

**Ministère de l'enseignement supérieur
Université de Sousse**

**Institut Supérieur de Finances et de Fiscalité
De Sousse**



**التجاري بنك
Attijari bank**

RAPPORT DE STAGE

Lieu de stage : Attijari Bank agence Sousse Sahloul

Elaboré par : Yasmine Ben Mansour

Encadré par : Faouzi el Hamrouni

Année universitaire : 2007-2008

PLAN

gesIntro	
Historique d	
s produits bancaires.....	
anisation	
s crédits bancaires.....	
banque	
REDEX	
banque	
édit TAHSSIN	
banque	
REDITAU	
banque	
édit SYAHA	
édit immobilier ARDHI	
s comptes bancaires.....	
compte courant	
compte en Dinars Convertibles	
compte en Devises	
compte chèque	
compte indisponible	
compte société	
s cartes bancaires.....	
Carte VISA/Master Card Internationale	
Carte VISA/Master Card Nationale	
Carte Interbancaire(CIB)	
Carte « SALAIRE PLUS »	
Carte Gold Nationale	
Carte Gold Internationale	
s autres produits & services.....	
Acceptation des cartes bancaires ; Terminal de Paiement Electronique (TPE)	
Caissement Chèque	
Caissement Effet	
Caissement de Masse	
Caissement	
Caissement de Masse	
Caissement	
Certification des chèques	
Chèques de Banque	
Chèque : produit bancaire distinctif.....	

payement des chèques.....

Cas d'absence de provision

Solutions à prévoir

Régularisation

Conclusion.....

INTRODUCTION GENERALE

Le système financier joue un rôle fondamental, dans la promotion de la croissance économique. Il permet de recueillir l'épargne et de l'allouer aux utilisateurs qui pourront en faire le meilleur usage. En effet, il fait fonctionner un système de paiement en s'occupant de la mobilisation de l'épargne, en choisissant les managers ou trouvant des arrangements qui permettent de réduire les risques et qui facilite les transactions des biens et services. D'une manière plus explicite, le système financier comporte deux compartiments, les institutions financières, qui jouent le rôle d'intermédiation et les marchés de capitaux, qui assurent la confrontation directe des offres et des demandes des titres. Au sein du système financier on distingue le système bancaire, les institutions financières non bancaires et le trésor. Mettons l'accent que le système bancaire joue un rôle prédominant dans le processus de développement financier. En fait, le système bancaire représente l'institution financière qui regroupe l'ensemble des banques remplissant un grand nombre de fonctions, à savoir la fonction d'intermédiation des dépôts (collecte de l'épargne et l'octroi de Crédit).

Ces institutions seraient plus efficaces qu'un agent individuel, permettant ainsi la réalisation d'économie d'échelle considérable, dont

l'objectif principal est de rendre le système bancaire, le maillon essentiel susceptible de favoriser une meilleure allocation des ressources en garantissant aux banques de meilleures capacités dans la mobilisation de l'épargne et dans le financement de l'économie.

A l'échelle mondiale, le secteur bancaire a connu de changements de structures à la suite des mouvements de déréglementation et de libéralisation financière. La libéralisation est donc, l'action reprise dans certains pays qui rend l'économie conforme à la doctrine de libéralisation économique et qui évoque le passage d'un état de répression à un état de libéralisation, ce qui permet de stimuler la croissance du système bancaire et augmenter son niveau d'efficience.

Dans ce contexte, ATTIJARI BANK a œuvré pour saisir les opportunités de croissance à même d'accélérer son développement et d'améliorer sa rentabilité. C'est ainsi et tout en veillant à ses équilibres financiers, elle a développé ses parts de marché en gagnant un point sur les dépôts clientèle et un demi-point au titre des crédits à l'économie.

Ces évolutions reflètent la pérennité de la Banque et sa susceptibilité à satisfaire ses différents stake-holders grâce à l'amélioration de sa qualité de ses services et l'entretien d'une relation durable avec sa clientèle.

Aperçu sur le Système Bancaire Tunisien

Dans cette Partie on va étudier le système bancaire Tunisien d'une façon générale ; on commencera par la présentation de l'historique de système bancaire tunisien a cet égard on a montré que le S.B.T doit avoir un plan d'action spécifique pour être moderniser, ensuite on a recourt aux différentes organisations du système.

I. Historique de système bancaire Tunisien

Depuis l'adoption du plan d'ajustement structurel, la Tunisie a opté pour une politique de libéralisation économique et financière qui s'est manifestée notamment, par la ratification de l'accord d'intégration dans une zone de libre-échange avec la communauté européenne, l'octroi du droit d'établissement étranger en Tunisie et la signature des accords du GATT et du GATS concernant la libéralisation du secteur des services. Ce choix stratégique place tous les acteurs économiques devant l'obligation de rechercher les moyens adéquats pour assurer la compétitivité de l'économie tunisienne.

Par ailleurs et étant le moteur de la croissance économique, le système bancaire est appelé, aujourd'hui, à gagner en efficacité et en performance et à disposer des moyens nécessaires au soutien de notre économie dans un environnement ouvert et concurrentiel. Comme suite à une panoplie de réformes qui ont dynamisé l'activité bancaire et consolidée sa contribution au développement économique du pays, un projet de modernisation du système bancaire a été annoncé par le Président de la République le 26 Décembre 1996. Cette modernisation

nécessite un ensemble de mesures à mettre en place tant par les autorités que par les banques, ensemble ou séparément, et ayant trait aux objectifs suivants : restructurer le système bancaire pour le consolider par des regroupements, fusions et autres formes d'alliance en premier lieu, moderniser les moyens de paiement en second lieu et accroître l'efficacité des banques tunisiennes en dernier lieu.

Dans l'ensemble, ces mesures doivent constituer une voie balisée de l'action commune des banques. A l'échelle individuelle, chacune des banques doit arrêter un plan d'actions de modernisation spécifique compte tenu de ses capacités propres et de sa vocation.

II. Organisation du système bancaire Tunisien

Le système bancaire tunisien a pu au cours des quatre dernières décennies jouer un rôle important dans le financement du développement économique du pays grâce à sa grande aptitude d'adaptation et d'évolution.

Actuellement, le système bancaire tunisien est composé, de banques de dépôts, banques de développement, banques off-shores, banques d'affaires et d'établissements financiers spécialisés.

1- Les banques de dépôts (ou banques commerciales)

Par nature de leurs opérations, les banques de dépôts tunisiennes peuvent être considérées comme de véritables banques généralistes, elles peuvent, en effet, recevoir tous types de dépôts sans restrictions aucune, elles s'adonnent à des opérations de financement sur des

ressources spéciales publiques ou internationales, elles détiennent un important portefeuille de participations le système bancaire reste largement dominé par les banques commerciales qui ont joué un rôle important dans le financement et le développement du pays. Outre leur participation au financement de l'économie, ces banques ont largement contribué à sa bancarisation grâce à un réseau d'agences implantées à travers tout le pays.

Aujourd'hui, les banques de dépôts sont au nombre de quatorze, ce qui peut être un facteur incitant à la concurrence dynamique dans l'intermédiation et le développement du marché financier. Grâce à ce réseau, les banques commerciales ont pu assurer une large couverture du marché, drainer une clientèle importante et localiser rapidement les opportunités d'investissement, ce qui constitue un facteur de concurrence à l'égard des banques de développement.

2- Les banques de développement (ou banques d'investissement)

Les banques de développement ou banques d'investissement sont définies par la loi n°94-25 du 7 Février 1994 (article 6) comme étant *« des entreprises dont l'activité principale consiste dans la participation au capital d'entreprises existantes et dans l'octroi des crédits à moyen et long termes... »*

Dans la réalité, les banques de développement occupant une place capitale dans l'économie nationale. En effet, outre les fonctions classiques qu'elles remplissent, ces banques de développement sont de

plus en plus appelées à jouer un rôle actif dans l'identification de nouveaux projets, l'accroissement de la productivité, l'amélioration des performances des entreprises publiques et la promotion du marché financier.

3- Les banques off-shores

Les banques off-shores étaient créées en vertu de la loi 85-108 du 6 Décembre 1985, portant sur l'encouragement d'organisme financier et bancaire travaillant essentiellement avec les non-résidents. Ces banques qui ont pour objet de financer essentiellement l'activité des non-résidents, se sont peu intégrées à l'économie tunisienne.

4- Les banques d'affaires

Les banques d'affaires ont pour objet d'assurer, à titre principal, les services de conseil et d'assistance en matière de gestion de patrimoine, de gestion financière, d'ingénierie financière, et d'une manière générale, tous autres services destinés à faciliter la création, le développement et la restructuration des entreprises.

Présentation Générale de la Banque ATTIJARI BANK

La présente partie a pour objet de définir l'entreprise Attijari Bank. Ensuite, l'agence lieu de stage Attijari Bank agence Sahloul en précisant l'organigramme et les attributions de chacune des différentes entités rattachées à l'agence.

I. Description générale de la banque Attijari Bank

1- Fiche signalétique de la banque

Le 9 Décembre 2006 était la date de renouvellement de la banque de sud, qui s'est créée en 1969 et qui était la banque de peuple « ACHAÂB », qui est devenu Attijari Bank.. L'entreprise Attijari emploie environ 1400 salariés subdivisés dans le siège, qui se situe à 95 Avenue de la Liberté 1002 Tunis, et en 108 agences se trouvant dans toutes les villes tunisiennes. Attijari Bank est de capital social de 150.000.000 DT répartie en actions cotées en bourse il est nécessaires à savoir les actionnaires de la banque tel que la Banque Attijari Wafa Bank 40%, Banka Dei Santander 28%, ces deux derniers en fait l'objet d'un regroupement de la participation au niveau de la banque et ils ont fait une petite société qui s'est nommée « la Société Maghrebienne », M'hamed Idriss 18%, M'zoughi Mzabi 9% et les autres actionnaires 5%.

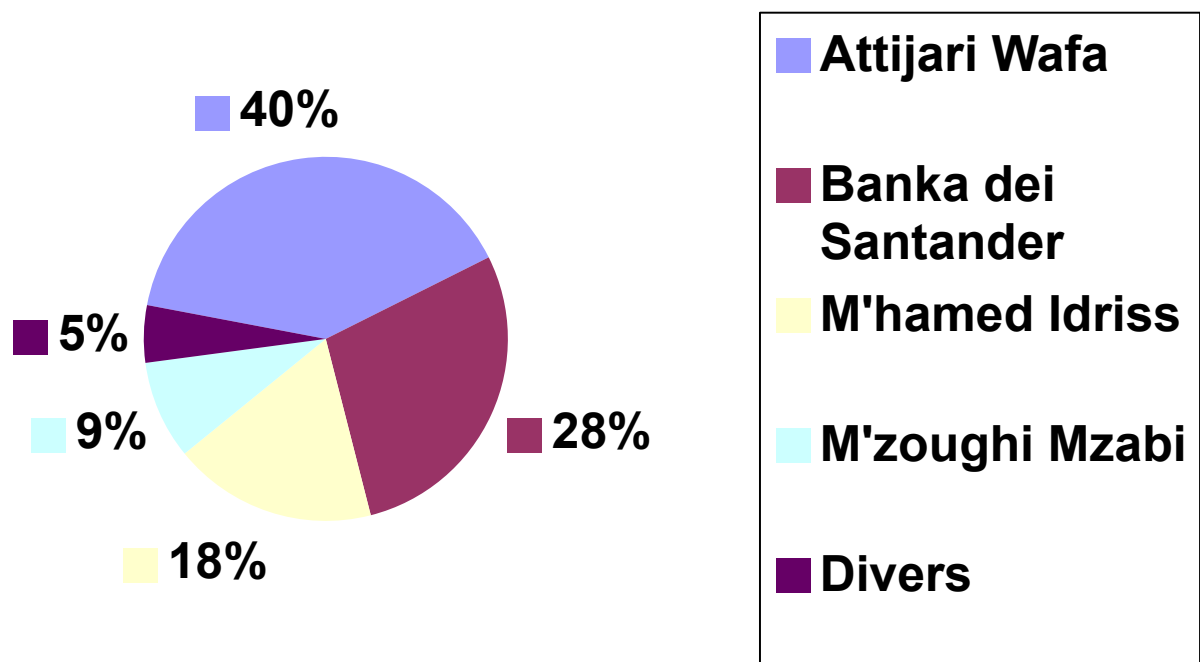


Figure 1 : Répartition des Actionnaires

2- Organigramme général de la banque

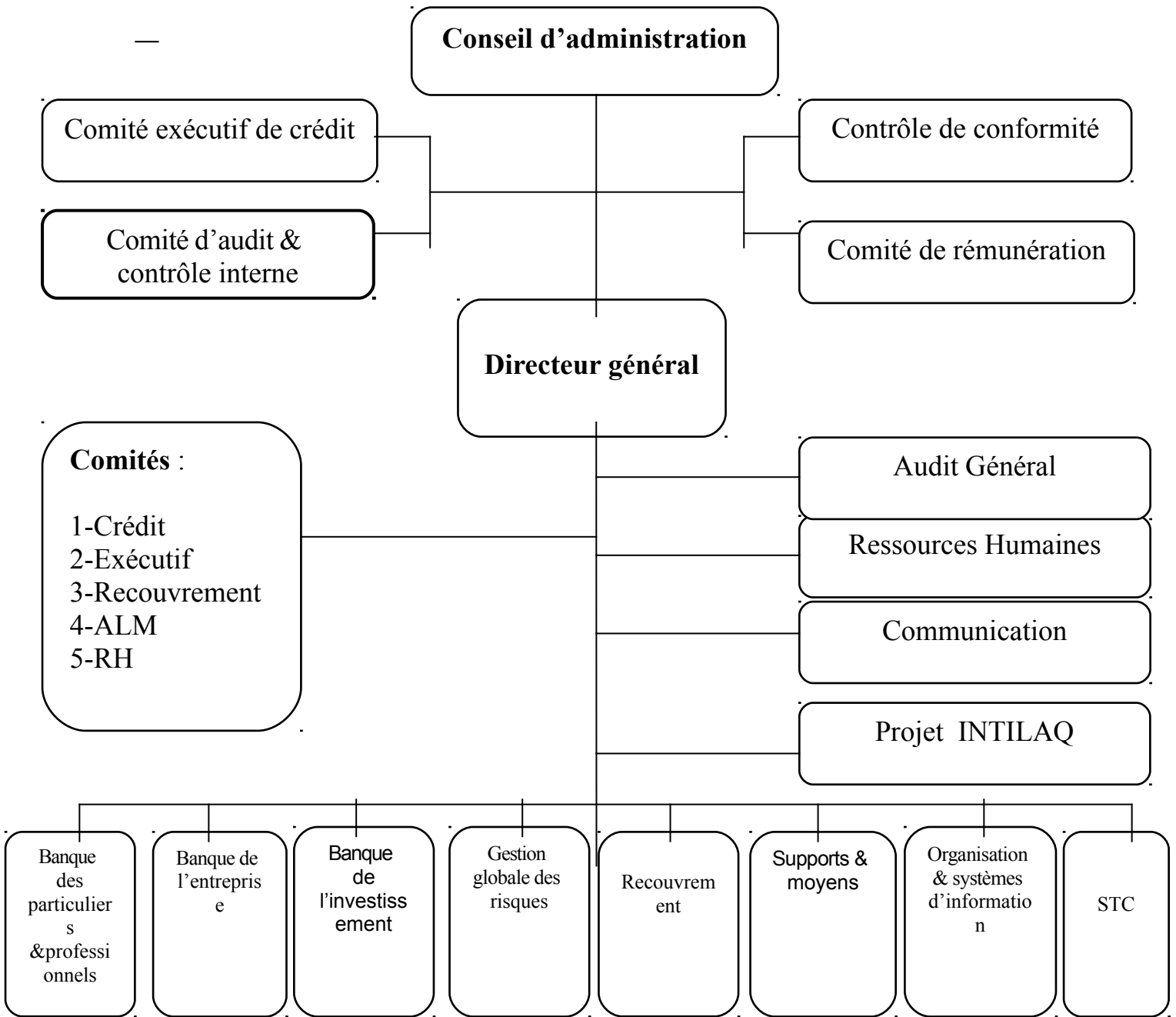


Figure2 : Organigramme Général de la Banque

L'organigramme de l'Attijari Bank est fonctionnel, il fait l'objet d'un regroupement selon les critères d'appartenance à une fonction. Au sommet, on trouve le conseil administratif et ses différents comités, à la suite le directeur général et en fin les autres fonctions ou spécialités

formant l'entreprise. Chacune de ces fonctions se décompose en département réalisant leurs propres tâches.

II. Description de la banque Attijari Bank agence "Sousse Sahloul"

Dans ce cadre, on va s'intéresser à l'agence Attijari Bank Sousse Sahloul (lieu de stage), l'organigramme de l'agence ensuite le rôle et les attributions de chacune des différentes entités rattachées à l'agence.

1- Organigramme de l'agence



DIRECTEUR

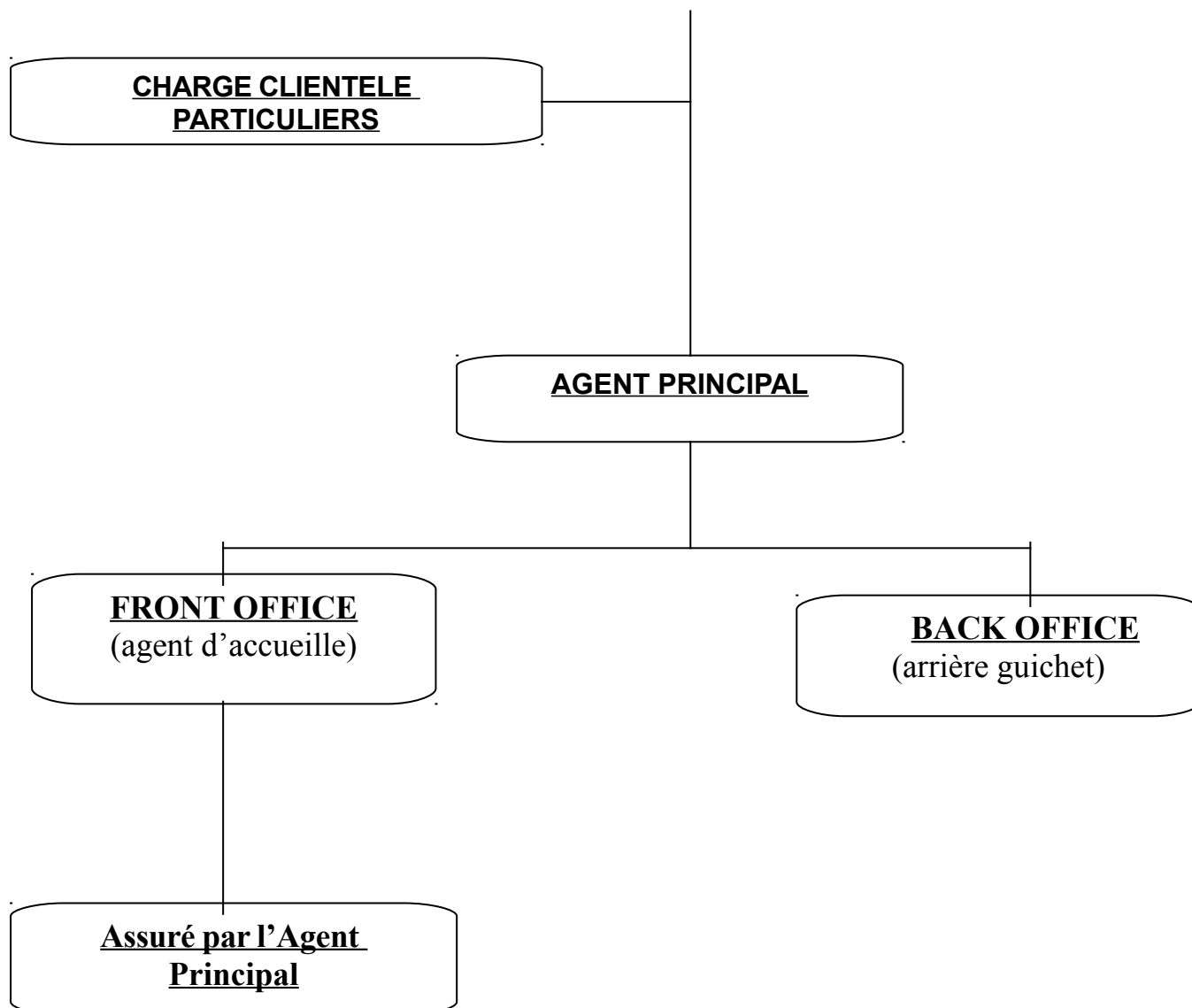


Figure3 : organigramme de l'agence

D'après l'organigramme de la banque, l'agence est départementalisée en plusieurs tâches, cette structure est décentralisée permettant une répartition égalitaire des tâches entre les responsables. De plus, cette structure a créé une intégration permettant d'échanger les informations entre les services sans intervention de hiérarchie.

2- Présentation des fonctions au sein de l'agence

a. *Directeur d'agence*

C'est le patron autrement dit c'est le chef de l'agence sa mission consiste surtout à mettre en œuvre une stratégie commerciale de conquête de clientèle et de vente de produits (produits de Crédits, dépôts) et ce, en fonction du tissu Economique local ; il doit aussi bien gérer son agence comme un véritable centre de profit. Un chef d'agence peut effectuer plusieurs tâches tel ; Animer et développer son point de vente ; Assurer le suivi du compte d'exploitation ; Etablir des outils de mesure et des tableaux de bord de suivi de l'activité ; S'assurer de la bonne marche de travail et de respect des normes et procédures en vigueur; Fidéliser la relation avec les clients VIP; Animer l'équipe de collaborateurs et veiller à la bonne circulation de l'information; Motiver ses collaborateurs et veiller à la répartition des tâches; Détecter les besoins en formation; Veiller à la valorisation des ressources humaines ; Assurer un suivi total de son portefeuille et maîtriser les risques financiers ; Détecter à temps les dérapages éventuels ; Veiller à l'amélioration de la qualité de son portefeuille; Suivre les créances en recouvrement ; Participer à des réunions avec les responsables des collectivités locales, les chefs d'entreprises ...; Suivre la réalisation des objectifs pré-établis et apporter les mesures qui s'imposent

b. *Agent principal*

L'agent principal c'est le second chef de l'agence c'est à dire c'est le sous directeur ; sa mission consiste à organiser le guichet, assister et

encadrer le personnel du Front et Back-office et répartir les tâches dans le cadre du principe de la séparation des fonctions

Guichet/Arrière Guichet ; renforcer les équipes du front et du back office pendant les périodes de pointe et chaque fois que son intervention soit nécessaire. Assurer, en cas d'absence du directeur d'agence, la prise en des charges documents remis par les autorités administratives, les auxiliaires de justice etc.... un agent principal peut procéder à plusieurs tâches tels qu'; Organiser le guichet ; Assister et encadrer le personnel du Back-office et du Front office ; Assurer les intérim en cas d'absence ; Veiller à l'amélioration constante de la qualité d'accueil et des prestations réservées aux clients et aux prospects ; Assurer les tâches de validation, de contrôles et de justifications des comptes telles que prévu dans le guide de l'agent principal ; Veiller au respect de la réglementation en vigueur et informer les structures concernées des irrégularités constatées en temps opportun ; veiller à la réception et l'envoi dans les délais du courrier de l'agence (Journée comptable, journée de télé compensation, déclarations..).

c. *Chargé de clientèle*

C'est le responsable des clients de l'agence sa mission est surtout : Développer la vente des produits et services bancaires auprès d'une clientèle de particuliers et professionnels ; Conseiller et fidéliser le segment de clientèle cible ; Rentabiliser son portefeuille de clients

particuliers et professionnels. Le chargé peut aussi effectuer de nombreuses tâches tel : Prospector, informer, contacter la clientèle cible définie et mettre en place des actions commerciales en proposant des solutions de crédit et de placement adaptées ; Se documenter et se maintenir à jour sur l'évolution de son marché, de la concurrence et de l'environnement économique et réglementaire; Améliorer la collecte des dépôts en optant pour les ressources les moins onéreuses ; Commercialiser les produits et les services de la banque auprès des particuliers et professionnels et assurer le suivi du portefeuille clientèle. Analyser les besoins des clients afin de les satisfaire et proposer des améliorations sur les produits et services; Suivre et améliorer le taux d'équipement de la clientèle; Veiller à la bonne qualité de service ; Suivre et étudier les demandes de clôture de comptes et identifier les signes précurseurs de défection; Instruire et compléter les fiches clients; Optimiser le temps de travail en concentrant les efforts sur les opérations à forte valeur ajoutée; Suivre régulièrement la qualité du portefeuille et le recouvrement des impayés ; Faire un reporting périodique sur l'évolution de l'activité.

d. *Back office*

En français c'est le derrière bureau au sein de l'agence c'est l'arrière guichet sa mission consiste à : Assurer la prise en charge détaillée des opérations de l'arrière guichet, Gérer le courrier quotidien à temps, avec rapidité afin d'éviter-les réclamations des clients et le manque à gagner, Veiller à l'exactitude des opérations saisies et en assurer la confirmation. Le back office peut entamer à plusieurs tâches : Assurer la prise en charge et l'exécution en détail des opérations suivantes :

- Portefeuilles effets, Compensation, Virements, Prélèvements, Placements,
- Chèques impayés, Certification de chèques, Mouvements de fonds déplacés.

Aussi assurer l'alimentation et le suivi des DABS ; Effectuer les opérations de saisie-arrêt, d'opposition, de domiciliation, de change et transfert et de commerce extérieur ; S'assurer de la conformité de toutes les opérations saisies ; Editer les états, contrôler et confirmer tous les modules à l'exception du module « opérations diverses » et caisses devises.

e. Front office

C'est l'agent d'accueil qui se situe devant le guichet sa mission consiste à : Accueillir la clientèle et assurer le développement commercial, Effectuer les opérations de caisse en dinars et en devises, Assurer la prise en charge de toutes les opérations du front office au quotidien, avec rapidité, afin de réduire au maximum les files d'attente. Le front office a pour tâches de : Exécuter les opérations de versements & de retraits espèce, Effectuer les opérations de change manuel, Assurer la prise en charge globale des opérations suivantes :

- versements chèques, remises effets,
- virements,
- Prélèvements
- certification de chèques et de chèques de banque

Aussi bien de servir à la clientèle les extraits et les situations de compte, Réserver le meilleur accueil aux clients, les renseigner ou les orienter vers le bon interlocuteur. Gérer les demandes de chéquiers, les

cartes bancaires ainsi que les réclamations simples et s'assurer du bon traitement des réclamations complexes des clients, Assurer le dénouement des opérations de caisse suivantes :

- Opérations déplacées en instance (émises et reçues),
- Validation de l'apurement de mise à disposition reçue.

Les produits bancaires

Chaque entreprise bancaire dans notre système financier a pour objet de réaliser un profit pour atteindre son objectif ; le profit se réalise par la vente des produits bancaires se trouvant au sein de chaque banque.

Alors on va étudier :

En premier lieu les crédits bancaires, ensuite les comptes bancaires, après les cartes bancaires et enfin les autres produits divers de la banque.

1- Les crédits bancaires

a. *CREDEX*

C'est un crédit à la consommation ayant pour objet le financement des dépenses personnelles immédiates et à court terme le montant maximal du crédit est de 15mD net pour un compte individuel et 25mD net pour un compte joint autres le remboursement se fait par mensualité constante,

Mensualité constante = principale + intérêts

Avec les intérêts= le taux de marché monétaire (TMM) +5%

Ce remboursement se fait sur 36 mois au maximum, ce crédit est sous réserve de certaines conditions : les salariés ou bien les retraités doivent être ne sont pas interdits de chéquier aussi leurs salaires ou pensions à minimum 270DT/mois pour les particuliers et 400DT/mois pour les professionnels libéraux

Le revenu mensuel net= (salaire net*12+ primes fixes)/12

En outre l'âge du client ne doit pas dépasser l'âge de la retraite 60 ans (55ans pour d'autres régimes), pour les retraités : l'âge du client ne doit pas dépasser 69 ans, à défaut le client doit fournir une caution solidaire d'un garant ou une garantie réelle.

b. *Crédit « TAHSSIN »*

C'est un crédit consacré pour faire une transformation dans le foyer de propriétaire autrement dit le demandeur de crédit, agrandir une pièce, refaire les boiseries, le carrelage, l'installation de plomberie, d'électricité, une nouvelle cuisine, salle de bain, installer de la menuiserie aluminium. Le crédit TAHSSIN couvre 80% du coût de l'investissement avec un plafond de 20mD net pour un compte individuel et 30mD pour un compte joint, autre que le CREDEX le délai de remboursement est jusqu'à 5 ans.

c. CREDITAU

C'est un crédit pour l'acquisition d'une voiture neuve ou d'occasion auprès d'un concessionnaire ou d'un particulier. (Une voiture considérée neuve si la date de la mise en circulation est < à 6 mois, pour les voitures d'occasion l'âge de la voiture ne doit pas dépasser les 2 ans). Comme le CREDEX les conditions se différencient : Le revenu minimum exigé 400DT/mois, le compte ayant abrité au moins 2 virements de salaire. Le montant de crédit est de 80% du prix de la voiture avec un maximum de 30mD avec un taux de TMM+3.5% et un délai de remboursement de 7 ans pour les voitures neuves et 5 ans pour les voitures d'occasion.

d. Crédit « SYAHA »

C'est un crédit utilisé pour financer les dépenses personnelles relatives à un voyage touristique, voyage de noces, séjour dans un hôtel en Tunisie ou à l'étranger, cures, achat de billet d'avion. Il est considérable d'informer que ce crédit exige un revenu minimum à

partir de 500DT, autres conditions sont les mêmes citées avant. Le montant de crédit est de 100% de dépenses en Tunisie ou à l'étranger avec un plafond de 10mD net pour un compte individuel et 12mD net pour un compte joint, le taux est de : -TMM+4% (si la durée<1an)

-TMM+5% (si 1 an<durée<2 ans)

Délai de remboursement est de 24 mois.

e. *Crédit Immobilier* « *ARDHI* »

C'est un crédit ayant pour objet le financement de l'acquisition d'un terrain destiné à la construction, ce crédit exige un revenu minimum 400DT/mois, autres conditions citées pour le crédit CREDEX, le montant de crédit est de 80% du coût d'acquisition :

Coût d'acquisition= valeur TTC+frais d'acte d'enregistrement+frais
d'hypothèque+assurance

Et de taux de : - TMM+3% jusqu'à 7 ans

- TMM+3.25% jusqu'à 15 ans

Avec un délai de remboursement jusqu'à 15 ans.

2- Les comptes bancaires

a. *Compte courant*

Le compte courant est un contrat par lequel deux personnes dites correspondants, conviennent de faire entre dans un compte par voie de remises réciproques et enchevêtrées les créances résultant qu'elles feront entre elles et de substituer ainsi à des règlements particuliers et successifs un règlement unique devant porter sur le seul solde du compte après sa clôture. Selon l'article 731 du code de commerce « *le compte courant peut être civil ou commercial selon la qualité des*

parties » c'est aussi un compte destiné aux personnes majeur ou mineur émancipées exerçant une activité commerciale ou agricole ou toute personne physique exerçant une activité libérale. C'est un contrat par lequel Attijari Bank et le client conviennent d'inscrire des opérations de débit et de crédit dont seul le solde du compte est exigible. Frais de gestion=15DT par trimestre.

b. Compte en dinars convertibles

L'article 25 du décret n°87-648 du 18 avril 1987 précise que : *"Toute personne physique ayant sa résidence habituelle en Tunisie et toute personne morale tunisienne ou étrangère pour ses établissements en Tunisie ayant des ressources en devises, peut pour les besoins de son activité professionnelle, être autorisée à se faire ouvrir à titre particulier des comptes professionnels en devises et des comptes en dinars convertibles dans les conditions fixées par le Ministre du Plan et des Finances après avis du Gouverneur de la Banque Centrale "*.

C'est un compte en dinars convertibles destinés aux résidents pour y loger leurs avoirs régulièrement acquis de l'étranger ; ce compte ne peut en aucun cas fonctionner en ligne débitrice.

Frais de tenu de compte 5DT par trimestre.

c. Compte en devises

L'article 19 du décret-loi 77-608 du 27 juillet 1977 : *"Le ministre des finances réglemente après avis du Gouverneur de la Banque Centrale*

l'ouverture et le fonctionnement des comptes ouverts en Tunisie au nom de personnes non-résidents "

Compte en devises destinées aux non-résidents à abriter les avoirs transférables ; ce compte comme celui du compte en dinars convertibles ne peut en aucun cas fonctionner en ligne débitrice.

Frais de gestion ; 10\$ / 8£ / 10 Euros / ou contre valeur de 10 USD (dollars) ; Commissions de 0.4% sur chaque retrait et versement des billets de banque.

d. *Compte chèque*

C'est un compte ouvert à la clientèle non commerçante, il enregistre des dépôts de fonds suivi des retraits ; ce compte peut abriter des opérations de versement espèces, chèque, retraits espèces, virements etc....

Frais de gestion 5DT par trimestre.

e. *Compte indisponible*

Article 98 du code des Sociétés commerciales "*les fonds provenant des libérations sociales sont déposés auprès d'un Etablissement financier*".

Article 134 du code des Sociétés commerciales "*si l'augmentation du capital est souscrite au moyen de souscription de parts sociales en numéraire, les fonds recueillis seront déposés auprès d'un Etablissement Financier*".

Article 168 du code des Sociétés commerciales "*les fonds provenant des libérations sociales sont déposés auprès d'un Etablissement bancaire ou financier au compte de la société en formation avec la*

liste des souscripteurs et l'indication des sommes versées par chacun d'eux".

Le compte indisponible est destiné à abriter les fonds provenant des souscriptions en numéraire au capital des Sociétés à responsabilité limitée, des sociétés unilatérales à responsabilité limitée et des sociétés anonymes.

f. *Compte société*

C'est un compte ouvert par les personnes morales résidentes en Tunisie ; aussi c'est un contrat par lequel Attijari Bank et le client conviennent d'inscrire ensemble des opérations qu'il effectue au débit ou au crédit du compte dont seul le solde sera exigible, ce compte peut abriter des opérations de versement et retraits, espèces, chèques et effets ainsi que les opérations de virements et assimilées.

Frai de tenu de compte 7DT par trimestre.

3- Les cartes bancaires

a. *Carte VISA/MASTER CARD internationale*

Se sont des cartes de retraits, de paiement, de cash et de règlement de factures sur Internet a l'échelle internationale ; dans ce cas le client

doit disposer d'un dossier AVA, le plafonds de la carte est fixé selon le revenu mensuel net :

$$\underline{\text{Plafond de payement} = 2 * \text{plafond de retrait}}$$

Cette carte est valide à une année avec une cotisation annuelle de 45DT HT.

b. Carte VISA/MASTER CARD nationale

C'est aussi une carte de retrait, de paiement, de cash et de règlement de factures sur Internet à l'échelle national autoriser sur la base du plafond indépendamment du solde ; Il suffit pour cette cas que le client a domicilié son salaire, le plafond de la carte est fixé comme la carte VISA/MASTER CARD internationale de même elle est valide pour une année avec une cotisation annuelle de 30DT HT.

c. Carte Interbancaire (CIB)

Comme toutes les cartes bancaires la carte CIB est une carte de retrait espèces, paiement achats, cash et règlement de factures sur Internet ; le plafond est fixé selon le revenu mensuel net :

$$\underline{\text{Plafond payement} = 2 * \text{plafond retrait}}$$

La carte CIB fonctionne systématique sur la base du minimum entre le solde et le plafond, une cotisation annuelle de 5DT HT.

d. Carte « SALAIRE PLUS »

C'est une carte de paiement ; elle permet au porteur de faire des retraits ou des paiements dans la limite d'une autorisation de découvert qui peut atteindre un salaire, la carte avec découvert est une

carte sans risque ; elle permet de régler tout achat de biens ou de services effectué auprès des commerçants affiliés au système Master Card & VISA en Tunisie, aussi le paiement sur Internet, bien sur les retraits auprès des GAB et enfin elle serve à être en facilité de caisse (le montant du découvert est égal à un salaire net des retenus avec un maximum de 1000DT), la carte SALAIRE PLUS est valide pendant 2 ans avec une cotisation annuelle de 25DT HT / an.

e. Carte Gold Nationale

Elle permet aux porteurs de faire des retraits et/ou des paiements importants en Tunisie dans la limite d'un plafond hebdomadaire élevé. Ledit plafond est déterminé en fonction du revenu du client et il est supérieur ou égal à :

- 500 DT pour le retrait
- 1000 DT pour le paiement

La carte Gold nationale permet d'effectuer certaines tâches tels que ; Elle permet d'effectuer des paiements sur Internet auprès des sites affiliés au SPS (règlement des factures STEG, SONED...) aussi le porteur de cette carte bénéficie de réductions importantes auprès des agences des voyages, restaurants, compagnie de location de voitures en outre le porteur peut bénéficier d'une assistance voyage à l'étranger, assistance en Tunisie, assurance vol et perte, d'une garantie achats et d'une assistance domiciliaire. La durée de validité est de un an renouvelable à la date d'anniversaire avec une tarification de 70DT/an(HT).

f. Carte Gold Internationale

Cette carte permet aux porteurs de faire des retraits et/ou des paiements importants en Tunisie ou à l'étranger dans la limite d'un plafond hebdomadaire élevé :

- Retrait en Tunisie : > 750 DT - retrait à l'étranger : 750euros
- Paiement en Tunisie : > 1500 DT - paiement à l'étranger :
1500euros

Comme la carte Gold nationale, la carte Gold Internationale possède les mêmes services sauf que cette dernière peut effectuer des retraits et paiements auprès des banques locales et internationales. Sa validité est de un an renouvelable à la date d'anniversaire avec une tarification de 100 DT / an (HT).

4- Les autres produits & services

a. Acceptation des cartes bancaires TPE

Attijari Bank délivre à ses commerçants désirant accepter les cartes bancaires un TPE : Terminal de Paiement Electronique qui permet d'effectuer les encaissements par carte bancaire, en toute sécurité.

b. Encaissement chèque

Présentation des chèques pour paiement par le biais de la télé compensation.

c. Encaissement Effet

Présentation des effets pour paiement par le biais de la télé compensation.

d. Virement

Le client signe un ordre de virement et le présenter à son agence. Le RIB autrement, dis les 20 chiffres du compte, du bénéficiaire est indispensable pour le bon acheminement du virement.

e. *Virement de Masse*

L'entreprise peut présenter à la banque un support contenant une liste des virements à effectuer en faveur des clients, fournisseurs ou son personnel.

f. *Prélèvement*

C'est le fait que le client autorise un organisme à débiter son compte bancaire du montant de ses transactions.

g. *Certification des chèques*

C'est le fait que la banque certifie le paiement du chèque de son client.

h. *Chèque de banque*

C'est le fait que la banque accorde au client des chèques établis en son nom. Aussi c'est un chèque assorti de la garantie de la banque du tireur attestant que la provision correspondante est bloquée et affectée au paiement de ce chèque jusqu'au terme légal de présentation.

Le chèque : Produit bancaire distinctif

On peut entamer à la diversité des produits bancaires, vu son nombre époustouflant, on a pu présenter l'image de produit bancaire par mis ces produits le chèque bancaire que de nos jours est devenu un obstacle qu'il faut l'étudier, c'est pourquoi on va s'intéresser dans ce cadre en premier lieu la définition et les importances des chèques et en second lieu le paiement des chèques comment se fait ?

I. Définitions & importances des chèques

Le chèque c'est un formulaire à remplir et à signer, aussi c'est un écrit par lequel le titulaire d'un compte en banque ou d'un compte courant postal donne des ordres de paiement à son profit ou à celui d'un tiers sur les fonds portés à son crédit ; un chèque sans provision : qui ne peut pas être payé faute d'un dépôt suffisant, un chèque au porteur : qui ne porte pas le nom du bénéficiaire et qui est transmissible de la main à la main, un chèque barré : qui porte deux barres parallèles et qui ne peut être touché que par l'entremise d'un banquier, Utilisé comme moyen de paiement par le titulaire d'un compte bancaire et le chéquier c'est le carnet de chèques détachables. Le chèque est un moyen de paiement très répandu. En effet, à partir d'une certaine somme, il reste interdit de régler un achat en liquide (pièces et billets). Mais ce moyen de paiement doit respecter des règles et des obligations très strictes ; la première de ces obligations étant, pour celui qui signe le chèque, d'être capable (majeur) et responsable, c'est à dire disposer d'un compte en banque suffisamment approvisionné !

Le commerçant ou le professionnel qui accepte le paiement par chèque est en droit d'exiger du consommateur la présentation d'une pièce d'identité, voire de deux pièces d'identité...

Le chèque n'étant pas un instrument de crédit, il ne peut être émis que si l'on dispose sur son compte bancaire d'une somme suffisante pour qu'il soit payé à son bénéficiaire. Cette somme porte le nom de *provision*. Dans le cas contraire, l'auteur d'un *chèque sans provision* s'expose à des poursuites et / ou des amendes de la part de sa banque ou de la justice.

Un chèque peut être établi par écrit sur n'importe quel support (un vulgaire feuille de papier par exemple), pourvu qu'il comporte toutes les mentions obligatoires prévues par la loi. Cela peut s'avérer utile, mais mieux vaut employer les formules pré-imprimées souvent fournies gratuitement par les banques.

Le chèque est un moyen de paiement très répandu. En effet, à partir d'une certaine somme, il reste interdit de régler un achat en liquide (pièces et billets). Mais ce moyen de paiement doit respecter des règles et des obligations très strictes ; la première de ces obligations étant, pour celui qui signe le chèque, d'être capable (majeur) et responsable, c'est à dire disposer d'un compte en banque suffisamment approvisionné !

Conditions du paiement par chèque

Les commerçants sont libres de refuser ou d'accepter le paiement par chèque ou bien de l'accepter au-dessus d'un certain montant, à condition de l'indiquer par un affichage lisible.

Un chèque est valable s'il comprend les 7 mentions suivantes :

1. Le mot "chèque" écrit lisiblement
2. Un ordre de payer une somme donnée
3. Le nom de la banque de l'émetteur (celui qui signe le chèque = celui qui paie)
4. Le lieu précis du paiement (adresse de la banque de l'émetteur)
5. Le lieu et la date de création du chèque
6. La signature manuscrite de l'émetteur

II. Le paiement des chèques

1- Cas d'absence de provision

A défaut de provision, en cas d'indisponibilité de la provision existante ou en cas de son insuffisance, la banque en vertu de l'article 672 du code de commerce ne doit pas procéder au paiement du chèque. En cas de paiement, elle sera considérée en faute par rapport aux dispositions de cet article.

En outre, elle peut engager à payer tout chèque présenté ultérieurement à concurrence du montant payé au titre du chèque initial.

3 mille dinars en cas de refus de paiement du chèque compte tenu :
Selon l'article 411 du code de commerce, la banque est passible d'une
amende à hauteur du montant du chèque sans qu'elle dépasse

- d'un crédit qui lui a été ouvert et non révoqué
- d'une facilité de caisse que la banque a pris l'habitude de lui
consentir

Situation du compte au départ	Montant chèque	Situation après paiement
Solde du compte : 0	500 dinars (payé)	SD : 500 dinars
Versement : 500 dinars	-----	Solde du compte : 0 dinars
Solde débiteur : 0 D (envoi préavis le 1 décembre 2005 expirant le 9 décembre 2005)	1 ^{ère} hypothèse : -500 dinars (chèque présenté le 7 décembre) 2 ^{ème} hypothèse : -500 dinars (chèque présenté le 10 décembre)	-Doit être payé puisque présenté au cours du délai -ne doit pas être payé puisque présenté à l'expiration du délai.

figure4 : tableau ; étude de cas

2- Solutions à prévoir

Il ne peut pas s'agir d'une facilité de caisse car la facilité de caisse ne peut être accordée qu'à des commerçants dans le cadre de la subvention à leurs besoins en fonds de roulement.

Il s'agit plutôt d'une ouverture de crédit qui en vertu de l'article 705 du code de commerce consiste « à mettre à la disposition du titulaire du compte des moyens de paiement à concurrence d'un montant déterminé ». Dans la jurisprudence et dans la doctrine, le paiement d'un chèque au-delà de la provision existante et disponible constitue une ouverture de crédit pour une durée illimitée. Elle produit ses effets jusqu'à sa révocation. Selon le même article, l'ouverture de crédit consentie pour une durée illimitée est « révocable par le banquier à charge de préavis sous huitaine par lettre recommandée ». La banque doit :

- notifier au client le préavis de rupture par lettre recommandée

- Prévoir un délai de 8 jours à dater du préavis pour que la cessation de l'effet de l'ouverture du crédit. Pendant ce délai, les chèques sans payables dans la limite du montant de l'ouverture. Les chèques présentés ultérieurement seront rejetés.

Dans plusieurs affaires, les tribunaux ont retenu la responsabilité du banquier qui a rejeté le chèque après avoir payé un chèque antérieur. La responsabilité consiste en l'amende prévue dans l'article 411 du code de commerce et en la réparation du préjudice subi par le tireur.

Pour parer à ce risque, la banque doit révoquer l'ouverture de crédit de manière régulière, conformément aux dispositions qui précèdent.

3- Régularisation

Certains pensent qu'en réclamant la régularisation (avis de régularisation) la banque n'est pas tenue de révoquer l'ouverture du crédit. Or le but de l'avis de régularisation est de ramener le compte à la situation normale qu'il doit présenter à savoir qu'il ne comporte pas la faculté de découvert alors que le but du préavis de rupture de l'ouverture de crédit est de mettre un terme à un contrat de crédit à durée indéterminée. Ainsi, la banque pour qu'elle soit totalement protégée contre le risque du découvert consenti dans le cadre du compte chèque et le risque de l'ouverture de crédit résultant du paiement du chèque doive :

- Réclamer la régularisation du compte (article 672 du code de commerce)
- Notifier la révocation de l'ouverture de crédit (article 705 du code de commerce)

