

PRESENTATION DE LA BMCE-BANK

Fiche Signalétique :

Raison sociale : Banque Marocaine du Commerce Extérieur

Statut Juridique : Société Anonyme

Siège Social : 140, Av. Hassan II, Casablanca 20000

Registre de Commerce : CASA 24.129

N° d'Identification Fiscale : 01085112

Patente : 35502790 C.C.P Rabat 1030

CNSS : 10.2805.5

B.P : 13425 CASA Principal

Capital : 1.591.000.000 DH

Téléphone : 022 -20-04-20 / 022-20-03-25

Télex : 21.931 / 24.004

Introduction

En vue de former des personnes polyvalentes et opérationnelles, capables à l'issue de leur formation théorique et pratique d'occuper des postes de responsabilité dans des différents départements des entreprises, l'institut Supérieur du Génie Appliqué **IGA** a mis en place un système de stages encadrés qui fait parti de sa formation .

Le stage de la troisième année est un stage d'information générale, il représente le deuxième contact de l'étudiant avec le monde des entreprises. Ce contact lui permettra d'avoir une vision objective sur cet univers.

Le but de ce stage est de rapprocher chaque étudiant du monde professionnel en lui permettant de concrétiser les notions étudiées sur le terrain et d'identifier les différentes contraintes.

Le passage de stage aidera sûrement l'étudiant à apprendre beaucoup de choses sur les parties professionnelles et humaines.

Le bilan sera positif car ce stage nous permet de découvrir le domaine du travail et de côtoyer différents profils. Ce contact avec les personnes nous pousse à adapter nos attitudes aux leurs et de tester notre capacité d'adaptation.

PLAN

INTRODUCTION.....	4
<u>PARTIE I</u> : Les opérations bancaires de la BMCE- BANK	5
<u>CHAPITRE 1</u> : Présentation de la banque	6
Section 1 : Bref aperçu historique	6
Section 2 : Présentation des principales entités de la BMCE	6
1. Réseau clientèle Maroc	7
2. Investissement et marche clientèle	7
3. Engagement et risques	7
4. Direction et affaires financières	7
5. Pole et support.....	7
6. Contrôle général	7
7. Ressources humaines.....	7
8. Etudes et documentations	8
<u>CHAPITRE 2</u> : les opérations faites par la BMCE-BANK.....	9
Section 1 : les comptes bancaires	9
PARAGRAPHE 1 : les types des principaux comptes à la BMCE-BANK.....	10
1. Le compte courant	10
2. Le compte sur carnet.....	11
3. compte de succession.....	12
4. comptes de déshérence.....	12
5. Comptes de chèque ordinaire	13
6. compte de chèque cabinet avocat	13
PARAGRAPHE 2 : Le pouvoir de signature du compte de dépôt et les produits offerts..	
1. le pouvoir de signature du compte de dépôt	14
2. les produits offerts par la BMCE-BANK	14
Section 2 : les paiements scripturaux.....	14
PARAGRAPHE 1 : le chèque	15
1. chèque certifié	15
2. le chèque guichet	15

Section 3 : la bancassurance.....	16
PARAGRAPHE 1 : l'épargne assurance.....	16
1. BMCE retraite	16
2. BMCE éducation	18
PARAGRAPHE 2 : l'assurance et la protection	19
1. BMCE protection.....	19
2. BMCE habitation.....	19
Section 4 : les crédits.....	19
PARAGRAPHE 1 : le crédit immédiat.....	19
1. les salariés et les fonctionnaires	20
2. les professions libérales	20
PARAGRAPHE 2 : Le crédit personnel.....	20
1. Procédure de traitement	20
Section 5 : portefeuille	20
PARAGRAPHE 1 : les effets de commerce	21
1. Aspects théoriques	21
2. Sortie du portefeuille	22
3. le sort des effets	22
PARAGRAPHE 2 : remise de chèque hors place	22
1. La procédure de remise des chèques hors place.....	22
Section 6 : virements.....	23
PARAGRAPHE 1 : les virements	23
1. Les obligations du banquier dans une opération de virement	23
2. Les obligations du donneur d'ordre	23
3. Procédure de virement	23
4. Virement déplacé.....	24
5. Les virements de la CNSS	24
Section 7 : La compensation automatique.....	24
PARAGRAPHE 1 : valeurs remettre	24
1. Valeurs à remettre	24
PARAGRAPHE 2 : valeurs reçues	25
1. Les chèques	25
2. Effets reçus.....	25
Section 8 : opérations de caisse et traitement des fonds	25

PARAGRAPHE 1 : approvisionnement de l'agence en fonds : recettes du jour.....	25
PARAGRAPHE 2 : arrêt de la journée.....	26
Section 9 : audit interne.....	26
PARAGRAPHE 1 : les réclamations.....	26
1. Traitement des réclamations clientèle	26
PARAGRAPHE 2 : la gestion des cartes interceptées	27
1. Cartes interceptées par un commerçant acceptant.....	27
2. Interceptées lors d'une opération de retrait cash.....	27
3. Avalées par le GAB.....	27
4. Carte interceptée et non réclamée.....	28
PARAGRAPHE 3 : les fonctions de l'auditeur interne ou le vérificateur.....	28
1. Fonctions mensuelles	28
2. fonctions quotidiennes	28
<u>PARTIE II</u> : La monétique	30
<u>CHAPITRE 1</u> : La monétique dans son contexte global.....	32
Section 1 : L'organisation du système des cartes	32
PARAGRAPHE 1 : L'organisation : émetteur	32
PARAGRAPHE 2 : Le réseau des commerçants affiliés	32
PARAGRAPHE 3 : Les porteurs de cartes.....	33
Section 2 : Les différents types de cartes	33
PARAGRAPHE 1 : Les Cartes de garantie de chèque ou carte accréditive.....	33
1. Avantages de la carte de garantie de chèque.....	33
2. Inconvénients de la carte de garantie de chèques.....	34
PARAGRAPHE 2 : Les cartes de retrait.....	34
PARAGRAPHE 3 : Les cartes de paiement	34
1. Avantages de la carte de paiement	37
2. Inconvénients de la carte de paiement	37
PARAGRAPHE 4 : Les cartes de crédit.....	37
PARAGRAPHE 5 : Les cartes internationales.....	37
<u>CHAPITRE 2</u> : La monétique au sein de la BMCE.....	39
Section 1 : L'objet de la carte.....	39
PARAGRAPHE 1 : Carte de paiement nationale	39
PARAGRAPHE 2 : Carte de paiement internationale	39

Section 2 : Les cartes BMCE-BANK	40
PARAGRAPHE 1 : Carte guichet automatique bancaire (GAB).....	39
PARAGRAPHE 2 : Visa électron	39
PARAGRAPHE 3 : BMCE – VISA	39
PARAGRAPHE 4 : BMCE Maser card. Gold	40
PARAGRAPHE 5 : BMCE Master card.	40
PARAGRAPHE 6 : BMCE Visa Or	40
PARAGRAPHE 7 : BMCE Visa internationale.....	40
Section 3 : Les plafonds des différents cartes à la BMCE	41
Section 4 : Les principaux fonctionnements des cartes	41
PARAGRAPHE 1 : Services bancaires	41
PARAGRAPHE 2 : Assurance voyage	41
PARAGRAPHE 3 : Assurance bagages.....	41
PARAGRAPHE 4 : Assurance papiers d'identité.....	41
PARAGRAPHE 5 : Assistance technique.....	41
PARAGRAPHE 6 : Débit différé.....	41
PARAGRAPHE 7 : Délivrance du chéquier	41
CONCLUSION.....	42

Première partie

EST-FES.JEN.FR // ALIED

Face à l'évolution rapide de l'environnement bancaire au Maroc et l'exaspération de la concurrence dans ce secteur, la BMCE-BANK a élaboré une stratégie des années 2000, non seulement pour garder position sur le marché marocain mais aussi d'atteindre le stade de la performance et de réaliser son ambition d'un groupe multi-metiers leader.

Cette stratégie s'articule autour des axes suivants :

- Une politique commerciale dynamique orientée client qui a pour objectif de fédéraliser la clientèle et attirer le maximum possible des clients potentiels par des actions qui vise l'amélioration de la qualité du service à travers la formation du personnel et la commercialisation de nouveaux produits (monétique, bancassurance, factoring crédit à la consommation, gestion des actifs, leasing....)
- Une politique de communication interne et externe qui vise à créer une image compatible avec le poids et la position de la BMCE sur le marché.
- Réduction des coûts et exploitation des synergies du groupe
- Augmentation de la sécurité des opérations et la maîtrise du risque
- Développement d'une politique des ressources humaines efficaces pour répondre aux besoins du marché par des actions de formation, recrutement d'autres compétences et rajeunissement du personnel.

Pour mieux se pencher sur ses stratégies de la BMCE dispose d'un fonds de commerce d'une grande importance vu les liens historiques avec les plus grands groupes de la place. De même, la taille et la notoriété font de la BMCE une banque des grands projets. Elle développe une large gamme de métiers ainsi qu'une entité spécialisée dans la gestion des grandes entreprises.

En effet, on va consacrer la première partie de ce rapport aux opérations bancaires qui sont faites par la BMCE-BANK et qui concernent les opérations à l'intérieur du MAROC et la deuxième partie sera réservée à la monétique.

Avant d'aborder la nature des opérations et leurs fonctions, il est nécessaire de parler brièvement sur l'historique de la banque ainsi que les entités qui compose la BMCE-BANK.

CHAPITRE 1 : présentation de la banque

Section 1 : bref aperçu historique ;

L'accession du MAROC à l'indépendance et l'extension de la législation bancaire à l'ancienne zone Nord puis à Tanger, conduisent un certain nombre de banques à cesser leurs activités ou à les transférer à l'étranger. C'est dans ce contexte qu'il faut replacer les initiatives prises par l'Etat dès les années 1959-1960 pour restructurer le secteur bancaire.

La création de l'institut d'émission et la mise en place des quatre plus importants établissements financiers qui sont la CDG, la BNDE, la CNCA et le CIH avaient pour but de renforcer les circuits de collecte de l'épargne en vue de la canaliser vers l'investissement dans les secteurs prioritaires.

Parallèlement à cette action, les pouvoirs publics allaient prendre l'initiative de créer la banque marocaine du commerce extérieur et de réorganiser profondément le crédit populaire du MAROC.

Ces établissements devaient être investis respectivement d'une mission spécifique, la promotion du commerce extérieur pour la BMCE et le développement de la petite et moyenne entreprise pour le crédit populaire.

Il faut se rappeler qu'au début des années 60, les informations sur les marchés extérieurs n'étaient pas toujours disponibles et les moyens de financement appropriés des exportateurs et importateurs limités à un moment où les pouvoirs publics marquaient leur volonté de diversifier le partenariat étranger.

Les banques commerciales en place dont le capital restait encore pour la plupart entre les mains des maisons mères à l'étranger mettaient peu d'empressement à participer activement à la mise en œuvre de ces objectifs.

La BMCE fut donc créée par les pouvoirs publics le premier Septembre 1959, ses statuts au delà de l'activité bancaire traditionnelle qui constitue une part importante de son action se sont fixés pour l'objectif de concourir au développement du commerce extérieur du Maroc et de réaliser toutes opérations de banque à cet effet.

Cependant, on peut relever dès le départ la volonté de l'Etat à la fois autorité de tutelle et actionnaire de doter cette institution de la plus large autonomie en matière de gestion.

Une telle approche visionnaire pour l'époque n'est pas étrangère à l'adoption d'une formule de contractualisation des droits et obligations de la BMCE vis à vis de l'Etat (convention du 1er Septembre 1959).

Pour répondre à des objectifs, la banque s'est donnée les structures appropriées qui lui permettent de remplir au mieux sa mission en s'insérant parfaitement dans la stratégie de développement du pays. Aujourd'hui, la BMCE est plus que jamais profondément engagée au service de l'économie marocaine pour la réalisation des objectifs nationaux.

Section 2 : présentation des principales entités de la banque

La BMCE-BANK est une structure constituée principalement des entités suivantes :

- Réseau clientèle Maroc : RCM
- Investissement et marché clientèle
- Engagement et risques
- Direction des affaires financières
- Pole et support
- Contrôle général
- Ressources humaines
- Etudes et documentation

La mission de chaque entité peu se résumer comme suit :

1. Réseau clientèle Maroc : RCM

La mission de RCM est de participer au développement commercial, d'assainir le portefeuille crédit et d'améliorer la productivité de la banque.

Par le développement commercial, le RCM vise l'augmentation des dépôts globaux, des crédits et d'équiper la clientèle des cartes monétiques.

Le RCM a accordé également une attention particulière aux produits de la bancassurance qui constituent actuellement un pôle important prometteur et encourageant.

L'assainissement du portefeuille se traduit par le suivi des comptes à risque, la mise en place des auditeurs internes du groupe et la sensibilisation à l'assainissement. Quant à l'amélioration de la productivité, elle ne peut être réalisée que par la réduction des frais généraux et la mise en place des tableaux de bord ayant pour objectif le contrôle des dépenses et le développement des ressources humaines.

2. Investissement et marché clientèle

La mission de cette unité se traduit par la sensibilisation des agences du réseau sur la commercialisation des produits d'investissement, le développement des relations avec les institutions chargées de l'investissement et le suivi des grands projets. Pour cela plusieurs actions de formation ont été menées surtout en matière du droit des sociétés et relation banque-entreprise, négociation commerciale et technique de vente, présentation des produits BMCE, bureautique et opérations du commerce extérieur.

3. Engagement et risques

La mission tracée pour cette entité est de maîtriser le risque : automatisation des tâches de gestion et du suivi du rating clientèle et une autre pour centraliser les garanties détenues par la banque.

4. Direction des affaires financières

La direction a pour mission de fournir la direction générale et aux responsables opérationnels des outils de pilotage relatifs aux différents compartiments de l'activité de la banque. Dans ce contexte, la direction financière a participé activement à l'élaboration du plan comptable des établissements de crédit.

5. Pole et support

La mission de ce pole est d'assurer une amélioration de la productivité de la qualité du service et de la rationalisation des moyens de la banque.

6. Contrôle général

Cette entité a pour fonction d'organiser des missions dans les agences, les services et départements centraux ainsi que les filiales et le réseau extérieur. Ces missions peuvent revêtir un caractère thématique d'audit informatique ou de passation en agence.

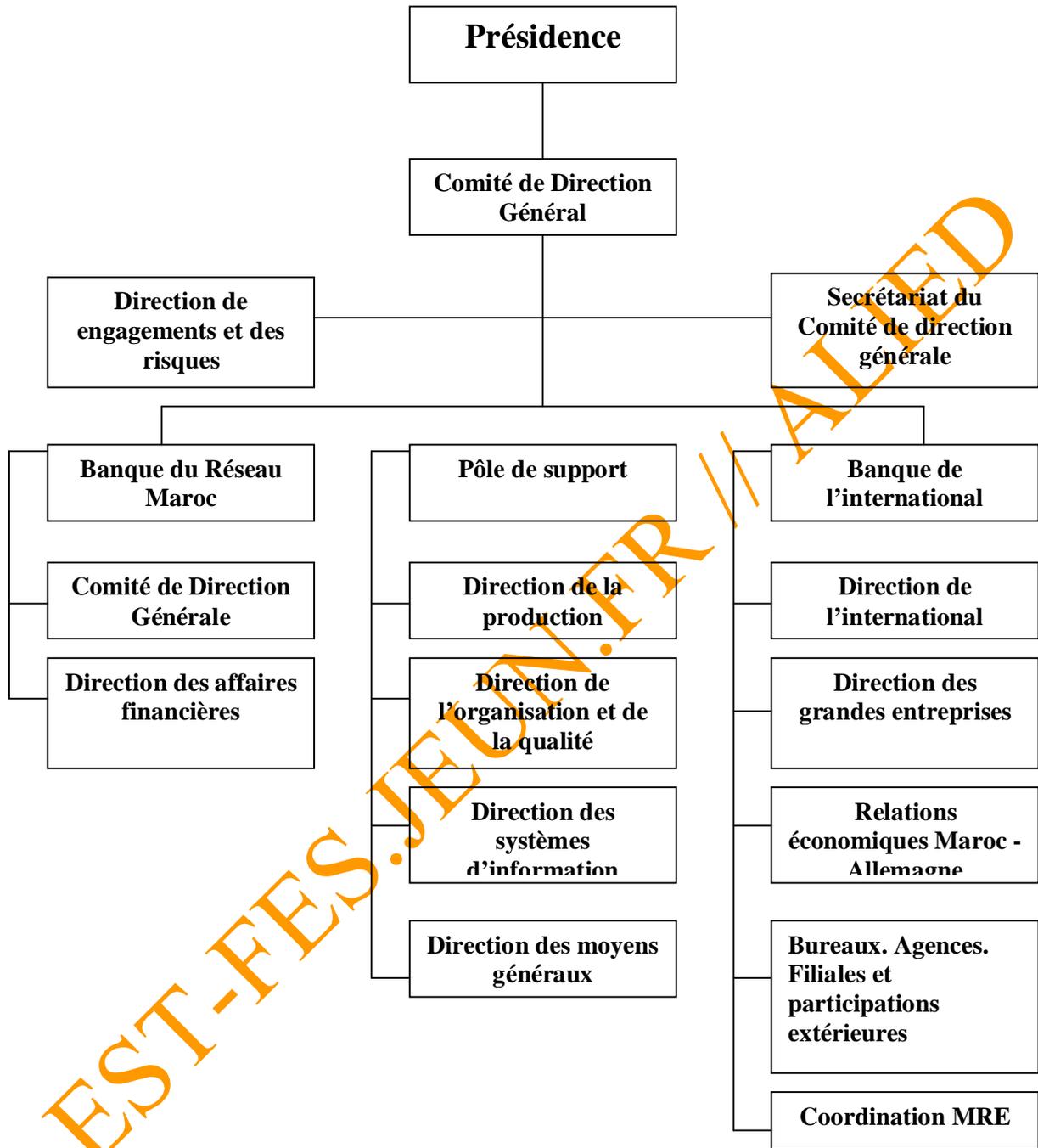
7. Ressources humaines

La mission attribuée à cette entité consiste à développer une politique de recrutement efficace, mettre l'accent sur la formation comme action nécessaire à tout développement et favoriser les affaires sociales au profit du personnel de la BMCE.

8. Etudes et documentation

La mission de base de cette entité consiste à préparer et éditer des publications touchant différents domaines et secteurs.

EST-FES.JEUN.FR // ALLIED



Organigramme de la BMCE-BANK

CHAPITRE 2 : les opérations faites par la BMCE-BANK

Les opérations bancaires de la BMCE-BANK est l'ensemble des services et des produits réalisé par les personnes de la banque afin de faire venir les clients et de les rendre fidèle. On trouve toute une gamme de services qui sont offerts par la BMCE-BANK et qui visent toutes les couches de la population tels que :

Section 1 : les comptes bancaires

Comme son nom l'indique le service des comptes bancaires est en contact avec les clients, il s'occupe plus particulièrement de :

- L'ouverture des comptes bancaires et des moyens de paiement
- L'épargne assurance
- L'épargne bancaire : carnets bleus, carnets verts, dépôt à terme, bon de caisse
- Le crédit immédiat
- L'assurance protection

Le service est géré par une équipe constituée de deux personnes chargées toutes les deux :

- Les ouvertures des comptes, changement d'adresses, clôture des comptes
- Demande des chèquiers, cartes monétiques
- L'assurance protection, l'épargne assurance
- Bons de caisse et les crédits immédiats (crédit à la consommation) et les crédits de logement.

Pour qu'une personne ouvre un compte bancaire au sein de la BMCE-BANK, il est nécessaire de :

- Présenter une copie de la CIN
- Remplir la fiche des renseignements qui regroupe l'ensemble des informations qui identifie le client (nom, prénom, adresse.....)

Identification du client peut se faire selon le tableau ci-après :

Personnes physiques	Personnes morales
§ Nom :	§ Nom : raison sociale pour les sociétés de personnes, la dénomination sociale pour les sociétés de capitaux et titres pour les associations.
§ Prénom :	
§ Domicile : lieu du principal établissement	§ Siège : déterminé par le statut
§ Nationalité : certaines personnes ont une double nationalité	
§ Date de naissance :	§ Nationalité : la soumission par la société à la loi en vigueur
Situation matrimoniale :	
Nationalité :	
§ Numéro de la CIN :	
§ Numéro de tel :	

Pièces à produire :

CIN PASSPORT PERMIS DE CONDUIRE	Extrait de registre de commerce pour les sociétés et statuts et récépissés de dépôt auprès des autorités locales.
---------------------------------------	---

- La signature du client sur le carton des spécimens de signatures.
- Le remplissage éventuel des documents de l'assurance BMCE-PROTECTION.
- La désignation des personnes habilitées à signer en cas d'un compte collectif
- La demande d'une carte de paiement en cas de besoin
- Effectuer le premier versement ou remise de chèque après avoir mentionné sur la fiche des renseignements le montant à verser.

Ce service prend en charge également les tâches suivantes :

- La clôture des comptes
- Le changement des adresses sur la demande du client

Pour ce faire, le client remplit un imprimé préétabli ou établit une demande de changement d'adresse.

Il faut signaler aussi que les fiches des renseignements consacrées aux sociétés et personnes physiques indiquent respectivement les mentions ci-après :

- Date d'ouverture, numéro de compte d'intitulé, abréviation, la forme juridique, profession, nationalité, adresse postale, téléphone, pièces juridiques et comptables (avec la date, la nature des pièces et l'objet) et enfin une partie réservée au changement éventuel de l'adresse.
- Numéro de compte courant, date d'ouverture, premier versement, l'intitulé, autres prénoms, nom de jeune fille, état civil, régime matrimonial justifications produites, nationalité, date de naissance, profession, pièces d'identité produite, adresse postale, numéro de téléphone, une partie réservée au changement éventuel de l'adresse

NB : la composition de n'importe quel compte respecte la formule suivante :

xxx.xxx.xx.xxx.xx.xxxxx.xx
011.780.50.200.00xxxxx.xx

- 011 : code attribué par BAM à BMCE-BANK
- xxx : code ville (780 = ville Casablanca)
- xx : code agence (50 = agence AIN SEBAA)
- xxx : catégorie de compte (200 = comptes courants)
- xx : chiffre qui permet de différencier plusieurs comptes d'un même client
- xxxxx : racine donnée automatiquement par machine par ordre croissant
- xx : chiffre clé calculé par la machine

PARAGRAPHE 1 : les types des principaux comptes à la BMCE-BANK

1. Le compte courant :

L'ouverture d'un compte courant impose le respect des conditions suivantes :

Ø Le cas des personnes physiques :

- La remise d'un certificat d'immatriculation au registre de commerce par le commerçant
- Photocopie de la CIN
- Remplir la fiche des renseignements
- Transcription des renseignements sur le registre prévu à cet effet
- Désigner les personnes habilitées à faire fonctionner le compte
- Effectuer le 1er versement ou remise du chèque
- Communiquer le numéro du compte au client

Ø le cas d'une société :

Qu'elle soit une société de personnes (sociétés en nom collectif, société en commandité simple, société en participation) ou une société de capitaux (SA, SARL, société en commandite par action) toute entreprise peut ouvrir un compte courant pour répondre à ses besoins de gestion.

Pour ouvrir un tel compte il faut :

- Remplir la fiche des renseignements
- Transcrire toutes informations concernant la société sur le registre des ouvertures
- Avis d'ouverture de compte
- Désigner les personnes habilitées à faire fonctionner le compte et signature nombre (de personnes, plafond autorisé.....)
- Dispense de fusion
- Communiquer le numéro du compte au client et effectuer le premier versement.

Après avoir procédé à toutes les formalités nécessaires, le responsable prend en charge la saisie de l'avis d'ouverture par l'introduction des éléments suivants :

- Numéro de compte attribué à la société
- Adresse
- Date d'ouverture
- Forme juridique
- Numéro du registre de commerce
- Numéro de l'IS
- Code secteur activité
- Courrier à garder à la banque

Les pièces à fournir suivant le type de la société :

<u>Sociétés anonymes</u>	<u>Sociétés à responsabilité limitée</u>
§ Statut § Publicité sur bulletin officiel ou journal d'annonces légales § Extrait du registre § Dispense de protêt § Lettre de fusion des comptes § Première procuration § PV 1ere assemblée constitutive § PV 2eme assemblée constitutive § PV 1 ^{er} conseil d'administration	§ Statut § Publicité sur bulletin officiel ou journal d'annonces légales § Certificat d'immatriculation au registre de commerce § Dispense de protêt § Lettre de fusion des comptes § Première procuration

2. Le compte sur carnet

Ø Le compte sur carnet bleu

Le compte sur carnet est un compte d'épargne rémunéré à 4.89% l'an déduction faite des 20% des impôts retenus à la source sous forme de taxe destinée au trésor de l'Etat, il permet de constituer au rythme du client une réserve d'argent souple et disponible à tout moment. Il se caractérise par :

- Une épargne maximum de 180000 DHS qui ne peut être ramenée à moins de 100DH au cas où les intérêts rendaient le total supérieur à ce seuil le bénéficiaire est appelé à retirer ses intérêts
- Une rémunération qui se fait chaque trimestre
- Un retrait et un versement libre
- Un versement qui peut être fait dans n'importe quelle agence du réseau BMCE-BANK
- Un retrait qui peut aller jusqu'à 5000dhs par semaine dans toute agence BMCE implantée hors de la ville de résidence
- Une possibilité de faire des virements du compte sur carnet au compte ordinaire ou l'inverse dans l'agence du client
- L'ouverture d'un seul et unique compte d'épargne dans tout le système bancaire
- Les conditions qui le régissent sont établit par BANK AL MAGHREB, l'ouverture de ce compte nécessite de :
 - Faire remplir la fiche des renseignements au client désirant avoir un compte sur carnet
 - Faire la transcription des enseignements reçus sur le registre des ouvertures
 - Signer sur les deux cartons de spécimen des signatures
 - Signer sur le carnet
 - Saisir les éléments qui identifient le client à savoir
 - Le numéro de compte
 - Date d'ouverture des comptes
 - Nombre de signatures
 - Courrier à garder à l'agence
 - Nom et prénom
 - Numéro de la CIN
 - Numéro de l'IGR

Finalement le responsable de l'ouverture des comptes communique le numéro de compte à son client et le dirige du service caisse en vue de faire le premier versement et pour que le fonctionnement normal commence.

Ø le compte sur carnet vert

Il s'agit d'un compte d'épargne réservé spécialement aux marocains résidents à l'étranger. Le carnet vert se caractérise par :

- un taux de rémunération de 4.89%
- une exonération de la taxe sur les produits déplacement à revenus fixes
- une épargne maximum de 180.000DHS
- disponibilité de l'argent
- intérêts servis drague trimestre

3. compte de succession

Dans le but de protéger ses intérêts ainsi que ceux des ayants droit. En cas de décès, la banque a mis en place un compte intitulé de succession qui permet d'enregistrer le transfert des soldes créditeurs, et ce jusqu'au règlement de la succession.

Dans ce contexte, le banquier est tenu d'arrêter toute opération et d'informer le département juridique de toute opération passée après le décès du titulaire du compte. De plus il est indispensable de faire le transfert du compte du client dans cette série des comptes de succession et de retirer les cartons de signatures.

De même, si le compte est débiteur, la banque procède à la clôture du compte et récupère la créance auprès des héritiers (voir les incidents qui entravent le fonctionnement normal d'un compte.

La date de valeur de l'opération : veille ouvrable

Une fois le solde d'un compte est transféré au compte succession il y a lieu de retirer les cartons spécimen de signature et les conserver dans le dossier relations du client. Le responsable des affaires juridiques de l'agence est tenu par la suite d'adresser au département juridique les pièces nécessaires à réclamer aux héritiers tels que le certificat de décès, l'acte de partage, l'acte d'hérédité, acte de tutelle pour les mineurs.

Après règlement de la succession le bénéficiaire se présente soit pour ouvrir un compte pour y loyer sa part, soit faire le retrait de l'argent en espèces.

4. comptes de déshérence

Plusieurs comptes cessent de mouvementer définitivement ou pour une durée précise. En effet, la cessation des mouvements d'un compte se traduit par son transfert au compte de déshérence pour le réactiver ou le clôturer définitivement ainsi que tous les comptes n'ayant pas :

- Mouvementé pendant 12 mois quel que soit leur solde créditeur supérieur à 500DH
- Enregistré aucune opération pendant six mois autre que les écritures d'arrêts trimestriels et dont le solde est supérieur à 100DH.

5. Comptes de chèque ordinaire

C'est un compte qui peut être ouvert par toute personne physique majeure nationale ou étrangère, résidant non frappé de mesures d'interdiction chéquier et de clôture de compte et conformément aux normes de revenus mensuels arrêtés en la matière.

Comme pour tout compte l'ouverture de ce type de comptes suppose le respect des formalités suivantes :

- Remplir la fiche de renseignements, nom, prénom, adresse, ...
- Présenter une copie de la CIN
- Transcription sur le registre des ouvertures
- Faire signer le client sur les deux cartons de spécimens de signature et préciser le pouvoir de signature
- Faire signer les cartons par la personne mandatée en cas de procuration : dans ce cas le titulaire et le mandaté doivent signer une lettre de procuration
- Signer en cas de besoin la demande du chéquier
- En cas de compte joint, il faut préciser s'il faut signer conjointement ou séparément
- Remplir la demande des chèquiers en cas de besoins
- Saisir les éléments recueillis (voir annexe)
- Communiquer le numéro de compte au client et le diriger à la caisse pour faire le premier versement.

6. compte de chèque cabinet avocat

Ce compte est ouvert spécialement pour les cabinets d'avocat et cela sous la condition de remplir toutes les mesures exigées par la banque et plus particulièrement la signature d'une convention passée entre la CDG et les différents barreaux du royaume. L'ouverture de ce compte nécessite principalement les pièces suivantes :

- fiche des renseignements
- les cartons de signatures
- la demande de chéquier

L'ouverture de ce type de comptes suppose le respect des formalités suivantes :

- Remplir la fiche des renseignements, nom, prénom....
- Photocopie de la CIN
- Transcription sur le registre des ouvertures
- Signer les spécimens et préciser le pouvoir de signature
- Faire signer les cartons par la personne mandatée en cas de procuration
- Signer en cas de besoin la demande de chéquier
- En cas de compte joint, il faut préciser s'il faut signer conjointement ou séparément
- Communiquer le numéro de compte au client et le diriger à la caisse pour faire le premier versement.

Le compte avocat ne peut tomber débiteur, il est exonéré des commissions liées au fonctionnement chèque.

Ce compte ne permet pas l'escompte des chèques et ne donne pas droit à l'émission des cartes.

En plus de ces comptes, la BMCE-BANK offre à sa clientèle d'autres comptes suivant sa nature, il s'agit principalement de :

comptes	Pièces principales à fournir	Caractéristiques
200 : compte dépôt	CIN, spécimen de signature	-
200 : compte dépôt joint	Signature d'un imprimé préétabli et le légaliser, CIN	La signature peut être : 1.conjointe 2.séparée
203 : compte RME	Carte séjour ou carte de travail	Retrait : seulement en DH ou en devise
205 : compte en DH convertible	Carte séjour ou carte de travail	Alimentation seulement en devise Retrait : DH ou devise
496 : étranger non résident	Photocopie passeport	Alimentation seulement en devise
204 : compte personnel BMCE	CIN	-
474 : retraite BMCE	CIN	-
475 : groupe BMCE	CIN	-

PARAGRAPHE II :

Le pouvoir de signature du compte de dépôt et les produits offerts :

1. le pouvoir de signature du compte de dépôt

Le client peut ouvrir un compte dépôt joint avec solidarité. Autrement dite chaque personne intéressée pourra sur sa seule signature faire fonctionner le compte ainsi le décès et de l'une des personnes titulaires du compte en état de solidarité n'entraînera pas le blocage du compte. Ce dernier continuera à fonctionner normalement. Les titulaires du compte seront solidairement tenus au cas où ce dernier deviendrait débiteur.

De même, le client peut ouvrir un compte de dépôt joint avec la signature réunie des personnes bénéficiaires du compte.

Au cas où le compte deviendrait débiteur les bénéficiaires seront solidairement tenus du remboursement vis à vis de la banque.

2. les produits offerts par la BMCE-BANK :

A l'occasion de l'ouverture d'un compte, le client peut bénéficier des produits suivants :

- Monétique : il s'agit d'une panoplie de cartes que le client demande. Elles permettent de faire le retrait et le paiement ainsi que plusieurs autres services.
- Bancassurance : elle consiste à vendre les produits d'assurance à travers les guichets bancaires. Autrement dit, la banque devient un intermédiaire entre les compagnies d'assurance et les clients.
- Crédit : le crédit est la principale activité de la banque, c'est une opération par laquelle la banque accorde à son client les moyens de paiement dont il a besoin.

Section 2 : les paiements scripturaux

Les paiements scripturaux s'effectuent à travers l'utilisation de certains instruments tels que le chèque, la carte de paiement ou le virement. Ces derniers permettent de loger les avoirs dans les comptes à vue auprès du système bancaire.

PARAGRAPHE 1 : le chèque

Les prescriptions du nouveau code du commerce régissant le chèque constitue l'aboutissement d'un processus de réformes entrepris en concertation avec le système bancaire afin de crédibiliser davantage ce moyen de paiement et rendre plus sur son utilisation par les différents opérateurs économiques.

Le chèque diffère de la lettre de change car il est payable à vue et surtout le tiré ne peut être qu'une banque, un établissement financier, un agent de change, un receveur des finances.

Evidemment le client doit avoir une provision disponible pour que le chèque soit honoré. Le bénéficiaire ne peut être payé que si le montant du chèque ne dépasse pas le solde créditeur du compte. Cependant, la banque peut accorder des découverts en payant plus que la somme portée au crédit du compte et cela si le client satisfait à un certain nombre de conditions et surtout son degré de solvabilité concernant l'usage du chèque. Les principaux changements ont porté sur les détails de présentation au paiement et de prescription ainsi que sur les conditions de l'opposition à son paiement.

Les mentions obligatoires d'un chèque sont les suivantes :

- La dénomination chèque écrite sur la formule
- L'ordre de payer une somme d'argent déterminée
- Le nom du tiré (la banque)
- Le lieu où le paiement doit être effectué
- La date et le lieu de création
- La signature du tireur

Doivent également figurer sur le chèque :

- Le numéro de compte
- Le nom du tireur

En plus de ces mentions, la création d'un chèque nécessite l'existence d'une provision préalable disponible et suffisante.

1. chèque certifié :

Le chèque est dit « certifié » si la banque procède au blocage de la provision correspondant à la somme figurant sur le chèque.

Le bénéficiaire est ainsi garanti de la réalité de la provision et du paiement de la banque.

2. le chèque guichet

Le chèque guichet est un moyen mis en place par la banque pour permettre à toute personne :

- Ne voulant pas demander un carnet des chèques pour des raisons qui lui sont propres
- Frappée d'interdiction d'utilisation des chèques d'exploiter son compte bancaire en contrepartie d'une commission qui s'élève à 10.70 DH pour les frais de 0.70 DH pour la TVA.

Il faut noter aussi que ce chèque ne peut être utilisé que par les clients ayant un compte BMCE.

La procédure réservée à cette opération est la suivante :

- Présentation du client
- Remplissage du chèque guichet
- Identification du client à partir de sa carte d'identité nationale ou son permis de conduire
- Visa du chèque
- Passage à la caisse

Section 3 : la bancassurance

Face aux changements qu'a connu le secteur bancaire au Maroc, la BMCE a opté pour une stratégie de diversification de ses produits pour satisfaire au maximum les besoins et les attentes de sa clientèle qui devient de plus en plus large et exigeantes. Dans ce contexte, la BMCE a lancé avec la collaboration de la RMA les produits de la bancassurance suivants :

PARAGRAPHE 1 : l'épargne assurance

- BMCE retraite
- BMCE éducation

PARAGRAPHE 2 : l'assurance et la protection

- BMCE protection
- BMCE habitation

Les critères expliquant le recours à ce nouveau mode de distribution se présument dans les points suivants :

- La clientèle bancaire est familiarisée à la culture financière
- Le banquier dispose d'information sur le client et le produit à vendre grâce à l'expérience de négociation
- Confiance entre le client et la banque
- Rentabilisation des fonds propres
- Conquête de nouveaux territoires

De même, les avantages qu'offre la bancassurance à la banque et qui expliquent le recours à cette politique sont les suivants :

- Synergie commerciale : fidéliser le client
- Synergie financière : c'est une activité complémentaire
- Coût informatique et administratif faible.

PARAGRAPHE 1 : l'épargne assurance

1. BMCE retraite

LA BMCE retraite a pour objectif de garantir à son adhérent la constitution d'un fond de retraite par la méthode de capitalisation et cela quel que soit le revenu de l'adhérent.

a) Généralités :

Ce plan d'épargne est ouvert à toute personne ayant un âge compris entre 18 et 60 ans sous réserve qu'elle soit titulaire d'un compte auprès d'une agence BMCE.

Au moment où le client opte pour ce produit, il est libre de fixer l'échéance à l'âge qu'il souhaite mais pour bénéficier des avantages fiscaux, il s'avère intéressant de souscrire pour une durée minimum de 10 ans à l'échéance fixée au-delà de 50ans révolus. Les avantages sont :

Cas de revenus salariaux : les versements sont totalement déductibles de l'IGR

Cas des revenus non salariaux : les revenus déductibles sont plafonnés à 6% du revenu imposable.

Le montant des cotisations dépend de la périodicité choisie par l'adhérent ainsi nous pouvons schématiser les possibilités possibles comme suit :

Périodicité	Montant
MENSUELLE	200DH
TRIMESTRIELLE	600 DH
SEMESTRIELLE	1200 DH
ANNUELLE	2400 DH

NB : l'adhérent peut effectuer des versements volontaires d'un montant qui ne peut être ramené à moins de 500DH. De même le client peut à tout moment modifier le montant de ces cotisations à la hausse à la baisse. C'est ainsi que le client peut demander aussi bien une avance sur l'épargne constituée qu'un rachat du capital constitué sans subir aucune pénalité.

b) Les atouts de la BMCE retraite

En plus de ces avantages, le client de la BMCE peut bénéficier d'une gestion efficace du plan d'épargne assurée par des professionnels du domaine. Cette gestion engendre des frais de 5% des versements.

Cette performance permet au client de retirer plus d'avantage ainsi le taux annuel minimum légal garanti est de 4.5%. BMCE retraite offre au client la possibilité de participer aux bénéfices à hauteur de 90% minimum.

Une fois l'épargne est constituée, le client a le choix entre plusieurs options :

- versement de la totalité du capital
- versement d'une rente viagère qui peut être réversible au profit du conjoint à la demande
- versement d'une rente certaine pendant une durée comprise entre 10 et 25 ans

- versement d'une partie de l'épargne sous forme de capital et l'autre partie sous forme de rente certaine au viagère

Enfin, au cas où l'adhérent serait décédé, le bénéficiaire recevra un capital double du capital constitué. Alors qu'en cas d'invalidité définitive, le client peut bénéficier de l'une des deux possibilités ci-après :

- le versement d'un capital double
- la prise en charge des cotisations restantes jusqu'à la fin du contrat

Age de souscription	Cotisation mensuelle	Capital à 60 ans	Rente viagère annuelle	Capital à 65 ans	Rente viagère annuelle
30 ans	500	896.620	108648	1447737	194599
40 ans	1200	778.019	94277	1311709	176.315
50 ans	1800	335511	40656	658520	88.516

Commentaire :

Age de souscription	Variation de la cotisation mensuelle	Variation du capital à l'âge de 60 ans	Variation du capital à l'âge de 65 ans
40	+1.40%	-13.23%	-9.40%
50	+0.50%	-56.88%	-49.80%
50 par rapport à 30	+260%	-62.60%	-54.51%

D'après ce tableau, on constate :

- plus on avance dans l'âge plus la cotisation mensuelle augmente
- plus on avance dans l'âge plus le capital constitué diminue

2. BMCE éducation

En terme de rentabilité, le taux annuel légal garanti est fixé à 4.5%. Le client peut bénéficier au minimum de 90% des bénéfices et produits générés ce qui est avantageux au client dans la mesure où ces frais ne retouchent pas l'épargne constituée. Le client ayant souscrit pour la BMCE éducation peut effectuer le rachat du capital constitué sans subir aucune pénalité. En plus à l'échéance, l'adhérent peut choisir entre :

- Versement de la totalité du capital
- Versement d'une rente certaine sur sept ou cinq ans, respectivement entre l'âge de 20 et 25 ans.
- Versement d'une partie de l'épargne sous forme de capital et l'autre partie sous forme de rente certaine sur cinq ou sept ans.

Concernant les cotisations restantes du client décédé ou en état d'invalidité totale et définitive. Elles sont prises en charge par l'assuré sans autres frais supplémentaires

Exemple d'illustration : rente éducation :

Cotisation mensuelle	Durée de cotisation	Capital constitué	Rente annuelle sur cinq ans	Rente annuelle sur sept ans
300	8	40 357	9050	6771
300	12	74 577	16 724	12 513
500	8	67 262	15 083	11 286
500	12	124 295	27 873	20 855
750	8	100 893	22 625	16 928
750	12	186 442	41 809	31 282
1000	8	134 524	30 167	22 571
1000	12	248 590	55 746	41 710

a) volet prévoyance

Pour les cas de décès ou d'invalidité totale et permanente l'adhérent peut fixer librement le montant de la rente que doit recevoir l'enfant.

La fixation du terme du contrat revient au client, il est fixé à l'âge de 25 ans pour le bénéficiaire. La prime payable annuellement d'avance dépend de l'âge de l'adhérent et la durée de couverture c'est à dire la durée séparant l'âge initial de l'enfant et l'âge terme du service de la rente.

Exemple d'illustration :

Age de l'assuré	L'âge de l'enfant	Age terme de service de la rente	Durée de la couverture	Durée de paiement des primes	Rente assurée
46	9	18	18-9=9	8 ans	30 000

Le taux est de 4.30%

NB :

- Durée de couverture= age terme du service de la rente – age initial de l'enfant
- Durée de paiement des primes= durée pendant laquelle l'assuré paye la prime

Le taux est obtenu grâce à l'intersection entre la ligne de l'âge de l'adhérent et la colonne de sa couverture.

PARAGRAPHE 2 : l'assurance et la protection

1. BMCE protection

Par définition la BMCE protection est une assurance décès d'invalidité toutes causes dont le capital assuré est lié au solde du compte de l'assuré qu'il soit débiteur ou créateur.

a) les atouts de la BMCE protection

Ils peuvent se résumer dans les points suivants :

- Garantir à l'adhérent la protection de sa famille et ses proches
- Le client a le choix d'un capital qui varie entre 20 000 et 150 000DH
- Il choisit librement les bénéficiaires

La visite médicale n'est pas obligatoire si les capitaux de l'adhérent âgé de moins de 50 ans sont inférieurs à 500 000DH ou si les capitaux sont inférieurs à 250 000DH et l'adhérent âgé de plus de 50 ans.

- Le client est assuré rapidement le lendemain de la date de l'adhésion
- Un tarif très compétitif

2. BMCE habitation :

C'est l'ensemble de garanties de base, un large éventail de responsabilité et de préjudices.

Il s'agit de :

Dommmages matériels	§ Incendies et risques assimilés § La tempête, grêle et neige sur les toitures § Le vol et actes de vandalisme § Les dégâts des eaux § Le bris de glace
Garanties de responsabilité	§ Accident de travail § Perte de loyer § Recours des voisins et des tiers
Préjudices annexes	§ Privatisation de jouissance § Frais de déplacement § Les honoraires d'expert

L'adhésion à BMCE habitation peut être accordée à toute personne physique titulaire d'un compte à la BMCE propriétaire, copropriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit d'un logement à usage d'habitation.

Section 4 : les crédits

Pour que la BMCE-BANK soit plus proche de sa clientèle et pour relever le défi de la concurrence, elle a prévu deux grands types de crédit qu'on peut les citer comme suit :

PARAGRAPHE 1 : le crédit immédiat

La BMCE-BANK offre à sa clientèle la possibilité d'octroi des crédits amortissables mensuellement sur une durée qui varie entre 6 et 36 mois, le plafond fixé pour ce type de crédit s'élève à 100 000dh.

Le crédit immédiat est destiné aux salariés et fonctionnaires ainsi que les professions libérales, l'octroi du crédit dépend de :

- Le salaire
- Engagement de la société
- Domiciliation du salaire

La constitution du dossier d'un crédit immédiat nécessite :

- Une demande manuscrite soumise à l'accord du directeur
- Attestation du salaire
 - Un engagement de domiciliation du salaire signé et cacheté par l'employeur
 - Une déclaration sur l'honneur pour les fonctionnaires
- Engagement de prêt signé et légalisé par le client
- Billet à ordre de garantie signé par le client

- Une déclaration sur l'honneur attestant que les membres des professions libérales n'ont pas de facilités auprès des confrères et du réseau agences BMCE.
- Un bulletin individuel d'adhésion à l'assurance.

1. les salariés et les fonctionnaires

Pour bénéficier de ce crédit, la banque a fixé un certain nombre de conditions qu'il faut respecter. Il s'agit notamment de :

- Salaire mensuel net de plus de 1500dh
- Domiciliation du salaire à la BMCE depuis au moins 4 mois, cependant cette condition n'a plus d'importance à cause de la concurrence qui devient de plus en plus acharnée
- Avoir un compte auprès de la BMCE, les titulaires d'un compte sur carnet sont obligés aussi d'avoir un compte chèque.

2. les professions libérales :

Les conditions à remplir pour bénéficier de ce crédit sont les suivantes :

- Avoir un compte BMCE en mouvement d'une durée supérieure à 6 mois
- Ne pas bénéficier de facilités auprès de la même banque
- La mise en force d'un crédit et le remboursement par anticipation.

PARAGRAPHE 2 : Le crédit personnel

Le crédit personnel au logement est accessible à la clientèle BMCE après une étude menée par un comité. Cette étude porte sur les revenus du client, ses garanties, ses engagements de remboursement à l'échéance.

1. Procédure de traitement

A la réception de l'accord favorable, le client peut bénéficier d'un montant qui peut aller jusqu'à 500 000dh pour une durée maximale de 60 mois.

La procédure d'octroi du crédit personnel commence par l'établissement d'un dossier destiné au comité de crédit qui décide de l'octroi ou non du crédit.

Après accord, le responsable constitue les garanties demandées (hypothèque, assurance, vie....) qu'il transmet au département juridique et garanti.

Par la suite, il faut établir le plan d'amortissement en deux exemplaires signés par le client ainsi qu'une lettre d'engagement de prêt signée et légalisée par le client.

Enfin le client signe un billet à ordre à vue du montant principal majoré des intérêts et de la TVA. Ce billet est destiné au classement dans le dossier du client.

Section 5 : portefeuille

Le portefeuille peut être divisé en 3 parties. On trouve :

- Les effets de commerce
- Remise des chèques hors place
- Procédure générale de traitement des chèques impayés

PARAGRAPHE 1 : les effets de commerce

1. Aspects théoriques :

L'augmentation des échanges entre les agents économiques oblige ces derniers à utiliser des instruments de paiements et de crédit rapides et efficaces, c'est la raison pour laquelle ils utilisent les effets de commerce qui facilitent les transactions et garantissent leurs paiements.

Parmi les effets de commerce nous traiterons la lettre de change et le billet à ordre.

a) La lettre de change :

La lettre du change est un effet de commerce qui fait intervenir :

- le tireur
- le tiré
- le bénéficiaire

Le premier remet la lettre de change au bénéficiaire qui confère à ce dernier le droit de se faire payer une somme d'argent à une échéance précise par le tiré. Il s'agit donc d'un instrument de paiement et de crédit.

Circulation de la lettre de change :

§L'endossement translatif :

Dans une opération d'endossement translatif, l'endossataire devine le propriétaire de la provision. Pour procéder à cette opération, l'endosseur est appelé à apposer sa signature « payer à l'ordre de.... »

§L'endossement de procuration

Dans ce cas L'endossement devient un mandat qui permet à l'endosseur de demander à l'endossataire la présentation de l'effet au paiement et l'encaissement avec, bien évident, la signature de l'endosseur.

§L'endossement de garantie :

Pour augmenter davantage la crédibilité des effets, les agents économiques font appel aux garanties pour que la sécurité des paiements soit assurée. Les garanties les utilisées sont l'acceptation et l'aval.

La première indique l'engagement du tiré de payer la lettre à l'échéance. L'acceptation permet alors au débiteur de devenir un débiteur cambiaire. Quant à l'aval, il peut être défini comme étant un engagement hors bilan par lequel un tiers garantit le paiement à l'un des signatures de la lettre de change.

Enfin le créancier d'une obligation cambiaire peut s'adresser aux signataires de l'effet ou à un seul pour réclamer l'intégralité de la somme à payer puisqu'il s'agit d'une solidarité des débiteurs cambiaires.

b) Le billet à ordre :

Il s'agit d'un effet de commerce par lequel le souscripteur s'engage à payer à un bénéficiaire une somme d'argent à une échéance déterminée.

A la différence de la lettre de change, le billet à ordre débiteur s'engage immédiatement.

c) Généralités sur l'escompte :

Les décisions de crédit en matière d'escompte commercial relèvent de la compétence du comité de crédit. Toute opération d'escompte devra se faire conformément

- au plafond autorisé
- Aux conditions à appliquer
- A la nature des opérations à prendre en considération.

Dans ce contexte, les décideurs de l'agence sont appelés à s'assurer de bon usage des crédits octroyés et de diminuer les impayés.

Pour cela il faut :

- Avoir des renseignements récents sur la situation du tiré
- Connaître la situation du cédant en vue d'apprécier la capacité d'absorption de tout impayé éventuel
- L'encours sur un même tiré ne doit pas dépasser 20% de la ligne d'escompte.

2. Sortie du portefeuille

Le sort dépend de la catégorie des effets :

- effets sur place
- effets hors place

a) les effets sur place :

Pour les effets sur place on distingue 3 types :

- Effets tirés sur les caisses de l'agence
- Effets tirés sur les agences BMCE de la place
- Effets tirés sur les confrères de la place

b) les effets hors place :

Pour les effets hors place on distingue :

- effets tirés sur les agences BMCE
- effets tirés sur les confrères

3. le sort des effets :

Le sort peut être :

- Effets payés
- Effets impayés

a) Effets payés :

Dans le cas des effets hors place, le service portefeuille retourne les avis de sort à l'entité comportant la mention « payé ». L'opération consiste donc à débiter le client avec valeur de 10 jours calendrier si la place est bancable ou 15 jours si la place n'est bancable.

Si les effets sont sur place, le client est crédité avec la valeur de 5 jours calendrier à compter de la date de paiement effective de l'avis de sort.

b) Effets impayés

Pour les effets hors place, le réseau de recouvrement nous envoie l'avis de sort avec la mention « impayé » et le motif de rejet. Les effets sur place sont retournés au porte feuille de l'entité présentatrice soit par :

- La caisse des effets s'ils sont domiciliés chez l'agence
- CIA si les effets sont domiciliés chez les agences BMCE de la place
- CIB si les effets sont domiciliés chez les confrères
- A l'agence principale pour les effets domiciliés chez la BMCE de la place non dotée de la CIA.

PARAGRAPHE 2 : remise de chèque hors place**1. La procédure de remise des chèques hors place**

A la réception du bordereau de remise accompagné des chèques, le responsable procède à la vérification de la conformité du chèque et du bordereau. Il commence par la totalisation des chèques dont le montant doit être équivalent à celui du bordereau, sans oublier la vérification de la régularité des chèques et des endos successifs.

Une fois la vérification est terminée, il délivre l'accusé de réception signé et cacheté (barrement spécial, code agence au recto, endos valeur à l'encaissement au verso).

Ensuite le responsable inscrit les chèques sur le registre des entrées en précisant la date, le nom, le montant, numéro de chèque, nom du tiré banque du tireur, lieu de paiement).

a) Agence de Casablanca

Cette procédure consiste à envoyer à la division portefeuille encaissement Maroc pour le billai d'un bordereau de transmission des origines des bordereaux de remise accompagnés de l'ensemble des chèques de la journée. L'agence est tenue de garder chez elle l'accusé de réception u bordereau de transmission. En matière d'encaissement l'agence ne pose aucune écriture comptable.

b) Agence de l'intérieur

Pour les agences de l'intérieur la procédure est la suivante :

- Tri des chèques par lieu de paiement
- Confection d'un avis de liaison par agence et par place pour les chèques BMCE et un autre pour les chèques tirés sur les confrères.
- Totalisation des bordereaux de remise des avis de liaison pour s'assurer de la conformité.

Section 6 : virements

PARAGRAPHE 1 : les virements

Par définition, le virement est un moyen de paiement qui permet de faire le transfert de la monnaie scripturale ou de valeur d'un compte à un autre. En effet, le banquier crédite le compte du bénéficiaire de la somme portée sur l'ordre de virement et de débiter en contre partie le compte du donneur d'ordre.

1. Les obligations du banquier dans une opération de virement :

Le banquier est tenu de :

- S'assurer de la régularité du virement. En cas d'un ordre de virement, le banquier doit exiger une lettre de confirmation.
- Exécuter l'opération avec diligence
- Rendre compte de son mandat

2. Les obligations du donneur d'ordre

- Exécution des engagements pris par le mandataire
- Remboursement des frais
- Remboursement de la rémunération convenue

3. Procédure de virement

Le virement commence par la réception d'un ordre de virement par lequel demande de le débiter par le virement d'une somme précise en faveur d'un bénéficiaire dont les éléments d'identification sont mentionnés sur ce document.

Pour procéder à un virement, le responsable reçoit l'ordre sur lequel fait une opposition de l'horodateur de le transmettre par versification et visa des signatures. Dans le but de mener à bien cette opération, il faut respecter rigoureusement les instructions de l'ordonnateur à savoir :

- Montant en lettre et en chiffre
- Numéro de compte
- Existence de la provision

Il faut aussi accuser réception à l'ordinateur par un avis de débit et au bénéficiaire par un avis de crédit et faire la transcription des éléments sur le registre prévu ainsi que la saisie de l'ordre de virement sur la MAP appropriée.

4. Virement déplacé

On distingue, en général, le virement ordinaire et le virement téléphonique.

a) Le virement ordinaire

Il s'agit d'une simple opération qui consiste à débiter le client ordonnateur et le crédit du compte de liaison 471.21. les frais relatifs à cette opération sont prélevés automatiquement suivant une tarification bien définie.

Ces frais sont de l'ordre de 10.70dh dont 0.70dh de la TVA à reverser à l'Etat date de valeur : jour opération

b) Virement téléphonique

La procédure de ce virement commence par le lancement du message avec repère par téléphone, télex ou fax. A la réception de la confirmation du repère, le responsable procède à la transcription du message sur le registre.

5. Les virements de la CNSS

Les virements CNSS du réseau agence de Casablanca ne passent pas par la compensation inter agence. Ils ont une procédure de traitement spécial.

A la réception des bordereaux présentés par le client, le responsable est tenu de respecter la procédure prévue pour le traitement des virements CNSS qui nécessite la vérification des bordereaux CNSS.

Le responsable est tenu ainsi de vérifier :

- La signature et le cachet de l'ordonnateur
- La concordance en lettre et en chiffre du montant
- La conformité du numéro de compte
- L'existence de la provision

Enfin, le responsable procède à l'opposition du cachet l'horodateur et remet au client un exemplaire à titre d'accusé de réception.

Section 7 : La compensation automatique

La mise en place du système de compensation inter-agences a pour objectif l'échange des valeurs à savoir : Les chèques, les effets et les virements.

PARAGRAPHE 1 : valeurs remettre**1. Valeurs à remettre****a) Chèques à remettre**

A la réception des chèques, il est important de procéder aux vérifications suivantes :

- Concordance des montants et des totaux
- L'existence de l'endos et le cachet de barrement
- L'existence de la griffe « compense » en mentionnant la date de la compensation.

Le responsable est tenu aussi de tirer les chèques par centre de frais pour faciliter la totalisation et l'établissement des languettes comportant le détail des chèques.

Notons que la prorogation donne lieu à la majorité du taux normal d'un point 13.75%.

La procédure prévue au traitement des effets remis consiste à vérifier la concordance entre le total des effets et celui figurant sur la pièce crédit. Les effets doivent comporter aussi bien le caché de l'endos que le caché de compensation indiquant la date.

Une fois la vérification terminée, le responsable des effets par centre de frais prépare les languettes comportant le détail des effets.

Enfin, il faut inscrire sur la feuille de compensation le montant total et le nombre des effets par agence.

b) Valeurs à rejeter

A la réception des valeurs rejetées (attestation de non-paiement), le responsable vérifie la concordance des taux et établit la totalisation des valeurs rejetées par agence. De la même manière, le responsable prépare les languettes et inscrit le détail des valeurs à rejeter. Enfin, il faut inscrire dans la colonne « valeurs rendues » du montant total et du nombre de valeurs à rejeter par agence.

PARAGRAPHE 2 : valeurs reçues**1. Les chèques**

A la réception des chèques, il est obligatoire de vérifier la domiciliation des chèques ainsi que leurs montants. Si les chèques sont conformes, le responsable procède à l'inscription sur la colonne « chèques reçus » de la feuille de compensation du montant total et du nombre de chèques par entité.

2. Effets reçus

De la même manière, le responsable procède aux vérifications et contrôles des régularités et de conformité.

Section 8 : opérations de caisse et traitement des fonds

Chaque jour les guichetiers et plus particulièrement le caissier procèdent à plusieurs opérations de versement et de retrait suivant les instructions du client. Ceci nécessite la gestion des entrées et des sorties des fonds. L'agence est tenue de :

- Mettre à la disposition du caissier les fonds nécessaires
- Vérifier la régularité et l'exactitude des opérations d'arrêtés de la caisse.

PARAGRAPHE 1 : approvisionnement de l'agence en fonds : recettes du jour

Les recettes du jour sont constituées en général de :

- Commandes à la caisse centrale
- Versements des crédits

En cas du manque des fonds, l'agence établit une commande qu'elle adresse à la caisse centrale. Pour cela, la maîtrise du risque et la recherche de plus de sécurité à pousser la banque à mettre en place une procédure dont le respect est obligatoire. Il s'agit de :

La réception des fonds dans un sac de taille spécial accompagné de la liaison et du bordereau « avis de collecte et de distribution des fonds » en quatre exemplaires :

- Contrôle des blocs reçus en présence du convoyeur
- Remise du deuxième exemplaire signé au convoyeur
- Comptage des fonds
- Remise de l'exemplaire 3 à l'entité versante.

PARAGRAPHE 2 : arrêt de la journée

1. procédure

Pour arrêter une journée, il est impératif de respecter la règle d'équilibre suivante :

Solde de la veille + Recette du jour - commande à la caisse centrale - versement des clients
= total - paiement du jour - nouveau solde en DH

Pour aboutir à l'équilibre de la journée, il est nécessaire de respecter les étapes de la procédure suivante :

- Compter les espèces et établir la fiche du détail
- L'arrêt de la journée doit se faire comme suit :
 - Addition des pièces d'obits et crédit
 - Edition des mouvements de la caisse
 - Contrôle des chiffres et communication du total au responsable si le solde est conforme. Il faut procéder à la mise à jour du livre de caisse par la transcription des éléments de la fiche établie au contraire si le solde n'est pas conforme. Le responsable peut se trouver face à un excédent ou un déficit de caisse.

Dans le cas d'un excédent, le responsable l'inscrit sur le livre caisse et le notifie à la direction de l'inspection dans un délai de 48h.

Section 9 : audit interne

L'audit interne est une fonction liée directement à la direction de l'agence, il a pour objectif le suivi de fonctionnement de l'agence afin de détecter toutes les anomalies susceptibles d'entraver la sécurité et le fonctionnement de l'agence et de trouver des solutions efficaces. Pour cela, un certain nombre de contrôles doivent être effectués par les chefs des services d'une part et l'équipe de direction d'autre part.

PARAGRAPHE 1 : les réclamations

1. Traitement des réclamations clientèle

a) Objectifs

L'objet de la mise en place d'une cellule chargée de traitement des réclamations est de suivre les réclamations afin de pouvoir des actions visant l'amélioration de la qualité de service rendu au client

b) Procédure administrative

Le responsable de la clientèle est tenu à la réception d'une réclamation d'opposer l'horodateur sur la réclamation et d'authentifier la signature du client. Il est tenu aussi de faire la transcription de ladite réclamation sur le registre réservé à cet effet et adresser une copie à la direction organisation et qualité.

Au traitement de la réclamation, deux éventualités peuvent se présenter :

- Réclamation à traiter au niveau de l'agence
- Réclamation à traiter au niveau du siège

Traitement au niveau de l'agence :

La première tâche à accomplir consiste à envoyer une lettre d'attente au client pour avoir le temps nécessaire aux recherches qui s'imposent.

Une fois la recherche terminée, il devient obligatoire de répondre au client dans un délai qui ne peut dépasser huit jours à compter de la date de la réception de la réclamation. Notons aussi que le responsable est appelé à informer la direction organisation et qualité par une note.

Traitement au niveau du siège :

Si le problème ne peut trouver de solution qu'au niveau du siège, le responsable adresse une lettre d'attente au client et envoie la réclamation à la direction organisation et qualité qui s'en charge.

A la réception de la réclamation par la direction, elle l'envoie au service concerné qui envoie la réponse à l'agence. Cette dernière s'assure du contenu de la réponse procède à sa signature et l'envoi au client.

PARAGRAPHE 2 : la gestion des cartes interceptées

La carte des porteurs BMCE ou étrangers peut être interceptées pour plusieurs raisons. Les cartes peuvent être :

- interceptées par un commerçant acceptant
- interceptées lors d'une opération de retrait cash
- Avalées par la GAB
- Non réclamé par le client

1. Cartes interceptées par un commerçant acceptant

A la réception de la carte du commerçant acceptant, le responsable de l'agence procède à sa destruction en la découpant dans le sens de la largeur. Avant de la transmettre au département monétique, il est nécessaire d'enregistrer les éléments d'identification de la carte à savoir :

- nom et prénom du porteur
- nom et code du commerçant exceptant
- numéro et type de la carte
- date de validité de la carte
- la date et le motif de destruction

2. Interceptées lors d'une opération de retrait cash

A la demande d'autorisation, le porteur peut recevoir un message de capture suivant les codes appropriés :

- 04 : carte à capturer
- 07 : carte à capturer avec conditions spéciales
- carte perdue
- carte volée

La procédure prévue consiste à vérifier le code retourné par le terminal, enregistrer les éléments d'identification de la carte et détruire celle-ci conformément à la manière de destruction avant de transmettre au département monétique avec le code retourné.

3. Avalées par la GAB

Le responsable est tenu de s'assurer quotidiennement si les cartes n'ont pas été retenues pour un motif quelconque. Ces motifs doivent être analysés avec prudence. Dans ce cas, deux éventualités peuvent se présenter :

- Carte BMCE
- Carte internationale et de confrères ou carte BMCE utilisées sur plafond. Pour la première éventualité les motifs possibles sont :
 - Carte opposée
 - Carte non retirée du lecteur
 - Carte non validée
 - PIN erroné trois fois

Si la carte figure sur la liste noire (opposition) ou fait l'objet d'une interception par le département monétique, le responsable procède à sa destruction et son enregistrement avant de l'envoyer au département contre une décharge.

Dans le cas inverse, le responsable restitue la carte à son porteur après avoir vérifié son identité.

Les motifs possibles pour les cartes internationales, les cartes des confrères et les cartes crédit BMCE utilisées sur plafond sont :

- Carte à capturer
- Carte perdue
- Carte volée

A l'affichage du message « cartes à capturer », le responsable remet la carte au client après avoir vérifié son identité.

Pour les autres motifs, la procédure impose l'enregistrement des éléments de la carte et envoi au département après avoir procédé à sa destruction.

4. Carte interceptée et non réclamée

Ce type des cartes doit être transmis dans les 48h et sans destruction dans un pli fermé à :

- cartes confrères : département monétique
- cartes internationales : département monétique
- carte BMCE retenue dans un GAB d'une autre agence

PARAGRAPHE 3 : les fonctions de l'auditeur interne ou le vérificateur

En observant le travail effectué par l'auditeur interne on peut résumer ses tâches comme suit :

1. Fonctions mensuelles :

Mensuellement, les tâches et fonctions à effectuer sont les suivantes :

- pointage de la situation détaillée des comptes et du grand livre
- la mise à jour du fichier clientèle, analyse de l'état des surplus liaison perception des commissions, délai de traitement des opérations.

2. fonctions quotidiennes :

Les fonctions quotidiennes sont :

a) Vérification de la régularité des opérations :

- Vérifier par sondage la saisie des opérations, l'application des conditions de crédit et des procédures en vigueur et la tenue des registres.
- S'assurer de l'existence de toutes les pièces comptables dans les vouchers
- Régulariser les erreurs avant transmission
- Vérification du fichier trace pour s'assurer de la régularité des suppressions.

b) Travaux de fin de journée

Ces travaux se résument dans la vérification de la régularité des opérations de la veille, copie totale, préparation pour transmission encaissement des mouvements de la journée et édition des listings (soldes de tous les comptes, comptes des tiers de mouvement GAB).

c) Vérification du journal des opérations :

S'assurer que les mouvements comptabilisés au siège ont été positionnés manuellement à distance.

S'assurer que toutes les erreurs ont été régularisées par pièce comptable avec le service concerné.

En plus de ces tâches l'éditeur interne et son équipe sont tenus de :

- + Etablir l'inventaire périodique et ce en faisant le rapprochement des existants physiques aux soldes comptables et faire ressortir les discordances relevées ou un état néant en cas de conformité.
- + Assurer la sécurité quant à :
 - L'existence de la dualité du contrôle au niveau de l'ouverture et la fermeture des coffres – forts.
 - La régularité du fonctionnement du système d'alarme et des extincteurs.
 - Le respect des normes de sécurité en ce qui concerne la conservation des valeurs.
 - Chéquiers, cartes de paiement.

Deuxième partie

EST-FES.JEN.FR // ALIED

Après avoir présenté dans la première partie une panoplie des opérations que la BMCE – Bank peut réaliser on va entamer dans cette seconde partie, l'opération de la monétique.

Tout d'abord on va définir la monétique dans un contexte plus global, plus général (organisation du système des cartes, les différents types de cartes) puis on va analyser la monétique au sein de la BMCE.

CHAPITRE 1 : La monétique dans son contexte global

Les cartes bancaires, sont introduites au Maroc au début des années 80 limitées au début à quelques applications (cartes de garantie de chèque ou cartes accréditives puis cartes de retrait) les cartes bancaires ont connu une diversification dans leur utilisation et un développement important au cours des dix dernières années.

Cette évolution incite le législateur à incorporer ces nouveaux moyens de paiement aussi bien au niveau de la loi bancaire du 6 juillet 1993 (article 4) que le code de commerce promulgué le 1er Août 1996 (article 329) qui répond la définition de la loi bancaire qui stipulant « constitue un moyen de paiement tout instrument, quel que soit le support ou le procédé technique utilise permet à toute personne de transférer des fonds ».

Le code de commerce fait d'ailleurs référence à la monétique (256) dans son article 329 à 2ème alinéa) en évoquant les conventions entre organismes émetteurs commerçants et titulaires des dits moyens de paiement.

Nous allons étudier l'organisation d système avant de nous pencher sur les différents types de cartes bancaires.

Section 1 : L'organisation du système des cartes :

Un système des cartes comprend un organisme émetteur qui joue un rôle moteur en constituant un réseau d'entreprises commerciales affiliées ouvert aux porteurs. Des cartes bénéficiaires qui ont adhère au système.

Le code de commerce régit le système des cartes et précise que les conditions et les modalités d'utilisation et ces moyens de paiement sont déterminés par les conventions établies entre l'établissement émetteur et le titulaire du moyen de paiement (porteurs de la carte à d'une part, et entre l'établissement émetteur et le commerçant adhérent d'autre part (Article 329 2ème alinéa) du code de commerce).

PARAGRAPHE 1 : L'organisation : émetteur

C'est la société du financement qui émet la carte.

Il convient de noter que le système des cartes est très différent d'un organisme à un autre en raison des nuances non négligeables qui existent entre la politique et les objectifs poursuivis par chaque société de financement ou banque concernée.

Il existe au Maroc l'établissement spécialisé en monétique :

- Diners club
- Eurochèque
- Inter-bank
- El Wafa – monétique

Auxquels s'adjoignent à banquettes, la BMCE et la BP qui sont organismes émetteurs eux même.

Notons que si la plupart gèrent les cartes émises par les établissements de crédit relevant de leur réseau, Eurochèque est spécialisé comme son nom l'indique dans le traitement et la compensation des eurochèques négociés au Maroc.

PARAGRAPHE 2 : Le réseau des commerçants affiliés :

Le réseau affilié est composé d'un ensemble de commerçants qui ont accepté les conditions de l'organisme émetteur et auprès desquels seront effectués les achats des particuliers de la carte.

Comme le succès de la carte est étroitement lié à l'importance du réseau, les organismes émetteurs essayant en permanence d'agrandir le leur.

Les commerçants peuvent acheter à plus systèmes leur appartenance à un ou à plusieurs réseaux est révélée par les placards publicitaires apposés à cet effet sur leur vitrine.

Pour traiter les transactions replissées par cartes, les commerçants affiliés (dont le nombre dépassait 4.500 afin 1977) disposent soit d'un matériel qui permet l'enregistrement des empreintes de la carte (appelé couramment : fer à repasser) soit d'un terminal connecté à l'organisme émetteur.

NB : La monétique s'étant développé au Maroc, les organismes émetteurs ont commencé à installer des terminaux de point de vente « TVP » (encore appelés : terminaux de paiements électroniques ou « TPE ») auprès des commerçants affiliés à leur réseau, les reliant ainsi directement à leur ordinateur, ce système permet aux affiliés de vérifier rapidement la validité de la carte, le plafond autorisé dont bénéficie le titulaire, le montant déjà utilisé, l'existence éventuelle d'une opposition, les TPV et TPE sondèrent généralement sécurité et aisance aux commerçants à l'inverse de l'utilisation du « fer à repasser » où ils doivent faire preuve de vigilance en consultant préalablement la liste des oppositions sans se tromper et en tenant à jour celles-ci.

C'est entre autres, ce qui explique le succès des TPV et des TPE aussi bien au Maroc qu'à l'extérieur.

PARAGRAPHE 3 : Les porteurs de cartes

Les porteurs représentent l'ensemble de clients titulaires de la carte de l'organisme émetteur.

Le nombre de porteurs des cartes bancaires des différents réseaux avoisinait.

Les 500.0000 afin 1997 et traduit la forte pénétration ainsi que l'attrait de ce type de moyen de paiement auprès de la clientèle bancaire.

Les porteurs de cartes ont à leur disposition un réseau de quelques 4.500 commerçants affiliés et 270 guichets automatiques (chiffres de fin décembre 1997) obtenus par principalement inter-bank).

La distribution des cartes par les organismes émetteurs est tributaire d'une sélection plus ou moins sévère, elle le fonction de la nature des risques liés aux services que procurent les différentes cartes.

C'est ainsi que la délivrance d'une carte de crédit est étudiée comme une opération de crédit.

Section 2 : Les différents types de cartes :

On distingue 5 types de cartes bancaires, au Maroc :

- les cartes de garantie de chèque ou cartes accréditives
- les cartes de retraits
- les cartes de paiement
- les cartes de crédit
- les cartes internationales

PARAGRAPHE 1 : Les Cartes de garantie de chèque ou carte accréditive.

Pour susciter la confiance des commerçants dans les paiements par chèque.

Certaines banques créent la carte de garantie de chèques.

Ces cartes, comme leur nom l'indique, rabattissent aux commerçants paiements des chèques tirés par le détenteur jusqu'à hauteur d'un certain montant.

Le commerçant jouit de la garantie à condition de respecter les formalités suivantes :

- vérifier que le montant ne dépasse pas le plafond garanti
- contrôler que les noms et signatures portés sur le chèque correspondent bien à ceux qui figurent sur la carte.
- Prendre soin de vérifier qu'il n'existe pas d'opposition sur celle-ci
- Reporter sur le chèque le numéro de la carte en question et le présenter dans les délais fixés par la banque émettrice.

1. Avantages de la carte de garantie de chèque

N'exigeant pas d'investissement en matériel particulier (comme c'est le cas pour la carte de paiement qui oblige l'organisme émetteur à livrer une machine spéciale à chaque commerçant affilié) cette carte est économique pour la banque émettrice ce qui rend possible sa distribution à tous les clients qui règlent par chèques.

La garantie qu'elle fournit est gratuite pour le commerçant bénéficiaire.

Cette carte évite, par ailleurs aux porteurs les déplacements et l'attente que nécessitent les opérations de certifications de chèques.

Cette carte évite, par ailleurs aux porteurs les déplacements et l'attente que nécessitent les opérations de certification de chèques.

2. Inconvénients de la carte de garantie de chèques

- Elle maintient la suspicion sur le chèque
- Le client doit se munir de 2 pièces : le chéquier et la carte
- La banque est obligée d'honorer le chèque garanti même si le titulaire du compte n'a pas de provision.
- Le porteur court un risque en cas de vol ou de perte simultanée de la carte et du chéquier surtout si son opposition au paiement intervient tardivement

Ce risque est légèrement atténué lorsque la carte reproduit la photographie du titulaire.

Les cartes accréditives qui s'étaient bien développées au départ tendent à disparaître, les établissements qui les délivrent ayant choisi de les associer aux cartes de retrait.

PARAGRAPHE 2 : Les cartes de retrait

Les cartes de retrait permettent comme leur nom l'indique des retraits d'un montant de n'importe quelle agence du réseau de l'organisme émetteur soit directement auprès du service de caisse de ces agences, soit prélèvement effectués à partir d'un distributeur ou d'un guichet automatique appartenant au dit réseau.

Remarques : Ils convient de faire une nuance entre :

- une distribution automatique bancaire «D.A.B» qui autorise seulement des opérations de retraits et éventuellement des demandes de chèquiers.
- Et un guichet automatique bancaire « G.A.B » véritable service de caisse qui permet non seulement d'effectuer des retraits de demander son chéquier mais aussi de faire des virements en faveur d'autres comptes, d'obtenir son solde ...

La carte de retrait peut n'offrir que ce service à son titulaire ce qui est rare au Maroc.

Généralement les cartes de garantie de chèque ou les chèques ou les cartes de paiement jouent en même temps le rôle de carte de retrait.

En cas d'absence de distributeur ou de guichet automatique, le titulaire d'une carte de retrait peut s'adresser directement à n'importe quelle agence ou bureau du réseau concerné pour effectuer des retraits par chèques (en présentant le chèque et la carte) soit sur place, soit hors place et ce sans formalités habituelles de blocage de la somme par téléphone, les retraits sont toute fois plafonnées par chèque.

PARAGRAPHE 3 : Les cartes de paiement

En devenant une carte de paiement, la carte n'est plus axillaire du chèque, elle est plutôt concurrente celui-ci.

La carte de paiement est justement utilisé pour permettre le règlement d'achats, le paiement de nôtres d'additions de restaurants, de frais de voyages de location de voitures ... etc. et ce sans manquement d'espèces ou d'émission de chèque.

Ces cartes commentent à jour un rôle non négligeable dans les habitudes de règlement de la clientèle des banques.

Procédure de règlement d'un achat effritée à l'aide d'une carte de paiement :

- Une fois d'accord sur la transaction, l'acheteur présente sa carte au commerçant.
- Celui ci procède aux vérifications d'usage : validité de la carte, liste d'opposition remise par l'organisation émetteur conformité de la signature opposée sur la facture avec le spécimen figurant sur la carte, il porte ensuite sur la facture son nom et son numéro d'affiliée.

Le commerçant complète la facture au moyen de la machine spéciale qui lui a été fournie à cet effet par l'organisme émetteur, lorsqu'il s'agit de traitement manuel.

Cette machine reporte sur les exemplaires de la facture l'empreinte de la carte du porteur notamment : le nom et l'adresse du titulaire, le numéro de la carte et éventuellement le numéro de compte.

Dans le cas de traitement électronique par TPV ou TPE les commerçants affiliés se connectent à la centrale de l'émetteur en mentionnent le montant et en laissant le porteur indiquer son code secret.

L'organisme émetteur valide le code et transmet un numéro d'autorisation signifiant qu'il accepte l'opération.

- Le commerçant remet enfin un exemplaire de la facture au client, on conserve le deuxième et expédie le troisième à sa banque ou à l'organisation émetteur dans les délais fixés par ce dernier (7 jours).
- L'établissement bancaire se charge alors du recouvrement auprès de l'organisme
- Au Maroc, le débit du compte du client est réalisé quelque jours seulement après l'achat qu'il a affecté au moyen d'une carte de paiement (au fur et à mesure de la réception, par la banque, des factures signées par lui) et ce à la différence du système de la carte bleu, lancé en France en 1967 qui permet de différer le règlement de 10 à 40 jours.

Il existe actuellement plusieurs systèmes de cartes de paiement au Maroc.

Certains établissement bancaires ont lancé leurs propres cartes, directement ou par l'entremise d'une filiale comme c'est le cas pour inter-bank, d'autres se sont liés aux réseaux internationaux comme Diners-Club, Visa, Mastercard et Américain Express comme Wafabank, la BMCE, la BP et même Inter-Bank. Pour les réseaux affiliés à VVVIS, MASTERCARD, AMERICAIN EXPRESS et DINER'S, les porteurs étrangers peuvent, bien entendu bénéficier de tous les services attachés à ces cartes auprès des acceptants du réseau.

Un système électronique d'autorisation très sophistiqué, relie aux centres de ces réseaux, permet le traitement de ces opérations et place ainsi les banques Marocaines à l'avant garde dans ce domaine.

EST-FES.JEUN.FR // ALIED

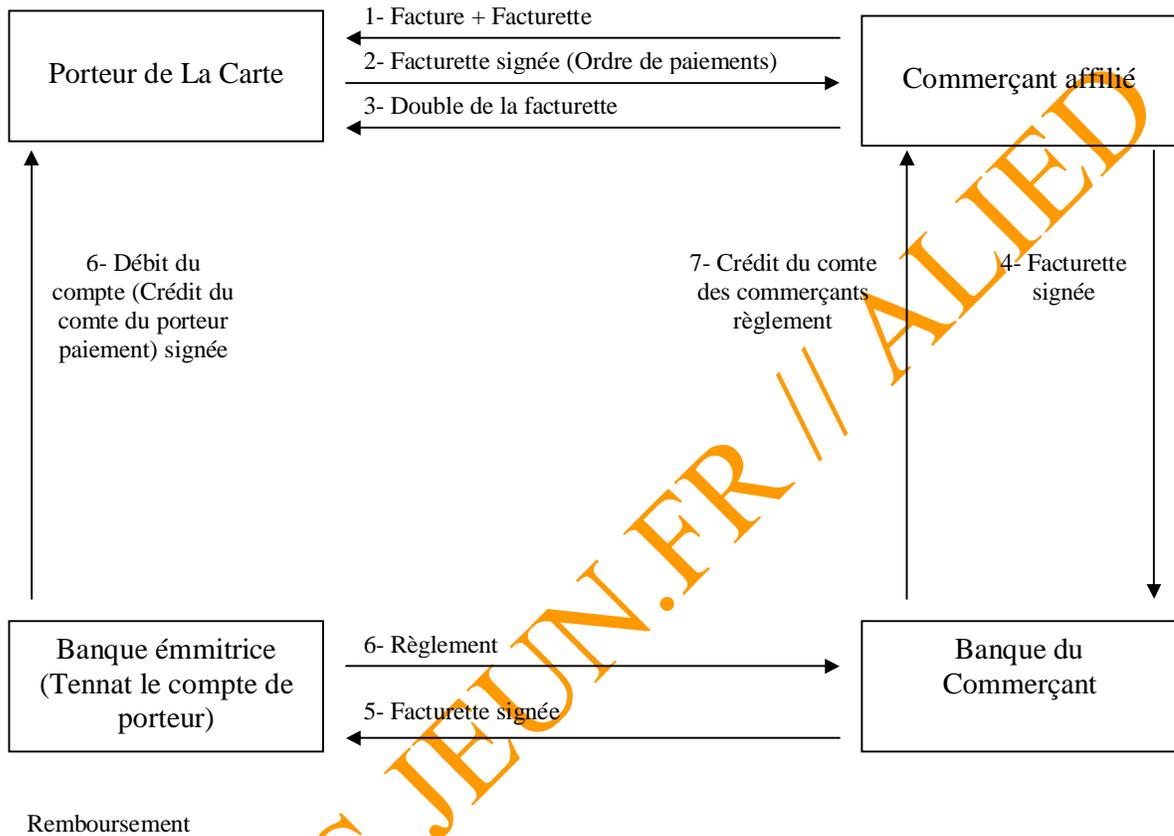


Schéma de règlement par carte de paiement

Avantages de la carte de paiement

- la carte de paiement se substitue au chèque, elle permet donc d'éviter les désagréments qui accompagnent parfois la présentation de celui-ci (réticence des commerçants qui se manifeste parfois par une gêne, une demande de la carte d'identité, une demande de certification voir même quelques fois, par l'opposition d'un refus).
- En se substituant aussi aux espèces : La carte de paiement commode car elle est moins encombrante et atténue dans des proportions importantes les risques de vol ou de perte.
- Sans cour demeure, par ailleurs relativement faible pour le titulaire.
- Dans le pays d'Amérique du nord et plus récemment en Europe, la carte de paiement permet une économie de temps importante et de coût grâce à une comptabilisation rapide : L'une des souches de la facture étant une carte susceptible d'être traitée automatiquement...

1. Inconvénients de la carte de paiement

- la banque prend en charge le risque de non paiement d'insolvabilité de faillite ou de déconfiture du porteur à condition que le montant de la facture n'excède pas le plafond autorisé, qu'elle soit convenablement établie et qu'elle parvienne à la banque dans les délais fixés.
- Le commerçant affilié supporte une commission calculée sur le montant des factures.
- Le risque du titulaire est élevé lorsqu'il ne se rend pas à compte, à temps de la perte ou du vol de la carte, les achats effectués avant la déclaration de vol ou de perte étant entièrement à sa charge.

A cet effet, il est recommandé aux porteurs de la carte de paiement en cas de perte ou de vol de celle-ci d'aviser le plus rapidement possible l'organisme émetteur puis de confirmer l'incident par écrit pour se décharger d'une éventuelle utilisation frauduleuse faite postérieurement à la déclaration.

PARAGRAPHE 4 : Les cartes de crédit.

« La carte de crédit est un document nominatif qui établit l'ouverture d'un certain crédit à son propriétaire » J. Ferronnière.

Ce type de crédit permet au titulaire de la carte, d'étaler dans le temps le règlement des dépenses courantes ou de consommation.

Il s'agit d'un crédit revolving (renouvelable) mis à la disposition du client jusqu'à la limite d'un certain montant déterminé généralement selon le revenu mensuel du bénéficiaire.

Cette carte est commercialisée au Maroc par une société filiale de Diner's Club International, elle peut revêtir le caractère de carte nationale et de carte internationale pour les résidents autorisés à effectuer des transferts de devise.

Les porteurs étrangers de cette carte peuvent effectuer toutes les opérations prévues auprès du réseau des acceptants de Diner's Club.

Il convient de noter que la carte de crédit n'est pas très développée au Maroc, toutefois certains établissements bancaires marocains associent la possibilité d'octroyer un crédit à la délivrance de leur carte pour encourager la diffusion et la promotion de celle-ci.

PARAGRAPHE 5 : Les cartes internationales

Ce sont des cartes de paiement émises par des émetteurs nationaux en faveur de porteurs principalement explorateurs.

La banque émettrice (intermédiaire agréée de cet office à pour obligation de contrôler le respect des critères de l'Office des Changes par son client (porteur de la carte) et de signaler tout manquement à l'office des changes (O.C) notamment lorsque les plafonds agréés n'ont pas été respectés.

Remarques sur les entendants nouvelles

A l'instar de ce qui a été réalisé dans d'autres pays, les organismes émetteurs au Maroc, étudiant depuis de nombreuses années, la possibilité d'assurer une interbancaire totale à leurs cartes comme à leurs distributeurs et guichets automatiques en vue de rendre des services plus attrayants aussi bien à leurs (pouvant grâce à cette interbancaire utilisée tous les guichets sans avoir à rechercher spécialement ceux de leur réseau et avoir accès aux commerçants des différents organismes émetteurs) que pour les établissements émetteurs eux-mêmes (grâce aux économies d'échelle qui pourraient être générés par les compensations automatiques les traitements et les contrôles centralisés surtout si l'on prend en considération les chiffres d'affaires de monétique, lesquels ont dépassé les deux milliards de DH en 1996 tout en progressant d'environ 20% depuis.

Parallèlement à cela, nous assistons à l'abandon des cartes « à bandes magnétiques » et à leur remplacement par les cartes « à puces » dotées de microprocesseurs beaucoup plus fiables.

CHAPITRE 2 : La monétique au sein de la BMCE

A la différence de la définition global de la monétique, on trouve une définition pour cette dernière, plus spécifiée à la BMCE, c'est qu'elle est l'alliance entre la monnaie et l'informatique, il s'agit d'un transfert électronique de fonds par l'Entreprise des cartes de paiements bancaires à débit immédiat du compte ou à débit diffère à une date mensuelle convenue.

La monétique utilise les supports que sont les cartes bancaires, les cartes à puce qui communiquent avec des ordinateurs généralement interconnectés et conservant à l'aide d'une simple carte de crédit de retirer des billets dans des automates ou distributeurs automatiques de billets.

Comme j'ai déjà signalé au dessus l'introduction des cartes de paiement au Maroc a eu lieu à la fin des années soixante-dix 1980, tandis que la première société spécialisée dans la gestion des cartes bancaires a été créée en 1986.

Les cartes à mémoire ou carte à puce apportent depuis des possibilités élargies.

Section 1 : L'objet de la carte

L'objet de la carte est très divers qu'inscrire

PARAGRAPHE 1 : Carte de paiement nationale

L'objectif de l'acquisition d'une carte de paiement est le règlement des achats auprès des commerçants officies sans paiement immédiat en numéraire ni augmentation de prix, aussi elle facilite le retrait sur des appareils de distribution.

PARAGRAPHE 2 : Carte de paiement internationale

En plus des avantages cités ci dessus, ce type de carte permet à l'étranger le règlement des achats de biens et service et l'obtention des devises.

Section 2 : Les cartes BMCE-BANK

Au sein de la BMCE-BANK plusieurs types de cartes sont disponibles :

PARAGRAPHE 1 : Carte guichet automatique bancaire (GAB)

Il s'agit d'une carte qui permet grâce à une cotisation de 100DH (A.T) 2 ans de :

- Faire le retrait sur compte chèque
- Bénéficiaire des services Bancaires

L'utilisation de cette carte donne lieu à un débit immédiat.

PARAGRAPHE 2 : Visa électron

C'est une carte dans les fonctionnalités permettant des :

- Faire des sur le compte chèque
- Faire le paiement des achats sur le compte chèque
- Bénéficiaire des services bancaires

L'utilisation de cette carte donne lieu à un débit immédiat.

Pour bénéficier des services de visa électron, la banque exige du client une cotisation de 120DH (H.T) 2ans.

PARAGRAPHE 3 : BMCE – VISA

Avec une cotisation de 150DH par an, le client peut avoir une carte qui lui permet de :

- Faire les retraits sur le compte chèque
- Faire les retraits sur le compte carte
- Faire le paiement sur le compte carte plafonné à un montant préalablement déterminé
- Bénéficiaire des services bancaires
- Bénéficiaire d'un débit du montant de retrait et de paiement enfin de mois crédit diffère
- Bénéficiaire d'une assurance perte et vol de bagage
- Bénéficiaire d'une assurance perte de papiers d'identité
- Bénéficiaire d'une assurance voyage

PARAGRAPHE 4 : BMCE Maser Card Gold

Il s'agit d'une carte plus performante qui offre des services importants dont peut bénéficier le client grâce à une cotisation annuelle de 750DH (H.T).

- Retrait sur compte chèque
- Retrait sur compte carte plafonnée à un montant préalablement déterminé
- Paiement et achat sur compte carte
- Bénéficiaire des services bancaires : connaître le solde, obtenir un relevé des dernières opérations, commander des chèques
- Débit différé, c'est à dire que les retraits et les paiements sont débités enfin de mois
- Assurance vie, transport si le client règle ses titres de transport au moyen de la carte.

N.B : la BMCE a passé une convention avec International Air Line Passenger Association (IAPA) en effet toute personne ayant une carte disposant de cette fonctionnalité peut bénéficier des réductions et des avantages offerts par les filiales de IAPA dans plus de 450000 hôtels dans le monde chez les principaux prestataires de location de voiture et dans certains centres d'affaires mondiaux.

PARAGRAPHE 5 : BMCE Master Card.

La cotisation annuelle nécessaire pour obtenir cette carte est de 250DH. Avec cette carte le client peut :

- Faire le paiement sur le compte carte
- Bénéficiaire des services bancaires
- Bénéficiaire d'un débit diffère
- Bénéficiaire d'une assurance voyage
- Bénéficiaire d'une assurance vol de bagage
- Bénéficiaire d'une assurance perte de papiers d'identité
- Bénéficiaire d'une assistance technique
- Faire des retraits sur compte chèque
- Faire des retraits sur un compte carte plafonné à un montant préalablement déterminé.

PARAGRAPHE 6 : BMCE Visa Or

La cotisation annuelle de cette carte s'élève à 500DH, en contrepartie, elle offre la possibilité de :

- Faire des retraits sur compte chèque
- Faire des retraits sur un compte carte
- Faire le paiement sur le compte carte
- Bénéficiaire des services bancaires
- Bénéficiaire d'un débit diffère
- Bénéficiaire des avantages de l'IAPA
- Bénéficiaire d'assurance transport

PARAGRAPHE 7 : BMCE Visa internationale

La cotisation annuelle de cette carte s'élève à 500DH, ses fonctionnalités sont les suivantes :

- + Faire des retraits sur compte chèque
- + faire des retraits sur un compte carte
- + Faire le paiement sur le compte carte
- + Bénéficiaire des services bancaires
- + Bénéficiaire d'un débit diffère
- + Bénéficiaire d'une assurance voyage
- + Bénéficiaire des avantages de l'IAPA

Section 3 : Les plafonds des différents cartes à la BMCE

Carte	Carte GAB	Visa Electron	BMCE Visa	BMCE Master card.	BMCE Visa Or	BMCE Visa International	BMCE Master card. Gold
Plafond	-	-	4000 5000 6000	7000 8000 9000 12000	MIN 15000 MAX 200.000	MIN 15000 MAX 100.0000	MIN 15.000 MAX 200.000

Section 4 : Les principaux fonctionnements des cartes

On peut trouver un multiple des cartes qui remplissent toutes les fonctions.

PARAGRAPHE 1 : Services bancaires

- Connaissance des soldes
- Obtenir un relevé des dernières opérations
- Commander les chèquiers

PARAGRAPHE 2 : Assurance voyage

C'est une assurance qui offre la possibilité de paiement d'indemnités en cas de décès ou d'invalidité permanente de la personne assurée suite à un accident :

- Quel que soit le moyen de transport emprunté
- Lors d'un séjour hôtelier et touristique
- Lors des vacances ou déplacement professionnel

PARAGRAPHE 3 : Assurance bagages

Il s'agit d'une assurance qui permet à son bénéficiaire d'être couvert de la perte ou le vol des bagages.

PARAGRAPHE 4 : Assurance papiers d'identité

Elle a pour objet le remboursement des frais de constitution des papiers d'identités tel que, par exemple CIN, Passeport, Carte Grise, Permis de conduire....

PARAGRAPHE 5 : Assistance technique

Le client ayant assuré son véhicule bénéficie en cas d'accident ou de panne, du remorquage du véhicule du lieu de la panne ou de l'accident jusqu'au garage le plus proche.

PARAGRAPHE 6 : Débit différé

Le client bénéficiaire des facilités qui lui assurent une bonne gestion de son budget, ceci se matérialise par le débit de compte enfin de mois pour les retraits et les paiements réalisés.

PARAGRAPHE 7 : Délivrance du chéquier

Pour ses besoins personnels, le client peut demander à la banque un chéquier, soit sur sa carte en se présentant à la banque pour elle le responsable reçoit la demande et vérifié la conformité de la signature par opposition de la griffe «S.C» qui signifie que la signature a été vérifiée et contrôlée, par la suite, il faut présenter ces demandes au directeur de l'agence pour accord et approbation.

CONCLUSION

A partir de mon stage, j'ai pu cerner la fonction d'un analyste évaluateur dans une banque, et plus exactement au sein de l'agence BMCE KRIMAT.

A l'issue de mon stage, je suis arrivée à atteindre mon but, qui était de connaître les principales fonctions de ce département.

Vue la férocité grandissante de la compétitivité que le secteur bancaire connaît, les banques marocaines sont obligées de modéliser des moyens aussi bien technologiques que logistiques pour y faire face, à ne pas oublier les grandes banques internationales qui veulent pénétrer le marché marocain d'une manière ou d'une autre surtout avec l'enlèvement des barrières douaniers dans ce sens c'est à dire un conteste de concurrence arrivé, le secteur Bancaire doit jouer un rôle de plus en plus prépondérant pour relever ces défis et ceux qui vont apparaitre dans ce troisième millénaire.

C'est là, où il vient le rôle de BMCE-BANK qui est inscrite dans une stratégie ambitieuse mise en œuvre visant à créer autour de cette dernière, un groupe financier multi - métiers leader au Maroc et dans la région, un groupe qui fidèle les différentes activités d'une même ambition et de même valeurs.

Un des leviers les plus puissants de cette stratégie est précisément le renforcement de la vocation et de la dimension foncièrement internationales de la BMCE d'où le Président Directeur Générale, Monsieur Othmane BENJLOUN a envisagé déjà en 1996 une opération de grande envergure à l'échelle internationale qui permettait aux « titre BMCE » d'être cotés dans toutes de grandes bourses du monde.

EST-FES.JEUN.FR // ALIED

Annexes

EST-FES.JEUN.FR // ALIED