

## L'effet des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques commerciales en Algérie - une étude empirique sur un échantillon de banques

### The electronic banking services effect on the financial performance of commercial banks in Algeria - an empirical study on a sample of banks

Sadouki ghrissi<sup>1\*</sup>, Bouchikhi mohammed redha<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Université de Mascara, (Alger), ghrissi.sadouki@univ-mascara.dz

<sup>2</sup> Université de Mascara, (Alger), rbouchikhi@univ-mascara.dz

Received: 19/01/2022

Accepted: 06/03/2022

Published: 01/06/2022

#### **Abstract:**

Cette étude visait à déterminer l'impact de la tendance des banques commerciales étudiées à adopter les services bancaires électroniques sur la performance de ces banques. Un échantillon statistique composée de 135 cadres au niveau de la haute direction de ces banques commerciales a été sélectionnée, au moyen d'un questionnaire pour collecter des données et des informations.

L'étude a conclu qu'il existe une corrélation forte et morale entre les services bancaires électroniques et la performance de ces banques, mais ces institutions bancaires souffrent de nombreux obstacles qui limitent leur expansion dans la fourniture de ce type de services.

**Mots clés :** services électroniques ; performance financière ; paiement électronique; banques

**Jel Classification Codes:** E58 , M31, E50

#### **Abstract:**

The study aimed to determine the impact of the tendency of the commercial banks studied to adopt electronic banking transactions on the performance of these banks. A statistical sample composed of 135 executives at the senior management level of these commercial banks was selected, using a questionnaire

---

\* Auteur correspondant

to collect data and information.

The study concluded that there is a strong and moral correlation between electronic banking transactions and the performance of these banks, but these banking institutions suffer from many obstacles that limit their expansion in the provision of this type of service.

**Keywords:** electronic services; financial performance; electronic payment; banks.

**Jel Classification Codes:** E58 , M31, E50.

## 1. Introduction:

Le monde a connu une expansion et un développement considérables ces dernières années, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Cela a incité les banques à exploiter ce développement pour communiquer des données et des informations via la technologie moderne et Internet, dans le but de fournir des services bancaires plus larges aux clients en quête d'excellence sur le marché bancaire.

L'environnement commercial d'aujourd'hui connaît des changements rapides en raison de l'amélioration technologique, d'une sensibilisation accrue et des exigences des banques pour servir leurs clients. Les banques ont toujours été à l'avant-garde des institutions qui utilisent la technologie pour améliorer leurs produits et services. Le secteur bancaire dans le XXI<sup>e</sup> siècle évolue dans un environnement complexe et concurrentiel où les managers ne peuvent pas ignorer les services bancaires électroniques car elles ont un impact significatif sur le système bancaire actuel en rappelant que l'intégralité de la trésorerie de la plupart des banques est liée aux systèmes d'information. Sur la base de ce qui précède, la problématique principale de l'étude peut être formulé comme suit :

- Dans quelle mesure l'adoption des services électroniques par les banques étudiées conduit-elle au développement et à la croissance de leurs performances ?

Sur la base de la problématique, certains questionnements peuvent être posés :

- Quelle est l'importance des technologies de l'information et de la communication dans le développement de la performance des banques ?
- Quelle est l'importance des services électroniques pour les banques pour attirer plus de clients ?

### **1.1 Objectifs de l'étude :**

L'étude, dans ses aspects théoriques et pratiques, visait à étudier l'importance des services bancaires électroniques pour les banques commerciales en Algérie, en essayant d'atteindre les objectifs suivants :

- Mettre en évidence le rôle des services bancaires électroniques dans le développement de la performance des banques étudiées.
- Analyser la réalité de l'adoption des systèmes modernes par les banques commerciales en Algérie.

### **1.2 Hypothèses de recherche :**

Afin d'atteindre ses objectifs, et à la lumière de l'étude de la problématique, la recherche vise à vérifier la validité des hypothèses suivantes :

- Il existe une relation statistiquement significative entre le matériel informatique et la performance économique et financière des institutions bancaires étudiées au niveau de signification  $\alpha \leq 0,05$ .
- Il existe une relation statistiquement significative entre l'utilisation de logiciels et la performance économique et financière des institutions bancaires étudiées au niveau de signification  $\alpha \leq 0,05$ .
- Il existe une relation statistiquement significative entre l'efficacité des ressources humaines et la performance économique et financière des institutions bancaires étudiées au niveau de signification  $\alpha \leq 0,05$ .

### **1.3 Études précédentes :**

#### **1.3.1 Une étude intitulée : effet de la banque électronique sur la performance des banque commerciale au Nigeria (Simon Nwagballa Nwankwo Elias Igwebuike Agbo, 2021)**

L'objectif principal de cette étude était d'examiner l'effet de la banque électronique sur la performance des banques commerciales nigérianes. Plus précisément, il cherchait à déterminer l'effet des transactions des guichets automatiques, des terminaux de point de vente et des transactions bancaires

mobiles sur les performances des banques commerciales au Nigeria. L'étude a adopté le modèle de recherche ex post facto et a couvert la période de 2013 à 2017. L'outil statistique E-views a été utilisé pour l'analyse des données obtenues. Les résultats de l'étude révèlent que les transactions des guichets automatiques ont un effet positif et significatif sur les performances des banques commerciales au Nigeria, tandis que les transactions de terminaux de point de vente et les transactions bancaires mobiles ont des effets négatifs et faibles sur les performances des banques commerciales au Nigeria. L'étude recommande que la direction des banques adopte des innovations dans leurs opérations pour renforcer leur rentabilité.

### **1.3.2 Une étude intitulée : Electronic Banking and Financial Performance of Commercial Banks in Migori County Consolata (Nasimiyu Simiyu, 2018)**

L'étude a examiné les effets des services bancaires en ligne sur les performances financières des banques commerciales du comté de Migori. Il y a 4 variables utilisées pour étudier l'objectif principal de l'étude. L'étude a enquêté sur 6 banques dans cinq villes du comté de Migori. 56 répondants ont rempli les questionnaires et les ont renvoyés par e-mail. Un échantillonnage raisonné a été utilisé pour sélectionner les banques dans les villes tandis qu'un échantillonnage aléatoire stratifié a été utilisé pour couvrir la population totale. L'étude a adopté une conception de recherche descriptive où des approches qualitatives et quantitatives ont été utilisées. Les données primaires ont été recueillies au moyen de questionnaires élaborés et envoyés aux répondants des banques commerciales. Les données ont été complétées par des données secondaires qui ont été incorporées dans les questionnaires et les rapports de surveillance de la banque centrale du Kenya

### **1.3.3 Une étude intitulée : La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une étude de cas de l'Algérie (Miloud Wafi., 2017)**

Les banques électroniques sont considérées comme l'un des produits les plus importants de la technologie bancaire, car elles ont connu une croissance rapide pendant des années, en particulier avec le lancement et l'expansion de

l'utilisation d'Internet, qui a modifié la nature et l'activité du travail bancaire, car elle a conduit à la transition du travail papier au travail électronique, à la lumière de toutes ces évolutions bancaires mondiales, mais les banques algériennes connaissent encore de nombreux problèmes complexes qui apparaissent lors de la fourniture de services, qui se traduisent par l'efficacité et la rapidité d'exécution en l'absence de réseaux reliant les différentes institutions financières pour accélérer la mise en œuvre des tâches en temps réel et coordonner le travail entre elles. En ce qui concerne l'utilisation d'Internet par les banques algériennes pour fournir des services, elles sont très en retard, La raison de cela est la négligence dans l'utilisation de la technologie moderne et l'absence de concurrence effective, le manque de culture informatique, et le manque de sensibilisation suffisante des clients. En conséquence les banques algériennes doivent avancer avec des cadences accélérées vers le développement de la qualité de services afin qu'elles puissent se hisser au niveau souhaité.

#### **1.3.4 Une étude sous le titre : La réalité des banques électroniques dans le monde arabe (Rayan Othman, 2019) .**

Les banques électroniques sont l'un des sujets qui reçoivent une grande attention de la communauté bancaire internationale en raison de leurs avantages qui les distinguent des banques traditionnelles, car elles cherchent à atteindre un ensemble d'objectifs, car elles sont un lieu de création et de gestion des opportunités d'emploi. La banque électronique, et cette dernière, à son tour, cherche à suivre le rythme de la technologie moderne et à en tirer profit pour fournir les meilleures technologies le plus rapidement possible tout en raccourcissant les efforts et en réduisant les coûts de service. Les pays arabes en souffrent, mais des obstacles s'opposent encore à ce développement, ce qui l'a rendu à la traîne par rapport aux pays développés. Cette recherche est une tentative d'enquêter sur la nature de ces banques comme l'une des manifestations de l'économie numérique à travers plusieurs axes traitant des banques électroniques sous divers aspects tels que l'apparence, le concept, les objectifs, les types, les services, les avantages et les risques de ces banques

dans en plus d'étudier la réalité des banques électroniques dans le monde en général et le monde arabe en particulier.

### **1.3.5 Une étude sous le titre : La contribution de l'administration électronique à l'évolution des méthodes de travail bancaire, une référence aux services électroniques fournis par la Banque nationale d'Algérie, (Saim Mustapha. Bouknadel Mohammed., 2019)**

L'objectif de ce papier est de mettre en évidence la contribution de la gestion électronique à l'évolution des méthodes de travail bancaire en raison de sa capacité à fournir des services de manière rapide, efficace et efficiente et sa capacité à suivre le formidable développement des systèmes d'information et de communication. L'importance de la monétique et les avantages qu'elle procure aux banques ou aux clients et son avenir à la lumière de la technologie blockchain et du changement de paradigme qu'elle apporte, ont également été soulignés, en référence aux services électroniques fournis par la Banque nationale d'Algérie.

## **2. Cadre théorique :**

### **2.1. Concept théorique de Services bancaires électroniques :**

**Table N°1. Le concept de Services bancaires électroniques.**

<b>Services bancaires électroniques</b>
Système bancaire électronique en tant que mode innovant pour fournir divers services financiers tels que les retraits d'espèces, les transferts d'argent, les dépôts en espèces, les paiements de factures de services publics, les cartes de crédit, les demandes de chéquier et autres demandes financières. <b>(Onyedimekwu O, &amp; Oruan, M. K, 2013)</b>
Les services bancaires électroniques en tant que terme générique désignant le processus par lequel un client peut effectuer des transactions bancaires par voie électronique. C'est-à-dire la livraison automatisée de nouveaux produits et services bancaires via des canaux de communication électroniques et interactifs. <b>(Imiefoh, P, 2012)</b>

Les services bancaires électroniques réalisent des opérations bancaires par voie électronique, c'est-à-dire en utilisant les technologies de l'information et de la communication, qu'il s'agisse de retrait, de paiement, de crédit, de virement, de négoce de titres ou d'autres activités bancaires. **(Lajal Dahabia Qasi Yusef, 2021 p 37 )**

La gestion électronique contient un ensemble d'éléments sans papier, où le travail est effectué en utilisant la technologie au lieu du travail sur papier, en plus d'être une gestion libérée des limites du temps et de l'espace **(Saad Khalifa Mustafa Abu Ashour et Diana Jamil Al-Nimri, 2013 p 200).**

## **2.2. Type Services bancaires électroniques :**

Les banques électroniques fournissent tous les services bancaires traditionnels en plus des services plus avancés via Internet qui les distinguent des performances traditionnelles et peuvent se résumer comme suit :**(Latrash Hala Belhassan Mohamed , 2021 p 170)**

- **Service automatisé de distribution de billet** : C'est l'un des services les plus répandus car il dépend de la présence d'appareils dédiés aux clients connectés à une unité de surveillance électronique, et ces appareils sont utilisés par une carte électronique, qui permet au client de retirer de l'argent sans se référer à la Banque.
- **Service de comptoir automatisé** : C'est un service qui est considéré comme plus complexe que les services fournis par le distributeur automatisé et est également lié aux appareils automatiques connectés à un réseau qui permet au client d'effectuer de nombreuses opérations telles que les retraits, l'acceptation de dépôts, demander le chèque, et connaître le solde.
- **Service point de vente électronique final** : Ce service permet au client de régler ses achats auprès d'établissements commerciaux ou de services, où la valeur des achats est déduite du compte du client.
- **Service bancaire téléphonique** : où le client peut obtenir ce service via son téléphone mobile en obtenant un numéro secret qui lui permet de saisir son compte pour effectuer des opérations bancaires. **(Shammari Nadhim Muhammad Nuri al-Abd al-Lat Abd al-Fattah Zuhair , 2008 p 30)**

- **Ordres de paiement bancaires** : grâce à ce service, de l'argent est transféré du compte des clients vers le compte d'autres personnes ou organismes dans n'importe quelle succursale ou n'importe quelle banque, comme le transfert des salaires mensuels sur le compte des employés.

### **2.3. Caractéristiques des banques électroniques :**

Les banques électroniques se distinguent des banques traditionnelles par plusieurs caractéristiques, notamment : **(Muhammad Tarshi Omar Abbou Nabil Boufleg, 2019 p 256 )**

- La disparition des documents papier des transactions, car toutes les transactions sont effectuées par voie électronique entre les deux parties au service bancaire.
- Ouvrir la voie aux petites banques pour étendre leurs activités à l'échelle mondiale en utilisant Internet sans avoir besoin d'ouvrir de nouvelles succursales.
- La capacité de gérer efficacement les opérations bancaires en ligne à partir de n'importe quel emplacement géographique, et ainsi la banque peut choisir les meilleurs endroits dans le monde en termes de systèmes économiques encourageants, de conditions politiques stables ou de meilleur traitement fiscal.

### **2.4. Avantages du marketing monétique :**

L'utilisation du marketing bancaire électronique présente de nombreux avantages, notamment : **(Mattai Abdel-Qader bin Shanina Karima,, 2019 p 348 )**

- **Faibles coûts** : La performance des institutions bancaires pour leurs activités commerciales et marketing via Internet entraîne une réduction des coûts car il n'y a pas besoin d'infrastructure pour l'investissement.
- **Qualité et rapidité du service client** : Les établissements bancaires qui fournissent leurs services aux clients via Internet se



distinguent des autres établissements, ce qui réduit les coûts et les efforts financiers.

- **Augmentation de la productivité** : cela passe par l'augmentation du volume de réponse aux clients via son site Web et via Internet, les institutions bancaires fournissent leurs services aux clients des marchés locaux et étrangers, ce qui augmente leur productivité. (haker Turki Ismail, 2010 p 09)

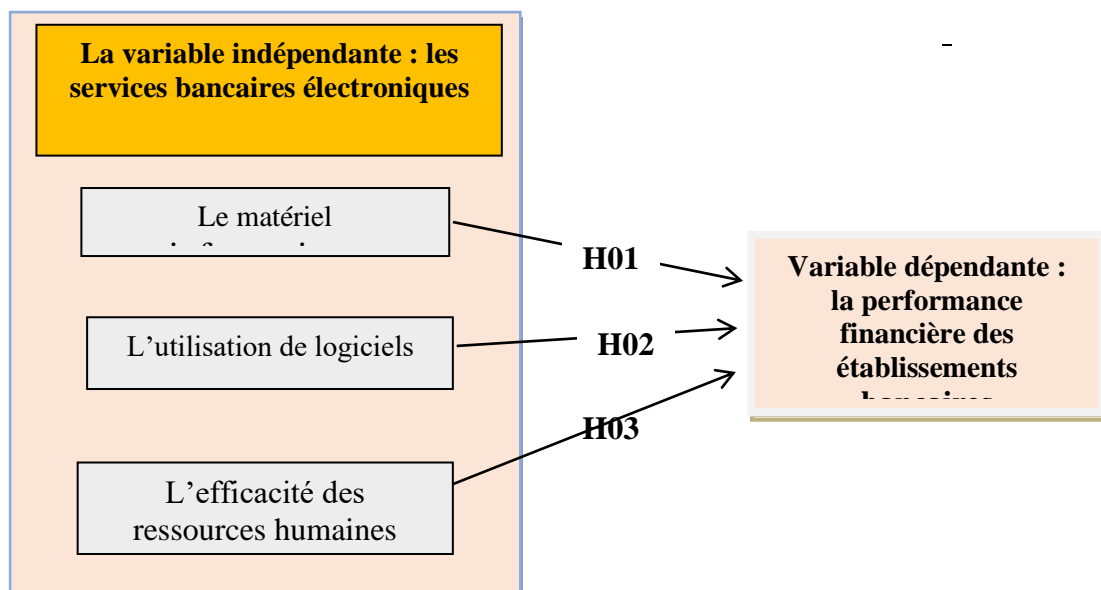
### 3. Le cadre empirique de l'étude :

#### 3.1. Outils de collecte de données :

Les outils de collecte de données liés à l'aspect empirique ont été représentés dans les entretiens personnels des responsables administratifs des institutions bancaires enquêtées. Le questionnaire était l'outil principal de l'étude, et il était basé sur l'échelle de Likert et divisé en cinq niveaux.

#### Variables de l'étude :

Figure N° 1. Variables de l'étude



#### 3.2. Présentation de la population d'étude et de l'échantillon :

Afin de faire une projection des concepts étudiés dans la partie théorique de ce papier sur l'impact des services bancaires électroniques sur la

performance financière des banques commerciales en Algérie, nous avons choisi un échantillon aléatoire des banques commerciale . Au total 150 questionnaires ont été distribués, 135 ont été validés.

**Table N°2. Répartition du nombre de questionnaires distribués et récupérés**

	Nombre	%
Nombre de questionnaires distribués	150	100
Nombre de questionnaires rejetés	15	10
Nombre de questionnaires valides	135	90

**Source :** Etabli par les auteurs.

**Table N°3. Répartition de l'échantillon**

Variables		Répondants	%
Sexe	Masculin	93	68,9
	Féminin	42	31,1
Total		135	100
Expérience	Moins de 5 ans	39	28.9
	6 - 11 ans	39	28.9
	12 – 17 ans	27	20.0
	18-22 ans	24	17.8
	Plus de 22	6	4.4
Total		135	100
Diplôme	Secondaire	21	15.6
	Licence	99	73.3
	Étude supérieur	15	11.1
Total		135	100
Age	25-30	30	22.2
	31-40	57	42.2
	41-50	45	33.3
	Plus 50	03	2.2
Total		135	100
formation	Aucune	54	40.0
	Une	15	11.1
	Deux	30	22.2
	Trois	12	8.9
	Plus de trois	24	17.8
Total		135	100

**Source :** Etabli par l'auteur à partir résultats SPSS.

A travers les statistiques précédentes présentées dans le tableau, il est clair que le pourcentage de l'échantillon masculin est supérieur à l'échantillon féminin, puisque les hommes représentent 68,9% contre 31,1% pour les femmes de l'échantillon interrogé. L'âge de la plupart de cet échantillon varie entre 31 et 40 ans avec 42,2%, suivi par la tranche d'âge entre 41 et 50 ans. 33,3%, puis on retrouve la tranche d'âge des moins de 30 ans avec un pourcentage. 22,2% et cela est dû à la tendance de ces établissements bancaires à embaucher des travailleurs sur la base de l'expérience professionnelle. A travers ces résultats, on peut dire que la majorité de l'échantillon de l'étude est issue de la catégorie des diplômés universitaires titulaires d'un baccalauréat, d'une licence et même d'un doctorat à 73,3%, et cela se reflète dans les niveaux de diplômes et le reste de d'un niveau secondaire de 15,6%. Quant aux formations que l'échantillon a reçues en matière d'utilisation des technologies modernes, les statistiques ont montré le manque d'intérêt des institutions bancaires enquêtées pour l'aspect formatif.

### **3.3. Test de fiabilité :**

Pour vérifier la fiabilité du questionnaire, nous avons utilisé le coefficient ALPHA DE CRONBACH. Les résultats de ce coefficient sont présentés dans le tableau suivant.

**Table N°4. Résultats du test de coefficient alpha de Cronbach**

<b>variables</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Nombre d'éléments</b>
Le matériel informatique	0.792	07
L'utilisation de logiciels	0.811	06
L'efficacité des ressources humaines	0.784	08
La variable indépendante : les services bancaires électroniques	0.825	21
Variable dépendante : la performance financière des établissements bancaires	0.807	14
Total	0.927	35

**Source :** Etabli par les auteurs à partir résultats SPSS.

A travers les résultats du tableau précédent, les coefficients alpha de Cronbach pour la variable indépendante s'élèvent à 0,825 et 0,807 pour la variable dépendante, la performance financière des établissements bancaires, qui sont des valeurs acceptables pour les besoins de la recherche scientifique. Pour tous les axes d'étude sont élevés et adaptés aux fins de la recherche, car ils sont supérieurs à 0,60, ce qui reflète la stabilité de l'outil de mesure, et cela représente un pourcentage acceptable aux fins de la stabilité de la cohérence interne, et un pourcentage acceptable pour faire l'analyse, de sorte qu'il dépassait de loin le minimum de stabilité convenu.

### 3.4. Résultats des statistiques descriptives :

**Table N°5. Moyenne arithmétique et écart-type des variables de l'étude**

Variables	Moyenne arithmétique	Écart type	Le seuil d'importance
Le matériel informatique	4.15	0.590	fort
L'utilisation de logiciels	3.99	0.435	fort
L'efficacité des ressources humaines	2.25	0.680	faible
Variable dépendante : la performance financière des établissements bancaires	3.26	0.586	fort

**Source :** Etabli par les auteurs à partir résultats SPSS.

En observant les résultats statistiques des deux tableaux précédents, qui font apparaître les moyennes arithmétiques et les écarts-types des axes de l'étude, les variables indépendantes (les services monétiques) et la variable dépendante (la performance économique et financière des établissements bancaires) étudiées, il est apparu clairement que la plupart des réponses de l'échantillon étaient élevées car elles étaient supérieures à la moyenne Hypothèse (3), ce qui indique que les éléments de fourniture de services par voie électronique sont disponibles pour les institutions bancaires, à l'exception du besoin de ressources humaines pour une formation complémentaire ce champ.

### 3.5. La corrélation entre les services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires. :

- **H0** : Il n'existe pas une corrélation statistiquement significative entre les services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires.
- **H1**: Il existe une corrélation statistiquement significative entre les services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires .

**Table N°6. Matrice de corrélation entre les variables de l'étude.**

Variables		Performance financière des établissements bancaires
Services bancaires électroniques	Coefficient de corrélation (Pearson)	0.735
	Niveau de signification SIG	,000

**Source** : Etabli par les auteurs à partir résultats SPSS

A travers les résultats du tableau précédent, le coefficient de corrélation atteint 0,735 entre la variable indépendante des services bancaires électroniques et la performance financière et économique des institutions bancaires étudiées, et ce sont des valeurs positives qui tendent vers un, et cela indique l'existence d'une forte corrélation entre les variables de l'étude.

### 3.6. Impact du services bancaires électroniques sur la performance économique et financière des établissements bancaires. :

- **H0** : Il n'existe pas un Impact statistiquement significative du services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires.
- **H1** : Il existe un Impact statistiquement significative du services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires.

**Table N°7. Matrice de la régression linéaire.**

Variable		Performance économique et financière des établissements bancaires
Services bancaires électroniques	R <sup>2</sup> Ajusté	0.527
	T	7,022
	SIG	0.000
Matériel informatique	R <sup>2</sup> Ajusté	0.654
	T	3.120
	SIG	0.003
L'utilisation de	R <sup>2</sup> Ajusté	0.342
	T	4.888

logiciels	SIG	0.000
L'efficacité des ressources humaines	R <sup>2</sup> Ajusté	0.284
	T	5.385
	<b>SIG</b>	<b>0.000</b>

**Source :** Etabli par les auteurs à partir résultats SPSS

A travers les résultats du tableau précédent, les niveaux significatifs pour la variable indépendante (services bancaires électroniques) et la variable dépendante (performance financière des institutions bancaires) s'élevaient à 0,000, ce qui est inférieur au niveau significatifs 0,05, et il s'élevait à 0,003 pour le matériel informatique Comme pour le reste des sous-variables, l'utilisation de logiciels, l'efficacité des ressources humaines Il a atteint 0,000, ce qui est inférieur au seuil de signification de 0,05. Ainsi, nous concluons qu'il existe une corrélation et un impact entre les sous-variables du matériel informatique, l'utilisation des logiciels, l'efficacité des ressources humaines avec la variable dépendante de la performance financière dans les institutions bancaires étudiées. Sur la base de ce qui précède, nous rejetons l'hypothèse nulle H0 et acceptons l'hypothèse alternative H1, c'est-à-dire:

**H1 :** Il existe un Impact statistiquement significative du services bancaires électroniques et la performance financière des établissements bancaires.

A travers le coefficient de détermination R<sup>2</sup>, nous avons constaté que 52,7% des écarts se sont produits dans l'interprétation de l'évolution de la performance financière des établissements bancaires étudiés sur les services bancaires électroniques, et le reste s'explique par d'autres facteurs. Quant au reste des sous-facteurs, ils varient entre les niveaux inférieurs, qui sont représentés dans l'efficacité et le degré de formation de l'élément humain dans l'utilisation de ces technologies de 0,28,4% à des niveaux moyens par rapport à l'utilisation de logiciels modernes dans ce type de services de 34,2 %. Quant au matériel informatique, qui est représenté dans la qualité des moyens et outils technologiques tels que les guichets automatiques bancaires, ils se situent à des niveaux relativement élevés, atteignant 65,4%, ce qui explique l'évolution de la performance financière des établissements bancaires étudiés.

### 3.7. Analyse et discussion des résultats :

Les résultats ont montré l'existence d'une corrélation et un impact entre les services bancaires électroniques sur la performance financière des institutions bancaires étudiés, et par conséquent, l'hypothèse nulle a été rejetée.

L'étude a révélé que les institutions bancaires étudiées dépendent fortement de la prestation de leurs électroniques, car ils contribuent à la performance positive des banques malgré certains défis tels que les problèmes de sécurité pour les clients et la résistance culturelle qui constituent une menace majeure pour la poursuite de l'expansion de ces prestations.

Les résultats de la recherche ont montré que les guichets automatiques bancaires, en plus de certains services fournis via Internet, tels que les relevés de compte et les transferts d'argent, en plus des transactions bancaires par téléphone, ont contribué à la poursuite de l'expansion de ces banques en attirant davantage de clients. Et ce malgré les réticences de sécurité de certains clients, ce qui nécessite une tendance de la part de ces banques à travailler à l'élévation du niveau de leurs systèmes de protection.

#### **4. Conclusion générale:**

Le secteur bancaire en Algérie revêt une importance particulière, car il est resté l'élément principal du financement, ce qui a obligé les institutions bancaires à mener plusieurs réformes pour soutenir et accroître leur efficacité économique et suivre le rythme de l'évolution de l'utilisation des technologies modernes pour assurer leurs services à un plus grand nombre de clients Il ressort un ensemble de résultats comme suit:

- Les banques étudiés proposent différents types de services bancaires électroniques, y compris des services via des guichets automatiques, qui est l'un des services bancaires électroniques couramment utilisés par les clients.

- Les banques interrogées autorisent les services bancaires en ligne permettant aux clients d'effectuer des transactions sur des réseaux à l'intérieur du pays et même à l'étranger.

- L'existence d'un ensemble de services bancaires fournis par téléphone mobile permettant au client de contacter son établissement bancaire pour lui donner des instructions de paiement de certaines factures ou de transfert de fonds entre comptes, sous réserve d'un accord préalable pour effectuer de tels transferts. Il est également possible de transférer des fonds d'un compte à un

autre, d'acheter des biens en espèces sur le compte par téléphone ou par carte bancaire et de régler des paiements professionnels à l'aide d'un téléphone mobile.

- Les nouvelles technologies ont amélioré la performance des employés du secteur bancaire et l'ont rendu plus efficace et efficient.

- Il existe une relation statistiquement significative entre les services bancaires électroniques et la performance financière des institutions bancaires étudiées au niveau de signification  $\alpha \leq 0,05$ .

### **Recommandations:**

- Les institutions bancaires devraient prendre davantage de mesures pour réduire les menaces à la sécurité et donner confiance pour fournir des services efficaces.

- Travailler à former l'élément humain de ces établissements pour faire bon usage de ces technologies modernes, tout en employant des agents qualifiés ayant une plus grande expérience dans la gestion du réseau afin d'assurer la fiabilité de la qualité de service des services.

- Travailler à poursuivre la modernisation de la technologie bancaire électronique afin d'obtenir un système moderne pour fournir des services de manière efficace.

## **5. Bibliographie**

haker Turki Ismail. (2020). , marketing bancaire électronique et l'avantage concurrentiel des banques jordaniennes, que les banques sont des dinosaures en voie d'extinction, une étude de terrain sur les banques électroniques, .. Journal des sciences humaines (numéro 4).

Imiefoh, P. (2012). Towards Effective Implementation of Electronic Banking in Nigeria,. ndexed African Journals Online: [www.ajol.info](http://www.ajol.info)An International Multidisciplinary Journal, Ethiopia, 06(25).

Lajal Dahabia Qasi Yusef. (2021). Le statut du secret bancaire à la lumière des banques recourant aux services bancaires électroniques. Journal of Legal Studies, Volume 08( Numéro 02 ), 37.

Latrash Hala Belhassan Mohamed . (2021). Facteurs influant sur l'adoption des banques électroniques : Une étude quantitative d'un échantillon de clients



- bancaires algériens, . Journal de l'Institut des sciences économiques,, Volume 24 ( Numéro 01 ), 170.
- Mattai Abdel-Qader bin Shanina Karima,. (2019). l'impact du marketing électronique sur la qualité du service monétique en Algérie. Journal of Economic Notebooks, Volume 10( Numéro 02 ).
- Miloud Wafi. (2017). La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une étude de cas de l'Algérie . Journal of Marketing Studies and Business Administration, Volume 01 ( Numéro 01 ).
- Mohammed, S. M. (2019). La contribution de l'administration électronique à l'évolution des méthodes de travail bancaire, « une référence aux services électroniques fournis par la Banque nationale d'Algérie. Economic Additions, 02(03).
- Muhammad Tarshi Omar Abbou Nabil Boufleg. (2019). Exigences pour l'agrément de la monétique en Algérie . Journal of Economic and Administrative Research.
- Nasimiyu Simiyu. (2018). Electronic Banking and Financial Performance of Commercial Banks in Migori County Consolata .
- Onyedimekwu O, & Oruan, M. K. (2013). . Empirical Evaluation of Customers' Use of Electronic Banking Systems in Nigeria. African Journal of Computing & ICT, 06(01).
- Rayan Othman. (2019). La réalité des banques électroniques dans le monde arabe. International Journal of Economic Performance, Volume 02, ( Numéro 01).
- Saad Khalifa Mustafa Abu Ashour et Diana Jamil Al-Nimri. ( 2015). le niveau d'application de l'administration électronique à l'Université de Yarmouk du point de vue du corps professoral et des administrateurs, . he Jordanian Journal of Educational Sciences,.
- Saim Mustapha. Bouknadel Mohammed. (2019). La contribution de l'administration électronique à l'évolution des méthodes de travail bancaire, « une référence aux services électroniques fournis par la Banque nationale d'Algérie., Economic Additions, 02(03).
- Shammari Nadhim Muhammad Nuri al-Abd al-Lat Abd al-Fattah Zuhair . (2008). Services bancaires électroniques Outils et obstacles Expansion . Jordanie: Première édition Maison d'édition et de distribution Wael.
- Simon Nwagballa Nwankwo Elias Igwebuike Agbo. (2021). effet de la banque électronique sur la performance des banque commerciale au Nigeria . European Journal of Accounting, Finance and Investment, 07(01).

