

UNIVERSITE ABDERAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciale et des Sciences de Gestion

Département des Sciences Economiques

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de

MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES

Option : Economie Monétaire et Financière

L'INTITULE DU MEMOIRE

**« Technologies financières : transformation et impact sur la relation
banque-client (cas de la Banque Nationale d'Algérie de la wilaya de
Béjaïa) »**

Préparé par :

- BENREZKALLAH Tarek
- BELAL Nihad

Dirigé par :

- BENAHMED Kafia

Date de soutenance : 21 / 06 /2025

Jury :

Président : OUALI Nadjia

Examineur : SOUMAN Mohand Ouidir

Rapporteur : BENAHMED Kafia

Année universitaire : 2024/2025

REMERCIEMENTS

Nous exprimons notre profonde gratitude envers Dieu qui nous a donné la force nécessaire pour mener à bien cette recherche.

*Nos sincères remerciements vont à **Madame BENAHMED Kafia**, dont le soutien et les conseils éclairés ont été déterminants. Nous saluons également les enseignants du département des sciences économiques, dont l'engagement et la passion ont enrichi notre formation.*

*Nous remercions les **membres du jury** pour leur précieuse évaluation, ainsi que l'administration de notre université, qui œuvre sans relâche pour offrir un cadre propice à l'excellence.*

*Un immense merci à **la direction de la banque BNA Béjaïa** pour sa collaboration, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réussite de ce travail. Leur soutien et leur bienveillance ont été essentiels à notre parcours.*

BELAL & BENREZKALLAH

DEDICACE

Je dédie ce travail à mes chers parents, en hommage à leurs sacrifices et à leur soutien indéfectible qui ont guidé mon parcours. À mes frères et sœurs, ainsi qu'à tous les membres de la famille BENREZKALLAH, pour leur présence et leur affection.

À mes amis, et ma Camarade, avec qui j'ai partagé un travail fondé sur la coopération et le respect.

BENREZKALLAH Tarek

Je dédie ce travail avec sincérité à mes chers parents, Si Moh et Safia. Merci pour tout : votre amour, votre patience et vos sacrifices. Sans vous, rien n'aurait été possible.

À ma petite sœur Nesrine, ainsi qu'à mes deux oiseaux, Abdou et Abdeslam.

À mes amis et mon camarade, compagnons d'idées et de fous rires. Merci d'avoir été les éclats de lumière dans les heures d'ombre.

BELAL Nihad

LISTE DES ABRIVIATIONS

- **ALM** : Asset and Liability Management
- **AML** : Anti-Monet Laundering
- **ATM** : Automated Teller Machine
- **BADR** : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
- **BDL** : Banque de Développement Locale
- **BNA** : Banque Nationale d'Algérie
- **B2B** : Business-to-Business
- **B2B2C** : Business-to-Business-to-Consumer
- **B2C** : Business-to-Consumer
- **CES** : Costumer Effort Score
- **CSAT** : Costumer Satisfaction Score
- **DAB** : Distributeur Automatique de Billets
- **FINTECH** : Financial Technology (Finance Technologique)
- **GAB** : Guichet Automatique de Banque
- **IA** : Intelligence Artificielle
- **NASDAQ** : National Association of Securities Dealers Automated Quotation
- **P2P** : Peer-to-Peer
- **PME** : Petites et Moyennes Entreprises
- **SATIM** : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
- **SWIFT** : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications
- **TPE** : Terminal de Paiement Electronique
- **UEMOA** : Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine
- **WWW** : World wide web
- **ZOPA** : Zone d'accord possible
- **3V** : Volume, Variété et Vitesse
- **4V** : Volume, Vitesse, Variété et Véracité

SOMMAIRE

Introduction générale	1
CHAPITRE I : Cadre conceptuel relatif aux technologies financières.....	4
1 Généralités sur les technologies financières.....	4
2 La fusion : technologie financière et banque traditionnelle	9
Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client .	15
1 L'émergence des fintechs dans le secteur bancaire	15
2 Les fintechs comme levier de performance économique et relationnelle	18
Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA.....	26
1 Présentation de la méthodologie du travail	26
2 Résultats de l'enquête menée auprès des clients.....	28
Conclusion générale	39

Introduction générale

Introduction Générale

Introduction générale

L'évolution du climat économique au tournant des XX^e et XXI^e siècles s'est caractérisée par une transition de l'analogique vers le numérique. Parallèlement, les besoins financiers ont également évolué, portés par les nouvelles technologies visant à améliorer le bien-être du consommateur, bien au-delà des standards précédents. L'émergence de nouvelles approches a permis d'optimiser le fonctionnement des systèmes économiques, introduisant une dynamique renforcée, notamment grâce à la révolution technologique qui s'impose désormais comme un levier incontournable du système financier traditionnel. En particulier, l'essor des technologies financières a transformé les échanges commerciaux sur de longues distances, rendant les transactions plus accessibles grâce à des coûts de transfert raisonnables et une rapidité d'exécution remarquable. De plus, ces innovations représentent un enjeu majeur pour les économies émergentes, leur offrant l'opportunité d'optimiser leurs performances et de réduire l'écart avec les nations développées.

Les technologies financières, communément appelées fintechs, jouent un rôle de catalyseur dans la transformation des services bancaires et financiers traditionnels. Elles émergent comme une solution stratégique pour répondre aux attentes des individus dans un contexte où la sphère numérique s'impose à l'échelle mondiale. Grâce à des outils désormais accessibles à toutes les catégories socioéconomiques, tels que les smartphones et les ordinateurs, la révolution numérique redéfinit les pratiques économiques. Elle introduit un nouveau jargon, propre à l'économie digitale : big data, blockchain, intelligence artificielle, cloud computing. Ces innovations rendent les systèmes financiers plus dynamiques et fluides, renforçant à la fois le bien-être des utilisateurs, leur sentiment de sécurité et la confiance des consommateurs envers ces nouvelles solutions.

Pour les banques, les technologies financières représentent une opportunité stratégique pour assurer la transition des services traditionnels vers des solutions adaptées aux nouvelles normes numériques. Elles permettent d'abandonner progressivement le support papier au profit du digital, facilitant ainsi l'intégration de produits innovants tels que le paiement électronique, l'épargne en ligne, l'ouverture de comptes à distance et le prêt numérique. Cette transformation permet aux banques de s'adapter à un environnement en constante évolution, en modernisant leurs services afin de répondre efficacement aux attentes croissantes des consommateurs.

Introduction Générale

Le système financier est l'un des secteurs les plus sensibles de l'économie des nations. Fondé sur la création de richesse, il est néanmoins confronté à de nombreuses tensions, notamment en raison des économies informelles et du manque d'éducation financière, qui aggravent sa vulnérabilité. Les technologies financières offrent des solutions innovantes et adaptées permettant de réduire ces contraintes et de formaliser ces activités, notamment grâce à une inclusion massive des populations exclues des services financiers traditionnels. Comme l'a souligné Rodger Voorhies de la Fondation Bill et Melinda Gates : « *Si nous résolvons ces grands problèmes d'inclusion financière, ce sera grâce à de nouveaux modèles commerciaux, de nouvelles technologies et de nouvelles innovations. Les données nous permettent de savoir quelles innovations fonctionnent et lesquelles ne fonctionnent pas* » (Vives, Fintechs et inclusion financière, 2022, p. 7). La pandémie de COVID-19 a accéléré cette dynamique, créant de nouvelles opportunités pour les services financiers numériques et renforçant l'inclusion financière (Ratna Sahay, 2020, p. 12). Parmi les pays émergents les plus impactés, le Kenya, le Nigeria et la Côte d'Ivoire ont connu une avancée remarquable dans le secteur des fintechs ces dernières décennies. L'essor des services numériques a contribué à une hausse significative du niveau de bancarisation, intégrant ainsi diverses classes sociales, indépendamment de leur pouvoir d'achat.

En Algérie, une large partie de l'économie continue de circuler dans le secteur informel, alimentant des activités illicites et freinant l'intégration du système financier. Face à cette réalité, le gouvernement a initié des réformes, notamment à travers l'instruction n° 02-25 du 2 mars 2025, qui définit les conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités des banques digitales. Par ailleurs, des manifestations scientifiques accompagnées par des experts du secteur bancaire ont été mises en place pour renforcer la sensibilisation, selon l'article du journal El Watan "*l'inclusion financière, la fintech et la cybersécurité émergent comme piliers essentiels pour stimuler le développement économique en Algérie*" (R.O, 2024, p. 10) .

L'objectif de notre recherche repose sur la transformation opérée par les fintechs au sein des banques traditionnelles et leur impact sur le renforcement de la relation banque-client. Cette évolution offre une nouvelle dynamique aux catégories d'individus exclues des services bancaires classiques.

Ainsi, la question de recherche à laquelle nous chercherons à apporter des éléments de réponse est la suivante : "Comment les technologies financières transforment-elles les banques traditionnelles, et quel est leur impact sur la relation banque-client ?" Nous

Introduction Générale

analyserons cette problématique à travers une étude de cas portant sur les agences de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) situées dans la wilaya de Béjaïa.

Afin de répondre à nos questions de recherche, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- L'émergence des fintechs a poussé les banques traditionnelles à repenser leur activité en modernisant leurs outils et leur approche relationnelle pour garder leur clientèle.
- L'usage des technologies financières contribue significativement à l'amélioration de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle bancaire.

Pour mener notre étude, nous combinons une analyse théorique et une approche empirique. L'analyse théorique, visant à établir un cadre de référence permettant de mieux cerner le sujet, repose sur des lectures et des recherches documentaires portant sur divers ouvrages, dictionnaires, articles, sites internet et bases de données issues d'organismes nationaux et internationaux.

Quant à l'étude empirique, elle repose sur une enquête de terrain par questionnaire adressé aux clients de la banque BNA afin de recueillir un sondage d'opinion sur l'impact des fintechs sur la relation banque-client. Ce sondage concerne sept agences, avec la participation de 80 clients répartis dans les communes de Béjaïa.

Notre mémoire est scindé en 03 chapitres :

Le premier chapitre est consacré au cadre conceptuel relatif aux technologies financières, où nous définirons ce que sont les technologies financières et les outils associés qui permettent la fusion des deux écosystèmes. Le deuxième chapitre est consacré à l'analyse du rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client. Nous y aborderons des concepts tels que l'inclusion financière et la définition de certains produits disponibles pour les clients au sein des banques algériennes.

Enfin, le troisième chapitre contient notre étude pratique, axée sur l'impact des technologies financières sur la relation banque-client au sein de la banque BNA, spécifiquement aux agences de la wilaya de Béjaïa. Il fera la restitution des résultats de l'enquête de terrain pour tirer les conclusions qui nous permettront de répondre à notre question de recherche.

Chapitre I : Cadre conceptuel relatif aux technologies financières

Chapitre I : Cadre conceptuel relatif aux technologies financières

Introduction

Les technologies financières, communément appelées fintech, ont révolutionné le secteur financier en provoquant des transformations significatives. Ces technologies introduisent des solutions innovantes conçues pour mieux répondre aux besoins humains, facilitant diverses activités quotidiennes, qu'il s'agisse de la gestion du temps, des déplacements, de l'accessibilité ou de la satisfaction des exigences économiques.

Dans cette recherche, il apparaît fondamental de s'appuyer sur des concepts théoriques solides qui établissent un lien cohérent entre les innovations technologiques et leur intégration dans le cadre des banques traditionnelles.

Ainsi, la première section de ce chapitre est consacrée aux technologies financières. Elle porte sur la définition de ces technologies, l'analyse de leur évolution historique ainsi que l'exploration des produits et services destinés à satisfaire les exigences des acteurs économiques. La deuxième section examine l'impact des technologies financières sur les banques traditionnelles, en mettant en lumière les transformations des produits, les évolutions réglementaires et les enjeux de sécurité, des aspects cruciaux pour préserver la confiance des clients.

1 Généralités sur les technologies financières

La technologie financière, désigne l'ensemble des innovations technologiques appliquées aux services financiers, elle englobe des solutions innovantes grâce aux avancées en intelligence artificielle, blockchain et big data, elle transforme l'industrie financière en offrant des alternatives aux banques traditionnelles et en améliorant l'expérience utilisateur.

Dans cette section, nous analysons les concepts théoriques fondamentaux liés à la technologie financière. Nous réalisons également un aperçu historique succinct de son évolution, tout en mettant en lumière ses principaux outils et produits essentiels, qui ont marqué son développement au cours des dernières décennies.

1.1 Concept théorique de la fintech :

La fintech est le résultat de la fusion entre deux termes : technologie de l'information et finance. Elle repose sur l'intégration des techniques et systèmes informatiques dans le domaine financier, lequel englobe l'ensemble des activités liées à l'argent et à la gestion des capitaux.

“Les fintechs reposent notamment sur l’essor du numérique, de l’usage d’internet et des innovations technologiques. En repensant les services bancaires, les fintechs deviennent à la fois partenaires et concurrents en créant des services complémentaires.” (Staschen, 2020, p. 39)

1.2 Historique des technologies financières :

L’évolution technologique répond aux exigences de l’ensemble des êtres humains, ce que nous voyons ainsi dans un contexte technologique qui dépasse le domaine de la finance, afin de la rendre agile et efficiente dans ses diverses activités, particulièrement le passage de l’analogique au numérique. Elle s’inscrit dans les différentes phases du développement de l’industrie technologique.

La première phase fintech (1.0) s’étale sur la période (1886-1967), elle se caractérise par la mise en place des infrastructures des marchés financiers modernes ainsi que par l’ouverture progressive vers la globalisation financière. Les technologies du télégraphe et le code morse ainsi que des moyens de transport facilitent la transformation de l’information au-delà des frontières. Ces événements ont induit la traversée du câble transatlantique en 1866, puis le lancement de Fedwire aux États-Unis en 1918. On note également l’apparition de la première carte de crédit en 1950 par le Diners Club, suivie par la création de la société American Express en 1958.

Pour la deuxième phase de développement des fintechs (2.0), elle intervient dans la période (1967-2008), et se caractérise par le passage de l’analogique au numérique, marquant le lancement de la première calculatrice portable et du premier distributeur automatique de billets (ATM), installé par la banque Barclays au début de la période moderne des fintechs au Royaume uni en 1967. Par la suite, au début des années 1970, la création du NASDAQ, la première bourse numérique au monde, a constitué le déclencheur du marché financier actuel. La création du réseau SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunications) en 1973 a permis aux institutions financières d’échanger de grands volumes de paiements transfrontaliers. L’émergence des fintechs dans les années 1980 a vu l’essor des ordinateurs centraux bancaires, ce qui a conduit à l’introduction de la banque en ligne dans les années 1990 avec les modèles commerciaux d’Internet et du commerce électronique via la world wide web (www) par Wells Fargo en 1995 (Kukuh Setiawan, 2020, p. 219).

Chapitre I : Cadre conceptuel relatif aux technologies financières

La troisième phase des fintechs (3.0) (2008-2014) est marquée par les crises qui ont bouleversé le monde financier, ce qui a incité les acteurs économiques à se pencher sur les start-ups fintech qui proposent des services plus avantageux que ceux des banques traditionnelles. Par exemple, la crise asiatique de 1997 a marqué la naissance du concept de portefeuille numérique avec Confinity en 1999, connu aujourd'hui sous le nom de PayPal (Plotkin, 1999). On peut aussi mentionner la création de ZOPA, la première plateforme de prêt entre particuliers, apparue au Royaume-Uni en 2005. L'arrivée de Bitcoin v0.1 en 2009 a offert une alternative qui a bouleversé le monde financier. La pénétration des smartphones sur les marchés a permis à des millions de personnes à travers le monde d'accéder à Internet. Ensuite, en 2011, Google Wallet a été lancé, suivi par Apple Pay en 2014.

La quatrième phase des fintech (3.5) (2014-2017) se déploie dans les pays en développement tels que la Chine, l'Inde, l'Afrique du Sud et le Brésil. Leur objectif est de dynamiser la croissance économique et de rendre les services financiers plus accessibles à tous. À travers l'innovation et l'optimisation des systèmes de paiement, ils cherchent à faciliter l'intégration financière et à améliorer la fluidité des échanges économiques.

La cinquième phase des fintechs, souvent appelée FinTech 4.0 (2018-aujourd'hui), marque une révolution dans le secteur bancaire, portée par l'essor des néo-banques. Ces dernières ont bouleversé le marché avec des offres innovantes qui concurrencent directement les services des banques traditionnelles. Grâce à une approche entièrement digitalisée et une structure allégée, elles sont capables de proposer des produits à moindre coût, voire sans frais, attirant ainsi une clientèle en quête de solutions plus flexibles et accessibles.

1.3 Les allures des technologies financières

Les technologies financières adoptent diverses formes et évoluent constamment pour répondre aux besoins du marché, contribuant ainsi à transformer l'économie numérique.

1.3.1 Big data :

Le terme Big data désigne l'ensemble des données dont la taille dépasse la capacité des outils et logiciels de base de données classiques en matière de capture, de stockage, de gestion et d'analyse. Le big data fait référence à l'énorme quantité de données nécessitant de nouvelles technologies et architectures pour extraire des informations précieuses à l'aide de méthodes analytiques nouvelles et innovantes. Divers éléments, notamment les 3V (c'est-à-dire volume, variété et vitesse) et les 4V (volume, vitesse, variété et véracité), ont été fournis pour définir le big data (Deghmani, 2023).

On distingue quatre catégories de technologies big data (stockage des données, fouille des données, analyse des données, visualisation des données).

1.3.2 Blockchain :

La blockchain, ou chaîne de blocs, se définit comme une technologie de transmission et de stockage de données sous format numérique sans organe de contrôle. Elle peut être considérée comme un grand registre qui enregistre le mouvement d'argent, la livraison des biens et services. Elle se caractérise par la décentralisation totale de tous les opérateurs.

1.3.3 Intelligence artificielle (IA) :

Le terme intelligence artificielle a été créé par John McCarthy, abrégé par le sigle IA (en anglais *artificial intelligence*). Cette dernière est une science ayant pour objet de reconstituer des fonctions à l'aide de moyens artificiels. Les chercheurs ont défini ce concept comme étant : *“La construction de programmes informatiques qui s'adonnent à des tâches qui sont pour l'instant accomplies de façon plus satisfaisante par des êtres humains, car elles demandent des processus mentaux de haut niveau tels que : l'apprentissage perceptuel, l'organisation de la mémoire et le raisonnement critique”* (Benmahdi , 2024, p. 247).

1.3.4 Cloud computing :

Le cloud est un modèle où l'on consomme des ressources informatiques, comme la puissance de calcul, des serveurs, des applications ou de l'espace de stockage. Il est souvent représenté comme un nuage. *“Le cloud computing est un modèle qui offre aux utilisateurs du réseau un accès, à la demande, à un ensemble de ressources informatiques partagées et configurables, et qui peuvent être rapidement mises à la disposition du client sans interaction directe avec le prestataire de service.* (Bourzama, 2018, p. 181)”

1.4 Les produits de la technologie financière

Les produits de la technologie financière regroupent des solutions innovantes qui facilitent la gestion des transactions, l'investissement et l'accès aux services bancaires.

1.4.1 Paiement en ligne :

Le paiement électronique consiste à transférer des fonds en échange d'un bien ou d'un service, à travers une plateforme internet et via des outils informatiques. *“Le paiement électronique se réfère à un moyen électronique permettant de faire les paiements pour les biens et services acquis en ligne ou dans les supermarchés et les centres commerciaux.”* (Olugbade Adeoti, 2012, p. 1)

1.4.2 Système de paiement électronique :

Le développement des moyens financiers évolue dans le domaine du paiement afin de faciliter les transactions et d'améliorer la vie des clients dans le cadre de leurs achats et ventes. Les systèmes de paiement reposent sur les cartes bancaires, les portefeuilles numériques et les chèques électroniques :

1.4.3 Système de paiement par carte :

C'est le moyen le plus efficace dans le monde par excellence, l'utilisation de la carte est accessible par tout dans le monde soit pour le paiement direct, pour le retrait d'argent dans les distributeurs, ou faire les achats.

1.4.4 Chèques électroniques :

La technologie financière a transformé le chèque papier en une version électronique, où la signature devient également numérique, remplaçant ainsi la signature manuelle traditionnelle. Cette évolution ne modifie ni les procédures juridiques, ni les mécanismes de contrôle, ni les processus commerciaux existants, garantissant ainsi une transition sans impact pour le payeur, le bénéficiaire, la banque et le système financier.

1.4.5 Porte-monnaie numérique :

Le porte-monnaie électronique est tout monnaie stockée sur un support électronique, qui a une valeur monétaire, il existe deux types de porte-monnaie électronique : le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel.

1.4.6 Crowdfunding :

Le crowdfunding ou le financement participatif est spécifiquement une partie de la fintech appelée finance alternative qui fait référence au financement basé sur le marché et sur la technologie comparativement au système financier traditionnel. Cette technologie comprend les marchés en ligne.

Le crowdfunding désigne un mécanisme où il organise ses offres via les plateformes en ligne ou un téléphone mobile. Il peut prendre plusieurs formes par exemple : les autres particuliers peer to peer, ou une plateforme de financement.

1.4.7 Monnaies virtuelles :

Les monnaies virtuelles sont des plates-formes qui facilitent le transfert de l'argent sans intervention d'un intermédiaire. Cette transaction est bénéfique en termes de coût de transaction qui est moins important, la périodicité qui est trop courte, et l'opération est plus sécurisée et plus transparente.

On peut prendre comme exemple la cryptomonnaie comme le bitcoin. Cependant, cette monnaie virtuelle peut générer des risques qui touchent à sa stabilité comme la volatilité des prix et les cybermenaces telles que le vol le piratage et la perte.

1.4.8 Application mobile :

Il existe différentes applications mobiles et plateformes connectées aux banques, où le client héberge son compte afin de gérer ses activités, telles que ses dépenses, ses choix d'investissement et bien d'autres, en un seul clic et sans avoir à se déplacer.

2 La fusion : technologie financière et banque traditionnelle

Cette deuxième section portera sur les transformations induites par l'intégration des fintechs au sein des banques traditionnelles. Nous examinons l'impact de cette fusion sur l'écosystème bancaire, en mettant en lumière les caractéristiques distinctives des fintechs ainsi que leurs différentes catégories. Ce processus d'intégration marque une étape clé dans l'évolution du secteur financier favorisant la modernisation des services bancaires et élargissant l'accès à des solutions innovantes.

2.1 Banque traditionnelle

Un établissement financier se caractérise par sa capacité à collecter des fonds auprès du public et les utiliser pour des opérations de crédit et des transactions financières, tout en assurant la gestion et la fourniture des moyens de paiement. Les banques traditionnelles fonctionnent selon une structure hiérarchique dominée par une banque centrale. Cette dernière joue un rôle clé en émettant la monnaie légale et en régulant le volume monétaire et le crédit, tout en supervisant la politique monétaire du pays. Par ailleurs, les banques traditionnelles se déclinent en plusieurs types : les banques publiques, où l'État détient l'ensemble des actions et participe à toutes les décisions ; les banques privées, où la gestion est assurée par des individus ou des associations qui en détiennent la propriété ; et enfin, les banques mixtes, qui combinent des capitaux publics et privés, offrant ainsi une répartition équilibrée des droits de décision.

L'introduction du programme des fintechs dans les banques traditionnelles ont un impact très important, sachant que grâce au développement incessant des technologies financières qui affecte positivement la croissance économique ainsi que le niveau de toutes les catégories sociales.

2.2 Écosystème des fintechs

L'écosystème des fintechs repose sur l'interconnexion entre les technologies, les acteurs financiers et les innovations numériques, façonnant ainsi un environnement dynamique qui transforme les services bancaires, les paiements et l'investissement.

2.2.1 Startups Fintech :

Les start-up fintechs ont été à l'origine d'innovations majeures dans les domaines du paiement, de la gestion de patrimoine, du prêt, du financement participatif, du marché des capitaux et des assurances. En réduisant les coûts et en fournissant des services plus personnalisés que les sociétés financières traditionnelles, elles ont participé au phénomène de dégroupage des services financiers, qui a fortement perturbé les banques.

2.2.2 Institutions financières traditionnelles :

Sont également une force motrice majeure dans l'écosystème Fintech car elles ont réévalué leurs modèles commerciaux existants et développé des stratégies pour adopter l'innovation Fintech.

2.2.3 Les développeurs de technologies :

Les développeurs de technologies créent un environnement favorable aux startups Fintech pour lancer rapidement des services innovants. Ils fournissent une infrastructure à faible coût pour le développement des services de ces sociétés.

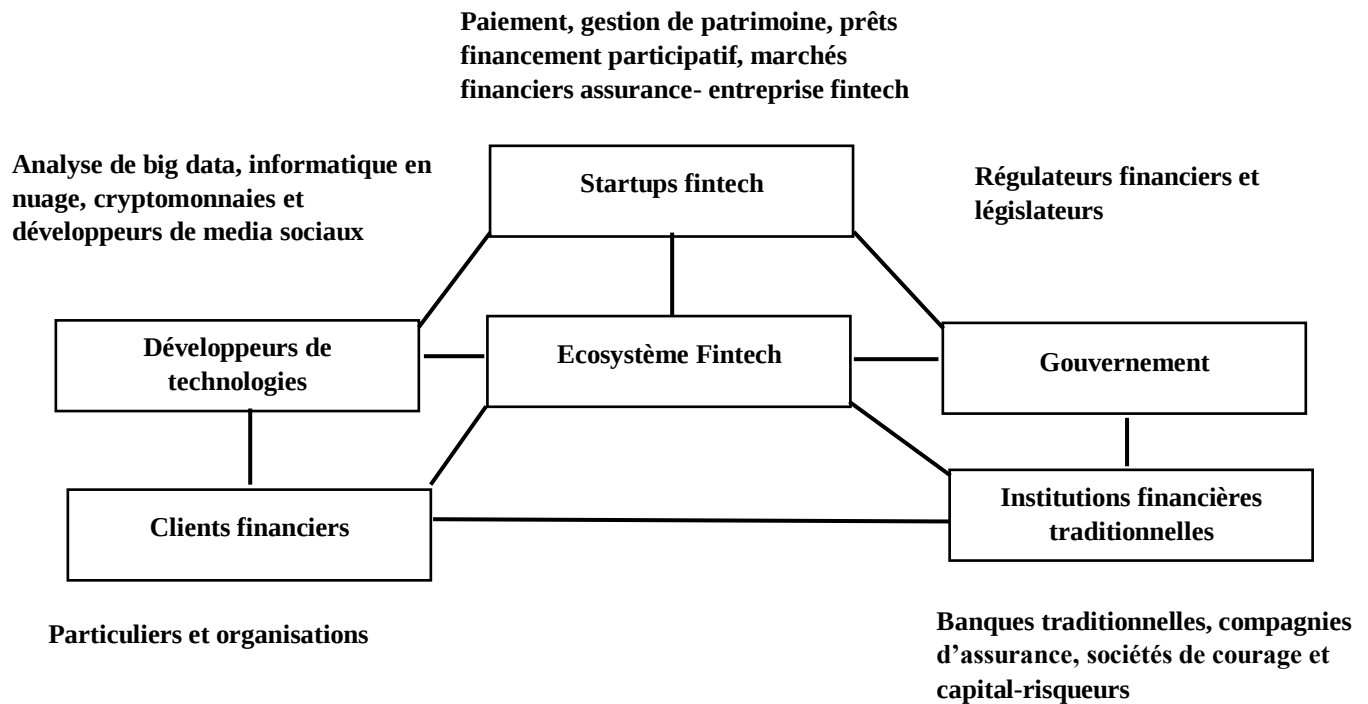
2.2.4 Les gouvernements :

Les gouvernements ont mis en place un environnement réglementaire favorable aux Fintechs depuis la crise financière de 2008 afin de stimuler l'innovation Fintech et faciliter la compétitivité financière mondiale.

2.2.5 Les clients financiers :

Ils sont considérés comme la source de génération de revenus pour les entreprises Fintech. Une enquête de Goldman Sachs (2015) a révélé que l'utilisation des services Fintech est plus importante chez les clients plus jeunes, urbains et ayant des revenus plus élevés.

FIGURE 1 : LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME DE LA FINTECH



Source : (Vives, fintech et inclusion financière, 2021, p. 11)

Orientation de l'écosystème fintech

Les orientations de l'écosystème fintech sont fortement influencées par la transformation numérique, qui constitue un levier incontournable pour l'intégration des technologies modernes dans les entreprises. Ce processus vise principalement à renforcer la compétitivité des organisations tout en répondant aux attentes de plus en plus évolutives des consommateurs. Par ailleurs, l'inclusion financière s'impose comme un pilier essentiel en garantissant un accès élargi et équitable à des services financiers adaptés, tels que les paiements, l'épargne, le crédit et les assurances, notamment pour les segments de la population traditionnellement marginalisés. Cela repose sur des cadres réglementaires rigoureux qui protègent les consommateurs tout en favorisant leur inclusion dans le système économique. Enfin, l'émergence de l'Open Banking, ou système bancaire ouvert, marque une révolution dans les interactions entre les banques et leurs clients. En permettant un partage sécurisé des données bancaires avec des prestataires tiers, l'Open Banking crée un écosystème dynamique où une diversité de services financiers innovants peut s'épanouir pour mieux satisfaire les besoins des utilisateurs.

2.3 Les différentes caractéristiques des fintechs

Les fintechs se distinguent par des caractéristiques innovantes qui transforment en profondeur les services financiers. Leur adaptation aux nouvelles technologies permet d'optimiser la gestion, la sécurité et l'accessibilité des transactions pour les entreprises et les particuliers.

2.3.1 Le crowdfunding :

Le crowdfunding existait bel et bien au 18ème siècle sous le nom de financement communautaire. Son rôle consistait d'un côté, à financer les projets qui n'avaient pas le soutien des banques et institutions financières et de l'autre côté à sauver les entreprises en difficultés. Il n'était pas réglementé certes mais, il tenait sa légitimité du savoir faire, de l'autonomie et la liberté dans la gestion des projets. Aujourd'hui, sous un autre nom « le financement participatif », le crowdfunding marque un succès ; il va où les banques s'arrêtent. En effet, les banques traditionnelles ne prennent pas le risque de financer des entreprises dont le business model n'est pas encore établi. Même certaines entreprises qui ont un business model défini et génèrent un chiffre d'affaires, trouvent des difficultés lorsqu'elles demandent du crédit auprès des banques. Ces entreprises en difficulté passagère et les porteurs de projets ont bon de recourir au crowdfunding qui constituerait une solution pouvant sauver leur commerce et lancer les projets des entrepreneurs en collectant les fonds auprès d'une grande masse d'investisseurs qu'ils soient particuliers ou entreprises.

2.3.2 Les néo-banques :

Une néo-banque est une banque digitale, accessible uniquement via une application mobile (d'où les néo-banques sont également nommées banques mobiles). En réalité, une néo-banque n'est pas une banque mais 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 bancaires. Leur succès réside sur leur capacité à agréger plusieurs briques technologiques afin de proposer le meilleur des services dans des domaines définis à des tarifs compétitifs (outils de gestion, paiement, application fluide et ergonomique, etc.).

2.3.3 Les plateformes de paiement :

Les plateformes de paiement apportent des solutions de paiement en ligne, elles facilitent le commerce en effectuant des paiements aussi bien au niveau national qu'international. Les paiements se font généralement par carte bancaire. Moins cher qu'une banque classique, le

paiement en ligne nous offre des services semblables à ceux de la banque. Il nous permet aussi de gagner du temps sans avoir le besoin de se déplacer.

2.3.4 Fintech de l'épargne :

Les Fin Tech de l'épargne sont les nouveaux chefs d'orchestre des entreprises et particuliers, ils leurs offrent des services de gestions leur permettant de bien répartir leur patrimoine sur différentes classes d'actifs et de prendre les meilleures décisions pour mieux optimiser l'usage de ces différentes classes d'actifs. Ces plateformes évaluent le patrimoine de leurs clients puis leur donnent des conseils indispensables sur la façon dont il faut le gérer par exemple : quelle somme faut-il épargner, où doivent ils investir et comment diversifier leurs investissements, déterminer la rentabilité des projets, les risques, etc. Ces plateformes ont, en effet, pour rôle d'accompagner les clients durant leurs projets pour réaliser de meilleurs résultats.

2.4 Catégories des fintechs :

Les fintechs regroupent différentes catégories qui révolutionnent les services financiers, allant de la gestion bancaire à l'investissement, tout en intégrant les paiements et l'assurance.

2.4.1 Les Fintechs B2C (business-to-consumer) :

Elles s'adressent au grand public, par exemple les « néo-banques » 100% digitales, sans agence, qui proposent un compte et une carte de paiement à bas coûts (comme Compte Nickel, Morning), les cagnottes en ligne comme Leetchi ou LePotCommun, les applications de paiement comme Lydia ou de gestion des finances personnelles (Bankin, Linxo).

2.4.2 Les Fintechs B2B (business-to-business) :

Elles proposent des services financiers aux entreprises, PME ou grands comptes, par exemple le transfert de devises en ligne (Kantox) ou l'affacturage dématérialisé (Finexkap).

2.4.3 Les Fintechs B2B2C (business-to-business-to-consumer) :

Les fintechs B2B2C est un modèle hybride qui relie les banques et les consommateurs via un partenariat stratégique pour améliorant ainsi leur accessibilité et leur expérience. Ce modèle permette aux fintechs d'élargir leur marché tout en optimisant leur rentabilité.

Par ailleurs, on retrouve ce principe dans le **crowdfunding**, qui facilite les échanges entre porteurs de projets et investisseurs à travers différentes formes comme le financement participatif en dons (ex. KissKissBankBank), le prêt aux PME (**crowdlending**, ex. Lendix) ou l'investissement en capital (**crowdequity**, ex. Sowefund).

Conclusion :

L'évolution de la technologie financière redéfinit profondément le paysage bancaire et les habitudes des consommateurs. À travers ce chapitre, nous avons parcouru les fondements de la fintech, en retraçant son développement historique et en mettant en lumière les outils qui contribuent à l'optimisation des services financiers. L'adoption croissante de ces innovations témoigne de leur impact sur l'amélioration de l'accessibilité, la rapidité et la rentabilité des transactions.

Nous avons également souligné l'interconnexion entre les technologies financières et les banques traditionnelles, démontrant ainsi comment cette synergie facilite une modernisation du secteur tout en préservant les principes fondamentaux du système bancaire. En réduisant les coûts et les délais de traitement des opérations, cette transformation offre des avantages considérables aux acteurs économiques et aux consommateurs.

Cette réflexion nous mène naturellement à explorer plus en détail les implications concrètes de cette évolution, notamment dans la relation entre les banques et leurs clients. Plus spécifiquement, l'étude approfondie des banques de la wilaya de Béjaïa nous permettra d'analyser l'impact réel de ces avancées sur les services bancaires et leurs utilisateurs, ouvrant ainsi des perspectives essentielles à une compréhension globale du phénomène.

Chapitre II : le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

Introduction

Les fintechs représentent un paramètre clé de la solvabilité des établissements financiers, en apportant des bénéfices significatifs à travers l'optimisation des réserves de valeur des banques. L'innovation qu'elles introduisent dans leurs services constitue une opportunité majeure en rendant ces derniers accessibles à une large gamme de catégories socio-économiques.

Dans une première section, nous analyserons l'émergence des fintechs au sein des banques traditionnelles. Cela inclura une exploration des principes fondamentaux sur lesquels ces dernières s'appuient pour transformer et redynamiser l'écosystème bancaire traditionnel. Nous aborderons notamment l'intégration progressive des fintechs dans les services bancaires ainsi que la bancarisation. Par ailleurs, nous dresserons un état des lieux des fintechs dans les économies émergentes, mettant en lumière leurs opportunités et contraintes.

Ensuite, dans une seconde section, nous nous concentrerons sur le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banques-clients. Nous examinerons comment elles contribuent à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et nous mettrons un accent particulier sur leur capacité à renforcer la relation client, qui constitue un levier stratégique, enfin, nous analyserons leur rôle dans la fidélisation des clients et le renforcement de la compétitivité.

1 L'émergence des fintechs dans le secteur bancaire

« Les services bancaires sont essentiels, mais pas les banques », affirmait Bill Gates en 1994 (Qmihchou, 2020, p. 14). Les fintechs jouent aujourd'hui un rôle clé dans la transformation du secteur bancaire, en améliorant la stabilité financière et en répondant aux attentes de la sphère socio-économique.

1.1 L'intégration progressive des fintechs dans les services bancaires

L'intégration des fintechs aux services bancaires se fait à travers des démarches soigneusement étudiées afin d'être bénéfiques pour la banque tout en répondant aux exigences de sa clientèle.

1.1.1 Collaboration avec les banques traditionnelle

Avec le développement technologique, les banques traditionnelles cherchent à moderniser leurs services financiers en initiant des collaborations avec différentes start-up fintechs. Celles-ci leur offrent de nouvelles solutions pour enrichir leurs services, comme le paiement

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

mobile, les portefeuilles numériques ou les plateformes de prêt en ligne. Cela leur permet d'accéder à des technologies avancées sans avoir à investir dans un développement interne coûteux. En parallèle, les fintechs gagnent en crédibilité auprès des clients des banques et parviennent à mieux s'imposer sur le marché.

1.1.2 Transformation de l'écosystème bancaire

Les transformations que les fintechs opèrent dans le secteur bancaire traditionnel concernent la modernisation des outils de gestion de l'information, comme le cloud computing et la blockchain. Ces technologies permettent de réduire les coûts opérationnels, de renforcer la sécurité des données et d'assurer une plus grande transparence des activités financières.

Par ailleurs, l'intelligence artificielle et l'automatisation aident les banques à analyser efficacement les données des clients et à détecter les fraudes, leur permettant ainsi de proposer des produits plus adaptés aux besoins des utilisateurs. Elles contribuent également à réduire les délais nécessaires à l'octroi de prêts et à l'ouverture de comptes, offrant un accès rapide et fluide aux services bancaires en temps réel, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle.

1.1.3 Extension de l'activité bancaire

La technologie financière joue un rôle crucial dans l'expansion de l'activité bancaire auprès de la population. Elle contribue à résoudre de nombreux problèmes économiques, tels que la pauvreté, le chômage et l'ouverture des capitaux grâce à la segmentation. Cette approche permet d'intégrer des produits adaptés aux exigences des clients, quelle que soit leur situation sociale. De même, certaines solutions fintech sont particulièrement pertinentes pour les PME, leur offrant des produits adaptés à leurs besoins.

1.2 La bancarisation à l'ère du numérique

La bancarisation est l'un des phénomènes impactés par l'innovation des fintechs dans les banques traditionnelles. Ces avancées permettent d'élargir l'accès aux services bancaires et financiers à toutes les catégories d'agents économiques.

1.2.1 La bancarisation à travers les nouvelles innovations

La bancarisation se définit comme la proportion de la population titulaire d'un compte bancaire, mesurée par le taux de bancarisation, qui reflète le niveau de pénétration des services bancaires et financiers dans une région ou un pays donné.

Selon le *Dictionnaire de la Banque et de la Bourse*, « phénomène financier du XXe siècle, la bancarisation des agents les conduit à ouvrir des comptes auprès des établissements

bancaires afin d'utiliser la monnaie scripturale comme moyen de paiement ». (Crozet Yves, 1993, p. 62)

La bancarisation est devenue plus efficace grâce aux innovations technologiques, telles que les applications mobiles et les portefeuilles numériques, qui favorisent l'inclusion financière des populations auparavant exclues des systèmes bancaires traditionnels. Ces technologies leur offrent une expérience utilisateur personnalisée grâce à l'intelligence artificielle et aux big data, tout en réduisant les coûts grâce à l'automatisation de certains processus, comme l'ouverture de comptes, les transferts d'argent et la gestion des prêts.

1.2.2 Inclusion financière :

« L'inclusion financière désigne la possibilité, pour les individus et les entreprises, d'accéder à une large gamme de produits et services financiers (transactions, paiements, épargne, crédit, assurance) à un coût abordable, adaptés à leurs besoins et proposés par des prestataires fiables et responsables. » (Banque Mondiale , 2021, p. 1)

Par ailleurs, l'inclusion financière permet aux populations défavorisées de s'intégrer à l'économie grâce à leur épargne ainsi qu'à la gestion de leur financement et de leurs investissements, ce qui peut contribuer à réduire la pauvreté. L'intégration des innovations dans ce domaine transforme la situation des femmes et des personnes en situation de handicap en renforçant leur autonomie économique grâce à un meilleur contrôle de leurs finances. De même Le numérique révolutionne les coûts de transaction et améliore l'efficacité des échanges commerciaux.

1.2.3 Défis associés à la bancarisation et à l'inclusion financière numérique

La bancarisation et l'inclusion financière sont considérées comme des leviers essentiels pour réduire les inégalités sociales et stimuler la croissance économique à l'ère du numérique. Toutefois, elles font face à des défis majeurs qui nécessitent des mesures adaptées de la part des gouvernements, des institutions financières et des acteurs technologiques.

L'infrastructure numérique reste un obstacle dans certaines régions, notamment dans les pays en développement et les zones rurales, où l'accès limité à l'internet et aux réseaux mobiles freine l'adoption des services financiers numériques.

L'éducation financière constitue également un défi, en raison du manque de sensibilisation et de compréhension des avantages offerts par ces technologies.

Enfin, la cybersécurité représente le principal frein à l'émergence des technologies financières, car elle expose les utilisateurs à des risques réels de cybercriminalité. Pour y

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

remédier, les institutions financières doivent investir massivement dans des systèmes de sécurité robustes afin de protéger les données des clients et de renforcer leur confiance, ce qui peut s'avérer coûteux.

2 Les fintechs comme levier de performance économique et relationnelle

Les fintechs jouent un rôle crucial dans la transition des pratiques traditionnelles vers de nouvelles approches adaptées au développement technologique.

2.1 Amélioration de l'efficacité opérationnelle

La fintech offre des solutions de transition pour répondre aux exigences souhaitées par les consommateurs.

2.1.1 Perfectionnement des ressources et la maximisation des rendements

Les fintechs opèrent des modifications pour l'optimisation des ressources et la maximisation des rendements qui sont la base en économie, qui attribue efficacement les moyens humains, matériels, financiers, dans le but d'améliorer la productivité et la rentabilité avec l'utilisation des innovations technologiques.

L'automatisation des processus et l'analyse rapide des données permettent d'identifier rapidement les anomalies et de corriger efficacement les écarts. Cela se traduit par une amélioration de la productivité, une optimisation de la qualité et une réduction significative des coûts. Ces gains de performance ont un impact direct sur l'économie, en limitant le gaspillage des ressources et en renforçant la rentabilité des entreprises.

2.1.2 Minimisation des fraudes et l'adoucissement de la traçabilité

Le secteur financier à l'instar du secteur commercial, connaît la fraude comme un défi à qui les clients se méfient soit la fraude fiscale, bancaire, blanchiment d'argent ou bien la cybercriminalité. Les institutions financières avec l'arrivée des nouvelles innovations technologiques adoptent des outils nécessaires à la lutte contre ce phénomène comme l'IA pour l'analyse et la détection des comportements suspects, un système de classification automatique se combinant avec plusieurs algorithmes de classification permet de détecter la fraude. De même, la blockchain qui se caractérise par la décentralisation, sécurise les transactions et limite les fraudes.

L'amélioration de la traçabilité des transactions, l'un des piliers qui permet l'abolition des activités illicites, cela se fait par l'identification des parties prenantes, l'utilisation des outils de conformité ALM (Asset and Liability Management) qui permet de filtrer et de détecter le

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

comportement de l'autre partie grâce à des listes de sanction des réglementations, ainsi que l'audite interne et le contrôle qui renforce les normes de transparence et la sécurité.

2.1.3 Le renforcement de la sécurisation opérationnelle grâce aux fintechs

La sécurité est l'élément le plus essentiel dans l'institution financière, avec la collaboration avec les différentes fintechs qui vont porter des solutions pour certains problèmes auxquels ces institutions se confrontent comme le risque de falsification, la réduction des coûts de transactions et les délais de traitement des données et ce grâce à la décentralisation. Les outils de digitalisation, les méthodes de biométrisation comme la reconnaissance faciale et l'empreinte digitale remplaçant le mot de passe et la cryptographie jouent un rôle clé dans la garantie de la confidentialité des données pour bien mener les transactions financières.

2.2 Renforcement de la relation client grâce à la technologie

Les fintechs sont considérées comme une option de segmentation des clients et ce grâce à leurs outils d'innovation.

2.2.1 Compréhension du client

Comprendre le comportement du client à travers l'analyse de données permet aux banques de cibler ses clients en fonction de leur comportement selon les critères comme le profil de consommation, la fréquence de transactions et des dépenses et d'épargne, le comportement digital, les fréquences d'utilisation des services en ligne et leur interaction avec les applications bancaires. Après avoir eu une vision sur ces critères, les banques classifient selon les besoins revendiqués par les clients et ajustent ses stratégies marketing pour l'amélioration de ses services visant à améliorer l'inclusion bancaire.

2.2.2 Répondre aux exigences des client

Les banques purifient leurs recommandations pour proposer aux clients des produits qui conviennent à leurs attentes. Elles intègrent l'automatisation après avoir analysé le comportement des clients envers l'utilisation des outils technologiques pour suggérer des services pertinents, ajustent des tarifs des services qui sont adéquats aux conditions financières des clients et accompagnent de manière virtuelle en proposant des conseils personnalisés en temps réel grâce aux chatbots.

2.2.3 Amélioration des offres de produits financiers aux clients

Les banques utilisent l'IA pour offrir des crédits adéquats au profil financier de ses clients, et cela par l'adoption de nouvelles solutions grâce aux algorithmes. Elles peuvent ajuster les

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

conditions de prêt, le remboursement et le taux d'intérêt personnalisés selon les intentions et le profil du client.

2.3 Fidélisation et compétitivité sur le marché

La fidélisation des clients et la compétitivité sur le marché reposent sur l'innovation, la qualité des services et l'adaptation aux évolutions technologiques pour garantir un avantage stratégique durable.

2.3.1 Compétitivité sur le marché

La compétitivité découle des efforts déployés par les nouvelles innovations visant à satisfaire et fidéliser les clients ciblés par certains produits. Elle peut être renforcée par plusieurs leviers :

- Les innovations technologiques qui améliorent l'écosystème bancaire et optimisent l'expérience client ;
- La qualité des produits et services favorisant l'inclusion financière tout en garantissant satisfaction et fidélisation ;
- Une stratégie de prix adaptée, permettant d'attirer les clients exclus du secteur financier, tout en assurant la stabilité économique et bancaire.

2.3.2 Fidélisation à travers les fintechs :

La fidélisation est l'un des axes stratégiques sur lesquels les banques et les fintechs s'alignent afin de garantir la satisfaction de leurs clients. Un client satisfait devient un ambassadeur naturel, attirant à son tour de nouveaux clients. Parmi les stratégies marketing visant à renforcer cette fidélisation, l'investissement dans le service client occupe une place essentielle : le rendre plus réactif et performant permettant du fait de répondre aux attentes des clients avec efficacité. Par ailleurs, la mise en place de programmes de fidélisation attractifs joue un rôle clé, tout comme l'amélioration continue de la qualité des produits et services. Ces efforts contribuent à instaurer un climat de confiance et de loyauté durable entre les clients et les institutions financières. La fidélisation peut être exprimée par l'équation suivante :

ÉQUATION 1: FIDELISATION

$$F = \alpha S + \beta E + \gamma P + \delta Q$$

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

Avec : **S** : satisfaction du client, **E** : expérience du client¹, **P** : programme de fidélité² et **Q** : qualité du service³.

2.3.3 Satisfaction à travers les fintechs :

Les fintechs accordent une importance capitale à la satisfaction des clients, considérée comme un élément stratégique essentiel. L'instauration de nouvelles innovations vise à améliorer la réputation des banques en garantissant une disponibilité optimale des services. Cette accessibilité permet aux clients de se sentir plus à l'aise et les incite à partager leur expérience positive avec leur entourage, contribuant ainsi à une inclusion financière élargie grâce aux recommandations et aux expériences des autres utilisateurs. L'automatisation des services joue également un rôle majeur dans l'amélioration des stratégies de satisfaction client. L'intégration de l'intelligence artificielle permet d'optimiser l'analyse des besoins et d'apporter des réponses adaptées aux demandes des clients dans un délai bien plus court qu'auparavant. De plus, la personnalisation des services en fonction des besoins spécifiques de chaque client renforce leur fidélité et leur engagement envers la banque.

Pour mesurer efficacement la satisfaction des clients vis-à-vis des produits offerts, plusieurs indicateurs sont utilisés, parmi lesquels :

- **Le CSAT (Customer Satisfaction Score) :** Cet indicateur, considéré comme le plus basique, repose sur des réponses à des questions simples. Il est calculé selon la formule suivante :

$$\text{CSAT} = \frac{\text{Nombre de réponses positives}}{\text{Nombre totale de réponses}} \times 100$$

- **Le CES (Customer Effort Score) :** Cet indicateur traduit l'effort fourni par le client pour atteindre sa satisfaction. Il est mesuré comme suit :

$$\text{CES} = \frac{\text{Totale des réponses}}{\text{Nombre de répondant}}$$

2.4 L'état des lieux des fintechs dans les pays en développement

L'émergence des fintechs à l'échelle mondiale impacte également les pays en développement, où une grande partie de l'économie fonctionne davantage dans l'informel que dans le formel. Elles offrent des solutions innovantes permettant d'intégrer les populations exclues des services financiers.

¹ **E** : Un facteur lié à l'environnement économique, l'éducation, ou l'efficacité d'un système.

² **P** : Un facteur qui pourrait être associé à la productivité, les investissements, ou les politiques appliquées.

³ **Q** : Un élément lié à la qualité, les compétences, ou une variable influençant le résultat final.

2.4.1 Les fintechs acteurs de l'innovation économique dans les pays en développement :

L'essor des technologies financières joue un rôle crucial dans la transition de la centralisation à la libéralisation du secteur économique dans les pays en développement. Cette évolution favorise une inclusion financière accrue en facilitant l'accès aux infrastructures financières et en réduisant les coûts des services bancaires traditionnels.

Les fintechs connaissent une forte émergence dans certains pays d'Afrique, contribuant ainsi à l'inclusion financière, notamment dans les pays subsahariens, où elle atteint un taux de 55 %. Parmi les nations les plus avancées dans ce domaine, on retrouve le Kenya, le Nigeria, le Sénégal et la Guinée, qui accueillent des fintechs particulièrement actives.

- **M-Pesa (Kenya) :** Lancée par Safaricom et Vodafone en 2007, cette fintech a profondément transformé l'économie kenyane en contribuant à la réduction de la pauvreté et en créant plus de 18 000 emplois, ce qui a dynamisé la consommation. M-Pesa propose des solutions accessibles aux consommateurs, notamment le transfert d'argent via un SMS sécurisé, réduisant ainsi les risques et les coûts par rapport aux services bancaires traditionnels. (Direction générale du trésore , 2018, p. 1)
- **Wave (Sénégal) :** Wave est une fintech entièrement africaine fondée au Sénégal. Elle a révolutionné le marché de l'Afrique de l'Ouest grâce à ses solutions concurrentielles. Elle propose notamment des paiements marchands via QR code, rendant les transactions plus fluides, ainsi que la gratuité de certaines opérations. Cette approche lui a permis de s'étendre dans l'espace UEMOA en 2023, contribuant ainsi à l'émergence d'une sphère numérique plus inclusive. (SocialNetLink, 2025)
- **Paystack (Nigeria) :** Paystack est une fintech nigériane fondée par Shola Akinlade et Ezra Olubi en 2015. Elle se concentre principalement sur le partenariat avec les PME, en leur facilitant les paiements via divers canaux, tels que les cartes bancaires, les virements, les portefeuilles mobiles et l'USSD (Unstructured Supplementary Service Data). Paystack s'est étendue à d'autres pays, notamment le Ghana, l'Afrique du Sud et le Kenya, et est devenue un acteur clé de l'écosystème fintech africain. En 2020, la société a été rachetée par Stripe pour environ 200 millions de dollars, ce qui lui a permis d'élargir ses services et de faciliter les paiements internationaux. (Afrithread, 2025)

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

- **YMO (Guinée) :** YMO est une fintech franco-guinéenne qui simplifie les transferts d'argent entre la France et la Guinée grâce à un simple numéro de téléphone. Elle a obtenu en 2022 l'agrément d'émetteur de monnaie électronique auprès de la Banque Centrale de la République de Guinée. La fintech a levé 3 millions d'euros auprès de Breega et INCO Ventures afin de favoriser l'inclusion financière en Afrique de l'Ouest. (Agence Ecofin, 2023)

2.4.2 Obstacle des fintechs dans les économies en développement

Les économies en développement font face à des défis spécifiques qui entravent l'essor des fintechs. Ces obstacles sont liés à des facteurs économiques, réglementaires et technologiques, limitant leurs opportunités de transformation des économies locales.

Dans de nombreux pays en développement, le secteur informel prédomine, ce qui restreint l'accès aux capitaux. Les investisseurs hésitent à s'engager dans des marchés perçus comme risqués. De plus, une partie de la population préfère conserver son argent chez elle par crainte de l'insécurité. Par ailleurs, les collaborations avec les réseaux de télécommunication sont coûteuses, ce qui complique l'accès aux services financiers pour les populations rurales.

L'accès à internet reste un défi majeur, freinant l'adoption des plateformes fintechs malgré leur présence. En outre, le manque d'éducation financière limite la compréhension et l'utilisation de ces innovations.

Enfin, le cadre réglementaire joue un rôle clé dans l'expansion des fintechs. Malheureusement, son absence de clarté juridique place souvent ces entreprises dans des zones grises, ce qui décourage l'investissement local. À l'inverse, une réglementation trop stricte peut freiner l'innovation et limiter la croissance du secteur.

2.4.3 État des lieux des fintechs en Algérie :

Après la crise de la banque Khalifa en 2003, l'Algérie a connu une très faible adhésion aux banques, marquée par un manque de confiance et un sentiment d'insécurité pour certains. En conséquence, le secteur informel est devenu plus large que le secteur formel, rendant la détention d'un compte bancaire en Algérie difficile. Selon le rapport Findex 2021, le pays n'a pas enregistré d'augmentation significative du taux de bancarisation par rapport à 2011, progressant seulement de 11 points de pourcentage, passant de 33 % en 2011 à 44 % en 2021. (FINDEX, 2021)

Face à cette situation, les algériens se tournent vers d'autres institutions financières offrant des services technologiques plus avancés que les banques traditionnelles. Parmi elles, les

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-clien

bureaux de poste ont révolutionné la sphère financière grâce à des innovations comme *Baridimob*, qui permet aux utilisateurs d'accéder à diverses fonctionnalités numériques.

Selon l'instruction n° 02-25 du 2 mars 2025 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale, *“article 01 : En application des dispositions du règlement n°24-04 du 10 rabie ethani 1446 correspondant au 13 octobre 2024, relatif aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'exercice d'activités de banque digitale, la présente instruction a pour objet de déterminer les éléments d'information ainsi que les documents constitutifs du dossier joint à l'appui, respectivement, de la demande d'autorisation de constitution de banque digitale et de la demande de son agrément.”* (Banque d'Algerie , 2025).

Dans le cadre du développement des services financiers en Algérie, plusieurs banques mobiles et applications facilitent la gestion des comptes à 100 % sur smartphone. Parmi elles : (Banxy (filiale de Natixis), BN@tic par BNA, My Bank par BNP Paribas El Djazair, Trust Connect par Trust Bank, APPLI SGA par Société Générale Algérie, MyBDL - DIGIT BANK par BDL, AlBaraka par Al Baraka d'Algérie.) (NEODZ, 2025)

Concernant les néobanques, qui permettent aux algériens d'effectuer des transactions en toute sécurité et proposent des cartes Visa et Mastercard, on retrouve : (N26, Paysera, Vivid, Revolut, bunq, Transferwise, Payoneer.) (NEODZ, 2025). Parmi les fintechs qui sont actives en Algérie on trouve :

- **Banxy** : Banxy est une banque mobile lancée en Algérie par Natixis Algérie en 2018. Elle propose des services innovants, tels que l'ouverture de compte à distance, la gestion des comptes et les virements P2P. Toutes ses opérations sont accessibles et sécurisées 24h/24 via son application mobile. (NATIXIS, 2025)
- **Kapler technologies** : Kapler Technologies est une fintech innovante qui propose des solutions pour moderniser les services bancaires traditionnels grâce à la digitalisation des processus financiers. Elle offre également des solutions de paiement mobile, notamment *Sahmpay*, facilitant les transactions électroniques et améliorant l'expérience utilisateur.
- **SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique)** : SATIM est une fintech algérienne qui collabore avec plusieurs banques locales et internationales. Elle propose de nombreuses fonctionnalités, notamment des solutions de paiement en ligne et l'intégration des distributeurs

Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client

automatiques (DAB, GAB et TPE). Elle garantit la sécurité des transactions grâce à la mise en place de normes internationales, renforçant ainsi la fiabilité et la confiance dans le système financier. (KAHLANE, 2024)

Conclusion

Les fintechs représentent une alternative clé dans la transformation de l'écosystème bancaire. Elles apportent des solutions révolutionnaires face au phénomène d'exclusion financière, qui marginalise certaines catégories d'agents économiques à faibles revenus. Par leur approche innovante, elles contribuent également à la réduction du niveau de pauvreté dans les pays en développement.

Par la suite, nous avons étudié le rôle des fintechs comme levier de la relation banque-client, qui stimule l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et favorise l'offre de services innovants. De plus, nous avons exploré les différentes manières dont les fintechs coopèrent pour renforcer cette relation. Enfin, nous avons analysé les indicateurs permettant de mesurer le degré de satisfaction et de fidélisation des clients ainsi que la compétitivité sur le marché.

Nous avons notamment mis en évidence le rôle de la bancarisation dans le renforcement de l'inclusion financière, ainsi que l'état des lieux dans les pays en développement, en prenant l'Algérie comme exemple.

**Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la
relation banque client : enquête réalisée au sein
de la BNA**

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

Introduction

Les services bancaires ont connu une transition de l'analogique au numérique avec la fusion de la technologie et de la finance, connue sous le nom de fintech. Cette évolution a profondément transformé le paysage bancaire, modifiant le mode de fonctionnement des institutions financières et impactant le quotidien des clients à travers de nouvelles interactions et une diversification des canaux de distribution des produits bancaires.

Ce chapitre final examine en profondeur le niveau d'intégration des fintechs dans le secteur bancaire algérien ainsi que le degré d'adoption et de fonctionnalité de ces technologies par les clients. Afin d'évaluer ces aspects, nous avons mené une étude de terrain en administrant un questionnaire destiné à un échantillon des clients des agences de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) de la wilaya de Béjaïa, afin de mesurer leurs attentes et perceptions. À cela s'ajoute un stage pratique réalisé au sein de l'agence BNA, offrant un aperçu concret des activités et services intégrant des technologies innovantes.

1 Présentation de la méthodologie du travail

Cette étude vise à mettre en lumière l'impact des fintechs sur le renforcement de la relation banque-client au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) de la wilaya de Béjaïa en Algérie. Pour ce faire, nous avons adopté une méthodologie basée sur un questionnaire conçu pour recueillir un sondage d'opinion sur le degré de satisfaction et de fidélisation des clients après l'intégration des fintechs par la BNA de Béjaïa. Notre objectif est de comprendre comment les technologies financières ont transformé les services bancaires et d'évaluer si cette transformation contribue à la satisfaction de la clientèle.

1.1 Élaboration et administration du questionnaire des clients

Nous avons choisi d'adopter une approche méthodologique basée sur un questionnaire permettant de mener un sondage d'opinion sur l'intégration et l'utilisation de la fintech par les clients dans leurs activités bancaires au sein de la BNA de Béjaïa. Ce questionnaire est composé d'une variété de questions fermées, à choix multiples et ouvertes. Il a été distribué à la population des agences de la wilaya de Béjaïa sous forme papier et via un lien numérique conçu sur Google Forms. Les données recueillies ont ensuite été traitées sur SPSS. Notre objectif était de récolter leur perception et leur point de vue concernant la place de la fintech

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

dans leurs transactions quotidiennes au sein de la banque. Cette enquête a été menée en avril et mai 2025.

Cette approche méthodologique nous permet de mieux comprendre comment la fintech s'est intégrée au sein de la banque et a transformé son fonctionnement, tout en évaluant son importance et son adoption par les clients. Pour ce faire, nous avons élaboré un questionnaire comprenant 22 questions variées, réparties en 5 axes distincts. Cette structuration nous a permis d'analyser l'usage quotidien de la fintech par les clients ainsi que leur manière de l'utiliser à la BNA de la wilaya de Béjaïa. Les axes principaux abordés dans notre questionnaire sont :

- 1) Données relatives au répondant
- 2) Perception des services bancaires par les clients
- 3) Connaissance et perception des FinTech
- 4) Utilisation des Technologies Financières
- 5) Perspectives et recommandations

1.2 Présentation de l'organisme d'accueil

Afin de fournir une analyse approfondie sur l'utilisation des fintechs par les clients de la banque, il nous paraît essentiel d'effectuer une étude de terrain en visitant les 7 agences de la BNA dans la wilaya de Béjaïa. Ces établissements ont accepté de nous accueillir pendant un mois, nous permettant ainsi d'observer concrètement l'impact des fintechs sur la relation banque-client. Nous présentons alors dans le point suivant la banque BNA.

1.2.1 Présentation de la banque BNA :

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) est l'une des premières banques commerciales créées en Algérie. Elle a été fondée le 13 juin 1966, conformément à l'ordonnance n°66-178, et avait pour mission principale le financement du secteur agricole. En mars 1982, la restructuration de la BNA a conduit à la création de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), spécialisée dans le financement et la promotion de l'agriculture. En 1988, deux textes législatifs majeurs ont marqué les réformes économiques en Algérie et ont influencé l'organisation ainsi que les missions de la BNA, en parallèle avec les autres banques publiques : la loi n°88-01 du 12 janvier 1988, portant sur l'orientation des entreprises publiques économiques vers une plus grande autonomie.

La loi n°90-10 du 14 avril 1990, relative à la monnaie et au crédit, qui définit la banque comme étant : « *Une personne morale qui effectue, à titre de profession habituelle,*

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

principalement des opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci. ». À cet effet, la BNA est devenue la première banque algérienne à obtenir son agrément officiel le 5 septembre 1995, marquant ainsi son engagement envers les principes d'autonomie et de commercialité.

2 Résultats de l'enquête menée auprès des clients

Comme précisé précédemment, notre enquête repose principalement sur une approche qualitative visant à évaluer l'impact de la fintech sur le quotidien des clients. Nous avons choisi d'étudier tous types de clients, qu'ils soient particuliers ou entreprises, indépendamment de leur catégorie ou tranche d'âge, considérant que chacun d'eux représente une valeur analytique potentielle. Ce choix a été motivé par les observations faites dans notre entourage, où l'usage des transferts d'argent, des paiements en ligne et des applications numériques bancaires est en forte croissance.

Notre échantillon a été sélectionné de manière à être le plus représentatif possible. Il était composé de 80 clients ayant répondu à notre questionnaire. Le critère de localisation géographique n'a pas été choisi dans un objectif stratégique particulier, mais l'ensemble de la population étudiée offre une couverture significative de la BNA Béjaïa. Par ailleurs, nous n'avons pas opéré de distinction entre clients particuliers et entreprises, car notre objectif est d'analyser la perception globale de la clientèle vis-à-vis des Fintechs et l'impact de ces dernières sur les services bancaires.

2.1 Données relatives aux répondants

Sur les 80 répondants aux questionnaires, 27,5% (22) sont des femmes et 72,5% (58) d'homme. Par tranches d'âges et catégories socioprofessionnelles. Pour le critère « âge », le tableau suivant nous permet de constater que la majorité des clients répondants se situent dans la tranche d'âge (18 à 25 ans) occupant une part de 30%, laissant les 36 à 45 ans en deuxième place à 27,5%, puis les 26 à 35 à 22,5%. L'avant dernière tranche est celle des 46 à 55ans à 15%, et enfin les plus de 55 ans représentent 4,55%. Cela nous mène à déduire que le jeune âge des clients présente un avantage dans l'utilisation des outils numériques, avec une avance sur leurs utilisation et adaptation, contrairement aux personnes les plus âgées.

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

Tableau 1: Répartition par âge et statut professionnel des clients enquêtés

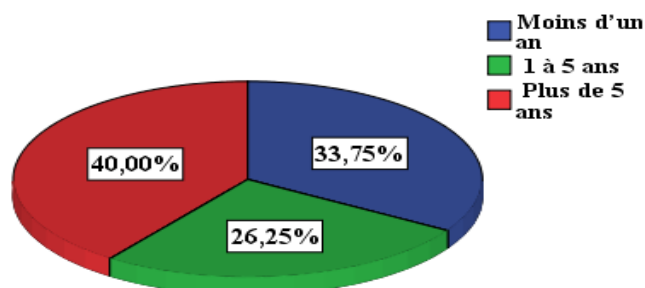
Statut professionnel	Nre de répondants	En (%)	Tranche d'âge	Nre de répondants	En (%)
Artiste	1	1,3	18-25 ans	24	30
Commerçant	1	1,3	26-35 ans	18	22,5
Commerçante	1	1,3	36-45 ans	22	27,5
Employé	31	38,8	46-55 ans	12	15
Enseignant	1	1,3	Plus de 55 ans	4	5
Entrepreneur	16	20	Total	80	100
Etudiant	19	23,8			
Etudiante	2	2,5			
Retraité	3	3,8			
Sans profession	5	6,3			
Total	80	100			

Source : Réalisé par les auteurs.

2.2 Perception des services bancaires par les clients

Dans ce point, nous allons nous focaliser sur l'impression des clients envers leur banque.

Figure 2: Durée de détention du compte bancaire



Dans ce diagramme qui illustre la répartition des clients de la banque selon leur ancienneté, nous constatons que la proportion des nouveaux adhérents (ayant rejoint récemment) est de 33,75 %. Ce chiffre indique une dynamique de croissance, puisqu'il témoigne d'un flux constant de nouveaux clients. Toutefois, en

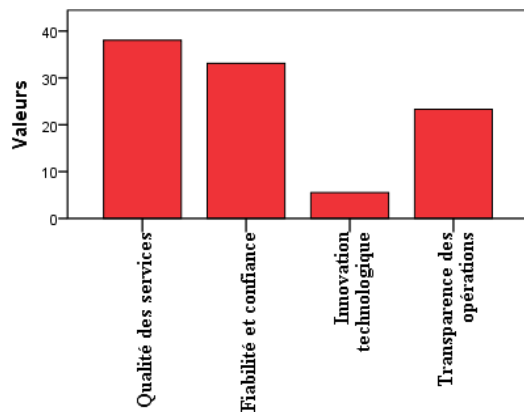
Source : Réalisée par les auteurs.

Comparaison, la part des clients les plus anciennes demeure légèrement supérieure, atteignant 40 %, ce qui souligne la fidélisation à long terme. En revanche, la catégorie

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

intermédiaire regroupant les clients ayant entre 1 à 5 ans d'ancienneté affiche un pourcentage relativement faible par rapport aux deux autres groupes.

Figure 3: Critères qui incitent le client à se rapprocher de la banque

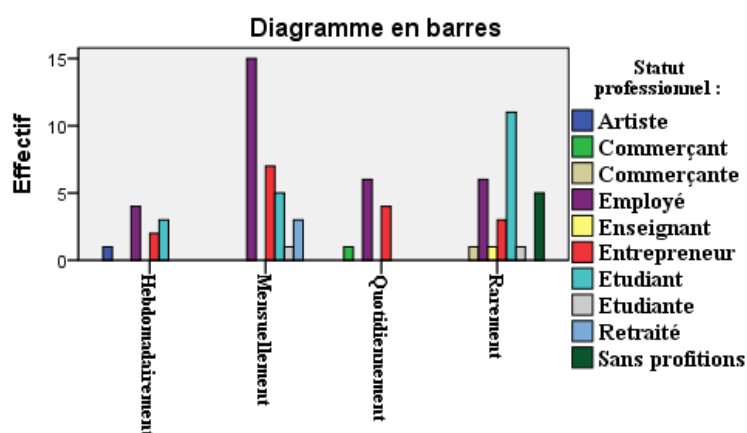


Cette figure nous offre une vision claire des raisons qui poussent les clients à se rapprocher de la Banque BNA. Parmi les éléments les plus influents, la qualité des services se démarque nettement avec 62 des répondants de choisir cette banque, juste après, la fiabilité et la confiance occupent une place essentielle avec 54 des avis.

Source : Réalisée par les auteurs.

La transparence des opérations, quant à elle, est un facteur décisif pour 38 des personnes interrogées. Ce chiffre reflète une exigence croissante de clarté dans les transactions, une nécessité pour rassurer et fidéliser une clientèle toujours plus attentive aux pratiques bancaires. Enfin, un point qui mérite d'être souligné : l'innovation technologique ne semble pas être une priorité pour la majorité des clients, avec seulement 9 des répondants la considérant comme un critère déterminant. Cette faible adoption suggère soit une réticence aux nouvelles technologies financières, soit un manque de sensibilisation aux avantages qu'elles peuvent offrir.

Figure 4: Utilisation des opérations bancaires par le client selon le statut professionnel



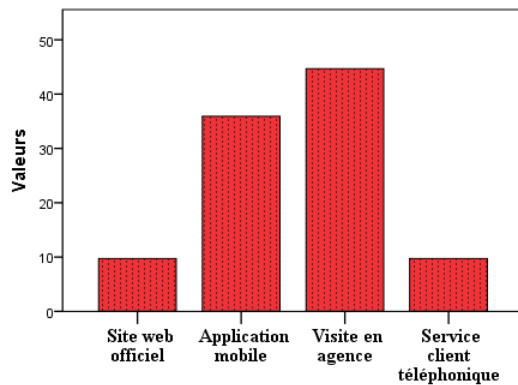
Ce diagramme nous révèle que 15 % des employés et 7 % des entrepreneurs effectuent des opérations bancaires mensuellement. En revanche, les autres catégories professionnelles ont tendance à se distinguer davantage dans la fréquence "rarement", ce qui signifie qu'elles utilisent peu les services bancaires.

Source : Réalisée par les auteurs.

les services bancaires.

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

Figure 5: Les canaux utilisés par les clients pour accéder aux services bancaires



Ce diagramme met en évidence les canaux de transmission des services bancaires et souligne leur impact sur l'inclusion financière. Les données recueillies auprès des clients de la BNA révèlent que 44,55 % d'entre eux se rendent en agence pour effectuer leurs opérations bancaires, Par ailleurs, 35,64 % des clients privilégient l'application mobile, illustrant une transition

Source : Réalisée par les auteurs.

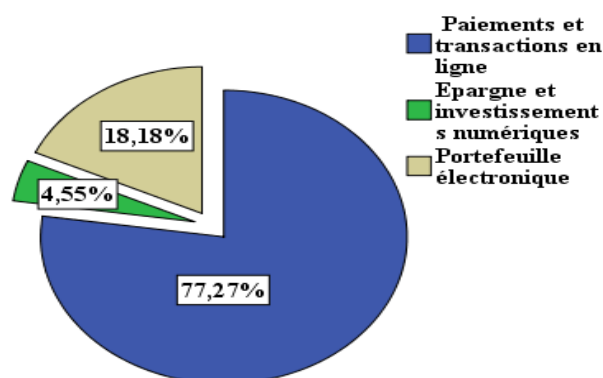
progressive vers les services dématérialisés. En revanche, l'utilisation du site web officiel et du service client téléphonique reste marginale, avec un taux équivalent de 9,90 %, ce qui suggère une faible adoption de ces canaux pour la gestion des services bancaires, ce qui nécessite pour le secteur bancaire de renforcer la digitalisation et de sensibiliser les clients aux avantages des services en ligne.

2.3 Connaissance et perception des FinTech

Dans cet axe, on met en évidence l'adoption des fintechs par les clients.

Figure 6 : Connaissance des Fintechs par les clients bancaires et les services qu'ils utilisent

Ce diagramme met en évidence le niveau de connaissance des fintechs parmi les clients de la Banque BNA. Les résultats révèlent que 67,5 % des clients interrogés déclarent connaître les technologies financières, ce qui illustre l'adoption croissante des services fintech par la clientèle. Ainsi, nous confirmons partiellement notre deuxième hypothèse.



Parmi les clients ayant recours aux services innovants, l'on constate une adoption encore partielle des nouvelles technologies financières, témoignant d'une transition progressive vers la digitalisation du secteur bancaire, le paiement en ligne se distingue nettement avec 77,27 % des utilisateurs. Ce chiffre

Source : Réalisée par les auteurs.

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

confirme que les transactions numériques sont devenues une pratique courante. En deuxième position, les portefeuilles électroniques sont utilisés par 18,18 % des clients. Enfin, l'épargne et l'investissement numérique restent peu adoptés, avec seulement 4,5 %, ce faible taux peut s'expliquer par une méconnaissance des outils digitaux d'investissement.

Tableau 2: L'expérience des clients et les avantages offerts par les Fintechs

	Accès instantané aux comptes et transactions	Paiements et virements en ligne rapides et sécurisés	Notifications et alertes en temps réel	Assistance client via chat en ligne ou chatbot	Total
Oui, de manière significative	11	24	2	2	31
Oui, mais avec des limites	8	12	1	1	15
Moyennement	6	6	0	0	12
Pas vraiment	1	1	0	0	2
Pas du tout	2	0	0	1	3
Total	28	43	3	3	62

Source : Réalisé par les auteurs.

Ce tableau met en évidence l'impact des fintechs sur l'expérience des clients des agences de la Banque BNA. Les résultats montrent que 31 des répondants estiment que les fintechs ont amélioré leur expérience de manière significative, et 24 entre eux trouvent que le paiement et virement en ligne rapides et sécurisés comme avantage majeur, tandis que 15 des personnes enquêtées considèrent que ces innovations ont apporté des améliorations, mais avec certaines limites, et 12 entre eux trouvent que le paiement et virement en ligne rapides et sécurisés comme avantage. Enfin, 12 des clients interrogés affirment que les fintechs ont amélioré leur expérience moyennement. Ces résultats offrent aux agences de la Banque BNA une perspective stratégique sur l'intégration des technologies financières et leur fonctionnalité. Ainsi, nous confirmons partiellement notre première hypothèse. Ils

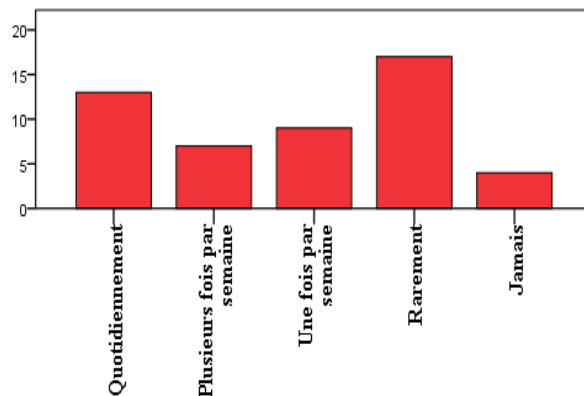
Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

soulignent l'importance de la sensibilisation, afin d'optimiser l'usage et les bénéfices des fintechs auprès des différents segments de clientèle.

2.4 Utilisation des technologies financière

Cet axe met l'accent sur l'utilisation des technologies financières par les clients.

Figure 7: Fréquence d'utilisation des outils numériques et optimisation du temps



Ce diagramme met en évidence le niveau d'utilisation des opérations bancaires numériques et leur rôle essentiel dans l'optimisation du temps des clients. Les résultats montrent que l'usage de ces services varie considérablement selon les

Source : Réalisée par les auteurs.

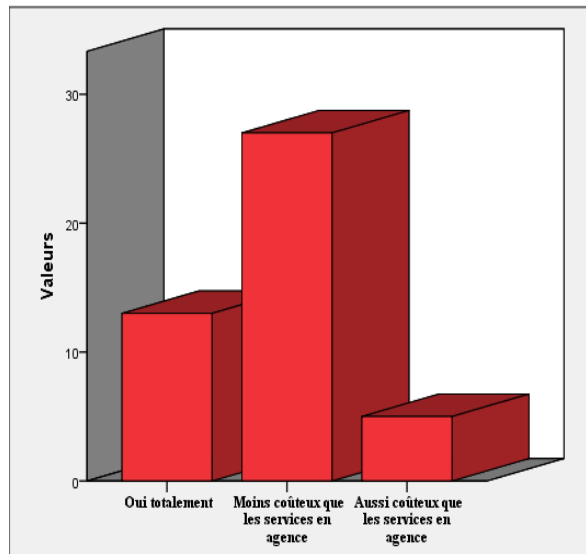
habitudes des utilisateurs. En effet, 17 personnes interrogées déclarent les utiliser rarement, tandis que 13 autres répondants y ont recours quotidiennement. De plus, 9 individus profitent de ces services une fois par semaine, alors que 7 autres les exploitent plusieurs fois par semaine.

Par leurs commentaires, les utilisateurs expriment que ces opérations numériques leur permettent une meilleure gestion du temps, notamment grâce à des services comme le rechargement du débit internet ou le paiement des factures, réduisant ainsi leurs déplacements vers des organismes tels que les fournisseurs d'électricité.

Ainsi qu'une solution pertinente serait la mise à disposition de Terminaux de Paiement Électronique (TPE) dans les commerces, facilitant ainsi les paiements numériques et réduisant la dépendance aux transactions en espèces. Cette évolution contribuerait non seulement à la sécurité des paiements, mais également à la modernisation du système financier, favorisant une économie plus connectée et efficace.

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

Figure 8: Les coûts des services bancaires selon les utilisateurs de l'application mobile

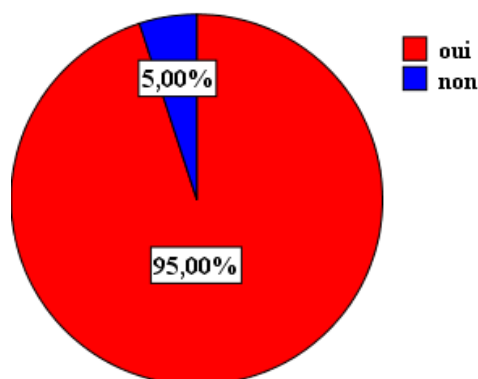


Ce diagramme met en évidence le coût des services numériques proposés par la Banque BNA. Selon les réponses des utilisateurs de l'application mobile de la banque, 27 personnes interrogées estiment que les services en ligne sont moins coûteux que ceux proposés en agence. Par ailleurs, 13 autres répondants confirment qu'ils sont totalement gratuits. Enfin, une minorité de 5 personnes considère que les services

Source : Réalisée par les auteurs.

numériques sont aussi coûteux que ceux en agence. Ces résultats mettent en lumière l'importance de l'accessibilité financière des services numériques et leur rôle dans la réduction des frais bancaires pour les clients et ce en dépit d'une disparité dans l'appréciation des coûts bancaires.

Figure 9: Recommandation de la banque pour une personne



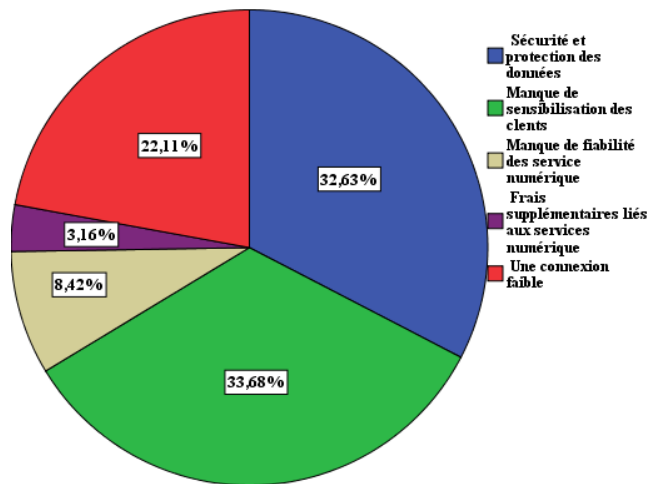
Ce diagramme met en lumière le niveau de fidélisation des clients interrogés de la Banque BNA. Les résultats sont particulièrement révélateurs : 95 % des répondants ont affirmé être fidèles à leur banque. Ce chiffre impressionnant témoigne d'une relation solide entre l'établissement et sa clientèle, traduisant une confiance durable et une satisfaction élevée. Ainsi

Source : Réalisée par les auteurs.

nous confirmons notre deuxième hypothèse.

Figure 10: Les principaux freins rencontrés par les clients en adoptant les Fintechs

Ce diagramme met en lumière les principaux freins rencontrés par les clients après la



transition vers les nouvelles innovations Fintech. Nous constatons que 33,68 % des répondants évoquent le manque de sensibilisation des clients comme l'un des obstacles majeurs. Par ailleurs, 32,63 % considèrent que la sécurité et la protection des données constituent un facteur qui suscite des inquiétudes chez les clients bancaires. Enfin, 22,11 % des personnes interrogées signalent que la faible

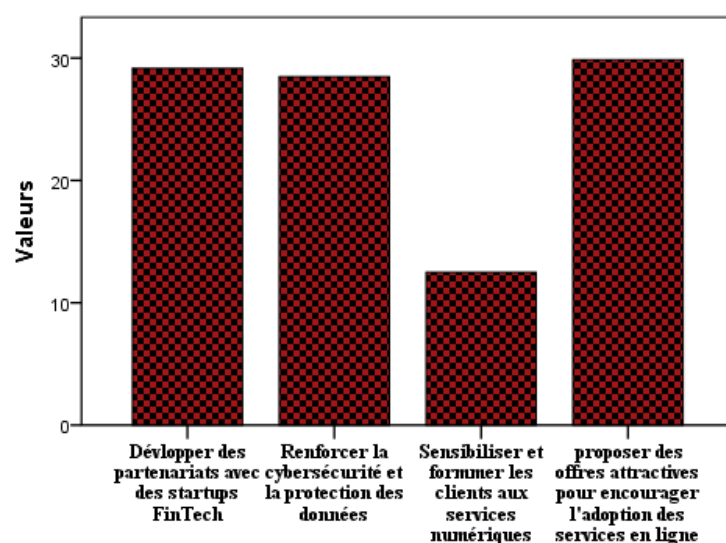
Source : Réalisée par les auteurs.

qualité de la connexion représente un frein aux exigences des opérations numériques.

2.5 Perspectives et recommandation

Ce dernier axe est consacré aux perspectives perçues par les clients et jugées utiles pour le renforcement du secteur Fintech au sein de leur banque.

Figure 11: Les stratégies proposées par les clients



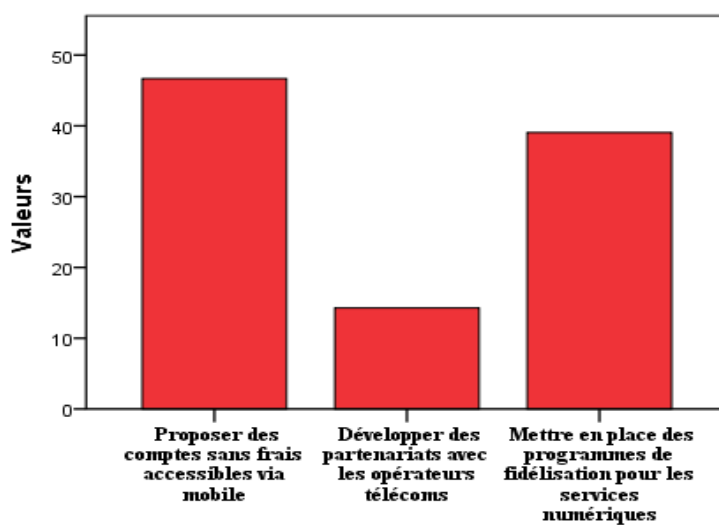
D'après les avis recueillis auprès des clients interrogés dans les agences de la banque BNA, nous avons pu identifier les stratégies qu'ils jugent essentielles pour renforcer l'intégration des fintechs dans le secteur bancaire. Les résultats révèlent plusieurs orientations : 29,86 % des répondants estiment que la mise

Source : Réalisée par les auteurs.

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

en place d'offres attractives serait une stratégie efficace pour encourager l'adoption des services bancaires en ligne, 29,17 % considèrent que le développement de partenariats avec des startups Fintech constitue une solution stratégique pertinente pour accélérer l'innovation dans le secteur, 28,47 % des clients préconisent le renforcement de la cybersécurité et de la protection des données afin de garantir la confiance des utilisateurs et minimiser les risques liés aux transactions numériques et 12,50 % suggèrent d'intensifier la sensibilisation et la formation des clients aux outils numériques pour faciliter leur adoption et optimiser l'expérience bancaire digitale.

Figure 12: les initiatives pour renforcer l'inclusion financière



Ce diagramme met en lumière les initiatives proposées par les répondants au visant à améliorer l'inclusion financière à la banque BNA Béjaïa. Nous constatons que 46,67 % des clients interrogés préconisent l'adoption de comptes sans frais accessibles via mobile, afin de faciliter l'accès aux services bancaires

Source : Réalisée par les auteurs.

numériques, 39,05 % suggèrent la mise en place de programmes de fidélisation spécifiques aux services numériques pour encourager une adoption plus large des solutions digitales et 14,29 % estiment que le développement de partenariats avec les opérateurs télécoms constituerait une stratégie efficace pour renforcer l'accessibilité et l'intégration des Fintechs dans le système bancaire.

2.6 Synthèse de l'enquête

La distribution de ce questionnaire nous a permis d'obtenir une vision plus précise et approfondie sur la perception des clients de la banque BNA Béjaïa quant à l'intégration des Fintechs dans leur quotidien et leur adoption. Les résultats collectés révèlent que les clients âgés de 18 à 25 ans disposent d'un avantage certain dans l'appropriation et l'utilisation des Fintechs. Cette familiarité s'explique par le fait qu'ils ont grandi en parallèle avec les

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

premiers développements numériques et technologiques, ce qui leur confère une aisance naturelle face à ces outils.

Nous avons également constaté que les employés sont les acteurs les plus présents au sein des banques, représentant 31 des 80 clients interrogés. Cette donnée illustre, d'une certaine manière, la préférence des établissements bancaires pour cette catégorie socioprofessionnelle. De plus, la majorité des répondants ont déjà eu recours aux Fintechs dans leur parcours, avec un taux de connaissance de 67,5 % et un taux d'utilisation de 58,8 %.

Cependant, un point problématique ressort, de nombreux clients continuent de se rendre en agence bancaire pour effectuer des opérations de base, s'abstenant d'utiliser les outils numériques pour les paiements, les transactions en ligne ou la consultation de leurs comptes. Cette réticence engendre une utilisation occasionnelle plutôt qu'un recours régulier aux Fintechs, ce qui témoigne d'un manque persistant de confiance envers ces technologies financières.

Enfin, nous remarquons que la majorité des clients qui effectuent des opérations numériques au sein de la banque BNA Béjaïa sont principalement des employés ou des entrepreneurs. Malheureusement, cette situation exclut en grande partie les autres catégories sociales, notamment en raison des disparités en matière de pouvoir d'achat. Ce phénomène constitue un frein à l'inclusion financière, renforçant les inégalités d'accès aux services bancaires digitaux.

2.6.1 Recommandations

Notre enquête nous incite à encourager les clients à s'impliquer davantage dans le développement et l'adoption des Fintechs, tant dans leurs activités professionnelles que dans leur quotidien. Les résultats montrent un déficit d'information et de sensibilisation concernant les outils numériques mis à leur disposition par les agences de la banque BNA de Béjaïa. Il serait donc préférable que les établissements bancaires initient leurs clients à l'éducation financière, afin de les accompagner dans leur transition vers le digital. Cette démarche, soutenue par les banques, permettrait d'améliorer la satisfaction et de renforcer la fidélisation de la clientèle. Nous sommes convaincus qu'une politique incitative, voire obligatoire, pourrait être mise en place pour encourager les clients à apprendre et à adopter l'utilisation des Fintechs. Une telle approche favoriserait une intégration plus fluide des

Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA

solutions financières numériques, contribuant ainsi à une meilleure inclusion bancaire de toutes les catégories socioéconomiques et à une simplification des transactions quotidiennes.

Conclusion

L'intégration des Fintechs au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) marque un tournant stratégique dans le secteur bancaire algérien. Grâce à l'adoption de solutions numériques innovantes, les clients bénéficient désormais d'une expérience bancaire optimisée, caractérisée par une accessibilité accrue, une rapidité d'exécution des opérations et une réduction des coûts par rapport aux services en agence.

Les plateformes digitales et applications mobiles mises en place permettent aux clients d'effectuer diverses opérations financières à distance, favorisant ainsi une relation plus fluide et interactive entre la banque et ses utilisateurs. Cette transition numérique renforce la fidélisation client, en améliorant la satisfaction globale et en répondant aux attentes du marché.

L'enquête réalisée au sein de la BNA confirme cette évolution : une part croissante de clients adopte les services Fintech pour leurs transactions quotidiennes, témoignant d'un changement progressif dans les comportements bancaires. Cette digitalisation du secteur offre à la BNA un avantage concurrentiel et positionne la banque comme un acteur clé de l'innovation financière en Algérie.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion générale

La technologie financière s'impose dans le secteur financier pour modifier le monde économique, et particulièrement le secteur bancaire par la fusion des startups fintechs et les produits traditionnels.

Ce mémoire explore la transformation que les fintechs effectuent au sein des banques traditionnelles par l'instauration des bases de données innovante qui conviennent aux normes technologiques. Cela nous a incité à chercher comment les fintechs renforcent la relation banque-client.

Le mémoire commence par définir la fintech, en détaillant ses technologies et son fonctionnement. La fintech englobe un large éventail de technologies innovantes qui transforment les services financiers, y compris les paiements en ligne, les applications mobiles, et la blockchain. Par la suite, il s'agissait de voir comment les banques traditionnelles évoluent vers des modèles fintech. Cette transition permet d'améliorer l'efficacité, d'optimiser les coûts et de répondre aux attentes des clients pour des services plus rapides et accessibles. L'impact de la fintech sur les banques et leurs clients est significatif, entraînant une augmentation de la fidélisation et la satisfaction client et une meilleure inclusion financière.

Dans la seconde partie, nous avons analysé le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation entre les banques et leurs clients. Ces acteurs innovants constituent une alternative clé dans la transformation de l'écosystème bancaire grâce à leur approche disruptive. En effet, leur capacité à repenser l'interaction bancaire en intégrant des solutions technologiques avancées constitue un levier essentiel pour améliorer la relation banque-client. Ainsi, nous confirmons notre première hypothèse.

Notre valeur ajoutée au sujet se situe dans le cas pratique, en utilisant un questionnaire pour recueillir des données auprès des clients de la banque BNA.

L'étude menée auprès des agences de la BNA a mis la lumière sur intégration des fintechs au niveau de la banque et l'adoption des solutions fintechs par les clients. Les résultats révélés par le questionnaire administré à la clientèle ont confirmé ces tendances, avec un degré de fidélisation et de satisfaction envers les services en ligne et une réduction significative de l'exclusion financière. Les répondants ont notamment apprécié l'utilisation des service fintechs à travers l'optimisation de leurs temps par le biais de la facilité

Conclusion générale

d'utilisation, paiement et virements en ligne rapides et sécurisés ainsi que l'accès instantané aux comptes et aux transactions.

Enfin, l'accès aux services des technologies financières stimule le développement économique, en réduisant les inégalités et améliorant la qualité de vie des citoyens. Pour promouvoir les technologies financières et consolider l'inclusion financière en Algérie, il est incontestablement nécessaire d'améliorer l'infrastructure technologique, notamment en étendant l'accès à Internet qui est défavorisés par le développement des partenariats avec les opérateurs télécoms, afin de garantir que toute la population puisse bénéficier des services fintech. De plus, la formation et la sensibilisation sont essentielles pour surmonter le manque de connaissance financière. Des programmes éducatifs ciblés, en collaboration avec des institutions financières pourraient aider à améliorer les compétences financières de la population. Mettre en place des programmes de fidélisation pour les services numérique et la simplification des procédures d'ouverture de compte et la réduction des frais bancaires sont également des mesures nécessaires pour attirer un plus grand nombre de personnes dans le système financier formel. En outre, les banques doivent continuer d'investir dans des mesures de sécurité avancées pour protéger les données des clients afin d'instaurer la confiance dans les services fintech.

Bibliographie

1. *Afrithread*. (2025, 03 26). Consulté le 03 26, 2025, sur afrithread: <https://afrithread.com/2025/03/26/paystack-lascension-fulgurante-de-la-fintech-africaine-rachetee-par-stripe/>
2. *Agence Ecofin*. (2023, 03 01). Consulté le 03 03, 2025, sur agenceecofin: <https://www.agenceecofin.com/banque/0103-106001-la-fintech-africaine-ymo-leve-3-millions-d-euros-en-seed-pour-accelerer-l-inclusion-financiere-en-afrique-de-l-ouest>
3. Banque d'Algerie . (2025, 03 02). INSTRUCTION N° 02-25 DU 2 MARS 2025 RELATIVE AUX CONDITIONS SPECIFIQUES DE CONSTITUTION, D'AGREMENT ET D'ACTIVITES DE BANQUE DIGITALE. *BANK OF ALGERIA*, 1. Algérie. Consulté le 04 04, 2025 , sur <https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2025/03/INSTRUCTION-N%C2%B002-2025-FR.pdf>
4. Banque Mondiale . (2021). *groupe de la banque mondiale*. Consulté le 04 04, 2025, sur banque mondiale: <https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview>
5. Benmahdi . (2024, 01 15). L'intelligence artificielle IA transforme le monde des affaires . *Journal of Contemporary Business and Economic Studies*, 07(01), 247. Consulté le 01 12, 2025, sur file:///C:/Users/benfo/Downloads/1%E2%80%99intelligence-artificielle-ia-transforme-le-monde-des-affaires%20(1).pdf
6. Bourzama. (2018, 12 15). CLOUD COMPUTING: MEASURES TAKEN, IN ALGERIA, TO SECURE HOSTING PROFESSIONAL DATA. *REVUE DES SCIENCES COMMERCIALES*, 17(1), p. 181.
7. Crozet Yves, B. B.-Y. (1993). *dictionnaire de la banque et bourse*. PARIS: ARMOND COLIN.
8. Deghmani, F. (2023, 01). Introduction au BIG DATA : Concepts et Technologies. *RIST*, 27(1), p. 26. Consulté le 02 03, 2025, sur file:///C:/Users/benfo/Downloads/introduction-au-big-data-_concepts-et-technologies%20(1).pdf
9. Direction générale du trésore . (2018). *Ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle numérique*. Consulté le 03 13, 2025, sur [tresor.economie: https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2018/12/31/les-services-bancaires-mobiles-au-kenya-l-exemple-de-m-pesa](https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2018/12/31/les-services-bancaires-mobiles-au-kenya-l-exemple-de-m-pesa)
10. FINDEX. (2021). *world bank group*. Consulté le 04 04, 2025, sur [worldbank: https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex](https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex)
11. KAHLANE, A. (2024, 09 19). *Africa business intelligence*. Consulté le 02 16, 2025, sur [africa-bi: https://africa-bi.com/fr/article/analyses/paiements-electroniques-et-inclusion-financiere-defis-et-perspectives-en-algerie](https://africa-bi.com/fr/article/analyses/paiements-electroniques-et-inclusion-financiere-defis-et-perspectives-en-algerie)
12. Kuku Setiawan, N. M. (2020, 03 27). The Evolution of Fintech: A Regulatory Approach Perspective. *Atlantis Press*, 130, p. 219.
13. minkoulou, M. (2006). *Memoire online*. Consulté le 05 01, 2025, sur [memoireonline: https://www.memoireonline.com/01/12/5058/m_Fidelisation-du-personnel-et-performance-de-l-entreprise--une-application-au-personnel-d-encadreme0.html#google_vignette](https://www.memoireonline.com/01/12/5058/m_Fidelisation-du-personnel-et-performance-de-l-entreprise--une-application-au-personnel-d-encadreme0.html#google_vignette)
14. NATIXIS. (2025). Consulté le 04 15, 2025, sur [banxybank: https://www.banxybank.com/fr/page/comment-ouvrir-un-compte-p13](https://www.banxybank.com/fr/page/comment-ouvrir-un-compte-p13)

15. NEODZ. (2025). *NEODZ*. Consulté le 04 03, 2025, sur neodz:
<https://www.neodz.com/banques-fintech-algerie/>
16. Olugbade Adeoti, K. O. (2012, 01 26). Adoption of Point of Sale Terminals in Nigeria: Assessment. *Research Journal of Finance and Accounting*, 03(1), 1.
17. Qmihchou, M. M. (2020, janvier). L'innovation dans l'industrie bancaire et financière: une revue de littérature. *Revue internationale d'Economie numérique*, 4, p. 14. Consulté le 02 02, 2025
18. R.O. (2024). La Fintech et la Cybersécurité, thème d'une rencontre . *El Watan*, 10.
19. Ratna Sahay, U. E. (2020). The Promise of Fintech Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era. *International Monetary Fund*, 09(20), p. 12. Consulté le 04 05, 2025
20. *SocialNetLink*. (2025, 04 25). Consulté le 04 25, 2025, sur Socialnetlink:
<https://www.socialnetlink.org/2025/04/25/wave-sponsor-principal-de-la-delegation-senegalaise-au-gitex-africa-2025-soutenir-linnovation-locale-promouvoir-une-finance-inclusive/>
21. Staschen, A. P. (2020, octobre). *Portail FinDev*. Consulté le 03 04, 2025, sur CGAP:
<https://www.findevgateway.org/fr/publication/2020/10/open-banking-comment-la-concevoir-en-vue-de-linclusion-financiere>
22. Vives, C. (2021). fintech et inclusion financière. p. 11.
23. Vives, C. (2022, 03 11). Fintechs et inclusion financière. *HAL open science*, p. 7.

Liste des illustrations

Figure 1 : les acteurs de l'écosystème de la fintech	11
Figure 2: Durée de détention du compte bancaire.....	29
Figure 3: Critères qui incitent le client à se rapprocher de la banque.....	30
Figure 4: Utilisation des opérations bancaires par le client selon le statut professionnel	30
Figure 5: Les canaux utilisés par les clients pour accéder aux services bancaires	31
Figure 6 : Connaissance des Fintechs par les clients bancaires et les services qu'ils utilisent.....	31
Figure 7: Fréquence d'utilisation des outils numériques et optimisation du temps	33
Figure 8: Les coûts des services bancaires selon les utilisateurs de l'application mobile	34
Figure 9: Recommandation de la banque pour une personne	34
Figure 10: Les principaux freins rencontrés par les clients en adoptant les Fintechs .	35
Figure 11: Les stratégies proposées par les clients	35
Figure 12: les initiatives pour renforcer l'inclusion financière	36
 Tableau 1: Répartition par âge et statut professionnel des clients enquêtés	29
Tableau 2: L'expérience des clients et les avantages offerts par les Fintechs.....	32

Annexes

Annexe N°01

L'instruction n° 02-25 du 2 mars 2025 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale, *“article 01 : En application des dispositions du règlement n°24-04 du 10 rabie ethani 1446 correspondant au 13 octobre 2024, relatif aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'exercice d'activités de banque digitale, la présente instruction a pour objet de déterminer les éléments d'information ainsi que les documents constitutifs du dossier joint à l'appui, respectivement, de la demande d'autorisation de constitution de banque digitale et de la demande de son agrément.”* (Banque d'Algerie , 2025).

Annexe N°02

Le questionnaire clients

UNIVERSITE ABDELAHMAN MIRA DE BEJAIA

Faculté des Sciences Economiques, Commerciale et des Sciences de Gestion

Département des Sciences Economiques



Questionnaire d'enquête

Sur le thème

**Technologies financières : transformation et impact sur la relation
banque-client (cas de la banque Nationale d'Algérie (BNA) de la wilaya
de Béjaïa)**

Préparé par :

- BENREZKALLAH Tarek
- BELAL Nihed

Dirigé par :

- BENAHMED Kafia

Année universitaire : 2024/2025

Questionnaire

Ce questionnaire est établi dans le cadre de mémoire de master portant sur la problématique d'impact des technologies financières (FinTech) sur la transformation du secteur bancaire et sur l'évolution de la relation banque-client en Algérie.

Avec l'essor du numérique, les banques intègrent de plus en plus d'innovations technologiques visant à améliorer l'expérience utilisateur, l'accessibilité et l'efficacité des services financiers. L'Algérie, en pleine transition vers une digitalisation accrue, voit l'émergence des FinTech comme une opportunité pour moderniser le secteur bancaire, accroître l'inclusion financière et répondre aux nouvelles attentes des clients. Cette étude vise à analyser comment l'intégration des FinTech modifie la dynamique entre les banques et leurs clients, en évaluant notamment la perception des utilisateurs, les avantages et les défis de ces transformations.

Nous tenons à garantir la confidentialité des informations recueillies. Toutes les réponses seront anonymes et utilisées uniquement à des fins académiques.

1. Données relatives au répondant

1.1 Genre :

- ☐ Homme
- ☐ Femme

1.2 Tranche d'âge :

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ 18 – 25 ans
- ☐ 26 – 35 ans
- ☐ 36 – 45 ans
- ☐ 46 – 55 ans
- ☐ Plus de 55 ans

1.3 Statut professionnel :

- ☐ Étudiant
- ☐ Employé
- ☐ Entrepreneur
- ☐ Retraité
- ☐ Autre (précisez) : _____

2. Perception des services bancaires par les clients

2.1 Depuis combien de temps êtes-vous client bancaire ?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ 1 à 5 ans

☐ Plus de 5 ans

2.2 Quels sont les critères les plus importants pour vous dans le choix de votre banque ? (Plusieurs réponses possibles)

☐ Qualité des services

☐ Fiabilité et confiance

☐ Innovation technologique

☐ Transparence des opérations

☐ Autre (précisez) : _____

2.3 A quelles fréquences effectuez-vous des opérations bancaires ?

☐ Quotidiennement

☐ Hebdomadairement

☐ Mensuellement

☐ Rarement

2.4 Quels canaux utilisez-vous principalement pour accéder aux services de votre banque ?

☐ Site web officiel

☐ Application mobile

☐ Visite en agence

☐ Service client téléphonique

3. Connaissance et Perception des FinTechs

3.1 Avez-vous déjà entendu parler des FinTechs ?

☐ Oui

☐ Non

3.2 Quels services FinTech utilisez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

☐ Paiements et transactions en ligne

☐ Épargne et investissements numériques

☐ Portefeuille électronique

☐ Autre (précisez) : _____

3.3 Quelles fonctionnalités technologiques trouvez-vous les plus avantageuses ? (Plusieurs choix possibles)

☐ Accès instantané aux comptes et transactions

☐ Paiements et virements en ligne rapides et sécurisés

☐ Notifications et alertes en temps réel

☐ Assistance client via chat en ligne ou chatbot

3.4 L'intégration des Fintech par votre banque a-t-elle amélioré votre expérience bancaire ?

☐ Oui, de manière significative

☐ Oui, mais avec des limites

- ☐ Moyennement
- ☐ Pas vraiment
- ☐ Pas du tout

4. Utilisation des Technologies Financières

4.1 À quelle fréquence utilisez-vous des outils numériques pour des opérations bancaires ?

- ☐ Quotidiennement
- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

4.2 Les services bancaires numériques de votre banque sont-ils gratuits ?

- ☐ Oui, totalement
- ☐ Moins coûteux que les services en agence
- ☐ Aussi coûteux que les services en agence

4.3 Votre banque propose-t-elle une application mobile ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

4.4 Si oui, trouvez-vous cette application intuitive et efficace ?

- ☐ Oui
- ☐ Non (Si non, quelles difficultés rencontrez-vous ?)

4.5 L'adoption des services bancaires en ligne a-t-elle réduit vos déplacements et optimisé votre gestion du temps ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, expliquez comment : _____

4.6 Seriez-vous recommander votre banque à un proche ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

4.7 Quels sont, selon vous, les principaux freins à l'adoption des Fintech dans les banques traditionnelles ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Sécurité et protection des données
- ☐ Manque de sensibilisation des clients
- ☐ Manque de fiabilité des services numériques
- ☐ Frais supplémentaires liés aux services numériques

☐ Autre (précisez) : _____

5. Perspectives et Recommandations

5.1 Quelles stratégies les banques devraient-elles adopter pour mieux intégrer les FinTechs ?

- ☐ Développer des partenariats avec des startups FinTechs
- ☐ Renforcer la cybersécurité et la protection des données
- ☐ Sensibiliser et former les clients aux services numériques
- ☐ Proposer des offres attractives pour encourager l'adoption des services en ligne

5.2 Quelles initiatives devraient être mises en place pour améliorer l'inclusion financière en Algérie ?

- ☐ Proposer des comptes sans frais accessibles via mobile
- ☐ Développer des partenariats avec les opérateurs télécoms
- ☐ Mettre en place des programmes de fidélisation pour les services numériques

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !

Table des matières

REMERCIEMENTS	I
DEDICACE.....	II
LISTE DES ABRIVIATIONS	III
SOMMAIRE	IV
Introduction générale	1
CHAPITRE I : Cadre conceptuel relatif aux technologies financières.....	4
1 Généralités sur les technologies financières.....	4
1.1 Concept théorique de la fintech :	4
1.2 Historique des technologies financières :	5
1.3 Les allures des technologies financières.....	6
1.3.1 Big data :	6
1.3.2 Blockchaîne :	7
1.3.3 Intelligence artificielle (IA) :	7
1.3.4 Cloud computing :	7
1.4 Les produits de la technologie financière	7
1.4.1 Paiement en ligne :	7
1.4.2 Système de paiement électronique :	8
1.4.3 Système de paiement par carte :	8
1.4.4 Chèques électroniques :	8
1.4.5 Porte-monnaie numérique :	8
1.4.6 Crowdfunding :	8
1.4.7 Monnaies virtuelles :	8
1.4.8 Application mobile :	9
2 La fusion : technologie financière et banque traditionnelle.....	9
2.1 Banque traditionnelle	9
2.2 Écosystème des fintechs	10
2.2.1 Startups Fintech :	10
2.2.2 Institutions financières traditionnelles :	10
2.2.3 Les développeurs de technologies :	10
2.2.4 Les gouvernements :	10
2.2.5 Les clients financiers :	10
2.3 Les différentes caractéristiques des fintechs	12
2.3.1 Le crowdfunding :	12

2.3.2	Les néo-banques :	12
2.3.3	Les plateformes de paiement :	12
2.3.4	Fintech de l'épargne :	13
2.4	Catégories des fintechs :	13
2.4.1	Les Fintechs B2C (business-to-consumer) :	13
2.4.2	Les Fintechs B2B (business-to-business) :	13
2.4.3	Les Fintechs B2B2C (business-to-business-to-consumer) :	13
Chapitre II : Le rôle des fintechs dans le renforcement de la relation banque-client .		15
1	L'émergence des fintechs dans le secteur bancaire	15
1.1	L'intégration progressive des fintechs dans les services bancaires	15
1.1.1	Collaboration avec les banques traditionnelle	15
1.1.2	Transformation de l'écosystème bancaire	16
1.1.3	Extension de l'activité bancaire	16
1.2	La bancarisation à l'ère du numérique	16
1.2.1	La bancarisation à travers les nouvelles innovations	16
1.2.2	Inclusion financière :	17
1.2.3	Défis associés à la bancarisation et à l'inclusion financière numérique	17
2	Les fintechs comme levier de performance économique et relationnelle	18
2.1	Amélioration de l'efficience opérationnelle	18
2.1.1	Perfectionnement des ressources et la maximisation des rendements	18
2.1.2	Minimisation des fraudes et l'adoucissement de la traçabilité	18
2.1.3	Le renforcement de la sécurisation opérationnelle grâce aux fintechs	19
2.2	Renforcement de la relation client grâce à la technologie	19
2.2.1	Compréhension du client	19
2.2.2	Répondre aux exigences des client	19
2.2.3	Amélioration des offres de produits financiers aux clients	19
2.3	Fidélisation et compétitivité sur le marché	20
2.3.1	Compétitivité sur le marché	20
2.3.2	Fidélisation à travers les fintechs :	20
2.3.3	Satisfaction à travers les fintechs :	21
2.4	L'état des lieux des fintechs dans les pays en développement	21
2.4.1	Les fintechs acteurs de l'innovation économique dans les pays en développement :	22
2.4.2	Obstacle des fintechs dans les économies en développement	23
2.4.3	État des lieux des fintechs en Algérie :	23
Chapitre III : L'impact des Fintechs sur la relation banque client : enquête réalisée au sein de la BNA		26

1	Présentation de la méthodologie du travail	26
1.1	Élaboration et administration du questionnaire des clients	26
1.2	Présentation de l'organisme d'accueil	27
1.2.1	Présentation de la banque BNA :	27
2	Résultats de l'enquête menée auprès des clients.....	28
2.1	Données relatives aux répondants	28
2.2	Perception des services bancaires par les clients	29
2.3	Connaissance et perception des FinTech.....	31
2.4	Utilisation des technologies financière.....	33
2.5	Perspectives et recommandation	35
2.6	Synthèse de l'enquête	36
2.6.1	Recommandations	37
	Conclusion générale	39
	Bibliographie	
	Liste des illustrations	41
	Annexes	42

Résumé

Les technologies financières (FinTech) ont pris une ampleur considérable dans le secteur bancaire, introduisant des services innovants caractérisés par une fluidité d'application nettement supérieure aux méthodes traditionnelles. Ce mémoire vise à analyser l'intégration des FinTech au sein des banques traditionnelles, en mettant en lumière les transformations induites par cet écosystème numérique, ainsi que les impacts sur la satisfaction client, la fidélisation et l'inclusion financière.

Les résultats de l'enquête menée auprès des clients de la banque BNA de Béjaïa révèlent que les FinTech ont profondément modernisé les services bancaires, notamment à travers l'adoption de solutions digitales telles que les applications mobiles et les paiements en ligne. Les clients expriment une satisfaction globale face aux avantages offerts par ces innovations, citant notamment le gain de temps, la sécurisation des transactions et la simplicité d'utilisation. Toutefois, ils soulignent la nécessité d'améliorations supplémentaires, en particulier concernant la protection des données et le support client, afin de renforcer leur confiance et de garantir une adoption pérenne des outils FinTech.

Mot clé : fintechs, Transformation numérique, Banque traditionnelle, Satisfaction, Fidélisation, BNA.

Abstract

Financial technologies (FinTech) have significantly expanded within the banking sector, introducing innovative services characterized by a much smoother application compared to traditional methods. This thesis aims to analyze the integration of FinTech within traditional banks, highlighting the transformations brought about by this digital ecosystem and its impacts on customer satisfaction, loyalty, and financial inclusion.

The results of the survey conducted among clients of the BNA bank in Béjaïa reveal that FinTech has profoundly modernized banking services, particularly through the adoption of digital solutions such as mobile applications and online payments. Customers express overall satisfaction with the advantages offered by these innovations, notably time savings, transaction security, and ease of use. However, they emphasize the need for further improvements, particularly regarding data protection and customer support, in order to strengthen their trust and ensure the sustainable adoption of FinTech tools.

Keywords : Fintechs, Digital transformation, traditional bank, Satisfaction, customer, Loyalty, BNA.

ملخص

لقد شهدت التقنيات المالية (fintech) تطورا كبيرا في القطاع المصرفي، حيث أدخلت خدمات مبتكرة تتميز بسلاسة في التطبيق تفوق بكثير الأساليب التقليدية. يهدف هذا البحث إلى تحليل مدى اندماج تقنيات الـ fintech في البنوك التقليدية، مع تسليط الضوء على التحويلات التي أحدثها هذا النظام الرقمي، بالإضافة إلى تأثيراته على رضا العملاء، الولاء والشمول المالي.

تكشف نتائج الاستبيان الذي أجري على عملاء البنك الوطني الجزائري (BNA) في بجاية أن التقنيات الـ fintech قد ساهمت بعمق في تحديث الخدمات المصرفية، خاصة من خلال تبني الحلول الرقمية مثل التطبيقات الهاتفية والدفع الإلكتروني. وقد عبر العملاء عن رضا عام تجاه المزايا التي توفرها هذه الابتكارات، لاسيما من حيث توفير الوقت، تأمين المعاملات وسهولة الاستخدام.

ومع ذلك، أشاروا إلى ضرورة إجراء تحسينات إضافية، لا سيما فيما يتعلق بحماية البيانات وخدمة الدعم الفني، من أجل تعزيز الثقة وضمان اعتماد مستدام لأدوات الـ fintech.

كلمات مفتاحية: التقنيات المالية، التحول الرقمي، البنك التقليدي، رضا العملاء، ولاء العملاء، البنك الوطني الجزائري.