

Sommaire

Introduction.....	2
I. Le crédit agricole, dit la banque verte.....	3
<i>a. La banque créée par le monde agricole.....</i>	<i>3</i>
<i>b. Organisation du Crédit Agricole.....</i>	<i>4</i>
Les Caisses locales.....	4
Les Caisses régionales.....	4
<i>c. Organisation de l'agence.....</i>	<i>5</i>
<i>d. Ses produits et services.....</i>	<i>6</i>
<i>e. Proxima, un nouveau concept bancaire.....</i>	<i>6</i>
<i>f. L'espace Libre Service.....</i>	<i>7</i>
II. Ma mission en tant que chargée de l'accueil client et exécutant administratif.....	8
<i>a. Mes tâches récurrentes.....</i>	<i>8</i>
<i>b. Mes tâches ponctuelles.....</i>	<i>10</i>
III. Mes compétences acquises.....	11
Conclusion.....	12
Tables des annexes.....	14

Introduction

Afin de valider ma première année à l'....., j'ai réalisé un stage d'une durée de deux mois, du 01 juin 2010 au 31 juillet 2010, au sein de l'agence du Crédit Agricole de la Ma mission lors de ce stage a été d'accompagner l'assistante de clientèle dans ses tâches.

Mon stage au sein du Crédit Agricole était d'accueillir, répondre aux interrogations des clients. Mais également d'exécuter certaines tâches administratives, comme la rédaction de lettres ou d'un questionnaire.

A travers ce rapport, nous pouvons appréhender plus précisément le fonctionnement et la vie d'une agence bancaire locale au quotidien mais aussi à moyen et long terme (réalisation et suivi des objectifs commerciaux via le plan d'action commercial par exemple). Le stage réalisé au sein du groupe Crédit Agricole m'a permis de mieux me rendre compte de la dimension de cette banque, de découvrir véritablement le milieu de la banque-assurance quasiment inconnu pour moi. J'ai pu également apprécier le travail collectif, de groupe au sein d'une équipe dynamique et agréable ; l'émulation qu'il peut y avoir entre chaque membre du groupe pour atteindre les objectifs commerciaux fixés par la direction.

Dès le début de mon stage et les premières réunions au sein de l'agence, j'ai pu m'apercevoir de l'importance de certains aspects que je ne soupçonnais pas notamment l'aspect commercial qu'une banque se doit de respecter. Ceci dans le but de conquérir de nouveaux clients et / ou proposer de nouveaux produits en fonction des besoins et attentes des clients déjà inscrits dans le portefeuille (après analyse approfondie de leurs situations financières.)

C'est pourquoi, afin de vous présenter mon stage, je vous parlerai tout d'abord du crédit agricole puis les différentes tâches que j'ai exécutées durant ces deux mois pour finir avec le bilan des compétences que j'ai pu acquérir.

I. Le crédit agricole, dit la banque verte

a. La banque créée par le monde agricole.

L'histoire du Crédit Agricole est jalonnée d'étapes successives dans la conquête de nouvelles compétences. S'il pouvait, dès sa création, collecter des ressources auprès de tous, le Crédit Agricole était à l'origine, en matière de crédit, strictement cantonné à l'agriculture, et uniquement à court terme. Par l'augmentation de sa collecte, l'extension de ses compétences et son ouverture internationale, le Crédit Agricole a effectué une marche progressive vers la banque universelle.

Pourquoi un Crédit Agricole ?

Les banques commerciales classiques de l'époque ignoraient le crédit à l'agriculture. Elles ne proposaient que des crédits courts alors que les agriculteurs avaient besoin de crédits longs et souples fondés sur des garanties personnelles et non sur des sûretés réelles.

Les agriculteurs vont alors se regrouper pour créer des sociétés de crédit agricole chargées de distribuer aux agriculteurs des crédits à l'agriculture.

Ainsi en 1885 est créée la première caisse de crédit spécifiquement agricole à Poligny dans le Jura. C'est la première CAISSE DE CREDIT MUTUEL AGRICOLE

D'autres caisses locales*(voir annexes) virent le jour par la suite en prenant le statut de sociétés coopératives de droit privé (1894).

- 1899 : Création des Caisses Régionales*(voir annexes) du Crédit Agricole Mutuel
- 1906-1910 : Extension des compétences, les prêts à long terme aux coopératives agricoles et aux agriculteurs
- 1920 : Création de l'Office National de Crédit Agricole (devenant en 1926 la caisse nationale de crédit agricole)
- 1967 : Les Caisses régionales du Cambrasis et du Nord fusionnent pour donner naissance au Crédit Agricole du Nord.
- 1971 : Ouverture du Crédit Agricole à la plupart des activités du monde rural
- 1980 : Elargissement des compétences du Crédit Agricole pour les ménages et les PME/PMI

- 1990 : Le Crédit Agricole peut désormais financer les besoins des particuliers et des entreprises en milieu rural comme en milieu urbain. En contre partie le Crédit Agricole n'a plus le monopole de la distribution et des prêts bonifiés à l'agriculture.
Mais aussi la création de PACIFICA, compagnie d'assurance dommages.
- 1991 : Compétence élargie à tous les financements. Le Crédit Agricole est devenu une banque universelle (décret du 20 février 1999, lève la dernière limitation : elle peut financer toutes les entreprises.)
- 1999 : SOFINCO devient filiale à 100% du Crédit Agricole. Le Crédit Agricole obtient 10% du capital du Crédit Lyonnais.
- 2001 : Le Crédit Agricole introduit en bourse.

b. Organisation du Crédit Agricole

Comme cela a été dit précédemment le Crédit Agricole est composé de caisses locales et régionales. Ainsi je vais vous expliquer la différence entre ces deux types de caisses.

Les Caisses locales

Les 2 540 Caisses locales forment le socle du Crédit agricole. Elles regroupent plus de 6,5 millions de sociétaires (fin 2009). Les sociétaires sont à la fois clients et détenteurs du capital social (sous forme de parts sociales) des Caisses locales, c'est le principe de gouvernance coopératif.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des Caisses régionales. Lors des assemblées générales de Caisses locales, qui réunissent chaque année près de 500 000 participants, les sociétaires désignent plus de 32 000 administrateurs selon le principe "*un homme une voix*" ; ainsi un sociétaire a le même poids, quelle que soit la part du capital social qu'il détient (à l'inverse des sociétés par action où le principe qui prévaut est "*une action une voix*").

Les Caisses régionales

Banques coopératives régionales de plein exercice, les Caisses régionales de Crédit Agricole

offrent une gamme complète de produits et services financiers à leurs 20 M de clients (chiffre à fin 2008).

Elles disposent d'un réseau près de 7 200 agences et 12 000 automates bancaires, renforcé par plus de 7 000 "points verts" installés chez des commerçants pour offrir à la clientèle du Crédit Agricole les services bancaires les plus courants.

Pour renforcer leur solidité et leur compétitivité les Caisses régionales se sont regroupées. De 1988 à 2008, leur nombre a ainsi été ramené de 94 à 39.

Prévenir l'exclusion bancaire

Pour prévenir de l'exclusion des clients frappés par un accident de la vie (décès, chômage,...), 30 Caisses régionales ont mis en place les Points passerelle. Il s'agit d'un dispositif d'écoute, de médiation et d'accompagnement qui vise à permettre aux clients concernés et qui en manifestent la volonté, de sortir d'une situation difficile. Ce dispositif a été initié en 1997 par la Caisse régionale du Nord-est.

Emploi des personnes handicapées

A travers l'action de leur association Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA), les Caisses régionales de Crédit agricole consacrent un ensemble de moyens au recrutement, à l'intégration et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. La démarche intègre : aménagements des postes de travail, facilités de transport, formation. Le manque de formation aggravant la difficulté de l'accès à l'emploi des personnes handicapées, le Crédit Agricole a développé des formations en alternance pour permettre aux candidats recrutés avec un niveau bac d'obtenir une qualification Bac +1 ou Bac +2. L'objectif était de recruter plus de 800 personnes handicapées entre 2006 et fin 2010. Fin 2009, plus de 360 CDI et 670 contrats en alternance ont été signés.

c. Organisation de l'agence

L'agence de la Madeleine où j'ai été accueilli durant ces deux mois est une agence de petite taille. L'équipe commerciale est composée de 4 personnes : le directeur d'agence Mr Scachia, le conseiller commercial Mr ..., la conseillère clientèle Mme et l'assistante clientèle Melle

Dans une agence de cette envergure, il est indispensable que tous les conseillers soit le plus polyvalent possible. Ainsi, dans des petites agences comme celle-ci, les conseillers peuvent tout aussi bien être au guichet dans la matinée et en rendez-vous l'après-midi.

Une journée à l'agence commence à 9h00, (sauf le mardi à 8h00 pour la réunion interne de tous les employés de la madeleine 1 et 2, soit 7 personnes) l'équipe ouvre l'agence à la clientèle. Ensuite il faut répondre aux interrogations des clients tout au long de la journée, conseiller, assurer ses rendez-vous. Une personne au minimum doit toujours être présente au guichet. De plus, un employé effectue les tâches relevant du poste de Gestionnaire Des Valeurs (GDV) (dans l'agence, c'est l'assistante de clientèle). C'est le seul poste qui est censé être en contact avec de la monnaie fiduciaire, il collecte les versements de la journée effectués via le coffre de versement ou les automates. Il se charge aussi des différents retraits de grosse valeur prévu dans la journée (tout retrait supérieur à 1500 euros doit être prévu 24 heures à l'avance, quand l'argent est disponible).

A cela s'ajoute une multitude de tâches quotidiennes tel que le tri du courrier, la lecture des notes internes, le suivi des dossiers en cours (« instances ») ainsi que les vérifications spécifiquement liées à la gestion des risques.

d. Ses produits et services

Les différents produits que peut proposer le Crédit agricole sont des comptes, des crédits, des emprunts, des livrets, des assurances, des cartes, des plans et des prêts.

Mais le Crédit Agricole assure aussi des services comme les comptes services, location d'un coffre fort, inscription à des magazines et filmobile.

(Les produits et services seront plus détaillés dans les annexes)

e. Proxima, un nouveau concept bancaire

Les 3 raisons de ce nouveau concept sont d'offrir une plus grande disponibilité des services bancaires, améliorer la sécurité des agents ainsi que celle des clients et d'offrir plus de conseil.

Grâce à ce concept, les enjeux sont d'améliorer la qualité de l'accueil, augmenter leurs parts de marché, bénéficier de plus de temps commercial, moderniser leur image et aussi créer un référentiel commun Crédit Agricole Nord de France pour les clients et les agents.

Par ce système, les bénéfices sont à la fois pour les clients et les agents. En effet, les bénéfices pour le client sont qu'il bénéficie d'une meilleure qualité de l'accueil ainsi qu'une meilleure disponibilité pour les opérations courantes, une diminution des files d'attente et d'une plus grande autonomie.

Pour les agents, c'est le bénéfice d'une meilleure sécurité, d'un enrichissement des métiers, une diminution des charges administratives et d'une amélioration de l'environnement de travail.

f. L'espace Libre Service

Le crédit agricole dispose de différents automates disponibles en libre service. Cependant certains clients, dut à la nouveauté de certaines machines, apprécient être accompagné lors de l'utilisation des ces appareils.

- Le distributeur externe : Il sert uniquement aux retraits de billets (à l'agence ce sont des coupures de 10 et 20 euros)
- La borne de consultation : Cet automate permet la consultation du solde (jusqu'à 8 comptes associés à la carte), impression de RIB, virement entre le compte du titulaire, consulter l'historique de compte, édition de relevés de compte et le différé carte.
- L'automate multi-fonctions : Par cette machine, 3 opérations sont possibles.
 - **Dépôts** de billets sous enveloppe
 - **Retraits** de billets : coupure de 10, 20 et 50 euros
 - **Consultations**
- L'automate de remises de chèques : Le nombre maximal de chèques que l'on peut passer avec cette machine est de 5. Le chèque doit avoir un montant minimum de 1 euros et un maximum de 1 500 000 euros. L'intérêt de cet appareil est qu'il n'est pas nécessaire de faire une remise de chèque et que le chèque est mis plus rapidement sur le compte (environ 2 heures)
- Dépôts professionnels : Dépôt sous sachets réservés aux professionnels ayant une carte qui permet de déposer des billets et des pièces. Mais aussi, ce dépôt peut-être utilisé à titre exceptionnel par un particulier qui viendrait déposer de la monnaie suite à une manifestation.
- La boîte aux lettres externes : Destinés à recevoir uniquement le courrier des clients ou bien si remises de chèques y sont déposées,

II. **Ma mission en tant que chargée de l'accueil client et exécutant administratif.**

Ma mission lors de ce stage est de réaliser certaines des tâches qu'effectue l'assistant de clientèle. Mais aussi, la réalisation de documents administratifs que m'ont confiés le directeur de l'agence ou bien la conseillère de clientèle.

Durant ces deux mois de stage, j'ai connu des tâches récurrentes ainsi que des tâches plus ponctuelles. C'est pourquoi, je sépare mes tâches en deux rubriques pour une meilleure compréhension.

a. Mes tâches récurrentes

Tous les matins, ma première tâche réalisée est l'ouverture de la sacoche du courrier interne. En effet, ce courrier se trouve dans l'ETS (lieu où on réapprovisionne les automates et autres actions) qui est apporté tous les matins.

Dans ce courrier on y trouve :

- Les cartes bancaires et les chéquiers commandés par les clients, qui sont à ranger en priorité au cas où il arriverait dans des mains mal attentionnées.
- Documents et contrats venant du centre d'affaire (en l'occurrence ici, c'est le centre d'affaire de Lille), ou bien des documents venant d'une autre agence due soit à une erreur d'expédition soit une demande d'agence à agence. Avec ces documents, soit je les transmets aux personnes concernées, soit je m'occupe de réaliser la tâche.

Après avoir effectué ces actions, tout au long de la journée, je réponds au téléphone. Lors des entretiens téléphoniques, les clients demandent :

- Des rendez-vous avec les agents de l'agence que j'enregistre, sauf au directeur (c'est lui seul qui gère son emploi du temps)
- Mise en relation avec un ou leur conseiller.
- Demande d'augmentation (ou diminution) du plafond de leur carte (si provision sur le compte, je le fais, sinon je demande l'autorisation aux conseillers).
- Demande de virement interne (autorisé seulement après vérifications des données personnelles). Sinon les demandes de virement externe, je les refusais étant donné que je ne connaissais pas les clients (leurs voix).
- Enregistrement des commandes de monnaies.

Ensuite les tâches que l'on effectue à l'accueil sont :

- L'accueil des clients.
- Passer les chèques avec remise dans le scan-chèque (quand pas de remise de chèque, on passe le chèque dans l'automate de remise de chèques).
- Commande de chéquier et de carte bancaire.
- Opposition chèque, chéquier et cartes bancaires (dû à la perte, utilisation frauduleuse, défectueux).
- Destruction des chèquiers ou des cartes bancaires. En effet, lorsque le chéquier reste dans l'agence plus de 3 mois, ils sont détruits pour ne pas accumuler un nombre important de chéquier. Et pour les cartes, on les détruit suite à une commande d'une nouvelle carte soit lors de la remise de la nouvelle carte).
- Remise des chèquiers et des cartes bancaires.
- Virement interne (c'est-à-dire de compte à compte ou de compte crédit agricole nord de France à un autre compte crédit agricole nord de France) et externe (d'un compte crédit agricole à un autre compte d'une banque concurrente).
- Retrait minute (le concept PROXIMA, lorsque les clients demandent un retrait ne dépassant pas 1500 €, on approvisionne une carte du montant désiré d'une validité de 30 minutes. Ainsi, il n'y a plus de contact entre l'argent et l'employé devant les clients)
- Explication aux clients des nouveaux automates, le concept PROXIMA (remise chèques, dépôt espèces, ...).
- Impression de RIB, relevés de compte (lorsque les clients ne savent pas le faire à l'aide des automates).
- Enregistrement des commandes de monnaies et de monnaies étrangères. La commande est possible, si la demande est effectuée au moins 24h avant et selon les disponibilités des espèces. De plus, la commande doit être retirée dans la journée sinon elle est annulée.
- Mise à jour de la fiche contact. Cette mise à jour est informatisée, certains critères nécessitent des justificatifs qu'ils faut recueillir auprès des clients.

Lors de la fermeture, tri des preuves d'opération courante que l'on range dans 3 enveloppes :

- Enveloppe contrat : regroupe tous les contrats de la journée (ouverture de compte, contrat de remise de carte,...)

- Enveloppe journée : tous les documents qui resteront dans les archives de l'agence, comme le détail des remises des chèques, les pochettes des dépôts des espèces des professionnels et particuliers, mais aussi l'accusé de réception des colis ou bien l'accusé de réception du passage des éboueurs (en effet, pour garantir une confidentialité optimale auprès des clients, les documents qui sont jetés sont détruits de manière suivies par des sociétés spécialisés.)
- Enveloppe TP : le contenu concerne les remises de chéquier, les virements internes, externes et internationaux. Les reçus des pochettes de dépôts d'espèces des professionnels et particuliers.

Ensuite avec les enveloppes TP et contrats, on les mets dans la sacoche du courrier interne. Mais aussi avec d'autres pochettes, que remplissent les conseillers au fur et à mesure de la journée

b. Mes tâches ponctuelles

En plus de ces actions récurrentes, j'effectue des actions moins systématiques, qui en général sont des tâches plus administratives.

- Aide administrative pour les clients. Par exemple, une cliente qui vient d'arriver au Crédit Agricole, j'ai rédigé une lettre pour son fournisseur internet pour l'informer de son changement de domiciliation bancaire.
- Impression d'une liste de clients pour un phoning.
- Envoie des contrats aux clients, carte bancaire. Certains clients ne pouvant se déplacer jusqu'à l'agence, on leur envoie.
- Réalisation d'un questionnaire
- Commande de matériel de bureau et d'équipement nécessaire pour les automates
- Mise en place des affiches et autres supports de communications. Le planning de communication a changé deux fois durant mon stage : le premier en rapport avec la coupe du monde de football 2010 et le deuxième concernant la sortie du film twilight.
- Réception et rangement des colis de matériel, affiche de communication et des goodies.
- Rangement des dossiers d'archives dans le local.
- Assister aux réunions internes.
- Elaboration d'un tableau sous format Excel de comparaison des objectifs atteints sur les six premiers mois par rapport à ceux qui est demandés ainsi que la différence entre l'objectif à réaliser et l'objectif réalisé.

III. Mes compétences acquises

Avec ce stage, j'ai pu acquérir diverses compétences et consolider celles que je connaissais. En effet, cela m'a permis de découvrir un milieu encore inconnu, celui du milieu bancaire. Depuis toujours, je pensais que les banques étaient essentiellement axées dans le domaine financier, alors qu'en grande partie les postes se situent dans le secteur commercial.

Ce que j'ai aussi appris, c'est l'adaptation à un milieu inconnu. Avant ce stage, je ne connaissais pas le fonctionnement d'une banque et je n'avais aucunes connaissances dans ce domaine.

Dans un premier temps, j'ai observé le fonctionnement de l'agence et les outils informatiques afin d'être autonome par la suite. De plus, j'ai mis en application des notions vues en cours, comme l'utilisation des logiciels informatiques (Word et Excel) ou bien le cours de méthodologie et expression écrite afin de rédiger les lettres.

L'élément où je pense avoir le plus évolué, c'est dans le domaine des relations humaines. Ce stage m'a permis de vaincre ma timidité à force de communiquer avec les clients par téléphones et en face à face. Ainsi, au fur et à mesure, je devenais de plus en plus à l'aise avec les clients pour les accueillir.

Mais aussi, j'ai gagné en autonomie et en décision personnelle étant donné que je ne pouvais pas déranger les agents à tout instant pour les différentes opérations.

Ainsi c'est la première fois que je me suis retrouvée avec de réelles responsabilités professionnelles et je devais donc faire preuve de rigueur. Il était question de ne rien oublier des démarches administratives ou autres. Et surtout l'importance du secret professionnel, il faut faire attention à nos gestes qui pourrait porter préjudice aux clients mais aussi ne jamais parler d'un client à notre entourage.

Conclusion

Lors de mon stage au Crédit Agricole, j'ai pu effectuer des missions enrichissantes et distinctes. Mon objectif était de connaître le milieu bancaire. Ma première approche fut d'apprendre le fonctionnement de l'entreprise (règles, utilisation du système informatique, ...), puis dans une seconde, d'enregistrer des rendez-vous, assurer la notoriété de la banque par un accueil de qualité, exécuter les requêtes que demandent les clients,... c'est-à-dire avoir le rôle d'une assistante de clientèle.

Avant de commercer ces actions, il m'a fallu un temps d'adaptation étant donné que je ne connaissais pas le milieu bancaire vue de l'intérieur. Ainsi, j'ai demandé des renseignements aux conseillers ; ce qui m'a permis de m'intégrer dans l'équipe commerciale mais aussi les regarder pour me permettre l'apprentissage de ma mission.

Cependant lors de ce stage, il y a eu des points négatifs. En effet, les journées étaient longues puisqu'il n'y avait pas beaucoup de monde (période de vacances ? cause du nouveau concept PROXIMA ?), comme le travail dépend essentiellement de la présence ou non des clients. De plus, durant le premier mois de stage il y avait un autre stagiaire, la charge de travail était encore plus restreinte.

Le Crédit Agricole évolue vers l'externalisation des tâches afin de gagner du temps pour les tâches plus rentable. Cependant, j'ai pu constater qu'une partie des clients ne veulent pas perdre le contact avec les personnes et sont donc réfractaires aux cartes, virements automatiques, ... Il y a une diminution de contact et donc de relation personnalisée.

Bibliographie

SITE INTERNET

<http://www.credit-agricole.fr/>
<http://www.ca-norddefrance.fr/>
[http:// www.publi-news.fr](http://www.publi-news.fr)
http://www.ca-norddefrance.fr/Vitrine/ObjCommun/Fic/NordDeFrance/PDF/rapport_activite_2005.pdf

REVUES

Documents interne du crédit agricole

BROCHURES

Brochure du « rapport d'activité 2009 »
Dépliant des « chiffres clés 2009 »

ADRESSES UTILES

Crédit Agricole Nord de France	57 avenue Saint Maur	59 110 LA MADELEINE
Crédit Agricole Nord de France	10 avenue Foch	59 800 LILLE

CONTACTS UTILES

M^r Scacchia Gino, directeur de l'agence de La Madeleine

Table des annexes

Présentation du crédit agricole

<i>Organigramme du crédit agricole nord de France.....</i>	<i>I</i>
<i>Cartographie du crédit agricole.....</i>	<i>V</i>
<i>Cartographie du crédit agricole nord de France.....</i>	<i>VI</i>

Action accueil

VII

<i>Photo du Crédit Agricole.....</i>	<i>VII</i>
<i>Le centre d'affaire de Lille.....</i>	<i>VII</i>
<i>L'agence de La Madeleine.....</i>	<i>VII</i>
<i>Les automates à disposition des clients.....</i>	<i>VIII</i>

Les produits financiers et services du Crédit Agricole

X

<i>Les produits financiers.....</i>	<i>X</i>
<i>Les services.....</i>	<i>XI</i>

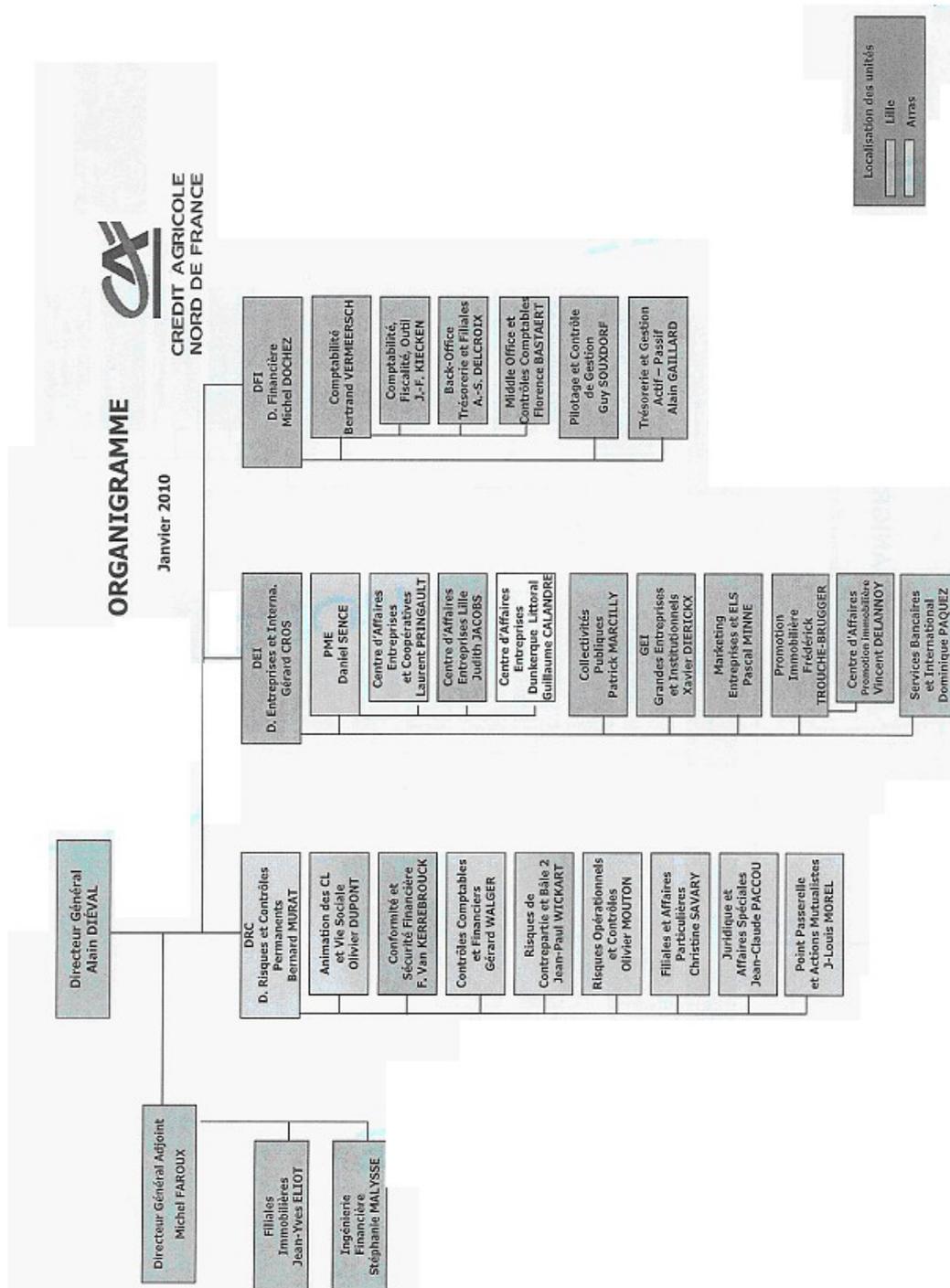
Action administrative

XII

<i>Questionnaire.....</i>	<i>XII</i>
---------------------------	------------

Présentation du crédit agricole

Organigramme du crédit agricole nord de France

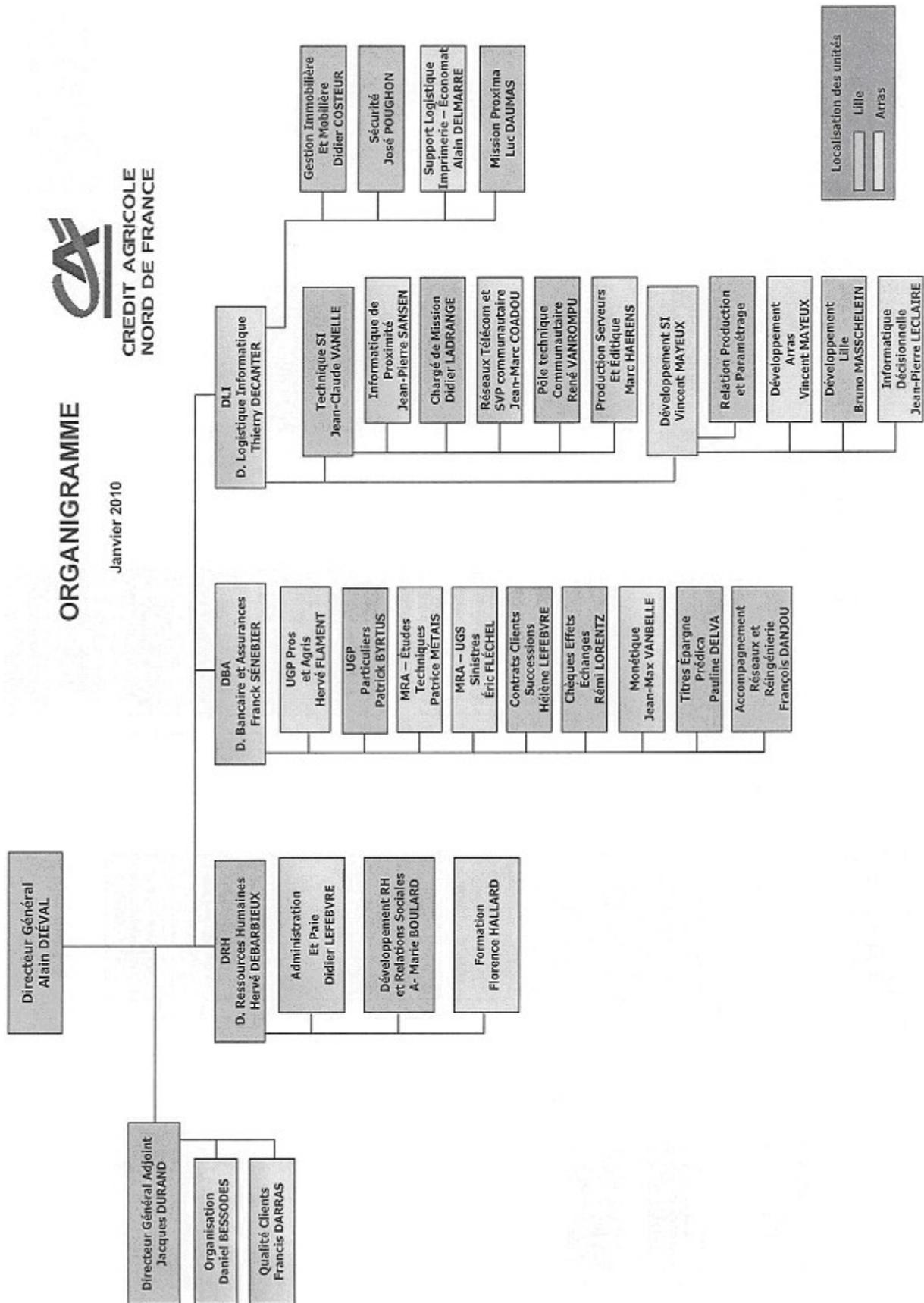




**CREDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE**

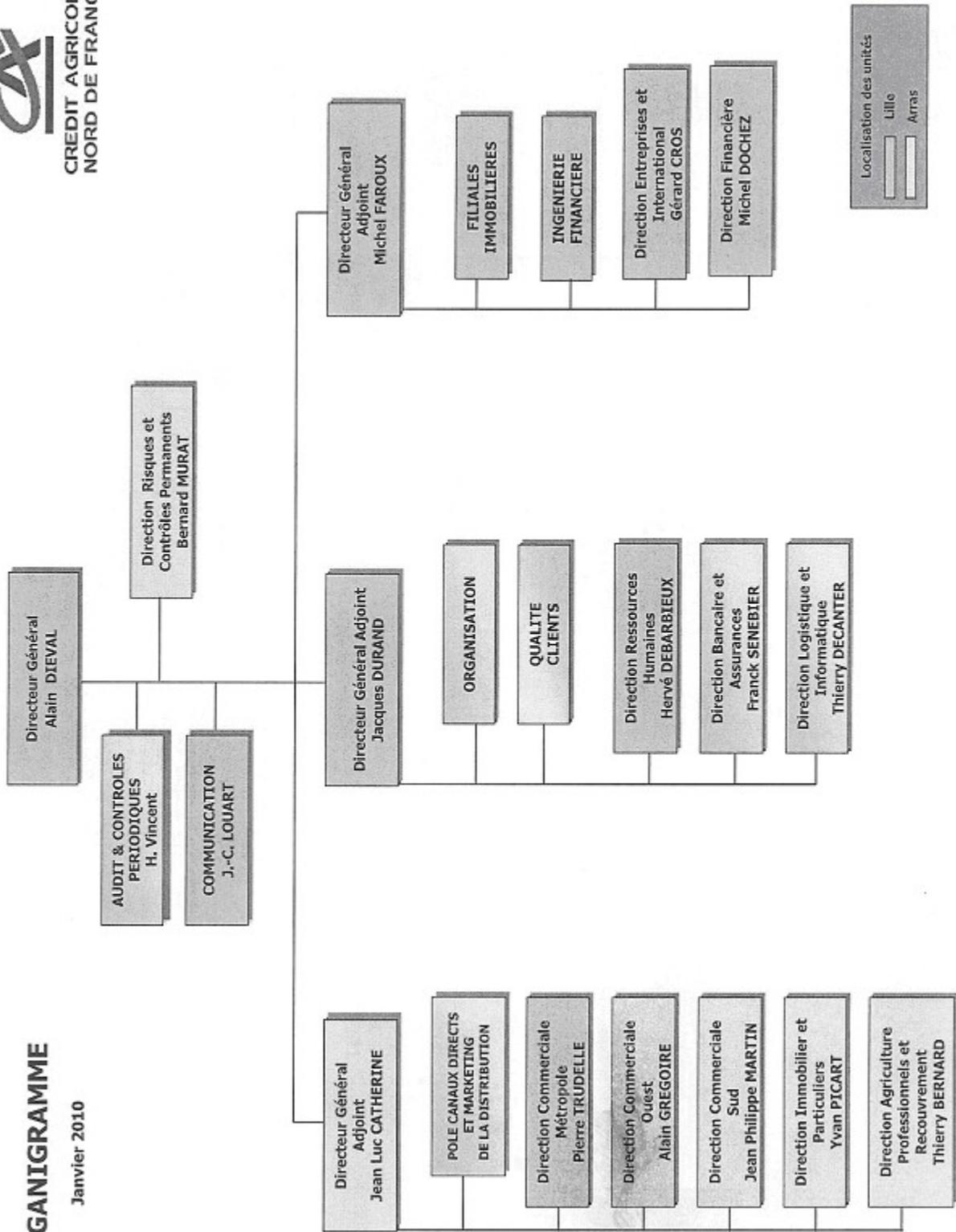
ORGANIGRAMME

Janvier 2010



ORGANIGRAMME

Janvier 2010



Cartographie du crédit agricole

39 caisses régionales



1ère

banque
de proximité
en France

11 500

agences
bancaires dans
le monde

59

millions
de clients
dans le monde

9 100

points
de vente

Cartographie du crédit agricole nord de France

Le réseau de proximité



La région nord de France est divisée en 3 secteurs :

- Direction Lille métropole
- Direction ouest
- Direction sud

C'est dans la direction Lille métropole où se concentre le plus grand nombre d'agences soit 85 agences.

L'agence de La Madeleine se situe dans la direction Lille Métropole dans le secteur de Lille.

Action accueil

Photo du Crédit Agricole

Le centre d'affaire de Lille



L'agence de La Madeleine



L'agence de La Madeleine correspond au point A. Elle se situe à environ 10 minutes en voiture du centre de Lille.

La façade extérieure :



Les automates à disposition des clients



↩ L'automate de remise de chèques



La



borne consultation



L'automate multi-fonctions



Le dépôt des professionnels ⇨



⇨ Le distributeur externe et la boîte aux lettres externes



Les produits financiers et services du Crédit Agricole

Les produits financiers (les plus courants):

- ➔ Les comptes : Compte chèque
Compte de dépôt
Compte épargne logement...
- ➔ Les crédits : Crédit immobilier
Crédit étudiant
Crédit voiture...
- ➔ Les emprunts : Emprunts à taux fixes
Emprunts à taux variables ou révisables...
- ➔ Les livrets : Livret épargne logement
Livret jeune mozaïc (12-25 ans)
Livret tiwi (0-12 ans)
Compte sur livret...
- ➔ Les assurances : L'assurance auto
L'assurance crédit
L'assurance décès
L'assurance habitation...
- ➔ Les cartes : Carte bancaire nationales (Mozaïc ; Eurocard...)
Carte Visa
Carte Open
Carte Monéo
- ➔ Les plans et prêts : Plan épargne populaire
Plan épargne logement
Parts sociales
Prêt Codevi
Prêt consommation personnelle...

Les services :

- Les comptes services :
 - Initial +
 - Equilibre +
 - Mozaïc +
 - Optimum +
- Location de coffre
- Inscription à divers magazines :
 - Dossier familial
 - Détente et jardin
 - Maison créative
 - Santé Magazine, ...
- Filmobile : Envoie par SMS de l'état du compte du client sur son téléphone mobile
- Ainsi que la consultation des comptes sur internet pour suivre plus facilement son ou ses comptes.

Le questionnaire



QUESTIONNAIRE

Civilité : Mr Mme Melle

Nom : _____ Prénom : _____

Date de naissance : __/__/__

Statut familial : Célibataire Marié(e) Pacsé
 Veuf(ve) autre : _____

Votre PCS : Agriculteur Employé Cadre
 Ouvrier Indépendant Fonctionnaire
 Sans profession Retraité autre : _____

PCS de votre conjoint : Agriculteur Employé Cadre
 Ouvrier Indépendant Fonctionnaire
 Sans profession Retraité autre : _____

Nombre d'enfants :

1 ^{er} enfant :	2 ^{ème} enfant :
Nom :	Nom :
Prénom :	Prénom :
Date de naissance : __/__/__	Date de naissance : __/__/__
3 ^{ème} enfant :	4 ^{ème} enfant :
Nom :	Nom :
Prénom :	Prénom :
Date de naissance : __/__/__	Date de naissance : __/__/__
5 ^{ème} enfant :	6 ^{ème} enfant :
Nom :	Nom :
Prénom :	Prénom :
Date de naissance : __/__/__	Date de naissance : __/__/__