



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

13 FEB. 2021

الوزير

تعليمة

السادة الرؤساء المديرين العامين

للقرض الشعبي الجزائري والبنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي
وبنك التنمية المحلية وبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

والسيد المدير العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الموضوع: معالجة الملفات الائتمانية وشروط استقبال العملاء وتوجيههم.

لقد أثارت دراسة أولى حول كفاءات منح القروض على مستوى البنوك العمومية انتباهي فيما يخص الإجراءات العملية والخطوات التي تشكّل عوائق أمام تحسين مسار منح القروض على مستوى البنوك المذكورة.

بالطبع، لقد تم تحسين هذه العملية على مدى السنوات القليلة الماضية، بفضل الجهود المبذولة من طرف الهياكل التابعة لكم، بما في ذلك من حيث تحديث وعصرنة البنية التحتية وتطوير المهارات. ومع ذلك، فإن تحليل نتائج الدراسة المذكورة، وكذا تفحص عديد الطلبات المتقدم بها من طرف عملاء البنوك العمومية، الشركات كما الأفراد، تبيّن أن آجال معالجة طلبات الائتمان، إلى غاية تلقي الرد النهائي للبنك، لا تزال طويلة.

إن لهذه الوضعية وَقْعًا قويًا على طالبي القروض وهي تؤثر سلبًا على إنجاز مشاريعهم، ذلك أنها تضر بصورة البنوك، كونها لا تسمح بإبراز الجهود المبذولة فعليًا في هذا المجال، والتي لا تنعكس بالقدر الكافي من خلال تحسين الخدمة الموفرة للزبائن.

في هذا الصدد، أطلب منكم اتخاذ كل إجراء تعتبرونه ضروريًا، لضمان تحسين ملموس لهذه العملية، لا سيما فيما يتعلق بـ:

- جودة الاتصالات والمعلومات التي يجب إتاحتها للعملاء، على مستوى الوكالات والمواقع الإلكترونية للمصارف العمومية. يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة بشكل دائم وأن تكون كاملة ومبسطة، لضمان فهم جيد للإجراءات والاستشارة الشخصية؛

- دراسة ملف الائتمان، من خلال فحص رسمي شامل عند إيداعه، مما سيجنب التمديد غير المبرر لأجال المعالجة، غالبًا بسبب نقص المستندات والوثائق المشكّلة للملف؛

- تقليص مدة معالجة الملفات الائتمانية، والتي يجب ألا تتجاوز 30 يومًا، ابتداءً من تاريخ تقديم طلب القرض إلى غاية الإشعار من طرف البنك بالقرار النهائي. يجب إعلام العملاء بهذه الفترة التي يمكنهم الاستفادة منها.

في هذا المجال، ومن أجل ضمان التحقيق الكامل لهذا الهدف، يمكنكم وضع الإجراءات وحلقة المعلومات التي ستضمن المعالجة المثلى لملفات الائتمان وضمن الآجال المطلوبة.

في نفس الوقت، يتعين إدراج الهياكل والموظفين المسؤولين عن العملاء، وعن دراسة ملفات الائتمان ضمن منطوق الأداء والإنتاجية، لتمكين وظيفة التمويل من تحقيق التحسينات النوعية الأساسية، بما يسمح بمواءمة سريعة لهذه الوظيفة مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال.

بشكل عام، وبفعل هيمنة البنوك العمومية على السوق والمسؤوليات الناجمة عن ذلك، يتعين على كل بنك عمومي تنظيم وتقنين عمليات اتخاذ القرار الخاصة به، من حيث معالجة ملفات الائتمان والتأكد من احترام تلك التدابير.

يشكّل الالتزام بهذه العمليات وبهذه الآجال أحد أهم المعايير التي تحدد تصور الزبون لجودة الخدمات وأداء البنوك العمومية.

وعليه، وفيما يتعلق بظروف استقبال العملاء وتوجيههم، يجب منح هذه الجوانب - التي تعد استراتيجية للغاية من حيث صورة العلامة التجارية للبنوك - كل الأهمية في عملية الإدارة اليومية لمصالحكم. وبالتالي، يتعين على كل بنك من الآن فصاعدا أن يولي أكبر قدر ممكن من الاهتمام بالاستقبال، من خلال تنظيم مساحات مخصصة على وجه الخصوص لراحة العملاء.

إنني أولي عناية خاصة لتنفيذ هذه التدابير في أقرب وقت ممكن.

وتقبلوا، السادة الرؤساء المديرين العامين، فائق عبارات الاحترام والتقدير.

وزير المالية
أيمن بن عبد الرحمان

