

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE UNIVERSITE
MOULOU MAMMARI DE TIZI-OUZOU**

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES**



Mémoire

**En vue de l'obtention du diplôme de
Master en Sciences de Gestion
Option : Management Bancaire**

Sujet:

***La Gestion des clients Défaillants par la
Banque:
Cas : « de la Banque Nationale d'Algérie
(BNA)
Direction de Tizi-Ouzou »***

Encadré par :

Mr GHEDDACHE Lyes

Réalisé par :

Mr HADDOUCHE Nabil

Soutenu devant le jury :

Président : Mme BOURKACHE Ferroudja. MCB, UMMTO

Rapporteur : Mr GHEDDACHE Lyes. Professeur, UMMTO

Examineur: Mr OUAZZI Azzeddine. MAA, Université GHARDAIA

Session : Juin 2023

REMERCIEMENTS

Avant toute chose, nous remercions le bon Dieu de nous avoir donné la force, la volonté et la santé pour l'élaboration de ce travail.

Nous souhaitons témoigner notre gratitude et nos sincères remerciements à notre promoteur « *GHEDDACHE Lyes* » d'avoir accepté de diriger ce travail, ainsi que pour ses conseils et le temps qu'il nous a accordé pour la réalisation de notre mémoire.

Nous adressons également nos remerciements au « *DIRECTEUR REGIONAL* » de la Banque Nationale d'Algérie de TIZI OUZOU et à ses collaborateurs pour les documents qu'ils nous ont fournis, indispensables à la réalisation du présent travail. Au personnel de la banque, particulièrement à « *Mr HALLAH Mohamed* » qui nous a reçus et orientés au sein de la BNA et « *Mr OTMAN Mohamed* » qui nous a accordés et avisés la convention de notre stage et son soutien et ces informations précieuses pour la réalisation de notre étude, et « *Mr CHIBANE Slimane* » qui nous a encadrés et aidés, et aussi à « *Mme BELKADI NASSIMA* » la représentante de département crédit qui nous a encadrés et aidés, à l'accueil chaleureux, le soutien indéfectible tout au long de notre stage et les multiples conseils qui nous ont été donnés.

Nos remerciements s'adressent également aux membres de jury qui ont accepté de lire et d'évaluer ce mémoire.

Mes remerciements chaleureux pour ma chère épouse pour son soutien et son aide afin de réaliser ce travail.

Mes remerciements pour « *FERTAL Abdenour* » pour son soutien moral et son temps précieux et de sa présence permanente à mes côtés.

Nous remercions également tout ceux qui nous ont aidés de près ou de loin, dans la concrétisation de ce travail.

Dédicaces

À mon cher fils *ALES "ALEKSEÏ"*,

Je tiens à te dédier ce mémoire, car tu es une source d'inspiration et de motivation inépuisable dans ma vie. Ta présence a été une force motrice tout au long de cette aventure académique, et c'est avec une immense gratitude que je t'offre cette dédicace.

Tu as été témoin de mes moments de doute, de mes heures passées à étudier et de mes sacrifices pour atteindre mes objectifs. Ta patience, ton soutien et ton amour inconditionnel m'ont donné la détermination nécessaire pour poursuivre mes études et aller au bout de ce parcours.

Je suis fier de te voir grandir et évoluer chaque jour. Tu es une source constante de joie et de bonheur dans ma vie, et je sais que tout ce que j'accomplis a un impact direct sur ton avenir. C'est pour toi que je me suis investi dans ce mémoire, car je veux te montrer l'importance de l'engagement, de la persévérance et du dépassement de soi.

Merci d'être la lumière qui illumine ma vie et merci de m'avoir inspiré à atteindre l'excellence. Ce mémoire est dédié à toi, mon fils bien-aimé, en reconnaissance de tout ce que tu es et de tout ce que tu représentes.

Avec tout mon amour,

Liste des tableaux

Tableau n° 01 : La notice économique.....	79
Tableau n° 02 : L'engagement de client.....	80
Tableau n° 03 : La capacité d'autofinancement.....	81
Tableau n° 04 : Indicateurs d'activités.....	82
Tableau n° 05 : L'engagement de la banque.....	83
Tableau n° 06 : Calcule de l'amortissement de l'emprunt.....	84

Liste des figures

Figure n° 01 : Procédure de recouvrement.....	38
Figure n° 02 : La gestion de non remboursement de crédit.....	52
Figure n° 03 : L'organisation du l'agence 581.....	73
Figure n° 04 : Autorisation de crédit pour l'année 2021.....	74
Figure n° 05 : Autorisation de crédit pour l'année 2022.....	75
Figure n° 06 : Autorisation de crédit pour le premier trimestre 2023.....	76
Figure n° 07 : Autorisation de crédit pour les trois dernières années.....	77

Liste des abréviations

- **AME** : Agence de Messagerie Express
- **ANEP** : Agence Nationale de communication d'Edition et de Publicité
- **BNA** : Banque Nationale d'Algérie
- **BNCIA** : Banque Nationale pour le Commerce et de l'Industrie Afrique
- **BPBP** : La Banque de Paris et des Pays Bas
- **CCAM** : Caisse de Crédit Agricole Mutuelle
- **CFAT** : Crédit Financier d'Algérie et de la Tunisie
- **CIC** : Crédit Industriel et Commercial
- **CNSC** : Coordination Nationale de la Société Civile
- **CNRC** : Centre Nationale du Registre de Commerce
- **DA** : Dinars Algérien
- **DAB** : Distributeur Automatique de Billets
- **DGE** : Direction du Groupe d'Exploitation
- **DRC** : Direction de Recouvrement des Créances
- **EURL** : Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limité
- **FMI** : Fonds Monétaire Internationale
- **GAB** : Guichets Automatique Bancaire
- **NIF** : Numéro d'Identification Fiscale
- **NIS** : Numéro d'Identification Statistique
- **PTT** : Poste Télégraphe et Téléphone
- **SATIM** : Société d'Automatisation des Transactions Inter bancaire et de Monétique
- **SARL** : Société A Responsabilité Limité
- **SNTF** : Société Nationale des transports Ferroviaires
- **SNVI** : Société Nationale des Véhicules Industriels
- **SPA** : Société Par Actions

Sommaire

Introduction Générale.....	07
CHAPITRE 1 : Les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires	
SECTION 1 : Définition des clients défaillants.....	12
SECTION 2 : Les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire.....	16
SECTION 3 : Les différents types des clients défaillants.....	19
SECTION 4 : Les risques et les garanties bancaires.....	20
CHAPITRE 2 : La gestion des clients défaillants par les banques	
SECTION 1 : Les méthodes de gestion des clients défaillants.....	32
SECTION 2 : Les procédures de recouvrement de créance.....	38
SECTION 3 : Les difficultés pratiques des banques.....	53
SECTION 4 : Les impacts de la gestion des clients défaillants sur la performance de la banque.....	56
CHAPITRE 3 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA	
SECTION 1 : : Présentation, historique et organisation de la Banque Nationale d'Algérie.....	62
SECTION 2 : Etude du cas pratique.....	76
Conclusion Générale.....	92
Bibliographie	
Annexes.....	99

Introduction Générale

Introduction Générale

Le financement bancaire est l'une des conditions essentielles pour le maintien de leur activité, leur croissance et leur survie, et de coup le crédit bancaire constitue pour les banques leur raison d'être.

Par ailleurs la banque est la firme qui répond à la demande de fond dont les agents non financiers ont besoin pour régler des dettes et /ou pour réaliser des dépenses immédiates dans le futur, donc sa fonction est de produire la liquidité sous forme de crédit.

Le crédit se base sur la confiance, est donner librement la disposition effective et immédiate d'un bien réel, ou d'un pouvoir d'achat, contre le même bien, ou un bien équivalent que nous allons restituer dans certain délai, le plus souvent avec rémunération du service rendu et un danger encouru c'est-à-dire peut être risqué.

La défaillance d'un client peut survenir pour différentes raisons. Parfois, il peut s'agir d'une difficulté financière temporaire, liée à des événements imprévus tels qu'une perte d'emploi, une maladie ou un accident. Dans d'autres cas, la défaillance peut être due à une mauvaise gestion financière, une fraude ou une intention délibérée de ne pas rembourser le prêt.

La gestion des clients défaillants est un aspect crucial de l'activité bancaire qui vise à minimiser les risques financiers liés aux prêts accordés aux clients. Lorsqu'un client ne peut plus rembourser son prêt, il est considéré comme défaillant et peut constituer une source de pertes pour la banque. Quelle que soit la raison, la gestion des clients défaillants est une activité essentielle pour les banques, car elle permet de minimiser les pertes financières, de maintenir la santé financière de l'institution et de préserver la confiance des clients et des investisseurs.

Pour faire face à cette situation, les banques ont mis en place des politiques et des procédures pour gérer les clients défaillants de manière efficace. Ces politiques et procédures comprennent généralement des mesures préventives pour éviter les défauts de paiement, des stratégies de recouvrement pour récupérer les montants impayés, et des programmes de restructuration de la dette pour aider les clients en difficulté à rembourser leur prêt.

Les mesures préventives visent à éviter les défauts de paiement en identifiant les clients qui présentent un risque élevé de défaillance et en prenant des mesures pour réduire ce risque. Les banques peuvent, par exemple, effectuer une analyse financière approfondie pour évaluer la solvabilité du client et vérifier ses antécédents de crédit. Elles peuvent également exiger une garantie ou une caution pour les prêts les plus risqués.

En cas de défaut de paiement, les banques peuvent mettre en place des stratégies de recouvrement pour récupérer les montants impayés. Ces stratégies peuvent inclure des appels téléphoniques, des lettres de relance, des actions en justice ou le recours à des agences de

Introduction Générale

recouvrement spécialisées. Le choix de la stratégies dépendra de la nature de la dette, de l'importance du montant impayé et de la capacité du client à rembourser.

Dans certains cas, les banques peuvent également proposer des programmes de restructuration de la dette pour aider les clients en difficulté à rembourser leur prêt. Ces programmes peuvent inclure des reports de paiement, des réduction de taux d'intérêt ou des allongements de la durée du prêt. L'objectif est d'aider le client à rétablir sa situation financière tout en minimisant les pertes pour la banques.

La gestion des clients défaillants est donc un enjeu important pour les banques, qui doivent être en mesure de gérer efficacement les risques associés aux prêts qu'elles accordent. En fin de compte, la gestion des clients défaillants est un élément clé de la gestion des risques pour les banques, qui doit être gérée de manière responsable et efficace pour assurer la stabilité financière de la banque tout en respectant les besoins et les droits de ses clients.

La gestion efficace des clients défaillants nécessite une approche proactive de la part des banques, qui doivent mettre en place des politiques et des procédures claires pour faire face à ces situations. Cela peut inclure des programmes de gestion de la dette, des plans de paiement échelonné, des options de rééchelonnement de la dette, ou encore des mesures de remise de dette pour les clients qui ne sont pas en mesure de rembourser leurs prêts.

En résumé, la gestion des clients défaillants est un aspect clé de la gestion des risques pour les banques, et une gestion efficace peut aider à minimiser les pertes financières et à protéger la réputation de la banque.

Problématique :

➤ Quelles sont les procédures mise on œuvre par la banque de la BNA pour le recouvrement des créances compromises ?

Cette problématique est accompagnée d'un ensemble de questions pour mieux comprendre le sujet. Ces questions secondaires sont formulées comme suit:

- 1/ Quelle est la définition des clients défaillants ?
- 2/ Quelles sont les risques et les garanties d'un crédit bancaire ?
- 3/ Comment évaluer le risque de défaut de paiement d'un client et quelles sont les mesures à prendre pour minimiser ce risque ?

Les hypothèses :

Tout ou long de ce travail nous essayerons de confirmer ou infirmé les hypothèses suivantes :

H1: La défaillance de client est difficile à gérer, le traitement des clients défaillants nécessite une gestion spécifique.

Introduction Générale

H2: La banque dispose des mesures de prévention contre la défaillances des clients.

H3 : Les procédures de recouvrement des créances sont assez complexes.

Méthodologie de travail :

Pour bien structurer notre travail, nous avons opté pour la méthodologie de recherche suivante:

Une première étape qui consiste en une recherche bibliographique et documentaire. En effet, nous avons consulté des ouvrages, des mémoires, des sites internet, afin de recueillir des informations concernant la problématique posée.

Une deuxième étape qui consiste à faire un stage pratique. En effet, pour mener notre étude, nous avons effectué un stage pratique au sein du la Banque Nationale d'Algérie, Direction régional de TIZI-OUZOU.

Structure du travail :

Notre travail est composé de trois chapitre :

Le premier chapitre est intitulé "les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires", qui se compose de quatre sections, la première section on va aborder la définition des clients défaillants, puis la deuxième section sera consacré sur les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire, la troisième section porte sur les différents types des clients défaillants , et au final on va énumérer les risques et les garanties bancaires.

Le deuxième chapitre présente "la gestion des clients défaillants par la banque". Il comporte également quatre sections, dont la première section traitera les méthodes de gestion des clients défaillants, ensuite la deuxième section se basée sur les procédures de recouvrement des créances, puis la troisième section se basée sur les difficultés pratiques des banques , et Les impactes des clients défaillants sur la performance de la banque dans la quatrième section.

Le troisième chapitre qui concerne " l'étude pratique de la gestion des clients défaillants au sein de la BNA", est également subdivisé en trois section, la première section consacrée pour la présentation, l'historique et l'organisation de la BNA, la deuxième section nous nous intéressons à l'analyse de la question d'un cas de défaillance au sein de la BNA de TIZI-OUZOU.

Chapitre I : Les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

Introduction

Le secteur bancaire est un pilier essentiel de l'économie mondiale, jouant un rôle crucial dans le financement des entreprises, des particuliers et des gouvernements. Cependant, comme tout autre secteur, il est confronté à des risques qui peuvent avoir un impact significatif sur sa stabilité et sa rentabilité. Parmi ces risques, la gestion des clients défaillants est l'un des plus importants.

Les causes de la défaillance des clients peuvent être multiples, allant des problèmes financiers personnels à des événements imprévus tels qu'une maladie ou une perte d'emploi. Les pertes financières causées par les clients défaillants peuvent être importantes, ce qui peut impacter négativement la rentabilité et la solvabilité de la banque.

Le présent chapitre sera divisé en quatre sections. Dans un premier lieu, la définition des clients défaillants, puis en second lieu, nous abordons les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire, ainsi que les différents types des clients défaillants, au final les risques et les garanties bancaires.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

Section 01 : Définition des clients défaillants

Dans cette section on va présenter les différentes définitions des clients.

1.1 La définition de client

Les clients sont des individus ou des entités qui achètent des produits ou des services d'une entreprise ou d'une organisation. Dans le contexte de la banque, les clients sont des personnes physiques ou morales qui utilisent les services bancaires tels que les comptes courants, les cartes de crédit, les prêts, les dépôts, les investissements, etc. Les clients peuvent être des particuliers, des entreprises, des organismes gouvernementaux ou des organisations sans but lucratif. Les clients peuvent avoir des besoins différents en fonction de leur profil, de leur secteur d'activité, de leur situation financière, etc. Les banques doivent répondre aux besoins de leurs clients en proposant des produits et services adaptés, tout en garantissant la rentabilité et la sécurité financière de l'entreprise¹.

1.1.1 La définition économique de client

Dans un contexte économique, un client est un acheteur potentiel ou effectif de biens ou de services auprès d'une entreprise ou d'un vendeur. Le client est donc un acteur clé dans le processus de vente et de production, car il permet à l'entreprise de générer des revenus en achetant ses produits ou services. Dans une économie de marché, les entreprises doivent attirer et fidéliser les clients pour maintenir leur compétitivité et leur rentabilité. Les entreprises peuvent ainsi mettre en place des stratégies de marketing, de vente et de service à la clientèle pour répondre aux besoins et aux attentes de leurs clients, afin de les convaincre d'acheter leurs produits ou services plutôt que ceux de leurs concurrents. Les clients sont donc un élément clé de la réussite d'une entreprise dans une économie de marché.

1.1.2 La définition juridique de client

Dans le domaine juridique, la notion de client peut avoir plusieurs définitions, en fonction du contexte et du domaine d'application.

Dans le domaine des contrats, un client peut être défini comme une personne ou une entreprise qui a conclu un contrat avec une autre entreprise pour l'achat de biens ou de services. Dans ce cas, le client a des droits et des obligations en vertu du contrat, notamment le paiement du prix convenu et la réception des biens ou des services conformément aux termes du contrat².

Dans le domaine bancaire, un client est une personne physique ou morale qui a ouvert un compte bancaire ou qui utilise les services d'une banque, tels que les prêts, les dépôts, les

¹ <http://www.appvizer.fr>

² <http://www.dictionnaire-juridique.com>

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

cartes de crédit, les virements, etc. Les clients ont des droits et des obligations en vertu des termes et conditions de la banque, notamment le paiement des frais et des intérêts, le respect des règles de sécurité et de confidentialité, etc.

Dans le domaine de la protection des consommateurs, un client est une personne qui achète des produits ou des services auprès d'une entreprise, et qui est donc protégée par des lois et des règlements qui visent à garantir la qualité, la sécurité et la loyauté des transactions commerciales.

En résumé, la définition juridique de client dépend du domaine d'application, mais elle se réfère généralement à une personne ou une entreprise qui achète des biens ou des services auprès d'une autre entreprise ou qui utilise les services d'une banque, et qui est protégée par des lois et des règlements en matière de contrats, de protection des consommateurs et de respect des droits et des obligations.

1.2 Les types des clients

Les clients peuvent varier selon le contexte et l'industrie. Voici quelques types courants de clients³ :

1.2.1 Clients particuliers

Il s'agit de clients individuels qui achètent des produits ou des services pour leur usage personnel. Par exemple, un client particulier peut être un consommateur qui achète des vêtements, de l'électronique ou des produits alimentaires.

1.2.2 Clients professionnels

Ce sont des clients qui achètent des produits ou des services pour une utilisation dans le cadre de leur entreprise ou de leur activité professionnelle. Par exemple, une entreprise peut acheter des fournitures de bureau, du matériel informatique ou des services de conseil.

1.2.3 Clients institutionnels

Ces clients sont des organisations telles que des écoles, des hôpitaux, des universités, des organisations gouvernementales ou des associations à but non lucratif. Ils peuvent acheter des biens et des services spécifiques à leurs besoins institutionnels.

1.2.4 Clients gouvernementaux

Il s'agit de clients qui appartiennent à des organismes gouvernementaux et qui achètent des biens et des services pour répondre aux besoins du gouvernement. Les clients gouvernementaux peuvent varier en fonction des niveaux de gouvernement, tels que les gouvernements fédéraux, régionaux ou locaux⁴.

³ <http://www.école-de-la-microfinance.com>

⁴ Idem

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

1.2.5 Clients internationaux

Ce sont des clients situés en dehors du pays où l'entreprise est établie. Les clients internationaux peuvent être des particuliers, des entreprises ou des gouvernements d'autres pays. Les entreprises qui se livrent au commerce international peuvent avoir des clients internationaux.

1.2.6 Clients fidèles

Ce sont des clients qui ont une relation à long terme avec une entreprise. Ils achètent régulièrement les produits ou services de l'entreprise et peuvent être des ambassadeurs de la marque. Les clients fidèles sont précieux car ils peuvent générer des revenus récurrents et contribuer à la croissance de l'entreprise.

1.2.7 Clients occasionnels

Ce sont des clients qui effectuent des achats de manière sporadique ou occasionnelle. Ils n'ont pas de relation à long terme avec l'entreprise et peuvent ne pas revenir pour d'autres achats.

1.2.8 Clients potentiels

Il s'agit de personne ou d'organisations qui ne sont pas encore des clients, mais qui pourraient être intéressées par les produits ou services de l'entreprise. Les efforts de marketing et de vente sont souvent déployés pour attirer les clients potentiels et les convertir en clients réels.

1.3 La définition de la défaillance

La défaillance peut être définie comme un état dans lequel une personne, une entreprise ou une organisation ne peut plus remplir ses obligations financières ou contractuelles. Dans le contexte bancaire, la défaillance peut se manifester sous différentes formes, telles que le non-paiement des dettes, le défaut de remboursement d'un prêt, la faillite d'une entreprise, etc⁵.

1.3.1 La définition économique de la défaillance

En économie, la défaillance (ou "faillite") se réfère à une situation où le marché ne parvient pas à allouer les ressources de manière efficace. Cela peut se produire pour plusieurs raisons, notamment en raison de la présence d'externalités négatives (c'est-à-dire des coûts qui ne sont pas pris en compte par les parties prenantes du marché), d'une asymétrie d'information (où une partie dispose d'informations qui ne sont pas disponibles pour les autres), ou encore de l'existence de monopoles ou d'oligopoles.

Dans ces situations, les décisions des agents économiques (consommateurs, producteurs, investisseurs, etc.) ne sont pas optimales du point de vue social, c'est-à-dire qu'elles ne maximisent pas le bien-être de l'ensemble de la société. En conséquence, le marché ne

⁵ <http://www.l'expert-comptable.com>

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

parvient pas à atteindre un équilibre efficace et des interventions publiques peuvent être nécessaires pour corriger cette défaillance, par exemple en réglementant certaines activités ou en fournissant des incitations pour encourager les comportements socialement désirables⁶.

1.3.2 La définition juridique de la défaillance

En droit, la défaillance peut être définie comme une situation où une partie ne remplit pas une obligation contractuelle ou légale, ou ne respecte pas les termes d'un accord ou d'une entente.

Dans le contexte des entreprises, la défaillance peut se référer à une incapacité à payer des dettes, à la cessation d'activité ou à la faillite d'une entreprise⁷.

La législation peut varier selon les pays et les domaines juridiques spécifiques, mais en général, la défaillance peut entraîner des conséquences juridiques telles que la résiliation du contrat, la poursuite en justice pour non-respect des obligations, la saisie des biens ou des actifs de l'entreprise en cas de faillite, etc.

1.4 La définition des clients défaillants

Un client défaillant est une personne ou une entreprise qui ne peut plus rembourser ses dettes selon les termes de contrat de prêt ou de crédit.

En d'autres termes, les clients défaillants sont des clients qui ne parviennent pas à remplir leurs obligations financières envers une entreprise ou une organisation. Cela peut inclure des clients qui ne paient pas leurs factures à temps, qui ne paient du tout, qui ont des retards de paiement fréquents ou qui ont des chèques impayés.

1.4.1 La définition juridique des clients défaillants

Peut varier d'un pays à l'autre et dépendre de la législation spécifique en vigueur dans chaque juridiction. Cependant, de manière générale, un client défaillant est une personne ou une entité qui ne remplit pas ses obligations contractuelles envers un fournisseur de biens ou de services.

Dans le contexte du droit des contrats, un client est considéré comme défaillant lorsqu'il manque à l'une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu du contrat conclu avec le fournisseur. Cela peut inclure le non-paiement des factures dans les délais convenus, le non-respect des modalités de livraison ou des conditions contractuelles spécifiques, ou tout autre manquement substantiel aux termes du contrat⁸.

La définition précise des clients défaillants et les recours disponibles peuvent être définis dans les lois nationales ou dans les clauses contractuelles spécifiques. Dans certains pays, il peut

⁶ Idem

⁷ <http://www.dictionnaire-juridique.com>.

⁸ Idem.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

exister des procédures juridiques spéciales, telles que des recours en justice ou des procédures de recouvrement de créances, pour traiter les cas de clients défaillants.

1.4.2. La définition économique des clients défaillants dans les banques

Dans le contexte des banques, un client défaillant est généralement défini comme un emprunteur qui n'est pas en mesure de rembourser ses dettes conformément aux modalités convenues dans le contrat de prêt ou d'autres engagements financiers.

La défaillance d'un client bancaire peut se produire lorsque le client ne parvient pas à effectuer les paiements réguliers ou à honorer ses obligations financières, tels que les remboursements d'emprunts, les intérêts, les frais bancaires, etc. Cette situation peut résulter d'une incapacité à générer des revenus suffisants, d'une détérioration de la situation financière, d'un chômage, d'une faillite ou d'autres facteurs économiques ou personnels.

Lorsqu'un client est considéré comme défaillant, la banque peut prendre différentes mesures pour recouvrer les sommes dues. Cela peut inclure la résiliation du contrat de prêt, la poursuite en justice pour recouvrer les dettes, la saisie des biens du client ou la mise en place d'un plan de remboursement négocié.

La défaillance des clients dans les banques peut avoir un impact significatif sur la santé financière des institutions bancaires. Elle peut entraîner des pertes financières pour la banque, affecter sa liquidité et sa rentabilité, et potentiellement entraîner une augmentation des provisions pour créances douteuses.

Pour gérer le risque de clients défaillants, les banques mettent en place des politiques et des procédures de gestion du risque de crédit. Cela inclut l'évaluation rigoureuse de la solvabilité des emprunteurs potentiels, l'analyse de crédit approfondie, la surveillance continue de la situation financière des clients et la mise en place de mesures de recouvrement et de provisionnement adéquates⁹.

Section 2 : Les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire

Dans cette section on va exposer les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire.

2.1 Les causes de la défaillance

La défaillance des clients dans le secteur bancaire est un sujet d'étude important pour les chercheurs et les professionnels du secteur financier. Cette section se propose de développer les principales causes de la défaillance des clients dans le secteur bancaire¹⁰ :

⁹ Note interne de la BNA

¹⁰ Idem

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

2.1.1 La situation économique

La première cause de la défaillance des clients dans le secteur bancaire est la situation économique. En effet, en période de récession ou de crise économique, les clients peuvent avoir plus de difficultés à rembourser leurs dettes. Les taux de chômage élevés peuvent également contribuer à la défaillance des clients, car ils ont moins de revenus pour rembourser leurs dettes. Les clients peuvent également subir les conséquences d'une inflation importante, qui peut réduire leur pouvoir d'achat et les empêcher de rembourser leurs dettes.

2.1.2 La mauvaise gestion financière

La deuxième cause de la défaillance des clients dans le secteur bancaire est liée à la mauvaise gestion financière. Les clients qui ne suivent pas leur budget ou qui ne planifient pas leur avenir financier peuvent avoir des difficultés à rembourser leurs dettes. Les clients peuvent également être victimes de fraudes financières ou de mauvais conseils de la part de leur banquier, ce qui peut également contribuer à leur défaillance.

2.1.3 La concurrence accrue

La troisième cause de la défaillance des clients dans le secteur bancaire est la concurrence accrue. Les clients peuvent être tentés d'aller vers des banques qui offrent des conditions plus avantageuses, sans prendre en compte les risques associés à ces offres. Les clients peuvent également être attirés par des offres promotionnelles qui ne reflètent pas la réalité des conditions de remboursement.

2.1.4 La réglementation

La quatrième cause de la défaillance des clients dans le secteur bancaire est liée à la réglementation. Les réglementations peuvent avoir un impact sur la capacité des clients à rembourser leurs dettes. Par exemple, les restrictions de crédit peuvent empêcher les clients d'obtenir les fonds dont ils ont besoin pour rembourser leurs dettes¹¹.

2.1.5 La culture financière

La dernière cause de la défaillance des clients dans le secteur bancaire est liée à la culture financière. Les clients qui ne sont pas suffisamment éduqués sur les aspects financiers peuvent avoir des difficultés à comprendre les conditions de remboursement de leurs dettes. Les clients peuvent également ne pas être conscients des risques associés à l'emprunt ou à l'utilisation de produits financiers complexes.

On déduit que la défaillance des clients dans le secteur bancaire est un phénomène complexe qui peut avoir des causes multiples ; Les banques doivent prendre des mesures

¹¹ <http://www.dictionnaire-juridique.com> (consulter le 19/05/2023)

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

préventives pour réduire les risques associés à ce phénomène, tout en étant transparent dans leur communication avec les clients.

2.2 Les conséquence de la défaillance

La défaillance des clients dans le secteur bancaire peut avoir des conséquences importantes pour les institutions financières. Voici quelques-unes des conséquences les plus courantes¹² :

2.2.1 Pertes financières

Lorsqu'un client ne parvient pas à rembourser son prêt, la banque peut subir des pertes financières importantes. En effet, la banque peut avoir accordé un prêt important au client, et si ce dernier ne rembourse pas, la banque peut perdre une partie importante de son capital.

2.2.2 Détérioration de la réputation

La défaillance des clients peut également entraîner une détérioration de la réputation de la banque. Les clients peuvent perdre confiance dans la banque si elle est associée à des clients défaillants. Cela peut également affecter la capacité de la banque à attirer de nouveaux clients à l'avenir.

2.2.3 Augmentation des coûts de recouvrement

Lorsqu'un client ne rembourse pas son prêt, la banque doit engager des coûts pour récupérer les fonds. Ces coûts comprennent les frais de justice, les frais d'avocat, les frais de recouvrement, etc. Ces coûts peuvent être importants et peuvent réduire les bénéfices de la banque¹³.

2.2.4 Réduction de la capacité de prêt

Si une banque subit des pertes financières importantes en raison de la défaillance des clients, elle peut avoir du mal à accorder de nouveaux prêts. En effet, la banque doit s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour couvrir les pertes financières causées par les clients défaillants.

2.2.5 Sanctions réglementaires

Enfin, les banques peuvent être sanctionnées par les autorités réglementaires si elles ne respectent pas les règles en matière de prêt. Les autorités de réglementation peuvent imposer des amendes, des restrictions sur les activités bancaires, etc.

En somme la défaillance des clients peut avoir des conséquence significative pour les banques. Pour minimiser ces risques, les banques doivent mettre en place des politiques de

¹² Idem

¹³CHARLS, Colette. Gestion des créances clients, guide pratique. Paris ; Edition DELMAS, 1990.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

prêt prudentes, surveiller de près les emprunteurs potentiels et être prêtes à gérer rapidement les situations de défaut de paiement.

Section 03 : Les différents types des clients défaillants dans le secteur bancaire

Dans le secteur bancaire, il existe différents types de clients défaillants. Voici une liste des principaux types de clients défaillants dans le secteur bancaire¹⁴ :

3.1 Les clients en défaut de paiement

Ce sont des clients qui n'ont pas respecté leur obligation de rembourser leurs dettes. Ils ont des arriérés de paiement ou ont cessé de payer leurs prêts ou leurs cartes de crédit.

3.2 Les clients en faillite

Ce sont des clients qui ont fait faillite et ont été incapables de rembourser leurs dettes. Dans ce cas, la banque doit suivre une procédure spéciale pour récupérer ses fonds.

3.3 Les clients partis chez la concurrence

Ce sont des clients qui ont quitté la banque pour aller chez un concurrent pour des raisons diverses telles que des taux d'intérêt plus attractifs, une meilleure offre de services, ou une meilleure expérience client.

3.4 Les clients inactifs

Ce sont des clients qui n'utilisent plus leurs comptes bancaires, leurs cartes de crédit ou leurs prêts. Ils n'ont pas effectué de transactions depuis longtemps et ont cessé d'utiliser les services de la banque.

3.5 Les clients mécontents

Ce sont des clients qui ont eu une mauvaise expérience avec la banque, par exemple un mauvais service client, des frais excessifs ou une gestion de compte peu satisfaisante.

3.6 Les clients à risque

Ce sont des clients qui présentent un risque élevé pour la banque, par exemple des clients qui ont des antécédents de non-remboursement de prêts, ou qui ont des problèmes financiers.

Il est important pour les banques de surveiller les clients défaillants et de mettre en place des stratégies pour les récupérer. Les banques peuvent offrir des solutions de remboursement adaptées aux clients en difficulté financière, des réductions de frais pour les clients mécontents, des offres spéciales pour les clients inactifs ou des offres personnalisées pour les clients à risque. Les banques peuvent également utiliser des outils d'analyse des données pour prévoir et éviter les défaillances de clients à l'avenir¹⁵.

¹⁴ <http://www.école-de-la-microfinance.com>

¹⁵ Idem

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

Section 04 : Les risques et les garanties bancaires

La relation entre la banque et ses clients peut à tout moment dégénérer négativement, dans le cas où, le débiteur ne peut pas faire face à ses obligations dans les délais prévus, ou lorsqu'ils refusent ou ne peut pas effectuer le remboursement. De cela, la banque peut rencontrer différents risques de crédit.

4.1 Les risques des crédits bancaires

Le risque est présent dans toutes les activités de l'économie. Selon l'activité, il est tantôt important, tantôt il peut être négligé. En effet, le risque a des effets néfastes sur l'activité bancaire, alors il faut réfléchir sur une définition.

4.1.1 Notion du risque crédit

Le banquier doit constamment agir de manière à être capable de répondre aux retraits des déposants sans pour autant être obligé de rappeler le crédit consenti aux entreprises. La notion de risque trouve sa signification au centre de cette contradiction. Ce sont ces contraintes qui obligent le banquier à ne pas accorder des crédits avant d'avoir identifié, analysé et apprécié les risques auxquels s'expose l'entreprise.

Le risque crédit est donc : un défaut de paiement d'une contrepartie ; incertitude sur les pertes de crédits liés à la conjoncture économique et au degré de concentration du portefeuille. Chaque crédit est soumis à des risques : le risque zéro n'existe pas, qui peuvent être différent d'un crédit à un autre¹⁶.

4.1.2 Typologie des risques

Les risques de crédit peuvent se présenter sous plusieurs formes. On distingue généralement le risque de contrepartie, le risque de non remboursement, le risque d'immobilisation, le risque de taux, le risque de change, le risque de liquidité et le risque de solvabilité.

4.1.2.1 Le risque de contrepartie

Le risque de contrepartie est le premier risque auquel est confronté un établissement financier, il s'agit du défaut de l'emprunteur qui ne peut pas faire face à ses obligations. Il est considéré comme un risque inhérent à l'activité d'intermédiation traditionnelle, qui correspond à la défaillance de la contrepartie sur laquelle une créance ou un engagement est détenu. De ce fait, la banque subit une perte en capital (créances non remboursés) et en revenu intérêts non perçus)¹⁷.

¹⁶ « BAICHE FARIZA, BERKANE OUNISSA », « Les crédits bancaires, risques et garanties », Université Mouloud Mammeri de TIZI OUZOU, promotion 2014.

¹⁷ SYLVIE DE COUSSERGUES, OP.CIT.P106.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

Le risque de contrepartie revêt trois (03) formes, qui sont :

4.1.2.1.1 Le risque de la contrepartie sur l'emprunteur

Concerne les crédits accordés aux clients (particuliers et entreprises) ou les placements effectués sur les marchés financiers.

4.1.2.1.2 Le risque de la contrepartie sur le prêteur

Sur les garanties potentielles du financement accordées par des contreparties bancaires pour assurer le financement de l'activité, en cas de difficultés d'approvisionnement sur le marché.

4.1.2.1.3 Le risque de la contrepartie sur produits dérivés

Les produits dérivés sont utilisés dans une préoccupation de couverture des risques ou de spéculation, ils sont appelés dérivés par ce que leurs valeurs sont dérivées d'autres marchés.

4.1.2.2 Le risque de non remboursement

Il est la défaillance du débiteur à échéance. Il apparaît lorsque le client débiteur n'est plus en mesure, ou refuse carrément, de rembourser totalement ou partiellement les fonds qui lui ont été consentis. Le risque de contrepartie peut être dû à la mauvaise foi (moralité) du débiteur ou à son incapacité pure et simple à rembourser en raison d'une dégradation financière¹⁸.

4.1.2.3 Le risque d'immobilisation

Il apparaît lorsque le client emprunteur n'est pas en mesure de respecter l'échéancier de remboursement prévu du crédit dont il a bénéficié d'où l'immobilisation des fonds, ou quand la banque ne peut plus mobiliser ses créances auprès de la Banque Centrale par le réescompte ou auprès du marché monétaire en raison de la détérioration de la situation financière des entreprises emprunteuses.

Il peut également être engendré par une mauvaise politique d'utilisation des ressources, c'est-à-dire recourir à des ressources à vue pour financer des emplois à terme (inadéquation des échéances)¹⁹.

4.1.2.4 Le risque de taux d'intérêt

Il survient à l'occasion d'une évolution défavorable des taux d'intérêt affectant négativement les résultats de la banque dès lors que celle-ci indexe ses emplois et/ou ressources sur les taux du marché. C'est généralement le cas car la quasi-totalité de leurs encours du bilan engendre des revenus et des charges qui sont, à plus ou moins long terme, indexés sur les taux du

¹⁸MATHIEU, Michel. L'exploitation bancaire et le risque crédit : mieux le cerner pour le maitrise.3 éme éd. Paris : édition d'organisation, 1995.

¹⁹<< AISSAT LILIA, AINOZ DYHIA >>, << la réaction de la banque face a la clientèle en difficulté, cas de la banque de développement local de TIZI-OUZOU >>, Universite de la formation continue centre T.O., promotion 2008-2009.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

marché. Cela peut donc porter sur la marge de transformation c'est-à-dire les résultats courants ou les valeurs patrimoniales inscrites au bilan.

4.1.2.5 Le risque de change

Ce risque ne concerne que les prêts en devise. Il provient des fluctuations du cours de devise dans laquelle le prêt est libellé par rapport à la monnaie nationale. Une augmentation du cours de change se traduit par un gain tandis qu'une baisse correspond à une perte de change²⁰.

4.1.2.6 Le risque de liquidité

On peut définir le risque de liquidité sous la forme d'un état d'il liquidité extrême pouvant conduire à la faillite d'un établissement bancaire. Des pertes importantes pouvant être à l'origine de cette situation, il peut s'en suivre des retraits massifs de fonds ou la fermeture de lignes de crédits d'autres banques ce qui peut provoquer la crise de liquidité. Il y a dans ce cas une crise de confiance du marché à l'égard de l'établissement concerné.

4.1.2.7 Le risque de solvabilité

Il désigne l'insuffisance des fonds propres afin d'absorber les pertes éventuelles par la banque. En effet, ce risque ne découle pas uniquement d'un manque de fonds propres mais aussi des divers risques encourus par la banque tel que, le risque de crédit, du marché, du taux et de change. L'exposition des banques à ce type de risque peut mettre en danger son activité, d'où l'objectif recherché par les institutions financières c'est d'essayer d'ajuster les fonds propres aux risques afin de faire face à ce genre de risque d'insolvabilité.

4.2 Les moyens de prévention contre les risques

Afin de minimiser les risques bancaires, ils existent plusieurs moyens de prévention, ainsi que des garanties que la banque récupère auprès de ses clients.

La banque dispose d'un ensemble de moyens de protection, parmi ces moyens on trouve l'application des règles prudentielles et les garanties.

4.2.1 Les sources d'informations concernant les risques

C'est une partie d'informations, émanant d'origines diverses, que le banquier utilise afin de prévenir et limiter le risque.

4.2.1.1 Les renseignements obtenus de l'extérieur

Le recours à la centrale des risques au niveau de la Banque Centrale permet de savoir si le client est déjà engagé auprès des confrères, puisque chaque banque est tenue s'adresser régulièrement à cette centrale, le montant des crédits consentis à la clientèle.

²⁰«AROUNA SORO», «la gestion des risques de taux d'intérêt et de change, cas de Banque Ouest Africaine de Développement», Master en finance et banque, France 2006.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

La centrale des risques totalise ces informations par client et par nature du crédit, il est possible donc pour chaque banque prêteuse de connaître le niveau d'engagement de son emprunteur auprès des confrères.

4.2.1.2 Les renseignements obtenus du client

Le dossier du client renferme plusieurs documents qui sont une source précieuse d'informations : tel que statuts, la délibération de compte, les documents comptables, ainsi le banquier peut aussi s'informer sur la situation de son client vis-à-vis des créanciers privilégiés par un extrait de rôle ou une attestation para fiscale²¹.

4.2.1.3 Limitation des risques

Cette opération doit être faite préalablement par le banquier, elle demande beaucoup plus la compétence de celui-ci, il peut donc limiter le risque par :

4.2.1.3.1 Limitation du risque par sa division

La division du risque constitue le principe de base de la distribution du crédit, elle suppose d'abord l'atomisation du montant du crédit possible sur le plus grand nombre d'emprunteurs possible, il s'agit donc, de limiter le volume des crédits qui peuvent être accordés à un même client. Cette division du risque sur le plan individuel doit être complétée par une division sur le plan sectoriel, voir régional, afin d'amoindrir les conséquences d'une crise conjoncturelle ou structurelle.

4.2.1.3.2 Limitation exigé par la banque centrale

La banque centrale exige des règles prudentielles qui ont pour objet :

- D'éviter le risque de concentration des engagements sur un seul et même bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires.
- D'interrompre la détérioration du ratio de solvabilité de la banque et de garantir les dépôts de sa clientèle en s'assurant une couverture minimale permanente des crédits distribués par ses fonds propres.
- D'harmoniser les pratiques du secteur bancaire et financier et de les rapprocher des normes et pratiques internationales.

4.2.1.3.3 Limitation par la politique de sélectivité du crédit

La banque centrale procède à un contrôle qualitatif et quantitatif des crédits consentis par les banques commerciales, elle fixe pour chacune d'elle des limites de réescompte et de son pouvoir discrétionnaire en matière d'admission où rejet des concours proposés au réescompte.

²¹« TIGZIRT ROZA, SERBOUH MESSAD », « Les procédures de recouvrement et de gestion des créances bancaires », Promotion 2017, P25.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

4.2.1.3.4 Limitation par le contrôle de la commission bancaire

La commission bancaire est un organe présidé par le gouverneur de la Banque centrale, elle est chargée d'examiner les conditions d'exploitation, la situation financière des banques et des établissements financiers, et de contrôler la bonne application de la réglementation bancaire, aussi de sanctionner les manquements.

4.3 Les garanties bancaires

Les garanties se diversifient entre les sûretés personnelles basées sur la qualité de la personne garante et les sûretés réelles fondées sur les biens meubles et immeubles. On trouve aussi les garanties morales²².

Donc, on distingue trois sortes de garanties :

- Les garanties personnelles ;
- Les garanties réelles ;
- Les garanties morales.

4.3.1 Les garanties personnelles

Ces garanties reposent sur une personne donnée, et en l'occurrence sur son patrimoine, sans référence à un bien précis. La personne qui se porte garante, s'engage à désintéresser le créancier du débiteur principal si celui-ci ne satisfait pas à ses obligations.

4.3.1.1 Le cautionnement

Le "cautionnement" est une sûreté personnelle par laquelle une personne nommée "la caution" s'engage à l'égard d'une troisième dite "le bénéficiaire du cautionnement" à payer la dette du débiteur principal dite "la personne cautionnée", pour le cas où cette dernière faillirait à ses engagements.

Il existe deux cautions : caution simple et caution solidaire :

4.3.1.1.1 La caution simple

Elle peut opposer au créancier deux acceptations :

4.3.1.1.1.1 Le bénéfice de discussion

Le créancier a la possibilité de poursuivre directement la caution à l'échéance de la dette, cela implique leur saisie et leur vente ; la caution ne joue que sur la somme restante.

4.3.1.1.1.2 Le bénéfice de division

C'est une faveur faite aux cautions si elles sont plusieurs pour la même dette, mais si le créancier poursuit une seule caution, celle-ci peut lui exiger qu'il divise ses poursuites et qu'il ne la poursuive que pour sa part.

²² Fascicule de la BNA.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

4.3.1.1.2 La caution solidaire

La situation du créancier est meilleure, puisqu'il peut poursuivre indifféremment le débiteur ou la caution pour la totalité de la créance. Dans ce cas, il n'est opposé ni de bénéfice de discussion ni celui de division. C'est ce type de cautionnement qui intéresse le banquier.

SARL, EURL, CNSC.

4.3.1.2 L'aval

L'aval est l'engagement d'une personne de payer une partie d'un montant d'une créance, généralement un effet de commerce. Il est exprimé par la mention « bon pour aval » au recto de l'effet suivie de la signature de l'avaliste. Il peut être donné par acte séparé ou sur une allonge²³.

4.3.1.3 L'assurance

Lorsqu'une banque accorde un crédit, elle exige souvent que l'emprunteur souscrive une assurance pour couvrir les risques de décès, d'invalidité, d'incapacité et de perte d'emploi.

4.3.1.3.1 L'assurance «décès, invalidité, incapacité»

Elle offre à la banque la garantie d'être payée si l'état de santé de l'emprunteur ne lui permet plus de travailler ou s'il décède.

La plupart du temps, il s'agit d'une assurance choisie par la banque, mais ce n'est pas obligatoire. Elle évite qu'en cas de décès les héritiers aient à rembourser le crédit. En cas d'invalidité de l'emprunteur celui-ci n'ait à le faire. Elle couvre aussi le plus souvent l'incapacité de travail.

4.3.1.3.2 L'assurance «perte d'emploi»

Il existe deux types d'assurance :

- Soit le prêteur se contente de reporter les sommes dues en fin de prêt (le coût du report étant pris en charge par l'assureur).
- Soit l'assureur prend en charge tout ou une partie des mensualités pendant une période donnée, dans ce cas, la garantie ne peut jouer qu'un certain nombre de fois. Et pendant une période limitée.

L'assurance peut aussi couvrir les risques d'incendie, accidents et risques divers pour les installations industrielles ou les risques propres aux locaux administratifs. Il y a aussi l'assurance vie.

²³BEN HALIMA, Amour. Pratique des techniques bancaires. Alger: Edition Dahleb, 1997.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

La banque, en obtenant la délégation d'assurance, toute indemnisation consécutive à une destruction des installations de production serait faite entre ses mains par l'assureur.

Il peut s'agir également de couverture de risque d'exploitation. Dans ce cas l'assurance constitue une bonne couverture en cas de sinistre.

4.3.2 Les garanties réelles

Elles consistent en l'affectation irrévocable de biens meubles ou immeubles en garanties jusqu'au remboursement du créancier, selon la nature de bien donné en garantie²⁴.

Nous distinguons :

4.3.2.1 L'hypothèque (bien immeuble)

L'hypothèque est un contrat par lequel le créancier acquiert sur l'immeuble, affecté en garantie de sa créance, un droit réel, qui lui permet de se faire rembourser en propriété le montant de sa créance, en quelques mains que passe l'immeuble ; c'est-à-dire, quel que soit le propriétaire en ce moment-là.

4.3.2.1.1 L'hypothèque l'égale

L'hypothèque permet à un créancier d'être protégé contre la défaillance de son débiteur; Elle est prévue par la loi au profit de certains créanciers privilégiés.

4.3.2.1.2 L'hypothèque conventionnelle

Elle est inscrite à la suite de la signature d'un contrat (ex. : contrat de prêt pour acquérir un immeuble). Elle doit obligatoirement être constatée par écrit sous une forme authentique (acte notarié) et publié au livre foncier au niveau de la conservation foncière.

4.3.2.1.3 L'hypothèque judiciaire

Elle résulte d'un jugement, car la banque peut procéder à l'inscription d'hypothèque sur les immeubles du débiteur par décision de justice et ce, après une poursuite judiciaire.

4.3.2.2 Le nantissement (bien meuble)

Le nantissement est un contrat par lequel une personne s'oblige, pour garantie d'une dette ou celle d'un tiers, à remettre au créancier ou une tierce personne, choisi par les parties, un objet sur lequel elle constitue, au profit du créancier, un droit réel en vertu duquel celui-ci peut retenir l'objet jusqu'au paiement de sa créance et peut se faire payer sur le prix de cet objet en quelque main qu'il passe.

²⁴« AIT KACI SALIMA, AKLI AGHILES, AKLI THIZIRI », « risques et garanties bancaires, cas de la BDL de « TIZI-OUZOU », Université MOULOUD MAMMERI, promotion 2011.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

4.3.3 Les garanties morales

Ce genre de garanties est en relation directe avec la conscience du client et ne tient qu'à son degré de sincérité.

On trouve parmi les garanties morales que le banquier exige parfois, ce qui suit :

- La subrogation.
- La promesse de garantie.
- La lettre d'engagement.

4.3.3.1 La subrogation

Parfois, la banque qui effectue un paiement pour le compte d'un client, peut trouver dans une subrogation une garantie utile lorsque la créance jouit d'un droit de préférence et notamment d'un privilège. La subrogation peut être alors conventionnelle ou légale.

4.3.3.2 La promesse de garantie

Il peut arriver qu'à défaut de garanties réelles, le banquier se contente d'une promesse d'hypothèque. Cette dernière n'a aucune valeur vis-à-vis des tiers, mais en pratique elle est assez efficace comme moyen de pression sur un débiteur qui s'est engagé à rembourser sa dette en totalité ou en partie.

4.3.3.3 La lettre d'engagement

Parfois même le banquier demande au client de s'engager à ne pas accorder au profit des autres créanciers une sureté qu'il n'a pas lui-même exigée. La valeur d'un tel engagement repose essentiellement sur le principe du respect de la parole donnée.

Chapitre I : les Clients défaillants, Les risques et Les garanties bancaires

Conclusion

En conclusion, les clients défaillants sont un défi majeur pour le secteur bancaire, car ils peuvent causer des pertes financières importantes et avoir des conséquences négatives sur la confiance des investisseurs et des clients. Les causes des clients défaillants sont multiples, allant des difficultés financières aux changements de situation personnelle ou professionnelle, en passant par une insatisfaction des services bancaires. Les différents types de clients défaillants incluent les clients en défaut de paiement, les clients insolvable, les clients inactifs, les clients indécis, les clients mécontents, les clients transférés et les clients décédés.

De ce chapitre, il apparaît clairement que le banquier prend des risques en exerçant son activité d'octroi de crédit. Il lui appartient donc d'effectuer une analyse rigoureuse de ceux-ci, afin d'éviter leur réalisation et de prendre les précautions nécessaires, ainsi que de les cerner et les limiter au maximum, ce qui n'empêche pas de prendre des garanties chaque fois.

Pour minimiser les risques de clients défaillants, les banques doivent mettre en place des mesures préventives, telles que l'analyse de la solvabilité des clients et la mise en place de mesures de recouvrement efficaces en cas de défaut de paiement. Les banques doivent également.

***Chapitre II : La gestion des clients
défaillants par la banque***

Introduction

La gestion des clients défaillants par les banques est une composante essentielle de leurs opérations quotidiennes. Lorsqu'un client rencontre des difficultés financières et n'est plus en mesure de rembourser ses dettes ou d'honorer ses obligations envers la banque, il est considéré comme défaillant. Cette situation peut représenter un défi pour la banque, mais une gestion efficace des clients défaillants est cruciale pour minimiser les pertes et préserver la stabilité financière de l'institution.

La première étape de la gestion des clients défaillants consiste à identifier les signes précurseurs indiquant des problèmes financiers potentiels. Les banques surveillent attentivement les comportements de paiement de leurs clients, tels que les retards de remboursement, les paiements manqués, les soldes insuffisants ou les chèques sans provision. Ces signaux d'alarme aident les banques à détecter les clients à risque prendre des mesures à risque et à prendre des mesures préventives pour éviter une détérioration de la situation.

Une fois qu'un client est identifié comme défaillant, la banque met en place une stratégie de gestion appropriée. Cela peut impliquer la création de plans de remboursement personnalisés, la renégociation des modalités de prêt ou la restructuration de la dette. L'objectif principal est de trouver des solutions qui permettent aux clients défaillants de rembourser leurs dettes tout en maintenant une relation de confiance avec la banque.

Dans certaines situations plus critiques, lorsque la capacité du client à rembourser est fortement compromise, la banque peut être amenée à prendre des mesures plus sévères pour récupérer les fonds. Cela peut inclure des actions de recouvrement telles que la saisie d'actifs, la vente aux enchères de biens ou même des procédures judiciaires pour recouvrer les sommes impayées.

Il est important de souligner que la gestion des clients défaillants ne se limite pas uniquement aux aspects financiers. Les banques s'efforcent également d'établir une communication claire et transparente avec leurs clients en difficulté, en leur offrant des conseils financiers et en les orientant vers des ressources d'assistance appropriées. L'objectif est d'aider ces clients à surmonter leurs difficultés financières et à se rétablir sur le plan économique.

En résumé, la gestion des clients défaillants par les banques est un processus complexe qui nécessite une surveillance proactive, des stratégies adaptées et une communication efficace.

Ce chapitre sera consacré à la gestion des clients défaillants par les banques. Il comportera quatre sections :

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

La première section on va essayé de présenter les méthode de gestion des clients défaillants, dans la deuxième section on va voir quelles sont les procédures de recouvrement des créances, puis dans la troisième section les difficultés pratiques des banques, les impacts de la gestion des clients défaillants sur la performance de la banque en quatrième section.

Section 1 : Les méthodes de gestion des clients défaillants

La gestion des clients défaillants est un aspect crucial de l'activité bancaire. Les banques mettent en place différentes méthodes pour gérer ces situations et minimiser les risques associés. Voici quelques méthodes couramment utilisées par les banques pour gérer les clients défaillants de manière plus détaillée¹ :

1.1 Analyse du risque de crédit

L'analyse du risque de crédit est une étape fondamentale pour les banques lorsqu'elles évaluent la solvabilité d'un client et déterminent s'il est éligible à un prêt ou à une ligne de crédit. Voici les principaux aspects de l'analyse du risque de crédit effectuée par les banques:

1.1.1 Collecte d'informations

Les banques collectent des informations détaillées sur le client, telles que ses antécédents financiers, ses états financiers, ses revenus, ses dépenses, son historique d'emploi et ses garanties disponibles. Cela peut être fait à travers des formulaires de demande de crédit, des vérifications de crédit et des demandes de documents justificatifs.

1.1.2 Évaluation de la capacité de remboursement

Les banques analysent la capacité du client à rembourser le prêt ou le crédit demandé. Elles examinent les revenus réguliers, les sources de revenus supplémentaires, les dettes existantes et les obligations financières du client. Cette évaluation aide à déterminer si le client dispose des ressources financières nécessaires pour faire face aux paiements et rembourser le crédit².

1.1.3 Analyse de l'historique de crédit

Les banques consultent les agences de crédit pour obtenir l'historique de crédit du client. Elles examinent les antécédents de paiement, les retards de paiement, les montants impayés, les faillites éventuelles et les jugements financiers. Cela permet d'évaluer la fiabilité du client dans le remboursement des dettes précédentes et de prévoir son comportement futur.

1.1.4 Évaluation de la garantie

Si le crédit demandé est garanti par des biens, tels qu'une maison ou une voiture, la banque évalue la valeur et la qualité de ces garanties. Cela aide à réduire le risque pour la banque en cas de défaillance du client, car elle peut récupérer une partie des fonds grâce à la vente des biens garantis.

¹ <http://www.manger-go.com>

² <http://www.comptabilité.ooreka.fr>

1.1.5 Utilisation de modèles et de scores de crédit

Les banques utilisent souvent des modèles statistiques et des scores de crédit pour évaluer le risque. Ces modèles prennent en compte plusieurs facteurs, tels que l'historique de crédit, les ratios financiers, les caractéristiques démographiques et les tendances économiques. Les scores de crédit aident les banques à classer les clients en fonction de leur risque potentiel et à prendre des décisions éclairées.

L'analyse du risque de crédit est essentielle pour les banques afin de prévenir les pertes financières et de maintenir leur santé financière. Elle permet d'évaluer la probabilité de remboursement des clients et d'ajuster les modalités du prêt en conséquence.

1.2 Surveillance continue

La surveillance continue est une pratique essentielle pour les banques afin de gérer les risques liés aux clients défaillants. Voici comment les banques mettent en œuvre la surveillance continue³ :

1.2.1 Suivi des paiements

Les banques suivent de près les paiements effectués par leurs clients. Elles vérifient régulièrement si les paiements sont effectués à temps et en totalité. Les retards de paiements ou les paiements manquants peuvent être des signaux précurseurs de difficultés financières ou de défaillance imminente.

1.2.2 Alerte automatisées

Les banques utilisent des systèmes de suivi automatisés pour détecter les signes avant-coureurs de défaillance. Ces systèmes génèrent des alertes lorsque des retards de paiement, des montants impayés ou d'autres indicateurs de risque sont détectés. Cela permet aux gestionnaires de crédit de prendre des mesures appropriées rapidement.

1.2.3 Analyse des dépenses

Les banques analysent les habitudes de dépenses de leurs clients. Elles peuvent identifier les changements de comportement, tels qu'une augmentation des dépenses non habituelles ou des transactions inhabituelles, qui pourraient indiquer des difficultés financières ou une mauvaise gestion des finances.

1.2.4 Communication proactive

Lorsque des signes de difficultés financières sont identifiés, les banques entrent en contact avec leurs clients de manière proactive. Elles peuvent organiser des entretiens téléphoniques, envoyer des courriers ou des e-mails pour discuter des problèmes financiers et proposer des

³ <http://www.wikipedia.org>

solutions adaptées. Une communication ouverte et proactive peut aider à résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent⁴.

1.2.5 Revue périodique de la situation financière

Les banques effectuent régulièrement des réexamens de la situation financière de leurs clients. Elles peuvent demander des mises à jour sur les revenus, les dettes et les actifs afin de maintenir une vision précise de la capacité du client à rembourser ses dettes. Cela permet de détecter les changements de situation financière et d'ajuster les conditions du prêt si nécessaire.

La surveillance continue permet aux banques de détecter rapidement les clients en difficulté et de prendre des mesures pour minimiser les risques. Cela peut inclure des discussions avec le client pour proposer des options de remboursement modifiées, des plans de restructuration de la dette ou des mesures de recouvrement si nécessaire. La surveillance proactive aide également à maintenir une relation de confiance avec les clients et à favoriser des solutions mutuellement bénéfiques.

1.3 Communication proactive

La communication proactive est une stratégie essentielle utilisée par les banques pour gérer les clients défaillants et les aider à surmonter leurs difficultés financières. Voici comment les banques mettent en œuvre une communication proactive⁵ :

1.3.1 Identification des clients en difficulté

Les banques surveillent de près les comportements financiers de leurs clients, tels que les retards de paiement, les montants impayés ou les changements significatifs dans leurs habitudes de dépenses. Ces signes précurseurs permettent d'identifier les clients susceptibles de rencontrer des difficultés financières.

1.3.2 Contact précoce

Dès que des signes de difficultés financières sont identifiés, les banques entrent en contact avec leurs clients le plus tôt possible. Elles peuvent utiliser différents canaux de communication tels que les appels téléphoniques, les courriers électroniques, les messages ou les lettres pour établir un premier contact avec le client.

1.3.3 Écoute active

Lors de la communication avec les clients, les banques adoptent une approche d'écoute active. Elles permettent aux clients de s'exprimer librement sur leurs difficultés financières, leurs

⁴ Idem

⁵ Olga STANKOVA "Evolution de la communication sur la politique économique"

préoccupations et leurs besoins. L'écoute active aide à comprendre les circonstances individuelles du client et à trouver des solutions adaptées à sa situation⁶.

1.3.4 Proposition de solution

Les banques proposent des solutions adaptées aux clients en difficulté. Cela peut inclure des plans de remboursement modifiés, des reports de paiement temporaires, des programmes de réduction de taux d'intérêt ou des options de restructuration de la dette. L'objectif est de rendre les paiements plus abordables et d'aider les clients à retrouver une stabilité financière.

1.3.5 Éducation financière

Les banques offrent souvent des conseils et une éducation financière aux clients en difficulté. Cela peut inclure des informations sur la gestion budgétaire, l'épargne, la planification financière et les stratégies pour éviter les problèmes financiers à l'avenir. L'éducation financière vise à renforcer les compétences financières des clients et à les aider à prendre des décisions éclairées.

1.3.6 Suivi continu

Les banques maintiennent un suivi régulier avec les clients en difficulté pour évaluer l'efficacité des solutions proposées et apporter des ajustements si nécessaire. Elles restent disponibles pour répondre aux questions et aux préoccupations des clients tout au long du processus de gestion des difficultés financières.

La communication proactive permet aux banques d'établir une relation de confiance avec leurs clients et de travailler ensemble pour trouver des solutions adaptées. Elle contribue à réduire les risques de défaillances, à aider les clients à trouver une stabilité financière à long terme.

1.4 Restructuration de la dette

La restructuration de la dette est le processus par lequel les modalités d'un prêt ou d'une dette existante sont modifiées afin de rendre le remboursement plus viable pour l'emprunteur en difficulté financière. Voici les principales méthodes utilisées dans la restructuration de la dette⁷:

1.4.1 Réaménagement des modalités de remboursement

La banque peut revoir les modalités de remboursement du prêt, telles que la durée du prêt, le montant des paiements mensuels ou les taux d'intérêt. Ces ajustements visent à réduire le fardeau financier de l'emprunteur et à rendre les paiements plus abordables.

⁶ Idem

⁷ La dette extérieure des pays en développement, source extranet.puq.ca

1.4.2 Consolidation de la dette

Dans certains cas, plusieurs dettes peuvent être regroupées en un seul prêt. Cela peut simplifier les paiements et permettre à l'emprunteur de rembourser une seule dette au lieu de plusieurs. La consolidation de la dette peut également réduire les taux d'intérêt globaux et réduire les paiements mensuels.

1.4.3 Report de paiement

La banque peut accorder un report temporaire des paiements à l'emprunteur en difficulté financière. Cela donne à l'emprunteur une période de répit pendant laquelle aucun paiement n'est requis. Cependant, il est important de noter que les intérêts continuent généralement à s'accumuler pendant la période de report.

1.4.4 Réduction du taux d'intérêt

La banque peut réduire les taux d'intérêt applicables au prêt pour aider à réduire le coût global de la dette. Une réduction des taux d'intérêt peut réduire les paiements mensuels et faciliter le remboursement de la dette.

1.4.5 Conversion de la dette en action ou en capital

Dans certains cas, la banque peut accepter de convertir une partie de la dette en actions de l'entreprise ou en capital social. Cela peut aider l'emprunteur à réduire sa dette totale et à améliorer sa situation financière.

La restructuration de la dette est souvent un processus de négociation entre la banque et l'emprunteur, visant à trouver un terrain d'entente qui soit viable pour les deux parties. Il est important de noter que la restructuration de la dette peut avoir des conséquences sur le coût total du prêt, la durée de remboursement et la cote de crédit de l'emprunteur. Il est recommandé de consulter un conseiller financier ou de rechercher des conseils professionnels pour évaluer les options de restructuration de la dette et comprendre pleinement les implications financières.

1.5 Recouvrement des créances

Le recouvrement des créances est le processus par lequel une banque tente de récupérer les montants impayés ou en souffrance sur les prêts ou les lignes de crédit. Voici les étapes générales impliquées dans le recouvrement des créances par une banque⁸ :

⁸ ADLANI MERIEM, BENAOUA SOUAD, KLAGHI GHANIA, le recouvrement des créances bancaires, cas de la banque de développement local de TIZI-OUZOU, institut nationale spécialisée de la formation professionnelle, IMARZOUKEN AREZKI, promotion 2010.

1.5.1 Communication initiale

La banque entre en contact avec le client dès que le paiement est en souffrance ou en retard. Cela peut être fait par le biais de lettres, d'appels téléphoniques ou de courriels. L'objectif est de rappeler au client son obligation de rembourser la dette et de l'inciter à prendre des mesures pour régler le paiement.

1.5.2 Négociation de paiement

La banque cherche à négocier avec le client des modalités de paiement alternatives ou des plans de remboursement modifiés. Cela peut inclure des paiements échelonnés, des arrangements de paiement temporaires ou d'autre solution adaptée à la situation financière du client. L'objectif est de faciliter le remboursement et de récupérer les fonds impayés de manière amiable⁹.

1.5.3 Suivi et relances

Si le client ne répond pas aux tentatives de négociation de paiement, la banque poursuit les relances pour obtenir une réponse. Cela peut inclure l'envoi de lettres de rappel supplémentaires, d'appels téléphoniques ou de messages électroniques. L'objectif est d'encourager le client à prendre des mesures pour régler la dette et à engager une communication avec la banque.

1.5.4 Recours légale

Si toutes les tentatives de négociation et de relance échouent, la banque peut envisager des mesures légales pour récupérer les montants impayés. Cela peut inclure l'engagement d'une procédure de recouvrement judiciaire, le dépôt d'un dossier auprès d'une agence de recouvrement ou la poursuite en justice du client pour le recouvrement de la dette.

1.5.5 Recouvrement des biens garantis

Si le prêt est garanti par des biens, tels qu'une maison ou une voiture, la banque peut exercer ses droits de recouvrement sur ces biens. Cela peut impliquer la saisie et la vente des biens pour récupérer les montants impayés. Les procédures de recouvrement des biens garantis varient en fonction de la légalisation locale et des modalités contractuelles.

Il est important de noter que le processus de recouvrement des créances doit être effectué conformément aux lois et réglementations en vigueur. Les banques doivent respecter les droits du client et suivre les procédures légales appropriées lorsqu'elles tentent de récupérer les montants impayés¹⁰.

⁹ Idem

¹⁰ LEGALAIS, Dominique. Sûretés et garanties de crédit. 2ème éd. Paris : LGDJ, 1999.

Section 02 : Les procédures de recouvrement des créances

Des méthodes et des procédures de recouvrement sont mises à la disposition des banques pour pouvoir récupérer leurs créances en cas de défaillance du client, qui sont le recouvrement amiable (précontentieux) qui est la phase la plus simple et la meilleure solution pour le banquier, et le recouvrement par voie de justice(contentieux) ou le banquier se trouvera dans l'obligation d'entreprendre à la réalisation des garanties.

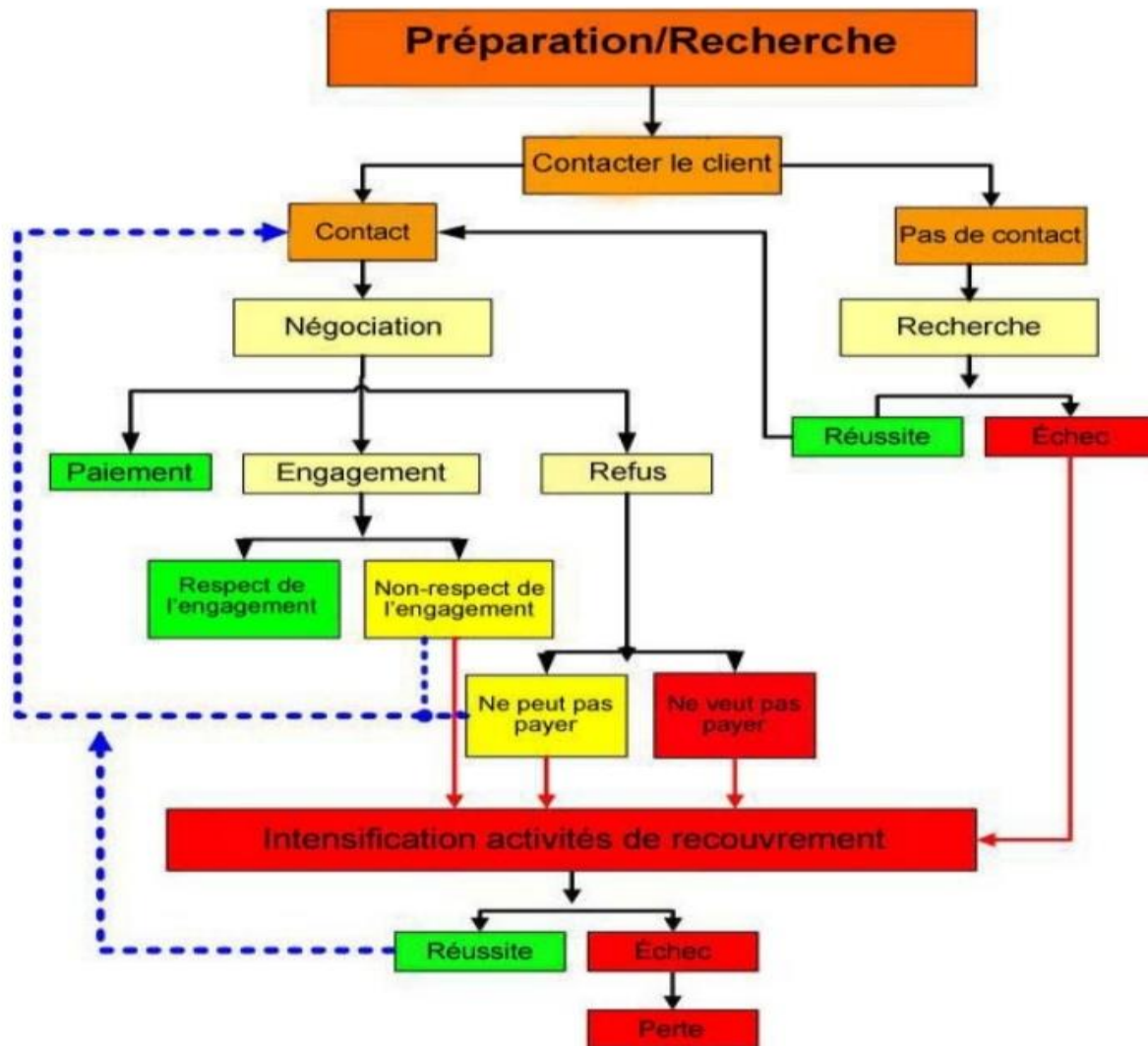


Figure n° 1 : Procédure de recouvrement¹¹

¹¹« ADLANI MERIEM, BENAODASOUAD, KLAGHIGHANIA », « le recouvrement des créances bancaires, cas de la banque de développement local de TIZI-OUZOU, institut nationale spécialisée de la formation professionnelle, IMARZOUKEN AREZKI », promotion 2010.

2.1 Le recouvrement précontentieux

La phase précontentieuse prend naissance dès le premier incident de paiement, le client est mis en demeure de régulariser sa situation en quinze (15) jours, délai après lequel les créances sont transférées au compte 27 « précontentieux », elles y seront logées pour une période de trois (03) mois dans l'attente de trouver un arrangement à l'amiable¹².

2.1.1 Le règlement amiable d'une créance

Les requêtes de la clientèle visant un règlement amiable de la créance ou des aménagements des délais de règlement durant la période précontentieuse, doivent être examinées et transmises par l'agence domiciliataire à la direction du groupe d'exploitation (DGE).

La procédure de règlement amiable a pour objectif de pallier à des difficultés dûment identifiées empêchant la relation de faire face normalement aux obligations contractuelle découlant de l'octroi de crédit.

La moralité de la relation, sa fidélité à la banque, ses antécédents, son activité et le fonctionnement de son compte, sont les principaux éléments d'analyse ; l'agence veillera à ce que la requête de la relation n'a pas pour objectif de gagner du temps ou d'entraver la mise en œuvre des procédures judiciaires et extra judiciaires contraignantes.

La requête de la clientèle visant la négociation d'un délai de paiement doit être introduite par l'agence avec un avis motivé.

2.1.1.1 Le contenu de dossier à constituer lors du règlement à l'amiable

Le dossier du règlement amiable est composé des documents suivants¹³:

- La demande écrite de la relation.
- Le support "règlement amiable d'une créance " dûment renseigné et signé par le directeur d'agence.
- Le procès-verbal du comité de crédit agence.
- Bordereau de transmission de garantie dûment annoté par le département juridique.
- La ou les autorisations de crédits.
- Les justificatifs et autres éléments pouvant conforter la demande.

2.1.1.2 Les conditions préalables à un règlement amiable des créances

La mise en place d'un plan de remboursement doit être assortie des conditions et découler d'une appréciation visant à soutenir la clientèle de la banque qui connaît des difficultés financière passagère, le plan de remboursement, s'il est adopté, doit être impérativement

¹² Fascicule de la BNA.

¹³ Idem

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

adossé à des capacités vérifiables de remboursement du client, découlant de son activité ou de son revenus.

Les décisions approuvant le règlement amiable d'une créance doit être conditionnée par¹⁴ :

- La concordance de la durée accordée à la durée de validité des garanties.
- Le renouvellement des garanties ou de leur extension.
- Le versement d'un amortissement initial égal ou supérieur au minimum aux intérêts de l'exercice encoure.
- La signature d'un tableau d'amortissement.
- La signature d'une lettre de déchéance du terme.
- La signature d'un engagement de remboursement par le débiteur sous peine de résiliation de l'arrangement amiable.

2.1.1.3 Les pouvoirs de négociation des plans de remboursement

Les négociations des plans de remboursement des créances inscrites en précontentieux relèvent des prorogations suivantes :

- De l'agence, pour l'ensemble des crédits spécifiques découlant de sa délégation de crédit.
- De la direction du groupe d'exploitation(DGE), pour tous les engagements relevant des compétences, de l'agence, de comité de crédit régional.
- De la direction de recouvrement des créances(DRC), pour l'ensemble d'engagement pris par le comité de crédit.

Les résultats des négociations engagés avec la clientèle sont formalisés dans les supports de règlement à l'amiable des créances et transmises motivés à la DGE et à la DRC selon le cas.

2.1.1.4 Les pouvoirs en matière de décision approuvant les plans de remboursement

Les décisions approuvant le règlement à l'amiable d'une créance relèvent :

- De la compétence de comité de garantie pour tous les engagements relevant des délégations de création de crédit agence et DGE.
- De comité de recouvrement des créances, pour l'ensemble des engagements découlant de la compétence des comités de crédit.

2.1.3 Les moyens de la gestion précontentieuse

C'est la période où le banquier procède au recouvrement de ses créances à travers ces étapes :

2.1.3.1 La relance du débiteur

La relance est l'un des outils fondamentaux de la gestion des créances client jusqu'à l'encaissement dont l'objectif est d'obtenir le règlement des créances dans les délais convenus.

¹⁴ Fascicule de la BNA.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

La relance peut être sous forme de :

2.1.3.2 La relance par appels téléphonique

Elle permet aux agents de recouvrement de rentrer en relation avec l'employeur et/ou le client en cas d'impayé sans effectuer un déplacement physique. Le coup de fil a pour but d'amener l'employeur ou le client concerné à régler son impayé dans un court délai.

2.1.3.3 La relance écrite

La relance écrite est une lettre de rappel de règlement adressée par la banque à ses clients, pour réclamer le paiement et informer les clients qui ont oublié de régler.

La lettre de relance est fréquemment adressée avant la mise en demeure, la banque affecte les relances à ses clients dès qu'elle constate qu'il y'a des effets impayés afin de les rappeler de leurs obligations.

La relance écrite doit indiquer les mentions suivantes :

- La référence des effets non réglés.
- Le montant à régler.
- Les échéances.

2.1.3.4 Les mises en demeures et les visites à la clientèle

Si durant les 08 jours de l'envoi de la relance, l'agence ne reçoit aucune réponse du client défaillant, elle doit saisir par lettre recommandée accusée de réception le débiteur pour la régularisation de son compte dans un délai de huit (08) jours calendaires.

La mise en demeure est une lettre expédiée par courrier recommandé qui ordonne officiellement le destinataire à exécuter formellement une obligation qui lui est échu, elle est rédigée et envoyée directement par le créancier sans recourir à un huissier de justice¹⁵.

2.1.3.4.1 Contenu de la mise en demeure

Pour formuler la mise en demeure, le créancier doit mentionner les informations suivantes :

- La mise en demeure doit être portée en toute lettre « *mise en demeure* » afin que la personne qui la reçoit sache quoi s'en tenir.
- L'objet de la mise en demeure.
- L'identité de l'expéditeur et de destinataire.
- La demande de règlement.
- La signature de l'expéditeur.

2.1.3.5 La réaction du débiteur

¹⁵« TIGZIRT ROZA, SERBOUH MESSAD », « Les procédures de recouvrement et de gestion des créances bancaires », Promotion 2017, P34.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

Dans le cas où le débiteur se soumet à ses obligations après réception de la mise en demeure en acceptant le paiement intégral ou le rééchelonnement du montant le litige sera réglé et sanctionné par un procès-verbal.

Par ailleurs, dans le cas où le débiteur ne répond pas à la mise en demeure ou refuse de régulariser sa situation, l'affaire sera transmise à un huissier de justice pour recouvrer la créance par voie extrajudiciaire.

2.1.4 Visite domiciliaire

Toute personne qui effectue une visite au domicile d'un consommateur dans le cadre d'une activité de recouvrement amiable de dettes doit présenter un document écrit. Cette disposition s'applique uniquement à la personne qui exerce l'activité de recouvrement amiable à titre professionnel. Ce document doit contenir, outre les renseignements visés aux quatre premiers points ci-dessus :

- Le nom de la personne qui se rend sur place ;
- L'indication, en caractère gras et dans un cadre distinct du texte, que le consommateur n'est pas obligé d'accepter la visite à son domicile et qu'il peut à tout moment y mettre fin. Cette information doit également être communiquée au moment de la présentation dans les lieux.

Lors de chaque paiement complet ou partiel d'une dette à l'occasion d'une visite domiciliaire, un reçu, mentionnant la dette payée, doit être délivré¹⁶.

2.1.5 La saisie arrêt

L'agence ou la direction du groupe d'exploitation, selon le niveau atteint par la procédure de recouvrement, ont la possibilité d'engager des saisies arrêts soit selon les modalités dites de droit commun, soit en application des dispositions privilégiées prévues par l'article 121 de l'ordonnance N° 03/11 du 26/08/2003 relative à la monnaie et le crédit. Les directions régionales doivent se référer au fascicule juridique pour la mise en œuvre des saisies arrêts.

La saisie arrêt est la procédure qui permet au créancier de récupérer les sommes dues par son débiteur en s'adressant directement à la banque de ce dernier.

Conformément à l'article 355 du code civil algérien : "Tout créancier peut en vertu d'un titre authentique ou privée, saisir arrêter entre les mains d'un tiers les sommes dues et les effets appartenant à son débiteur à l'exception des immeubles".

2.1.5.1 Les procédures de la saisie arrêt

La procédure de la saisie arrêts repose sur :

¹⁶ <http://www.droit-finances.commentcanarche.net>(consulté le 25/05/2023).

2.1.5.1.1 Le titre exécutoire

Le créancier doit s'adresser à un huissier de justice du lieu de résidence du débiteur muni d'un texte exécutoire, qui est un acte revêtu de la formule exécutoire (exemple : une décision de justice) permettant de recourir à l'exécution forcée et la justification de la saisie.

2.1.5.1.2 Acte d'huissier

L'huissier délivre par la suite un acte de saisie à la banque, ce document devant obligatoirement contenir un certain nombre de mentions (sous peine de nullité) parmi. Les quelles figure notamment le décompte des sommes réclamées par le créancier.

2.1.5.1.3 Blocage des comptes

La banque est alors tenue de déclarer le ou les comptes du débiteur et le montant de leurs soldes. Cette déclaration est recueillie par l'huissier et le ou les soldes en question sont alors bloqués pour une durée de 15 jours. Une fraction de ce solde est néanmoins insaisissable notamment en vue de permettre au titulaire du compte de faire face aux besoins de la vie quotidienne et ce sans que le client ait à en faire la demande auprès de sa banque¹⁷.

2.1.5.1.4 Contestation et recours

L'huissier doit informer le débiteur dans les 8 jours suivant l'acte de saisie en lui communiquant une copie du procès-verbal de saisie. Le débiteur dispose d'un délai d'un mois à compter de sa réception pour contester l'opération. Il doit, pour se faire, exercer un recours auprès du juge de l'exécution du tribunal de grande instance du lieu de son domicile. Cette réclamation suspend le paiement des sommes saisies jusqu'au rendu de l'ordonnance du juge lorsque celle-ci rejette la demande du débiteur.

En l'absence de contestation, l'huissier communique à la banque un certificat d'absence de contestation. Le créancier obtient alors le versement des sommes saisies lui étant dues une fois le délai de contestation expiré.

En cas de réponse positive, la direction régionale élaborera des requêtes visant à la validation de la saisie arrêt conformément aux dispositions du fascicule juridique. Elle pourra pour les localités éloignées de l'Agence ou la direction régionale faire intervenir le service juridique d'un autre groupe d'exploitation pour la mise en œuvre de la procédure de validation.

En cas de réponse négative, mais assortie de l'existence d'une domiciliation bancaire chez le confrère, l'agence et la direction régional auront à surveiller l'alimentation éventuelle du compte en confirmant régulièrement la saisie arrêt, et ce même si la durée de cette dernière est de deux années conformément aux dispositions de la loi précitée.

¹⁷ Note interne de la BNA.

2.1.5.1.5 La sommation à payer par exploit d'huissier

Parallèlement à l'émission de saisie arrêt et en cas d'absence de résultats à leur première démarche à l'amiable, les agences chargent le huissier de justice compétent d'adresser une sommation à payer au débiteur.

Rappelons que, la sommation est un acte signifié par un huissier de justice et qui a spécialement pour objet de mettre le débiteur en demeure.

Juridiquement, la sommation est considérée comme un commencement de preuves utiles au créancier souhaitant mettre en œuvre une procédure de recouvrement contentieuse.

2.1.5.1.4.6 La procédure d'injonction de payer

La procédure d'injonction de payer constitue le mode de recouvrement le plus rapide et le plus simple, c'est une procédure simplifiée qui peut être initiée en l'absence de titre exécutoire. Elle fait suite à l'échec des démarches amiables.

Les agents et direction régional doivent recourir à cette procédure au stade de litigieux lorsque il s'agit de demande de paiement de leur créance : échue, liquides et exigibles constatées par écrit.

Il est entendue par une créance « échue, liquide, constaté par écrit », toute créance dans l'échéance est arrivée à terme, son montant détermine de façon définitive devient ainsi payable immédiatement et constaté par écrit, c'est-à-dire matérialisé par un écrit.

La procédure d'injonction de payer étant simple, celle-ci doit être menée par l'agence ou la direction régional. Le recours à un avocat n'est indispensable dans ce cas.

2.2 Le recouvrement contentieux

Le recouvrement judiciaire consiste, pour le banquier, à introduire une action en justice dans le but d'obtenir un jugement condamnant le débiteur à rembourser sa dette. Cette action sera introduite en fonction de l'étude de dossier du débiteur, de manière qu'elle permettra au banquier d'assurer le recouvrement de sa créance en toute sérénité dans des délais raisonnables, sans vice de forme ou de procédure¹⁸.

Si, durant la période de trois mois, le client n'a pas réglé sa dette malgré les démarches faites par la banque dans le cadre de recouvrement à l'amiable, l'agence après avoir obligatoirement arrêté la créance totale, confectionne le dossier de conformité contentieux en deux exemplaires dont celle prendra le soin de conserver l'original de celui-ci.

¹⁸« HEFSI Djamila, I.L, H.Y », « La gestion du contentieux bancaire en Algérie », Université Mouloud Mammeri de TIZI OUZOU, promotion 2010.

Chapitre II : La gestion des clients défailants par la banque

Le dossier est transféré au service contentieux qui a habilité à traiter ce genre de litiges. Au niveau de ce service, le dossier du client du débiteur sera décortiqué de manière détaillée, pour qu'il n'y ait pas de mauvaise surprise lors de la saisie de la justice.

Le préposé au contentieux ou bien l'avocat de la banque, se charge de rédiger une requête introductive d'instance. Cette requête doit retracer dans les moindres détails le contentieux opposant le banquier créancier et son client débiteur, qui doit être accompagnée de toutes les pièces justifiant la créance, à savoir :

- Le relevé de compte
- La convention de crédit
- L'effet retourné impayé,
- Protêt, pour non remboursement accompagné des billets à ordre non honorés et de la lettre d'échéance du terme signé par le débiteur.
- Acte de garanties (hypothèque, nantissement de fonds de commerce...etc.
- Sommation de payer demeurée infructueuse établie par l'huissier de justice.
- Procès-verbal de créance établi par l'huissier de justice.

Dans le recouvrement par la voie judiciaire, nous distinguons deux phases essentielles :

Les procédures conservatoires

Les procédures judiciaires de recouvrement

2.2.1 Les procédures conservatoires

Quand le banquier créancier se heurte à un échec ou les démarches entreprises dans le cadre de la phase précontentieuse, il prend des mesure conservatoires conformément aux dispositions que lui confère la loi pour sauvegarder ses intérêts, et éviter que le client débiteur par mauvaise fois ne fasse organiser son insolvabilité.

Ainsi, les procédures conservatoires sont des mesures préparant les mesures exécutions forcées. Elles permettent pour un banquier une possibilité de conserver sa créance, en bloquant un élément du patrimoine du débiteur. L'objet est celui-ci : soit, dans l'impossibilité de donner, de vendre ou encore de détériorer certains de ses biens, cela constitue une garantie pour la banque, qui peut compter sur la saisie des biens vendus indispensables par la saisie.

Pendant qu'elle est en vigueur, le débiteur ne peut pas disposer du bien saisi ou grevé à titre conservatoire, mais le créancier non plus. Le banquier créancier n'aura éventuellement le droit de se faire payer par la vente ou l'attribution du bien saisi ou grevé que lorsqu'il aura obtenu un titre exécutoire sur décision du Tribunal.

Chapitre II : La gestion des clients défailants par la banque

Les privilèges dont disposent les banques en matière des mesures conservatoires sont les suivants :

2.2.1.1. Saisie arrêt

« La saisie-arrêt est une procédure conservatoire ayant pour objet de permettre à un créancier appelé (le saisissant) de débloquent, en vue de les appréhender, les actifs mobiliers de son débiteur appelé (le saisi) qui se trouvent entre les mains d'un tiers (le tiers saisi) ».

On distingue deux formes de saisie d'arrêt :

2.2.1.1.1. La saisie arrêt bancaire

Cette opération est déclenchée par le directeur de l'agence et cela à travers l'envoi de la lettre de recommandation aux confrères des banques à fin geler tout avoir en compte du client débiteur.

2.2.1.1.2. La saisie arrêt judiciaire

Elle est réputée judiciaire, lorsqu'elle est ordonnée par le juge du domicile du débiteur, conformément aux dispositions du code de procédure civile. Elle se distingue de la saisie d'arrêt bancaire par le fait que l'engagement de cette procédure par le créancier est subordonné à une autorisation du président du tribunal compétent.

- Les actifs susceptibles d'être bloqués par la saisie d'arrêt

On sous-entend par les actifs les biens suivants :

- Solde créditeur du compte bancaire, courant postal, livret d'épargne.
- Dépôt à terme.
- Somme dû par les tiers saisis au débiteur à raison prestation de service fourniture des marchandises.
- Sommes faisant l'objet d'un avis de mise à la disposition.
- Effet prise à l'encaissement (chèque, bon de caisse, traite).

Suite à cette liste et indépendamment de ces sommes et valeurs libres, certains actifs peuvent être frappés par la saisie-arrêt bien que momentanément détenus par le tiers saisi détient notamment :

- Provision reçue en garantie.
- Provision bloquée pour perte du chéquier ou livret.
- Valeur, effets ou titres remise en garantie warrant.

En général, peuvent être frappées par la saisie-arrêt toute somme, valeur que le tiers saisi détient ou détiendra pour le compte du saisi ainsi que toute créance en germe existante au profit du débiteur saisi.

2.2.2 La saisie conservatoire mobilière

Les saisies conservatoires mobilières sont des saisies qui ont simplement pour but de soustraire les biens mobiliers du débiteur à la libre disposition contre l'insolvabilité éventuelle du débiteur et des moyens des pressions pour ce dernier à s'exécuter.

Les biens susceptibles de faire l'objet de cette saisie sont les biens mobiliers corporels (Mobilier, marchandise, véhicule... etc.)

Le recours à cette saisie est ouvert à tout créancier justifiant d'une créance paraissant fondée et dont le recouvrement se trouve sérieusement compris.

2.2.2.1 Procédure de mise en œuvre

Pour rendre effective cette procédure, la banque est tenue de présenter une demande d'ordonnance sur pied de requête au président du tribunal compétent. C'est à dire le tribunal du lieu de la situation des biens à saisir ou le lieu du domicile, accompagné de toutes les pièces justifiant la créance¹⁹.

2.2.2.2 La procédure d'exécution

L'ordonnance de saisie mobilière est exécutoire sur minute, c'est-à-dire qu'elle n'est pas susceptible d'appel.

Elle doit être seulement signifiée au débiteur par les soins d'un huissier de justice territorialement compétent.

L'ordonnance de saisie précisera si les biens meubles saisis conservés restent sous la garde du débiteur qui bénéficiera des fruits de ces biens ou bien sera remis au gardien autre que le débiteur.

Lorsque les biens saisis conservés sont confiés à la garde du débiteur, l'huissier doit établir un procès-verbal.

Lorsque la garde est confiée à une tierce personne, l'huissier adresse un procès-verbal de remise.

2.2.2.3 Le nantissement judiciaire du fonds de commerce

Selon le code de procédure civile, le nantissement judiciaire du fonds de commerce prévoit les mêmes conditions que la saisie conservatoire mobilière, ainsi, la demande de l'ordonnance doit être déposée auprès du greffe de la section commerciale du tribunal compétent, à savoir le tribunal du lieu de la situation du fonds de commerce, ainsi, l'inscription de cette sûreté va permettre à la banque :

- De faire saisir et vendre le fonds de commerce par la voie de justice.

¹⁹ Note interne de la BNA.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

- De se faire payer à concurrence de sa créance sur le prix de vente.

2.2.2.3.1 Les éléments nantissables

On distingue deux éléments nantissable. On trouve des éléments nantissables en plein droit et ceux qui sont nantissables à titre facultatif.

- Les éléments nantissables de plein droit.
- L'enseigne.
- Le non commercial.
- Le droit au bail.
- La clientèle et l'achalandage.
- Les éléments nantissables de manière facultative.
- Le mobilier commercial.
- Le matériel et outillage servant à l'exploitation du fonds.
- Les brevets d'invention
- Les licences
- Les marques de fabrication et de commerce
- Les dessins et modèles industriels.

2.2.2.3.2 Exécution de la procédure

Dès que l'ordonnance est rendue, la banque est tenue de faire signer la décision par le soin d'un huissier de justice et inscrire le nantissement auprès de l'agence locale du centre national du registre de commerce, ainsi, qu'au greffe de la section commerciale du tribunal compétent qui a saisi l'affaire.

2.2.3 Les procédures judiciaires de recouvrement des créances

Une fois le règlement à l'amiable a échoué, et après avoir épuisé toutes les tentatives, il ne reste pour la banque à cet instant, qu'un seul et dernier recours à savoir la voie judiciaire pour récupérer sa créance.

Dans ce cas, on distingue trois procédures judiciaires qui permettent à la banque de recouvrer sa créance et qui sont :

2.2.3.1 L'injonction de payer

L'injonction de payer est une procédure permettant à un créancier d'obtenir d'un juge un titre exécutoire (une ordonnance d'injonction de payer) afin de recouvrer sa créance.

Autrement dit, une injonction de payer est une décision délivrée par un juge qui ne nécessite pas la comparution du débiteur et du créancier, celle-ci constituer un titre exécutoire,

c'est-à-dire de faire appel à un huissier pour qu'il procède à la saisie des biens ou d'une somme d'argent sur le compte du débiteur.

La procédure a pour avantage qu'elle n'est pas contradictoire, de sorte que le créancier réclame sa créance devant le tribunal compétent sans comparution du débiteur.

2.2.3.1.1 Déroulement de la procédure

La procédure s'ouvre par la remise ou l'envoi au greffe du tribunal compétent par le créancier ou avocat ou l'huissier de justice ou encore la société de recouvrement d'une requête dûment remplie, à laquelle sont joints tous les documents à justifier l'existence et le montant de la créance. Au vu des documents produits, le juge rend une décision soit d'injonction de payer lorsque la demande lui paraît fondée. Si la demande lui paraît non fondée, le juge rejette la requête. Sa décision étant sans recours pour le créancier, sa seule ressource sera de procéder suivant les voies ordinaires et d'assigner son débiteur à l'audience devant le tribunal compétent²⁰.

2.2.3.1.2 Efficacité de la procédure d'injonction de payer

D'une manière générale, il est loisible de constater qu'en l'absence d'opposition de la part du débiteur, l'injonction de payer est la procédure la plus efficace pour obtenir un titre exécutoire lorsque les conditions sus-évoquées sont réunies.

En revanche, dès que le débiteur exerce une opposition, des difficultés surviennent et dans la pratique la situation se rapproche du déroulement des délais du droit commun comme l'assignation de paiement.

2.2.3.2 La procédure de droit commun

L'assignation en paiement c'est la seule voie de recours qui s'offre au créancier (la banque) en cas de rejet de la requête d'injonction de payer. Il s'agit alors ici pour ce dernier, d'assigner le débiteur en paiement devant le tribunal de son domicile.

L'assignation en paiement est plus longue et plus coûteuse, elle est cependant à préférer à l'injonction de payer si la banque pense que son débiteur va contester la réalité de sa créance.

2.2.3.2.1 Déroulement de la procédure

En premier lieu, la banque doit déposer auprès du greffe du tribunal compétent une requête introductive qui doit détenir les mentions obligatoires suivante :

- La raison sociale et l'adresse du siège social du créancier.
- Les noms, prénom, profession et domicile du débiteur.

²⁰«IMOUDACHE NADIR », « le contentieux bancaire en ALGERIE », thèse de magister, université MOULOUD MAMMERI TIZI-OUZOU, 2011.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

- La désignation du tribunal qui devra statuer sur le litige.

A la quelle la banque rajoute au dossier toutes les pièces justificatives de l'existence de la créance tel que :

- La convention de prêt.
- L'autorisation de crédit.
- Les effets escomptés.
- Les garanties recueillies.

A l'issue de la procédure, le tribunal peut rendre un jugement positif ou négatif de condamner ou pas le débiteur au paiement des sommes dues assorties éventuellement d'intérêt moratoire et des frais de la procédure.

Dans le cas où le jugement rendu est défavorable à la banque, celle-ci est en mesure de casser le jugement en introduisant un recours devant les juridictions hiérarchiques. À cet effet en optant pour le recours.

Et dans le cas où le jugement rendu est favorable pour la banque, le juge accorde au créancier un titre exécutoire qui devra faire signifier celui-ci par un huissier de justice.

A défaut d'obtention du paiement, le créancier peut soit faire assigner le débiteur en redressement judiciaire si ce dernier est un commerçant, soit faire saisir et vendre, par l'huissier, les biens du débiteur.

Dans tous les cas, à chacune des étapes de cette procédure de droit commun, la cellule judiciaire (service contentieux) reste ouverte à un règlement amiable de sa créance. Lorsque cette proposition ne vient pas, cette cellule se voit alors contrainte de procéder à la saisie de l'immeuble affecté à la garantie du prêt immobilier.

2.2.4 La procédure de saisie immobilière

La saisie immobilière est une voie d'exécution, qui achève un processus né du défaut d'exécution par un débiteur d'une obligation et de la crainte de non recouvrement suscitée chez le créancier (banque). Mis en demeure de payer, le débiteur défaillant finit par subir la vente.

La saisie doit être faite à l'aide d'un titre exécutoire et ne peut être organisé qu'avec l'intervention d'un avocat et d'un l'huissier²¹.

2.2.4.1 Le Déroulement de la procédure

Tout d'abord, pour mettre en œuvre une telle procédure, un l'huissier de justice, saisie par le créancier (banquier) ou son avocat, délivre au débiteur, un commandement volant saisie. Ce

²¹ <http://www.BNA.dz>.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

document permet de prévenir le débiteur, une dernière fois, s'il ne règle pas sa somme due dans un délai de 8 jours à compter de la signification de commandement, l'immeuble dont il est propriétaire sera saisi. Qu'à défaut du règlement de la dette, l'huissier est tenu de se déplacer et rédiger un procès-verbal de description du bien saisi.

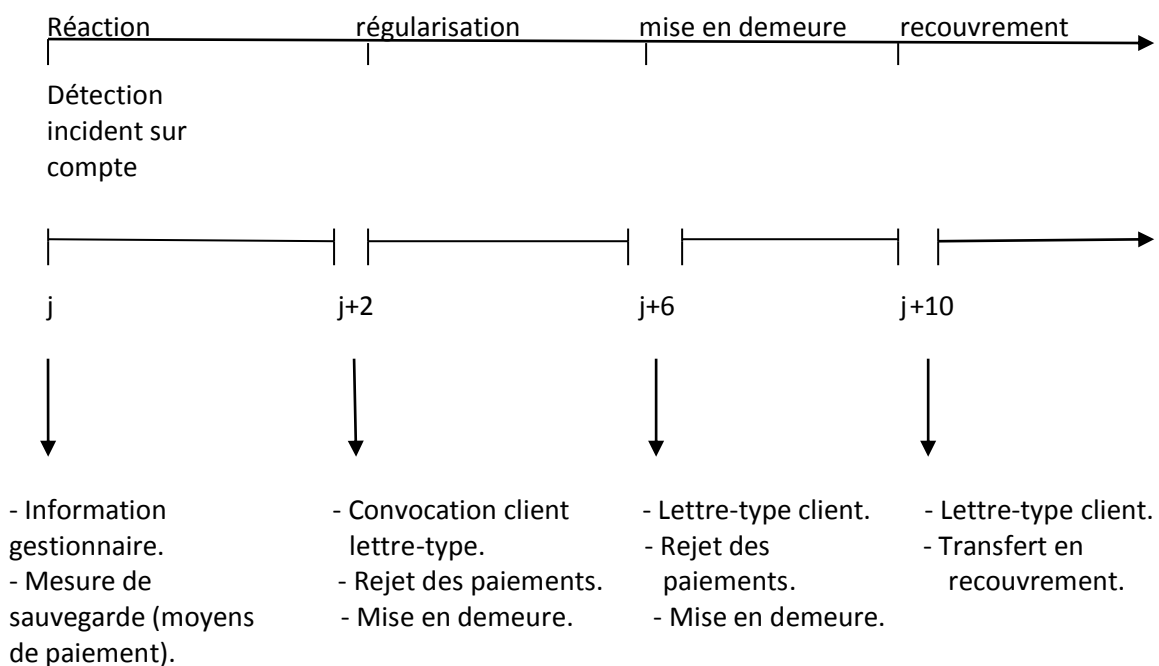
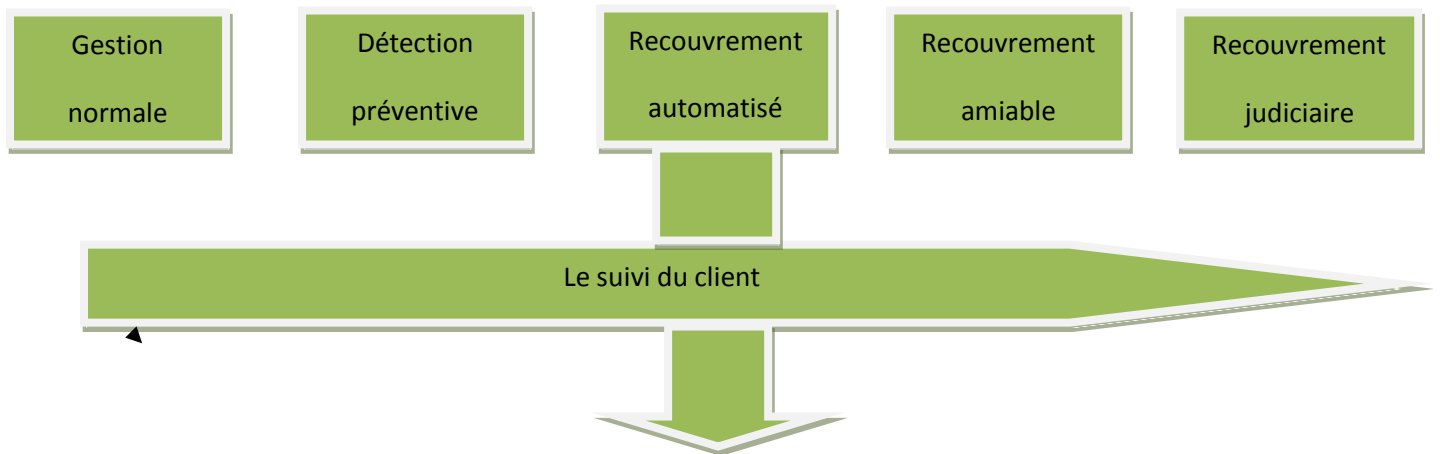
Ensuite, le commandement de payer doit être publié au bureau des hypothèques du lieu de l'immeuble dans un délai de deux mois à compter de sa signification. Ce commandement entraîne l'indisponibilité du bien du débiteur donc il ne peut plus le vendre ni l'affecter en garantie²².

Dans les deux mois suivant cette publication, le créancier et le débiteur sont tenus de se présenter à l'audience d'orientation dans laquelle le juge détermine la suite de la procédure :

- Le juge pourra soit autoriser la vente amiable du bien saisi c'est-à-dire vente volontaire de la part du débiteur.
- Soit d'ordonner la vente forcée par l'adjudication judiciaire signifier la vente aux enchères publiques.
- Soit mettre fin, suspendre ou interrompre la procédure d'exécution.

²² Idem

Figure n° 2 : La gestion de non remboursement de crédit



Source : Elaboré par nous même à partir des informations de la BNA TIZI-OUZOU.

Dès la détection de l'incident, le gestionnaire du compte peut décider d'anticiper les étapes et de transférer le dossier du client en recouvrement.

C'est le système d'information qui édite les différentes lettres de relance qui font l'objet d'une facturation au client, et " propose immédiatement au gestionnaire du compte.

Section 03 : Les difficultés pratiques des banques

Les banques peuvent rencontrer difficultés pratiques dans leurs opérations. Alors on va élaborer quelques difficultés couramment rencontrées par les banques.

3.1 La responsabilité bancaire

La responsabilité d'une personne est engagée lorsque, par son action, elle lèse les droits et les intérêts d'une autre personne.

En matière de responsabilité deux cas sont envisagés ²³:

- Les personnes concernées ont préalablement conclu entre elle un contrat (acte juridique).
- Les personnes n'ont conclu aucun accord préalable, elles sont alors les acteurs d'un évènement (fait juridique).

La responsabilité civile bancaire est l'illustration du régime général de la responsabilité civile.

La responsabilité pénale du banquier prend sa source dans les textes spécifiques visant l'activité bancaire

La responsabilité civile suppose trois (3) conditions :

- Existence d'une faute commise par la banque.
- Existence d'un préjudice suffisant.
- Existence d'un lien de causalité entre la faute et le préjudice.

Le principe :

- Seul le client qui a conclu un contrat avec la banque peut engager la responsabilité contractuelle de la banque à l'occasion de l'exécution d'un contrat.

3.2 Inexécution ou mauvaise exécution

A l'occasion d'une opération courante, lorsqu'un client donne un ordre d'encaissement, un ordre de transfert, la banque est tenue d'exécuter cet ordre dans les conditions et délais indiqués.

Si la banque commet une faute dans l'exécution d'un ordre, elle répond de sa faute vis-à-vis de son client pour autant que la force majeure ne puisse être invoquée et que client lui-même n'a pas commis de faute.

En matière de crédit il peut en résulter deux (2) cas ²⁴:

- Le refus d'exécution
- La rupture d'un crédit

²³ Document interne de la BNA.

²⁴ Idem.

3.2.1 Le refus d'exécution

- Si la banque a donné son accord à un client pour lui consentir un crédit et que, sans motif valable, elle n'exécute pas la convention ;
- il est admis que sa responsabilité contractuelle puisse être engagée pour non-exécution du contrat

3.2.2 La rupture d'un crédit

Quelle que soit la durée du crédit, la banque peut mettre fin sans délai en cas de cessation notoire de paiement ou faute lourde commise.

L'ouverture d'un crédit peut être résiliée ou réduite que sur notification écrite et prévue dans la convention de crédit.

Le non-respect de ces dispositions peut engager la responsabilité pécuniaire de la banque.

Pour éviter cette contrainte en matière de responsabilité, il y a lieu²⁵ :

- D'informer obligatoirement le client des délais de préavis, lors de l'octroi de concours.
- De notifier par écrit de la réduction ou de l'interruption du crédit.

Généralement les banques incluent dans les contrats passés avec la clientèle des clauses limitant leur responsabilité

3.3 La responsabilité civile délictuelle

La responsabilité civile délictuelle fait référence à la responsabilité légale des banques envers les tiers pour les dommages causés par des actes illicites ou négligents. Lorsqu'une banque commet une faute ou une négligence qui cause un préjudice à un tiers, elle peut être tenue responsable de ses actions devant les tribunaux civils.

Voici quelques exemples de situations où la responsabilité civile délictuelle peut s'appliquer dans le secteur bancaire :

3.3.1 Erreur dans le traitement des transactions

Si une banque effectue une erreur dans le traitement d'une transaction financière, comme effectuer un virement sur le mauvais compte ou omettre de transférer des fonds, elle peut être tenue responsable des dommages subis par le client ou par des tiers en raison de cette erreur.

3.3.2 Divulgateur incorrecte d'informations

Les banques ont l'obligation de protéger les informations personnelles et financières de leurs clients. Si une banque divulgue par erreur des informations confidentielles ou si elle les utilise

²⁵ Note interne de la BNA.

de manière inappropriée, cela peut entraîner une responsabilité civile pour violation de la vie privée ou de la confidentialité.

3.3.3 Pratiques commerciales trompeuses

Si une banque trompe délibérément les clients ou les incite à prendre des décisions financières préjudiciables en leur fournissant de fausses informations ou en utilisant des tactiques trompeuses, cela peut constituer une responsabilité civile délictuelle.

3.3.4 Conseils financiers erronés

Lorsque les employés d'une banque fournissent des conseils financiers à leurs clients, ils doivent agir avec diligence et professionnalisme. Si un conseiller financier donne des conseils erronés ou inappropriés qui entraînent des pertes financières pour le client, la banque peut être tenue responsable de ces dommages.

3.3.5 Responsabilité en matière de blanchiment d'argent

Les banques sont tenues de mettre en place des mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Si une banque néglige ses obligations de détection et de signalement des activités suspectes, elle peut être tenue responsable des dommages causés par de telles activités.

3.3.6 Responsabilité envers les tiers

Les banques peuvent également être tenues responsables envers des tiers qui subissent des préjudices en raison des actions de leurs clients. Par exemple, si un client utilise un compte bancaire pour commettre une fraude qui cause un préjudice à un tiers, la banque peut être tenue partiellement responsable si elle n'a pas pris les mesures appropriées pour prévenir ou détecter cette fraude.

3.4 Les sanctions

Des sanctions pénales sont prévues dans les dispositions de la Loi sur la Monnaie et le Crédit concernant les professionnels de la banque dans le cadre de leurs activités (Agissements délictueux des dirigeants notamment)²⁶.

Le code de commerce prévoit également des dispositions pénales relatives notamment aux effets de commerce et tout particulièrement en matière de chèques sans provision et autres dispositifs; règlement n° 2011-07 du 19 octobre 2011²⁷.

²⁶ JACOB. Henri, SARDI. Antoine. Management des risques bancaires. Paris: Ed AFGES, 2001.

²⁷ Le code commerce algérien.

Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque

La réglementation en matière d'opérations de banque est très contraignante en raison des obligations mises à la charge des banques et des contrôles et vérifications opérées sur toutes les opérations.

Les banques ont donc des obligations de prudence et de diligence dans toutes leurs relations avec les tiers²⁸.

Il y a lieu de constater que le champ des fautes bancaires est très vaste puisqu'il commence avant même les concours bancaires avec les devoirs :

- D'information,
- De diligence,
- De discernement,
- Et de conseil,

Puis il se prolonge avec l'ouverture ou le refus d'ouvrir un compte, et les crédits accordés (trop hasardeux, montant excessif...),

Qu'il englobe la non rupture fautive et le soutien abusif d'une entreprise en difficulté et qu'il va jusqu'à la prise de garanties excessives, la mauvaise foi, l'immixtion et la gestion de fait et l'absence de communication des informations obligatoires.

Pour atténuer toutes ces contraintes et les effets dommageables en cas de faute, il faut, envers les contractants et les tiers, se doter de moyens respectant l'obligation de prudence, de diligence et du devoir de conseil.

Section 04 : Les impacts de la gestion des clients défaillants sur la performance de la banque

La gestion des clients défaillants, également connue sous le nom de gestion des créances ou de la gestion du recouvrement, peut avoir plusieurs impacts sur la performance d'une banque. Voici quelques-uns des impacts les plus courants²⁹ :

4.1 Risque de crédit

Lorsqu'une banque a un grand nombre de clients défaillants, cela augmente le risque de crédit de la banque. Les créances non recouvrées réduisent les actifs de la banque, ce qui peut affecter sa solidité financière et sa capacité à accorder de nouveaux prêts.

²⁸ Note interne de la BNA.

²⁹ <http://www.bgeardennes.fr> (consulté le 26/05/2023).

4.2 Rentabilité

La gestion des clients défaillants peut affecter la rentabilité de la banque. Les coûts associés à la gestion des créances, tels que les frais de recouvrement, les honoraires juridiques et les pertes sur les créances irrécouvrables, peuvent réduire les bénéfices de la banque.

4.3 Image de marque

Une mauvaise gestion des clients défaillants peut avoir un impact négatif sur l'image de marque de la banque. Les clients peuvent percevoir une banque qui ne parvient pas à recouvrer ses créances comme peu fiable ou peu compétente dans sa gestion des risques. Cela peut entraîner une perte de confiance des clients et nuire à la réputation de la banque.

4.4 Liquidité

Les clients défaillants peuvent entraîner une diminution des flux de trésorerie de la banque. Lorsqu'une banque ne parvient pas à recouvrer les créances, cela peut entraîner une diminution des liquidités disponibles pour les opérations quotidiennes, ce qui peut rendre plus difficile pour la banque de faire face à ses obligations financières.

4.5 Coûts opérationnels

La gestion des clients défaillants peut nécessiter des ressources importantes en termes de personnel, de systèmes de recouvrement et de procédures juridiques. Ces coûts opérationnels supplémentaires peuvent peser sur les résultats de la banque et réduire son efficacité.

4.6 Pertes financières

Lorsqu'un client ne parvient pas à rembourser ses prêts ou ses dettes, la banque subit des pertes financières. Ces pertes peuvent avoir un impact direct sur les revenus de la banque et réduire sa rentabilité globale.

4.7 Augmentation des provisions

Lorsqu'une banque anticipe des pertes potentielles liées à des clients défaillants, elle doit constituer des provisions pour couvrir ces pertes attendues. Cela peut réduire les bénéfices de la banque et affecter sa capacité à investir ou à distribuer des dividendes.

4.8 Réputation de la banque

Une mauvaise gestion des clients défaillants peut nuire à la réputation de la banque. Les clients existants peuvent perdre confiance dans la capacité de la banque à gérer leurs finances, ce qui peut les inciter à fermer leurs comptes ou à chercher d'autres options auprès de concurrents. De plus, une mauvaise réputation peut dissuader de nouveaux clients de faire affaire avec la banque³⁰.

³⁰ KOFFI. Jean. YAO. Ming. Les accords de Bâle et la gestion du risque de crédit. Version préliminaire, 2003.

4.9 Risque de contagion

Lorsqu'un client est défaillant, il existe un risque de contagion qui peut se propager à d'autres parties de la banque. Par exemple, si un client ne peut pas rembourser son prêt hypothécaire, cela peut entraîner des pertes pour le secteur des prêts immobiliers de la banque. Cette contagion peut aggraver les pertes financières et les impacts négatifs sur la performance globale de la banque.

4.10 Perte de revenus

Lorsqu'un client devient défaillant et est incapable de rembourser son prêt ou sa dette, la banque subit une perte financière directe. Cela peut entraîner une diminution des revenus, en particulier si les montants non remboursés sont importants.

4.11 Augmentation des coûts de provisionnement

Lorsqu'un client est en défaut de paiement, la banque doit constituer des provisions pour couvrir les pertes potentielles associées à ce prêt. Ces provisions réduisent directement les bénéfices de la banque et augmentent ses coûts.

4.12 Réduction de la capacité de prêt

Lorsque la banque subit des pertes dues aux clients défaillants, sa capacité à accorder de nouveaux prêts est réduite. Cela peut limiter sa croissance et son expansion, ce qui a un impact sur sa performance globale.

4.13 Les régulateurs financiers

Les régulateurs financiers imposent des exigences strictes en matière de gestion des risques aux banques. Une gestion inadéquate des clients défaillants peut entraîner des sanctions réglementaires, des amendes et une surveillance accrue, ce qui peut également affecter la performance et la rentabilité de la banque.

4.14 Effets indirects sur les autres clients

Les pertes liées aux clients défaillants peuvent entraîner une augmentation des taux d'intérêt ou des frais pour les autres clients de la banque. Cela peut entraîner une diminution de la satisfaction des clients et une perte de confiance dans la banque.

Il est donc essentiel pour une banque de mettre en place des mécanismes solides de gestion des clients défaillants afin de minimiser ces impacts négatifs et de maintenir une performance financière saine. Cela peut inclure l'évaluation rigoureuse des demandes de crédit, le suivi attentif des paiements, la mise en place de politiques de recouvrement efficaces et l'utilisation de modèles d'analyse des risques pour identifier les clients à risque élevé³¹

³¹ Idem.

Conclusion du chapitre

En conclusion, la gestion des clients défaillants est un aspect essentiel de l'activité bancaire qui présente plusieurs défis pratiques pour les banques. Cependant, il est crucial pour les banques de mettre en place des stratégies efficaces pour faire face à ces défis et gérer les clients défaillants de manière responsable.

Les banques doivent adopter une approche proactive en évaluant régulièrement la solvabilité de leurs clients et en identifiant les signes précurseurs de difficultés financières. Une gestion des risques solides, comprenant une évaluation rigoureuse de la capacité de remboursement des emprunteurs, est également essentielle pour minimiser les pertes potentielles.

La récupération des fonds impayés exige des mécanismes de recouvrement efficaces, tels que des négociations de remboursement, des plans adaptés à la situation financière du client et, si nécessaire, des recours légaux. Toutefois, les banques doivent également veiller à gérer les clients défaillants de manière responsable et respectueuse, en offrant des solutions alternatives lorsque possible et en évitant les pratiques de recouvrement abusives.

La gestion des clients défaillants a un impact direct sur la rentabilité et la réputation des banques. Une gestion efficace contribue à minimiser les pertes financières, à préserver la stabilité financière et à maintenir la confiance des clients. La collaboration avec les régulateurs et le respect des réglementations en vigueur sont également essentiels pour assurer une gestion saine des risques liés aux clients défaillants.

La gestion des clients défaillants peut avoir un impact significatif sur la performance globale d'une banque, par conséquent, il est essentiel pour une banque de mettre en place des stratégies et des processus efficaces pour minimiser les clients défaillants et gérer les risques associés.

En résumé, la gestion des clients défaillants par les banques nécessite une approche proactive, une gestion des risques solide, des mécanismes de recouvrement efficaces et une responsabilité envers les clients. En abordant ces défis de manière professionnelle et responsable, les banques peuvent maintenir leur stabilité financière, préserver leur réputation et renforcer la confiance des clients dans leurs services.

Chapitre 03 : La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Introduction :

Le contenu de ce présent chapitre a été choisi en raison de montrer l'intermédiaire financier bancaire qui la Banque Nationale d'Algérie et d'étaler leurs rôle dans la gestion des clients défaillants.

Les banques algériennes notamment la Banque Nationale d'Algérie (BNA), dès sa création, elle a assumé un rôle important vis-à-vis de leur clientèle en la finançant par l'accord des divers produits et services bancaires.

Tout d'abord, nous allons traiter l'apport de la banque au niveau national, et ensuite nous abordons l'étude et l'analyse d'octroi de crédit au client, et enfin nous allons traiter le cas d'un client qui a un défaut de paiement.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Section 01 : Présentation, historique et organisation de la Banque Nationale d'Algérie

Dans cette section, nous allons présenter l'organisme qui nous a accueilli durant notre stage pratique qui est la BNA.

De ce fait nous allons donner un bref aperçu sur la BNA ensuite nous allons mettre l'accent sur sa création et son évolution et présenter son plan stratégique.

1. Présentation générale de l'organisme d'accueil

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) est l'une des principales institutions financières en Algérie, offrant une gamme complète de services bancaires et financiers aux particuliers, aux entreprises et aux institutions publiques. Elle joue un rôle clé dans le développement économique du pays en soutenant les initiatives d'investissement et en facilitant les transactions commerciales. Avec son réseau étendu d'agences à travers l'Algérie, la BNA est reconnue pour son expertise, sa solidité financière et son engagement envers ses clients.

1.1 Création de la Banque Nationale d'Algérie

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) est un établissement public doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, elle est réputée commerçante dans ses relations avec les tiers et ayant son siège social à Alger. Elle a été créée par ordonnance numéro 66-178 du 13 juin 1966 par la reprise des activités des banques étrangères suivantes¹ :

- Le Crédit Financier d'Algérie et de la Tunisie (CFAT) ;
- la Banque Nationale pour le Commerce et de l'Industrie-Afrique (BNCIA) ;
- le Crédit Industriel et Commercial (CIC) ;
- la Banque de Paris et des Pays Bas (BPBP) ;

Comme la tentative de création d'une première banque spécialisée dans le financement de l'agriculture par une reprise des anciennes activités de la Caisse de Crédit Agricole Mutuelle (CCAM) échoua en 1967, les autorités monétaires décidèrent alors par ordonnance du 28 septembre 1968 de les réintégrer à la BNA qui s'est suivi de la dissolution de la banque agricole. Ce qui a fait d'elle la première banque du pays couvrant à la fois le secteur agricole dans sa totalité et une bonne partie du secteur commercial et industriel.

¹ <http://www.BNA.dz> (consulté 20/05/2023)

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

1.2 Evolution de la Banque Nationale d'Algérie

Parler de l'évolution de la BNA, renvoie à dégager les traits essentiels des efforts qu'elle a entrepris en vue d'être une banque « moderne », de proximité, proche de sa clientèle et capable de répondre aux nouvelles exigences du marché. Celles-ci, se sont imposées à l'économie algérienne suite à dépréciation de sa monnaie nationale, engendrant l'emballlement de sa dette extérieure que le Fond Monétaire International (FMI) n'a accepté le rééchelonnement que sous la condition de changer son système économique ; impliquant ainsi son passage obligé à une économie du marché.

C'est dans ce cadre qu'ont été engagées d'importantes réformes structurelles dans le domaine bancaire et financier.

La BNA a fait l'objet d'un premier plan institutionnel élaboré sur la base des rapports d'évaluation effectués en 1973 et 1995 par des cabinets d'audits financiers internationaux.

C'est à partir de ces audits que la BNA, répondant pleinement aux règles universellement admises, a été la première banque publique à être agréée par le Conseil de la Monnaie et du Crédit en septembre 1995. Ce sont les multitudes opérations d'assainissement du portefeuille ainsi que les différentes opérations de recapitalisation effectuées par le Trésor qui ont aidé la BNA à pouvoir satisfaire pleinement les exigences fixées.

Ces opérations consistaient soit en donnant aux banques publiques, entre autres la BNA, directement de l'argent sous forme de cash, soit en conventionnant leurs créances détenus sur les entreprises publiques et privées. Dans ce cas le Trésor rachète les créances des banques en contractant des dettes auprès d'elles ; dettes qui sont remboursées aux banques sur une longue période.

Le plan institutionnel et organisationnel s'articule autour des principaux axes portant à l'amélioration des fonctions suivantes :

- La fonction comptable ;
- le système d'information ;
- la gestion des ressources humaines ;
- la gestion de la trésorerie ;
- la fonction commerciale ;
- la fonction du contrôle interne ;

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

- la fonction de gestion générale.

Les actions programmées ont connu un début d'exécution. En effet, les principales réalisations concernant :

- L'acquisition du logiciel « DELTA BANK » ;
- la mise en place de la fonction crédit de la formation commerciale ;
- la séparation de la fonction crédit de la fonction commerciale ;
- la définition et la mise en œuvre du dispositif de classification des créances et de la procédure de provisionnement ;
- le lancement de nouveaux produits tel que la carte de retraits interbancaires.

En tenant compte et prenant appui sur ces éléments, la BNA a élaboré un plan stratégique couvrant la période 2001-2005.

1.3 Présentation du plan stratégique de la BNA

Le plan stratégique de la BNA s'inscrit résolument dans le cadre du processus de modernisation et répond pleinement aux impératifs de mise à niveau, préalable important à tout développement durable. Dans ce programme de rénovation, la BNA vise principalement l'amélioration de sa prestation envers sa clientèle afin de la fidéliser à ses guichets et lui assurer un meilleur accompagnement. A cette fin, elle a mené les actions de modernisations suivantes :

1.3.1 Modernisation des moyens de paiements

La modernisation des moyens de paiements ont été lancés en Algérie afin d'améliorer les prestations de services.

1.3.1.1 Normalisation du chèque

Cette opération consiste à normaliser le format du chèque, afin de permettre la lecture automatique préalable à la mise en place de la télé compensation. Cette opération a été prise en charge au niveau de la BNA.

1.3.1.2 Virement et effets

S'agissant des virements et effets, la BNA a engagé des actions pour les virements des salaires des grandes entreprises en remplaçant le support papier par un support magnétique (disquette) ; ce qui a permis l'amélioration sensible des délais pour la clientèle (ramené de 10 à 2 jours). Les exemples de la SNTF, de la SONELGAZ et de la SNVI sont édifiants à cet égard.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

1.3.1.3 Les moyens de paiements électroniques

La BNA a engagé un programme de mise en place de moyens de paiement électronique qui s'est traduit par :

- L'acquisition et la mise en service de 174 distributeurs automatiques de billets répartis à travers les agences du réseau BNA ;
- la confection et la mise à disposition de la clientèle des cartes interbancaires de retrait ;
- la signature avec la SATIM (les différentes conventions interbancaire de monétique).

Les actions en cours sont :

- L'acquisition de 100 Guichets Automatiques de Banques(GAB) selon la présentation mise en ligne par la BNA ;
- la mise en place d'une carte interbancaire de paiement domestique ;
- la mise en place d'une carte de paiement internationale : des négociations sont actuellement en cours avec VISA internationale.

Il reste entendu que la réussite de la mise en place de ces produits nécessite un système de télécommunication fiable et opérant.

1.3.1.4 Paiement transfrontaliers

Les paiements transfrontaliers font référence aux transactions financières impliquant le transfert de fonds entre des entités situées dans différents pays. Ces paiements peuvent être effectués pour diverses raisons, telles que les transferts internationaux, les paiements internationaux pour le commerce de biens et de services, les transferts de fonds entre les membres de la famille résidant dans différents pays, etc.

1.3.1.4.1 SWIFT

Des paiements internationaux se font en majorité par le système SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunication), depuis 1992 date à laquelle, à l'instar des autres banques publiques, la BNA a adhéré à ce système. Il est à préciser que jusqu'à l'année 2001.

Le système fonctionnait de manière centralisée au niveau du seul site central de la direction de l'international dans l'optique d'amélioration continue des délais et des prestations, la BNA a engagé une action de décentralisation du système SWIFT au niveau de ces 50 agences principales. Cette action se traduit par l'installation de PC (point d'entrée SWIFT) au niveau de

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

ces agences, permettant ainsi le transfert vers l'étranger dans délais rapides (dans la journée au lieu de 30 jours en moyenne)².

1.3.1.4.2 Les rapatriements et réception de mandats internationaux

Des négociations en phase de finalisation sont menées avec les opérateurs « Monégram » et « Western Union » dans l'objectif est l'utilisation de systèmes électronique et de procédures adoptées pour le rapatriement rapide des fonds.

1.3.2 Information et modernisation des procédures

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) a entrepris des initiatives visant à moderniser ses procédures et à améliorer l'information fournie à ses clients. Les initiatives de modernisation visent à offrir aux clients de la BNA des solutions bancaires plus accessibles, rapides et transparentes, tout en adaptant les procédures aux normes internationales et aux avancées technologiques. Il est recommandé de consulter les canaux d'information officiels de la BNA pour obtenir les détails précis sur les services modernisés et les procédures mises en place.

1.3.2.1 Mise à niveau des systèmes d'information

La mise à niveau des systèmes d'information de la BNA vise à renforcer les capacités de la banque, à offrir des services plus rapides et plus sécurisés, et à répondre aux besoins changeants des clients dans le domaine bancaire. Les détails spécifiques sur les systèmes d'information mis à jour peuvent être obtenus auprès de la BNA elle-même.

1.3.2.1.1 Information et généralisation du progiciel Delta Bank

Ce progiciel intégré, dont la BNA a acquis la version « V8 » prend en charge l'ensemble des opérations traitées au niveau de l'agence. Ce progiciel est opérationnel dans l'ensemble des agences BNA.

Par ailleurs, en attendant la mise en place d'un réseau de télétransmission fiable et sécurisé, la BNA dont le but est de réduire les délais de collecte de l'information, a doté l'ensemble de ses agences de modem utilisant le réseau téléphonique RTC (Réseau Téléphonique Commuté).

1.3.2.1.2 Exploitations d'un réseau DZ PAC

Une demande de 240 sites sont accordé au réseau méga pack a été fait au niveau des PTT (Postes Télégraphe et Téléphones) : 180 sites ont fait l'objet d'un raccordement (lignes liées et modem installés) ; 73 lignes était testé par les équipes mixtes BNA/PTT.

² Document interne de la BNA.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

1.3.2.1.3 Messagerie interbancaire

Afin de pallier aux problèmes d'acheminement de courrier par le PTT (délais et pertes de courrier) ; la BNA a mis en place en 2001, un système interne d'acheminement de courrier utilisant un système de navettes hebdomadaires reliant les agences aux différentes directions centrales.

En 2002, la BNA, à l'instar des autres banques, a signé et mis en application une convention d'acheminement de courrier interbancaire avec l'AME « Agence de Messagerie Express » (filiale de l'ANEP « Agence Nationale de Communication d'Édition et de Publicité) cette messagerie fonctionne sur l'ensemble du réseau BNA excepté pour la région du sud. Ce dispositif de « messagerie » permet de réduire les délais d'acheminement des plis contenant les virements et les valeurs en recouvrement à j+4 maximum. Les résultats obtenus sont jusque-là encourageantes.

1.3.2.1.4 Centrale des impayés

Du même titre que les actions menées pour la normalisation et la réhabilitation du chèque, la BNA a engagé les actions nécessaires pour la mise en œuvre des dispositions réglementaires prévues par la banque d'Algérie pour le fonctionnement pour la centrale des impayés.

- Installation d'une cellule chargée du suivi (déclaration et réception de la centrale des impayés).
- Les déclarations sont régulièrement transmises à la banque d'Algérie sur support magnétique.

Toutes ces actions vont permettre à la BNA d'élargir sa gamme de produit, sa position sur le marché et de rentrer de plein pied dans la modernité. Il est à noter que la BNA, du fait de ses 39 années d'expérience et de sa dimension (171 agences avec plus de 1.5 millions de comptes), occupe une place prépondérante dans le système bancaire algérien et c'est bien pour cela qu'elle doit se moderniser pour préserver sa place et son image de marque contre ses confrères du secteur public. En effet, la BNA n'a vraiment pas à craindre une concurrence des banques privées qui ne sont qu'une poignée dans le système bancaire algérien, un système détenu à plus de 95% entre les mains des banques publiques.

D'autant plus que ces banques privée du fait des défaillances successifs qu'elles ont connus à l'image de KHALIFA, BCIA, AIB et la récente disparition de la compagnie algérienne des banques (CA Bank), les déposants arrivent mal à faire confiance à cette catégorie de banques aux

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

qu'elles ils préfèrent les banques publiques tout en ayant la quiétude que leurs capitaux sont entre de bonnes mains et que jamais un jour celles-ci seront liquides du faites quelles sont étatiques.

1.4Présentation de l'agence principale BNA 581

L'agence BNA 581, situé à Avenue ABANE Ramdane 15 000 Tizi-Ouzou, est une agence principale de catégorie A, elle est située au chef-lieu de la wilaya.

1.4.1Organisation de l'agence principale BNA 581

L'agence principale de la BNA 581 est dirigé par un directeur et un directeur adjoint et structurée respectivement en (05) cinq services, à savoir :

- Service caisse.
- Service portefeuille.
- Service étranger.
- Service crédits et engagements.
- Service administratif.

1.4.2 Service opération de caisse

Dirigé par un chef de service, celui-ci a pour charge de :

- Recevoir les dépôts d'espèces et versements ou virements de toutes origine effectués par ou pour le compte de la clientèle et d'assurer les règlements ou paiements ordonnancés par celle-ci dans la limite des montants disponibles ;
- assurer le recueil, l'analyse, la centralisation et la transmission des informations statistiques qui le concerne aux services utilisateurs (internes ou externes) ;
- informer en concertation avec le compartiment commercial les divers partenaires sur les règlements, les procédures et les produits bancaires ;
- gérer les opérations sur le distributeur automatique (DAB).

Ce service recouvre les entités suivantes :

1.4.2.1 Front Office caisse dinars

Le Front Office recouvre un ou plusieurs guichets de caisse en Dinars.

Il a pour charge de recevoir la clientèle, la renseigner et prendre ses ordres en matière d'exécution des opérations de versement et de retrait

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

Les opérations de guichet et de caisse sont supervisées par un responsable de guichet au rang de chef de section et assurées par un ou plusieurs guichetiers manipulateurs en fonction du nombre des opérations traitées.

1.4.2.2 Back Office caisse dinars

Le Back Office a pour charge le traitement de toutes les opérations de virements, de compensation et de recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie de chambre de compensation.

Il recouvre les sections suivantes :

1.4.2.2.1 Section virements

Elle a pour rôle d'exécuter les ordres de virements de la clientèle de l'agence ou de déboucler les opérations de virements reçus en sa faveur.

D'assurer le suivi des comptes de liquidités de l'agence (CCP, BA, Trésor).

1.4.2.2.2 Section compensation /Recouvrement

Elle a pour charge le recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie de la chambre de compensation si la place est bancable.

D'assurer le déboulement des opérations relatives aux règlements des appoints domiciliés reçus de la compensation ou des confrères.

1.4.3 Service opération de portefeuille

Dirigé par un chef de service, celui-ci a pour charge de traiter les opérations de recette (encaissement des chèques sur place et hors place, encaissement des effets sur place, retours des impayés et compensation avec les confrères).

Gérer le compte recouvreur interbancaire.

Ce service recouvre les entités suivantes :

1.4.3.1 Front Office portefeuille

Le pré posé au guichet au niveau du guichet portefeuille a pour charge de :

- Procéder à l'ouverture du guichet ;
- recevoir les remises de chèques à l'encaissement et à l'escompte ;
- trier les appoints reçus et établir les avis de sort aux chèques remis pour encaissement ;
- procéder à la caisse des chèques remis à l'escompte dans la transaction y afférente ;
- procéder au traitement de fin de journée et à la fermeture du guichet ;

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

- recevoir les ordres de virement de la clientèle.

1.4.3.2 Back Office portefeuille

Le Back Office portefeuille a pour charge le traitement de toutes opérations de recettes de recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie des services de confrères.

1.4.3.2.1 Section recette

- De recevoir et de conserver éventuellement des appoints payables sur place, endossés ;
- L'ordre de la banque et des valeurs domiciliées aux caisses de l'agence ;
- D'assurer la remise en recette des appoints reçus et traiter les impayés.

Le service caisse offre à la clientèle le moyen pour faire des états de rapprochement entre l'écriture comptable qui ils ont passé et les opérations qui ils ont effectué au niveau de la banque (le mouvement du compte) et sa à travers l'historique.

1.4.3.2.2 Section compte Recouvreur interbancaire

Elle a pour charge :

- Le recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie des services des confrères dans le cadre de la convention interbancaire pour recouvrement des appoints déplacés.
- De suivre le compte recouvreur interbancaire et traiter les impayés.

1.4.4 Service opération de commerce extérieure

Elle a pour fonction principale d'exécuter les opérations avec l'étranger, effectuées par la clientèle dans le cadre de la réglementation en vigueur, et d'assurer les transferts des ordonnances par celle-ci.

Ce service a été créé pour répondre à un double souci :

- Complexité des opérations traitées par ce service.
- Spécificité de la réglementation régissant cette nature d'opération.

1.4.5 Service crédit et engagement

Le service crédit est indéniablement le service le plus juteux de l'agence bancaire. Il est primordial à sa survie contenu du rôle qu'il joue. On peut le schématiser comme suite :

1.4.6 Service administratif

Dans ce service on trouve les avocats, leurs responsabilités sont de défendre les droits de la banque et entamer les procédures de recouvrement et de poursuites judiciaires.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Aussi on trouve les informaticiens leurs rôles sont de réparer des problèmes qui se trouvent au niveau du système informatique.

1.5 Missions et objectifs de la BNA

La BNA a été créée pour répondre à une nécessité économique, née d'une volonté politique afin de restructurer le système bancaire, assurer l'indépendance économique du pays.

1.5.1 Les missions de la BNA

La banque nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels des entreprises.

Elle traite toutes les opérations de banques, de changes et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques.

L'ordonnance N°66-178 de 13 juin 1966 créant la BNA charge cette dernière des missions suivantes³ :

- En tant que banque commerciale : elle traite toutes les opérations de banque, recueille des dépôts et consent des crédits à court terme ou crédits d'exploitation, finance des opérations de commerce extérieure.
- En tant que banque d'investissement : elle collabore avec les autres institutions financières pour les crédits à moyen et long terme.
- En tant que société nationale : elle sert d'instrument de planification financière, chargé d'exécuter et de mettre en œuvre la politique de gouvernement en matière de crédit.

Comme toute autre banque commerciale, la BNA a pour objectif le financement de l'économie. Elle doit maximiser sa rentabilité en collectant des ressources financières auprès des agents économiques pour redistribution sous forme de crédits au profit de développement de l'économie. C'est le rôle d'intermédiation financière.

1.5.2 Les objectifs de la BNA

Ils sont résumés comme suit⁴ :

- L'amélioration et l'efficacité de la gestion ;
- l'introduction de nouvelles techniques managériale et le marketing ;
- l'élargissement de la gamme de produit ;

³ Document interne de la BNA.

⁴ <http://www.BNA.dz> (consulté le 25/05/2023).

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

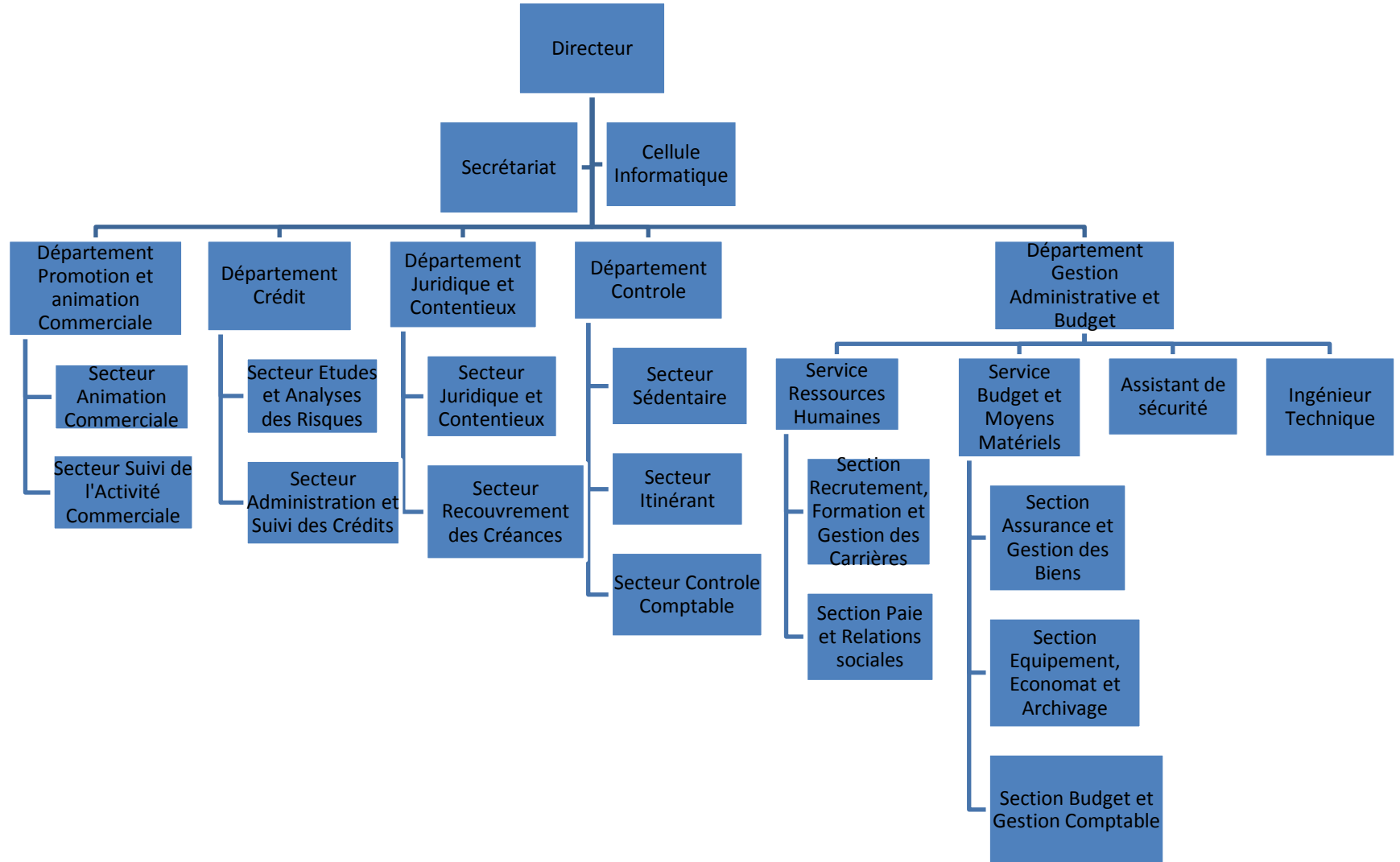
- une gestion plus performante des ressources humaines ;
- l'amélioration du système d'information.

A la BNA agence 581, toutes les opérations concernant l'ouverture de compte soit pour l'ouverture d'un compte chèque, courant ou bien sur livret sont effectuées au niveau du service «contentieux» pour ce qui concerne les formule de placement que ce soit les DAT ou bien les bon de caisse sont effectuées au niveau du service« engagement commerciaux ».

Les opérations de retrait et de versement sont effectuées au niveau de service caisse (guichet).

Pour le service devise il effectue les opérations de retrait et de versement ainsi que le change et les locations touristiques.

Figure n° 03 : Organigramme de la direction régional de la BNA TIZI-OUZOU¹.

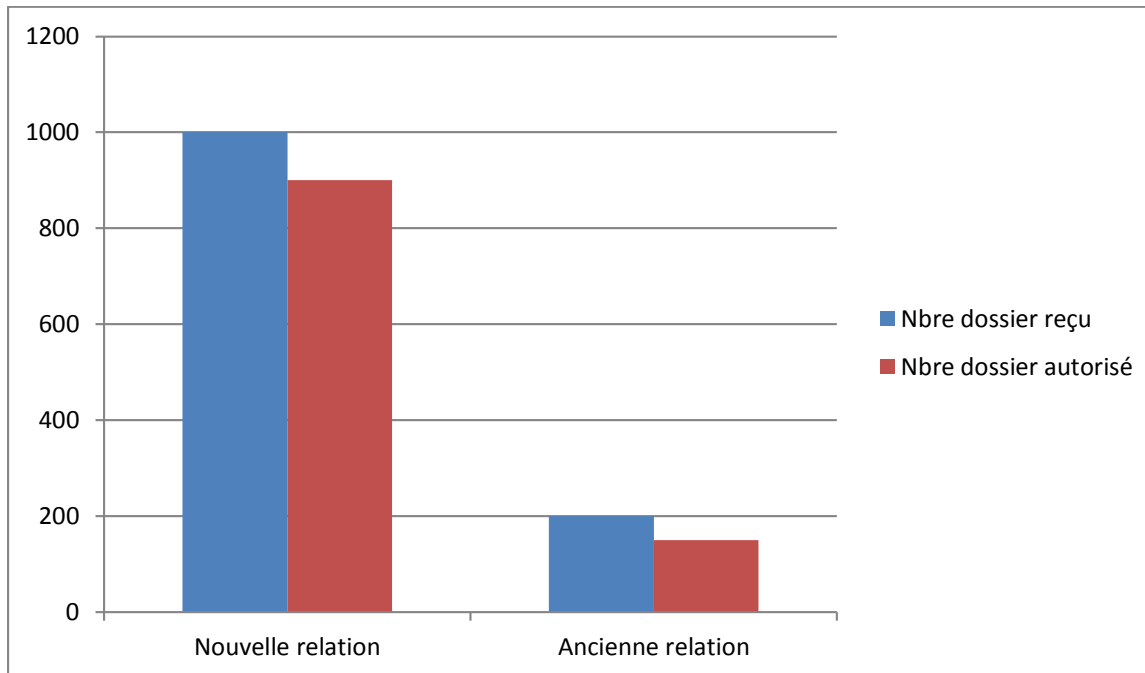


¹ Document interne de la BNA.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

1.6 l'évolution des autorisations de crédit

Figure n°04 : autorisation de crédit pour l'année 2021

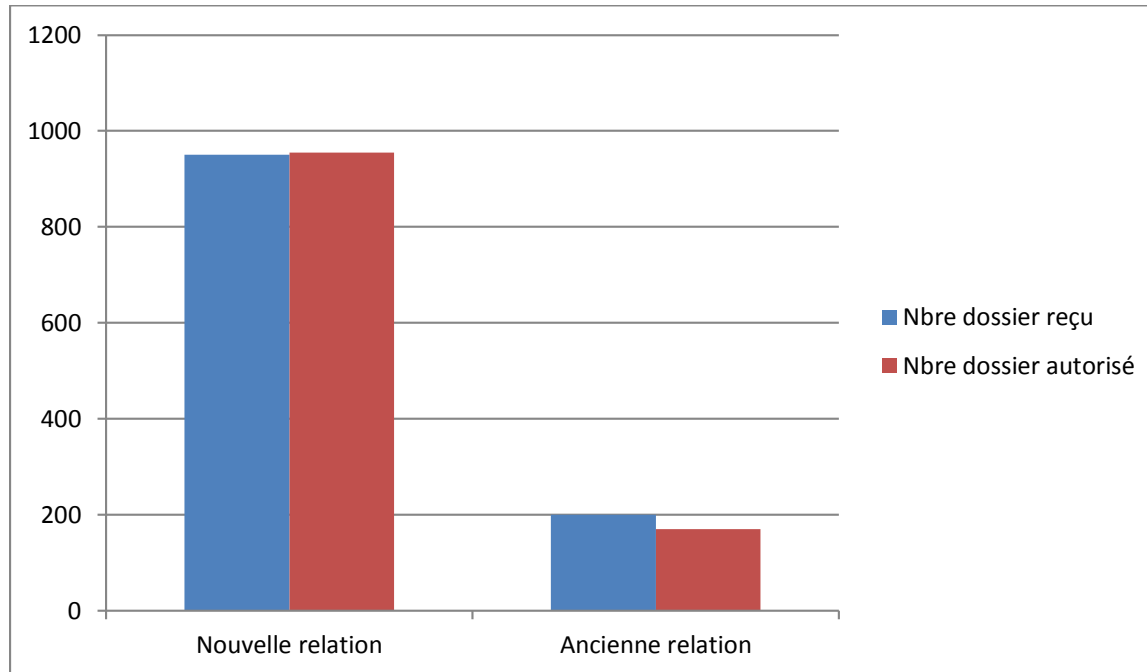


Source : élaboré par nous-mêmes à partir d'un tableau interne de BNA

On présente dans cet histogramme des données fournées par la direction de la BNA dans un tableau des demandes d'autorisations de crédit pour l'année 2021.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Figure n°05 : autorisation de crédit pour l'année 2022

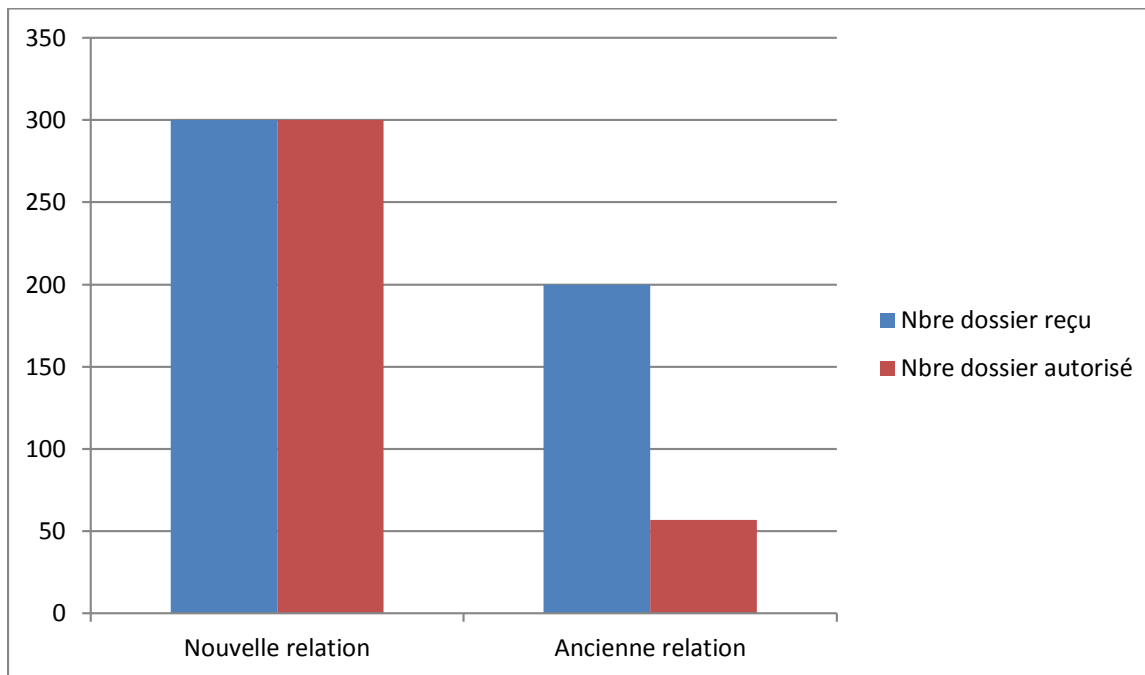


Source : élaboré par nous-mêmes à partir d'un tableau interne de BNA

On présente dans cet histogramme des données fournées par la direction de la BNA dans un tableau des demandes d'autorisations de crédit pour l'année 2022.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Figure n°06 : autorisation de crédit pour 1er trimestre 2023

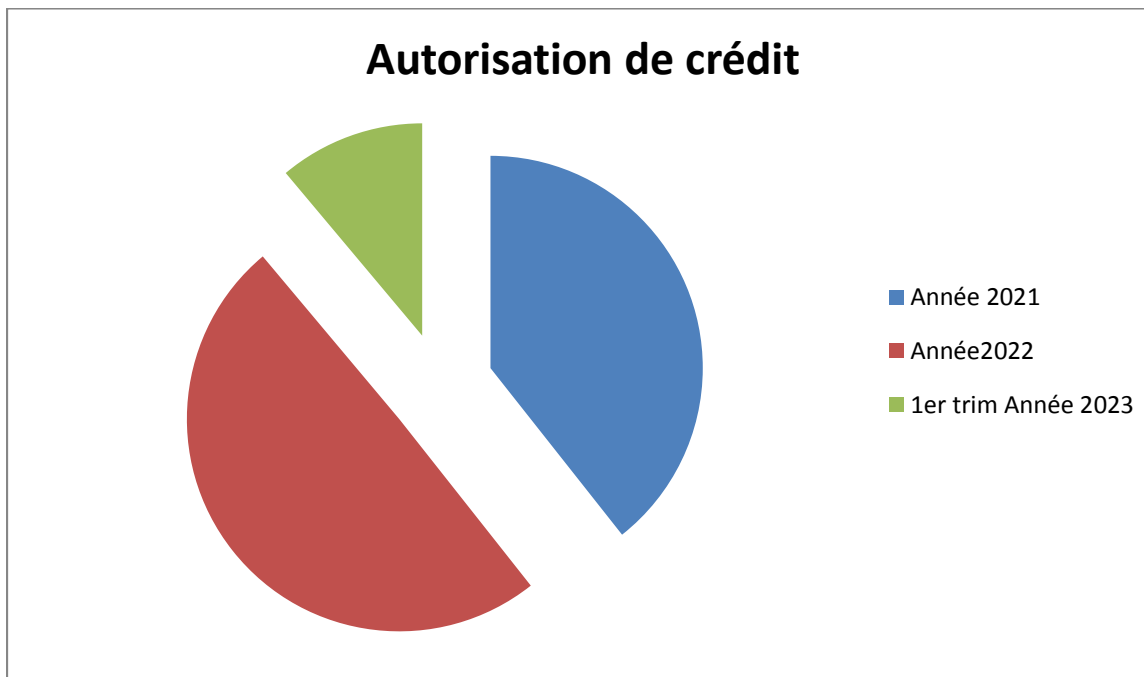


Source : élaboré par nous-mêmes à partir d'un tableau interne de BNA

On présente dans cet histogramme des données fournées par la direction de la BNA dans un tableau des demandes d'autorisations de crédit pour le premier trimestre de l'année 2023.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Figure n°07 : Autorisation de crédit



Source : élaboré par nous-mêmes à partir d'un tableau interne de BNA

Dans ce diagramme circulaire on a exposé les deux (02) années de 2021 et 2022 et aussi le premier (01) trimestre de l'année 2023 qui représente les autorisations de crédit de la BNA de TIZI-OUZOU.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Section 02 : Etude du cas pratique

Nous allons présenter les étapes préalables pour accepter ou rejeter un crédit d'investissement en s'appuyant sur une étude d'un cas de dossier qui concerne l'investissement.

Cette étude porte sur une prise de connaissance générale de l'entreprise (structure de capital, activité, situation de l'entreprise vis-à-vis de la banque) sur l'analyse de la demande formulée et sur l'analyse de la situation financière de l'entreprise.

2-1 Présentation de deux cas de client mise en relation avec la BNA

On va présenter dans notre étude deux dossier d'entreprise qui n'arrive pas a rembourser leur prêt, en premier cas on la SARL Etablissement Hospitalier et Diagnostique, et on seconde cas on a la SARL Gros Parapharmaceutique et Cosmétique.

On commence par le premier cas on a :

- SARL Etablissement Hospitalier et Diagnostique

2.1.1 Elaboration de la notice économique

Elle établie comme suit :

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

Tableau n° 01 : Notice économique

SARL Etablissement Hospitalier et Diagnostique TIZI RACHED, TIZIOUZOU		Local	Fiche client
	N° Client		
	N° Groupe		
Agence : TIZIOUZOU Etablie à la date du :			
Raison sociale : SARL Etablissement Hospitalier et Diagnostique	Groupe dont la société fait partie :		
Adresse : TIZI RACHED, TIZIOUZOU	Secteur de suivi :		
N° Tél :			
Date d'entrée en relation			
Forme de la société : Société à Responsabilité Limité Objet principal : Production des réacteurs et souches, et réalisation des analyses inexistantes dans le pays afin de faire face a l'envoi des tubes de sérum et sang des patients à l'étranger. Siège social : TIZI RACHED, TIZI RACHED, TIZIOUZOU			

Source : document interne de la BNA.

2.1.2 Aperçu globale du client (voir annexes I)

L'entreprise Etablissement Hospitalier et Diagnostique a été créée le février 2019 sous forme juridique SARL ayant pour activité : Centre d'Imagerai et de Diagnostic.

Son siège social est sis à la commune TIZI RACHED, TIZI RACHED, TIZI OUZOU.

L'entreprise est entrée en relation avec la banque le 16/02/2019.

2.1.3 Besoins exprimés par le client

Le présent dossier de crédit, introduit par une personne moral qui Monsieur X à la BNA, a pour objet :

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

• Le financement d'acquisition d'un matériel, dont le montant global du projet s'élève à 81 903 700,00 DA.

La structure de financement suivant l'étude techno-économique est définie comme suit :

- Apport personnel de 40 % soit 32 500 000,00 DA
- Endettement de 60 % soit 49 403 700,00 DA de crédit demandé par le client.

Le crédit bancaire sollicité est un crédit à moyen terme (CMT) d'une durée de 5 ans.

L'engagement sollicité est sera consacré à l'achat de :

Tableau n° 02 : Engagement de client.

Dans ce tableau en présente le projet de client en deux périodes sont comme suit :

On aprioris il a demander: équipement de radiologie et imagerie, laboratoire de biologie médicale, laboratoire moléculaire.

Puis on a postérieurement il a inscrire l'acquisition d'un véhicule pour assurée les soins à domicile.

On a résumer sa demande dans ce présent tableau qui comme suit :

Matériel	Montant
Equipements de radiologie et imagerie	6.226.000,00 DA
Laboratoire de biologie médicale	12.877.000,00 DA
Laboratoire moléculaire	23.500.000,00 DA
Véhicules pour soins à domicile	6.800.000,00 DA

Source : document interne de la BNA

Puis le client X a donné des garanties qui sont les suivantes :

.Deux(02) appartements.

.Le matériel demandé a fait l'objet d'un nantissement .

.l'infrastructure et le terrain de l'établissement sont hypothéqués.

Le taux d'intérêt de ce financement est de 5.25%, après avoir bénéficié d'une subvention de l'Etat d'un taux de 2.25%. Le taux d'intérêt final pour le remboursement après la subvention est de 3%.

2.2 Traitement de la demande de crédit (voir annexes II)

Après avoir reçu la demande de financement de crédit de client par la BNA, et la prise en considération de ses attentes. Avant que la Banque National d'Algérie lui accorde le prêt, il traite

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

le dossier par des différents procédures par but de prendre une décision efficace et rentable pour la banque.

2.2.1 L'étude de dossier

- La banque va contrôler si le client à constituer tout le dossier demandé pour sa demande de crédit et aucun des papiers ne manque pour bien constaté le profile de client vis à vis son activité et sa situation vis à vis le contrôle fiscale.

- La banque va remplir la Fiche d'Appréciation de client, et de crée son profil dans la base de donner de la banque et enregistrer tout le profil de client avec les moindres détail pour que le logiciel facilite le suivi de son état envers les institutions financières et les période de remboursement en cas d'avis favorable de la banque.

2.2.2 L'étude technique de projet :

- La banque va calculer les facteurs de financement d'investissement pour facilité la prise de décision et la bonne analyse de projet, en premier on a :
 - La capacité d'autofinancement (CAF) : (DA)

Tableau n° 03 : Capacité d'autofinancement.

Année	2019	2020	2021	2022	2023
CAF	303 423,00	642 592,00	642 134,00	361 697,00	362 177,00

Source : Document interne de la BNA.

- La capacité d'autofinancement est suffisante sur la durée de remboursement.

Puis on calcule les indicateurs ci-après :

- Les indicateurs d'activités (prévisionnels) (DA) :

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Tableau n° 04 : Indicateurs d'activités.

Exercice Indicateurs	2019	2020	2021	2022	2023
Chiffres d'affaire (CA)	375 650,00	749 360,00	749 360,00	749 360,00	749 360,00
Mouvements confiés (MC)	Nouvelle Relation				

Source : Document interne de la BNA.

➤ Le client prévoit la réalisation de chiffre d'affaires considérable, il sera de 375 650 KDA à la première année et de 749 360 KDA durant les quatre (04) ans à venir.

NB : Dans ce cas étudiant on a pas pu élaborer plus d'analyse puisque cette entreprise viens de se crée pour cela on n'a pas plus de détail qui nous permet de calculer ses ratios (solvabilité, liquidité, rentabilité, et la capacité d'endettement).

2.2.3 Décision de la banque (voir annexes III)

C'est la phase la plus délicate de l'étude d'une demande de crédit d'investissement. A ce stade de l'étude, il n'y a plus de règles générales.

Toute est une affaire de jugement personnel, basé bien sûr par les éléments d'appréciation dégagés.

Dans ce cas la banque a donné un avis favorable pour la mise en place du CMT sollicité par le client, pour plusieurs facteurs considérés comme étant favorables :

- C'est un projet qui n'existe pas dans notre pays, alors pas de concurrence potentiel et on plus c'est le premier établissement qui procède cette technologie dans tout le territoire national.
- Les motivations apportés par l'investisseur sont assez suffisant comme garantie de financement de ce projet.

2.3 Crédits accordés

La mise en place d'un CMT de 49.403.700,00 DA, soit 60% du montant total de l'investissement.

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

Afin de prémunir des éventuels risques, la banque a prévu les garanties présentés dans ce tableau :

Tableau n°05 : Engagement de la banque.

Crédit forme :	Accordé	Montant :	Condition :	Garanties et Observation :
- Investissement ;		49 403 700,00 DA	<p>* Au Préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite sur site ; - Signature d'une convention ; - Une caution solidaire des associés ; - Le recueil de lettre fusion de compte ; - Le recueil de l'hypothèque sur deux (02) appartement ; - Le recueil la DPA CAT NAT abritant l'activité (catastrophe naturel assurance) ; <p>* A Posteriori :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le gage sur le matériel relent ; - Le gage sur alentissement (tout le matériel acquise par se prêt) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Avenants à la CCI ; - CCE ; - CCI ; - Hypothèque sur terrain et construction ; - NFC élargi au matériel ; - CSL des associés ; - Caution Solidaire SARL ; - METRALEC ; - LCAC des associés ; - DPAMR ; - DPACAT NAT ; - LFC ;

Source : document interne de la BNA

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

2.4 Calcul des intérêts et des taxes

➤ On se basant sur les données de la BNA, nous allons calculés :

Tableau n° 06 : Calcul d'amortissement de l'emprunt.

Année	Capital	Amortissement	Intérêt	TVA	Annuité
Total CMT	49.403.700,00	/	/	/	/
2019	Différé	/	2.593.694,00	492.802,00	3.086.496,00
2020	49.403.700,00	12.350.925,00	2.593.694,00	492.802,00	15.437.421,00
2021	37.052.775,00	12.350.925,00	1.945.271,00	369.601,00	14.665.797,00
2022	24.701.850,00	12.350.925,00	1.296.847,00	246.401,00	13.894.173,00
2023	12.350.925,00	12.350.925,00	648.424,00	123.200,00	13.122.549,00
/	0	49.403.700,00	9.077.930,00	1.724.807,00	60.205.437,00

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Mode de calcul : montant en (DA)

Pour année 2020 :

- Amortissement constant = capital(K)/la duré(n)

$$49.403.700,00/4 = 12.350.925,00$$

- Intérêts = capital(K)*le taux(t = 5.25%)

$$49.403.700,00*5.25\% = 2.593.694,00$$

- TVA = l'intérêt*19%

$$2.593.694,00*19\% = 492.802,00$$

- Annuités = amortissement +intérêt+TVA

$$12.350.925,00+2.593.694,00+492.802,00 =15.437.421,00$$

2.4.1 Etape de remboursement

La Banque Nationale d'Algérie dispose d'un logiciel interne qui enregistre tout les créances accordés à ces clients, ce logiciel à pour but de facilité le redressement et la gestion des créances des clients au sien de la banque et assure l'interconnexion de tout les départements et l'asymétrie de l'information entre les différentes agences sur le territoire nationale.

Dans le cas de la SARL exposer, le client va commencer le remboursement des intérêts dans trois(03) mois puisque il a une(01) année de différé, alors dans le constat on a le lancement de la SARL le 02/2019, pour cela le premier versement des intérêts sera en 05/2019, puis l'année suivante va rembourser le montant de l'échéancier plus intérêts, de cette façon jusqu'à la fin de la période de remboursement de la totalité de prêt.

NB : "Le remboursement se fera trimestriel".

Par ailleurs, le client sera redevable de règlement de la première partie des intérêts de l'année 2019, en mois de Mai le logiciel va prévenir le département crédit de la date de paiement de client avant son délai de 03 jours, se qui permettra le responsable d'appeler le client pour le prévenir que le versement s'approche, puis le logiciel attend huit(08) jour après la date de remboursement veut dire que le client sera dans le compte d'attente.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

2.4.1.1. Le compte d'attente

Le compte d'attente, également connu sous le nom de compte de transit, est un type de compte utilisé dans certaines transactions financières pour temporiser les fonds jusqu'à ce qu'une action ultérieure soit effectuée ou qu'une condition spécifique soit remplie. il s'agit d'un compte temporaire dans lequel les fonds sont détenus une période déterminée.

Après que le délais d'attente est écoulé, le client reçoit une mise en demeure de la part de chef de département crédit lui rappelons que il n'a pas fait son versement dans le délai attendu et de le sollicité de bien vouloir se présenté pour s'expliquer de défaut de paiement.

En effet, le client a répondu à la demande de la banque par se présenté au service concerner pour justifie le non remboursement la première partie des intérêts de 2019, après avoir entendu par le chef de département crédit la justification de client c'était comme suit : " j'ai un mauvais lancement accuse de la crise de Covid19, tout a était en arrêt pendant cette pandémie alors mon établissement est on souffrance" .

Ensuite, on constate que le client a marqué un impayé, pour cela le logiciel va automatiquement transférer le client vers le compte impayé après avoir épuisé la période d'attente de 90 jours.

2.4.1.2. Le compte impayé

Un compte impayé fait référence a un compte où le paiement dû n'a pas été effectué à temps ou n'a pas été effectuer de tout. Cela peut avoir des conséquences financières et commerciales pour les créanciers et les débiteurs, nécessitant souvent des mesures de recouvrement pour résoudre la situation.

En outre, la direction régional de la Banque Nationale d'Algérie a programmé une réunion pour objet de faire des constats sur les différents financements de la banque pour sa clientèle et leur état, parmi les dossiers de client exposer dans cette réunion on trouve l'établissement hospitalier et de diagnostique, pour cela ils ont décidé de transférer son dossier vers le département juridique et contentieux, dans le compte créance compromise en instance de régularisation (CCIR).

2.4.1.3. Le compte créance compromise en instance de régularisation

Un compte créance compromise en instance de régularisation : est un compte utilisé pour enregistrer une créance faisant l'objet d'un problème ou d'un litige en cours de résolution. Il indique que des mesures sont prises pour régulariser la situation et récupérer la créance. Ce type

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

de compte permet de suivre et de gérer les créances problématiques distinctement des créances normales dans les états financiers.

La direction d'étude juridique a effectuée des démarches auprès du débiteur, pour parvenir à la récupération du crédit à l'amiable, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour parvenir au règlement de la créance.

Pour récupérer la créance restante auprès de client , la banque a entrepris les mesures suivantes :

Elle consiste à l'invitation de client pour régler sa dette par une convocation.

2.4.1.3.1. 1ère mise en demeure (voir annexes IV)

Le client s'est manifesté après réceptions de la mise en demeure.

La direction juridique reçoit le client " Etablissement Hospitalier et de Diagnostique", pour but de négocier de matériel financé, et si le client est prêt à trouver des solution à l'amiable avec la BNA pour le recouvrement de ses échéanciers.

Après avoir entamer la négociation le client a fait louer son matériel pour un autre établissement situé dans la wilaya d'Alger, pour cela le chef de département juridique a demandé de consulter le contrat de location, afin, de trouvé un moyen de recouvrement qui arrange les deux cotés sans passer a d'autre procédure.

Puis le client a été de bonne foie pour arrangé sa situation vis-à-vis, il a accepté les exigences de négociation .

Au final, la direction juridique et le client on décidé de redresser les créances avec les moyens qui procède actuellement le client pour le remboursement en prenons on considération le montant de contrat de location s'il est à la hauteur de recouvrement des créances, après avoir effectuer des analyses financières, la direction juridique a décidé le recouvrement des créances par les factures de paiement de locataire, en révisant tout le calendrier de remboursement de client à nouveau avec de nouvelle condition qui serons exposer par la banque pour but de la gestion de ce client défaillant et que la banque pourra récupérer son prêt plus rapidement.

- On seconde on a le deuxième cas de la SARL Gros Parapharmaceutique et Cosmétique, se client nos a été exposé comme exemple dans le département juridique car c'est un des cas avancés pour la récupération de la créance en question alors ils ont entamer la procédure par vois de justice car

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

tout les solutions envisagées par la banque sans aucun résultats car le client ne répond pas, et à plusieurs reprise n'a pas voulu recevoir le huissier de justice.

Fiche signalétique de suivi (voir annexes V) :client CCIR

Comité Central de Suivi du Recouvrement des Créances

REUNION DU :

DRE : TIZI OUZOU 183

Agence : AP 581 TIZI OUZOU Identifiant :

1) Renseignements sur la relation :

Nom et Prénom ou raison sociale	SARL
Forme juridique	PERSONNE MORALE
Noms des principaux dirigeants	Gérant associé Gérant associé
Adresse ou siège social	TIZI OUZOU
Nature de l'activité	GROS PARAPHARMACEUTIQUE ET COSMITIQUE
Date entrée en relation	2019

2) Montant créance et Garanties recueillies :

Engagement Au 31/03/2023 en KDA	Garanties		
	Nature de la garantie	Date recueil	Valeur
17 196	CCE	04/03/2019	20 000
	Avenant N° 01	10/11/2019	
	CCE	01/04/2019	
	CSL des associés	10/11/2019	
	l'acte d'hypothèque sur terrain	06 et 09/10/2019	

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

3) Gestion de la Créance compromise en instance de régularisation :

Date virement à CCIR	04/08/2021
Montant Virement à CCIR	16 196 KDA
Montant remboursé durant trimestre	00 KDA
Montant remboursé depuis Virement à CCIR	00 KDA
Nature des actions de recouvrement engagées et leurs résultats	<p>-Mise en demeure (pour les deux associés et caution de SARL en date du 06/07/2020 notifiées par l'huissier le 01/09/2020 -Mise en demeure (pour les deux associés et la caution de la SARL en date du 22/10/2020 notifiées par l'huissier le 02/11/2020</p> <p>-Mise en demeure lancé à l'encontre de la caution de SARL en date du 21/06/2021 notifiée par le 07/07/2021</p> <p>-Lancement de Saisie arrêt bancaire en date du 19/08/2020</p> <p>-Lancement de Saisie arrêt bancaire en date du 21/12/2020</p> <p>-Dossier remis à l'avocat pour une demande d'ordonnances de saisie immobilière le 11/06/2021.</p> <p>Ordonnance du 05/08/2021 (designer un huissier pour faire un constat du terrain)</p> <p>-ordonnance remise à l'huissier le 08/09/2021.</p> <p>PV du constat du 05/10/2021 remis a l'avocat pour poursuivre la procédure</p>

Chapitre 03 :La gestion des clients défailants au sein de la BNA

	<p>de la saisie.</p> <p>Ordonnance du 27/10/2022 rendue par le tribunal d'AZAZGA portant saisie Sur terrain hypothéqué.</p> <p>Ordonnance remise à l'huissier en date du 02/11/2021 pour exécution</p>
Derniers développements intervenus durant le trimestre	<p>Procédure d'exécution en cours selon le compte rendu par l'huissier de justice du 03/08/2022.(un ATD de la recette des impôts d'AZAZGA a été signifié à l'huissier de justice</p> <p>Audience d'apposition 03/11/2022 sur la vente aux enchères programmé pour le 05/12/2022 au niveau de tribunal d'AZAZGA (aucune opposition n'a été déposé)</p> <p>-Audience de vente aux enchères reporté pour une date ultérieure pour motif (aucune proposition d'achat)</p>
Commentaires sur perspectives recouvrement	
Recommandations	

Signature Directeur du Réseau

On constatant selon les données qu'on a dans le tableau que la banque a eu un obstacle pour la récupération de ces créances car le client a un ATD auprès de bureau des impôts d'AZAZGA, pour cela la vente en enchère programmé par la justice et le huissier de justice reporté pour une date ultérieure pour motif (aucune proposition d'achat), car si la vente s'effectue la priorité a la direction des impôts de récupérer sa dette puis à la banque.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Après avoir finir nous études on envisage des recommandations comme suit:

D'examinez les politiques et les procédures de la BNA en ce qui concerne la gestion des clients défaillants.

Analysez les processus de recouvrement, de suivi des prêts en défaut, de communication avec les emprunteurs en difficulté, etc.

Comprenez les étapes et les mesures prises par la banque pour gérer les clients défaillants.

Identifiez les indicateurs clés de performance utilisés par la BNA pour mesurer l'efficacité de la gestion des clients défaillants.

Cela peut inclure des mesures telles que le taux de recouvrement, le pourcentage de prêts en défaut, les délais de recouvrement, etc.

Chapitre 03 :La gestion des clients défaillants au sein de la BNA

Conclusion

Dans ce troisième chapitre, on a essayé de présenter la Banque Nationale d'Algérie mais on a focalisé sur une étude d'un client défaillant au sein de la Banque Nationale d'Algérie, on a vu qu'elle procède en premier lieu les différentes étapes d'octroi de crédit, ainsi que la gestion d'un client défaillant. L'analyse de la gestion nous a permis de mettre en exergue les procédures de recouvrement des créances fréquemment rencontrées au niveau de la Banque Nationale d'Algérie.

Nous avons suivis les étapes du recouvrement auprès de la Banque Nationale d'Algérie, notamment le transfert des créances au précontentieux puis au contentieux, les mises en demeure et saisies arrêts et l'indemnisation au fonds de garantie.

La gestion d'un client défaillant au sein de la Banque Nationale d'Algérie est un processus complexe qui nécessite une approche stratégique et une analyse approfondie. Dans ce chapitre, nous avons étudié un cas pratique spécifique afin de mieux comprendre les défis auxquels la banque est confrontée lorsqu'elle fait face à un client en défaut de paiement.

Le cas de défaillance ainsi étudié a permis de comprendre la complexité de la situation au niveau de la banque. Une organisation de processus de suivi et de recouvrement est donc un impératif crucial.

Conclusion générale

Conclusion générale

Au terme de cette étude, nous rappelons brièvement la problématique et la démarche suivie, pour examiner par la suite les résultats et les conclusions tirées.

L'objectif de notre travail de recherche était de contribuer à une meilleure compréhension de la gestion des clients défaillants par la BNA. Notre problématique porte sur quelles sont les procédures mise en œuvre par la banque pour le recouvrement des créances ?

Pour ce faire le premier chapitre intitulé «*Les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires*» a été consacré aux différents concepts et les notions sur les clients défaillants, le risque crédit qui est un enjeu majeur pour la banque, et les garanties bancaires.

Le deuxième chapitre intitulé «*La gestion des clients défaillants par les banques*» dont le qu'elle on a traité les méthodes de gestion des clients défaillants, ainsi que la procédure de recouvrement amiable et judiciaire et les impacts de la gestion des clients défaillants sur la performance de la banque.

Le troisième chapitre intitulé «*Etude pratique de la gestion des clients défaillants au sein de la BNA*», dans ce chapitre on a vu l'étude et l'analyse d'un dossier de crédit et on a terminé avec une étude de cas pratique qui porte sur un crédit destiné à un client qui n'arrive pas à le rembourser.

La banque joue un rôle important dans la croissance économique et cela vu son rôle qui consiste en l'octroi des crédits pour les agents économiques, afin de réaliser leurs projets, les crédits sont parmi les principales emplois des banques et le moteur de la création monétaire.

Le risque du crédit pour la banque est un élément inséparable de l'activité du prêt dans sa mission d'intermédiaire financier. Ce risque peut aller du simple retard de remboursement à une perte totale de la créance et des intérêts. Pour une banque, le risque de crédit, c'est celui, de ne pas être remboursée du fait de l'insolvabilité de l'emprunteur, sa mauvaise foi ou bien à cause de la façon dont la banque organise la distribution du crédit qui doit être encadrée par des procédures formalisées. Ce risque se manifeste lorsque l'emprunteur est incapable de rembourser ses dettes conformément aux termes du contrat de prêt cela crée un client défaillant pour la banque.

Tout d'abord, il est important de reconnaître que les clients défaillants peuvent représenter un risque significatif pour la santé financière d'une banque. Le non remboursement des prêts et des dettes peut entraîner des pertes financières importantes et mettre en péril la stabilité de l'institution. Par conséquent, une gestion proactive et efficace de ces clients est essentielle.

La gestion des clients défaillants est un aspect crucial de l'activité bancaire qui nécessite une attention particulière. Dans cette étude, nous avons examiné la manière dont la banque gère les clients qui ne parviennent pas à rembourser leurs obligations financières.

Conclusion générale

L'une des approches clés pour gérer les clients défaillants est la prévention. Il est primordial pour la banque de mettre en place des politiques et des procédures solides pour évaluer la solvabilité des emprunteurs potentiels avant d'accorder un prêt. Une évaluation minutieuse des antécédents financiers, des revenus et des garanties peut aider à identifier les clients à risque et à prendre des décisions éclairées quant à l'octroi d'un crédit.

Cependant, malgré toutes les mesures préventives, il est inévitable que certains clients rencontrent des difficultés financières dans ces situations, il est important pour la banque de mettre en place des mécanismes de suivis et de gestion des clients défaillants.

Sur le plan pratique nous avons effectué un stage au sein de la Banque Nationale d'Algérie, on a étudié un dossier de crédit d'investissement pour financer la création d'un projet à un client qui n'arrive pas à rembourser sa première phase de remboursement dans le délai, puis avec l'accumulation des non remboursements de sa créance est devenu un client défaillant.

La Banque Nationale d'Algérie gère les clients défaillants d'une manière globale et stratégique afin de minimiser les risques et de préserver ses intérêts. La Banque Nationale d'Algérie met en place des structures pour identifier et évaluer les clients qui présentent des signes de défaillance. Ces signes peuvent inclure des retards de paiement, des difficultés financières ou des non respects des conditions contractuelles.

La Banque Nationale d'Algérie engage des actions pour récupérer les montants dus et minimiser les pertes. Dans certains cas, la banque peut essayer de négocier un plan de remboursement ou de restructuration de la dette avec le client afin de l'aider à surmonter ses difficultés financières. Dans d'autres cas, si le client ne coopère pas ou si la situation est irrécupérable, la BNA peut prendre des mesures légales pour récupérer les fonds, comme engager des procédures judiciaires ou recourir à des agences de recouvrement spécialisées.

Il est important de noter que la BNA doit également respecter les réglementations et les lois en vigueur lorsqu'elle traite les clients défaillants. Cela inclut le respect des droits de client et l'application équitable des procédures de recouvrement.

Nous espérons que notre étude a permis d'éclaircir la gestion de client défaillant, notre souhait est que cette étude donne naissance à une vague de recherches ultérieures.

La bibliographie

Les ouvrages :

BEGUINE, Jean-Marc., BERNARD, Arnaud. L'essentiel de technique bancaire. Paris : Edition d'organisation, groupe eyrollers, 2008.

BEN HALIMA, Amour. Pratique des techniques bancaires. Alger: Edition Dahleb, 1997.

BERNAT ROLLAND, Luc. Principe des techniques bancaire. 22^{ème} éd. Paris : Edition Dunod, 2002.

BOUSQUET, Jean. L'essentiel à connaître en gestion financière. 2^{ème} éd. France : Edition MAXIMA, 2000.

BOUYAKOUB, Farouk. L'entreprise et le financement bancaire. Alger : Edition Casbah, 2003.

BRUYERE, Richard. Les produits dérivés de crédit. Paris : édition ECONOMICA, 1998.

FRANCOIS, Desmicht. Pratique de l'activité bancaire. Paris : Edition Dunod, 2004.

CHARLS, Colette. Gestion des créances clients, guide pratique. Paris ; Edition DELMAS, 1990.

GINGEMBRE, Thierry. STERIN, Anne-Laure. Recouvrement de créances. Delmas : 4^e édition, 1999.

JACOB. Henri., SARDI. Antoine. Management des risques bancaires. Paris: Ed AFGES, 2001.

KOFFI. Jean. YAO. Ming. Les accords de Bâle et la gestion du risque de crédit. Version préliminaire, 2003.

LEGLAIS, Dominique. Sûretés et garanties du crédit. 2^{ème} éd. Paris : LGDJ, 1999.

MARION, Alain. Analyse financière, concepts et méthodes. 2^{ème} édition. Paris : Edition DUNOD, 2009.

MATHIEU, Michel. L'exploitation bancaire et le risque crédit : mieux le cerner pour le maitrise.3^{ème} éd. Paris : édition d'organisation, 1995.

PRISSERT, Pierre., GARSUAUL, Philippe. Opération bancaire à l'étranger. Paris, revus, 1993.

Les Mémoires :

- ADLANI MERIEM, BENAOUASOUAD, KLAGHIGHANIA , « le recouvrement des créances bancaires, cas de la banque de développement local de TIZI-OUZOU, institut nationale spécialisée de la formation professionnelle, IMARZOUKEN AREZKI », promotion 2010.

- AISSAT LILIA, AINOUZ DYHIA , « la réaction de la banque face a la clientèle en difficulté, cas de la banque de développement local de TIZI-OUZOU », Université de la

La bibliographie

formation continue centre T.O., promotion 2008-2009.

- AIT KACI SALIMA, AKLI AGHILES, AKLI THIZIRI , « risques et garanties bancaires, cas de la BDL de « TIZI-OUZOU », Université MOULOUD MAMMERI, promotion 2011.
 - AKLIL Samia, MAHDID Nadia , « Le financement du crédit d'investissement, cas de la BNA de TIZI OUZOU », UMMTO, promotion juin 2013.
 - AROUNA SORO, «la gestion des risques de taux d'intérêt et de change, cas de Banque Ouest Africaine de Développement» , Master en finance et banque, France 2006, école CESAG; Dakar, Sénégal.
 - BAICHE FARIZA, BERKANE OUNISSA , « Les crédits bancaires, risques et garanties», UMMTO, promotion 2014.
 - DOUCOURE Abdoulaye , « Procédures simplifiées de recouvrement et voies d'exécution », Master en Droit carrières judiciaires, Université de Bamako -2009.
 - ENISSA AUDREY et IBRAHIM TASSADIT , « Financement des investissements », mémoire de Master, Université Mouloud Mammeri de TIZI OUZOU, Promotion 2014.
 - HEFSI Djamilia, I.L, H.Y , « La gestion du contentieux bancaire en Algérie », Université Mouloud Mammeri de TIZI OUZOU, promotion 2010.
 - IMOUDACHE NADIR , « le contentieux bancaire en ALGERIE », thèse de magister, université MOULOUD MAMMERI TIZI-OUZOU, 2011.
 - TALATO SAFIATOU KOANDA , « procédures de recouvrement et gestion des créances en souffrance» , institut supérieur d' informatique et de gestion, OUADAGOUDOU.
 - TIGZIRT ROZA, SERBOUH MESSAD , « Les procédures de recouvrement et de gestion des créances bancaires », Promotion 2017.
 - DESIRE NGIRUMPATSE , « analyse de l' effet des crédits octroyés par les institutions des micro-finances au -développement socio-économique de ses membres », Université Adventiste de KIGALI, Licence 2008.
 - ZORGUI ILHEM, « le risque de crédit : évaluation à partir des engagements des banques auprès des grands groupes tunisiens », Faculté des sciences juridiques, économiques et gestion de Jendouba, TUNISIE, Master Banque, promotion 2006.
- Les documents :**
- Circulaire interne à la BNA de Tizi-Ouzou, n°14-01 du 16 février, « traitement de garanties ».
 - Fascicule juridique de la Banque Nationale d'Algérie de TIZI-OUZOU (2021).

La bibliographie

Sites internet :

- <http://www.xn--financement-crdit-otb.fr>
- <http://www.billetdebanque.panorabanques.com>
- <http://www.fondsdegarantie.fr>
- <http://www.revuecca.com>
- <http://www.daf-mag.fr>
- <http://www.agicap.com>
- <http://www.fr.m.wikipedia.org>
- <http://www.BNA.dz>
- <http://www.bgeardennes.fr>
- <http://www.economie.fgov.be>
- <http://www.droit-finance.commentcanarche.net>
- <http://www.école-de-la-microfinance.com>
- <http://www.l-expert-comptable.com>
- <http://www.dictionnairejuridique.com>
- <http://www.manger-go.com>
- <http://www.comptabilité.oorka.fr>

Textes réglementaires :

L'ordonnance N° 03/11 du 26/08/2003 relative à la monnaie et le crédit.

L'article 355 du code civil algérien.

Liste des annexes

Annexes I : Demande d'autorisation de crédit

Annexes II :Fiche d'appréciation de client

Annexes III :Fiche de décision de client

Annexes IV :Mise en demeure

Annexes V : Fiche signalétique de suivi

Introduction générale.....	07
Chapitre 01 : Les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires	
Introduction de chapitre.....	11
Section 01 : Définition des clients défaillants.....	12
1.1 La définition de client.....	12
1.1.1 La définition économique de client.....	12
1.1.2 La définition juridique de client.....	12
1.2 Les types des clients.....	13
1.2.1 Clients particuliers.....	13
1.2.2 Clients professionnels.....	13
1.2.3 Clients institutionnels.....	13
1.2.4 Clients gouvernementaux.....	13
1.2.5 Clients internationaux.....	14
1.2.6 Clients fidèles.....	14
1.2.7 Clients occasionnels.....	14
1.2.8 Clients potentiels.....	14
1.3 La définition de la défaillance.....	14
1.3.1 La définition économique de la défaillance.....	14
1.3.2 La définition juridique de la défaillance.....	15
1.4 La définition des clients défaillants.....	15
1.4.1. La définition juridique des clients défaillants.....	15
1.4.2. La définition économique des clients défaillants dans les banques.....	16
Section 2 : Les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire.....	16
2.1 Les causes de la défaillances.....	16
2.1.1 La situation économique.....	17
2.1.2 La mauvaise gestion financière.....	17
2.1.3 La concurrence accrue.....	17
2.1.4 La réglementation.....	17
2.1.5 La culture financière.....	17
2.2 Les conséquence de la défaillances.....	18
2.2.1 Pertes financières.....	18
2.2.2 Détérioration de la réputation.....	18

2.2.3 Augmentation des coûts de recouvrement.....	18
2.2.4 Réduction de la capacité de prêt.....	18
2.2.5 Sanctions réglementaires.....	18
Section 03 : Les différents types des clients défaillants dans le secteur bancaire.....	19
3.1 Les clients en défaut de paiement.....	19
3.2 Les clients en faillite.....	19
3.3 Les clients partis chez la concurrence.....	19
3.4 Les clients inactifs.....	19
3.5 Les clients mécontents.....	19
3.6 Les clients à risque.....	19
Section 04 : Les risques et les garanties bancaires.....	20
4.1 Les risques des crédits bancaires.....	20
4.1.1 Notion du risque crédit.....	20
4.1.2 Typologie des risques.....	20
4.1.2.1 Le risque de contrepartie.....	20
4.1.2.1.1 Le risque de la contrepartie sur l'emprunteur.....	21
4.1.2.1.2 Le risque de la contrepartie sur le prêteur.....	21
4.1.2.1.3 Le risque de la contrepartie sue produits dérivés.....	21
4.1.2.2 Le risque de non remboursement.....	21
4.1.2.3 Le risque d'immobilisation.....	21
4.1.2.4 Le risque de taux d'intérêt	21
4.1.2.5 Le risque de change.....	22
4.1.2.6 Le risque de liquidité.....	22
4.1.2.7 Le risque de solvabilité.....	22
4.2 Les moyens de prévention contre les risques.....	22
4.2.1 Les sources d'informations concernant les risques.....	22
4.2.1.1 Les renseignements obtenus de l'extérieur.....	22
4.2.1.2 Les renseignements obtenus du client.....	23
4.2.1.3 Limitation des risques.....	23
4.2.1.3.1 Limitation du risque par sa division.....	23
4.2.1.3.2 Limitation exigé par la banque centrale.....	23
4.2.1.3.3 Limitation par la politique de sélectivité du crédit.....	23
4.2.1.3.4 Limitation par le contrôle de la commission bancaire.....	24
4.3 Les garanties bancaires.....	24

4.3.1 Les garanties personnelles.....	24
4.3.1.1 Le cautionnement.....	24
4.3.1.1.1 La caution simple.....	24
4.3.1.1.1.1 Le bénéfice de discussion.....	24
4.3.1.1.1.2 Le bénéfice de division.....	24
4.3.1.1.2 La caution solidaire.....	25
4.3.1.2 L'aval.....	25
4.3.1.3 L'assurance.....	25
4.3.1.3.1 L'assurance " décès, invalidité, incapacité".....	25
4.3.1.3.2 L'assurance " perte d'emploi ".....	25
4.3.2 Les garanties réelles.....	26
4.3.2.1 L'hypothèque (bien immeuble).....	26
4.3.2.1.1 L'hypothèque légale.....	26
4.3.2.1.2 L'hypothèque conventionnelle.....	26
4.3.2.1.3 L'hypothèque judiciaire.....	26
4.3.2.2 Le nantissement (bien meuble).....	26
4.3.3 Les garanties morales.....	27
4.3.3.1 La subrogation.....	27
4.3.3.2 La promesse de garantie.....	27
4.3.3.3 La lettre d'engagement.....	27
Conclusion de chapitre.....	28
Chapitre II : La gestion des clients défaillants par la banque	
Introduction.....	30
Section 1 : Les méthodes de gestion des clients défaillants.....	32
1.1 Analyse du risque de crédit.....	32
1.1.1 Collecte d'informations.....	32
1.1.2 Évaluation de la capacité de remboursement.....	32
1.1.3 Évaluation de la garantie.....	32
1.1.4 Analyse de l'historique de crédit.....	32
1.1.5 Évaluation de la garantie.....	32
1.1.6 Utilisation de modèles et de scores de crédit.....	33
1.2 Surveillance continue.....	33
1.2.1 Suivi des paiements.....	33
1.2.2 Alerte automatisées.....	33

1.2.3 Analyse des dépenses.....	33
1.2.4 Communication proactive.....	33
1.2.5 Revue périodique de la situation financière.....	34
1.3 Communication proactive.....	34
1.3.1 Identification des clients en difficulté.....	34
1.3.2 Contact précoce.....	34
1.3.3 Écoute active.....	34
1.3.4 Proposition de solution.....	35
1.3.5 Éducation financière.....	35
1.3.6 Suivi continu.....	35
1.4 Restructuration de la dette.....	35
1.4.1 Réaménagement des modalités de remboursement.....	35
1.4.2 Consolidation de la dette.....	36
1.4.3 Report de paiement.....	36
1.4.4 Réduction du taux d'intérêt.....	36
1.4.5 Conversion de la dette en action ou en capital.....	36
1.5 Recouvrement des créances.....	36
1.5.1 Communication initiale.....	37
1.5.2 Négociation de paiement.....	37
1.5.3 Suivi et relances.....	37
1.5.4 Recours légale.....	37
1.5.5 Recouvrement des biens garantis.....	37
Section 02 : Les procédures de recouvrement des créances.....	38
2.1 Le recouvrement précontentieux.....	39
2.1.1 Le règlement amiable d'une créance.....	39
2.1.1.1 Le contenu de dossier à constituer lors du règlement à l'amiable.....	39
2.1.1.2 Les conditions préalables à un règlement amiable des créances.....	39
2.1.1.3 Les pouvoirs de négociation des plans de remboursement.....	40
2.1.1.4 Les pouvoirs en matière de décision approuvant les plans de remboursement.....	40
2.1.3 Les moyens de la gestion précontentieuse.....	40
2.1.3.1 La relance du débiteur.....	40
2.1.3.2 La relance par appels téléphonique.....	41
2.1.3.3 La relance écrite.....	41
2.1.3.4 Les mises en demeures et les visites à la clientèle.....	41

2.1.3.4.1 Contenu de la mise en demeure.....	41
2.1.3.5 La réaction du débiteur.....	42
2.1.4 Visite domiciliaire.....	42
2.1.5 La saisie arrêt.....	42
2.1.5.1 Les procédures de la saisie arrêt.....	43
2.1.5.1.1 Le titre exécutoire.....	43
2.1.5.1.2 Acte d'huissier.....	43
2.1.5.1.3 Blocage des comptes.....	43
2.1.5.1.4 Contestation et recours.....	43
2.1.5.1.5 La sommation à payer par exploit de huissier.....	44
2.1.5.1.4.6 La procédure d'injonction de payer.....	44
2.2 Le recouvrement contentieux.....	44
2.2.1 Les procédures conservatoires.....	45
2.2.1.1. La saisie d'arrêt.....	46
2.2.1.1.1. La saisie d'arrêt bancaire.....	46
2.2.1.1.2. La saisie d'arrêt judiciaire.....	46
2.2.2 La saisie conservatoire mobilière.....	47
2.2.2.1 Procédure de mise en œuvre.....	47
2.2.2.2 La procédure d'exécution.....	47
2.2.2.3 Le nantissement judiciaire du fonds de commerce.....	48
2.2.2.3.1 Les éléments nantissables.....	48
2.2.2.3.2 Exécution de la procédure.....	48
2.2.3 Les procédures judiciaires de recouvrement des créances.....	48
2.2.3.1 L'injonction de payer.....	49
2.2.3.1.1 Déroulement de la procédure.....	49
2.2.3.1.2 Efficacité de la procédure d'injonction de payer.....	49
2.2.3.2 La procédure de droit commun.....	49
2.2.3.2.1 Déroulement de la procédure.....	50
2.2.4 La procédure de saisie immobilière.....	51
2.2.4.1 Le Déroulement de la procédure.....	51
Section 03 : Les difficultés pratiques des banques.....	53
3.1 La responsabilité bancaire.....	53
3.2 Inexécution ou mauvaise exécution.....	53
3.2.1 Le refus d'exécution.....	54

3.2.2 La rupture d'un crédit.....	54
3.3 La responsabilité civile délictuelle.....	54
3.3.1 Erreur dans le traitement des transactions.....	54
3.3.2 Divulgence incorrecte d'informations.....	54
3.3.3 Pratiques commerciales trompeuses.....	55
3.3.4 Conseils financiers erronés.....	55
3.3.5 Responsabilité en matière de blanchiment d'argent.....	55
3.3.6 Responsabilité envers les tiers.....	55
3.4 Les sanctions.....	55
Section 04 : Les impacts de la gestion des clients défaillants sur la performance de la banque.....	56
4.1 Risque de crédit.....	56
4.2 Rentabilité.....	56
4.3 Image de marque.....	57
4.4 Liquidité.....	57
4.5 Coûts opérationnels.....	57
4.6 Pertes financières.....	57
4.7 Augmentation des provisions.....	57
4.8 Réputation de la banque.....	57
4.9 Risque de contagion.....	57
4.10 Perte de revenus.....	58
4.11 Augmentation des coûts de provisionnement.....	58
4.12 Réduction de la capacité de prêt.....	58
4.13 Les régulateurs financiers.....	58
4.14 Effets indirects sur les autres clients.....	58
Conclusion du chapitre.....	59
Chapitre 03 : Etude de la gestion des clients défaillants au sein de la BNA	
Introduction du chapitre.....	61
Section 01 : Présentation, historique et organisation de la Banque Nationale d'Algérie.	62
1. Présentation générale de l'organisme d'accueil.....	62
1.1 Création de la Banque Nationale d'Algérie.....	62

1.2 Evolution de la Banque Nationale d'Algérie.....	63
1.3 Présentation du plan stratégique de la BNA.....	64
1.3.1 Modernisation des moyens de paiements.....	64
1.3.1.1 Normalisation du chèque.....	64
1.3.1.2 Virement et effets.....	64
1.3.1.3 Les moyens de paiements électroniques.....	65
1.3.1.4 Paiement transfrontaliers.....	65
1.3.1.4.1 SWIFT.....	65
1.3.1.4.2 Les rapatriements et réception de mandats internationaux.....	66
1.3.2 Information et modernisation des procédures.....	66
1.3.2.1 Mise à niveau des systèmes d'information.....	66
1.3.2.1.1 Information et généralisation du progiciel Delta Bank.....	66
1.3.2.1.2 Exploitations d'un réseau DZ PAC.....	66
1.3.2.1.3 Messagerie interbancaire.....	67
1.3.2.1.4 Centrale des impayés.....	67
1.4 Présentation de l'agence principale BNA 581.....	68
1.4.1 Organisation de l'agence principale BNA 581.....	68
1.4.2 Service opération de caisse.....	68
1.4.2.1 Front Office caisse dinars.....	68
1.4.2.2 Back Office caisse dinars.....	69
1.4.2.2.1 Section virements.....	69
1.4.2.2.2 Section compensation /Recouvrement.....	69
1.4.3 Service opération de portefeuille.....	69
1.4.3.1 Front Office portefeuille.....	69
1.4.3.2 Back Office portefeuille.....	70
1.4.3.2.1 Section recette.....	70
1.4.3.2.2 Section compte Recouvreur interbancaire.....	70
1.4.4 Service opération de commerce extérieure.....	70
1.4.5 Service crédit et engagement.....	70
1.4.6 Service administratif.....	70
1.5 Missions et objectifs de la BNA.....	71
1.5.1 Les missions de la BNA.....	71
1.5.2 Les objectifs de la BNA.....	71
1.6 l'évolution des autorisation de crédit.....	74

Section 02 : La gestion des clients défaillants au sein de la BNA.....	78
2-1 Présentation d'un client mise en relation avec la BNA.....	78
2.1.1 Elaboration de la notice économique.....	78
2.1.2 Aperçu globale de client.....	79
2-1-3 Besoins exprimés par le client.....	80
2.2 Traitement de la demande de crédit.....	80
2.2.1 L'étude de dossier.....	81
2.2.2 L'étude technique de projet.....	81
2.2.3 Décision de la banque.....	82
2.3 Crédits accordés.....	82
2.4 Calcul des intérêts et des taxes.....	84
2.4.1 Etape de remboursement.....	85
2.4.1.1 Le compte d'attente.....	86
2.4.1.2 Le compte impayé.....	86
2.4.1.3 Le compte créance compromise en instance de régularisation.....	86
2.4.1.3.1 Mise en demeure.....	87
Conclusion.....	92
Conclusion générale.....	94
Bibliographie	
Annexes.....	99

Résumé

Ce document est un guide pratique sur la gestion des clients défaillants dans le financement bancaire. Il vise à aider les banques à minimiser les risques liés aux clients en difficulté financière. Le guide est divisé en trois chapitres. Il aborde les clients défaillants, les risques et les garanties bancaires. Il définit les clients défaillants, examine les causes et les conséquences de la défaillance des clients dans le secteur bancaire, présente les différents types de clients défaillants et énumère les risques et les garanties bancaires. Il traite aussi des mesures préventives que les banques peuvent prendre pour éviter les défauts de paiement. Il présente les différentes étapes du processus de prêt, de l'analyse de la demande de crédit à la surveillance du remboursement, en passant par l'évaluation du risque et la mise en place de garanties. Puis se concentre sur la gestion des clients défaillants. Il présente les différentes étapes du processus de recouvrement, de la relance amiable à la mise en place de mesures coercitives, telles que la saisie arrêt. Il aborde également les aspects juridiques et réglementaires liés à la gestion des clients défaillants.

Ce guide pratique fournit des conseils pratiques et des stratégies pour aider les banques à minimiser les risques liés aux clients défaillants. Il est destiné aux professionnels du secteur bancaire et à toute personne intéressée par la gestion des risques financiers.

Mots clés : Client , défaillance, Banque

Abstract

This document is a practical guide to managing defaulting customers in bank financing. It aims to help banks minimize the risks associated with customers in financial difficulty. The guide is divided into three chapters. It deals with defaulting customers, risks and bank guarantees. It defines defaulting customers, examines the causes and consequences of customer default in the banking sector, presents the different types of defaulting customers, and lists risks and bank guarantees. It also discusses the preventive measures banks can take to avoid default. It outlines the various stages in the lending process, from analyzing the credit application to monitoring repayment, assessing risk and setting up guarantees. It then focuses on managing defaulting customers. It presents the various stages in the collection process, from amicable reminders to the implementation of coercive measures such as seizure. It also covers the legal and regulatory aspects of managing delinquent customers.

This practical guide provides advice and strategies to help banks minimize the risks associated with defaulting customers. It is aimed at banking industry professionals and anyone interested in financial risk management.

Key words : Customer , Default, Bank