الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

N° 378 /MF/

وزارة المالية

13 FEV. 2021

الوزير

Instruction n°01/MF/2021

Messieurs les Présidents Directeurs Généraux
du CPA, de la BNA, de la BEA, de la BDL et de la CNEP-Banque

Monsieur le Directeur Général de la BADR

Objet : Traitement des dossiers de crédit et conditions d'accueil et d'orientation de la clientèle.

Une première étude sur les modalités d'octroi de crédits au niveau des banques publiques m'a alerté, quant aux procédures opérationnelles et aux démarches handicapantes qui entravent l'amélioration du processus d'octroi de crédits au niveau desdites banques.

Certes, ce processus a été amélioré au cours des dernières années, grâce aux efforts déployés par vos structures, y compris en termes de modernisation des infrastructures et de développement des compétences. Toutefois, l'analyse des conclusions de l'étude citée précédemment, ainsi que l'examen des nombreuses requêtes émanant des clients des banques publiques, les entreprises comme les particuliers, font ressortir que les délais de traitement des demandes de crédit, jusqu'à l'obtention de la réponse définitive de la banque, demeurent encore longs.

.../...

Cette situation pénalise lourdement les demandeurs de crédit et impacte négativement la réalisation de leurs projets, comme elle porte préjudice à l'image des banques, car elle ne valorise pas les efforts déjà accomplis dans ce domaine et qui ne se traduisent pas suffisamment par l'amélioration du service offert à la clientèle.

A ce titre, je vous instruis à l'effet de prendre toute mesure jugée nécessaire, pour assurer une amélioration significative de ce processus, notamment en ce qui concerne :

- la qualité de la communication et de l'information qui doit être mise à la disposition de la clientèle, au niveau des agences et des sites internet des banques publiques. Cette information doit être disponible en permanence, complète et simplifiée, pour assurer une bonne compréhension des procédures et un conseil personnalisé ;

- l'instruction du dossier de crédit à travers une vérification formelle exhaustive lors de son dépôt, ce qui évitera un allongement injustifié du délai de traitement, le plus souvent du au manque de documents et de pièces constitutives du dossier ;

- le raccourcissement du délai de traitement des dossiers de crédit, qui **ne doit pas dépasser 30 jours**, depuis l'introduction de la demande de crédit jusqu'à la notification de la décision finale de la banque. Ce délai doit être porté à la connaissance de la clientèle qui pourra s'en prévaloir.

A ce titre, et afin d'assurer une plénitude dans la réalisation de cet objectif, il vous appartient de mettre en place les procédures et les circuits d'information qui assureront un traitement optimal et dans les délais requis des dossiers de crédits.

Dans le même temps, il est nécessaire d'inscrire les structures et les personnels chargés de la clientèle et de l'étude des dossiers de crédit dans une logique de performance et de productivité, afin que la fonction financement puisse connaitre les améliorations qualitatives indispensables, permettant un alignement rapide de cette fonction sur les meilleures pratiques internationales en la matière.

D'une manière générale, et en raison de la position dominante des banques publiques sur le marché et des responsabilités qui en découlent, chaque banque publique doit organiser et codifier ses processus de décision, en matière de traitement des dossiers de crédit et en assurer le respect.

.../...

Le respect de ces processus et de ce délai, constitue un des critères les plus importants, déterminant la perception de la clientèle, sur la qualité des services et la performance des banques publiques.

Aussi, et s'agissant des conditions d'accueil et d'orientation de la clientèle, il est impératif d'accorder à ces aspects hautement stratégiques pour l'image de marque des banques, toute l'importance dans le processus de la gestion quotidienne de vos services. Ainsi, il est désormais exigé de chaque banque d'accorder le plus grand intérêt à l'accueil, en organisant, notamment, des espaces dédiés pour le confort des clients.

J'attache un intérêt particulier à la mise en œuvre de ces mesures, dans les plus brefs délais.

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de ma parfaite considération.