

*Je tiens à remercier dans un premier temps, tout le cadre pédagogique de l'Institut supérieur des études technologique de Nabeul pour avoir l'opportunité d'effectuer ce stage au sein de la Société Tunisienne de Banque.*

*Nous désirons à travers ce travail adresser un grand merci à tout les cadre de la banque et au personnel de l'agence de Hammamet (Agence Ettahrir) et spécialement à mon encadreur Mr. Lotfi Khamri et chef d'agence Mme. Mounira Kesouri pour les efforts qu'ils ont fournis pour nous aide à préparer ce rapport de stage.*

*Je tiens aussi à exprimer nos remerciements à nos collaborateurs de la société tunisienne de banque <<STB Bank>> qui nous facilité la Tâche pour la réalisation de se stage*

*Enfinement, nos remerciements s'adressent aux membres du jury.*

## **I Introduction**

## **II Présentation de l'entreprise**

- 1. L'historique de l'entreprise**
- 2. Le statut juridique**
- 3. L'organigramme de la Banque**

## **III Les tâches effectuées pendant le stage**

- 1. -Livrets d'épargne et comptes courants**
- 2. Demande d'ouverture de compte**
- 3. L'opération de changes**
- 4. Les paiements électroniques**
- 5. La carte bancaire**
- 6. Demande de crédit**

## **Conclusion**

## **Annexe**

Dans le cadre de mes études en cycle d'administration d'affaires au sein de notre l'institut supérieur des études technologique de Nabeul, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage au sein de Société Tunisienne de Banque (STB) agence Ettahrir à Hammamet durant la période du 09/01/2014 au 07/02/2014.

Ce stage m'a permis d'assurer la collaboration avec les agents de la banque, de confronter la théorie avec la pratique, de s'éloigner de l'individualisme pour se brancher au groupe et appliquer mes connaissances et savoir scientifique ainsi d'enrichir mes connaissances et stimuler les volets communicationnels.

Ce rapport est composé comme suit :

- La 1ère partie concerne la présentation de l'entreprise
- La 2ème partie se focalise particulièrement sur les tâches observées et effectuées durant le stage
- La Conclusion.

# **Première partie :**

# Historique

Dès sa création, la Société Tunisienne de Banque (STB) a largement contribué à l'essor économique du pays et elle s'est imposée comme une banque universelle favorisant une activité de dépôt du commerce extérieur ainsi qu'au développement du secteur bancaire de la Tunisie.

La STB a participé au lancement de plusieurs projets d'intérêt national comme le financement de multiples investissements d'entreprise dans le pays.

La Banque compte plus de 70 participations dans les entreprises nationales et étrangères et tissé d'un réseau de filiales spécialisées dans la promotion immobilière, le tourisme, l'industrie, le commerce et l'ingénierie financière.

Sur le plan international la STB déploie des efforts considérables en matière d'extension de son réseau de banque correspondante, assistance et conseil auprès des opérateurs tunisiens et étrangers

Par ailleurs, un ensemble d'actions visant à améliorer la qualité du service rendu à la clientèle ont été entamées.

Elles se sont concrétisées par le lancement du projet de la modernisation du système d'informatique de gestion de la banque, d'un programme de rénovation et d'embellissement des agences ainsi que l'amélioration des services liés à l'utilisation des moyens de paiement électronique et l'enrichissement de sa gamme de produits à savoir le prêt Auto, le plan épargne logement, le plan épargne étude,...

Dans le cadre du plan de restructuration et de modernisation du secteur bancaire et de libération des services financiers, il a été décidé de la fusion de la STB, BDET et BNDT. La banque qui émergera de cette fusion sera dotée d'importants outils pour mener à bien sa vocation de banque universelle et occupera la 1<sup>ère</sup> place dans la nouvelle configuration du système bancaire tunisien avec un total bilan de 21 ,1% de l'ensemble du secteur.

## Le statut juridique

Date de constitution : 14 Janvier 1957

Siège Social : Rue Hédi Naira 1001 Tunis –Tunisie

Forme juridique : Société Anonyme

Secteur d'activité : Banque Commerciale d'investissement et d'Affaires

Capital: 124 .300 million de dinars tunisiens

- Participation publique et para publique: 52,5 %
- Participation privée : 36,2 %
- Participation étrangère : 11,3 %

Principaux Actionnaires:

- Etat Tunisien : 24,82 %
- ETAP : 13,85 %
- CNSS : 8,06 %

Président Directeur Général:

Monsieur Larousi BAYOUDH

Secrétaire Général:

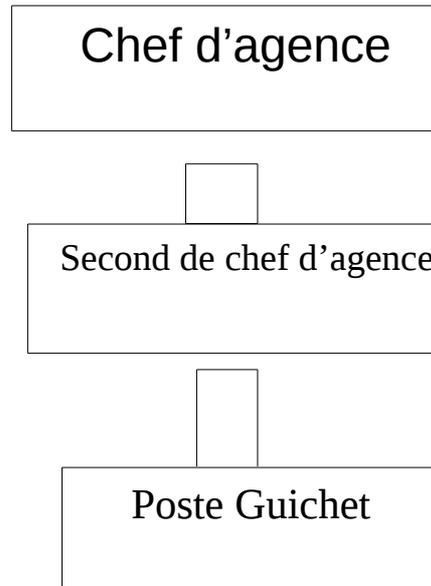
Monsieur Fayçal ZINEELABDINE

Directeur Général Adjoint:

Monsieur Mohamed HAMIDA



# L'Organigramme de l'agence Hammamet : ETTAHRIR



Contrôle

Caisse

Position

Change

# *Deuxième partie:*

## 1-Le livret et le compte courant

### a/ Le livret d'épargne

Toute personne souhaitant fructifier ses économies en toute sécurité et en même temps disposer immédiatement de son argent en cas de besoin, le livret d'épargne est le meilleur moyen de bénéficier de ça.

Ainsi donc pour ouvrir un livret d'épargne il suffit une simple présentation d'une copie de la carte d'identité national (CIN) et versement d'un montant minimum de 10 dinars.

Ce livret est alimenté par :

## Dédicace

A mon très cher papa sans lui je n'aurais jamais pu achever ce travail. Je le remercie pour son soutien et pour l'aide qu'il m'a toujours prodigué. Je le remercie également pour avoir toujours supporté mes entêtements.

A ma très chère mère qui m'a toujours épaulée et aidée chaque fois que j'avais besoin d'elle. Je la remercie pour toute la volonté et la joie de vivre qu'elle a faites naître au fond de moi.

A mes soeurs Bochra, Imen et Amel

Vous avez fait tant de sacrifice pour que ce travail aboutisse. Je vous remercie pour votre dévouement et je vous souhaite plein de succès de tout mon cœur.

A ma famille, sans vous je n'aurais jamais pu être la personne que je suis aujourd'hui.

A mes amies Ghazi, Hichem, Hamdi, Houda, Zaineb, Imen, Laura.....vous étiez toujours là pour me soutenir et m'encourager lorsque j'en avais besoin. Je vous souhaite plein de succès et de bonheur.

Merci

\*des versements espèces

\*des versements chèque

\*des virements de compte chèques

**Concernant les versements espèces :** Tout client qui veut alimenter son livret d'épargne doit remplir la feuille de versement (N° de compte, Nom et Prénom, la date, le montant [en chiffre et en lettre] et la signature).

Je commence à exécuter cette opération sur l'ordinateur : J'écris tout d'abord le Numéro de compte puis je  clique sur , le Nom du client apparait sur l'écran. Ensuite, je tape l'ancien solde et le montant qu'il va verser je tape le Numéro de page et Numéro de ligne qui se trouve dans le livret d'épargne.

Enfin, je fais l'impression pour qu'elle saisie l'opération et je fais passer au caissier.



b/ Compte courant :

**\*Versement espèce :**

Le client doit remplir la feuille de versement. Il écrit le Numéro de compte le nom et prénom, Date, le montant qu'il va verser en chiffre et en lettre et la signature.

Dés qu'il remplit le chèque, le Client se dirige directement vers le caissier pour lui donner le montant qu'il va verser.

Après la signature du caissier, j'exécute l'opération sur l'ordinateur ; je tape le Numéro de compte puis j'appuie  sur \_\_\_\_\_, le nom du titulaire apparait. Enfin, je tape le \_\_\_\_\_ montant qu'il va verser.

### **\*Remise chèque**

Le chèque reçu doit être signé par le client en écrivant le Numéro de sa CIN au dos du chèque.

Je commence par remplir le bordereau, j'écris le nom du remettant, son adresse, son N° de compte, puis celui du tireur, le lieu de paiement et le montant. Enfin, je lui donne une copie et je mets le cachet de la banque STB au dessus et je mets l'autre copie dans le scanner.

### **\*Ordre de retrait**

On l'appelle aussi chèque volant, c'est un document qui remplace le chèque simple : c'est-à-dire qu'il est attribué à tout client qui ne disposant pas de carnet de chèque lors de l'opération de retrait .Dans le chèque volant, on doit mentionner les indications suivantes Numéro de la CIN et le date de délivrance, le montant en chiffre et en lettre, le Numéro de compte et la signature doublement dans le chèque volant.

Il faut toujours contrôler et vérifier le chèque volant avant de le présenter au caissier pour éviter toute erreur (différence entre le montant en chiffre et le montant en lettre) ou omission de signature.

Puis, j'exécute l'opération sur l'ordinateur.

Je mets le Numéro de compte puis je tape  sur  le nom du titulaire apparaît puis j'appuie  une autre fois sur la signature du client  apparaît, puis, je clique sur  pour  entrer le montant à tirer. Enfin, j'appuie  sur  une autre fois pour terminer l'opération.

Après cette tâche je fais passer le chèque au caissier pour payer le client.

Remarque : le chèque doit être contrôlé avant d'exécuter l'opération

## 2-La demande d'ouverture de compte:

Pour toute ouverture de compte, il est nécessaire de procéder à l'emplissage conformément aux pièces d'identité présentées par le client et au recueil de codification client, de l'imprimé de demande d'ouverture de compte, et de soumettre la signature du client.

L'imprimé comporte deux volets, un original et une copie cartonnée. Le recto des deux volets est destiné à recueillir les informations complètes sur le client et sur la nature du compte à ouvrir:

-La première partie : réservée aux références de la pièce d'identité du client, comporte :

- \* La nature de la pièce d'identité
- \* Le numéro de la pièce
- \* La date et le lieu de sa délivrance
- \* La signature du demandeur

-la seconde partie : Réservée aux codifications :

- \*le numéro de compte attribué au demandeur
- \*le code nature de compte

### 3- L'opération de change :

#### a/ Vente de devise

Le client me donne son passeport, je remplis tous ses renseignements sur le bordereau de change.

Je tape la somme d'argent en dinar tunisien ainsi que son équivalent en devise demandée par le Client ayant un Visa valable et j'imprime l'opération sur le bordereau.

Je fais passer le passeport et bordereau au caissier pour fournir le Client la valeur en Devise et lui donner son bordereau.

#### b/ Achat de devise :

Le client me donne la somme d'argent en devise et prend sa valeur en dinar tunisien et l'opération s'imprime sur le bordereau.

Je fais passer le bordereau et la devise au caissier pour faire le change en dinar tunisien et fournir le Client son bordereau de la transaction.

## 4- Paiement électronique

La société tunisienne de banque (STB) offre à ses clients des retraits ainsi que des versements d'argent dans toutes les agences STB qui se trouvent dans la République Tunisienne.

Au cours de mon stage j'ai exécuté cette opération par la fenêtre paiement divers. Je tape le Numéro de compte du client puis j'appuie sur OK. Après quelques secondes l'ordinateur affiche « retrait » ou « Versement » selon le cas du client. Ensuite, je tape le montant qu'il va verser ou tirer et Numéro du bulletin (si versement) ou Numéro du chèque volant (si ordre de retrait) puis j'appuie sur OK et j'attends le résultat (Accepté ou refusé).

### Remarque :

Pour retrait il y a une commission que le client doit payer pour ce service :

- si le chèque de type place le client doit payer juste 1180 millièmes.
  
- Si le chèque de type déplacé le client doit payer juste 1770 millièmes.

## 5- La carte bancaire :



La STB dispose de quatre types de carte bancaire :

- \*Carte visa électronique
- \*Carte Master
- \*Carte GOLD
- \*Carte allocation touristique

Toute personne physique titulaire d'un compte à la STB a le droit d'une carte bancaire qui est à la fois une carte de retrait, de paiement et de crédit.

Pour obtenir une carte bancaire, il suffit de remplir le contrat **Porteur de carte**, mis à la disposition des Clients de la banque au sein de l'agence STB et un document justifiant la domiciliation du salaire ou de revenu.

### Les avantages de la carte bancaire :

- \*Le retrait d'argent sur les guichets automatiques STB (GAB STB) 7j/7j et 24h/24.
- \*Le paiement des achats auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique (TPE).

## 6- Demande de crédit :

Pour avoir un crédit, le client doit remplir un formulaire (prêt à **court terme**, **moyen terme** ou **long terme**).

Ce dernier sera visé par le chef d'agence (accepté ou refusé).\*

- Le dossier de crédit doit contenir :

- \* Copie de CIN
- \* Bulletin de paie extrait de compte
- \* Attestation de salaire (du dernier mois)
- \* Domiciliation de salaire
- \* Fiche d'étude de décision du crédit
- \* Etablissement du contrat
- \* Etablissement de l'assurance vie
- \* Bordereau des effets

A la fin de ce rapport, je veux bien exprimer mes hautes satisfactions de tout ce que j'ai appris durant la période de stage.

Ainsi, j'ai eu l'opportunité de suivre le déroulement de plusieurs opérations bancaires et d'avoir une première expérience dans la vie professionnelle. Ceci m'a donnée l'occasion de pratiquer mes connaissances théoriques acquis au sein de notre honorable Institut et plus spécialement en matière de gestion et de comptabilité.

