الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

N° 1593 /MF/

06 MAI 2023

الوزير

Messieurs les Directeurs Généraux des Banques Publiques

Objet : Lettre d'orientation pour la mise en place de service de demande de crédit en ligne.

Les efforts engagés par les banques publiques pour la digitalisation de l'offre des services de paiement à la clientèle sont louables à plus d'un titre. Toutefois, il est constaté que le traitement des demandes de crédit, en termes de délai de prise en charge, d'une manière générale, n'a pas connu d'évolution significative, malgré les efforts consentis en matière d'investissement dans les nouvelles technologies et le déploiement des canaux digitaux.

En effet, l'activité de crédit qui constitue le cœur du métier de banque devrait s'inscrire dans un processus d'amélioration continue pour d'une part, assurer l'optimisation des processus métiers et la rationalisation des ressources (humaines, infrastructures technique et matérielle) et d'autre part, réduire davantage les délais de traitement des dossiers et améliorer la qualité de services.

A ce titre, je vous demande d'accélérer le processus de digitalisation des services bancaires au profit de la clientèle, en mettant en place un service de demande de crédit en ligne au profit de l'ensemble des segments de clientèle (particuliers, professionnels et entreprises) relevant aussi bien de la finance classique qu'islamique.

Ce service doit permettre notamment de simuler le crédit, remplir le formulaire d'information, accéder à la liste des documents nécessaires suivant le type de crédit sollicité, prendre un rendez-vous pour déposer le dossier de crédit au niveau de l'agence choisie, suivre l'état d'avancement du traitement du dossier et de notifier la réponse de la banque aux clients concernés.

.../...

Il convient aussi de prévoir toutes les actions complémentaires nécessaires pour assurer l'adoption de ce service par les clients et renforcer son efficacité (communication, réorganisation interne, sécurité des données...etc).

Je vous demande, également, de nous tenir informés des actions engagées, par vos banques respectives, pour la mise en place de ce service, lequel devrait s'effectuer dans des délais ne dépassant pas les trois (03) mois.

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

وزير المالية
لعزيز فايد