

Introduction

En qualité d'entreprise commerciale et dans un monde de plus en plus concurrentiel, la banque doit tout mettre en oeuvre pour être rentable, développer une réelle stratégie de marché, respecter les équilibres financiers et faire évoluer les métiers qui composent son activité.

Plus largement, ce stage a donc été une opportunité pour moi de découvrir comment une entreprise dans un secteur en plein expansion, avec une concurrence accrue et une évolution très rapide, a pu dépasser ces obstacles pour établir une stratégie par laquelle elle a pu devenir une banque leader au Maroc.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des deux mois passés au sein de la banque populaire, il apparaît indispensable de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur bancaire marocain, puis d'envisager le cadre du stage : banque populaire, la structure et divisions du groupe. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de la banque, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

Partie I : Le groupe Banque Populaire.

Chapitre I : Historique du groupe Banque Populaire du

MAROC.

I-Le secteur bancaire Marocain ;

Vu l'importance que revêt le secteur bancaire dans le développement des pays, le Maroc a, depuis le début du siècle, suivi de près l'évolution des instructions bancaires dans le monde occidentales, ainsi que les innovations de certains domaines tel que l'industrie et le commerce a fin de former sa propre identité et d'adapter ses structures aux exigences et aux changements perpétuels de l'environnement économique et social.

Le secteur bancaire marocain est donc considéré comme l'un des moteurs du développement de l'économie du pays et de sa prospérité, ce dernier est devenu dans une courte période un secteur moderne et efficace.

II-Historique du groupe Banque Populaire du Maroc :

La Banque Populaire existe depuis 1926 au Maroc, crée à l'époque sur le modèle Français institué par le dahir du 25 mai 1926, portant sur l'organisation du crédit au petit et moyen commerce et industrie, et ce par la création des sociétés à capital variable dite « Banque Populaire ».

Ce n'est que vers l'année 2000 que la Banque Centrale Populaire s'est transformée en société anonyme à capitale fixe avec comme première recommandation l'ouverture de son capital aux Banques Populaires Régionales à hauteur de 21% et au secteur privé à concurrence d'au moins 20%.

Trois phases essentielles caractérisent l'histoire de la Banque Populaire; d'abord la phase de complémentarité allant des années 60 jusqu'à 70. Ensuite la phase de compétitivité qui

se situe entre 1968 et 1978. Enfin, la dernière phase qui représente la Banque Populaire à l'heure actuelle, c'est-à-dire face à la mondialisation.

La phase de complémentarité :

Durant cette période, la Banque Populaire, alors semi-publique, ne concernait que l'artisanat, les petits commerces et les PME. Les autres banques étaient spécialisées dans d'autres activités : la BMCE (les opérations d'import et d'export) ; le CIH (le secteur immobilier et hôtelier) ; la CNCA (le crédit agricole) ; etc.

La naissance de la Banque Populaire coïncide avec celle des OFS (organismes financiers spécialisés), et celle des banques privées telles que la BNP (à capitaux étrangers essentiellement)...

Parallèlement, la Banque Populaire bénéficiait de sa place monopolistique au sein du marché marocain. Ceci s'explique, d'une part, par le fait d'être exonérée de tout impôt, ce qui n'est pas le cas pour les autres banques. Et d'autre part, par la volonté d'attirer un maximum de capitaux étrangers.

La phase de compétitivité :

Elle se caractérise par une ouverture massive des banques sur le marché. Elle est marquée aussi par plusieurs évènements à savoir la libéralisation du secteur bancaire, le désencadrement des crédits, etc.

Les banques se sont donc inscrites, à partir, de là dans un contexte de libre concurrence qui les a incité à développer davantage leurs compétences et leur savoir-faire.

Elle se caractérise également par une décentralisation du système bancaire. Cette dernière avait pour but :

- ✓ La disponibilité de l'information au niveau agence.
- ✓ La réduction des circuits de traitement des adhérents.
- ✓ La réponse immédiate aux réclamations de la clientèle.
- ✓ L'allégement des services centraux de la Banque Centrale Populaire et de la Banque Populaire Régionale.

La phase de mondialisation :

A l'heure actuelle on sait que les canaux d'information ne sont plus ce qu'ils étaient et que le réseau Internet n'est plus un secret pour personne. A ce propos, on a pu voir que la Banque Populaire a mis en place des produits modernes lui permettant de s'inscrire dans la nouvelle ère. Parmi ces produits, on trouve « Châabi Mobile » et « Châabi Net », permettant d'obtenir des informations relatives aux comptes des clients directement sur leurs boîtes électroniques ou sur leur GSM.

Cependant, l'ambition de la Banque Populaire ne s'arrête pas là. Elle compte atteindre l'objectif 2010 qui consiste au démantèlement des tarifs douaniers dans les meilleures conditions possibles.

Chapitre II : Organisation du groupe Banque Populaire

I-Le Comité Directeur (CD):

Organe suprême de l'institution, le comité directeur est constitué de :

- Cinq Présidents des conseils des Banques Populaires Régionales;
- Cinq représentants du conseil de la Banque Centrale Populaire;

Ainsi le comité directeur exerce un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion de la Banque Centrale Populaire et de chaque Banque Populaire Régionale. Il représente collectivement les organismes du Crédit Populaire pour faire valoir leurs droits et intérêts communs. Ainsi, le Comité Directeur a pour attributions principales de :

- Décider après accord des Banques Populaires Régionales concernées, le transfert partiel entre elles de leur actif et passif.

- Ratifier les décisions d'ouverture, de fermeture ou de transfert dans la même localité, tant au Maroc qu'à l'étranger, de filiales, de succursales, d'agences, de guichets ...

II-La Banque Centrale Populaire (BCP):

Elle est chargée d'exécuter les décisions du CD notamment à l'égard des Banques Populaires Régionales. Elle peut également effectuer directement toute opération pratiquée par les banques en vertu des dispositions de la loi bancaire. Toutefois, elle ne peut intervenir directement dans les circonscriptions territoriales où les Banques Populaires Régionales exercent leurs activités.

Par ailleurs, la BCP peut participer au capital d'une Banque Populaire Régionale sans limitation des parts, à titre provisoire et exceptionnel, lorsque la situation financière de la banque concernée le justifie. Elle peut toutefois prendre 5% des parts du capital d'une Banque Populaire Régionale ou d'un groupe de Banques Populaires à titre permanent.

III-La Banque Populaire régionale (BPR):

11 banques de forme coopérative à capital variable à Directoire et à Conseil de Surveillance, dont le capital est détenu par plus de 430 000 clients sociétaires :

Casablanca, Oujda, Centre-Sud, Rabat - Kenitra, El Jadida - Safi, Tanger - Tétouan, Fès - Taza, Laâyoune, Marrakech - Béni Mellal, Meknès, Nador - Al Hoceima

Elle a pour mission toutes les opérations bancaires susceptibles de faciliter l'exercice normal de sa profession à savoir entre autre : l'escompte et le recouvrement de toutes valeurs, l'avance sur titre, sur marchandises et l'ouverture de crédit avec ou sans

nantissement, recouvrement des dépôts de fonds de toute personne physiques ou morale etc.

1-Les succursales :

Au vu de son positionnement au sein de la Banque Populaire Régionale(BPR), en tant que niveau hiérarchique intermédiaire entre un sous-réseau d'agences et le siège, la succursale apparaît comme un centre d'animation commerciale et d'appui technique au réseau afin de :

- Rechercher l'amélioration continue de la réactivité commerciale de son réseau.
- Rehausser et maintenir le niveau de qualité des prestations offertes par le réseau de distribution.

C'est pour ces raisons que des aménagements sont apportés à l'organisation actuelle de la succursale, s'inscrivant ainsi dans la continuité des actions de normalisation, du mode de fonctionnement de la BPR.

Les services de la succursale sont repartis comme suit :

Service animation commerciale :

- ✓ Définition et suivi des objectifs commerciaux :
- ✓ Participer à la définition des objectifs commerciaux individuels ;
- ✓ Assurer le suivi des niveaux de réalisation concernant la commercialisation des produits et services bancaires.
- ✓ Vente des produits et services à la clientèle non gérée en portefeuille

- ✓ Prendre en charge les demandes des clients en proposant des offres adaptées à leurs besoins (produits bancassurance, engagements, monétiques, épargne,...)
- ✓ Former la clientèle à l'utilisation de certains produits d'équipements automatisés ;
- ✓ Assurer le suivi des données commerciales du client et des éléments liés au fonctionnement de son compte (signalétique, signature, ...)
- ✓ Réagir aux informations événementielles en exploitant commercialement les alertes (arrivée à échéance d'un crédit, acquisition d'un logement, recouvrement...)
- ✓ Gérer les moyens de paiement (chèques, cartes monétiques) délivrance relance, assainissement... ;
- ✓ Prendre en charge les réclamations de la clientèle et les demandes de renseignement ;
- ✓ Tenir et classer les dossiers nécessaires au suivi des produits et services.

Résultats attendus :

- ✓ Atteinte des objectifs commerciaux quantitatifs et qualitatifs assignés ;
- ✓ Fiabilité & complétude des données des dossiers clients.

Services garantis :

Prise des garanties :

- ✓ Coordonner les interventions des experts (internes ou externes) a fin d'évaluer les garanties reçues en couverture des crédits (local, marchandises,)
- ✓ Etablir les actes de garanties
- ✓ Mettre à jour les supports de suivi
- ✓ Conserver les garanties
- ✓ Suivi des dossiers de garantie :
- ✓ Veiller sur la mise à jour de la valeur des garanties et à leur renouvellement
- ✓ Délivrer les mainlevées
- ✓ Assurer le suivi des mises de suivi
- ✓ Veiller à jour les supports de suivi
- ✓ Veiller à l'archivage des dossiers de garanties dont les mainlevées ont été délivrées

Résultats attendus :

- ✓ Sécurité des engagements

Services crédit :

- ✓ Étude de la demande de crédit
- ✓ Apprécier la faisabilité de la demande et les conditions de sa mise en place en tenant compte de la rentabilité prévisionnelle du crédit et en recourant, le cas échéant, à l'expertise interne ou externe (garanties, visite des lieux,)
- ✓ Soumettre avec un avis motivé le dossier aux instances décisionnelles.
- ✓ Mise en place et suivi du crédit
- ✓ Assurer le suivi concernant l'établissement des contrats et la prise de garanties
- ✓ Veiller au déblocage du crédit ou à la mise en place de la ligne d'engagement
- ✓ Assurer le suivi, en cas de déblocage partiels, de l'état d'avancement des projets financés par la banque ou de la production des justificatifs.

Résultats attendus :

- ✓ Célérité dans l'étude et la mise en place des crédits.

Service administratif :

Purement administratif, il est sous le contrôle du directoire administratif financier. Il exerce un contrôle régulier et journalier sur les chefs d'agences et chefs de caisses afin de suivre le travail administratif des agents à savoir :

- ✓ -La journée comptable
- ✓ -Dépassement des comptes particuliers
- ✓ -Etat forçage à l'exploitation de l'indicateur GAB

2-Les agences :

L'agence représente le FRONT OFFICE de la Banque Populaire, ou la relation client et la qualité du service prime sur toute autre considération.

Le personnel de l'agence est repartis comme suit :

Chef d'agence :

S'occupe de l'octroi de crédit, de la gestion de l'agence, de la coordination avec la succursale et avec la direction régionale...

Chef de caisse :

Est responsable du contrôle des opérations, du contact direct avec le client, du courrier, du contrôle de la devise, du SIMT (Système interbancaire marocain de télé compensation), du RML (Remise même localité) et des remises hors place.

Caissier :

A comme mission le change des devises, le versement, la mise à disposition et le service MoneyGram....

Chargé de produit :

Est responsable de la demande et de la remise des cartes guichets, de la délivrance des carnets de cheque, de l'ouverture des comptes, de la souscription aux actions, des chèques et effets à l'encaissement.....

Agent commercial ou manipulateur:

S'occupe de la saisie, du forçage des comptes et d'autres différentes missions.

La politique de la banque populaire préconise la polyvalence des employés au sein de l'agence pour faciliter le contact avec le client.

Partie II : Les produits bancaires.

Chapitre I : Types des crédits.

I- La clientèle des particuliers :

1- Définition de la clientèle des particuliers :

Les crédits aux particuliers sont destinés à financer des programmes à réaliser à titre personnel et s'opposent aux crédits commerciaux dont la finalité est le financement propre de l'entreprise.

Ces crédits sont remboursés sur les revenus du bénéficiaire et sont assortis de garanties particulières.

La clientèle locale, la clientèle MRE et la clientèle des étrangers non résidents.

- la clientèle locale :

Personne physiques marocaines ou étrangères résidentes au Maroc, exerçant une profession libérale, une activité salariale (secteur privé ou public), ou commerciale, ou encore bénéficiant d'une pension ou d'une retraite.

- la clientèle des MRE :

Personnes physiques Marocaines résidentes à l'étranger et exerçant à l'étranger de façon régulière et permanente une activité salariale, professionnelle ou commerciale, y compris

le personnel de l'administration publique marocaine affecté à l'étranger ou de succursales de sociétés marocaines à l'étranger, ou bénéficiant d'une pension ou retraite.

- la clientèle des étrangères non résidente :

Personnes physiques non résidentes de nationalité étrangère et exerçant une activité salariale, professionnelle ou commerciale, pensionnées ou retraitées ou rentières.

2-Conditions communes d'éligibilité :

- la clientèle locale :
- ✓ L'âge limite de la clientèle locale pour les crédits de consommation (MOUJOURD ET REVOLVING) ne doit pas dépasser 65 ans à la date de la dernière échéance du crédit. Toutefois cette limite peut être portée à 75 ans.
- ✓ pour les crédits immobiliers (SALAF MABROUK) l'âge ne doit pas dépasser 70ans à la date de la dernière échéance du crédit.
- ✓ pour les autres crédits l'âge limite est de 65ans, y compris le crédit vousr pour lequel il a été porté de 60 à 65 ans.
- ✓ l'emprunteur doit justifier d'un revenu mensuel net d'au moins 1.500 DHS pour les crédits autres qu'immobiliers à l'exception du crédit vousr 1.200 DHS, et de 2.000 DHS pour les crédits immobiliers.

- ✓ la clientèle locale doit justifier d'une ancienneté de compte d'au moins trois mois pour prétendre aux crédits à la consommation sauf pour les salariés des entreprises d'une certaine envergure ayant fait l'objet d'un plan de démarche de la BPR.
- ✓ pour les salariés, ils doivent être titulaire dans leur emploi.
- ✓ le revenu doit être domicilié de la BPR sauf pour les clients haut de gamme (salaire supérieure ou égale 20.000DHS) notamment les salariés des grandes entreprises et institutionnels.
- ✓ les agents temporaires de l'Etat doivent justifier d'une ancienneté dans leur emploi de 7ans minimum.
- ✓ pour les personnes n'exerçant pas d'activité salariale, le revenu considéré est calculé sur la base de la déclaration d'IR ou d'autres documents justificatifs.
- la clientèle des MRE :
 - ✓ la qualité de MRE actif ou pensionné être justifiée par la production en plus de la carte de séjour valide et du passeport, des pièces suivantes :
 - ❖ fiches de paie des 3 derniers mois, ou attestation de travail précisant le salaire et datant de moins de 3 mois pour les salariés ;

- ❖ extrait du registre de commerce et de la déclaration de revenus relative de l'année précédente la demande de crédit et tout autre document justifiant le revenu pour les clients exerçant une activité non salariale ;
- ❖ attestation délivrée par la caisse de prévoyance précisant la nature, le montant et la durée du versement de la pension pour les pensionnés.
- ❖ l'âge limite des MRE ne doit pas dépasser 65ans à l'échéance finale du crédit. Toutefois il peut être porté à 75ans pour le crédit MOUJOURD et 70ans pour le crédit MABROUK.

Les clients MRE doit justifier d'une ancienneté de compte d'au moins six mois pour prétendre aux crédits à la consommation. De plus il doit avoir effectué des opérations de transfert ou de versement durant ces 6 derniers mois dont la moyenne mensuelle doit correspondre au moins au montant de l'échéance du crédit sollicité.

- la clientèle des étrangères non résidente :
 - ✓ exerce une activité salariale, commerciale ou professionnelle ;
 - ✓ être pensionnée ou retraitée à condition que la dernière échéance du crédit ne dépasse pas l'échéance finale de la pension versée au client, lorsque celle-ci est temporaire ;
 - ✓ être rentière avec justification des rentes liées à un patrimoine immobilier ou mobilier.

- ✓ l'âge limite du bénéficiaire ne doit pas dépasser 70 ans à la date de la dernière échéance du crédit.

3-indicateurs d'appréciation de la faisabilité du crédit :

- Revenu du client :

On entend par revenu, le salaire net mensuel (majoré le cas échéant de revenus complémentaires dûment justifiés) pour les salariés, et le revenu figurant sur la déclaration fiscale pour les professions libérales et les commerçants.

Le revenu du client nous permet de déterminer le montant du crédit et d'apprécier la capacité de remboursement.

- Respect des engagement et mortalité :

La banque doit vérifier si le client ne figure pas sur la centrale des contentieux et qu'il n'a enregistré aucun incident de paiement (chez la Banque populaire et auprès d'autres organismes bancaires).

De plus, la BPR doit tenir compte pour la détermination du montant du crédit, des autres engagements auprès de l'employeur ou d'autres établissements de crédit.

II-Les différents types de crédits :

1-Crédits immobiliers :

Le crédit immobilier est un financement par emprunt destiné à couvrir tout ou partie d'un achat immobilier, d'une opération de construction, ou des travaux sur un bien immobilier existant il regroupe :

- **CREDIT MABROUK :**

Financement de logements neufs (dont le permis d'habiter date de moins de trois ans) ou anciens affectés à la résidence principale ou secondaire du bénéficiaire.

Le financement peut atteindre 125% du prix d'acquisition du logement tel qu'il figure sur le compromis de vente confirmé par le contrat de vente définitif, y compris les frais annexes (enregistrement, conservation, foncière, frais de notaire, prise de garanties, assurance, coûts d'équipement) dans la limite d'un plafond n'excédant pas 500.000DH. Pour le logement ancien le prix d'acquisition doit être confirmé par le rapport d'expertise établi par les services de la Banque et qui doit attester la valeur et le bon état de l'habitation.

* Garanties :

- ✓ hypothèque en 1^{er} rang ou 2^{ème} rang après le service de l'Enregistrement et Timbre sur la totalité du TF ou réquisition relatif au bien à financer. Cette

hypothèque peut être prise à rang inférieur à condition que la valeur expertisée du bien soit supérieure au montant des hypothèque et lorsque le 1^{er} rang ou 2^{ème} rang après le service de l'Enregistrement et Timbre est détenu par :

- ❖ La banque populaire au titre d'un autre crédit ;
- ❖ L'organisme employeur s'il finance plus de 50% du coût du projet ;

Lorsque le crédit est destiné au financement de l'acquisition d'un bien non immatriculé auprès de la Conservation Foncière, la banque peut envisager la couverture du crédit par :

- ❖ Une hypothèque ou une caution hypothécaire de substitution à inscrire en 1^{er} rang ou 2^{ème} rang après le Service de l'Enregistrement....
- ❖ Et/ou un nantissement immobilier en 1^{er} rang avec dépôt de l'acte de Moulkia relatif au bien financé.
- ✓ délégation d'assurance décès toutes causes (obligatoire) (ADTC) ;
- ✓ délégation d'assurance « incendie-explosion » relative au logement ; (à exclure pour l'acquisition du terrain nu)
- ✓ domiciliation du salaire et /ou prélèvement à la source des échéances pour la clientèle locale salariée du secteur public ;
- ✓ ordre de virement irrévocable et permanent du salaire pour la clientèle locale salariée du secteur privé ;
- ✓ signature d'un billet à ordre dûment rempli.

- ✓ La banque peut prendre toute autre garantie que le comité de crédit jugera nécessaire.

- CREDIT FOGALEF :

Pour tout projet immobilier, (achat d'une résidence principale ou acquisition de terrain et construction d'une maison principale) destiné aux enseignants adhérents à la Fondation Mohamed VI

- AL MANZIL CHAABI (FOGARIM) :

Pour tout projet immobilier, acquisition d'un logement principal neuf ou ancien ou construction de logement principal sur un terrain déjà acquis destiné aux particuliers ayant un revenu modeste et/ou non régulier.

- Crédit DOUIRA:

La Banque Populaire en tant qu'organisme foncier finance tous les types de logements et tout projet immobilier, acquisition ou construction de logement Dont le coût est limité à 200.000 DH ; Avec une superficie ne dépassant pas 100 m² ; Faisant partie d'un programme d'investissement agréé par le Ministère des Finances.

2-Crédits à la consommation :

Sert à financer les achats de biens et services par les particuliers, notamment les grosses dépenses et les biens durables (automobile, équipement de la maison).il regroupe :

- MOUJOURD:

Crédit destiné au financement des besoins personnels de consommation : achat de mobilier, d'appareils électroménagers, de voiture d'occasion, frais d'équipement...

- Le montant du crédit :

C'est déterminer sur la base d'une durée de remboursement maximale de 72 mois et d'une charge de remboursement n'excédant pas la limite indiquée ci-dessous.

Les frais y afférents (prime d'assurance et frais de dossier) doivent être inclus dans le montant du crédit accordé dans la limite du plafond auquel peut prétendre le client.

* Bénéficiaires :

- ✓ Personnes physiques marocaines ou étrangères résidentes au Maroc exerçant une profession libérale, une activité commerciale ou salariale et justifiant d'un revenu mensuel net d'au moins 1.500 DH, étant entendu que le salarié doit être titulaire dans son emploi.
- ✓ Pensionnés et retraités : l'échéance du crédit ne doit pas être fixée au-delà de l'échéance finale de la pension versée au client lorsque la pension est temporaire sans toutefois que l'âge du bénéficiaire ne dépasse 65 ans à la date de la dernière échéance du crédit. Cette limite d'âge peut être portée à 75 ans.
- ✓ Ancienneté de compte d'au moins trois mois et solde fin de mois créditeur ou proche de zéro durant les trois derniers mois.

- ✓ Agents temporaires de l'Etat ayant une ancienneté dans leur emploi de 7 ans minimum et dont l'age ne doit pas dépasser 65 ans à la date de la dernière échéance. La domiciliation du salaire doit avoir lieu depuis au moins une année avant la demande de crédit.

* Garanties :

- ✓ domiciliation de salaire pour un salarié du secteur public, ordre de virement irrévocable (OVI) et permanent pour un salarié du secteur privé.

- ✓ Signature du contrat de crédit aux particuliers.
- ✓ Suppression de la légalisation de la signature des contrats quelque soit le montant du crédit accordé.
- ✓ Signature du billet à ordre dument rempli.
- ✓ Délégation d'assurance décès, invalidité, pour les clients dont l'age est inférieur à 65 ans à la date de la signature du bulletin d'adhésion.
- ✓ La banque peut prendre toute autre garantie que le comité de crédit jugera nécessaire.

- ASSALAF AI MOUTAJADDID (REVOLVING):

Assalaf al moutajaddid est une réserve permanente pouvant atteindre 500.000 DH, qui permet à tout moment de réaliser des projets et des achats, sans déséquilibrer du budget.

* Bénéficiaire :

Personne physique, de nationalité marocaine ou étrangère, résidente ou Maroc et percevant de façon régulière, un revenu net mensuel de 4.000 DHS minimum.

- ✓ pour les salariés : le salaire net mensuel (majoré d'autres revenus complémentaires dûment justifiés).
- ✓ Pour les professions libérales : le revenu figurant sur la déclaration fiscale relative à l'année précédant celle de la demande du crédit Revolving
- ✓ Pour les non salariés : le revenu à prendre en considération est celui figurant sur la déclaration fiscale.

* Garanties :

- ✓ domiciliation de salaire pour un salarié du secteur public.
- ✓ Ordre de virement irrévocable et permanent pour un salarié du secteur privé.
- ✓ Domiciliation de la pension pour les pensionnés ou retraités.
- ✓ Signature du contrat de crédit et d'un billet à ordre.
- ✓ Délégation d'assurance décès, invalidité.
- ✓ Toute autre garantie que le comité de crédit de la banque juge nécessaire.

- CREDIT VOITURE NEUVE :

Crédit voiture neuve est un prêt jumelé à une assurance décès qui permet de financer jusqu'à 75% l'achat d'une voiture neuve avec un plafond de 300.000 DH et une durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 48 mois.

* Garanties :

- ✓ subrogation dans les privilèges du vendeur
- ✓ délégation d'assurance tous risques véhicule
- ✓ délégation d'assurance invalidité, décès toutes causes.

- CEDIT DE CONSOLIDATION :

Ce crédit a pour objet de consolider une créance portée sur un particulier (encours de crédits, impayés, soldes débiteurs ou autres) et ce, dans le cadre d'un arrangement à l'amiable avec le bénéficiaire. La durée du crédit de consolidation est déterminée sur la base d'un arrangement entre l'emprunteur et la banque en tenant compte de la nature du crédit, de l'âge et du revenu du client sans toutefois que cette durée dépasse 5 ans.

* Garanties :

Etablissement d'un protocole d'accord prévoyant la couverture du crédit par :

- ✓ Le maintien ou l'extension des garanties déjà détenues ;
- ✓ La délégation d'assurance invalidité, décès toutes causes ;
- ✓ Toute autre garanties jugée nécessaire par la banque.

3- crédits aux entreprises

Les crédits aux entreprises sont composés des crédits de fonctionnement et des crédits d'investissement

Crédits de fonctionnement regroupent :

- FACILITE DE CAISSE:

Ce crédit permet aux artisans et commerçants bénéficiaires de financer les besoins de trésorerie de leur affaire dans durée d'un an renouvelable avec un montant déterminé selon le niveau d'activité du commerçant ou de l'artisan avec un plafond de 200000 DH

- ATTADBIR CHAABI (crédit direct) :

Ce crédit permet aux artisans et commerçant avec un plafond de 200000 DH d'une durée de 36 mois maximum de financer les opérations suivantes :

- ✓ L'achat de matière première
- ✓ L'achat de produits finis destinés à la commercialisation
- ✓ Le règlement des charges d'exploitation
- ✓ Crédit d'investissement regroupent.

- ALMOUTHMIR CHAABI (crédit d'équipement) :

Financement des équipements professionnels (machines et équipement, matériel roulant, outillage divers), l'aménagement et l'équipement des locaux commerciaux avec un plafond du crédit de 100000 DH

- ALMOUNTIJ CHAABI (crédit d'investissement à moyen e long terme) :

Ce crédit permet aux artisans et commerçant de financer leurs besoins d'investissement pour les opérations suivantes :

- ✓ L'acquisition de matériel et outillage à usage professionnel
- ✓ L'aménagement et l'équipement de locaux professionnel
- ✓ L'acquisition de matériel neuf à usage professionnel
- ✓ L'acquisition ou la construction d'un local professionnel.

4- les prêts étudiants :

Le prêt étudiant est une formule de financement de certaines études universitaires qui s'inscrit dans le cadre de nos actions destinées au marché des jeunes. De même qu'il constitue une contribution de notre institution sur le plan national à l'effort de financement des études supérieures.

- Conditions d'éligibilité et caractéristiques du prêt étudiant :

Sont éligibles au financement dans le cadre de cette formule, les étudiants inscrits à l'école HEM et à l'université al akhawayn, qui sont liées à notre Banque par des conventions.

D'autres institutions d'enseignement supérieur peuvent être éligibles à ce financement sous réserve de leur agrément, au cas par cas par notre banque dans le cadre de conventions.

- Bénéficiaires :

- ✓ étudiants de nationalité marocaine âgés de 30 ans au plus à la date de la demande de prêt pour le cycle normal et de 35 ans au plus pour le cycle supérieur.
- ✓ Ancienneté du dernier diplôme obtenu de 2 ans au plus, permettant l'accès aux enseignements assurés par les deux institutions sus indiquées.
- Montant maximum du crédit :

Le plafond du prêt est déterminé en fonction des éléments suivants :

- ✓ la durée des études qui ne doit pas dépasser 5 ans pour le cycle normal et 2 ans pour le cycle supérieur.
- ✓ La nature des études poursuivies et selon qu'il s'agisse d'étudiants poursuivant leurs études à HEM ou à Al akhawayn.
- étudiants HEM :

Le plafond du prêt est de :

- ✓ 100.000 DH pour le cycle normal dont la durée est de 5 ans ; soit 20.000 DH/an
- ✓ 15.000 DH pour le cycle supérieur de Management dont la durée est d'une année.
- ✓ 30.000 DH pour le cycle supérieur de Finances et Banques dont la durée est de 2 ans soit 15.000 DH/an.
- étudiants Al akhawayn :

Le montant maximum du prêt varie en fonction du diplôme préparé :

- ✓ 180.000 DH sur 4 ans pour les étudiants en Bachelor.
- ✓ 100.000 DH sur 2 ans pour les étudiants en Master.

- Garanties :

Les garanties qui doivent obligatoirement assortir le prêt étudiant sont :

- ✓ une hypothèque sur un bien immobilier.
- ✓ La caution du père ou de la mère ou de toute autre personne.

(La caution devant être solvable et justifiant d'un revenu à même de pouvoir face aux échéances du crédit)

- ✓ La délégation d'assurance décès toutes causes.

- Modalités de débloques :

S'agissant d'un crédit destiné à financer des études universitaires, la mise à disposition du bénéficiaire doit être répartie sur toute la durée des études, par des débloques trimestriels ou semestriels de tranches égales.

Ces débloques sont toutefois subordonnés à la présentation obligatoire d'une attestation d'inscription au début de chaque année universitaire.

- ✓ HEM : débloques trimestriels à opérer 3 fois par an (fin octobre, janvier, avril) de 6.666,66 DH, soit 20 000DH/an.

- ✓ Université Al akhawayn : déblocage semestriels de 20 000DH aux mois d'octobre et février.
- Constitution du dossier :

Les pièces à fournir pour la constitution du dossier de prêt étudiant sont les suivantes :

- ✓ copie du dernier diplôme obtenu permettant l'accès à HEM ou à Al akhawayn ;
- ✓ attestation d'inscription
- ✓ copie légalisée de la carte d'identité nationale ;
- ✓ autorisation du tuteur permettant à l'étudiant mineur de contracter le crédit ;
- ✓ copie de la carte d'identité nationale de la personne garante ;
- ✓ acte de cautionnement établi selon le modèle de la banque ;
- ✓ attestation des revenus de la caution et liste de sa surface patrimoniale ;
- ✓ O.V.I en faveur d'HEM ou Université Al akhawayn pour le virement des débloques à ces institutions.
- ✓ Certificat de propriété du bien proposé en garantie.

Chapitre II : Les produits magnétique.

I- Les produits magnétiques :

1- Carte RIZK :

* Objet de produit :

Carte bancaire adossée au compte sur carnet permettant d'effectuer des retraits d'argent par GAB et d'utiliser les services liés à ce support.

* Condition d'éligibilité :

Etre titulaire d'un compte sur carnet à la banque populaire et dont l'âge est compris entre 25 et 50 ans.

Ne pas disposer du livret du compte sur carnet.

* Cible générale :

Clients de la banque populaire titulaire d'un compte sur carnet ou désirant y souscrire (majeurs).

* Fonctionnalités de la carte :

Nature : carte de retrait privative sans autorisation.

Durée : 3 ans

Date de débit du compte client : immédiate.

* Opération GAB :

Retrait plafonné à 5.000 DH.

Consultation du solde du compte.

Relevé des dix dernières opérations.

Changement du code confidentiel.

Services E-payment mobile.

Cash-Advance uniquement pour des montants supérieurs à 5.000 DH au niveau de l'agence domiciliaire du compte.

Règle : le solde du compte après retrait ne doit pas être inférieur à 5.100 DH.

2- Carte SAFWA :

*** Présentation :**

La carte de débit différé « SAFWA » est une carte MasterCard embossée de retrait et de paiement valable uniquement sur le territoire marocain, elle permet à son porteur de bénéficier des services suivants :

- Services de base

Le retrait d'espèces sur les GAB/DAB de la banque populaire à hauteur de 5.000 par jour auprès des agences de la banque populaire (cash advance) à hauteur de 5.000 DH par semaine.

Le règlement des achats de biens et services auprès des commerçants dotés de TPE à hauteur de 10.000 DH par semaine.

- Services associés

La carte de paiement « SAFWA » donne accès aux services suivants :

- ✓ Services d'information
- ✓ Services bancaires
- ✓ Services E-payment

*** Clientèle éligible**

Cœur de cibles particulières locaux dont le revenu net mensuel est supérieur ou égal à 7.000 DH.

MRE cotés A et B

Entreprises individuelles dont le CA est supérieur ou égal à 750.000 DH.

Critères d'attribution avoir un compte à la banque populaire.

3- Carte TARWA :

*** Présentation :**

La carte de débit « TARWA » est une carte Visa Electron de retrait et de paiement à usage électronique seulement, utilisable uniquement sur le territoire marocain ; permet à son porteur d'effectuer les services suivants :

- Services de base

Le retrait d'espèces :

Sur les GAB/DAB de la banque populaire à hauteur de 5.000 DH par jour

Auprès des agences de la banque populaire (cash advance) à hauteur de 1.500 DH par semaine.

Le règlement des achats de biens et services auprès des commerçants dotés d'un TPE, à hauteur de 3.000 DH par semaine.

- Services associés

La carte de paiement « TARWA » donne accès aux services suivants :

✓ Services d'information

✓ Services bancaires

✓ Services E-payment.

* Clientèle éligible :

Cœur de cible

Particuliers locaux dont le revenu net mensuel est supérieur à 2.000 DH

MRE cotés C

Artisans

Entreprises individuelles dont le CA est compris est supérieur entre 250.000 DH et 750.000 DH.

Critères d'attribution avoir un compte à la banque populaire.

4- Carte WAFRA :

* Présentation :

La carte de retrait « WAFRA » est une carte privative de la banque populaire valable uniquement sur le territoire marocain. Elle permet d'effectuer les services suivants :

- Services de base

La carte de retrait « WAFRA » permet à son porteur d'effectuer des retraits d'espèces sur les GAB/DAB de la banque populaire à travers le Maroc, au vu du solde et à hauteur de 5.000 DH par jour.

- Services associés

La carte de retrait « WAFRA » donne accès aux services suivants :

✓ Services d'information

✓ Services bancaires

✓ Services E-payment

* Critères d'éligibilité :

Cœur de cible

Particuliers locaux dont le revenu net mensuel est supérieur ou égal à 2.000 DH.

MRE non cotés.

Artisans.

Critères d'attribution avoir un compte à la banque populaire.

5- Carte C'POP jeune adultes :

* Présentation :

La carte de paiement « C'POP Jeunes Adultes » est une carte VISA Electron valable uniquement sur le territoire marocain ; permet à son porteur d'effectuer à travers le Maroc, les services suivants :

- Service de base

Retraits d'espèces :

Sur les GAB/DAB de banque populaire à hauteur de 5.000 DH par jour

Auprès des agences de la banque populaire (cash advance) à hauteur de 500 DH par semaine.

Règlement des achats de biens et services auprès des commerçants dotés de TPE, à hauteur de 1.000 DH par semaine.

- Services associés

La carte « C'POP Jeunes adultes » offre à son titulaire les services suivants :

- ✓ Service d'information
- ✓ Service E-payment
- ✓ Services bancaires
- ✓ Services additionnels.

* Critères d'éligibilité :

Cœur de cible

Jeunes âgés entre 18 et 25 ans

Anciens porteurs de la carte « C'POP Juniors ».

Critères d'attribution clients âgés entre 18 et 25 ans titulaires d'un compte de chèques.

6- Carte C'POP juniors :

* Présentation :

La carte de retrait « C'POP Juniors » est une carte privative de la banque populaire adossée à un compte sur carnet, valable uniquement sur le territoire marocain ; elle permet à son porteur d'effectuer des retraits d'espèces sur les GAB/DAB de la banque populaire à travers le Maroc, et avec les services suivants :

- Services de base :

Vu de solde et à hauteur : de 500 DH avec respect d'un solde minimum de 100 DH par jour du plafond fixé par le tuteur avec un maximum de 5.000 DH par mois.

- Services associés :

La carte de paiement « C'POP Juniors » donne accès aux services suivants :

- ✓ Services d'information
- ✓ Service E-payment

✓ Services additionnels.

* Critères d'éligibilité :

Cœur de cible :

Jeunes âgés de 15 à 17 ans.

Critères d'attribution, particuliers locaux et MRE âgés entre 15 et 17 ans au moment de la demande de la carte.

Titulaire d'un compte sur carnet.

7- Carte RELAX :

* Présentation :

La carte de crédit relax est une carte monétique adossée à un crédit revolving à la consommation. Elle est fondée sur le principe de la mise à la disposition du client d'une ligne de crédit pouvant être utilisée à tout moment. Cette ligne est reconstituée au fur et à mesure des remboursements. Les intérêts sont calculés sur le montant utilisé de la ligne de crédit.

Le dit carte est le seul support permettant l'accès au crédit. La carte relax est valable uniquement au Maroc

* Condition d'éligibilité :

Pour bénéficier de la carte

Disposer d'un compte dépôt auprès de la banque

Avoir un revenu mensuel supérieur ou égale à 4000

Etre âgé de 18 ans à 63 ans au dernier renouvellement de la carte.

* Plafonds du crédit :

Les montants de l'autorisation de crédit sont déterminés en fonction du revenu et de la capacité d'endettement du client :

4 fois le revenu net mensuel

Montant minimum du crédit 10000 DH

Montant maximum du crédit 150000 DH.

* Durée :

L'échéancier du crédit est établi sur la base d'une durée théorique de 36 mois.

8- Carte ASSIYAHIA :

* Présentation :

C'est une carte co-branchée BP/ONMT, c'est une carte Mastercard de retrait et paiement différé au Maroc et une carte de fidélité aussi bien au Maroc qu'a l'étranger auprès des partenaires conventionnés avec l'office national marocain de tourisme

La carte est destinée exclusivement aux MRE, titulaires d'un compte de chèques auprès de la BP et dont le revenu est supérieur ou égal à 7000 DH.

* Durée :

La durée de validité de la carte est fixée à 2 ans

Avantages de la carte

Outre les services bancaires classiques, la carte bancaire de paiement co-branchée, ASSIYAHIA, offre accès à son porteur les prestations suivantes :

Réduction de 5% sur les forfaits proposés par les partenaires de l'ON MT en France,

Marmara

Réduction de 10 % sur les forfaits proposés par le partenaire de l'ON MT en Belgique.

Jusqu'à 50% de réduction sur les enseignes partenaires du programme ASSIYAHIA.

9-Offre packagée « WISSAL » :

A distinction des marocains résidents à l'étranger :

Ce package regroupe un ensemble de produits et de services existant précédemment commercialisés par la banque et ce de manière indépendante

De plus, ce package a l'avantage de proposer une carte Co-branchée avec office marocain national de tourisme et une ou deux cartes téléphoniques de IAM commercialisées sous la marque Mobisud a travers l'adhésion à ce package, le client bénéficiant d'une tarification forfaitaire avantageuse (MRE)

La souscription à l'offre package « WISSAL » donne droit aux produits et services suivants :

L'ouverture d'un compte chèque MRE (générique 21140)

L'octroi d'une carte monétique assiyahia

L'abonnement au service chaabi net

Une ou 2 cartes prépayées. Mobisud.

10- ALAMAN AL MOTAMAIZ

La garantie couvre le remboursement des frais médicaux et pharmaceutique ainsi que les frais d'hospitalisation médicale ou chirurgicale engagés suite à une maladie ou à un

accident, quelque soit l'établissement hospitalier (hôpitaux publics, polyclinique ou cliniques privées).

La garantie assure aussi le versement d'une indemnité forfaitaire pour la maternité et couvre les frais d'accouchement par césarienne à hauteur de 80 %.

* Population assurée :

Les de FBPMC et leur (s) conjoint (s) et les enfants à charge.

Enfants sont pris en charge jusqu'à l'âge de 21 ans.

Enfants poursuivant des études sont pris en charge jusqu'à l'âge de 25 ans.

Les handicapés, sans limite d'âge.

* Cotisation :

L'assuré, paie chaque année 1.100 DH par adulte et 850 DH par enfant à charge.

* Remboursement :

80 % des frais d'hospitalisation.

11- ALAMAN AL ASSASSI

La garantie à pour objet la prise en charge des frais d'hospitalisation médicale ou chirurgicale dispensée dans un hôpital public, engagés pendant la durée de l'assurance suite à une maladie ou à un accident, tant pour eux-mêmes que pour les personnes à leur charge. Elle couvre les soins ambulatoires liés aux maladies graves nécessitant des soins longues durées et dispensées dans un hôpital public, ainsi que les frais d'accouchement et de maternité.

* Population assurée :

Les de FBPMC et leur (s) conjoint (s) et les enfants à charge.

Enfants sont pris en charge jusqu'à l'âge de 21 ans.

Enfants poursuivant des études sont pris en charge jusqu'à l'âge de 25 ans.

Les handicapés, sans limite d'âge.

* Cotisation :

500 DH par adulte

400 DH par enfant à charge.

* Remboursement :

Les assurés munis de la carte d'adhésion valide n'avancent qu'un ticket modérateur 10 % les 90 % des frais de hors. Sont pris directement en charge par l'assurance.

II- Le nouveau produit lancé par la banque populaire :

La banque des Particuliers et professionnels a mis en place un nouveau concept « Box My Life » qui combine l'équipement de la cible « Jeune Actifs » par un package ; ainsi que la circonscription de leurs relations avec la banque populaire dans des pratiques assurant une meilleure prise en charge des clients. Une prise en charge qui s'investit dans la spécificité de leur mode de life.

* Typologie de l'offre :

Offre globale regroupant un package et des produits de financement.

* Cible :

Jeunes Actifs de moins de 40 ans

Cœur de cible 25-35 ans.

* Contenu de l'offre :

Offre package

Compte bancaire avec des opérations de caisse gratuites et illimitées :

Remises chèques

Virements émis et reçus

Chaabi Tasdid.

Carte de paiement et de retrait :

SAFWA

* Services à distance :

Chaabi net

Chaabi mobile

Découvert YOUSR

Carte RELAX

* Offre de placement :

Compte sur carnet adossé à la carte RELAX

Ordres de virements permanents illimités gratuits du compte chèque au compte sur carnet.

* Offre de Financement :

Crédit MOUJOURD à 6,50% (au 30/06/2009)

Crédit MABROUK à 4,99% (au 30/06/2009).

* Tarifification :

Prix du package : 79 DH par mois

* Distribution :

Agences BP et en particulier dans les agences sélectionnées pour accompagner l'offre box my life

* Avantage :

Une multitude de services bancaires sur le GAB, l'internet et le téléphone mobile.

Une tarification exceptionnelle sur les offres de placement et de financement.

Site internet dédié à box my life : www.boxmylife.ma.

Conclusion :

Il est évident que cette période de stage m'a permis d'accroître mes connaissances en matière de banque et d'acquérir de nouvelles techniques, par l'étude des opérations et l'utilisation des techniques, présentées au sein de la succursale TENSIFT.

De même j'ai eu l'occasion de rédiger mon premier rapport de stage, une expérience qui m'a permis de mieux connaître les enjeux du monde de l'emploi.

Une ambiance professionnelle et décontractée a caractérisé le déroulement de cette période de stage qui, par une participation forte et générale aux opérations, m'a facilement favorisé la cohésion avec le personnel de la banque.

Ce stage m'a également permis de rencontrer des gens de différentes disciplines, et de nouer des contacts avec des personnes de mon domaine, et surtout de faire la différence entre les études théoriques et les réalités du terrain qui est le monde de l'emploi, tout en étant à jour avec l'information.

Annexe

Identification de l'établissement de crédit

Président Directeur Général: M. Mouhamed BENCHAABOUN

Siège S

100.Cas
anonym
aux Co

Directeur de la succursale : Mr.AKKOUCH Abdelouahed

nov. 20
Etat M

Siège social : N° 87, Zone Industrielle, Jnanate Sidi Ghanem. Route Safi.
Marrakech.

actionna

Agences : 12

Objet :
L'objet
d'activ

Principes et objectifs

Opérati

Organis

Activité

Opérati
Particip

Nomb

Tenant compte de son champ d'action et de l'existence de la majorité des zones industrielles, la succursale Tensift tient une place privilégiée au sien de la BPR. Ainsi toutes les activités y sont représentées .mais les secteurs les plus dominants qui constituent le vecteur économique de Marrakech et région sont le tourisme et immobilier, qui représentent respectivement environ 80% et 15% du secteur d'activité.

La succursale a connu un développement continu et soutenu d'une année à une autre qui lui a permis à la succursale de fidéliser sa clientèle existante et développer son portefeuille clientèle

Fiche technique de la succursale Tensift :

ORGAIGRAME DE LA SUCCURSALE

