



La lenteur des banques dans la livraison des services aux clients, du mal en pis en RDC !

Fiche pratique publié le 09/05/2025, vu 180 fois, Auteur : [YAV & ASSOCIATES](#)

La lenteur dans les services bancaires en RDC soulève de nombreuses problématiques juridiques et engendre un sentiment de frustration et d'impuissance chez les clients. Que faire?

Les faits : *Bancarisation OUI, mais pour quel service client ?* La rapidité de la délivrance des services bancaires est devenue un critère essentiel de compétitivité dans un environnement économique mondialisé. Or, en RDC, de nombreux clients se plaignent de délais de traitement long, voire de plusieurs heures, pour effectuer des opérations basiques telles que les retraits, dépôts ou commandes de cartes. Cette situation, qui s'est aggravée ces dernières années, illustre une fracture entre l'évolution des technologies financières et la réalité opérationnelle du secteur bancaire congolais. *Que faire ? Garder silence ou garder son argent en dessous du matelas ?*

En Droit : Sous une note comique, rappelons cette comédie qui faisait une comparaison entre une boulangerie et une banque en disant que dans la première, on y trouve même des miettes de pain par terre tandis que dans la seconde, on ne trouve aucun billet jonchant le sol et même le simple stylo est attaché à un fil pour empêcher sa soustraction – présumée - par le client. Sérieusement, la question de la lenteur dans les services bancaires soulève de nombreuses problématiques juridiques. La relation bancaire est régie par un contrat imposant la tenue de compte et l'exécution des opérations. Ce contrat impose à la banque une obligation de résultat, pour que les opérations soient effectuées dans un délai raisonnable. Un retard systématique est ainsi considéré comme une inexécution partielle, ouvrant la voie à des réclamations pour responsabilité contractuelle et à la mise en demeure de la banque. La protection des consommateurs impose que le service fourni réponde aux attentes légitimes. En cas de retard préjudiciable, comme un transfert non réalisé ou une indisponibilité prolongée des services numériques, le client peut mettre en demeure l'établissement d'exécuter ses obligations et engager une action en justice pour réparation. Ce recours s'appuie sur le devoir de conseil et d'information que doivent observer les établissements financiers, lesquels doivent informer le client des délais de traitement et des procédures applicables en cas de dysfonctionnement. Le non-respect de ce devoir porte atteinte aux principes de transparence et de loyauté. Certains établissements invoquent des clauses de force majeure pour justifier leurs retards, mais la jurisprudence examine ces arguments lorsque le retard devient la règle plutôt que l'exception.

En RDC, la Banque Centrale du Congo (BCC) a publié, dès le 3 janvier 2019, l'instruction n°39 encadrant la gestion des plaintes des clients par les établissements de crédit et institutions de microfinance. L'article 5 impose un délai maximal de 45 jours pour répondre aux plaintes, qu'elles soient traitées en interne ou adressées à la BCC. Ce délai peut être insuffisant pour des dossiers complexes ou excessif pour des demandes simples. La possibilité de saisir la BCC en cas de réponse insatisfaisante constitue un recours essentiel, bien que l'expression « la suite réservée à

sa plainte » reste ambiguë quant aux attentes du client. Six ans après cette instruction, pouvons affirmer que la situation a changé ? Non car l'attente prolongée pour des opérations simples continue et engendre un sentiment de frustration et d'impuissance chez les clients. Les banques doivent donc repenser leur modèle en centrant strictement le service sur le client, par exemple via un suivi en temps réel, des chatbots et des indicateurs de performance pour améliorer la réactivité dans la gestion des plaintes.

Me Joseph YAV KATSHUNG