



Direction de l'Organisation, des Méthodes  
et Procédures D.O.M.P «179 »

Le 29 novembre 2020.

N° d'ordre 3958.130.77

**NOTE**

**A L'ENSEMBLE DES AGENCES  
ET STRUCTURES DE LA BANQUE**

**OBJET/ PROCEDURE DE TRAITEMENT DE L'OPPOSITION SUR LIVRET EPARGNE**

Devant les soucis affichés par certains clients sur la lenteur de reproduire par la banque un nouveau livret épargne et suite aux différents avis exprimés par les DRE/s sollicitées à cet effet, la procédure de traitement de l'opposition sur livret épargne égaré ou volé est déclinée ci-après et est scindée sur deux (02) points importants à savoir :

- I/ Réception de l'opposition sur livret épargne égaré ou volé.
- II/ Présentation du titulaire du compte au guichet pour récupérer un nouveau livret épargne.

**I/ Réception de l'opposition sur livret épargne égaré ou volé**

1-l'agence accuse réception de l'opposition sur livret épargne égaré ou volé, émise par le titulaire du compte ou son mandataire.

Ici, il est recommandé à ce que l'accusé de réception de l'agence doit préciser la date et l'heure du dépôt de l'opposition.

2- l'agence doit procéder au blocage du compte immédiatement.

3- le préposé au guichet est appelé à ouvrir un dossier opposition et inscrire cette dernière sur un registre approprié, tenu à cet effet.



- 4- l'agence est dans l'obligation d'informer le client qu'une procédure interne sera déclenchée afin d'éviter toute action malveillante d'un tiers et si le livret est retrouvé dans les 72 heures, il lui appartient d'informer l'agence, sans délai, afin d'annuler ladite opposition.
- 5- le jour même, l'agence informe, via Outlook, la DRE de rattachement de cette opposition, pour lui permettre de la diffuser aux agences rattachées (via Outlook)
- 6- la DRE, dès réception, de cette information, doit répercuter, à son tour, via Outlook, aux agences rattachées cette opposition sans omettre de rendre destinataire la DEJC d'une copie.
- 7- la DEJC aura à diffuser, à l'ensemble du réseau y compris la DOMP, cette opposition par un avis confidentiel, portant un numéro qui sera transcrit dans un registre interne.
- 8- la DRE, dès réception de la diffusion de cette opposition par la DEJC, doit informer, sans délai, par Outlook, les agences rattachées pour mettre à jour le dossier ouvert pour cette circonstance.
- 9- l'agence, via la DRE, doit saisir, par support papier et via Outlook, les services concernés de la Direction de la Comptabilité pour **un arrêté en intérêts intermédiaire (de la date du dernier arrêté à la date de clôture)**.
- 10- dès notification de cette information, l'agence procédera au transfert du solde (capital et intérêt) sur un nouveau compte ouvert à cet effet.
- 11- après transfert par l'agence du solde sur le nouveau compte, la clôture de l'ancien compte, frappé d'opposition s'impose de facto.

## **II/ Présentation du titulaire du compte au guichet pour récupérer un nouveau livret épargne.**

- Sachant que les démarches suscitées étant effectuées, l'agence est censée avoir pris le soin de confectionner un nouveau livret épargne.
- La confection du nouveau livret permettra à l'agence de satisfaire le client dès sa présentation aux guichets pour récupérer ledit document.
- Ce livret aura un nouveau numéro.



- Le client, avant la récupération dudit livret, doit signer une décharge/engagement (annexe 1) par laquelle, il déclare avoir pris possession du livret portant les informations y relatives (n° du compte, le report du solde,...) et que la banque est déliée de toute responsabilité si le livret égaré a été présenté indûment par une tierce personne et enfin, il s'engage à restituer l'ancien livret s'il a été retrouvé.

**REMARQUE :**

De ce qui précède, l'agence **aura à traiter les deux (02) points** suscités dans un délai restreint, **n'excédant pas une dizaine de jours (10 jours)**.

Toutefois, dans le cas où le client exige la remise immédiate d'un duplicata, il doit préciser, par écrit, le motif de cette exigence.

Les DRE, agences et structures de la banque, destinataires de la présente note, sont tenues de veiller à sa bonne application et de saisir la DEJC pour toute incompréhension ou interprétation de son contenu.



Le Directeur de la D.E.J.C.  
H. DAOUD



**BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**

SOCIETE PAR ACTIONS

au capital de 150.000.000.000 DA

Siège Social :

8, Bd Ernesto « Che » Guevara ALGER

ANNEXE (1)

DIRECTION DU RESEAU D'EXPLOITATION .....

AGENCE .....

**DECHARGE/ ENGAGEMENT**

Je soussigné (e) Mr/ Mme/Melle (le nom de la relation concernée), demeurant :  
....., agissant en ma qualité du  
titulaire du compte épargne n° 0260....., ouvert sur  
les livres de l'agence ....., depuis le ....., et ayant formulé  
opposition sur mon carnet épargne, en date du ..... Pour motif  
(vol/égaré), certifie avoir reçu, en date du ..... un nouveau  
carnet portant les références suivantes (indiquer, le numéro, la date, et le  
montant inscrit sur le nouveau carnet, en lettres et en chiffres) de mon agence  
domiciliataire (indiquer l'agence, l'indice et l'adresse)

Je m'engage en toute conscience, dans le cas où l'ancien livret a été trouvé, à le  
restituer entre les mains de mon agence domiciliataire sus citée, de même, à la  
décharger de toutes responsabilités relatives à l'opposition formulée par mes  
soins et assumer seul (e) les conséquences de cet acte de mon choix.

**Fait à**

**Le** .....

La mention manuscrite « lu et approuvé »  
doit précéder la signature.

**Nb/**

Le préposé au service,  
reprend le Numéro de la pièce d'identité,  
la date et le lieu de la délivrance de la pièce d'identité.