

# Banque à distance multicanal

## Les professionnels en débattent

Le « e-banking » ou la banque on line est un mode de gestion en cours dans pratiquement tous les pays du monde, y compris en Afrique. Dans le nôtre, elle est inexistante. En parler et proposer ce type de prestation qui faciliterait la vie aux clients des banques algériennes connues pour leur « attachement » aux méthodes archaïques serait-il illusoire ? Les professionnels qui ont pris part hier à la journée d'étude consacrée à ce thème affirment que non. Initiée par Magact, une agence de communication multimédia, en partenariat avec le Cerist qui l'a abritée, cette rencontre devait permettre aux représentants des établissements bancaires conviés à y prendre part de découvrir, à travers des démonstrations, l'efficacité et les conséquences du recours « aux variétés de prestations de services qu'offre le e-banking ». Le représentant de Diagram Edi, une entreprise basée en France spécialisée dans les progiciels de remplacement aux « solutions classiques » dont la réalisation et la maintenance coûteraient de plus en plus cher, affirme que « le produit basée sur une plate-forme de télématique globale, intégrant de multiples canaux de communication, permet de satisfaire les besoins de toutes les banques quels que soient leur taille, leur nombre de partenaires et leur localisation géographique ». Il soutient en rapportant que les deux banques françaises présentes en Algérie sont hébergées l'une en France, l'autre au Maroc. Il poursuit que grâce à la banque on line, le client, qu'il soit particulier ou une entreprise, peut à loisir consulter les soldes de son compte, y faire des virements, demander un historique des opérations effectués, son carnet de chèques, le paiement des factures, la gestion des portefeuilles et de la trésorerie, le tout bien entendu sans se déplacer.

L'importance de l'interactivité banque-client est mise en exergue. « Imaginez le gain de temps, en plus des profits, que peut générer ce genre de prestations », lance l'orateur à l'endroit de l'assistance, en précisant que les moyens de communication peuvent être Internet, un fax, un serveur vocal ou un SMS. Les présents, en majorité des banquiers, ne se laissent pas séduire et s'interrogent sur la sécurité, la fiabilité de ces systèmes et le risque de la violation du secret bancaire. Le conférencier, tout en soulignant qu'il n'y a pas de « système fiable à 100 % » et que le risque zéro n'existe pas, rassure en affirmant que le « système de sécurité est conçu de telle sorte que le risque de piratage est infiniment minime ». Cette interrogation levée, les participants abordent la question de la réglementation. A ce propos, Mme El Mouaheb, cadre au Cerist, dit qu'« il y a un vide juridique sur le plan réglementation ». Pour elle, l'introduction en Algérie des services de banque à distance doivent être l'occasion de faire bouger « l'aspect législatif » et contribuer à la modernisation des banques. A cet effet, un contrat de partenariat sera signé au cours de ce mois entre le Cerist qui hébergera le système, la société française et deux entreprises privées algériennes. « Il s'agira dans un premier temps de mettre à la disposition des clients des banques, 24 h sur 24 h, leurs relevés de comptes via le fax, le vocal et l'e-mail. » Chose qui paraît accessoire pour un des participants qui considère que pour sa banque, le plus « urgent est que nos clients puissent disposer de leur argent dans n'importe quelle agence du réseau et non seulement dans l'agence où ils sont domiciliés ».

Saïda Azzouz

Le matin