge les clients et maîtriser les risques qui encourent le métier.

Ainsi la banque a mis en place des directions vouées à entretenir des relations fonctionnelles ou hiérarchiques avec les agences du réseau⁴⁹.

Figure 10 : Organigramme de la direction Générale de NATIXIS Algérie



Source : Documents internes de Natixis

Voici un petit aperçu succinct des différentes directions et de leurs missions :

1. **La direction générale** : Elle définit la stratégie, trace des objectifs et veille à ce qu'ils soient atteints tout en respectant la réglementation.
2. **La direction des risques** : Elle sanctionne les dossiers de crédit qui lui sont envoyés par les agences en fonction des pouvoirs données par la maison mère.

⁴⁹ -Documents internes de Natixis

3. **La direction des engagements** : Elle veille à la mise en place des crédits dans les modalités fixées par le comité habilité par la direction générale et s'assure du recueil des garanties et de la levée des réserves.
4. **Direction de conformité** : Elle veille au respect de la réglementation et des procédures internes à travers des missions spéciales qu'elle effectue auprès des agences et des autres directions.
5. **Direction commerciale** : Elle représente un support aux agences dans leurs démarches commerciales et la prise en charge de certaines contreparties jugées stratégiques.
6. **Direction de la comptabilité** : Elle veille à l'application des procédures comptables et établit les états comptables de la banque.
7. **Direction des moyens et développement** : Elle représente le support logistique du réseau.
8. **Direction de l'informatique et sécurité des systèmes** : Elle s'occupe de la mise à disposition de l'outil informatique à tout le réseau et ce, conformément aux règles de sécurité informatique édictées par la direction générale.
9. **Département des procédures** : Il établit et diffuse les procédures internes et alerte le réseau de toute disposition réglementaire.
10. **Département des affaires spéciales**: Il est chargé des affaires contentieuses (affaires à grand risques).

4. L'agence NATIXIS Bejaïa :

L'agence bancaire sise à Bejaïa entretient une étroite relation avec ses clients et représente un pôle de proximité vital pour les clients de NATIXIS ALGERIE.

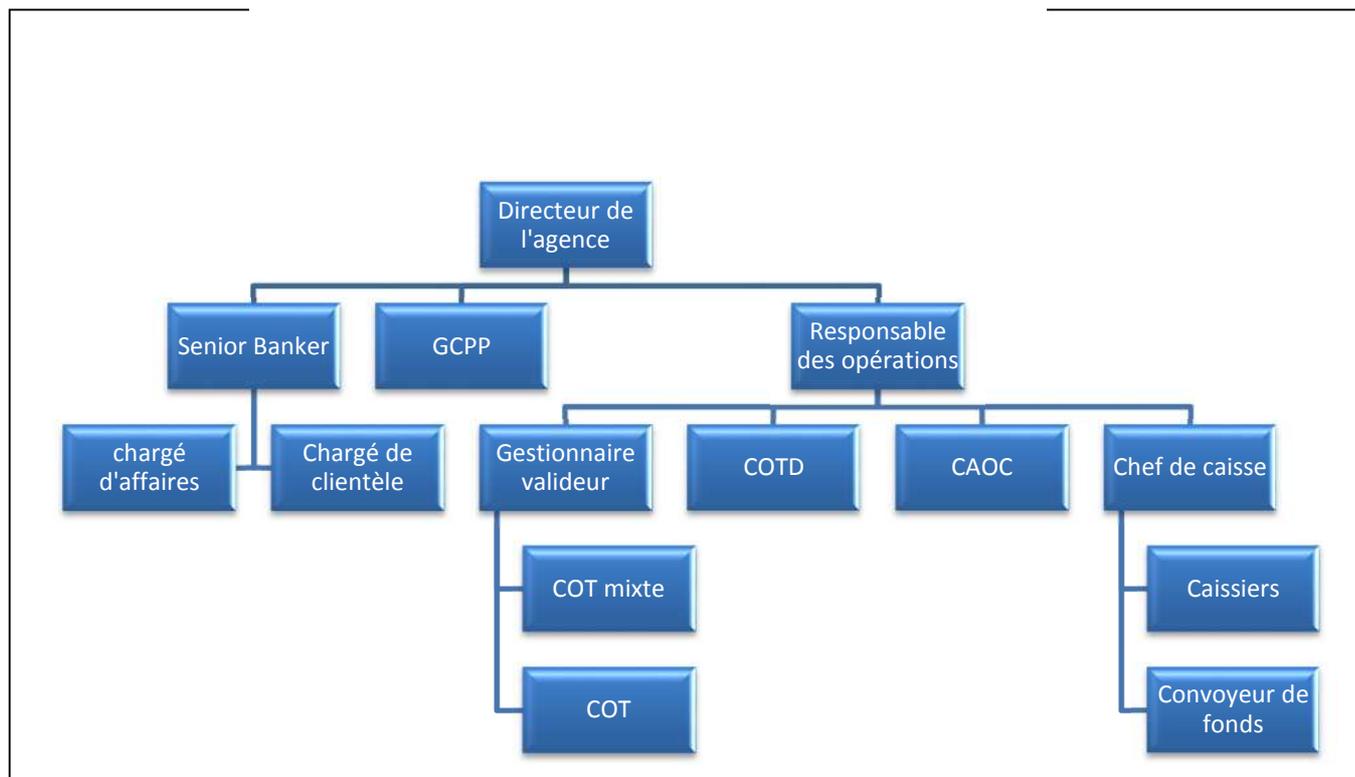
L'agence est organisée de manière à s'aligner sur la stratégie et la politique mise en place par la direction générale et qui s'articulent autour des axes suivants :

- ✓ Augmenter sa part de marché;
- ✓ Améliorer la qualité de service;
- ✓ Personnaliser l'offre et le traitement des dossiers afin d'apporter les solutions adéquates aux projets de financement des clients.

4.1. Organigramme de l'agence NATIXIS Bejaïa :

L'organigramme de l'agence est adapté aux besoins des clients ainsi qu'à ceux liés à l'organisation interne de l'agence.

Figure 11 : Organigramme de l'agence NATIXIS Bejaia



Source : Documents internes de Natixis

L'agence est constituée de deux départements fonctionnels :

4.1.1. Département commercial :

Il est constitué du personnel suivant:

Directeur d'agence : Le rôle principal du directeur et de diriger l'agence ainsi que d'animer l'équipe commerciale.

Les chargés d'affaires : Ils ont comme rôles :

- ✓ La prospection des clients;
- ✓ La préparation de l'entrée en relation;
- ✓ L'ouverture des comptes;
- ✓ Le montage des dossiers de financement;
- ✓ L'analyse des risques;
- ✓ Les visites chez les clients.

Les chargés clientèle : Ils ont comme rôles :

- ✓ Assistance des chargés d'affaires dans leurs missions;
- ✓ Mise à jour des dossiers des clients avec le chargé d'affaires;
- ✓ Gestion de la relation à travers les vérifications des opérations des clients.

Les gestionnaires de clientèle professionnelle et particuliers : Jouant le rôle de chargé d'affaires pour les petits comptes.

Les chargé d'accueil et des opérations courantes : Les CAOC reçoivent et orientent les clients et s'occupent des opérations les moins complexes telles que le traitement des chèques et virement inter-agence.

4.1.2. Département des opérations :

Ce département est dirigé par le responsable des opérations qui s'assure de la coordination des différents services.

Le service caisse : traite les opérations de retraits et versements des clients

Le service portefeuille : traite les remises de chèques, remise de traites, remise des virements, délivrance et comptabilisation des avals et cautions.

Le service étranger : traite les opérations de commerce extérieur réalisées par les clients, comme les exportations et les importations, selon les différents modes de règlement (crédits documentaires, remises documentaires et transferts libres).

L'agence est dotée d'une assistance chargée de la gestion des moyens de l'agence et de la gestion des dossiers du personnel et ce en étroite collaboration avec les ressources humaines⁵⁰.

⁵⁰ -Documents internes de NATIXIS

Section 2 : Présentation de BANXY

Figure 12 : Logo de Banxy de Natixis



Source : <https://dia-algerie.com/natixis-banque-francaise-se-prepare-m-paiement-algerie/>

Banxy est l'offre digitale de Natixis Algérie, c'est la première banque mobile lancée en Algérie destinée aux particuliers et accessible via Smartphone. « La création du compte BANXY offre une nouvelle expérience aux utilisateurs qui repose principalement sur l'autonomie et l'accessibilité. Avec ce compte mobile, le client pourra faire des virements instantanés sur son Smartphone que ce soit vers un compte Banxy ou bien vers les comptes de toutes autres banques (interbancaire). Il peut également gérer sa carte CIB et son chéquier, consulter les soldes, le relevé des opérations », détaille Boris Joseph, directeur général de Natixis Algérie.

L'offre Banxy est accessible à toute personne physique, majeure, capable et responsable, elle s'adresse aux algériens résidant en Algérie et à l'étranger ainsi que les étrangers résidant en Algérie, possédant un numéro de téléphone mobile ainsi qu'une adresse email.

Le principe de la banque mobile est de réaliser toutes les opérations bancaires à distance tout en ayant une certaine autonomie. Mais autonomie ne veut pas dire que le client est livré à lui-même, il existe un centre de relation clients qui est ouvert 6 jours sur 7 de 8h30 à 20h 30 et le samedi de 10h00 à 20h00. Nous sommes « digitaux, et résolument humain » affirme Julien JOLIVET, directeur de l'exploitation « retail » à Natixis Algérie.

L'offre mobile Banxy est totalement sécurisée, elle est soumise aux mêmes conditions de contrôle et au respect de la réglementation en vigueur que les offres bancaires traditionnelles accessibles en agence. Les données et l'argent des clients sont en sécurité, Banxy

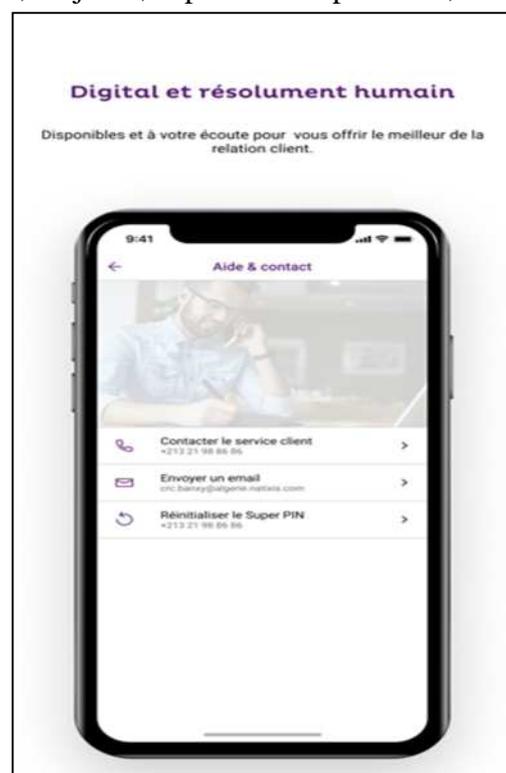


Figure 13 : Rubrique aide et contact

protège les comptes de ses clients en s'appuyant sur plusieurs mesures de sécurité : Un mot de passe qui concerne l'accès à l'application, une question secrète utilisée en cas d'oubli du mot de passe afin de le récupérer, un code PIN à quatre chiffres à usage unique utilisé pour la validation des transactions depuis l'application, un 3D Secure qui est un système qui renforce la sécurité des paiements sur internet et qui demande à l'utilisateur de saisir un mot de passe ou bien un code reçu par SMS et enfin, la session se déconnecte au bout de 3 minutes de temps d'inactivité et par id touch au bout d'une minute d'inactivité.

Selon Julien JOLIVET, directeur de l'exploitation « retail » à Natixis Algérie : L'application est ultrasécurisée, Natixis a engagé des sociétés spécialisées pour casser cette sécurité et ils n'ont pas réussi à le faire. Il faut franchir sept couches de sécurité pour atteindre leurs serveurs. Au-delà du fait que les serveurs soient protégés par sept niveaux de sécurité, la solution mobile, (l'application) est encapsulée dans un bouclier. Ce qui fait, par exemple, qu'en cas de changement dans le système d'exploitation du téléphone, l'application ne démarrera pas.

Banxy, la première banque mobile en Algérie, soutient l'écosystème digital et entrepreneurial algérien en devenant partenaire Platinum de la 5^{ème} édition des Algeria Web Awards (AWA) le 12 Février 2019, AWA est la compétition nationale annuelle qui récompense les meilleurs projets et créateurs du web algérien, c'est un événement unique en son genre en Algérie, ALGERIA WEB AWARDS est le carrefour de tous les acteurs du web algérien, des influenceurs aux développeurs.

1. L'ouverture et l'alimentation de compte:

1.1 : L'ouverture du compte :

Quelques minutes suffisent pour ouvrir un compte bancaire Banxy, Il n'y a pas de conditions de revenu pour l'ouverture d'un compte bancaire Banxy. En revanche, la banque se réserve le droit de refuser l'accès au compte en cas d'absence de mouvements créditeurs d'un montant minimum de 10 000.00 DZD durant les 60 jours qui suivent l'ouverture de compte.

➤ Téléchargement de l'application :

La première étape pour ouvrir un compte BANXY est le téléchargement de l'application « Banxy » qui est disponible gratuitement sur IOS et Android via l'Apple Store et Google Play. L'application est prise en charge uniquement sur Smartphone, elle est disponible en Français, Arabe, Anglais et en Allemand.



Figure 14 : Logo de l'application Banxy

➤ L'enregistrement :

Après avoir téléchargé l'application Banxy, le client doit s'enregistrer avec une simple adresse e-mail et un numéro de téléphone mobile pour créer son compte utilisateur sur l'application BANXY.

➤ Le remplissage du formulaire :

Une fois l'enregistrement est effectué, le client est censé renseigner convenablement ses données d'identité sur le formulaire de connaissance client dédié (KYC, voir l'annexe N°01), les informations doivent comporter l'ensemble des données d'identification obligatoires à savoir :

- ✓ La filiation du client ;
- ✓ La nationalité du client ;
- ✓ L'activité du client (salarié, profession libérale, commerçant) ;
- ✓ L'objet attendu de l'ouverture du compte ;
- ✓ Les données sur ses revenus et autres mouvements d'affaires à confier à l'établissement ;
- ✓ Les sources de ces mouvements ;
- ✓ Les modalités d'utilisation des comptes (opérations de portefeuille : virements/encaissement, paiement de chèques, opérations de caisses : versements/retraits, etc.).

➤ Le lancement de la vidéo conférence :

A l'issue du parcours de souscription, une identification de l'utilisateur par la vérification de ses pièces d'identité et justificatif de domicile est effectuée par la banque à travers une vidéoconférence par laquelle le client autorise la banque à enregistrer, numériser ou photocopier ses documents, enregistrer la vidéo conférence, se faire prendre en photo pour les besoins de reconnaissance faciale et d'authentification d'identité et enfin à enregistrer et numériser sa signature manuscrite qu'il apposera sur feuille blanche. Les documents présentés doivent être originaux et en cours de validité.

Si le client est algérien, il doit se munir des pièces suivantes :

- ✓ Passeport biométrique;
- ✓ Carte Nationale d'Identité ou Permis de Conduire;
- ✓ Un justificatif de résidence tel que : Certificat de résidence, Quittance d'eau ou d'électricité, Contrat de location, Attestation d'hébergement ou de domiciliation (Cas de défaut de domicile stable).

Si le client est étranger résident en Algérie, il doit se munir des pièces suivantes :

- ✓ Passeport biométrique;
- ✓ Carte d'Identité ou Permis de Conduire;
- ✓ Carte de séjour ou justificatif de domicile;
- ✓ Contrat de travail en Algérie.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Le centre de vidéoconférence est disponible du dimanche au jeudi de 8h30 à 20h30 et le samedi de 10h à 20h.

➤ Signature des documents :

Suite à la vérification de l'identité de l'utilisateur, le formulaire de connaissance client (KYC) reprenant les données d'identité préalablement renseignées ainsi que la convention d'ouverture de compte (voir l'annexe N°02) accompagné du formulaire de recueil de signature (voir l'annexe N°03) seront directement livrés au client afin de recueillir sa signature manuscrite.

Le compte sera prêt à être utilisé après la réception et le contrôle des documents contractuels paraphés et signés et la validation en interne du dossier d'ouverture de compte. Une fois que cette procédure est terminée, le client recevra ses moyens de paiements commandés automatiquement lors de l'ouverture du compte Banxy à l'adresse indiquée.

1.2 : L'alimentation du compte Banxy :

Le client a le choix entre trois manières différentes pour créditer son compte :

- **Par virement :** En recevant un virement sur son compte Banxy depuis un de ces comptes bancaires ou celui d'un tiers en communiquant son relevé d'identité bancaire (RIB) ou en domiciliant son salaire par exemple.
- **Par dépôt :** Directement en se rendant dans l'une des agences du réseau de Natixis Algérie, l'alimentation s'effectue par le versement d'espèces par le client lui-même ou par un tiers.
- **Par chèque :** Le client peut remettre un chèque lors de la réception de ses moyens de paiement pour alimenter son compte Banxy.

2. Les offres de Banxy :

Banxy, la banque mobile de Natixis Algérie propose les produits suivants :

2.1 : Compte chèque :

Appelé également compte courant, représente le compte principal de chaque client inscrit sur l'application Banxy.

L'ouverture du compte est gratuite et accessible à toute personne physique, majeure, capable et responsable.

Dès l'ouverture du compte chèque, les moyens de paiement (la carte CIB Gold et le chéquier) sont automatiquement commandés et délivrés systématiquement à l'adresse indiquée.

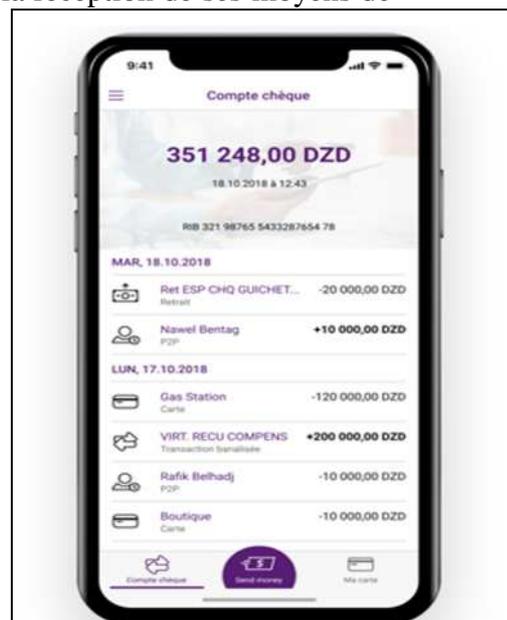


Figure 15 : Rubrique compte chèque

✓ La carte CIB :

La carte interbancaire (CIB) dispose d'un plafond hebdomadaire de 200 000DZD. Le client peut utiliser sa carte bancaire Banxy librement pour retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur automatique de billets en Algérie (DAB), effectuer des paiements dans n'importe quel magasin qui dispose d'un terminal de paiement (TPE). Il peut également utiliser sa carte pour effectuer des achats sur internet sur les sites proposant le paiement en ligne.

Le client peut à tout moment personnaliser le plafond de sa carte depuis son application au niveau de la rubrique "Gestion de ma carte".

Le client peut également utiliser sa carte bancaire Banxy pour effectuer des virements, si le montant du virement est important, le client doit patienter 48h pour des raisons de sécurité, des justificatifs complémentaires peuvent lui être demandés.

- ✓ Banxy permet au client de gérer en toute autonomie sa carte CIB:
 - Personnaliser le plafond dans la limite des 200 000DZD par semaine;
- ✓ Visualiser le numéro de la carte;
- ✓ Bloquer temporairement la carte depuis l'application au niveau de la rubrique "Gestion de ma carte" (Si vous êtes en voyage, si vous ne vous souvenez plus de l'endroit où vous avez mis votre carte ou tout simplement, si vous êtes sûr de ne pas l'utiliser sur une longue période, ceci la sécurisera davantage);
- ✓ Bloquer définitivement la carte en cas de perte ou de vol puis contacter le centre de relation client pour commander une nouvelle qui sera produite et envoyée dans un délai d'environ trois semaines.

Voir les conditions générales d'utilisation de la carte interbancaire CIB (l'annexe N°04)

2.2 : Compte épargne :

Le produit propose deux formules :



Figure 16 : La carte CIB

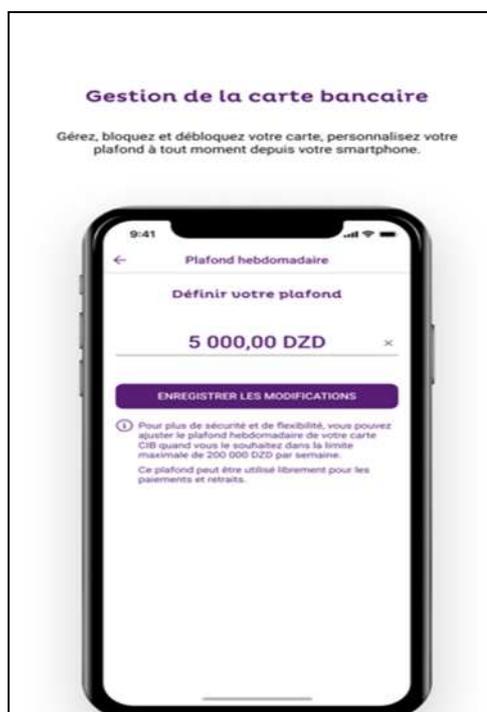


Figure 17 : Rubrique gestion de la carte bancaire

2.2.1 : Formule rémunérée « Offre classique » :

Le compte épargne Banxy est un compte en Dinar rémunéré et géré depuis un Smartphone, pour pouvoir bénéficier d'un compte épargne, il faut ouvrir un compte courant Banxy.

BANXY a fait évoluer son offre pour répondre aux attentes et besoins de ses clients, elle a lancé la gamme « épargne mobile », une solution innovante conçue pour toute personne désirant constituer une épargne. Différente des offres traditionnelles, cette solution digitale rapide est très simple à utiliser. Cette offre facilite l'action d'épargner et propose un taux de rémunération très attractif sans conditions ni paliers évolutifs.

L'utilisateur pourra ouvrir son compte épargne sans se déplacer, directement sur l'application sans devoir représenter un nouveau dossier administratif ou solliciter un conseiller clientèle en agence. Pour ouvrir un compte, l'utilisateur doit d'abord cliquer sur "ouvrir un nouveau compte" depuis la rubrique "mes comptes" dans le menu principal puis accepter les termes et les conditions générale d'utilisation et enfin effectuer un premier dépôt 5 000 DZD (le versement initial se fait par prélèvement sur votre compte chèque Banxy) pour valider l'ouverture de compte.

L'épargnant pourra ensuite alimenter facilement son compte épargne avec tous types de virements, Il a la possibilité de créditer son compte par la réception d'un virement directement sur son compte Banxy depuis son autre compte bancaire ou celui d'un tiers ou bien en se rendant dans une agence du réseau de Natixis Algérie pour y déposer un chèque libellé à son nom ou pour faire un versement en espèces sur son nouveau compte bancaire Banxy, une tierce personne peut également le faire à sa place.

Le taux d'intérêt du compte épargne de Banxy est le meilleur en Algérie avec un taux à 3,25 % par an quels que soient la durée et le montant de l'épargne.

En effet, les intérêts produits sur compte épargne sont soumis au régime fiscal sous les conditions suivantes :

- ✓ Montant des intérêts inférieurs à 50 000 DZD : 1%.
- ✓ Montant des intérêts égal ou supérieur à 50 000 DZD : 10%.

Voir les conditions générales de l'ouverture du compte épargne (L'annexe N°05)

2.2.2 : Formule non rémunérée « Mon projet » :

Mon projet est un compte de gestion budgétaire en Dinar, non rémunéré, destiné à toute personne physique et majeure déjà cliente de Banxy. Il consiste pour l'utilisateur de l'application de créer une épargne liée à un projet personnel, de planifier facilement son projet en suivant la progression de son capital et de gérer son compte en temps réel (24h/24) afin d'atteindre son objectif à la date fixée au préalable. Le simulateur de projet accompagne et conseil le client afin de lui permettre la réalisation de son projet.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Pour l'ouverture de compte, l'utilisateur doit passer par 4 étapes :

- 1- Cliquer sur "ouvrir un nouveau compte" depuis la rubrique "mes comptes" dans le menu principal;
- 2- Accepter les termes et conditions;
- 3- Renseigner le formulaire : Nom du projet, catégorie, montant et durée;
- 4- Effectuer un premier dépôt de 5 000 DZD (le versement initial se fait par prélèvement sur le compte chèque Banxy) pour valider l'ouverture de compte.

L'épargnant peut alimenter son compte soit en recevant un virement directement sur son compte Banxy depuis son autre compte bancaire ou celui d'un tiers ou bien en se rendant dans une agence du réseau de Natixis Algérie pour y déposer un chèque libellé à son nom ou pour faire un versement en espèces sur son nouveau compte bancaire Banxy, une tierce personne peut également le faire à sa place pour créditer le compte.

L'utilisateur peut ouvrir qu'un seul compte mon projet, une fois que son projet aura atteint son objectif, il pourra ensuite ouvrir un nouveau compte. Il peut également modifier la date du projet au besoin, l'annuler ou le clôturer à tout moment depuis l'application Banxy.

Voir les conditions générales d'ouverture de compte " Mon projet" (L'annexe N°06)

2.3 : Compte devise :

La compte devise de Banxy est destiné aux personnes physiques désirants effectuer des paiements en devises, en ligne ou des retraits et paiements à l'étranger en toute sécurité.

Le client peut ouvrir son compte devises en temps réel et à tout moment depuis l'application sans avoir à se déplacer ou à présenter de dossier administratif supplémentaire.

- ✓ Depuis la rubrique "Mes comptes", le client doit cliquer sur "Ouvrir un nouveau compte";
- ✓ Consultation et acceptation des CGU;
- ✓ Confirmation de l'ouverture grâce au Super Pin.

Le compte est ouvert, le client peut désormais l'alimenter auprès du réseau de Natixis Algérie et commander sa carte bancaire VISA.

Voir les conditions générales d'ouverture de compte devise (L'annexe N°07)

✓ La carte VISA :

La carte VISA de Banxy représente un moyen de paiement international destiné aux personnes physiques désirant effectuer des paiements en devises en ligne ou des retraits et paiements à l'étranger. La carte VISA de Banxy est une carte à débit immédiat, elle fonctionne en temps réel et à hauteur du solde en compte, dans la limite des plafonds accordés par la banque et selon le type de carte.

Banxy propose à ses clients deux types de cartes : La carte VISA GOLD avec un plafond d'utilisation de 5000 EUR par semaine et la carte VISA PLATINUM avec un plafond de 9000

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

EUR par semaine. La durée de validité de ces cartes est de deux ans, elles sont dotées de la fonctionnalité paiement sans contact et aucun dépôt minimum en devises n'est exigé pour commander la carte. Elles offrent une gestion 100% mobile pour personnalisation du plafond, l'opposition définitive ou temporaire sur la carte, le suivi des transactions en temps réel...

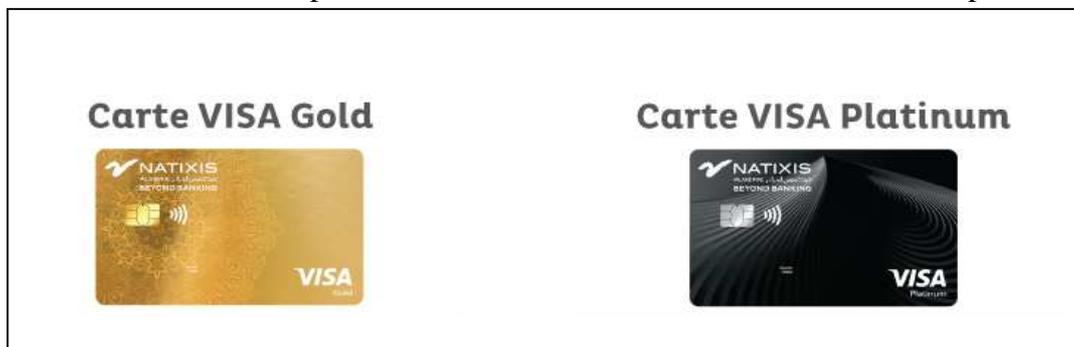


Figure 18 : Les cartes VISA (Gold et Platinum)

Lors du parcours de souscription depuis l'application, le client a le choix entre deux formules :

- ✓ Formule épargne : Rémunérée au taux de 3,25% ou non rémunérée, le client peut bénéficier d'une carte Visa sans payer des frais annuels. Le montant à déposer sur le compte épargne est de 200 000 DZD pour la carte Gold et 500 000 DZD pour la carte Platinum.
- ✓ Formule libre : Si le client ne souhaite pas souscrire à la formule épargne, il peut opter pour la formule libre. Pour cette dernière, aucun dépôt minimum n'est exigé à la commande de sa carte mais les frais annuels s'élèvent à 14 000 DZD pour la carte Gold et à 35 000 DZD pour la carte Platinum.

Avant de commander la carte, le client doit s'assurer que son compte chèque dispose du solde suffisant pour couvrir les frais annuels ou le montant minimum de l'épargne selon la formule choisie. La carte VISA sera livrée 4 jours après sa commande sur l'application.

Chaque transaction effectuée est enregistrée en temps réel sur le fil d'actualité du compte en devises. Ainsi, le client pourra connaître son solde en compte à tout moment. Le relevé de compte mensuel est également disponible dans la rubrique "mes documents". Lors de la réalisation des transactions, des commissions de 1% du montant de la transaction + 2 euros seront prélevées sur les retraits en espèces, de 1% du montant du paiement sur TPE ou via Internet sur les paiements.

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

Voici un tableau récapitulatif des conditions d'utilisation de chaque carte :

		CARTE GOLD	CARTE PLATINUM
UTILISATION EN EURO	Plafond hebdomadaire (Retrait + Paiement)	5 000 €	9 000 €
	Plafond paiement sans contact	25 €	50 €
	Commissions sur Paiement TPE/ Achat en ligne	1% du montant de la transaction	
	Commissions sur Retraits espèces	1% du montant + 2€	
	Dépôt minimum en devise	Aucun dépôt min exigé	
COMMISSIONS EN DZD	Cotisation annuelle - Formule Libre -	14 000 DZD	35 000DZD
	Dépôt minimum en DZD - Formule Libre -	Aucun dépôt min exigé	
	Cotisation annuelle - Formule épargne-	Gratuit	
	Dépôt minimum sur le compte épargne - Formule épargne -	200 000DZD	500 000DZD
	Taux d'intérêt sur le compte épargne VISA - Formule épargne -	3,25%	

Tableau n°04 : Conditions d'utilisation des cartes VISA

Enfin, pour une offre plus complète, Natixis Algérie associe à la carte VISA, une assurance voyage sur toute la durée de validité de la carte, la police d'assurance pour la carte VISA GOLD couvre tout l'espace Schengen et comprend :

- ✓ Garantie principale : Capital décès accidentel;
- ✓ Assistance médicale : Remboursement des frais de transport vers l'hôpital;
- ✓ Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation;
- ✓ Assistance rapatriement : Rapatriement de corps en cas de décès et rapatriement sanitaire en cas d'accident ou de maladie.

En revanche, pour la carte VISA Platinum sa police d'assurance couvre le monde entier et comprend :

- Garantie principale : Capital décès accidentel;
- Garanties d'assistance : Remboursement des frais de transport vers l'hôpital, remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation, accompagnement des enfants de moins de 15 ans, visite d'un proche en cas d'un séjour d'hospitalisation supérieur à dix (10) jours;
- Assistance rapatriement : Rapatriement de corps en cas de décès, rapatriement sanitaire en cas d'accident ou de maladie;
- Assistance voyage : Transmission de messages urgents à l'étranger, vol ou perte de bagage;
- Protection juridique, envoi d'un collaborateur en cas d'interruption d'un délai supérieur de trois (3) jours.

Voir les conditions générales d'utilisation des cartes bancaires VISA internationale (Annexe N°08)

3. Les services offerts par Banxy :

L'application Banxy donne la possibilité d'ordonner et d'exécuter en 2/3 clics un virement bancaire depuis un compte Banxy vers un autre compte Banxy, ou bien vers un compte domicilié dans un autre établissement bancaire. Le fonctionnement d'un virement bancaire est simple et rapide. Vous devez ajouter un bénéficiaire en renseignant son nom, prénom et ses coordonnées bancaire (RIB). Selon l'objet du virement (régler une prestation, alimenter son compte ou envoyer régulièrement de l'argent à un proche...) ainsi que la fréquence de ce dernier, vous pouvez effectuer différents types de virement. Assurez-vous que votre compte est suffisamment alimenté afin d'éviter que votre virement soit rejeté.

On distingue généralement trois types de virements :

- ✓ **Le virement différé** : C'est un ordre de virement donné une fois pour une exécution à une date définie ultérieurement.
- ✓ **Le virement permanent** : C'est un ordre de virement donné une fois pour une exécution avec une périodicité donnée (le client a le choix entre une fréquence hebdomadaire, mensuelle ou annuelle). Le montant et le bénéficiaire restent identiques.
- ✓ **Le virement ponctuel** : Un virement est ponctuel si l'ordre est émis pour une transaction unique.

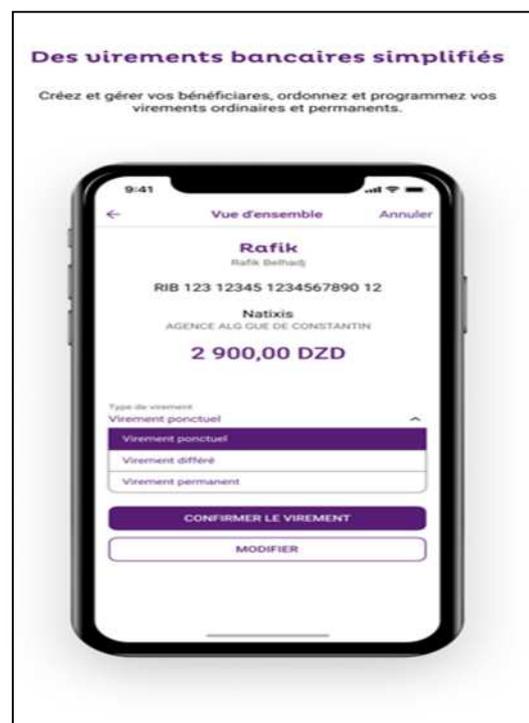


Figure 19 : Type de virements bancaires BANXY

Le virement Banxy offre plusieurs avantages :

- ✓ Moyen de paiement sûr pour lequel vous garder une traçabilité.
- ✓ Choix de type de virement, il peut être ponctuel, permanent ou différé.
- ✓ Gain de temps et facilité d'utilisation.
- ✓ Consultation et gestion de vos virements.
- ✓ Vous pouvez faire un virement Banxy vers un autre compte interbancaire (un autre établissement bancaire).
- ✓ Les virements entre deux comptes Banxy sont totalement gratuits.

➤ P2P (Particulier à Particulier) :

C'est une solution innovante et une exclusivité de l'application Banxy. Cette solution s'appuie sur une technologie qui permet d'envoyer de l'argent aux contacts de l'utilisateur par e-mail ou par mobile sans avoir à saisir de coordonnées bancaires, il suffit d'indiquer le montant souhaité et de sélectionner le bénéficiaire à partir de la liste des contacts.

L'utilisateur peut créer un P2P à tout moment dans l'application Banxy. Pour l'initier, la procédure se fait comme suite:

- 1- L'utilisateur se connecte à l'application Banxy;
- 2- Il clique sur le bouton violet sur l'écran d'accueil et sélectionne P2P, ou bien via la rubrique virements qui se trouve au niveau du menu;
- 3- Il choisit le contact auquel il veut envoyer de l'argent (soit son numéro mobile ou son adresse email);
- 4- Le client sera invité à indiquer le montant du virement et le motif du virement;
- 5- Enfin, la validation de la transaction se fait en entrant le super PIN.

Si le destinataire est également un client Banxy, il recevra le transfert instantanément ; si le destinataire n'est pas un client Banxy, il recevra un lien par SMS ou par email l'invitant à ouvrir un compte bancaire Banxy.

Banxy offre plusieurs services complémentaires qui permettent à ses clients d'envoyer leurs coordonnées bancaires à un tiers et de disposer d'un historique de relevé de compte mensuel gratuit des 6 derniers mois et de sécuriser leurs avoirs. Les fonctionnalités de ces services rendent les produits bancaires plus accessibles en limitant les déplacements :



Figure 20 : Virement P2P

- **Demande de RIB :** Pour l'obtention d'un RIB, le client doit confirmer sa demande de RIB dans cette rubrique. Le bouton « Confirmer » permet de déclencher le processus d'envoi de mail et d'enregistrer la demande dans la base de données.



Figure 21 : Rubrique de demande du RIB

- **Demande de relevé bancaire :** Pour l'obtention de relevé de compte bancaire, le client doit confirmer sa demande de relevé de compte dans cette rubrique. Le bouton « Confirmer » permet de déclencher le processus d'envoi de mail et d'enregistrer la demande dans la base de données.



Figure 22 : Rubrique du relevé de compte mensuel



Figure 23 : Rubrique de demande du relevé de compte mensuel

- **Opposition sur un chéquier/ chèque de banque** : Si le chèque est renseigné, le client doit saisir le nom du bénéficiaire, lieu et date d'établissement. Aussi il peut scroller si la taille de la page ne suffit pas pour afficher toutes les informations.

- **Demande de chèque de banque** : Dans ce menu, tous les champs sont obligatoires sauf le montant en lettre car il sera généré automatiquement à partir du champ montant DZD. Le bouton « Confirmer » permet de déclencher le processus d'envoi de mail et d'enregistrer la demande dans la base de données.



The screenshot shows a mobile application interface for requesting a bank check. At the top, there is a purple header with a hamburger menu icon and the text 'Support Natixis'. Below this, the title 'Demande de chèque de banque' is displayed. The main content area contains the following elements: a sub-header 'Demande de chèque de banque', a paragraph 'Veillez introduire les informations nécessaires pour l'élaboration de votre chèque de banque.', a text input field for 'Libellé à l'ordre de *', a text input field for 'Montant DZD *', a text input field for 'Montant en lettre', and a dropdown menu for 'Agence où récupérer le chèque*'. At the bottom, there is a paragraph 'Vous souhaitez demander l'élaboration d'un chèque de banque, cela générera des frais supplémentaires précisés dans le catalogue des conditions tarifaires.' followed by 'Veillez confirmer votre demande.' and two buttons: 'Annuler' and 'Confirmer'.

Figure 24 : Rubrique de demande du chèque de banque

- **Demande d'information produits et offres** : Le client peut demander un renseignement sur n'importe quel produit ou offre en inscrivant une demande dans l'espace dédié.



The screenshot shows a mobile application interface for requesting information on products and offers. At the top, there is a purple header with a hamburger menu icon and the text 'Support Natixis'. Below this, the title 'Information sur les produits et les offres' is displayed. The main content area contains the following elements: a sub-header 'Information sur les produits et les offres', a paragraph 'Veillez introduire votre demande.', a text input field for 'Description de votre demande', and a paragraph 'Souhaitez-vous envoyer votre demande à nos services?'. At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' and 'Envoyer'.

Figure 25 : Rubrique de demande d'informations sur les produits et les offres

- **Réclamations Suggestions** : Le client a la possibilité de faire des réclamations et des suggestions dès qu'il le souhaite, en décrivant son contenu, puis confirmer celle-ci via le bouton « envoyer ».
- **Autres demandes** : Le client peut faire n'importe quelle demande en inscrivant l'objet ainsi que la demande, et pour finir il doit confirmer celle-ci en appuyant sur le bouton « envoyer ».

4. Les contraintes liées au développement de Banxy :

Le mobile banking a franchi un grand pas en Algérie avec le lancement de Banxy, ainsi, le consommateur algérien découvre un concept innovant qui ne cesse de progresser et d'accroître sa part de marché. En revanche, son développement se confronte à plusieurs difficultés de natures règlementaires, techniques et culturelles qui risquent de limiter son extension.

4.1. Les difficultés techniques :

La réalisation de ce nouveau projet a nécessité une mise en place d'un équipement spécial ainsi qu'une mise en place d'un personnel qualifié. A cet égard, il faut rappeler que Banxy a fait appel à une société étrangère afin de concevoir son application, ce qui prouve un manque de maturité du secteur informatique algérien dans ce genre de solutions très exigeantes et hyper sécurisées. Il est important aussi de préciser les immenses efforts nécessaires pour recruter un personnel qualifié sur ce genre technologies informatiques. Les ESN (Entreprises Spécialisés en Numérique) algériennes étant limitées, il est souvent nécessaire de faire recours à des prestataires étrangers. Ajouter à ceux-là, l'un des plus grands irritants des applications digitales en Algérie et qui se consiste en la multiplication des pannes des réseaux de télécommunications (couverture du réseau) et qui freine le développement de ce projet lancé par NATIXIS, elles ralentissent le fonctionnement du système en générale; de plus, Banxy rencontre des problèmes de stabilité de connexion ce qui entrave son essor vu que c'est une banque dépendante de l'internet.

4.2. Les difficultés culturelles :

L'environnement où évoluent les banques mobiles reste émaillé d'insuffisances qui entravent l'essor de cette tendance de fond pour le secteur bancaire, le frein majeur au développement de Banxy est principalement lié au facteur socioculturel. La culture de digitalisation est quasi-absente en Algérie, même si 70% de la population sont des jeunes ouverts à tout ce qui est digital, malheureusement, la partie impliquée dans ce domaine reste très minoritaire à cause du manque de confiance en ces banques mobiles. De gros efforts doivent être déployés en matière de communication et de marketing direct via les agences NATIXIS afin de rehausser l'indice de confiance du consommateur algérien et promouvoir cette solution mobile.

4.3. Les difficultés liées à la sécurité :

Lors de l'étude de marché menée par le groupe Natixis en vue du lancement de sa banque mobile, il s'est avéré que les Algériens plaçaient la sécurité des transactions en premier dans leur liste de préoccupations. Banxy offre un niveau de sécurité très élevé, c'est nécessaire afin de combler le vide juridique qui caractérise le monde des cartes. Cependant, les réseaux informatiques en Algérie ne sont pas assez sécurisés et beaucoup d'utilisateurs ne sont pas avertis, ce qui augmente les risques liés aux piratages des smartphones.

D'un autre côté, le risque de fraude a augmenté avec l'évolution des moyens de paiement, donc, le problème de la sécurité est complexe et nécessite une contribution de tous les acteurs afin d'améliorer la sécurité des transactions.

Section 3 : L'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy et les perspectives de développement post-covid des offres et services Banxy

Nous avons réalisé ce travail dans un contexte sanitaire particulier lié à la pandémie du COVID19 et qui a impacté l'activité de l'ensemble des acteurs économiques en Algérie, donc, il nous a semblé opportun et même nécessaire d'inclure une section afin de déterminer les réels impacts sur notre sujet de mémoire ainsi que les actions entreprises afin de faire face à cette situation inédite et d'assurer la continuité du service.

La source des informations présentes dans cette section est issue globalement d'un entretien effectué le 10 Août 2020 avec le personnel de NATIXIS Bejaia.

1 : L'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy :

Face à la crise sanitaire, l'ensemble des clients des banques et autres services financiers ont découvert les contraintes d'un confinement exceptionnel et expérimenté de nouveaux besoins. Dans ce contexte, la digitalisation et la transformation par la technologie des services financiers vont s'accélérer pour s'adapter à ces nouveaux besoins et s'annoncent comme nos futurs modes de vie et de consommation.

Une récession économique a touché tout le secteur bancaire depuis le début de cette pandémie du COVID19, cependant, les agences qui ont des clients dans le secteur de l'agro-alimentaire (comme l'agence de Natixis Bejaia) s'en sortent mieux que les autres banques qui ont enregistré une forte baisse due à l'arrêt total des investissements et par extension un ralentissement de l'activité bancaire traditionnelle. Dans ce contexte, les banques se sont retrouvées face à un risque d'impayés à cause du problème de recouvrement des entreprises qui n'arrivent pas à rembourser leurs crédits (problème de trésorerie).

Une nette réduction de la marge de change, un événement important qui a fortement impacté la rentabilité des banques : La banque d'Algérie est intervenue et a revu les commissions prélevés pour chaque opération d'importation et la commission de marge de change est passée de 1% à 0,1%. Cette réduction a incité les banques à travailler sur un nouveau projet qui concerne l'augmentation de la tarification pour les entreprises. En résumé, cette pandémie persistante a démontré les insuffisances des banques traditionnelles d'un côté ainsi que les avantages de la digitalisation et des banques mobiles d'un autre côté.

Autant que c'était néfaste et négatif sur le plan économique et transactionnel au sein des banques traditionnelles, autant c'était bénéfique et positif pour les banques mobiles, la crise sanitaire actuelle a démontré que la digitalisation des moyens de paiements a servi à une continuité de l'activité bancaire de la banque mobile « BANXY » pendant toute la période du confinement.

Banxy crée autour d'une promesse d'autonomie maximum du client et d'instantanéité a relevé le défi de la continuité de son service, dans un mode de management agile, en mobilisant ses ressources autour de son centre de relation client et la surveillance de ses plateformes

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

informatiques. Cette banque mobile a confirmé tout son potentiel en offrant une expérience client sécurisée, fluide et l'autonomie désormais nécessaire à ses clients qui ont dû se réorienter massivement vers les canaux à distance pour interagir avec leur banque.

Par ailleurs, la crise COVID19 et le confinement ont contribué à l'évolution de l'activité de Banxy : Selon le directeur de l'agence Natixis de Bejaia, Banxy a connu une forte augmentation du taux de bancarisation, de l'utilisation des cartes ainsi qu'une progression du nombre de demandes d'ouvertures de comptes ces derniers mois. En raison, des retraits en masse de liquidés notamment au niveau des postes qui est dû à l'augmentation de la consommation, le taux de chômage a augmenté pendant cette période, donc, les gens ont consommé leur épargne ce qui a engendré une baisse de liquidité sur le marché monétaire.

L'activité de Banxy a évolué en parallèle du développement des plateformes et des sites e-commerce. La progression de ces plateformes a incité les gens à se lancer dans la digitalisation et avoir des comptes auprès des banques mobiles afin effectuer leurs transactions tranquillement à distance en utilisant les cartes bancaires.

De plus, la digitalisation des moyens de paiements lancés par BANXY a permis aux utilisateurs d'ouvrir et de gérer des comptes à distance sans se déplacer au moment où l'exécution de ces opérations au sein des banques classiques était quasiment impossible.

Le directeur ajoute que désormais les frais relatifs aux retraits hors Natixis ont été supprimés afin d'encourager les retraits par carte bancaire, sachant qu'avant, un client qui détient une carte Natixis est exonéré des frais s'il effectue un retrait au niveau d'un DAB Natixis, en revanche, des commissions (allant jusqu'à 20 DA) sont prélevés pour chaque opération effectuée en dehors des DAB Natixis.

Pendant cette période de confinement et de pandémie COVID19, Banxy tout comme les autres banques a appliqué le décret signé par le premier ministre juste après sa publication, elle a libéré une partie de son effectif tout en priorisant les personnes vulnérables au COVID19 (les personnes âgées, les femmes qui ont des enfants, les personnes qui ont des maladies chroniques, etc.). Par conséquent, ce n'était pas possible pour Banxy de continuer son activité comme avant tandis qu'elle n'a pas pu bénéficier d'une autorisation exceptionnelle pendant la période du confinement, ni d'assurer les moyens nécessaires pour son personnel afin d'adopter le télétravail. Dans ces conditions, les services de Banxy étaient perturbés. D'une part, le service clientèle n'était pas disponible 7/7, 24/24H, c'est pourquoi, la procédure d'ouverture de compte se faisait dans un temps limité, d'autre part, cette perturbation a provoqué des retards pour les délivrances des moyens de paiements des nouveaux clients à cause de la déstabilisation du représentant de BANXY pour les courriers (FEDEX).

Le directeur de l'agence Natixis de Bejaia a précisé « Cette période nous a été une leçon pour constater l'importance de passer au digital, elle nous a permis de sensibiliser une grande partie de la population, nous devons être réactifs, c'est le moment ou jamais ! ».

En résumé, cette période de confinement et de crise sanitaire a un impact mitigé sur l'activité de Banxy, certes, elle a son lot de désagréments, mais toutefois, elle est bien positive sur bien des aspects, notamment, pour l'évolution et le développement du concept en Algérie.

2. Les perspectives de développement post-covid des offres et services Banxy :

Si le marché des banques mobiles n'est pas encore à la hauteur des attentes des investisseurs et des acteurs bancaires algériens en enregistrant une timide croissance, la tendance devrait certainement s'inverser dans les années à venir. En effet, la crise sanitaire actuelle devrait faire évoluer considérablement les choses de manière positive en boostant la consommation des solutions digitales ainsi que les investissements dans ce secteur d'activité.

Selon le directeur de l'agence Natixis de Bejaia, « Banxy est un projet récent qui est toujours en phase de développement, elle a connu une très forte progression en terme d'ouvertures de comptes et d'utilisation des différents services et produits proposés par cette dernière durant cette période de crise, ce qui lui a permis de détecter des insuffisances techniques (Bugs techniques) qu'elle compte résoudre prochainement afin d'améliorer la qualité de ses services ». Le directeur a ainsi mis l'accent sur la nécessité de développer les infrastructures informatiques à travers des serveurs plus performants afin que l'application puisse supporter une charge de fréquentation très élevée (Nombre de connexions en simultanée plus important afin d'éviter les crashes des serveurs applicatifs et de bases de données).

Comme le projet est récent, il va y avoir plus d'options et de nouveaux produits qui vont compléter l'offre Banxy. « Dans le but de capter le maximum de clients et de collecter plus de ressources, nous envisageons d'une part, à améliorer l'épargne pour progresser l'offre-placement en proposant une épargne à taux évolutif (Permettre aux clients d'avoir un taux évolutif car l'enjeu le plus important est le taux d'intérêts), et lancer le projet du crédit à la consommation d'une autre part ».

Le directeur ajoute : La digitalisation est un domaine très important dans le secteur bancaire, en Algérie 70% de la population sont des jeunes, donc, ouverts à tous ce qui est digital, mais malheureusement, ils ne sont pas assez sensibilisés pour se lancer dans la digitalisation, donc, avant toute chose nous travaillons sur l'amélioration de l'offre « Banxy » en répondant aux exigences des clients et sur le renforcement de la sécurité de l'application afin de gagner la confiance de la population.

Le développement de la fibre optique et l'amélioration du réseau 4G en Algérie sont un facteur majeur qui permettra à Banxy de toucher une population plus large et d'augmenter ses parts du marché ; il faut souligner que sa position de précurseur et leader sur le marché des banques mobiles lui confère un avantage certain qui lui permettra d'améliorer son assise financière et commerciale. Le confinement imposé durant la crise sanitaire lui a permis de bénéficier d'une publicité supplémentaire et d'un gain de popularité non négligeables, d'autant plus qu'elle était la seule banque à proposer une démarche de souscription et d'ouverture de compte 100% à distance.

Pour conclure, nous estimons que l'accélération de l'utilisation de la banque mobile en particulier et du digital en général dans le quotidien du consommateur algérien sera un facteur important et même déterminant pour une reprise rapide de l'économie nationale. En outre, ses services à distance sont vitaux dans notre environnement en pleine mutations, ils seront un atout majeur au service d'une finance durable et solidaire, plus particulièrement auprès des plus fragilisés par cette crise.

Conclusion chapitre 3 :

Le groupe NATIXIS a été et continue d'être l'un des moteurs importants du secteur bancaire algérien, premier groupe européen à s'installer en Algérie et premier groupe à se lancer dans la banque mobile, NATIXIS a toujours su innover et trouver des solutions face à des situations inédites, sa capacité d'adaptation et d'anticipation font d'elle l'un des acteurs majeurs et précurseur sur le marché national.

Nous avons constaté à travers ce chapitre que le groupe NATIXIS en Algérie a toujours su trouver un équilibre entre rentabilité et croissance en s'appuyant sur des concepts et produits adaptés spécialement au marché et au consommateur algérien. En outre, la création de la banque mobile Banxy a permis à NATIXIS d'élargir son marché potentiel et de toucher une population isolée mais très demandeuse de produits bancaires qu'elle commence tout juste à découvrir vu le taux très faible de bancarisation des algériens. Ainsi, Banxy représente un modèle de réussite dans la transformation digitale et bancaire dans le pays, l'expérience est tellement réussie que son influence touche non seulement le consommateur algérien mais aussi la concurrence qui cherche à lui emboîter le pas et se positionner sur ce créneau jeune et très prometteur en Algérie.

Le secret de la réussite de Banxy dans notre marché national réside dans son processus d'implantation que nous pouvons résumer en trois étapes :

- 1- Une démarche d'analyse et étude du marché,
- 2- Une adaptation des produits et services aux spécificités du marché local,
- 3- Et enfin, s'appuyer sur une structure existante pour créer une synergie entre l'entité existante et la nouvelle à implanter et ainsi maîtriser les coûts.

Ainsi, la banque mobile en Algérie a su identifier les particularités de l'environnement dans lequel elle devait évoluer et a su faire face aux difficultés réglementaires, technologiques et sociales. Aujourd'hui, le concept est adopté par le consommateur algérien et les prétendants sur le marché des néo-banques en Algérie fument, preuve que ce marché est estimé très rentable et on lui prédit à un avenir radieux.

Dans cette partie du mémoire, nous avons exposé le riche contenu de l'application mobile de Banxy, une solution que nous jugeons d'excellente qualité de par son aspect ergonomique, intuitif et très sécurisé, ce qui la rend très attractive aux yeux des utilisateurs. Nous avons aussi relevé une méthode de développement que nous associons aux méthodes de gestion agiles. Contrairement à la méthode en cascade (Waterfall), où le produit n'est lancé qu'à la fin du développement complet de la solution, cette méthode agile présente l'avantage de lancer le

Chapitre 3 : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE

produit dès sa première forme fonctionnelle et par conséquent, générer du cashflow pour financer le développement et la promotion de la forme suivante (Phase suivante). Les produits proposés et les fonctionnalités de l'application Banxy sont enrichis progressivement, ce qui leur permet de les ajuster en fonction du retour d'expérience.

La crise sanitaire de la pandémie du COVID19 a eu et continue d'avoir un impact important sur tous les aspects de notre vie quotidienne, elle a ainsi modifié nos habitudes et nous a imposé des contraintes qui nous ont obligé à nous adapter, elle a changé non seulement notre façon de consommer, mais aussi notre façon de travailler, elle a par ailleurs, accéléré le déclin et l'émergence de nombreuses coutumes. Pour conclure, cette crise sanitaire a eu un impact négatif sur la rentabilité des banques classiques, tandis que, pour l'heure, aucun impact négatif majeur n'est identifié sur l'activité de Natixis ni sur celle de la banque mobile « BANXY », même s'il est encore tôt pour avoir des conclusions concrètes et basées sur des chiffres officiels, nous estimons, que la crise sanitaire a permis de promouvoir les banques mobiles, elle a donné un coup de pouce indéniable pour l'image des Néo-Banques qui gagne en notoriété sur le marché national.

Conclusion générale :

A travers cette étude, nous avons tenté de répondre aux différentes interrogations qui entourent la banque mobile, le but étant de retracer son histoire, définir ses caractéristiques, mais surtout, identifier son implantation et son potentiel de développement en Algérie, pour y parvenir, il nous fallait nous intéresser à ce concept de Néo-Banque sous plusieurs aspects : juridique, économique, technologique et social.

Afin d'aiguiller notre travail, nous avons identifié une problématique de départ qui constitue le noyau de notre mémoire de recherche et qui concerne la situation des banques mobiles en Algérie ainsi que leurs perspectives de développement dans le contexte économique, technologique et sanitaire actuel. Ainsi, à partir d'un ensemble de questions dérivées de notre problématique, nous avons essayé de recueillir les informations puis de les recouper entre elles afin de tirer des conclusions et des enseignements capables de nous éclairer sur le sujet.

Les Néo-banques se distinguent des banques dites classiques de par leur aspect digital et leur unique accès via des applications mobiles, elles ont vu le jour afin de répondre aux nouveaux besoins de la clientèle en matière d'accessibilité aux services, gain de temps, flexibilité et simplification des opérations bancaires.

Depuis l'apparition des premières banques en ligne le siècle dernier, elles n'ont jamais cessé d'évoluer afin de répondre aux nouveaux besoins des clients et de s'adapter aux nouvelles données économiques et sociales, tout en s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui ont raccourci la durée de traitement des opérations bancaires et qui ont créé de nouveaux canaux de communication indispensables afin d'assurer un service à la hauteur des attentes des clients. Par ailleurs, l'apport des nouvelles technologies dans le développement des banques mobiles est incontestable, que ce soit pour le stockage, le traitement et le transfert des données (SGBD « système de gestion de bases de données », Big Data, serveurs et cloud, flux sécurisés, etc.) ou bien pour l'amélioration de l'activité opérationnelle via un ensemble d'outils (DAB, GAB) et d'applications métier (Saisie des opérations bancaires, RH, Marketing, finance, CRM, Business intelligence, etc.).

La progression des banques mobiles dans les pays développés est indéniable, en effet, avec l'essor technologique, la généralisation de la 4G et le développement de la 5G, la démocratisation des smartphones qui deviennent de plus en plus accessibles et de plus en plus

Conclusion générale

performants, toutes les conditions sont réunies pour satisfaire une clientèle curieuse, connectée et avide de nouveautés, à la recherche d'une offre de service simplifiée et accessible à distance. En revanche, les banques mobiles commencent tout juste à s'implanter dans les pays en voie de développement, leur progression est souvent dépendante du développement d'internet dans le pays.

En ce qui concerne l'Algérie, la banque mobile a fait son entrée via le groupe NATIXIS qui a su analyser le marché bancaire national ainsi que les attentes du consommateur, pour faire, elle a dû adopter un processus commercial très méthodique avant de lancer sa banque Banxy:

- 1- Une démarche d'analyse et d'étude du marché,
- 2- Une adaptation des produits et services aux spécificités du marché local,
- 3- Et enfin, s'appuyer sur une structure existante pour créer une synergie entre l'entité existante et la nouvelle à implanter et ainsi maîtriser les coûts.

Avec le lancement de Banxy, NATIXIS confirme son statut de pionnière et de leader en matière d'investissements bancaires en Algérie, en effet, elle n'est pas uniquement la première à lancer une banque mobile en Algérie, mais, elle était déjà la première banque européenne à croire en le potentiel du marché Algérien et à ouvrir sa filiale NATIXIS Algérie en 1999. Cette présence de plus de 20 ans sur le marché algérien, lui a valu notoriété et confiance de la part du consommateur algérien ainsi que des autorités publiques.

Le lancement du réseau téléphonique 3G en 2013 était l'un des prémices de la révolution digitale en Algérie, il a permis à des millions d'algériens de découvrir une nouvelle façon de communiquer, de se divertir, de s'informer, mais surtout de consommer. Il a grandement contribué à accélérer les nombreux projets digitaux suspendus jusqu'à lors car la population potentielle connectée n'avait pas encore atteint un seuil de rentabilité.

Après la réussite du coup d'éclat de NATIXIS avec sa banque mobile, de nombreux établissements bancaires lui ont emboité le pas avec des investissements importants dans la banque en ligne en proposant des services à distance via leurs sites internet. Par contre, ces banques ne sont pas entièrement mobiles puisqu'il s'agit uniquement d'une offre de service en ligne d'une banque physique. Malgré tout, cette typologie de banque représente une réelle concurrence directe pour la banque mobile.

Cette émergence des néo-banques en Algérie est due au contexte actuel du marché national qui entame sa transformation digitale, cependant, son développement est ralenti par plusieurs contraintes non insurmontables et qui peuvent être endiguées avec une bonne volonté

Conclusion générale

des pouvoirs publics et économiques, nous citerons en particulier, les latences en matière des autorisations d'investissements, contraintes liées au transfert d'argent vers l'étranger, marché informel de la devise, risque de cyberattaques lié au réseaux non sécurisés, concept bancaire encore méconnu, etc. Cependant, un événement inattendu va selon notre point de vue booster les banques mobiles en Algérie en particulier et dans le reste du monde en général, il s'agit de la crise sanitaire liée à la COVID19, en effet, cette pandémie a certes impacté les résultats financiers de la majorité des acteurs économiques à cause du confinement et des mesures prises par les gouvernements et qui sont contraignantes pour la consommation et la circulation des personnes et des capitaux, néanmoins, cette situation inédite a encouragé les consommateurs à chercher des solutions de substitution afin de se procurer des services à distance, ce qui est une aubaine pour les banque mobiles qui gagnent en notoriété et deviennent de plus en plus populaires auprès du consommateur Algérien. Il s'agit là selon nous, d'un coup de promotion imprévu mais efficace.

En ce qui concerne notre cas pratique, la banque mobile Banxy, la gestion de la crise du COVID19 a été très mitigée, en effet, après la publication du décret ministériel concernant les nouvelles mesures sanitaires, la banque a libéré dans un premier temps les employés vulnérables (Femmes enceintes, personnes âgées, personnes ayant des maladies chronique, etc.), ensuite, elle a été obligée de se conformer aux mesures de confinement puisqu'elle n'a pas réussi à avoir une dérogation pour poursuivre son activité sur site et malheureusement, elle n'était pas préparée pour organiser du télétravail généralisé, ce qui a perturbé son activité commerciale et opérationnelle, ce qui est regrettable pour une entreprise digitale. Même si Banxy a été exposé aux mêmes risques et contraintes que les banques classiques liés à la situation des acteurs économiques et le risque d'impayés, elle a su tirer profit de la situation en enregistrant une hausse très significative du nombre d'ouvertures de comptes bancaires, alors que les banques classiques étaient dans l'incapacité d'accueillir les clients et de traiter les dossiers de souscription, Banxy grâce à son processus complètement digitalisé a pu assurer la continuité du service et fournir les moyens de paiements à ses clients.

Avec tous les atouts attractifs que possède une banque mobile, elle représente aujourd'hui une réelle alternative aux banques classiques en Algérie, elle a pu se faire une petite place sur la scène bancaire nationale et intégrer ainsi un marché en plein évolution. Les perspectives de développement sont très prometteuses au vu des importantes mutations que subit le marché des services qui devient de plus en plus digitalisé. En effet, le consommateur algérien de par sa

Conclusion générale

composante à majorité jeune, devient de plus en plus connecté et dispose de nombreux moyens de connexion lui permettant de prétendre à des services à distance. Dans ce contexte, les néo-banques disposent de toutes les clés afin de développer leur activité et gagner de nouvelles parts de marché à condition de faire preuve d'adaptation et créativité.

Pour conclure, il serait intéressant d'approfondir cette étude dans un futur travail de recherche afin d'explorer les liens entre les néo-banques et les groupes bancaires historiques en Algérie et d'étudier leur processus d'implantation ainsi que leur impact sur l'économie nationale et le consommateur algérien.

Bibliographie

Ouvrages :

- ✓ Badoc, M., Lavayssier, B. et Copin, E. (2000), *e-marketing de la banque et de l'assurance*, 2^{ème} édition, Edition d'organisation, Paris.
- ✓ Lovelock et D. Lapert. (1996), *marketing des services : stratégies, outils, management*, Edition Publiunion.
- ✓ BERNARD M. (Février 2003), *Banque et nouvelles technologies*, Edition Horizons bancaire, numéro 316.
- ✓ Plihon, D. (2000/2001), *la monnaie et ses mécanismes*, Ed. La découverte, Paris.
- ✓ Geneviève F. (2000), *l'art de management de l'information*, édition village mondial, p25.

Thèses et Mémoires :

- ✓ Abtoy, A., « enjeux de l'utilisation des TIC », Université de Abdelmalek Essadi, 2004.
- ✓ BELABDI M, « Détermination du profit des utilisateurs d'internet banking au Québec », Université du Québec à Montréal, 2010.
- ✓ BOULENOUAR N, « Les nouveaux supports de communication TIC », Ecole doctorale d'Economie et de Management, 2014.
- ✓ BRAHIMI T et BOUMGHAR L, « L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie », Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, 2016.
- ✓ DENOEL C, « L'E-banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il ? », Université du Québec à Montréal, 2008.
- ✓ ENONGA S, « Le paradigme de la relation banque-clients dans les services bancaires sur Internet », Université Catholique d'Afrique Central ,2006.
- ✓ LAZREG M, « Le développement de la monétique en Algérie », Université Abou Bakr Belkaid Tlemcen, 2014.
- ✓ SAIM T, « L'impact des TIC dans la fonction des ressources humaines », Ecole Doctorale d'Economie et de Management, 2013.

Articles :

- ✓ SAHUT J. (Septembre 2000), "L'impact des NTIC sur le secteur bancaire", *publié dans le cahier du numérique*, n° 3, Hermès Science.
- ✓ Bernstein, R. (2000), "The high cost of e-business, RISE-Technology".
- ✓ Riddle D. I. (2001), " Cadre d'analyse de rentabilisation pour l'adoption des affaires électroniques dans les petites entreprises".
- ✓ AIT-ALI M. (Avril/Mai 2018), " MOBILE BANKING en Algérie : Un grand pas et des insuffisances", *N'TIC Magazine gratuit des nouvelles technologies*, n°135, p21-23.
- ✓ AIT-ALI M. (Avril/Mai 2018), « Le lancement d'une banque mobile nécessite des technologies complexes à mettre en œuvre", *N'TIC Magazine gratuit des nouvelles technologies*, n°135, p24-25.

Bibliographie

- ✓ SMATI S. (2018), "Banxy la première banque mobile en Algérie ", *LIBERTE quotidien national d'information*.
- ✓ MENDACI M. (2018), " Ouverture de la première banque mobile en Algérie : BANXY propose de meilleurs services ", *El Modjahid quotidien national d'information*.
- ✓ DEHAIES S. (2019), " Les banques digitales face au Covid-19", *Panorama des néo-banques*, KPMG, p4.

Autres Références Bibliographiques :

- ✓ Documents internes de Natixis Bejaia (Agence n°00061).
- ✓ La loi N°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, abrogée et remplacée par l'ordonnance N°03-11 du 26 Août 2003 et No 10-04 du 26 Août 2010.
- ✓ Y. Colvert, Dictionnaire des Banques et Assurances, paris 1988.

Webographie :

- ✓ https://www.natixis.com/natixis/jcms/tki_5089/fr/chiffres-cles
- ✓ <https://groupebpce.com/le-groupe/profil>
- ✓ <https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/avantages-des-banques-traditionnelles/>
- ✓ <https://www.banxybank.com/fr/banxy-au-quotidien/communiquede-presse-type1>
- ✓ <https://www.jechange.fr/telecom/mobile/guides/avantages-banque-mobile-50473>
- ✓ <https://www.financites.fr/vers-la-fin-des-banques-traditionnelles/>
- ✓ <https://www.evolution-transformation.fr/neo-banques-disruption-banque/>
- ✓ <https://www.forbes.fr/finance/banques-traditionnelles-vs-neo-banques-un-juste-equilibre-a-trouver/?cn-reloaded=1>
- ✓ <https://www.banques-en-ligne.fr/questions-reponses/questions-frequentes/qu-est-ce-qu-une-neo-banque.html>
- ✓ <https://www.cafedelabourse.com/dossiers/article/faut-il-preferer-une-banque-en-ligne-a-une-banque-traditionnelle>
- ✓ <https://www.wavestone.com/fr/insight/banque-de-demain-tendances/>
- ✓ <https://www.infinance.fr/articles/entreprise/societe-cotee-en-bourse/article-natixis-presentation-et-histoire-428.htm>
- ✓ <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/natixis-lance-la-premiere-banque-mobile-d-algerie-776362.html>
- ✓ <https://dia-algerie.com/natixis-banque-francaise-se-prepare-m-paiement-algerie/>
- ✓ <https://www.challenges-arg.com/economie/un-an-apres-le-lancement-de-sa-banque-mobile-natixis-algerie-annonce-larrivee-de-la-carte-visa-sur-banxy/>
- ✓ <https://www.liberte-algerie.com/actualite/banxy-la-premiere-banque-mobile-en-algerie-291627>
- ✓ <https://home.kpmg/fr/fr/home/media/press-releases/2019/07/panorama-neobanques-france-confirmation-croissance-nombre-clients-actifs.html>
- ✓ <http://www.icibanques.com/tout-savoir-sur-la-banque-en-ligne/>

Bibliographie

- ✓ https://www.memoireonline.com/09/07/586/m_paradigme-relation-banque-clients-internet50.html
- ✓ <https://www.challenges-arg.com/economie/un-an-apres-le-lancement-de-sa-banque-mobile-natixis-algerie-annonce-larrivee-de-la-carte-visa-sur-banxy/>
- ✓ <https://apps.apple.com/fr/app/banxy/id1267915619>
- ✓ https://www.natixis.com/natixis/jcms/ala_5363/fr/histoire
- ✓ <https://www.blog.nouvelle-banque.fr/quels-sont-les-avantages-de-la-banque-mobile-neo-banque-partie-1/>
- ✓ <https://www.journalducsm.com/transformation-digitale-evolution-des-banques/>
- ✓ <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/122898>

Annexe 1 :



Formulaire de connaissance client (KYC)

INFORMATIONS PERSONNELLES		المعلومات الشخصية
Nom	[REDACTED]	اللقب
Prénom	[REDACTED]	الاسم
Sexe	M	الجنس
Nom de naissance	[REDACTED]	الاسم الأصلي
Situation familiale	C	الحالة العائلية
Fils/fille de	[REDACTED]	ابن / بنت
Et de (nom et prénom de la mère)	[REDACTED]	و(اسم ولقب الأم)
NIN (numéro d'identification national)	[REDACTED]	عقد هوية رقم
Date de naissance	[REDACTED]	الميلاد (3) بتاريخ
Ville de naissance	[REDACTED]	مدينة الأرياد
Pays de naissance	DZ	مدينة الأرياد
Nationalité	DZ	الجنسية
Autre nationalité		جنسيات اخرى
ADRESSE		العنوان
Adresse, rue	[REDACTED]	الشارع
Wilaya	BEJAJA	الولاية
Ville/commune	Bejaia	المدينة/ البلدية
Code postal	06000	الرمز البريدي
Pays de résidence	DZ	بلد الإقامة
INFORMATIONS PROFESSIONNELLES		المعلومات المهنية
Profession	AUTRES EMPLOYES DE BUREAU	المهنة الممارسة
Secteur d'activité	ADMINISTRATIONS PUBLIQUES	قطاع النشاط
Employeur	fonctionnelle a la wilaya	المؤسسة المستخدمة (التسمية و الوطن)
Salaires mensuel	Plus de 200 000 DA	الدخل الشهري المتوسط
Sources de revenu		مصادر الدخل
Salaires	Y	الاجور و الرواتب
Revenus financiers	N	الدخل المالي
Pensions et rentes	N	التقاعد والمعاشات
Revenus fonciers	N	الدخل العقاري
Autres	Y	اخرى
RELATION BANCAIRE ENVISAGEE		العلاقة البنكية المتصورة
L'objet attendu de l'ouverture de compte :		الهدف المتوقع من فتح الحساب
Produits d'épargne et de placement	N	منتجات الادخار والاستثمار
Opérations de portefeuille (chèques/virement)	N	عمليات المحفظة (سكوك و تحويلات)
Opérations de caisse < 1 MDZD	Y	العمليات النقدية اقل من 1000000 دج
Opérations de caisse > 1 MDZD	N	العمليات النقدية أكثر من 1000000 دج
Prêts	N	القروض
Opérations vers l'étranger	Y	عمليات مع الخارج
Pays d'exécution	TR	بلد التعامل
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES		معلومات اضافية
Américain/résident Américain	N	جنسية أو إقامة أمريكية
Êtes-vous amoné à effectuer des transfert vers les USA?	N	هل لديك تعاملات مالية مع الولايات المتحدة الأمريكية
Indicatifs téléphoniques	[REDACTED]	رموز الهاتف
Téléphone	[REDACTED]	رقم الهاتف
Email	[REDACTED]	البريد الالكتروني
Lieu	BEJAJA	في
Date	11/10/2020	بتاريخ
Signature client	[REDACTED]	توقيع الزبون

Annexe 2 :



CONVENTION D'OUVERTURE DE COMPTE DE DEPÔT CONDITIONS GENERALES	اتفاقية فتح حساب إيداع الشروط العامة
<p>I.OBJET DE LA CONVENTION</p> <p>Article 01 : La présente convention a pour objet de :</p> <p>Fixer les conditions et modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte de dépôt ouvert sur les livres de la banque et son utilisation via les services à distance ;</p> <p>Le terme compte repris dans la présente convention fait systématiquement référence au compte de dépôt et le service en ligne.</p> <p>Article 02 : Définition du compte dépôt du client</p> <p>Le compte objet de la présente est un compte à vue ouvert à des personnes physiques jouissant de la capacité juridique pour les besoins d'utilisation personnels.</p> <p>Le terme client repris dans la présente convention signifie : le titulaire du compte.</p> <p>La gestion du compte est du ressort exclusif du titulaire, toutes les opérations doivent être initiées uniquement par le titulaire, aucun mandat ou procuration ne sera autorisé.</p> <p>II.CONDITIONS D'OUVERTURE DE COMPTE</p> <p>Article 03: Vérifications préalables</p> <p>Conformément au dispositif en vigueur relatif à la prévention et à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la banque est tenue de :</p> <p>1- Vérifier au moyen d'un dossier présenté par le client son identité, sa filiation et son adresse.</p> <p>2- Sauvegarder ces informations au niveau de la banque.</p> <p>Si la banque juge les informations qu'elle détient insuffisantes, elle peut, à tout moment, en réclamer un complément au client qui est tenu de les lui fournir dans les meilleurs délais.</p> <p>Si après l'ouverture du compte apparaissent des problèmes de vérification et de mise à jour des éléments d'informations visés ci-dessus, la banque clôture le compte, en informe le client, la cellule de traitement du renseignement financier et la commission bancaire, et restitue le solde sauf stipulation contraire d'une autorité compétente.</p> <p>Article 04 : Spécimen de signature</p> <p>Dépôt du spécimen de signature : Le client doit apposer sa signature manuscrite sur le modèle du formulaire de recueil de signature de la banque.</p> <p>Article 05 : Attribution du RIB/ Déclaration à l'administration fiscale</p> <p>5.1. Un relevé d'identité bancaire (RIB) est délivré par la banque à l'ouverture du compte.</p> <p>5.2. Déclaration à l'administration fiscale : la banque est tenue de déclarer l'ouverture et la clôture du compte à l'Administration Fiscale conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.</p>	<p>I. موضوع الاتفاقية</p> <p>المادة 01 : موضوع الاتفاقية الحالية يتمثل في ما يلي :</p> <p>تحديد شروط و كفاءات فتح، تسير و إقفال حساب الإيداع المفتوح ضمن دفاتر البنك و خدماتها المصرفية عن بعد ؛ يقصد بالحساب بموجب الاتفاقية الحالية الحساب و الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.</p> <p>المادة 02 : تعريف الحساب إيداع</p> <p>الحساب محل الاتفاقية الحالية هو حساب حال الطلب يتم فتحه لفائدة أشخاص طبيعيين تتوفر فيهم الأهلية القانونية المطلوبة لفرض الشخصي. يُراد بلفظ "الزبون" ضمن نص هذه الاتفاقية : صاحب الحساب. يخول تسيير الحساب لصاحبه دون سواه ، لا يسمح أي توكيل مهما كانت صفة الوكيل.</p> <p>II. شروط فتح الحساب</p> <p>المادة 03 : عمليات التحقق الأولية المسبقة</p> <p>عملاً بالنظام القانوني الساري في مجال الوقاية من تبييض الأموال و تمويل الإرهاب و مكافحته، يتعين على البنك :</p> <p>1. التحقق على ضوء ملف يتقدم به الزبون من هويته و نسبه و عنوانه. 2. حفظ هذه البيانات على مستوى البنك.</p> <p>إذا اعتبر البنك المعلومات الموجودة بحوزته غير كافية، جاز له مطالبة الزبون، في أي وقت، بمعلومات تكميلية يتعين على هذا الأخير إفادته بها في أقرب الأجل.</p> <p>إذا طرأت إثر فتح الحساب إشكالات تتعلق بالتحقق من المعلومات المشار إليها أعلاه و تحديثها، يقوم البنك بإقفال الحساب و إشعار الزبون و خلية معالجة البيانات المالية و اللجنة البنكية بذلك، و رد الرصيد إلا إذا وُجد أمر من سلطة مختصة يقضي خلاف ذلك.</p> <p>المادة 04 : نموذج الإضاء</p> <p>إيداع نموذج الإضاء:</p> <p>يتعين على الزبون إيداع نموذج إضاءته على استمارة الإضاءات حسب نموذج البنك.</p> <p>المادة 05 : تقديم بيان التعريف البنكي / التصريح لإدارة الضرائب</p> <p>1.5 يتم تقديم بيان تعريف بنكي من طرف البنك حال فتح الحساب. 2.5 التصريح لإدارة الضرائب : يعد البنك ملزماً بالتصريح بفتح الحساب و إقفاله لإدارة الضرائب طبقاً للأحكام التنظيمية الجاري العمل بها.</p>

Article 06: Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

En vue de se conformer aux exigences légales et réglementaires en matière de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque a mis en place un dispositif à même de lui permettre de :

1- S'assurer par tout moyen de droit, d'une bonne connaissance de sa clientèle, ses partenaires, les bénéficiaires effectifs, les véritables donneurs d'ordres et tout autre intervenant ou intermédiaire.

2- Recueillir toute explication ou justification sur l'origine des fonds ou leur destination ainsi que sur l'objet de toute transaction, notamment celles revêtues d'un caractère atypique ou réalisées dans des conditions de complexité inhabituelle.

Par ailleurs, le client s'engage à :

1- Informer la banque, au moins une fois par an, et à l'occasion de survenance de tout événement affectant son identité, son adresse ou son activité, par la production de documents probants, récents et délivrés par une autorité compétente. La responsabilité de la banque ne peut donc être invoquée si elle utilise une information non actualisée par suite d'un manquement à cette obligation.

2- Ne domicilier que les opérations pour lesquelles le compte est ouvert et s'interdire l'utilisation des services, produits et guichets de la banque à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

III. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Article 7 : Opérations de banque

Les opérations initiées par/ou en faveur du client sont réalisées conformément à la réglementation et aux pratiques bancaires en vigueur.

La banque enregistre toutes les opérations ordonnées sur le compte du client par lui-même ainsi que par la banque.

Toutes les opérations inscrites au crédit et au débit du compte sont comptabilisées conformément aux conditions générales de banque en vigueur.

7.1. Position du compte :

7.1.1. Préalablement à toute opération de paiement, par tous moyens de paiement, le client doit s'assurer qu'une provision suffisante est disponible sur son compte. Il doit maintenir cette provision jusqu'au règlement effectif de l'opération initiée.

7.1.2. A défaut de provision correspondante, la banque rejette tous les paiements initiés par le client.

7.1.4. Le client ne peut, en aucune manière, se prévaloir de l'existence d'un solde débiteur non autorisé, pour soutenir que la banque lui a consenti implicitement le droit de faire fonctionner son compte en situation débitrice et ne peut, en conséquence, se prévaloir de la notion de rupture abusive de crédit par la banque.

7.2. Preuve des opérations

7.2.1. La preuve des opérations effectuées sur le compte du client résulte des écritures comptables de la banque, sauf preuve contraire apportée par le client, auquel il appartient de conserver les justificatifs des opérations (relevés de compte, bordereaux de remises,...).

7.2.2. Les enregistrements des opérations dématérialisées constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de leur inscription en compte.

7.3. Toute opération de versement ou de retrait d'espèces doit être justifiée par le client. La banque se réserve le droit de rejeter toute demande en cas d'absence ou incohérence de justification. Toute réclamation du client portant sur une opération de versement ou de retrait doit parvenir à la banque au plus tard 05 (cinq) jours ouvrables à compter de la réalisation de l'opération.

المادة 06 : تبييض الأموال و تمويل الإرهاب

التزامًا بالشروط القانونية و التنظيمية الجاري العمل بها في مجال الوقاية من تبييض الأموال و تمويل الإرهاب و مكافحته، قام البنك باستحداث تدبير يُمكنه مما يلي:

1. التحقق بواسطة شتى الوسائل القانونية من المعرفة الجيدة لزيابته، شركائهم، المستفيدين الفعليين، الأمرين الحقيقيين و سائر المتدخلين أو الوسطاء.

2. الحصول على ما يلزم من تفسيرات و إثباتات لمصدر الأموال و وجهتها، فضلاً عن موضوع كل معاملة، لاسيما تلك التي تكتسي طابعاً غير اعتيادي أو تلك التي تحققت وفق شروط تتميز بتعقيد غير معهود.

من جهة أخرى، يلتزم الزبون بما يلي:

1) إشعار البنك، مرة واحدة سنوياً على الأقل، بكل عارض يطرأ على هويته، عنوانه أو نشاطه، وذلك من خلال الاستظهار و وثائق حديثة، صادرة عن سلطة مختصة. و عليه، لا يمكن تحميل البنك أدنى مسؤولية في حال استخدامه معلومة غير مُحينة بسبب الإخلال بهذا الالتزام.

2) الإقتصار على توطين العمليات التي تم فتح الحساب من أجلها و الامتناع عن استخدام خدمات و منتجات و شبانك البنك لأغراض تبييض الأموال أو تمويل الإرهاب.

III سير الحساب

المادة 07 : العمليات البنكية

يتم تحقيق العمليات التي تتم مباشرتها من طرف أو لفائدة الزبون طبقاً للتنظيم الجاري العمل به و للممارسات البنكية الجاريه.

يقوم البنك بتسجيل كل العمليات التي يُطلب منه تسجيلها ضمن حساب الزبون فضلاً عن البنك.

كل العمليات المسجلة ضمن أصول أو خصوم الحساب يتم قيدها طبقاً للشروط العامة البنكية السارية.

7.1. وضعية الحساب:

7.1.1. قبل كل عملية دفع، بواسطة شتى وسائل الدفع، يتعين على الزبون أن يتأكد من توفر رصيد كاف ضمن حسابه. و يتوجب عليه الإبقاء على هذا الرصيد إلى غاية التسوية الفعلية للعملية التي شرع فيها.

7.1.2. في غياب رصيد موافق للمبلغ المطلوب دفعه، يرفض البنك كل عمليات الدفع التي يباشر بها الزبون.

7.1.4. لا يُحول للزبون، بأي حال من الأحوال، أن يتمسك بوجود رصيد مدين غير مسموح به، للدعاء بأن البنك حوّل له ضمنياً الحق في تسبير حسابه في وضعية مدينة، و لا يجوز له، بالتالي، أن يثير مفهوم الوقف التعسفي للقرض من طرف البنك.

7.2. إثبات العمليات:

7.2.1. يتم إثبات العمليات المنجزة على الحساب الخاص بالزبون من خلال المحررات المحاسبية للبنك، إلا إذا استظهر الزبون بما يثبت عكس ذلك، بحيث يتعين على هذا الأخير المحافظة على سندات إثبات العمليات (كشوف الحساب، جداول التسليمات،...).

7.2.2. تمثل التسجيلات الإلكترونية للعمليات دليلاً على العمليات المنجزة و إثباتاً لتقييدها ضمن الحساب.

7.3. يكون على عاتق الزبون تقديم المبررات المتعلقة بعمليات الدفع و السحب نقداً. يحق للبنك رفض كل عملية سحب أو دفع نقداً في حالة عدم وجود أو مطابقة المبررات. كل احتجاج من طرف الزبون فما يخص عمليات الدفع و السحب نقداً يجب أن يقدم في غضون 05 (خمس) أيام الموالية للعملية المحتج بها.

Article 8 : Unicité des comptes

Pour la commodité des écritures, la banque et le client déclarent faire du compte quel que soit sa nature un compte unique et indivisible dont la vocation sera de traiter toutes les opérations qui naîtront entre elles.

Il en découle que les divers comptes quel que soit leur nature ne constitueront qu'un simple chapitre du compte. Le compte sera divisé en autant de chapitre qu'il existe de comptes matériellement ouverts.

La banque se réserve le droit de ponctionner des sommes inscrites sur d'autres comptes ouverts appartenant au même titulaire quel que soit leurs domiciliaisons auprès du réseau de banque, pour couvrir tout débit non autorisé au compte.

Article 9: Droit d'annulation et de contre-passation

9.1. Dans un souci de rapidité, le client accepte que toutes les écritures inscrites sur son compte soient comptabilisées de façon automatisée par la banque avant les vérifications d'usage (Chèque, signatures, provisions, etc.).

9.2. Toute annulation d'écriture est reprise sur les relevés de comptes sous le libellé « annulation » ou toute autre mention équivalente.

9.3. La banque pourra considérer le compte comme approuvé dans l'intégralité de ses écritures et éléments, si aucune observation ou contestation n'a été formulée par le titulaire dans un délai de 03 mois après l'inscription de l'écriture sur le compte.

9.4. Afin de permettre au client de suivre les opérations inscrites au crédit et au débit de son compte, la banque lui remet périodiquement ou à sa demande, un relevé de compte.

9.5. Toutes les opérations sont effectuées sous réserve de bonne fin. La banque peut contre-passer tout impayé à tout moment.

9.6. Le client autorise la banque à effectuer sur son compte toute opération pour régulariser tout impayé, erreur ou dysfonctionnement du système d'information dans le cadre du traitement des opérations de moyens de paiement, qu'elles soient initiées par la banque ou par un tiers notamment Banques confrères, institutions et administrations publiques, organismes sociaux.

9.7. En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le client doit assurer, avec diligence, la couverture financière suffisante permettant ladite régularisation. A défaut il assumera seul les conséquences qui en découlent.

IV. MOYENS DE PAIEMENT

La banque conserve la propriété des moyens de paiement qu'elle met à la disposition du client.

Article 10 : Les chèques

10.1. Les chèques

10.1.1. La banque s'assure que le client ne fait pas l'objet d'interdiction d'émettre des chèques en consultant la centrale des impayés avant délivrance de chèque.

10.1.2. Dans le cas où l'interdiction est constatée postérieurement à la délivrance du chèque, le client sera tenu de restituer immédiatement les chèques en sa possession.

10.1.3. Le client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires lors de l'établissement des chèques en évitant de dater et signer un chèque à l'avance ainsi que de ne jamais signer un chèque en blanc.

10.1.4. La banque met à la disposition du client qui en donne l'instruction des chèques de banque à l'ordre d'un bénéficiaire pour un montant donné. La banque bloque au préalable les sommes correspondantes.

10.1.5. A l'effet de procéder à leur encaissement, le client remet à la banque les chèques émis par les tiers en sa faveur. La banque ne crédite le compte du client qu'après encaissement effectif du (ou des) chèque(s).

10.1.6. En cas de non-encaissement pour absence ou insuffisance de provision, le client peut, dans les conditions prévues par la Loi, exercer ses recours contre l'émetteur et se faire délivrer un certificat de non-paiement par la banque.

المادة 08 : وحدة الحسابات

لغرض تسهيل الكتابات، يصرح الزبون و البنك باعتبار الحساب، على اختلاف طبيعته، حساباً موحداً غير قابل للتقسيم، يتمثل الغرض منه في معالجة كل العمليات التي تنشأ فيما بينهما.

و يُستفاد مما سلف أن مختلف الحسابات، مهما كانت طبيعتها، لا تُشكل إلا مجرد جزء من الحساب. يتم تقريع الحساب إلى ما يلزم من فروع قياساً إلى عدد الحسابات المفتوحة مادياً.

يحفظ البنك بحقه في اقتطاع مبالغ مُقيدة على حسابات أخرى تابعة لنفس الزبون مفتوحة ضمن شبكة وكالات البنك، و ذلك لتسوية كل وضعية غير مسموح بها ضمن الحساب.

المادة 09 : الحق في الإلغاء و المحررات المضادة

1.9. حرصاً على الإنجاز السريع للعمليات، يُقبل الزبون بتقيد كل المحررات المسجلة ضمن حسابه بطريقة آلية من طرف البنك قبل عمليات الفحص الاعتيادية (الشيكات، الإيضاعات، الأرصدة، الخ...).

2.9. تتم الإشارة إلى كل عملية إلغاء لمُحرر ما ضمن كشوف الحساب من خلال البيان "الإلغاء" أو أي بيان مماثل.

3.9. يُمكن للبنك أن يعتبر الحساب الجاري على أنه موافق عليه بشمول جميع محرراته و عناصره، إذا لم يتقدم صاحبه بأية ملاحظة أو اعتراض ضمن أجل 03 أشهر اعتباراً من تاريخ تقيد المُحرر على الحساب.

4.9. قصد تمكين الزبون من متابعة العمليات المُقيدة ضمن أصول و خصوم حسابه، يسلم له البنك كشف حساب بصفة دورية أو بناء على طلبه.

5.9. تتم كل عمليات شريطة اكتمال تحصيلها، حيث يُحول للبنك، في أي وقت، إعداد الكتابات الحسبية للمبالغ الغير الموفاة.

6.9. باذن الزبون للبنك بالقيام بكل العمليات ضمن حسابه تسوية لأي مبلغ غير موافق، أو أي أخطاء أو اختلافات في النظام المعلوماتي قد تطرأ في إطار معالجة عمليات وسائل الدفع، سواء تمت المبادرة بها من طرف البنك أو من طرف الغير، لاسيما البنوك الأخرى، المؤسسات و الإدارة العمومية أو الهيئات الاجتماعية.

7.9. في حال غياب أو عدم كفاية الرصيد، يتعين على الزبون التعجيل بضمان التعطية المالية الكافية التي تسمح بالقيام بعملية التسوية. في حال تخلفه عن ذلك، فسيتحمل بمفرده مسؤولية العواقب المترتبة.

IV. وسائل الدفع

يحفظ البنك ملكية وسائل الدفع التي يضعها تحت تصرف الزبون.

المادة 10 : الصكوك

1.10. الصكوك:

1.1.10. تحقّق البنك مما إذا كان الزبون واقعاً تحت طائل منع إصدار الصكوك من عدمه، و ذلك من خلال استشارة مركزية المستحقات الغير مدفوعة قبل تسليم دفتر الصكوك.

2.1.10. في حال إثبات المنع بعد تسليم دفتر الصكوك، يكون الزبون ملزم بإرجاع فورا الصكوك الموجودة بحوزته.

3.1.10. يلتزم الزبون بأخذ كل الاحتياطات اللازمة عند تحرير الصكوك، و ذلك من خلال تفادي تأريخ و الإمضاء على الصك مسبقاً فضلاً عن تفادي الإمضاء على صك على بياض.

4.1.10. يضع البنك تحت تصرف الزبون، عند تقديمه تعليمية في هذا الخصوص، صكوكاً بنكية لأمر مستفيد ما بمبلغ مُعين. يقوم البنك بتجميد المبالغ الموافقة لهذه الصكوك مسبقاً.

5.1.10. و بغرض مباشرة قبض مبالغها، يُسلم الزبون أو وكيله للبنك صكوك صادرة عن الغير لصالحه. لا يباشر البنك تقيد مبالغ هذه الصكوك ضمن حساب الزبون إلا بعد التحصيل الفعلي لمبلغ الصك أو الصكوك.

6.1.10. في حال عدم التحصيل بسبب غياب أو نقص الرصيد، يُحوّل للزبون، وفق الشروط المحددة قانوناً، الرجوع على مصدر الصك، و استصدار شهادة عدم الوفاء من البنك.

10.1.7. En cas d'absence d'une provision suffisante pour le paiement d'un chèque émis par le client, la Banque rejette le chèque pour défaut de provision et adresse au titulaire des lettres d'injonction conformément à la réglementation en vigueur.

10.2. Opposition au paiement sur chèque

10.2.1 Le client peut faire opposition au paiement par débit de son compte en cas de perte ou de vol de ses chèques ou faillite du porteur.

10.2.3. Toute opposition doit être faite par écrit à l'agence domiciliaire du compte ou via l'application mobile ou service en ligne à bref délai, accompagnée de documents justifiant le fondement de l'opposition.

Dès réception d'une opposition au paiement d'un chèque, la banque bloque la provision, sauf si le client lui remet une déclaration de perte délivrée par les autorités compétentes, une lettre de désistement signée du bénéficiaire, ou une décision de justice ordonnant le déblocage de la provision.

10.2.4. Au cas où l'opposition porte sur un chèque présumé à blanc et si ledit chèque est présenté au paiement sans contenir le moindre vice de forme (signature conforme, données du chèque cohérentes.....) la banque procède au blocage de la provision en compte à concurrence du montant du chèque et en informera le client de cette situation. En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le client doit alimenter son compte à concurrence du montant du chèque objet de l'opposition pour permettre ledit blocage.

Article 10 bis : La carte bancaire :

La banque délivre au client une carte bancaire à usage personnel.

Le client atteste par la présente convention avoir pris connaissance et avoir accepté les termes et des conditions générales relatives à la carte bancaire CIB.

Article 11: Les ordres de virement

Le client peut ordonner à la banque d'émettre des virements. L'ordre de virement est exécuté si la situation du compte du client le permet et si les informations portées sur l'ordre de virement sont exactes.

En cas d'informations erronées, le client en assumera la pleine responsabilité.

Article 12 : Les autorisations de prélèvement

L'autorisation de prélèvement permet de régler automatiquement certaines dépenses régulières.

Le client autorise la banque à débiter son compte du montant des avis de prélèvement initiés par les organismes habilités à en émettre et auxquels il a donné une autorisation de prélèvement dûment renseignée comportant son (RIB).

V. CONDITIONS GENERALES DE BANQUE

Article 13 : Tarifs, frais et commissions

13.1. Les conditions générales de banque en vigueur dans la banque sont portées à la connaissance du client par tous moyens. Ils indiquent la rémunération, les tarifs, les commissions et autres frais appliqués.

13.2. La banque porte à la connaissance du client par tous moyens ; les modifications apportées aux conditions générales de banque. En cas de contestation ou de refus par celui-ci des nouvelles conditions, la banque se réserve le droit de clôturer le compte ou de mettre fin au produit ou service, pour lequel la modification est refusée.

7.1.10. En cas d'absence d'une provision suffisante pour le paiement d'un chèque émis par le client, la Banque rejette le chèque pour défaut de provision et adresse au titulaire des lettres d'injonction conformément à la réglementation en vigueur.

2.10. l'opposition au paiement sur chèque

1.2.10. Le client peut faire opposition au paiement par débit de son compte en cas de perte ou de vol de ses chèques ou faillite du porteur.

3.2.10. Toute opposition doit être faite par écrit à l'agence domiciliaire du compte ou via l'application mobile ou service en ligne à bref délai, accompagnée de documents justifiant le fondement de l'opposition.

Dès réception d'une opposition au paiement d'un chèque, la banque bloque la provision, sauf si le client lui remet une déclaration de perte délivrée par les autorités compétentes, une lettre de désistement signée du bénéficiaire, ou une décision de justice ordonnant le déblocage de la provision.

4.2.10. Au cas où l'opposition porte sur un chèque présumé à blanc et si ledit chèque est présenté au paiement sans contenir le moindre vice de forme (signature conforme, données du chèque cohérentes.....) la banque procède au blocage de la provision en compte à concurrence du montant du chèque et en informera le client de cette situation. En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le client doit alimenter son compte à concurrence du montant du chèque objet de l'opposition pour permettre ledit blocage.

المادة 10 مكرر: بطاقة بنكية

يضع البنك تحت تصرف الزبون بطاقة بنكية للاستعمال الشخصي

يصرح الزبون بموجب الحالية على اطلاعه وقبوله للشروط العامة المتعلقة بالبطاقة البنكية.

المادة 11 : الأوامر بالتحويل

يُحَوَّلُ للزبون بتوجيه أمر للبنك بتحويل مبالغ، يتم تنفيذ الأمر بالتحويل متى أتاحت وضعية الحساب ذلك، و شريطة أن تكون البيانات المدونة على أمر بالتحويل صحيحة.

في حال تسجيل بيانات خاطئة، يتحمل الزبون المسؤولية كاملةً.

المادة 12 : تراخيص الاقتطاع

يسمح ترخيص الاقتطاع بالتسوية التلقائية لبعض النفقات المنتظمة.

يأذن الزبون للبنك بأن يخصم من حسابه مبلغ إشعارات الاقتطاع التي تصدر عن الهيئات المختصة في إصدار هذه الإشعارات، والتي يكون قد قدم لها مسبقاً ترخيصاً بالاقتطاع مكتمل البيانات يتضمن كشف تعريفه البنكي.

V. الشروط البنكية العامة

المادة 13 : التعريفات، المصاريف والعمولات

1.13. يتم إطلاع الزبون على الشروط البنكية العامة الجاري العمل بها على مستوى البنك بواسطة كل الوسائل، والتي تُبين ضمنها الفوائد، التعريفات، العمولات وغيرها من المصاريف المطبقة.

2.13. يقوم البنك بإطلاع الزبون عبر شتى الوسائل، بما في ذلك الملصقات المثبتة على مستوى وكالاتنا بالتعديلات التي تطرأ على الشروط البنكية العامة. في حال اعتراض أو رفض هذا الأخير للشروط الجديدة، جاز للبنك وقف المُنتُوج أو الخدمة التي يستفيد منها والتي رفض التعديل الذي طرأ عليها.

Article 14: Intérêts

14.1. La rémunération du solde créditeur du compte est interdite par la réglementation en vigueur.

14.2. Le solde provisoire débiteur non autorisé produit intérêt de plein droit au taux de découvert bancaire appliqué et précisé aux « tarifs et conditions applicables aux opérations de banque », la situation débitrice d'un compte est considérée comme une situation anormale.

VI. INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE**Article 15 : Incident sur compte**

15.1. La réception de l'une des oppositions suivantes : avis à tiers détenteur (ATD), saisie-arrêt, contrainte douanière, opposition des organismes sociaux ou toute autre opposition légalement constituée a pour conséquence le blocage du ou des compte (s) du client, et le versement des sommes au profit du créancier à concurrence du montant de la créance jusqu'à son total recouvrement.

15.2. Dans le cas où le solde du compte ne couvre pas le montant de la créance notifiée par l'une des oppositions citées ci-dessus, le compte est bloqué jusqu'à présentation d'une mainlevée ou constitution du montant intégral de l'opposition.

15.3. Seule une prescription de l'opposition, mainlevée par le service l'ayant émise ou mainlevée judiciaire peut mettre fin aux effets de l'opposition.

15.4. En cas d'absence ou insuffisance de provision en compte lors de la présentation, d'un chèque au paiement, dans le délai légal, conformément aux dispositions du code de commerce, et des textes subséquents, la banque doit adresser à l'émetteur du chèque, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais légaux, une lettre d'injonction l'invitant à régulariser l'incident de paiement.

Par cette lettre d'injonction, la banque informe le titulaire du compte :

- de la nécessité de régulariser l'incident de paiement dans un délai réglementaire à compter de la date d'envoi de la lettre d'injonction ;

-de la déclaration à la Centrale des Impayés de la Banque d'Algérie de l'incident de paiement ;

-de la remise au bénéficiaire d'un certificat de non-paiement :

- Par la banque tirée, lors de la présentation du chèque au règlement guichet ;
- Par la banque présentatrice du chèque, lors du rejet du chèque à la télécompensation.

A défaut de régularisation de l'incident de paiement dans les conditions fixées, la banque tirée doit :

-adresser au titulaire du compte une seconde lettre d'injonction pour régularisation de l'incident de paiement par constitution d'une provision suffisante et disponible avec acquittement au profit du Trésor public de la pénalité libératoire prévue par le code de commerce et ce, dans un délai de vingt (20) jours à compter de l'expiration du premier délai légal de régularisation.

Si l'incident n'est pas régularisé à l'issue de ce deuxième délai, une interdiction d'émettre des chèques pour une durée de cinq (05) ans à compter de la date de la première lettre d'injonction sera prononcée, à l'encontre du titulaire du compte . Dans ce cas le titulaire du compte est tenu de constituer une provision suffisante et disponible avec acquittement de la pénalité libératoire versée au Trésor public qui est portée au double et de restituer les chèques non utilisés ;

En cas de récurrence dans les douze (12) mois suivant le premier incident de paiement régularisé, une interdiction d'émettre des chèques pour une durée de cinq (05) ans sera prononcée à l'encontre du titulaire nonobstant tout régularisation. Dans ce cas le titulaire du compte est tenu de constituer une provision suffisante et disponible avec acquittement de la pénalité libératoire versée au Trésor public qui est portée au double et de restituer les chèques non utilisés.

المادة 14 : الفوائد

14.1. يُمنع تطبيق فوائد على الرصيد الدائن للحساب بموجب التنظيم البنكي.

14.2. تترتب فوائد بقوة القانون على الرصيد المؤقت المدين غير المسموح به، على أن تتمثل نسبتها في تلك المطبقة على الحساب المكشوف البنكي، و تُحدد ضمن "التعريفات و الشروط المطبقة على العمليات البنكية". يُعد وجود رصيد مدین بمثابة وضعية غير منتظمة،

VI. عوارض سير الحساب**المادة 15 : عارض على الحساب**

15.1. يتربط عن تلقي إحدى المعارضات الآتية : إشعار للغير الحائز، حجز ما للمدين لدى الغير، قيد جمركي، معارضة من الهيئات الاجتماعية، أو أي شكل من أشكال المعارضات التي تثار طبقاً للقانون تجميد حساب(ات) الزبون، و صرف المبالغ لفائدة الدائن في حدود مبلغ الدين إلى غاية اكمال تحصيله.

15.2. في حال ما إذا كان رصيد الحساب دون مبلغ الدين الذي يتم تبليغ البنك به من خلال إحدى إجراءات المعارضة المشار إليها أعلاه، يتم تجميد الحساب إلى غاية تقديم إشهاد برفع الحجز أو تكوين الرصيد الكلي للمبلغ الدين محل المعارضة.

15.3. لا تسقط آثار المعارضة إلا بتقادم المعارضة أو تقديم إشهاد برفع الحجز من طرف الجهة التي رفعت المعارضة أو صدور حكم قضائي برفع الحجز.

15.4. في حال غياب أو عدم كفاية رصيد الحساب بمناسبة تقديم صك للوفاء، ضمن الأجل القانوني، و طبقاً لأحكام القانون التجاري و النصوص اللاحقة، فيتوجب على البنك أن يتوجه إلى من أصدر الصك، بواسطة رسالة مسجلة مرفقة بإشعار بالاستلام، ضمن الأجل القانونية، بأمر بتسوية عارض الدفع.

و من خلال هذا الأمر بالتسوية، يقوم البنك بإشعار صاحب الحساب:

- بضرورة تسوية عارض الوفاء في حدود الأجل القانونية، و ذلك اعتباراً من تاريخ إرسال الأمر بالتسوية؛

- بالتصريح بعارض الوفاء لمركزية المستحقات الغير مدفوعة لبنك الجزائر؛

- أن يُسلم للمستفيد شهادة عدم الأداء؛

• من طرف البنك المسحوب عليه، بمناسبة تقديم الصك للصراف على مستوى الشباك؛

• من طرف البنك الذي قدم الصك، بمناسبة استبعاد الصك من المقاصة عن بعد.

في حال التخلف عن تسوية عارض الوفاء وفق الشروط المحددة، يتعين على البنك المسحوب عليه:

-إرسال أمر ثان بتسوية عارض الوفاء من خلال تكوين رصيد كافٍ مع دفع غرامة الإبراء المنصوص عليها ضمن القانون التجاري لفائدة الخزينة العمومية، و ذلك في أجل عشرين(20) يوماً اعتباراً من تاريخ انقضاء أول مهلة قانونية للتسوية.

في حال التخلف عن تسوية العارض بانقضاء المهلة الثانية، يتم اتخاذ قرار يمنع إصدار الصكوك لفائدة صاحب الحساب لمدة خمس (05) سنوات، اعتباراً من تاريخ أول أمر بالتسوية في هذه الحالة يكون صاحب الحساب ملزم بتشكيل رصيد كافٍ مع الوفاء للخزينة العمومية بغرامة الإبراء مع إرجاع للبنك جميع الشيكات الغير مستعملة .

في حال العود في غضون الاثني عشر (12) شهرًا الموالية لأول لوقوع عارض أداء الذي تم تسويته ، يمنع صاحب الحساب أو الشركاء في حيازة الحساب من إصدار الصكوك لمدة خمس (05) سنوات حتى ولو تمت تسويته. في هذه الحالة يكون صاحب الحساب ملزم بتشكيل رصيد كافٍ مع الوفاء للخزينة العمومية بغرامة الإبراء التي تتم مضاعفة مبلغها مع إرجاع للبنك جميع الشيكات الغير مستعملة .

VII. EVOLUTION DE LA CONVENTION

Article 16 : Nouvelle réglementation

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente convention est applicable dès son entrée en vigueur.

Article 17 : Modifications apportées par la banque

La banque peut apporter des modifications aux dispositions de la convention. Celles-ci sont portées à la connaissance du client par tout moyen.

Ces modifications sont opposables au client, en l'absence de contestation de sa part dans un délai de 01 mois après la notification ou l'affichage au niveau des agences.

Article 18 : Compte épargne et compte devise :

A la demande du client la banque peut autoriser l'ouverture d'un compte épargne, et/ou un compte devise. Ces comptes sont rattachés au compte de dépôt est sont soumis aux mêmes dispositions hormis ce qui suit :

18.1 Disposition relatives au compte épargne

Le solde du compte épargne est rémunéré aux conditions convenues entre les parties selon le type d'épargne proposé par la banques et choisi par le client,

L'ouverture et la gestion sont gratuites.

18.1.1 - Le compte d'épargne est rattaché au compte de chèque. Il fonctionne au crédit par tout dépôt initié au compte épargne, et au débit par des opérations de virements initiées vers le compte de dépôt.

18.1.2 - Toute révision des conditions liées à ce compte prendra effet au plus tôt un mois après que le client en ait été informé par tout moyen.

Le client peut renoncer à la perception de toute rémunération ou opter pour toute autre formule proposée par la banque.

18.2 Dispositions relatives au compte devise

18.2.1 .Le compte devise est destiné à enregistrer les opérations qui entrent dans le cadre des mandats habituellement donnés à la Banque.

18.2.2 – Fonctionnement :

a) Les parties conviennent du caractère obligatoirement créateur du compte devise.

b) Le titulaire remettra à la banque tous justificatifs relatifs aux opérations effectuées au crédit et au débit du compte devise, conformément à la réglementation en vigueur.

La banque dispose, de plein droit, du pouvoir de débiter ou créditer le compte sous réserve de bonne fin.

18.2.3 - Moyens de paiement :

La banque ne délivre pas de carnet de chèque pour le compte devise.

La banque peut mettre à la disposition du titulaire une carte de retrait et de paiement et a toute latitude de limiter son utilisation.

Le client atteste par la présente avoir pris connaissance et avoir accepté les termes et les conditions générales relatives à la carte mise à sa disposition dédiée au compte devise à sa demande.

VII. تعديل الاتفاقية

المادة 16 : التنظيم الجديد

كل إجراء تشريعي أو تنظيمي يترتب عنه تعديل هذه الاتفاقية بشكل كامل أو جزئي يصبح ملزم على أثر دخوله حيز التطبيق مباشرة.

المادة 17 : التعديلات التي يُبادر بها البنك

يُحول للبنك إدخال تعديلات على أحكام هذه الاتفاقية. في هذه الحالة يتم إشعار الزبون بهذه التعديلات بشئى الوسائل.

يُحتج بهذه التعديلات على الزبون، في حال عدم تقديمه اعتراضًا عليها خلال أجل شهر واحد (01) اعتبارًا من تاريخ التبليغ أو الإصاق على مستوى الوكالات.

المادة 18: حساب التوفير و الحساب بالعملة الأجنبية

يطلب من الزبون، يمكن للبنك السماح بفتح حساب التوفير أو حساب بالعملة الأجنبية. يكون هذين الحسابين تابعين لحساب الأيداع و خاضعين لنفس الشروط ما عدا :

1.18 أحكام خاصة بحساب التوفير

ينتج رصيد حساب التوفير فوائد وفق الشروط المتفق عليها بين الطرفين و بحسب طبيعة التوفير المقترح من الطرف البنك و المختار من طرف الزبون.

فتح حساب التوفير يكون مجاني.

1.1.18 يكون حساب التوفير تابع لحساب الأيداع ، تجرى عمليات الأيداع في حساب التوفير يجب أن يتم السحب من حساب التوفير من خلال حساب الأيداع.

2.1.18 يبدأ مفعول كل تعديل في شروط متعلقة بحساب التوفير شهر بعد تبليغها للزبون بجميع الطرق.

يمكن للزبون التنازل عن تحصيل الفوائد أو اختيار سبل أخرى تقترحها البنك.

2.18 أحكام خاصة بحساب بالعملة الأجنبية :

1.2.18 الحساب بالعملة الأجنبية مخصص من أجل تسجيل العمليات المسموح بها في حدود الصلاحيات الممنوحة للبنك.

2.2.18 التسيير :

(أ) اتفق الطرفين على الطابع الاجباري لتسيير الحساب في وضعية دائنة

(ب) يجب الزبون تقديم مبررات الخاصة بالعمليات المنجزة في الحساب بالعملة الصعبة وفق ما يقتضيه القوانين السارية المفعول.

تتم كل عمليات شريطة اكمال تحصيلها، حيث يُحول للبنك، في أي وقت، إعداد الكتابات العكسية للمبالغ غير الموافة.

3.2.18 وسائل الدفع :

لا يمنح البنك شيكات خاصة بالحساب بالعملة الصعبة .

يمكن للبنك وضع تحت تصرف الزبون بطاقة سحب ودفع و يمكنها تحديد مجال استعمالها .

يصرح الزبون بموجب الحالية على اطلاعه وقبوله للشروط العامة المتعلقة باستعمال البطاقة الخاصة بحساب العملة الصعبة حين القيام بطلبه.

Article 19 : Clôture du compte

La clôture du compte peut intervenir par : le décès, ou l'incapacité qui frappe l'une ou l'autre des parties ;

- Si les informations concernant le titulaire s'avèrent inexactes à l'issue de l'ouverture ou lors de la mise à jour périodique de ces informations;
- Non-respect de l'une des dispositions de la présente convention ;
- Elle peut également intervenir de plein droit, par la volonté unilatérale de l'une des parties sur la base d'une notification écrite.

Article 20: Conséquences de la clôture du compte

20.1. La clôture du compte donne lieu à l'ouverture d'une période de transition au terme de laquelle, s'établira le solde définitif. Durant cette période, les termes de cette convention demeureront en vigueur.

20.2. La clôture du compte a pour conséquence :

20.2.1. L'obligation de restituer à la banque tous les moyens de paiement mis à sa disposition (chèques, cartes ...). En conséquence, la banque est déchargée de toute responsabilité quant à l'utilisation de chèques ou autres moyens de paiement mis à sa disposition, non restitués consécutivement à la clôture du compte.

Toute utilisation ultérieure est susceptible de poursuites judiciaires. Les chèques non restitués présentés au paiement après la clôture du compte font l'objet de rejet pour motif « Sans provision ».

20.2.2. Le remboursement immédiat de tous les concours que la banque lui a accordé, assortis des intérêts, commissions et frais ;

20.2.3. L'obligation solidaire et indivise des personnes venant à ses droits et obligations (héritiers en cas de décès,....).

20.2.4 La clôture de tous les comptes y rattachés sauf accord expresse de la banque de maintenir un ou plusieurs comptes concernés.

VIII. AUTRES DISPOSITIONS**Article 21: Dispositions diverses**

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance du règlement 08-01 du 20 janvier 2008, modifié et complété, relatif à la prévention et à la lutte contre l'émission de chèque sans provision et du règlement 12-03 du 28 novembre 2012 relatif à la prévention et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

La Banque porte à la connaissance du titulaire qu'elle a un dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en application de la législation en vigueur notamment le règlement sus-indiqué. Le titulaire s'engage à respecter les dites dispositions.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance des dispositions de la réglementation américaine FATCA visant à lutter contre l'évasion fiscale par des contribuables américains, qui tend à collecter annuellement auprès des institutions financières étrangères les informations concernant les avoirs et revenus détenus par les contribuables américains (« US person ») en dehors des Etats-Unis. Le titulaire s'engage à respecter les dites dispositions.

La banque porte à la connaissance du titulaire que pour la mise en œuvre de la réglementation FATCA, en vue de prévenir l'évasion et la fraude fiscales en autorisant des échanges de renseignement à des fins fiscales.

Dans ce cadre la banque se réserve le droit de réclamer au client, au cas où apparaissent chez ce dernier des indices d'américanité, des documents supplémentaires pour justifier son statut fiscal américain. Tout refus par ce dernier d'adhérer à ce dispositif sera suivi par la clôture de son compte.

Le client autorise par la présente, la banque à communiquer des informations sur les offres liées au compte et sa gestion via un SMS sur les lignes téléphoniques du client ou Email sur ses coordonnées électroniques,

المادة 19 : إقفال الحساب

يقفل الحساب عن وفاة أو وقوعه تحت طائل انعدام الأهلية؛

- في حال ثبوت عدم صحة البيانات المتعلقة بصاحب الحساب بعد فتحه أو بمناسبة التحديث الدوري لهذه البيانات؛
- الإخلال بأحد أحكام هذه الاتفاقية؛
- كما قد يتم بقوة القانون بإرادة منفردة من هذا الطرف أو ذلك على أن يبدي إرادته بواسطة تبليغ كتابي.

المادة 20 : تبعات إقفال الحساب

1.20 يعقب إقفال الحساب فتح فترة تصفية يتم إثرها تثبيت الرصيد النهائي. تبقى أحكام هذه الاتفاقية مشمولة بالتطبيق خلال هذه الفترة.

2.20 يترب عن إقفال الحساب :

1.20 الزامية إرجاع كل وسائل الأداء الموضوعة تحت تصرف صاحب الحساب (دفاتر الصكوك، ...) للبنك. بناء على ذلك، تبرا ذمة البنك من أية مسؤولية عن استعمال دفاتر الصكوك و سائر وسائل الأداء الموضوعة تحت تصرف صاحب الحساب والتي يتخلف عن إرجاعها إثر إقفال حسابه. يتعرض صاحب الحساب لمتابعات قضائية في حال أي استعمال لوسائل الدفع بعد قفل الحساب.

يتم استبعاد الصكوك التي لا يتم إرجاعها والتي تُقدم للداء بعد إقفال الحساب، و ذلك بمبرر "غياب الرصيد".

2.2.20 تسديد كل القروض الممنوحة من طرف البنك، مُثقلة بالفوائد و العمولات و المصاريف.

3.2.20 انتقال التزاماته إلى الأشخاص الذي يحلون محله في حقوقه و واجباته (الورثة في حال الوفاة، ..) تضامناً فيما بينهم .

4.2.20 غلق جميع الحسابات المرتبطة ، الا اذا قرر البنك الإبقاء على حساب مرتبط او اكثر

VIII. أحكام أخرى**المادة 21 : أحكام مختلفة**

يقر صاحب الحساب باطلاعه و استلامه نسخاً من أحكام التنظيم رقم 01-08 المؤرخ في 20 يناير 2008، المُعدل و المتمم، المتعلق بالوقاية و مكافحة إصدار صكوك دون رصيد، و التنظيم رقم : 03-12 المؤرخ في 28.11.2012 المتعلق بالوقاية من تبييض الأموال و تمويل الإرهاب و مكافحته.

ينهي البنك إلى علم صاحب الحساب أن البنك يتوفر على جهاز للوقاية من تبييض الأموال و تمويل الإرهاب و مكافحته، و ذلك تطبيقاً للقانون الجاري العمل به، لاسيما التنظيم المشار إليه أعلاه .

يلتزم صاحب الحساب بالتقيد بالأحكام المشار إليها أعلاه

يقر صاحب الحساب بإطلاعه على أحكام التنظيم الأمريكي المتمثل في قانون المطابقة الجبانية للحسابات الأجنبية، و المتعلق بمكافحة التهرب الضريبي من طرف دافعي الضرائب الأمريكيين، و الذي تتمثل الغاية منه في استقاء معلومات سنوياً لدى المؤسسات المالية الأجنبية فيما يتعلق بالأصول والإيرادات الواقعة تحت حيازة دافعي الضرائب الأمريكيين ("مواطن أمريكي") خارج الولايات المتحدة . يلتزم صاحب الحساب بالتقيد بهذه الأحكام.

ينهي البنك إلى علم صاحب الحساب على تطبيق لقانون المطابقة الجبانية للحسابات الأجنبية، قصد الوقاية من التهرب و الاحتيال الضريبي من خلال السماح بتبادل المعلومات لأغراض جبانية.

في هذا الإطار، يحتفظ البنك بحقه في مطالبة الزبون، في حال ما إذا ظهرت على هذا الأخير مؤشرات توجي يتمتعه بالهوية الأمريكية، بسندات إضافية لإثبات وضعيته الجبانية حيال الإدارة الجبانية الأمريكية. في حال امتناع هذا الأخير عن الالتزام بهذا النظام، فسيترتب عن ذلك إقفال حسابه.

يرخص الزبون بموجب الحالية البنك من أجل إخطاره بوضعية الحساب و مراسلته لكل عروض بنكية متعلقة بالحساب و تسبير عن طريق الرسائل الالكترونية القصيرة SMS على أرقام هاتف الزبون أو بريدته الالكتروني

Article 22 : Election de domicile - Loi applicable - Jurisdiction compétente.

Pour l'exécution de la présente, les parties font élection de domicile à l'agence de NATIXIS ALGERIE dont l'adresse est précisée ci-dessous :

Adresse : 9 Cité Solari Gué de Constantine - Alger.

La loi applicable à la présente est la loi algérienne.

Le règlement de tout différend qui naîtrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes dispositions, sera l'objet d'un recours auprès de la banque.

A défaut de solution amiable le litige sera soumis au tribunal du lieu de domicile de l'agence bancaire ci-dessus.

Article 23 : Renseignements-Réclamations

Pour toute demande de renseignement ou réclamation, le client s'adresse à sa banque qui y assure la suite qui convient.

Article 24: Clause d'acceptation

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions de la présente convention ainsi que les conditions générales de banque et adhérer à l'ensemble des dispositions pour tous les comptes de même nature.

Fait à

Le

Le soussigné, titulaire du présent compte Mr, Mme, Melle:

Signature du Titulaire précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

Signature des représentants de La Banque

المادة 22 : اتخاذ الموطن - القانون المشمول بالتطبيق

- الجهة القضائية المختصة
تنفيذا لهذه الاتفاقية، اتخذ الطرفان موطنًا لهما بمقر وكالة نتيكسيس الجزائر الآتي
تحديد عنوانها أدناه:
العنوان:
حي سولاري رقم 09 بلدية جسر قسنطينة - الجزائر-

يتمثل القانون المطبق على هذه الاتفاقية في القانون الجزائري.
تتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تفسير أو تنفيذ أحكام هذه الاتفاقية من خلال رفع
طعن لدى البنك.
في حال عدم التوصل إلى حل بالتراضي، يُحال النزاع على نظر المحكمة التي
يشمل اختصاصها موطن الوكالة البنكية المبينة أعلاه.

المادة 23 : البيانات - الاحتجاجات

تقصد الحصول على أية معلومة أو تقديم أي احتجاج، يتعين على الزبون أن يتوجه
إلى وكالة التوطن التي تتكفل باتخاذ ما يلزم.

المادة 24 : شرط القبول

يؤكد الزبون اطلاعه على شروط هذه الاتفاقية فضلاً عن الشروط البنكية العامة، و
التزامه بجميع أحكامها فيما يتعلق بكل الحسابات من نفس الطبيعة.

خُرت في

بتاريخ.....

الممضي أدناه، صاحب الحساب، السيد، السيدة، الأئمة :

توقيع صاحب الحساب (مسبوق بالتأشير الآتي مكتوبًا بخط اليد "قرأه و وافق عليه")

:

توقيع ممثلي البنك:

Annexe 3 :



نموذج التوقيع
SPECIMEN DE SIGNATURE

حساب رقم
COMPTE N°

معلومات الزبون
INFORMATION CLIENT

اللقب
Nom
الاسم
Prénom
الاسم الأصلي
Nom de naissance
رقم الهاتف
Téléphone
البريد الإلكتروني
Email

مستوى الزبون
ADRESSE CLIENT

الشارع
Rue
الولاية
Wilaya
المدينة / البلدية
Ville/Commune
الرمز البريدي
Code postal
بلد الإقامة
Pays de résidence

توقيع الزبون
SIGNATURE CLIENT

التاريخ
DATE

Natixis Algérie - Siège social : Immeuble Le Kaar, Zone d'Affaires Mercure, lot 14 /35 Bab Ezzouar - 16311 Alger
Téléphone : +213 23 92 43 43 - Télécopie/Fax : +213 23 92 41 40
SPA au capital de DZD 10.000.001.682 - RC 99 87947 - NIF 0 9991600 079 47 48

Annexe 4 :



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE INTERBANCAIRE CIB

Article 1 - Objet de la carte.

Le présent document a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition, de retrait de la carte interbancaire bancaire "CIB".

Les présentes conditions viennent en complément de toutes conventions régissant les comptes ou produits concernés sans en modifier les conditions qui leur sont propres.

Son usage est strictement limité aux opérations suivantes (en monnaie nationale) :

- **Retrait d'espèces** dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banques (GAB) autorisés à fournir ce type de prestation ;
- **Paiement de proximité** pour régler l'achat d'un bien ou d'une prestation de service réellement effectuée, chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système de Paiement «CB» (ci-après accepteur «CB»), équipés de Terminaux de Paiement Electronique (TPE), autorisés à fournir ce type de prestation ;
- **Paiement à distance (Via internet)** pour régler à distance via Internet des factures de prestations de services et/ou des achats de bien suivant un mode de règlement en ligne immédiat sur des sites sécurisés, autorisés à fournir ce type de prestation.

Article 2 - Délivrance de la carte.

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

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

2.3 La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature à sa réception.

2.4 Il est strictement interdit au titulaire du compte de la prêter ou de s'en déposséder. Et en aucun cas d'apporter des altérations fonctionnelles ou physiques à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, DAB/GAB de quelque manière que ce soit.

Article 3 - Code confidentiel.

3.1. Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire du compte et uniquement à celui-ci. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel. Il doit absolument conserver son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit, ne doit pas l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

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

3.3. La composition du code secret au niveau du DAB/GAB, du TPE ou paiement en ligne (via internet) équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération initiée par le titulaire du compte au moyen de celle-ci.

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

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés par le titulaire du compte Banxy à partir de l'application. - Les montants enregistrés de ces retraits, sont portés, dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces, au débit du compte concerné.

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

الشروط العامة لاستخدام البطاقة البنكية CIB

المادة 01 - موضوع البطاقة :

يتمثل الغرض من هذه الوثيقة في تحديد جملة الشروط المطلوبة لإصدار البطاقة البنكية واستعمالها وتجديدها و المعارضة فيها وسحبها.

تأتي الشروط الحالية كتكملة لكل الاتفاقيات التي تخضع لها الحسابات أو المنتجات المعنية دون تعديل الشروط الخاصة بها.

يقتصر استعمالها خصيصاً على العمليات الآتية (بالمعملة الوطنية) :

- **السحب النقدي** على مستوى الموزعات الآتية للأوراق المالية و الشبايك الآتية للبنوك المخول لها التعمد بمثل هذه الخدمات؛
- **الدفع الجوّاري** لتسديد مقابل شراء سلعة أو مادة أو مقابل خدمة مُنجزة فعلياً، لدى تجار أو مُتعمّدي خدمات منخرطين ضمن نظام الدفع "البطاقة البنكية" (المعنى فيما يلي القابل بالبطاقة البنكية) المُزودين بأجهزة الدفع الإلكتروني، و المخول لهم التعمد بخدمة من هذا النوع.
- **الدفع عن بُعد (عبر الإنترنت)** لتسديد فواتير الخدمات و/أو مشتريات السلع عن بُعد عبر الإنترنت، و ذلك عملاً بنظام دفع فوري على الشبكة عبر مواقع مُؤمّنة، مسموح لها بتقديم هذا النوع من الخدمة.

المادة 02 - تسليم البطاقة :

1.2. يتم تسليم البطاقة البنكية من طرف البنك، مع بقائها ملكاً له، بناءً على طلب و بشرط الموافقة على هذا الطلب، لعملائه الحازنين على حساب.

2.2. يلتزم صاحب الحساب باستخدام هذه البطاقة و/أو رقمها حصراً في إطار شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك و الشبايك المُعتمّدة.

3.2. تبقى البطاقة شخصية و يتعين على صاحبها تدوين امضاءه إلزامياً حال استلامها.

4.2. يُمنع منعاً باتاً على صاحب الحساب إعارتها أو رفع اليد عنها، كما يُمنع عليه بأي حال من الأحوال إدخال تغييرات وظيفية أو مادية على البطاقة من شأنها أن تتسبب بأي شكل من الأشكال في تعطيل سيرها و سير جهاز الدفع الإلكتروني و الجهاز/الشبايك الآتية للدفع الإلكتروني.

المادة 03 - الرمز السري :

1.3. يمنح البنك لصاحب البطاقة دون غيره و بصفة سرّية رمزاً شخصياً. يتعين على صاحب البطاقة اتخاذ كل التدابير الكفيلة بتأمين بطاقته و رمزه السري. يتعين عليه حفظ السرية المطلقة للرمز الخاص به و عدم تمكين الغير من الاطلاع عليه. كما يُمنع عليه تدوينه على البطاقة و لا على أية وثيقة أخرى. يتعين عليه الحرص على تشكيل الرمز السري بنمى عن أنظار الغير.

2.3. لا يتعدى عدد محاولات تشكيل الرمز السري على الأجهزة الآتية ثلاث (03) محاولات متتالية، وهذا تحت طائلة مُصادرة أو إبطال البطاقة حال ثالث محاولة غير مُجدية.

3.3. إن تشكيل الرمز السري على مستوى الموزعات الآتية للأوراق المالية/الشبايك الآتية للأوراق المالية، جهاز الدفع الإلكتروني أو الدفع عبر شبكة الإنترنت يقوم مقام امضاء بترتب عنه تثبيت للعملية المُنجزّة من طرف صاحب البطاقة بواسطة هذه الأخيرة.

المادة 04 - كفاءات استخدام البطاقة في عمليات السحب النقدي على مستوى

الموزعات/الشبايك الآتية للأوراق المالية و لدى الوكالات البنكية :

1.4. تبقى عمليات السحب النقدي مُتاحة في حدود المبالغ القصوى الأسبوعية للسحب المُحددة من طرف صاحب حساب "بنكسي" انطلاقاً من التطبيق. تُقَدّ ضمن خصوم الحساب المعنى المبالغ المُستخلّة لعمليات السحب، و ذلك ضمن الأجل الاعتيادية لعمليات السحب النقدي.

2.4. يتعين على صاحب البطاقة، قبل كل عملية سحب، و تحت مسؤوليته، أن يتحقق من وجود رصيد كافي و مُتاح ضمن الحساب مع الإبقاء على الرصيد المذكور إلى غاية القيام بعملية الخصم الموافقة للمبلغ المسحوب.

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

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

5.2 Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de paiement fixés à partir de l'application.

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

5.4 Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants ou les Web Marchands adhérent au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo "CIB".

5.5 La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte. Cette règle s'applique aux cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire du compte.

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

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 14 "Réclamations - Conservation des Documents et informations" ci-dessous.

5.7 Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations consultable à tout moment sur l'interface utilisateur de la banque mobile Banxy.

5.8 La banque ne peut être impliquée dans tout différend de nature commerciale, pouvant survenir entre le titulaire du compte et le Commerçant ou le Web Marchand.

Article 6 - Preuve des opérations.

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

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

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

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs services liés à celle-ci.

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

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

Article 8 - Responsabilité de la banque.

8.1 La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

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

8.2 De même, la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. (DAB/GAB, TPE, les sites web Marchands).

Article 9 - Recevabilité des oppositions.

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

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

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

المادة 05 - كيفيات استعمال البطاقة لدفع مقابل مقتنيات السلع و الخدمات :

1.5 كما تُعد البطاقة بمثابة وسيلة دفع يتسنى استخدامها لتسديد مقابل مقتنيات السلع و الخدمات.

2.5 تُعد عمليات الدفع هذه متاحة في حدود المبالغ القصوى الأسبوعية للدفع المُحددة عبر التطبيق ذي الصلة.

3.5 يتعين على صاحب البطاقة أن يتحقق من توفر رصيد كافٍ و متاح لتغطية عمليات الدفع.

4.5 يتم إنجاز عمليات الدفع بواسطة البطاقة وفق الشروط و الإجراءات الجاري العمل بها لدى التَّجَار و وكلاء البيع عبر الإنترنت المنخرطين في شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك التي يظهر عليها الرمز "CIB".

5.5 يُؤزَل للبنك أن يقوم بالخمس المباشر لمبلغ النفقات المنجزة بواسطة البطاقة. تتطبق هذه القاعدة على حالات وفاة صاحب الحساب، فقده الأهل القانونية، حدوث عارض دفع أو عارض سير للحساب، إقفال الحساب أو سحب البطاقة من طرف البنك، على أن يتم تبليغ صاحب الحساب بهذا القرار.

6.5 يأتى صاحب الحساب للبنك بالخمس من حسابه و ذلك على أساس التسجيلات أو الكشوف الفرنسية من طرف التاجر أو وكيل البيع عبر شبكة الإنترنت، لتسوية مقتنيات السلع أو الخدمات.

يتم التَّكَلُّم بالشكاوى المتعلقة بهذه العمليات وفق الشروط المُحددة بموجب المادة 14 أسفله، المُعنونة "الشكاوى - حفظ السندات و المعلومات".

7.5 يتم بيان المبلغ المُفصَّل لعمليات الدفع بواسطة البطاقة و المُسجَّلة ضمن باب خصوم الحساب ضمن كشف العمليات المُتاح للاطلاع عليه في أي وقت على واجهة المُستخدم للصيرفة عبر شبكة النقل بالكمبي.

8.5 يبقى البنك غير معني بأي خلاف ذو طابع تجاري قد يحدث بين صاحب الحساب و التاجر أو وكيل البيع عبر شبكة الإنترنت.

المادة 06 - إثبات العمليات :

يتم تسجيل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة آليا على دعامة إلكترونية. تُعد هذه التسجيلات دليلاً على العمليات المنجزة بواسطة البطاقة و إثباتاً لاستنزائها ضمن الحساب الذي تشغل البطاقة عليه.

المادة 07 - حصر و إنهاء الاستخدام الإلكتروني للبطاقة :

1.7 يُمكن للبنك و لصاحب الحساب وقف استخدام البطاقة دون سابق إشعار أو تقديم مبرر. كما يُمكن لهما استبعاد خدمة أو عدة خدمات متاحة بواسطة البطاقة من نطاق استعمال هذه الأخيرة.

2.7 يجب تبليغ البنك كتابياً بأي حصر، ووقت تشغيل أو إنهاء للاستعمال الإلكتروني للبطاقة بمبادرة من صاحبها الذي تُستخدم على حسابه، ليجرّص البنك على أخذ ذلك بعين الاعتبار حال تلقي التبليغ. لا يُحتجّ على البنك بوقف استخدام البطاقة إلا إذا تم إرجاع البطاقة له مقابل إشعار بالاستلام.

المادة 08 - مسؤولية البنك :

1.8 لا يتحمل البنك مسؤولية الخسائر المباشرة التي يتكبدها صاحب الحساب و الناجمة عن تعطل المنظومة إلا بُنيت مسؤولية البنك مباشرة عن هذا الحل و أن هذا الأخير ليس خارجاً عن إرادة البنك.

في حال ما إذا كانت المنظومة غير متاحة تقنياً، فإِنَّ يكون البنك مسؤولاً إطلافاً عن التبعات المباشرة أو غير المباشرة لاستعمال البطاقة.

2.8 كما يُعفى البنك من أدنى مسؤولية في حال إشعار صاحب البطاقة بوقوع الخلل عبر رسالة على الجهاز أو بِلْية وسيلة أخرى مرئية. (الموزعات/الشبائيك الآلية للأوراق المالية، أجهزة الدفع الإلكتروني، مواقع البيع عبر شبكة الإنترنت).

المادة 09 - القبول بالمعارضات :

1.9 يُعد الأمر بالدفع الذي يتم تقديمه بواسطة البطاقة أمراً نهائياً. لا يقبل البنك إلا بالمعارضات الصادرة عن صاحب الحساب و المُنزرة صراحةً بضياح البطاقة أو سرقتها، الاستعمال الاحتيالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها، تعرض المُستفيد من الدفع للتقويم الضريبي أو للتصفية القضائية.

2.9 يمكن تسجيل المعارضة بداعي الاستعمال الاحتيالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها في حال ما إذا كان صاحب البطاقة لا يزال حائزاً لبطاقته لحظة العملية المُعترض عليها و ذلك في الحالات الآتية حصراً :

- في حال تزيف البطاقة؛
- في حال ما إذا تم الدفع المُعترض عليه، عبر الاحتيال، عن بُعد، دون استعمال مادي للبطاقة، باستعمال رقمها حصراً و بيانات أخرى موجودة عليها.

Article 10 - Modalités de blocage et d'opposition de la carte.

10.1 Le titulaire du compte doit mettre en opposition sa carte dès la perte ou le vol de la carte.

La mise en opposition doit être faite, pour le blocage de la carte, sur l'interface utilisateur de la banque mobile via la rubrique prévue à cet effet.

10.2 En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 14 (Réclamations-Conservations des documents et informations «ci-dessous».)

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

Article 11 - Responsabilité du porteur de la carte.

11.1 – **Principe** : Le titulaire du compte est responsable de l'utilisation de sa carte CIB, de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, les opérations effectuées avant opposition et les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 9 "Recevabilité des oppositions" et 10 "Modalités de blocage et d'opposition de la carte" Ci-dessus.

11.2 – **Frais d'opposition** : Les frais pour la mise en opposition et délivrance d'une nouvelle carte sont ceux applicables dans conditions tarifaires en vigueur.

Article 12- Durée de validité - Renouvellement – Retrait (Capture) – Restitution (Récupération) de la carte.

12.1- **Durée de validité** : La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

12.2- **Renouvellement** : A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support.

12.3- **Retrait** : La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas, au titulaire de la carte.

12.4- **Restitution** :

- Le titulaire s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.
- La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (01) mois après restitution des cartes.
- La résiliation du présent contrat "Article 21 Résiliation du contrat" ci-dessous, entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

12.5- **Capture de la carte** : la carte peut faire l'objet de retrait par un commerçant ou un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son porteur titulaire dans un délai d'une semaine après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte sera inutilisable.

Article 13 - Réclamations - Conservation des documents et informations.

13.1 Le titulaire du compte a la possibilité de déposer une réclamation depuis son application. Le centre de relation client lui notifiera par email la réception de la réclamation ainsi que la réponse à celle-ci.

13.2 Les informations ou documents ou leurs reproductions détenues par la banque, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produites par la banque quarante-cinq (45) jours au plus tard après réception de la réclamation du titulaire du compte.

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

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

المادة 10 - كفاءات تعطيل البطاقة والمعارضة عليها :

1.10. يتعين على صاحب البطاقة تسجيل معارضة على استعمالها حال ضياعها أو سرقتها.

يجب تسجيل المعارضة بغرض تعطيل البطاقة على واجهة المستخدم للصيرفة عبر شبكة النقل عبر العنوان المعد لهذا الغرض.

2.10. في حال الاستخدام الاحتمالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها، فيتعين على صاحبها تسجيل المعارضة بناء على هذا السبب والتصریح بها ضمن الأجل المحدد ضمن المادة 14 (الشكاوى - حفظ السندات والمعلومات) أسفله.

3.10. في حال ضياع البطاقة أو سرقتها أو استعمالها الاحتمالي أو للبيانات ذات الصلة باستعمالها، جاز للبنك طلب تمكينه من إيصال أو نسخة من الشكاوى المودعة أو التصریح بالضياع المقدم للسلطات القضائية.

المادة 11 - مسؤولية صاحب البطاقة :

1.11. المبدأ :

يتحمل صاحب الحساب المسؤولية عن استخدام بطاقته البنكية و المحافظة عليها فضلاً عن رمزها السري.

كما يتحمل مسؤولية العمليات التي يتم القيام بها قبل المعارضة وتبعات استخدام البطاقة ما لم يتم بتسجيل المعارضة وفق الشروط المحددة ضمن المادة 9 "قبول المعارضات" و المادة 10 "كفاءات تعطيل البطاقة و المعارضة عليها".

2.11. مصاريف المعارضة : تتمثل المصاريف المترتبة عن المعارضة و عن تسليم بطاقة جديدة في تلك المظنفة ضمن شروط التسعير الجاري العمل بها.

المادة 12 - مدة صلاحية البطاقة، تجديدها، سحبها (ضبطها)، إرجاعها (استردادها) :

1.12. مدة الصلاحية : تتضمن البطاقة مدة صلاحية يُسجل تاريخ انتهائها على البطاقة ذاتها.

2.12. التجديد : بحلول تاريخ انتهاء الصلاحية، تشكل البطاقة محل تجديد آلي للدعامة.

3.12. السحب : يُخوّل للبنك سحب، تكليف من يسحب أو تعطيل استعمال البطاقة في أي وقت أو الامتناع عن تجديدها. و مهما يكن من أمر، سيتم تبليغ صاحب البطاقة بقرار السحب.

4.12. الإرجاع :

- يلتزم صاحب البطاقة، تبعاً لما تقدم، بإرجاعها حال تقيده أول طلب في هذا الخصوص، بحيث يتعرض لعقوبات في حال استمراره في استعمالها بعد تبليغه بقرار السحب.

- إن إقفال الحساب الذي تسير عليه بطاقة أو عدة بطاقات يترتب عنه الإلزامية إرجاعها. لا يتم الحصر النهائي للحساب قبل شهر واحد (1) بعد إرجاع البطاقات.

- يترتب عن فسخ هذا العقد طبقاً لما تنص عليه المادة 21 - فسخ العقد" أعلاه، إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب مقابل إشعار بالاستلام.

5.12. ضبط البطاقة :

يُمكن أن يتم سحب البطاقة من طرف تاجر أو مؤسسة مالية أخرى، و ذلك بناء على طلب من البنك الذي أصدرها. في هذه الحالة، يعود للسلطة التقديرية للبنك الفصل في إعادة البطاقة لصاحبها.

في حالة ضبط بطاقة من طرف مؤرّخ/شباك آلي للأوراق المالية، فيمكن لصاحبها استردادها ضمن أجل أسبوع من تاريخ ضبطها على مستوى الشباك الذي يتواجد به الجهاز، و هذا بعد صدور الموافقة من مركز الترخيص التابع للبنك. بعد انقضاء هذا الأجل، تصير البطاقة غير قابلة للاستعمال.

المادة 13 - الشكاوى - حفظ السندات والمعلومات :

1.13. يُمكن لصاحب البطاقة أن يتقدم بشكاوى انطلاقاً من التطبيق الموضوع تحت تصرفه. سيتم مركز العلاقة مع العملاء بإشعاره باستلام الشكاوى فضلاً عن الردّ المخصص لها، و ذلك عبر رسالة إلكترونية.

2.13. يتعين على البنك الانتظام بالمعلومات و السندات أو نسخها الموجودة بحوزة البنك و المتعلقة بالعمليات المشار إليها ضمن عقد الحال و التي تُشكل محل الشكاوى، ضمن أجل أقصاه خمس و أربعون (45) يوماً بعد استلام شكاوى صاحب الحساب.

3.13. يتعين على البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لدى أي مُراسل ليقوم هذا الأخير بتأمينه من الوثائق التي قد تكون بحوزته و ذات الصلة بالعملية المعنية بالشكاوى.

4.13. يتفق الطرفان على الحرص على إفادة بعضهما البعض بالمعلومات المتعلقة بشروط تنفيذ العملية. يُمكن للبنك، عند الاقتضاء، لاسيما في حال الاحتمال أو شك بوقوع احتيال مُرتكب من طرف الغير سواء عُرفت هويته أو لا، أن يُطالب صاحب البطاقة بتقديم وصل إيذاء شكاوى لدى السلطات القضائية أو نسخة من الشكاوى.

Article 14 - Remboursement en cas de réclamation.

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

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

Article 15 – Communication de renseignements à des tiers.

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

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

Article 16- Conditions tarifaires.

La carte est délivrée gratuitement comme indiqué dans les conditions de banque.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 12 "Durée de validité- Renouvellement-Retrait-Restitution de la carte" ci-dessus, La cotisation est prélevée sur le compte concerné, le montant est fixé dans les conditions de banque.

16.1- Une commission à l'opération est appliquée, à la mise en opposition définitive, au remplacement de la carte après perte, vol ou détérioration, au renouvellement à échéance de la carte et à la réédition du code confidentiel

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

16.3- Le titulaire du compte peut obtenir les tarifs pratiqués avec l'interface utilisateur de la banque mobile.

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

Article 17 - Modification des conditions du contrat.

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

Ces modifications sont applicables un (01) mois après leur notification acceptées par le client par tacite reconduction. (Voir avec juridique si la tacite reconduction est possible)

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (01) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

Article 18 – Sanctions.

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

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

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

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

Article 19- Règlement des différends.

19.1- Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 "Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services" ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

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

المادة 14 - التعويض في حال الشكوى :

يترتب عن الشكاوى المبررة طبقاً لنود عقد الحال تعويض كل المبالغ الخصومة غير المبررة، بشمول مجموع المصاريف البنكية التي يتحملها صاحب الحساب اقتضاءً.

يتم التعويض ضمن أجل أقصاه ستون (60) يوماً، اعتباراً من تاريخ استلام الشكوى.

المادة 15 - إفادة الغير بالمعلومات :

15.1. بناء على اتفاق صريح، يُخول للبنك تقديم البيانات التي تتم إفادة البنك بها في إطار هذا العقد، والمعلومات المسجلة على البطاقة فضلاً عن تلك المتعلقة بالعمليات المنجزة بواسطة البطاقة للبنوك والمؤسسات المالية والهيئات المتتخلة في إعداد وتشغيل البطاقة وللمتداولين احتمالاً، فضلاً عن التجار أو مواقع البيع عبر الإنترنت التي تغلّ الدفغ بواسطة البطاقة، إضافة إلى بنك الجزائر وشبكة الدفغ الإلكتروني البنكية.

تُشكل هذه البيانات، أو، محل معالجة آلية، بما يُمكن من إنتاج البطاقة، تسيير تشغيلها و ضمان أمن عمليات الدفغ لاسيما في حال تسويل معارضة على البطاقة.

المادة 16 - شروط التسعير :

يتم تسليم البطاقة مجاناً حسبما هو مبين ضمن الشروط البنكية.

في حال تجديد البطاقة، حسبما جاء في المادة 12 "شدة صلاحية البطاقة، تجديدها، سحبها وإرجاعها" أعلاه، يتم اقتطاع الاشتراك من الحساب المعني، حيث تم تحديد مبلغ الاشتراك ضمن الشروط البنكية.

16.1. يتم تطبيق عمولة على العملية، في حال المعارضة النهائية على البطاقة، تجديدها بعد ضياعها، سرقتها أو تلفها، عند التجديد بحلول تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة و عند تجديد الرمز السري.

16.2. تم تحديد سائر شروط التسعير ضمن الشروط البنكية.

16.3. يُخوّل لصاحب الحساب الحصول على الأسعار المُطبّقة عبر واجهة المُستعمل الخاصة بالصورفة عبر شبكة النقل.

16.4. يُخوّل لصاحب الحساب لئلك خصم المصاريف والعمولات المشار إليها أعلاه من حسابه الشخصي.

المادة 17 - تعديل شروط العقد :

يحتفظ البنك بحقه في إدخال تعديلات على الأسعار، على أن تتم إحاطة صاحب الحساب علماً بها.

تصير هذه التعديلات مضمولة بالتطبيق بعد مضي شهر واحد عن تاريخ تبليغها و قبول العميل بها، وذلك عبر التجديد الضمني (استشارة مصلحة الشؤون القانونية بشأن إمكانية التجديد الضمني).

في حال عدم قبول صاحب الحساب بهذه التعديلات، يتم فسخ هذا العقد ضمن أجل شهر واحد اعتباراً من تاريخ التبليغ الكتابي لاعتراض صاحب الحساب.

المادة 18 - العقوبات :

تترتب عن أي استخدام تعسفي أو احتيالي، أو أي تزوير للبطاقة فضلاً عن أي تصريح كاذب العقوبات الجزائية المُقرّرة قانوناً.

يترتب عن أي تصريح كاذب أو استعمال تعسفي للبطاقة فسخ عقد الحال.

يتم تحميل صاحب الحساب المعني مجموع المصاريف والنفقات الفعلية التي يتم دفعها بغرض التحصيل الجبري للعمليات الناشئة عن الاستعمال الاحتياالي للبطاقة أو استعمالها بسوء نية.

في حال عدم وجود رصيد، يُطبّق البنك غرامات وفق الشروط والكيفيات الجاري العمل بها والمحدّدة من طرف البنك.

المادة 19 - تسوية النزاعات :

19.1. باستثناء النزاعات التجارية، المدرجة ضمن أحكام المادة 05، الفقرة 8، أعلاه المعنونة "كيفيات استعمال البطاقة لتسوية مُقابل مقتنيات السلع والخدمات"، تتم تسوية كل النزاعات الناشئة عن تنفيذ هذا العقد أو تفسيره بالتراضي.

19.2. في غياب تسوية بالتراضي، تُحال النزاعات على نظر المحكمة المختصة.

Article 20 - Résiliation de la carte

20.1 Le titulaire de la carte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir toute autre formalité.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 17 "Modification des conditions du contrat" pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

20.2 Le décès et/ou l'incapacité juridique du titulaire du compte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

20.3 Dans le cas où, après résiliation de la carte, il se révélerait des impayés, ceux-ci, seront à la charge du titulaire du compte ou de ses ayants droit.

20.4 La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la demande par email.

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

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

Article 21 - Résiliation de la carte

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter de la date de la remise de la carte au titulaire du compte qui les accepte.

المادة 20 - فسخ البطاقة :

1.20 يمكن لصاحب البطاقة، من جهة، و للبنك، من جهة أخرى، دون الاستظهار بمبرر أو دون سابق إشعار، و شريطة إتمام العمليات الجارية، إنهاء هذا العقد، في أي وقت، دون الحاجة لاستيفاء أدنى إجراء آخر.

في حال ما إذا نجم هذا الفسخ عن خلاف بشأن التعديلات التي تطرأ على شروط هذا العقد، فلا يسري الفسخ إلا بعد انقضاء الأجل المحدد بموجب المادة 17 أعلاه "تعديل شروط العقد"، لدخول هذه التعديلات حيز التنفيذ.

2.20 يترتب عن وفاة صاحب البطاقة أو فقدانه الأهلية القانونية فسخ هذا العقد مُعجلاً و بقوة القانون، شريطة تسوية العمليات الجارية.

3.20 في حال ما إذا ثبت وجود ديون عالقة، إثر فسخ البطاقة، فستقع هذه الأخيرة على عاتق صاحب الحساب أو ذوي حقوقه.

4.20 يصير الفسخ مشمولاً بالنفاذ اعتباراً من اليوم الموالي لتاريخ استلام الطلب عبر رسالة إلكترونية.

5.20 تتم معالجة المعاملات السابقة لتاريخ الفسخ طبقاً لشروط هذا العقد.

6.20 يترتب عن فسخ هذا العقد إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب، مقابل إشعار بالاستلام.

المادة 21 - السريان :

تصير هذه الشروط مشمولاً بالنفاذ اعتباراً من تاريخ تسليم البطاقة لصاحب الحساب القابل بهذه الشروط.

Annexe 5 :



CONDITIONS GENERALES D'OUVERTURE DE COMPTE ÉPARGNE

Préambule

NATIXIS ALGERIE propose à la clientèle de placer des avoirs sur des comptes épargnes productifs d'intérêts.

Le titulaire demande expressément à NATIXIS ALGERIE l'ouverture d'un compte épargne en son nom propre.

A la demande du titulaire, la banque peut autoriser l'ouverture d'un compte épargne. Ce compte est rattaché au compte de dépôt et est soumis aux mêmes dispositions hormis ce qui suit :

- L'ouverture et la gestion sont gratuites.
- Le compte épargne est rattaché au compte de dépôt. Il fonctionne au crédit par toutes opérations autorisées par la banque et au débit par des opérations de virements initiées uniquement vers le compte dépôt.

Le titulaire s'engage à maintenir en permanence son compte épargne créditeur, au moins, d'un montant égal au montant minimum requis pour l'ouverture.

Toute révision des conditions liées à ce compte prendra effet au plus tôt un mois après que le titulaire du compte en ait été informé par tout moyen.

ARTICLES I : Déclarations

Le client déclare avoir pris connaissance et approuvé les dispositions réglementaires, conditions des offres et des conditions de banque en vigueur.

ARTICLE II : Compte épargne

C'est un compte à vue rémunéré à un taux fixe annuel de 3.25%. L'ouverture et la gestion de ce compte sont gratuites. Toute ouverture est matérialisée par le dépôt minimum défini de 5000,00 DZD.

ARTICLE III : Fonctionnement

Le client peut effectuer, au crédit de son compte épargne, les opérations suivantes:

- Versements d'espèces ;
- Remises de chèques ;
- Virements reçus.

Ces opérations peuvent être initiées par le client lui-même ou par un tiers identifié dans tout le réseau de Natixis Algérie.

Le client peut effectuer, au débit de son compte épargne :

- les opérations de virement vers son compte de dépôt.

ARTICLE IV: Rémunération du compte épargne

La rémunération du compte épargne est calculée sur la base d'un taux annuel susceptible de révision suivant les conditions tarifaires de banque. Toute révision prendra effet au plus tôt un mois après que le titulaire en ait été informé par tout moyen.

La rémunération est décomptée et portée au crédit du compte d'épargne selon les modalités suivantes :

- Les intérêts calculés sont décomptés une fois par an au 31 décembre de l'année n et sont portés au compte au début de l'année suivante (n+1);
- L'intérêt acquis annuellement s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts.
- Les montants portés au crédit du compte produisent intérêts à partir du 1er jour de la quinzaine civile qui suit l'opération ;
- Les montants prélevés cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine civile qui précède l'opération.

الشروط العامة لفتح حساب

الادخار

تمهيد :

تقترح نتيكسيس الجزائر على العملاء ايداع اصول ضمن حسابات ادخار تنشأ عنها فوائد. يطلب صاحب الحساب صراحة من نتيكسيس الجزائر فتح حساب ادخار باسمه شخصيا. يطلب من صاحب الحساب، يمكن أن ياذن البنك بفتح حساب ادخار. يرتبط هذا الحساب بحساب الادخار و يخضع لنفس الأحكام، باستثناء ما يلي :

- يكون فتح الحساب و تسيره دون مقابل؛
- يقتصر حساب الادخار بحساب الادخار. و يسير في باب اصوله عبر كل العمليات المرفوض بها من طرف البنك و في باب خصومه عبر عمليات تحويلات تتم حصرا نحو حساب الادخار.
- يلتزم صاحب الحساب بإبقاء حساب الادخار الخاص به دائما بصفة دائمة، و ذلك بمبلغ لا يقل عن المبلغ الأدنى المطلوب في فتح الحساب.
- تسري كل مراجعة للشروط ذات الصلة بهذا الحساب شهريا على الأقل بعد إشعار صاحب الحساب بها عبر أية وسيلة كانت.

المادة 1 : تأكيدات

يؤكد العميل اطلاعه على الأحكام التنظيمية، شروط العروض و الشروط البنكية الجاري العمل بها و موافقته عليها.

المادة 2 : حساب الادخار

يتعلق الأمر بحساب حال الطلب تنشأ عنه فوائد تُحدد نسبتهما الثابتة السنوية بـ 3,25%. يتم فتح هذا الحساب و تسيره دون مقابل. يتجسد فتح الحساب عبر ايداع مبلغ أدناه 5000,00 دج.

المادة 3 : السئير

يُمكن للعميل القيام، ضمن باب اصول حساب الادخار الخاص به، بالعمليات الآتية :

- عمليات الدفع النقدي
- عمليات تسليم الصكوك
- التحويلات المستلمة.

يُمكن القيام بهذه العمليات من طرف العميل شخصيا أو من طرف الغير المخدذ الهوية عبر شبكة نتيكسيس الجزائر بكاملها.

يُمكن للعميل القيام، ضمن خصوم حساب الادخار الخاص به، بالعمليات الآتية :

- عمليات التحويل نحو حساب الادخار الخاص به.

المادة 4 : فوائد حساب الادخار

يتم حساب فوائد حساب الادخار على أساس نسبة سنوية قليلة للفرجة حسب شروط التسعير البنكية. تسري كل مراجعة ضمن أجل أقله شهر بعد إشعار صاحب الحساب بها بشئى الوسائل.

يتم احتساب الفوائد و إدراجها ضمن اصول حساب الادخار وفق الكيفيات الآتية :

- يتم احتساب الفوائد المحسوبة مرة واحدة سنويا بحلول 31 ديسمبر من السنة (س) و تُقيد ضمن الحساب مطلع السنة الموالية (س+1).
- تُضاف الفائدة المكتسبة سنويا إلى المبلغ الأصلي لتنشأ عنها في حد ذاتها فوائد.
- تنشأ عن المبالغ المدرجة ضمن اصول الحساب فوائد اعتبارا من أول يوم من الخمسة عشر يوما الموالية للعملية.
- تنقطع الفوائد الناشئة عن المبالغ المخصومة اعتبارا من نهاية الخمسة عشر يوما السابقة لتاريخ العملية.

ARTICLE V : Décès du titulaire

En cas de décès du titulaire des comptes épargnes, la banque doit immédiatement être informée, par les ayants droit ; à défaut de quoi elle ne peut être tenue responsable des opérations réalisées postérieurement au décès.

Le décès du titulaire entraîne la clôture du compte épargne, le solde sera systématiquement verser dans le compte dépôts pendant le traitement des opérations successorales.

Les procédures de succession seront entreprises sur le montant disponible sur le compte dépôt.

ARTICLE VII : Clôture du compte

Le compte épargne peut être clôturé, à l'initiative de son titulaire ou de la banque en cas de manquement du client à ses obligations.

La clôture met fin à toute opération habituellement pratiquée à l'exception des opérations en cours d'exécution au jour de la clôture et non définitivement dénouées. Toutefois la banque peut conserver tout ou partie des actifs inscrits en compte jusqu'au dénouement des opérations en cours relatives au fonctionnement de son compte chèque afin d'en assurer la couverture.

ARTICLE VI : Responsabilité du client

Le client se doit, notamment de :

- Vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider sont exactes ;
- De ne pas communiquer ses accès à son compte à des tiers.

ARTICLE VII : Disposition finale

Le compte épargne fait partie intégrante de la convention de dépôt y rattaché et est soumis à toutes ses conditions sauf dispositions dédiées au compte « Mon projet ».

المادة 5 : وفاة صاحب الحساب

في حال وفاة صاحب حسابات الادخار، يجب إشعار البنك بذلك مُعجلاً من طرف ذوي حقوقه. و في حال التخلف عن هذا الإشعار، فلا يمكن تحميل البنك المسؤولية عن العمليات التي يتم القيام بها بعد تاريخ الوفاة.

يترتب عن وفاة صاحب حساب الادخار إقفال هذا الأخير، على أن يتم تحويل الرصيد تلقائياً إلى حساب الإيداع أثناء معالجة عمليات التركة.

يتم القيام بإجراءات التركة على المبلغ المتوفر ضمن حساب الإيداع.

المادة 6 : إقفال الحساب

يُمكن إقفال حساب الادخار بمبادرة من صاحبه أو من البنك في حال إخلال العميل بالتزاماته.

يترتب عن الإقفال إنهاء كل عملية اعتيادية باستثناء العمليات الجارية إنجازها بتاريخ إقفال الحساب والتي لم تتم تسويتها نهائياً. غير أنه يُمكن للبنك الاحتفاظ بالأصول المُستجلة ضمن الحساب كاملةً أو جزئياً إلى غاية إتمام العمليات الجارية المُتعلقة بسنر حساب الصكوك الخاص به قصد ضمان تغطيتها.

المادة 7 : مسؤولية العميل

يتعين على العميل :

- التحقق من صحة مُعطيات العمليات التي يرغب في تنفيذها؛
- عدم تمكين الغير من الدخول إلى حسابه.

المادة 8 : أحكام نهائية

يُشكل حساب الادخار جزءاً لا يتجزأ من اتفاقية الإيداع التي يتبع لها و يخضع لجميع شروطها، على الأحكام المُعدّة خصيصاً لحساب "مُشروع".

Annexe 6 :


**CONDITIONS GENERALES D'OUVERTURE DE
COMPTE « MON PROJET »**
Préambule

NATIXIS ALGERIE offre la possibilité à ses clients détenteurs de compte de dépôt Banxy d'ouvrir un compte non rémunéré, le compte « Mon projet ».

Le titulaire demande expressément à **NATIXIS ALGERIE** l'activation d'un compte « Mon projet » rattaché à son compte Banxy.

A la demande du titulaire, la banque peut autoriser l'activation d'un compte « Mon projet ». Ce compte est rattaché au compte de dépôt et est soumis aux conditions suivantes :

- L'activation et la gestion sont gratuites
- Le compte « Mon projet » fonctionne au crédit par toute opération initiée depuis le compte de dépôt Banxy, et au débit par des opérations de virements initiées vers le compte de dépôt exclusivement.

Le titulaire s'engage à maintenir en permanence son compte « Mon projet » créditeur, au moins, d'un montant égal au montant minimum requis pour l'ouverture de dépôt.

Toute révision des conditions liées à ce compte prendra effet au plus tôt un mois après que le titulaire du compte en ait été informé par tout moyen.

ARTICLE I : Déclarations

Le client déclare avoir pris connaissance et approuvé les dispositions réglementaires, conditions des offres et des conditions de banque en vigueur.

ARTICLE II : Compte à vue « Mon Projet »

C'est un compte à vue non rémunéré dont l'ouverture et la gestion sont gratuites. Toute activation est matérialisée par le crédit minimum de 5 000,00 DZD.

Le titulaire du compte « Mon Projet » est l'unique gestionnaire et ne peut pas désigner de mandataire.

ARTICLE III : Fonctionnement

Le titulaire active son compte « Mon projet » après désignation depuis l'interface de l'application des éléments suivants :

- La catégorie du projet personnel à choisir parmi une liste déroulante
- Le montant du projet qui constitue l'objectif que le client souhaite atteindre sur la période
- La durée souhaitée pour atteindre le montant du projet qui doit être au minimum de 3 mois, en insérant une date de début et une date de fin de projet

Le titulaire alimente son compte Mon projet depuis son compte dépôt à travers des virements (permanant, différé ou ponctuel).

Le titulaire sera accompagné et conseillé tout au long de la durée de son projet. Des rappels lui seront envoyés par : emails et/ou notifications, et/ou sms).

ARTICLE IV : Désactivation du compte

Le compte Mon projet peut être désactivé à la demande de son titulaire.

La désactivation met fin à toute opération de et vers ce compte. Le montant placé sur le compte Mon projet est systématiquement transféré vers le compte chèque du client.

ARTICLE V : Disposition finale

Le compte « Mon Projet » fait partie intégrante de la convention de dépôt y rattaché et est soumis à toutes ses conditions sauf dispositions dédiées au compte « Mon projet ».

**الشروط العامة لفتح حساب
"مشروع"**
تمهيد :

تتيح **بنكسيس الجزائر** لعملائها الحائزين على حساب ايداع "بنكسي" إمكانية فتح حساب غير مُنشئ لفوائد، ألا وهو حساب "مشروع".

يطلب الحائز على الحساب من **بنكسيس الجزائر** تفعيل حساب "مشروع" المرتبط بحسابه "بنكسي".

يطلب من الحائز على الحساب، يُمكن للبنك الترخيص بتفعيل حساب "مشروع". يكون هذا الحساب مقترنا بحساب الإيداع و يخضع للشروط الآتية :

- يكون فتح الحساب و تسييره دون مُقابل؛
- يسير حساب "مشروع" في باب أصوله عبر كل العمليات التي تتم مُباشرتها انطلاقاً من حساب الإيداع بنكسي، و في باب خصومه عبر عمليات تحويلات تتم حصراً نحو حساب الإيداع.
- يلتزم صاحب الحساب بإبقاء حسابه "مشروع" دائماً بصفة دائمة، و ذلك بمبلغ لا يقل عن المبلغ الأدنى المطلوب في فتح حساب الإيداع.
- تسري كل مراجعة للشروط ذات الصلة بهذا الحساب شهراً على الأقل بعد إشعار صاحب الحساب بها عبر أية وسيلة كانت.

المادة 1 : تأكيدات

يؤكد العميل اطلاعاً على الأحكام التنظيمية، شروط العروض و الشروط البنكية الجاري العمل بها و موافقته عليها.

المادة 2 : الحساب حال الطلب "مشروع"

يتعلق الأمر بحساب حال الطلب تنشأ عنه فوائد يتم فتحه و تسييره دون مُقابل. يتحدد تفعيله رصيد لا يقل عن 5000,00 دج.

يُعد صاحب حساب "مشروع" مُسئره الوحيد و لا يجوز له تعيين وكيل عليه.

المادة 3 : المُتبر

يقوم صاحب الحساب بتفعيل حسابه "مشروع" بعد قيامه عبر واجهة التطبيق بتعيين العناصر الآتية :

- فئة المشروع الشخصي المطلوب انتقاله من ضمن قائمة عرض؛
- مبلغ المشروع الذي يُمثل الهدف الذي ينشده العميل على امتداد الفترة؛
- المدة المرغوب فيها لبلوغ قيمة المشروع و التي لا ينبغي أن تقل عن 3 أشهر، مع إدراج تاريخ بداية المشروع و تاريخ انتهائه.

يقوم صاحب الحساب بتزويد حسابه "مشروع" انطلاقاً من حساب الإيداع الخاص به عبر التحويلات (دائم، مؤجل أو ظرفي).

سيستفيد صاحب الحساب من المرافقة و الاستشارة طوال مدة مشروع. و سُرسل له تنكيرات عبر رسائل الكترونية و/أو تليغات و/أو رسائل قصيرة عبر الهاتف النقال.

المادة 4 : وقف الحساب

يمكن وقف تفعيل حساب "مشروع" بناءً على طلب من صاحبه.

يترتب عن وقف الحساب إنهاء لكل العمليات انطلاقاً من الحساب و نحوه. يتم تحويل المبلغ المودع ضمن حساب مشروع تلقائياً إلى حساب الصكوك الخاص بالعميل.

المادة 5 : أحكام نهائية

يُشكل حساب "مشروع" جزءاً لا يتجزأ من اتفاقية الإيداع التي يتبع لها و يخضع لجمع شروطها، عدى الأحكام المُعدّة خصيصاً لحساب "مشروع".

Annexe 7 :



CONDITIONS GÉNÉRALES D'OUVERTURE DE COMPTE DEVISE BANXY

Objet de la présente convention :

La présente convention définit les conditions relatives à l'ouverture, fonctionnement et clôture du compte devises et précise les droits et obligations des parties soit : Natixis Algérie, ci-après dénommée la « Banque » et le client ci-après dénommé le « Titulaire ».

Durée :

La présente convention de compte devise est conclue pour une durée indéterminée.

Article 1- Destination du compte :

Le présent compte est destiné à enregistrer les opérations de caisse qui entrent dans le cadre des mandats habituellement donnés à la Banque.

Article 2 – Fonctionnement :

2.1 Principes généraux :

- 1- Les parties conviennent du caractère obligatoirement créditeur du compte.
 - 2- La banque tiendra les écritures. Le client disposera de ses relevés de compte directement depuis son application Banxy
- La banque dispose, de plein droit, du pouvoir de débiter ou créditer le compte sous réserve de bonne fin.

Les opérations autorisées sur les comptes devises sont celles énoncées par les textes législatifs et règlements Banque d'Algérie en vigueur au moment de l'initiation de l'opération, notamment :

2.2 Opérations autorisées au crédit du compte :

- Versements de billets de banque étrangers librement convertibles, pour lesquels la banque peut demander un ou des justificatifs quant à leur provenance ;
- La part du salaire payable en devises pour les salariés étrangers conformément aux dispositions de l'Instruction BA n° 02-98 ;

2.3 Opérations autorisées au débit du compte

- tout retrait de moyen de paiement en vue d'une exportation matérielle de devises conformément à la réglementation en vigueur ;
- Toute cession à la demande du titulaire, à titre définitif ;

Article 3 - Conditions financières :

Il est rappelé au titulaire, qui prend acte, ce qui suit :

- Les avoirs disponibles sur le compte devises ne sont pas rémunérés.
- Les dépôts à terme de trois mois et plus constitués en devises à partir des comptes devises, sont rémunérés aux conditions de la Banque d'Algérie en la matière.
- Les services bancaires sont rémunérés par la perception de commissions et frais éventuels ;

Article 4 - Tarification :

Le Titulaire reconnaît avoir pris connaissance des montants des frais et commissions, taux et date de valeur pratiqués par la Banque au jour de l'ouverture en ligne de son compte devise.

Article 05 – Moyens de paiement :

La Banque ne délivre pas de carnet de chèque sur le compte devises.

الشروط العامة لفتح حساب بالعملة الصعبة بنكسي

موضوع الاتفاقية :

تُحدد هذه الاتفاقية الشروط المتعلقة بفتح حساب بالعملة الصعبة و سيره و إقفاله، كما تحدد حقوق و واجبات الطرفين، أي تيكسيس الجزائر، المُعجّبة فيما يلي بلفظ "البنك" و العميل المُعين فيما يلي بعبارة "صاحب الحساب".

الغدة :

تم إبرام اتفاقية الحساب بالعملة الصعبة الحالية لغدة غير محددة.

المادة 01 - الغرض من الحساب :

يتمثل الغرض من هذا الحساب في تسجيل عمليات الصندوق المُندرجة في إطار التفويضات المخولة اعتيادياً للبنك.

المادة 02 - سير الحساب :

1.2. المبادئ العامة :

- 1- يتفق الطرفين على أن يكون الحساب مزوداً بالرصيد إلزامياً.
 - 2- يقوم البنك بضبط المخزرات. يتحصل العميل على كشوف حسابيه مُباشرة عبر تطبيقه "بنكسي". تُخوّل للبنك بقوة القانون سلطة الخصم من الحساب أو تزويد رصيده شريطة حسن التنفيذ.
- تتمثل العمليات المسموح بإجازها على الحسابات بالعملة الصعبة في تلك المشار إليها بموجب النصوص القانونية و أنظمة بنك الجزائر الجاري العمل بها لحظة مُباشرة العملية، و يتعلق الأمر لاسيما بما يلي :

2.2. العمليات المسموح بها ضمن أصول الحساب :

- دفع الأوراق المالية الأجنبية القابلة للتحويل و التي يُخوّل للبنك طلب سند أو سندات إثبات مصدرها؛
- حصة الأجر التي يتم دفعها بالعملة الصعبة لفائدة الأجراء الأجانب، طبقاً لأحكام تعليمية بنك الجزائر، رقم 98-02.

3.2. العمليات المسموح بها ضمن خصوم الحساب :

- كل سحب لوسيلة من وسائل الدفع بغرض تصدير مادي للعملة الصعبة طبقاً للتنظيم الجاري العمل به.
- كل إحالة بطلب من صاحب الحساب، بصفة نهائية.

المادة 03 - الشروط المالية :

- ينهي إلى علم صاحب الحساب، الذي يُشهِد ذلك، ما يلي :
- لا تنشأ فوائد عن الأصول المتوفرة ضمن الحساب بالعملة الصعبة.
 - تنشأ عن الودائع الأجلة لغدة ثلاثة أشهر و أكثر المُشكلة من العملة الصعبة انطلاقاً من حسابات بالعملة الصعبة، فوائد تُحدد وفق شروط بنك الجزائر في هذا المجال.
 - يتم تحصيل مُقابل الخدمات المصرفية عبر قبض عموالات و مصاريف مُحتملة.

المادة 04 - التسعير :

يقر صاحب الحساب بأطلاعه على مبلغ المصاريف و العمولات، التَّسبب و تاريخ قيد القيمة الجاري العمل بها لدى البنك بتاريخ فتح حسابيه بالعملة الصعبة عبر الإنترنت.

المادة 05 - وسائل الدفع :

لا يُسَلَّم البنك دفتر صكوك ذي صلة بالحساب بالعملة الصعبة.

Article 06 - Modification

Toutes modifications des clauses de la présente convention ainsi que ses annexes notamment

« Tarifs et conditions applicables aux opérations de banque » en vigueur à la date de l'acceptation de des présentes conditions générales prennent effet au plus tôt un mois après que le titulaire en ait été informé par tous moyens.

Article 07-Responsabilité de la Banque :

La Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manquements à ses obligations découlant de la présente convention et qui résulteraient de circonstances assimilées à des cas de force majeure, tels que les grèves, les défaillances des systèmes informatiques ou des moyens de communication, le dysfonctionnement des systèmes de compensation ou de tout autre événement participant de la même nature.

Article 08 -Clôture du compte :

Le compte est clôturé

- De plein droit par le décès, la déconfiture, ou encore l'incapacité qui frappe l'une ou l'autre des parties ;
- Si les informations concernant le titulaire s'avèrent inexactes à l'issue de l'ouverture ou lors de la mise à jour périodique de ces informations ;
- Par l'absence d'opération durant une période d'une année ;
- Egalement, de plein droit, par la volonté unilatérale de l'une des parties.

Article 09 - Droit applicable et compétence de juridiction :

La loi applicable à la présente est la loi algérienne.

Le règlement de tout différend qui naîtrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes dispositions, fera l'objet d'un recours auprès de l'organe compétent désigné « Médiateur », dont les coordonnées seront disponibles au niveau de l'agence.

A défaut de solution amiable le litige sera soumis au tribunal du lieu de domicile de l'agence bancaire ci-dessus.

Article 10 – Entrée en vigueur – Exemplaies

10-1 Les présentes conditions entrent en vigueur à compter de la date de l'activation du compte devise.

المادة 06 - التعديل :

في حال طرأت تعديلات على بنود هذه الاتفاقية فضلاً عن ملحقاتها، لاسيما منها "الأسعار والشروط المطبقة على العمليات المصرفية" الجاري العمل بها بتاريخ الموافقة على الشروط العامة الحالية، فتسري شهراً على الأقل بعد إحاطة صاحب الحساب علماً بها بتبني الوسائل.

المادة 07 - مسؤولية البنك

لا يتحمل البنك مسؤولية تبعات حالات الإخلال بالتزاماتها الناشئة عن هذه الاتفاقية متى نجمت عن ظروف تندرج ضمن حالات القوة القاهرة، على غرار حركات الإضراب، الاختلالات التي تطرأ على الأنظمة المعلوماتية أو وسائل التواصل، اختلال أنظمة المقاصة أو أي عارض آخر من نفس الطبيعة.

المادة 08 - إقفال الحساب :

يتم إقفال الحساب :

- بقوة القانون بوفاء أو إعسار أو عجز هذا الطرف أو ذاك؛
- متى ثبت عدم صحة المعلومات الخاصة بصاحب الحساب بعد تاريخ فتحه أو بمناسبة التحديث الدوري لهذه المعلومات؛
- و بقوة القانون أيضاً بناء على الإرادة المنفردة لأحد الطرفين.

المادة 09 - القانون المشمول بالتطبيق والاختصاص القضائي :

يتمثل القانون المطبق على اتفاقية الحال في القانون الجزائري.

تتم تسوية أي خلاف قد ينشأ عن تفسير أو تنفيذ أحكام هذه الاتفاقية عبر اللجوء إلى الهيئة المختصة المعنية بصفة "وسيط" والتي تكون معلوماتها متاحة على مستوى الوكالة.

في غياب حلّ بالتراضي، يُحال النزاع على فصل المحكمة التي تقع الوكالة البنكية المذكورة أعلاه ضمن دائرة اختصاصها.

المادة 10 - السريان - النظار :

1.10. تصير هذه الشروط مشمولة النفاذ اعتباراً من تاريخ تفعيل الحساب بالعملة الصعبة.

Annexe 8 :



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION CARTE BANCAIRE VISA INTERNATIONALE NATIXIS Algérie

Article 1 - Objet de la carte.

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition, et de restitution de la carte VISA, au profit du titulaire de compte dénommé porteur.

La carte VISA est à usage non commerciale et uniquement au niveau international hors territoire algérien, et elle est strictement limitée aux opérations décrites ci-après :

- **Retrait d'espèces** : dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banques (GAB) affichant leur affiliation au réseau international « VISA ».
- **Paiement de proximité** pour régler l'achat d'un bien ou d'une prestation de service à l'international chez les partenaires contractuels de VISA.
- **Paiement à distance (Via internet)** pour régler à distance via Internet des factures de prestations de services et/ou des achats de biens suivant un mode de règlement en ligne immédiat sur des sites autorisés par VISA.

Article 2 – Demande et délivrance de la carte.

Sous réserve d'acceptation de la banque, la carte VISA est délivrée par Natixis Algérie, à ses clients titulaires d'un compte devise, et reste la propriété de la banque.

La carte VISA est délivrée à la demande du client via :

1. Une demande formulée au niveau de l'agence du titulaire de compte.
Ou,
2. Une demande via la plateforme bancaire mobile.

La carte est rigoureusement personnelle, le porteur devant y apposer obligatoirement sa signature à la réception.

Il est strictement interdit au porteur de la carte de la prêter ou de s'en déposséder, le porteur de la carte ne doit pas communiquer les informations y afférentes à sa carte à aucune personne, ou par téléphone ou par fax dans le but d'exécuter les opérations hors les canaux standards sécurisés cités (Article 1).

Et en aucun cas d'apporter des altérations fonctionnelles ou physiques à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB de quelque manière que ce soit.

En cas de changement d'adresse, numéro de téléphone ou d'autre information, le porteur de la carte, doit en informer la banque par :

1. Un courrier de mise à jour auprès de son agence de domiciliation
Ou,
2. Une demande auprès du Centre de Relation client.

Le porteur doit vérifier les données personnelles relatives à la carte le concernant, et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 3 - Code confidentiel.

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au porteur de la carte. Le porteur de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel. Il doit absolument conserver son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

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

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB, du TPE ou paiement en ligne (via internet) équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le porteur de la carte au moyen de celle-ci.

الشروط العامة لاستعمال البطاقة البنكية فيزا الدولية نتيكسيس الجزائر

المادة 01 - موضوع البطاقة :

يتمثل الغرض من هذا العقد في تحديد جملة الشروط المطلوبة لإصدار بطاقة "فيزا" و استعمالها و تجديدها و المعارضة فيها و إرجاعها، لفائدة صاحب الحساب المسمى صاحب البطاقة.

بطاقة فيزا مُعدّة للاستعمال غير التجاري و حصرأ على المستوى الدولي خارج التراب الجزائري، و تخصص حصراً للعمليات المُبنية في ما يلي :

- **السحب النقدي** : على مستوى الموزعات/الشبابيك الآلية للأوراق المالية التي يُيّن عليها انتماءها لشبكة "فيزا" الدولية.
- **الدفع الجوّاري** : لدفع مقابل شراء سلعة أو خدمة على المستوى الدولي لدى شركاء متعاقدين تابعين لشبكة فيزا.
- **الدفع عن بُعد (عبر الإنترنت)** : لتسوية فواتير الخدمات و/أو مقتنيات السلع، عن بُعد عبر الإنترنت، وفق نمط دفع عبر الإنترنت فوري عبر مواقع مرخص لها من طرف فيزا.

المادة 02 - طلب البطاقة و تسليمها :

يتم تسليم بطاقة "فيزا"، بشرط موافقة البنك، من طرف نتيكسيس الجزائر لفائدة عُملنا الحائزين على حساب بالعملة الصعبة، على أن تبقى ملكاً للبنك.

يتم تسليم بطاقة "فيزا" بطلب من العميل بناء على :

1. طلب يتم تقديمه على مستوى الوكالة التي يملك العميل حساباً لديها؛
أو
2. طلب عبر المنصة البنكية على شبكة النقل.

تبقى البطاقة شخصية، حيث يتعين على حاملها تدوين إيمضائه عليها حال الاستلام.

يُمنع منعا باتاً على صاحب البطاقة إعارتها أو نزع اليد عنها. يُمنع على صاحب البطاقة إتاحة الغير بالمعلومات المتعلقة ببطاقته، سواء عبر الهاتف أو عبر الفاكس، بغرض تنفيذ العمليات خارج القنوات المعيارية المُؤمّنة المذكورة أعلاه (المادة 1).

كما يُمنع عليه إدخال أية تعديلات وظيفية أو مادية على البطاقة من شأنها أن تؤدي إلى تعطيل سيرها و سير أجهزة الدفع الإلكتروني، الأجهزة الآلية، الموزعات/الشبابيك الآلية للأوراق المالية، بأي شكل من الأشكال.

في حال تغيير عنوانه، رقم هاتفه أو أية بيانات أخرى، يتوجب على صاحب البطاقة إشعار البنك بذلك عبر الوسائل الآتية :

1. رسالة تحديث يتم إيداعها لدى الوكالة القائمة على حسابه؛
أو :
2. طلب يتم إيداعه لدى مركز العلاقات مع العملاء.

يتعين على صاحب البطاقة أن يتحقق من البيانات الشخصية المتعلقة بالبطاقة الخاصة به، و أن يطلب من البنك تصحيح هذه البيانات، في حال وجود خطأ.

المادة 03 - الرمز السري :

يمنح البنك لصاحب البطاقة بصفة سرية رمزاً شخصياً. يتعين على صاحب البطاقة اتخاذ كل التدابير الكفيلة بتأمين بطاقته و رمزه السري. يتعين عليه إلزامياً حفظ سرية الرمز الخاص به و عدم تمكين الغير من الإطلاع عليه. كما يُمنع عليه تدوينه على البطاقة و لا على أية وثيقة أخرى. يتعين عليه الحرص على تشكيل الرمز السري بمنأى عن أنظار الغير.

لا يتجاوز عدد محاولات تشكيل الرمز السري على الأجهزة الآلية ثلاث (03) محاولات متتالية، وهذا تحت طائلة مُصادرة أو إبطال البطاقة حال ثالث محاولة غير مُجدية.

إن تشكيل الرمز السري على مستوى الموزعات/الشبابيك الآلية للأوراق المالية، جهاز الدفع الإلكتروني أو الدفع عبر شبكة الإنترنت يقوم بمقام إيمضاء يترب عنه تثبيت للعملية المنجزة من طرف صاحب البطاقة بواسطة هذه الأخيرة.

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

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

4.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions, sont portés, dans les délais propres aux retraits d'espèces, au débit du compte concerné.

4.3 Le porteur de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, du montant de l'opération et les commissions y relatives, et son maintien jusqu'au débit correspondant.

Article 5 - Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services par TPE ou Internet.

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

5.2. Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds fixés dans les conditions de banque.

5.3. Le porteur de la carte doit, préalablement à chaque paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, du montant de l'opération et les commissions y relatives, et son maintien jusqu'au débit correspondant.

5.4. Le porteur doit s'assurer que son numéro de téléphone a été bien enregistré dans le système bancaire de Natixis Algérie, et actualisé en cas de changement: il doit aussi activer le ROAMING lors de ses déplacements à l'étranger afin de recevoir les SMS lors des transactions via internet avec sa carte.

5.5. Les paiements par carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les partenaires contractuels de **VISA INTERNATIONAL** :

- Après la saisie du (des) code (s) confidentiel(s) ; et/ou
- Par la signature du justificatif de vente ;

5.6. Pour toute opération effectuée via internet, la banque met à la disposition de ces clients le service « **Verified by Visa** » ; ce service est opérationnel pour les transactions opérées sur des sites sécurisés.

Lors de cette opération de paiement et après la saisie des données bancaires (Numéro de la carte, sa date d'expiration, le nom du porteur et le cryptogramme visuel), le porteur devra authentifier la transaction par la saisie d'un mode de passe unique qui lui est communiqué par SMS.

5.7. Le porteur de la carte autorise la banque à débiter son compte sur la base des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant ou le Web Marchand, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

5.8. La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées via la carte visa. Cette règle s'applique aux cas de décès, d'incapacité juridique du porteur, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque.

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

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 11 "Réclamations - Conservation des Documents et Informations" ci-dessous.

5.10. La banque reste en dehors à tout différend de nature commerciale, ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le porteur de la carte et le Commerçant ou le Web Marchand. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du porteur, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services initiés.

المادة 04 - كفاءات استخدام البطاقة في عمليات السحب النقدي على مستوى الموزعات/الشبابيك الآلية للأوراق المالية ولدى الوكالات البنكية :

1.4. تبقى عمليات السحب النقدي متاحة في حدود المبالغ القصوى المحددة بموجب الشروط البنكية.

2.4. يتم قيد المبالغ المسجلة لعمليات السحب المذكورة أعلاه، فضلاً عن العمولات، في حدود الأجل الخاصة بعمليات السحب النقدي، ضمن باب خصوم الحساب المعني.

3.4. يتعين على صاحب البطاقة، قبل كل عملية سحب، و تحت مسؤوليته، أن يتحقق من وجود رصيد كاف و متاح ضمن الحساب يكفي لتغطية مبلغ العملية إضافة إلى العمولات ذات الصلة، مع الإبقاء على الرصيد المذكور إلى غاية القيام بعملية الخصم الموافقة للسحب.

المادة 05 - كفاءات استعمال البطاقة لدفع مقابلات مقتنيات السلع والخدمات عبر أجهزة الدفع الإلكتروني أو عبر الإنترنت :

1.5. كما تُعد البطاقة بمثابة وسيلة دفع يُستنى استخدامها لتسديد مقابلات مقتنيات السلع والخدمات.

2.5. تُعد عمليات الدفع هذه متاحة في حدود المبالغ القصوى المحددة بموجب الشروط البنكية.

3.5. يتعين على صاحب البطاقة، قبل كل عملية دفع و تحت مسؤوليته، أن يتحقق من توفر رصيد كاف و متاح ضمن الحساب يكفي لتغطية مبلغ العملية إضافة إلى العمولات ذات الصلة، مع الإبقاء على الرصيد المذكور إلى غاية القيام بعملية الخصم الموافقة للسحب.

4.5. يتوجب على صاحب البطاقة أن يتحقق من أن رقم هاتفه قد تم تسجيله فعلاً ضمن النظام البنكي لتتيسر الجزائر، كما يتعين عليه الإفادة بالرغم الجديد في حال تغييره. كما يتعين عليه أن يقوم بتشغيل نظام التجوال خلال رحلته إلى الخارج، و ذلك بغرض تلقي الرسائل القصيرة بمناسبة العمليات التي ينجزها عبر الإنترنت باستعمال بطاقته.

5.5. يتم إنجاز عمليات الدفع بواسطة البطاقة لتسديد مقتنيات السلع والخدمات وفق الشروط والإجراءات الجاري العمل بها لدى الشركاء المتعاقدين التابعين لشبكة فيزا الدولية :

- بعد إدخال الرمز (الرموز) السري(ة)؛ و/أو
- عبر التوقيع على سند إثبات البيع.

6.5. في إطار كل عملية تتم عبر الإنترنت، يضع البنك تحت تصرف عملائه خدمة "تم التحقق منه من طرف فيزا". تُعد هذه الخدمة سارية بالنسبة للمعاملات التي يتم إنجازها على مواقع مؤمنة.

بمناسبة عملية الدفع هذه و بعد تسجيل البيانات البنكية (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء صلاحيتها، اسم صاحب البطاقة و الرمز المُشترَ البصري)، يتعين على صاحب البطاقة أن يقوم بتثبيت المعاملة عبر إدخال رمز سري موحد يتم تبليغه به عبر نظام الرسائل القصيرة.

7.5. يأذن صاحب البطاقة للبنك بالخصم من حسابه و ذلك على أساس التسجيلات أو الكشوف المرسلّة من طرف التاجر أو البائع عبر شبكة الإنترنت، و ذلك لتسوية مقتنيات السلع أو الخدمات.

8.5. يُحوّل للبنك القيام بالخصم الفوري من الحساب لمبلغ النفقات التي تتم عبر بطاقة فيزا. تنطبق هذه القاعدة على حالات وفاة صاحب البطاقة، فقدان الأهلية القانونية، عوارض الدفع أو عوارض سير الحساب، إقبال الحساب أو سحب البطاقة من طرف البنك.

9.5. أمّا المبلغ المفصل لعمليات الدفع بواسطة البطاقة و المسجّلة ضمن باب خصوم الحساب فيتم بيانه ضمن كشف العمليات، طبقاً للشروط المُقرّرة بموجب اتفاقية فتح الحساب و/أو الشروط العامة البنكية.

تتم معالجة التظلمات المتعلقة بهذه العمليات وفق الشروط المحددة بموجب المادة 11 "التظلمات - حفظ السندات و البيانات" الآتية أسفله.

10.5. يبقى البنك غير معنيّ بأي خلاف ذو طابع تجاري، لا ينشأ عن عملية الدفع في حدّ ذاتها، و الذي قد يحدث بين صاحب البطاقة و التاجر أو البائع عبر شبكة الإنترنت. إن وقوع مثل هذا الخلاف لا يُمكن بأي حال من الأحوال أن يُحتجّ به من طرف صاحب البطاقة لرفض الوفاء بعمليات الدفع بواسطة البطاقة لمقتنيات السلع والخدمات التي تتم مباشرة.

Article 6 - Preuve des opérations.

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

Article 7 - Responsabilité de la banque.

La banque ne peut être tenue responsable des pertes directes ou indirectes encourues par le porteur de la carte dues au dysfonctionnement du système pour des causes indépendantes de sa volonté.

De même, en cas ou le défaut est signalé au porteur de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible sur DAB/GAB, TPE, les sites web Marchands.

Article 8 - Modalités de blocage et d'opposition de la carte.

8.1- Le porteur de la carte doit procéder immédiatement au blocage de sa carte, en cas de perte, de vol, ou de suspicion de fraude par :

1. Par le biais de la plateforme bancaire mobile.
2. Au centre d'appels ouvert sept jours par semaine (7jours/7 H24), en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.
- 3- Par une demande adressée à l'agence.

8.2- La banque ne pourrait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

8.3- En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite demande par la banque ou l'exécution via la plateforme bancaire mobile ou la réception de l'appel au centre d'appel dédié.

8.4- En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données, le porteur doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 11 (Réclamations-Conservations des documents et informations «ci-dessous».)

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

Article 9 - Responsabilité du porteur de la carte.

9.1- Principe :

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

Il assume, avant la mise en opposition de sa carte, les conséquences de l'utilisation de la carte et les opérations.

9.2- Opérations effectuées après opposition :

Les opérations, effectuées après opposition dûment notifiée, dans les conditions prévues à l'article 08 "Modalités de blocage et d'opposition de la carte" ci-dessus, sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le porteur de la carte.

9.3- Opérations effectuées avant opposition sur carte :

Les opérations effectuées avant opposition sont irrévocable à la charge du porteur, même pour les cas de perte ou de vol de celle-ci.

9.4- Frais d'opposition :

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

المادة 06 - إثبات العمليات :

يتم تسجيل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة لئلا على دعامة إلكترونية/ورقية. تُعدُّ هذه التسجيلات دليلاً على العمليات المنجزة بواسطة البطاقة وإثباتاً لاستنزافها ضمن الحساب الذي تشتغل البطاقة عليه.

المادة 07 - مسؤولية البنك :

لا يُمكن تحميل البنك مسؤولية الخسائر المباشرة أو غير المباشرة التي يتكبدها صاحب البطاقة والناجمة عن تعطل المنظومة لأسباب خارجة عن إرادة البنك.

و ينطبق الأمر ذاته في حال إشعار صاحب البطاقة بالتعطل عبر رسالة على الجهاز أو بأي طريقة أخرى تظهر على شاشة الموزع الآلي للأوراق المالية/الشباك الآلي للأوراق المالية، جهاز الدفع الإلكتروني و مواقع البيع على شبكة الإنترنت.

المادة 08 - كيفية تعطيل البطاقة والمعارضة عليها :

1.8. يتعين على صاحب البطاقة تعطيل بطاقته مُعجلاً في حال ضياعها، سرقتها أو إذا كانت لديه شكوك تدلّس، و ذلك :

1. عبر المنصة البنكية على شبكة الهاتف النقال؛
2. الاتصال بمركز الاتصالات المفتوح على مدار أيام الأسبوع (7/7 أيام/24/24 سا)، من خلال الاتصال على أحد أرقام الهاتف المُعدَّة لهذا الغرض؛
3. عبر طلب يتقدّم به إلى الوكالة.

2.8. لا يُمكن تحميل البنك المسؤولية عن تبعات تعطيل البطاقة عبر الهاتف بسعي من صاحب الحساب.

3.8. في حال الاعتراض على المعارضة، فيُسعد بتسجيل هذه الأخيرة حال تاريخ استلام الطلب المذكور من طرف البنك أو التنفيذ عبر المنصة البنكية على شبكة الهاتف النقال أو تلقي الاتصال من طرف مركز الاتصالات المُعدَّة لهذا الغرض.

4.8. في حال تسجيل استخدام احتيالي للبطاقة أو البيانات ذات الصلة، يتعين على صاحب البطاقة تسجيل معارضة بناء على هذا السبب و التصريح به في حدود الأجل المنصوص عليه بموجب المادة 11 (التظلمات - حفظ السندات و البيانات "اعلاه").

5.8. في حال ضياع البطاقة أو البيانات المتعلقة باستخدامها أو سرقتها أو استعمالها بطريقة احتيالية، يُخوّل للبنك طلب وصل أو نسخة من الشكوى المودعة لدى السلطات القضائية أو التصريح بالضياع لدى السلطات المختصة.

المادة 09 - مسؤولية صاحب البطاقة

1.9. المبدأ :

يتحمل صاحب البطاقة المسؤولية عن استخدام هذه الأخيرة و المحافظة عليها فضلاً عن رمزه السري.

كما يتحمل، قبل المعارضة على البطاقة، تبعات استخدام البطاقة و العمليات المنجزة بواسطتها.

2.9. العمليات المنجزة بعد المعارضة :

تقع العمليات المنجزة بعد المعارضة التي يتم تبليغها وفق الأصول، وفق الشروط المُقررة بموجب المادة 08 أعلاه "كيفية تعطيل البطاقة والمعارضة عليها"، على عاتق البنك، باستثناء العمليات التي يقوم بها صاحب البطاقة.

3.9. العمليات المنجزة قبل المعارضة على البطاقة :

تقع العمليات المنجزة قبل المعارضة قطعياً على عاتق صاحبها، حتى في حالتي ضياع البطاقة وسرقتها.

4.9. مصاريف المعارضة :

يتم تحميل صاحب الحساب المصاريف المتعلقة بالمعارضة على البطاقة و ذلك وفق الشروط البنكية الجاري العمل بها.

Article 10 – Durée de validité - Renouvellement – Remplacement – Suspension et Restitution de la carte.

10.1- **Durée de validité** : La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

10.2- **Renouvellement** : A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, et le titulaire sera débité des frais associés, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par le titulaire du compte concerné, au moins deux (02) mois avant cette date.

10.3- **Remplacement** : tout remplacement de carte génère de frais, conformément aux conditions de banque en vigueur.

10.4- **Suspension** : La banque a le droit de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de suspension est notifiée dans tous les cas, au porteur de la carte qui s'oblige à restituer la carte.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte entraîne la suspension et l'obligation de la restitution de la carte. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (01) mois après la restitution des cartes.

- La résiliation "Article 17 Résiliation" ci-dessous, entraîne la suspension et la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte.

Article 11 - Réclamations - Conservation des documents et informations.

Le porteur de la carte a la possibilité de formuler une réclamation auprès de son agence et/ou la plateforme bancaire mobile, en communiquant le détail de l'opération objet de réclamation, et cela dans un délai de **Trente (30) jours au maximum**, à compter de la date de l'opération contestée.

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

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

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

Article 12 – Communication de renseignements à des tiers.

12.1. De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants ou web marchands acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et toute autre autorité légalement éligible à la communication desdites informations.

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

12.2. La banque s'engage à ne pas exploiter les données des clients liés aux opérations, à des fins commerciales (vente de données.... Etc.).

12.3. Le porteur de la carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces dernières et en cas d'erreur.

Article 13 - Conditions tarifaires.

13.1- La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation fixée dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée sur le compte concerné.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 10 "Durée de validité-Renouvellement-Retrait-Restitution de la carte" ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

13.2- Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces et paiements; aux mises en opposition, aux demandes de documentation et aux réclamations non justifiées.

13.3- Les conditions tarifaires sont précisées dans des conditions de banque.

13.4- Le titulaire du compte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

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

المادة 10 - مدة صلاحية البطاقة، تجديدها، استبدالها، تعليقها و إرجاعها :

1.10 **مدة الصلاحية** : تتضمن البطاقة مدة صلاحية يُسجل تاريخ انتهائها على البطاقة ذاتها.

2.10 **التجديد** : بحلول تاريخ انتهاء الصلاحية، تشكل البطاقة محل تجديد آلي للدعامة، على أن تُخصم من حساب صاحبها المصاريف المتعلقة بالتجديد، إلا إذا وُجد إشعار يقضي خلاف ذلك يتم تبليغه كتابيًا مع وصل إشعار بالاستلام من طرف صاحب الحساب المعني، على أن يتم هذا التبليغ قبل حلول تاريخ انتهاء الصلاحية بشهرين (02) على الأقل.

3.10 **الاستبدال** : ترتب عن عملية استبدال البطاقة مصاريف تُحدد طبقًا للشروط البنكية الجاري العمل بها.

4.10 **التعليق** : يُخوّل للبنك سحب أو تعطيل استخدام البطاقة في أي وقت أو عند تجديدها. يتم تبليغ قرار التعليق في كل الأحوال لصاحب البطاقة الذي يلتزم في هذه الحالة بإرجاعها.

يترتب عن إقفال الحساب الذي تُشغّل عليه البطاقة تعليق هذه الأخيرة و الإلزامية إرجاعها. أما الوفاء النهائي للحساب فلا يمكن أن يتم إلا بعد مضي شهر على الأقل عن تاريخ إرجاع البطاقات.

- **الفسخ** : يترتب عن "المادة 17 - الفسخ" الآتية أسفله، تعليق البطاقة و إرجاعها للبنك من طرف صاحب الحساب.

المادة 11 - الشكاوى - حفظ السندات والمعلومات :

يُخوّل لصاحب البطاقة أن يتقدم بشكوى لوكائته و/أو المنصة البنكية على شبكة الهاتف النقال، مع الإفادة بتفاصيل العملية المعنية بالشكوى، و ذلك ضمن أجل أقصاه **ثلاثون (30) يومًا**، اعتبارًا من تاريخ العملية محل الشكوى.

يجب على صاحب البطاقة الاحتفاظ بالتذكرة الصادرة عن التاجر إلى غاية انتهاء أجل الشكوى.

يتعين على البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لدى أي مراسل ليقوم هذا الأخير بتكمينه من الوثائق التي قد تكون بحوزته و التي تُثبت معالجة العملية المعنية بالشكوى.

يتفق الطرفان على الحرص على إفادة بعضهما البعض بالمعلومات المتبادلة المتعلقة بشروط تنفيذ العملية. يُمكن للبنك، عند الاقتضاء، لاسيما في حال الاحتيال أو شك بوقوع احتيال مُرتكب من طرف الغير سواء عُرفت هويته أو لا، أن يُطالب صاحب البطاقة بتقديم وصل إيداع شكوى لدى السلطات القضائية أو نسخة من الشكوى.

المادة 12 - إفادة الغير بالمعلومات :

1.12 بناء على اتفاق صريح، يُخوّل للبنك تقديم البيانات التي تتم إفادة البنك بها في إطار هذا العقد، و المعلومات المسجلة على البطاقة فضلاً عن تلك المتعلقة بالمعاملات المنجزة بواسطة البطاقة للبنوك و المؤسسات المالية و الهيئات المتدخلّة في إعداد و تشغيل البطاقة و للمناولين احتمالاً، فضلاً عن التجار أو مواقع البيع عبر الإنترنت التي تقبل الدفع بواسطة البطاقة إضافة إلى بنك الجزائر و كل سلطنة موهلة قانونًا للحصول على المعلومات.

تُشكل هذه البيانات، أو لا، محل معالجة آلية، بما يُمكن من إنتاج البطاقة، تسيير تشغيلها و ضمان أمن عمليات الدفع لاسيما في حال تسجيل معارضة على البطاقة.

2.12 يلتزم البنك بعدم استغلال البيانات الخاصة بالفلاء ذات الصلة بالعمليات المنجزة، لأغراض تجارية (بيع البيانات.... الخ).

3.12 يُخوّل لصاحب البطاقة ممارسة حقه في الاطلاع على البيانات الشخصية المتعلقة به و أن يطلب من البنك تصحيحها في حال تسجيل خطأ.

المادة 13 - شروط التسعير :

1.13 يتم إصدار البطاقة مُقابل دفع اشتراك يُحدد مبلغه بموجب الشروط البنكية. يتم اقتطاع هذا الاشتراك من الحساب المعني.

في حال تجديد البطاقة، طبقًا لما نصت عليه المادة 10 أعلاه المُعقّونة "مدة صلاحية البطاقة، تجديدها، سحبها و إرجاعها"، يتم اقتطاع مبلغ الاشتراك وفق ذات الشروط التي يخضع لها تسليم البطاقة.

2.13 يتم تطبيق عمولة على العملية، لاسيما في إطار عمليات السحب النقدي و عمليات الدفع، المعارضات، طلبات الوثائق و الشكاوى المُبجّزة.

3.13 تم تحديد شروط التسعير ضمن الشروط البنكية.

4.13 يُخوّل لصاحب الحساب أن يطلب إفادته بالأسعار المُطبّقة و ذلك لدى كل وكالات البنك.

5.13 يُخوّل صاحب الحساب للبنك خصم الاشتراكات و العمولات المشار إليها أعلاه من حسابه الشخصي.

Article 14 – Formule épargne.

La banque offre la gratuité des frais de gestion annuelles de la carte VISA prévus dans les conditions tarifaires à tout client disposant d'un compte épargne spécifique appelé « Compte épargne VISA », ouvert aux conditions requises notamment la réservation et pour toute la durée de la validation de la carte, du montant d'épargne exigé.

A défaut de respect d'une de ces conditions, le client sera débité des frais de gestion annuelle prévue dans les conditions tarifaires.

Article 15 - Modification des conditions du contrat.

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

Ces modifications sont applicables un (01) mois après leur notification

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (01) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte, passer ce délai, les modifications seront considérées acceptées par le titulaire du compte

Article 16 – Sanctions.

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

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

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

Article 17 - Règlement des différends.

17.1- Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 05 " Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services " ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

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

Article 18 - Résiliation.

18.1- La résiliation intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque, ou le porteur de la carte. Toutefois, le porteur de la carte d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir toute autre formalité hormis l'envoi d'une notification dûment reçues par l'autre partie.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 14 "Modification des conditions du contrat" pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

18.2- Le décès et/ou l'incapacité juridique du porteur de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

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

18.4- La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la notification de résiliation.

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

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

المادة 14 - صيغة الادخار :

يمنح البنك مجانية المصاريف السنوية لتسيير بطاقة فيزا المقررة ضمن شروط التسعير، لكل عميل حائز على حساب خاص معنون "حساب الادخار فيزا"، الذي يتم فتحه وفق الشروط المطلوبة، لاسيما منها تخصيص مبلغ الادخار المطلوب طوال مدة صلاحية البطاقة.

في حال الإخلال بأحد هذه الشروط، تُخصم من حساب العميل مصاريف التسيير السنوية المحددة بموجب شروط التسعير.

المادة 15 - تعديل شروط العقد :

يحفظ البنك بحقه في إدخال تعديلات على الأسعار، على أن تتم إحاطة صاحب الحساب علمًا بها.

تصير هذه التعديلات ماثمة بالتطبيق بعد مضي شهر واحد عن تاريخ التبليغ.

في حال عدم قبول صاحب الحساب بهذه التعديلات، يتم فسخ هذا العقد ضمن أجل شهر واحد اعتبارًا من تاريخ التبليغ الكتبي لاعتراض صاحب الحساب. حال انقضاء هذا الأجل، يعتبر صاحب الحساب موافقًا على التعديلات المذكورة.

المادة 16 - العقوبات :

تترتب عن أي استخدام تعسفي أو احتيالي، أو أي تزوير للبطاقة فضلاً عن أي تصريح كاذب متابعات جزائية طبقاً للقانون.

يترتب عن أي تصريح كاذب أو استعمال تعسفي للبطاقة فسخ العقد الحالي.

يتم تحميل صاحب الحساب المعنى مجموع المصاريف والنفقات الفعلية التي يتم دفعها بغرض التحصيل الجبري للعمليات الناشئة عن استعمال البطاقة.

المادة 17 - تسوية النزاعات :

1.17- باستثناء النزاعات التجارية، المندرجة ضمن أحكام المادة 05 أعلاه المعنونة "كيفية استعمال البطاقة لتسوية مقليل مقتنيات السلع والخدمات"، تتم تسوية كل النزاعات الناشئة عن تنفيذ هذا العقد أو تفسيره بالتراضي.

2.17- في غياب تسوية بالتراضي، تُحال النزاعات على نظر المحكمة المختصة.

المادة 18 - الفسخ :

1.18- يتم فسخ العقد في حال التخلف عن تنفيذ الالتزامات التعاقدية من طرف البنك أو صاحب البطاقة. مع ذلك، يُمكن لصاحب البطاقة، من جهة، وللبنك، من جهة أخرى، في أي وقت، ودون إثبات أو إشعار مسبق، شريطة تسوية العمليات الجارية، إنهاء هذا العقد، دون الحاجة لاستيفاء أي إجراء آخر، عدا إرسال تبليغ يستلمه الطرف الآخر بصيغة منتظمة.

في حال ما إذا نجم هذا الفسخ عن خلاف بشأن التعديلات التي تطرأ على العقد الحالي، فلا يسري الفسخ إلا بعد انقضاء الأجل المحدد بموجب المادة 14 أعلاه "تعديل شروط العقد"، لدخول هذه التعديلات حيز التنفيذ.

2.18- يترتب عن وفاة صاحب البطاقة أو فقدان الأهلية القانونية فسخ هذا العقد مُعجلاً وبقوة القانون، شريطة تسوية العمليات الجارية.

3.18- في حال ما إذا ثبت وجود ديون عاققة، إثر فسخ العقد، فستقع هذه الأخيرة على عاتق صاحب الحساب أو ذوي حقوقه.

4.18- يصير الفسخ مشمولاً بالفاذ في اليوم الموالي لتاريخ استلام تبليغ الفسخ.

5.18- تتم معالجة المعاملات السابقة لتاريخ الفسخ طبقاً لشروط هذا العقد.

6.18- يترتب عن فسخ هذا العقد إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب، مقابل إشعار بالاستلام.

Liste des tableaux et figures

Liste des tableaux

Tableau N°	Titres	Pages
1	Matrice SWOT	42
2	Résultat NATIXIS	50
3	Le groupe BPCE en quelques chiffres	51
4	Conditions d'utilisation des cartes VISA	76

Liste des figures

Figure N°	Titres	Pages
1	Les trois volets des TIC	9
2	Les éléments basiques de la communication	10
3	Fonctionnement d'un ordinateur	12
4	Types d'applications en fonction du niveau hiérarchique et décisionnel	20
5	Historique de Natixis	49
6	Filiales de Natixis à travers le monde	50
7	Organisation du groupe BPCE au 31 décembre 2019	52
8	Les métiers du groupe BPCE	52
9	Phases de développement de Natixis Algérie	54
10	Organigramme de la direction Générale de NATIXIS Algérie	55
11	Organigramme de l'agence NATIXIS Bejaia	57
12	Logo de Banxy de Natixis	59
13	Rubrique aide et contact	59
14	Logo de l'application Banxy	60
15	Rubrique compte chèque	62
16	La carte CIB	63
17	Rubrique gestion de la carte bancaire	63
18	Les cartes VISA (Gold et Platinum)	66
19	Type de virements bancaires BANXY	68
20	Virement P2P	69
21	Rubrique de demande du RIB	70
22	Rubrique du relevé de compte mensuel	70
23	Rubrique de demande du relevé de compte	70
24	Rubrique de demande du chèque de banque	71
25	Rubrique de demande d'informations sur les produits et les offres	71

Table des matières

Table des matières	
Introduction générale	01
Chapitre I : L'importance des TIC dans le développement du secteur bancaire	06
Introduction chapitre I	07
Section1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire	09
1. Définition des TIC.....	09
1.1. L'information	09
1.2. La communication	10
1.3. La technologie	10
2. Historique et évolution des TIC	11
2.1. Historique des TIC	11
2.1.1. L'ordinateur (hardware)	11
2.1.2. Les logiciels (software)	12
2.1.3. Les réseaux et les télécommunications	12
2.1.4. Techniques audiovisuelles	13
2.2. Evolution de la terminologie	13
3. Avantages et limites des TIC	14
3.1. Les avantages de l'investissement dans les TIC	14
3.2. Les limites de l'investissement dans les TIC	16
Section 2 : Le rôle des TIC dans le développement du secteur bancaire	17
1. Les raisons d'introduction des TIC par les banques	17
1.1. La recherche des meilleures méthodes de gestion	17
1.2. La maîtrise des coûts et la réalisation des économies d'échelle	18
1.3. Faire face à la concurrence	18
1.4. L'amélioration des relations avec la clientèle	18
2. L'intégration des TIC dans l'activité des banques	18
2.1. L'informatisation et l'automatisation du secteur bancaire	19
2.2. La prolifération des outils informatiques	20
2.3. L'adaptation des nouvelles technologies par les banques	20
2.3.1. La banque à distance	20
2.3.2. La monnaie électronique	21
2.3.3. Les DAB/GAB	21
2.3.4. Les TPE	21
2.3.5. Le e-banking	22
Section 3 : L'impact des NTIC sur l'activité des banques	22
3.1. L'impact de la technologie sur la fonction de la production	22
3.1.1. Diminution des coûts de production	22
3.1.2. Industrialisation de l'ensemble des processus	23
3.1.3. Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux.....	23
3.2. L'impact de la technologie sur la fonction de distribution	23
3.3. L'impact de la technologie sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire.....	23
3.3.1. Sur l'efficacité des produits.....	23
3.3.2. Sur la rentabilité bancaire	24
3.4. L'impact sur la relation Banque/ Client	24
3.5. L'impact des TIC sur la réussite commerciale.....	25

Table des matières

Conclusion chapitre I	25
Chapitre II : Les perspectives du développement des banques mobiles	28
Introduction chapitre II	28
Section 1 : Evolution des banques : D'une banque traditionnelle vers une banque mobile ...	30
1. Définition de la banque	30
1.2. Banque traditionnelle	30
1.2.1. Définition	30
1.2.2. Avantages	31
1.2.3. Limites	31
1.3. Banque en ligne	33
1.3.1. Définition	33
1.3.2. Avantages	34
1.3.3. Limites	34
1.4. La banque mobile	35
1.4.1. Définition	35
1.4.2. Avantages	36
1.4.3. Limites	37
Section 2 : émergence des banques mobiles en Algérie	38
1. De l'E-banking au M-banking	38
2. Mobile banking sans M-payment	39
3. Quid de l'inclusion financière	39
4. Une première banque mobile en Algérie	40
5. Analyse stratégique des banques mobiles en Algérie via une matrice SWOT	42
Section 3 : Perspectives de développement des banques mobiles en Algérie	42
1. Devenir des banques digitales solidaires et éthiques	42
2. Adopter des frais bancaires transparents et au juste prix	43
3. Proposer des nouveaux services bancaires pour aider les clients à passer le cap	43
4. Renforcement de la sécurité et mise en place de l'intelligence artificielle	43
Conclusion chapitre II	44
Chapitre III : BANXY, la banque mobile de NATIXIS ALGERIE	47
Introduction chapitre III ;	47
Section 1 : Présentation de NATIXIS	48
1. Présentation	48
1.1. Historique de NATIXIS	48
1.2. Groupe NATIXIS à travers le monde	50
2. Le Groupe BPCE	51
2.1. Les sociétaires, socle du modèle	51
2.2. Organisation du groupe BPCE au 31 décembre 2019	52
3. NATIXIS ALGERIE	53
3.1. Historique de NATIXIS ALGERIE	53
3.2. Stratégie de NATIXIS ALGERIE	54
3.3. Organisation générale de NATIXIS ALGERIE	55
4. L'agence NATIXIS Bejaïa	56
4.1. Organigramme de l'agence NATIXIS Bejaïa	57
4.1.1. Département commercial	57
4.1.2. Département des opérations	58
Section 2 : Présentation de BANXY	59
1. L'ouverture et l'alimentation de compte	60

Table des matières

1.1. L'ouverture du compte	60
1.2 L'alimentation du compte Banxy	62
2. Les offres de Banxy	62
2.1 : Compte chèque	62
2.2 : Compte épargne	63
2.2.1 : Formule rémunérée " Offre classique"	64
2.2.2 : Formule non rémunérée " Mon projet"	64
2.3 : Compte devise	65
3. Les services offerts par Banxy	68
4. Les contraintes liées au développement de Banxy	72
4.1. Les difficultés techniques	72
4.2. Les difficultés culturelles	72
4.3. Les difficultés liées à la sécurité	72
Section 3 : L'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy et les perspectives de développement post-covid des offres et services Banxy	73
1 : L'impact de la pandémie COVID19 sur l'activité de Banxy	73
2. Les perspectives de développement post-covid des offres et services Banxy	74
Conclusion chapitre III	76
Conclusion générale	78

Résumé

L'objectif de ce mémoire est d'étudier la situation des banques mobiles en Algérie ainsi que leurs perspectives de développement dans le contexte économique, technologique et sanitaire actuel. Pour atteindre cet objectif, nous avons effectué un stage et des entretiens avec le personnel de Banxy de NATIXIS de Bejaia. Notre travail d'investigation est appuyé par la consultation de plusieurs travaux de recherches et documents récents relatifs à la problématique des banques mobiles en Algérie et ailleurs dans le monde. Les résultats de notre travail montrent que, face à cette crise de COVID-19, l'ensemble des clients, des banques et autres services financiers ont découvert les contraintes d'un confinement exceptionnel. Dans ce contexte, la banque mobile Banxy a confirmé tout son potentiel en offrant une expérience client sécurisée, fluide et l'autonomie nécessaire à ses clients qui ont dû se réorienter massivement vers les canaux à distance pour marquer la distanciation. Nos résultats suggèrent aussi que la digitalisation et la transformation par la technologie des services financiers vont s'accélérer pour s'adapter à ces nouveaux besoins et s'annoncent comme futurs modes de vie et de consommation en Algérie.

Mots clés : Banque Mobile, Banxy, NATIXIS, COVID-19.

Abstract

The aim of this dissertation is about the situation of mobile banking in Algeria, it include a projection of it development in the current economic, technological and public health context.

During an internship at Banxy bank by NATIXIS (Béjaia agency), we interviewed the employees around their profession and the position of their company. This study was supplemented by other researches consultation and recent documentation related to mobile banking around the world in general, and in particular in Algeria. The result of our investigation showed that during the CoviD-19 crisis, the mobile bank confirms her important potential by offering new services, easy and secure transactions, and autonomy to their customers. Indeed, because of the lockdown and social measures, the clients have been turning to new way of consuming services by using new distance communication channels. In closing, we suggest that, the transformation and digitalization of bank services using NTIC will increase in Algeria to adapt the financial products to the new customer needs.

ملخص

الهدف من هذه الأطروحة هو دراسة حالة البنوك المتنقلة في الجزائر وكذلك آفاق تطورها في السياق الاقتصادي والتكنولوجي والصحي الحالي. لتحقيق هذا الهدف، أجرينا تدريباً ومقابلات مع موظفي بانكسي في ناتكسيس بجاية. يتم دعم عملنا الاستقصائي من خلال استشارة العديد من الأعمال البحثية والوثائق الحديثة المتعلقة بمشكلة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الجزائر وأماكن أخرى في العالم. تظهر نتائج عملنا أنه في مواجهة أزمة فيروس كورونا هذه، اكتشف جميع العملاء والبنوك والخدمات المالية الأخرى قيود الاحتواء الاستثنائي. في هذا السياق، أكدت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بانكسي إمكاناتها الكاملة من خلال تقديم تجربة آمنة وسلسلة للعملاء والاستقلالية اللازمة لعملائها، الذين اضطروا إلى إعادة توجيه أنفسهم بشكل كبير نحو القنوات البعيدة لتحديد المسافة بينهم. تشير نتائجنا أيضاً إلى أن الرقمية والتحول من خلال تكنولوجيا الخدمات المالية سوف تتسارع للتكيف مع هذه الاحتياجات الجديدة وتتشكل لأنماط الحياة وأنماط الاستهلاك المستقبلية في الجزائر.