



RAPPORT DE STAGE

Réalisé par :

Encadré par :

Période de stage :

Stage effectué au sein de l'agence

Année :

Table de matières

- *Introduction*
- *Remerciements*
- *Chapitre 1 : Présentation de la Banque Populaire*
- *I. Historique du Groupe Populaire du Maroc*
- *I.1. La phase de complémentarité*
- *I.2. La phase de compétitivité*
- *I.3. La phase de la mondialisation*
- *II. Organisation de groupe Banque Populaire*
- *II.1. Le Comité Directeur (CD)*
- *II.2. La Banque Centrale Populaire (BCP)*
- *II.3 La Banque Populaire Régionale (BPR)*
- *II.4. Les Succursales*
- *II.4. Les Agence*
- *Chapitre 2 : Fonctionnement de l'agence*
- *I. Opérations effectuées*
- *I.1. Moyens de paiement*
- *I.1.a. Chèques*
- *I.1.b. Effets*
- *I.2.Liaison siège-agence*
- *I.2.a. Par serveur*
- *I.2.b. Par courrier*
- *II. Produits & Services*
- *II.1. Le compte bancaire*
- *II.2. Les produits monétiques*
- *II.3. Les produits d'épargne*
- *II.4. Les produits d'assurance*
- *II.5. Les crédits*
- *II.6. Autres services.*
- *Conclusion*
- *Annexe*

Introduction

Le secteur bancaire représente un pilier de l'économie national.

En effet, son évolution constatée est le fruit de la concurrence accrue entre les différents établissements, dont figure en leader la Banque Populaire riche de son savoir-faire et son expérience de plus de 50 ans, et profitant de son image auprès des clients.

C'est dans le but de prendre des connaissances du domaine bancaire, et d'affiner mes acquis en finance que j'ai effectué un stage dans une agence de la Banque Populaire.

Ce rapport établit une synthèse de toutes les tâches effectuées durant ce stage et les enseignements donnés par les employés de cette agence.

Pour cela, je vais tout d'abord donner en première partie une présentation de la Banque Populaire en relatant son histoire et exposant son organisation administrative. Puis en deuxième partie, je vais tâcher d'expliquer le fonctionnement de cet agence à travers ses opérations et ses produits et services.

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Aussi, je remercie toutes les personnes qui m'ont formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie. et je remercie spécialement :

- MR. BELMAHI MOHAMED** : Directeur d'agence.
MR. BARJE YOUSSEF : Responsable administratif.
MR. HANINI AHMED : Chargé de produits.
MR ALAMI HASSAN : Agent commercial.
MLLE MOTADIDBILLAH SIHAM : Agent commercial.
MR BENNANI HAMZA : Agent commercial.
MME ELMOUATAMID RABIA : Chargée de clientèle.
MME SADKI BADIA : Chargée de remises

Je souhaite que ce travail puisse atteindre ses buts et qu'il soit au niveau souhaité.

Enfin, veuillez accepter, mesdames et messieurs tous mes sentiments de reconnaissance les plus distingués.

Chapitre 1

Présentation de la banque populaire

Ce chapitre est un aperçu sur l'histoire de la Banque Populaire et son organisation administrative.

Le Groupe Banque Populaire du Maroc est issu du principe coopératif basé sur la solidarité et la régionalisation. Il a connu une évolution continue qui est en corrélation avec celle de l'économie marocaine.

Le Groupe Banque Populaire s'occupe non seulement des transferts des MDM, mais aussi de servir l'économie nationale, l'entreprise et le particulier local. D'où, vient la nomination de « banque hybride » qui assure un travail bancaire d'une part et joue un rôle social d'autre part.

I. Historique du groupe banque Populaire du Maroc :

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

a. 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.

b. La phase de compétitivité :

Elle se caractérise par une ouverture massive des banques sur le marché. Elle est marquée aussi par plusieurs événements 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.

c. 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.

II. Organisation de groupe Banque Populaire :

a. Le Comité Directeur :

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 ...

a. **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.

b. **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 d'effectuer 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.

c. **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.
- ✓ Augmenter 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.

Rattachée hiérarchiquement au président du directoire de la Banque Populaire Casablanca, la succursale Beau séjour à pour principales missions :

- ✓ L'appui commercial aux agences relevant de son autorité
- ✓ Le pilotage et le management du sous-réseau.

- ✓ L'assistance technique au réseau notamment pour l'étude et la mise en place des crédits.
- ✓ Le support aux dites agences dans le recouvrement à l'amiable des créances en souffrance.
- ✓ L'apport de la technicité et les expertises nécessaires dans le cas où l'une de ses agences n'en dispose pas (cas des dossiers crédits).

Le succursale Beau séjour est alors organisée autour :

- ✓ D'une entité « animation commerciale »,
- ✓ D'une entité « conseil et appui technique au réseau » constitué d'experts polyvalents (cautions, garanties, bancassurance et monétique) ; de chargés de recouvrement, et des aspects administratifs, · D'une entité back-office.

d. 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 reparti 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 télécompensation), du RML (Remise même localité) et des remises hors place.

-Caissier : A comme mission le change des devises, le versement, la mise à disposition ...

-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.

Chapitre 2

Fonctionnement de l'agence

Ce chapitre présente les missions de l'agence, les opérations effectuées ainsi que les produits et services offerts.

III. Opérations effectuées :

Moyens de paiement :

Les moyens de paiement sont des outils d'échange, d'encaissement ou de paiement utilisant le circuit bancaire et interbancaire.

Les principaux moyens de paiement sont : Les chèques et les effets

- Chèques :

Règles générales :

Les genres de chèque utilisés sont les suivant :

- le chèque au porteur : versé à toute personne qui a remis ce chèque
- le chèque barré : Ce chèque ne peut être versé que dans un compte et ne peut en aucun cas être encaissé en espèce.
- le chèque non endossable : ne peut être versé que pour celui dont le nom figure sur ce cheque bénéficiaire.
- le chèque certifié et chèque de banque : Sont des chèques non endossables et portant le nom du bénéficiaire, garantie par la banque.
- les chèques auto : Sont des chèques pour règlement des dépenses véhicules (Carburant, lubrifiant, graissage, lavage...) d'une valeur de 100DH par chèque, octroyés généralement aux clients à engagement.

Pour être valide, un chèque doit comporter 6 mentions obligatoires : Le montant en chiffre et en lettre, le nom du tireur et du bénéficiaire, la signature, la date et le lieu. (Voir l'annexe p 22 la demande de carnet de cheque)

Traitement comptable :

Lors de la remise en compte d'un chèque par un client, ce dernier n'est crédité du montant du chèque qu'après 48 heures.

NB : Le client peut être crédité le jour même à condition de bénéficier d'une escompte chèque.

Pendant cette période séparant la remise du chèque et le crédit du tiré, un compte provisoire est débité de ce montant, ce compte est appelé compte global (comprenant remise chèque BP hors place, Remise Même Localité, et Remise Chèque Confrère).

Et un autre est crédité, qui est un compte interne.

Le traitement de la compensation des chèques confrères se fait par le réseau SIMT.

- **Réseau SIMT :**

Le système interbancaire marocain de télé-compensation est un système de dématérialisation de l'échange de chèques entre banques mise en oeuvre depuis 2007, afin de faciliter et de fluidifier les opérations de remise des chèques à l'aide d'une base de données commune où sont stockées les images scannées et autres informations relatives à ces chèques.

NB : Même traitement pour les chèques BP (RML ou PRD) mais au niveau du logiciel FAST IMAGE).

Chèque certifié et chèque de banque:

Lors du tirage d'un chèque de banque ou d'un chèque certifié, on débite le compte du tireur et on crédite du montant du chèque le compte chèque certifié qui est un compte d'attente, ce n'est qu'après encaissement dudit chèque que le compte chèque certifié est soldé (Durée de validité d'un chèque certifié est de 1 ans et 20 jours, chèque de banque est de 20 jours).

Incidents de paiement :

Il est considéré comme interdit de chéquier tout client émetteur de chèque sans provision. Pour régulariser un incident de paiement, il faut d'abord établir une déclaration sur l'honneur de la part du tireur et du bénéficiaire afin de prouver que la somme a été payée si le chèque objet de l'incident a été déchiré, sinon il est classé dans un dossier SCIP , après quoi il faut payer une pénalité à la perception qui est de 5% de la valeur pour le 1ere incident, 10% pour le 2ème et 20% pour le 3eme, les autres incidents après 3eme sont aussi 20%. L'agence délivre une lettre d'injonction afin de confirmer la régularisation. A noter que le tireur est interdit de chéquier et d'effets jusqu'à régularisation de l'incident.

- **Effets :**

L'effet est un moyen de paiement qui n'est opérationnel qu'après une échéance précisée. Il obéit aux mêmes règles de validité que le chèque en y ajoutant le nom du bénéficiaire et la date d'échéance. Tous les effets remis par les clients sont envoyés directement au portefeuille effet de la banque populaire qui est classés jusqu'à ce qu'ils approchent de leurs échéances, pour subir une compensation interbancaire à Bank Al Maghreb, ou une compensation par SIMT en cas de lettre de change normalisée(LCN).

Pour traiter un effet LCN, on doit tout d'abord le visualiser afin de vérifier les mentions obligatoires. Et après saisie, l'effet doit être obligatoirement validé par un Oui via DLD NACOM.

Les clients peuvent demander une escompte effet afin d'encaisser leurs effets avant échéance, pour cela ils doivent présenter un dossier comprenant les 3 derniers bilans de l'entreprise, les avis d'imposition, le model J du registre de commerce (afin de s'assurer que l'entreprise n'a nanté aucun de ses biens) et des garanties sur le fond de commerce.....

Ce dossier sera étudié par un comité de la succursale. Le montant de la facilité de caisse ne dépassera pas 10% du chiffre d'affaire de l'entreprise.

La valeur de l'effet remis par le client pour être escomptés ne doit pas dépasser 25% de la facilité octroyée. La banque facture une commission sur chaque escompte calculé comme suit :

Commission = Valeur effet* taux fixé * Nombre de jour à l'échéance

36000

= Résultat* 10% de TVA

Lorsqu'un effet escompté est impayé à l'échéance, on débite de ce montant le compte du client si le client dispose de la provision suffisante sur son compte, sinon la valeur de l'effet est logé dans un compte d'attente (IAR) jusqu'à approvisionnement du compte client. Des intérêts sur retard sont calculés comme suit :

Intérêt = Valeur effet* (taux + 2) * Nombre de jour entre échéance et approvisionnement

36000

= Résultat* 10% de TVA

- **Liaison Agence-Siège :**

L'agence est en liaison continue avec le siège de la banque populaire Marrakech Beni Mellal, ce qui permet de transmettre en temps réel les opérations effectuées, de suivre le fonctionnement de l'agence, de centraliser les informations et données, et ainsi d'éviter d'éventuelles erreurs qui peuvent être commises durant la saisie ou l'enregistrement de ces opérations.

La liaison se fait par deux manières : *Par serveur ou par courrier*

Par serveur

A la saisie de chaque chèque, effet ou autre valeur, l'opération est directement enregistrée dans la base de données du siège BP.

En effet, la remise de chèque au siège à la fin de chaque journée s'accompagne par une opération comptable automatisée (à l'aide du logiciel NACOM) qui consiste en le débit du compte siège du montant du total des chèques et du crédit du compte agence. A la fin de la

journée, si une opération comptable n'a pas été correctement régularisée, on aura un rejet avec un crédit ou un débit en suspens.

Le serveur en outre, enregistre l'ensemble des opérations quotidiennes sur une disquette qui est gardée comme pièce de preuve en cas de problèmes ou de révisions.

Par courrier :

A la fin de chaque journée, l'agence envoie tous les chèques remis par les clients au siège.

L'agence réunit les pièces comptables justificatives de l'ensemble des opérations effectuées, qui seront ensuite renvoyées au service archivage du siège régional afin de tenir la comptabilité de la banque. Ces pièces ne doivent pas dépasser 6 mois à l'agence.

Le contrôle des situations de fin de mois se fait à la fin de chaque mois afin de les envoyer au service administratif et financier du siège régional.

- **Produits & Services**

Le compte bancaire :

L'un des principaux services de la banque est la création d'un compte bancaire, qui est un moyen de dépôt, d'épargne et de transaction de liquidité.

En effet, le produit ALHISSAB ACHAABI propose l'ouverture d'un compte, l'octroi d'une carte monétaire et l'abonnement au service CHAABI Net et CHAABI Mobil à seulement 9 DH par mois.

Chaque compte est désigné par un chiffre ou RIB (Relevé d'identité bancaire)

Composé comme suit :

21111 7867 3984639 023

Le générique Le code agence Le radical La clé (le générique Désigne le genre De compte)

La création d'un compte bancaire passe par plusieurs étapes :

D'abord la création du compte via le logiciel NACOM, puis la création de la carte bancaire, du service de réception téléphonique et postale par les logiciels correspondant, le scannage d'un prospectus de la signature du client et enfin le versement du solde initial.

❖ **Les genres de comptes offerts par la BP sont les suivants :**

COMPTE EN DIRHAMS NON CONVERTIBLE

-**21111** : Comptes pour particuliers ou personnes physiques.

-**21211** : Comptes pour personnes morales et personnes exerçant une activité commerciale (Professions libérales, SNC, SARL....)

-**21216** : Comptes réservés aux artisans.

-**21140** : Comptes MDM (Marocains Du Monde), nécessite pour son ouverture le passeport et la carte de séjour en plus d'une photocopie de la CIN.

-**21116** : Comptes réservés aux associations, ce qui nécessite la présentation du statut, du tableau des membres, du PV de l'assemblée générale, des copies des CIN des membres fondateurs et du document présenté par la commune.

- **21117** : Comptes réservés aux fonctionnaires de l'état de sécurité et de défense

(Policiers, militaires, membres de la protection civile...)

-**21330** : Comptes sur carnet ou compte de souscription à terme rémunéré à un taux fixe et dont on ne prélève aucune commission sauf celle de BANK AL MAGHREB.

-**21340** : Comptes épargne réservés aux MDM.

-**21150** : Comptes réservés au personnel de la banque.

COMPTES EN DIRHAMS CONVERTIBLE

-**21184** : Comptes pour les marocains non résident dont l'alimentation se fait en devise mais le retrait est en devise ou en dirhams.

-**21182** : Comptes pour les étrangers résidents dont l'alimentation aussi se fait en devise mais le retrait est en devise ou en dirhams.

-**Compte CCPEX** : Compte réservé aux entreprises d'exportation.

Les produits monétiques :

Concerne surtout les cartes électroniques bancaires qui sont les suivants:

§ **Carte PRIMA** : Est une carte de retrait uniquement, demandée à l'ouverture du compte ou après, avec un plafond de retrait de 5000 DH par jour.



§ **Carte POPULAIRE** : Est une carte pour les clients à salaire inférieur à 3000DH, en plus d'être une carte de retrait elle joue le rôle de carte de Paiement. Le plafond est le même que celui de la carte WAFRA.



§ **Carte LA GOLD** : Est une MASTER CARD. C'est une carte qui ne

Peut être octroyée qu'aux personnes ayant un salaire supérieur à 7000 DH domicilié à l'agence, les achats avec cette carte sont adossés d'un crédit YOUSSR pouvant aller jusqu'à 10000 DH.



§ **Carte VISA** : Est une carte octroyée aux patrons de société à engagement (qui ont un crédit, une facilité de caisse ou un escompte de chèque auprès de la banque).

Le plafond peut être modifié à la hausse sur décision du directeur de la succursale.

§ **Carte VISA Internationale** : Elle n'est octroyée qu'aux clients qui ont un compte CCPEX (Pour clients exportateurs et à engagement).

§ **Carte C'POP** : Destinée aux jeunes de moins de 18ans, pour retrait et paiement.

(Voir la demande de carte guichet p 23)



Les produits d'épargne :

L'épargne est un moyen de garantir un capital futur ou de fructifier ses économies. Les produits d'épargne proposés par la BP sont les suivants :

§ **ADDAMANE ACHAABI** : Est un moyen de retraite complémentaire et d'épargne, avec la possibilité d'une souscription pour les enfants, et une durée comprise entre 5 ans et l'âge de retraite (60 ans). La souscription minimale est de 200 DH soit 2 part (La part étant de 100 DH) et chaque personne peut souscrire au nombre de parts qu'il souhaite avec un taux d'intérêts de 6,5 % qui commencent à courir dès la 3^{ème} année.

Le débit sur chaque part est de 6 DH : 3 DH de commissions bancaires et 3 DH de commission assurance, alors que les enfants sont exonérés des commissions bancaires.

Ce produit est en partenariat avec CNIA assurance.

§ **IDDIKHAR CHAABI** : Est un produit de la filiale de la BP

§ **CHAABI LILISTITMAR** : pour une épargne à court terme (3ans), à moyen (5ans) ou à long terme (7ans).

§ **Le DAT (Dépôt A Terme)** : Est une opération qui consiste à bloquer une somme d'argent pour une durée de 3, 6, 9 ou 12 mois, contre un rendement déterminé chaque mois.

§ **Le bon de caisse** : Est un dépôt à terme matérialisé par des bons et sans contrat. Anonyme ou au porteur, avec des valeurs de 10.000,20.000...jusqu'à 500.000 DH, et qui est rémunéré avec un taux en vigueur plus une marge de négociation.

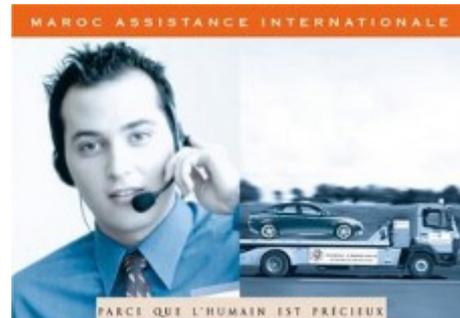
Avant échéance, la personne n'a pas droit de débloquer cet argent, mais peut demander une avance sous forme de crédit qui ne dépassera pas 80% du capital bloqué.

Si une somme est débloquée avant échéance, le montant des intérêts calculés sur l'avance sera débité du capital final :

Les produits d'assurances :

- ✓ **INJAD CHAMIL** : elle concerne les clients MDM, les conjoints, les familles nommément désignés et même les véhicules. C'est un contrat d'assistance lors des déplacements isolés ou collectifs des assurés vers ou à partir du Maroc, avec ou sans véhicule garanti. Et aussi pour le rapatriement du corps en cas de décès de l'adhérent, du conjoint ou des membres de famille assurés.
 - Assistance aux personnes en cas de blessure ou de maladie (transport et rapatriement sanitaire, frais de voyage, frais médicaux, rapatriement après hospitalisation).

- o Assistance aux personnes liées à l'usage du véhicule garanti : mise à disposition d'un chauffeur assistance en cas d'immobilisation du véhicule, défense et recours avance de caution pénale.
 - o Assistance propre au véhicule garanti : récupération, frais de gardiennage...
 - o Assistance liée au décès : rapatriement de corps en cas de décès de l'assuré, assistance de la suite du décès d'un proche parent au Maroc, versement d'une capitale assistance de 15.000 DH en cas du décès du titulaire de compte ou de son conjoint pour faire face aux frais résultants au décès. (Voir l'annexe p 22 fiche de contrat Alinjad chamil)
- ✓ **INJAD CHAABI** : cette assurance est destinée pour les particuliers locaux, permanent ou bénéficiaire, sa famille et son véhicule, offrant des prestations en cas de maladie subite, accident, panne..., au Maroc ou à l'étranger.■
- o assistance aux personnes en cas de blessure ou de maladie (transport et rapatriement sanitaire, frais de voyage, frais de médicaux rapatriement après hospitalisation).
 - o Assistance aux personnes liées à l'usage du véhicule garanti : mise à disposition d'un chauffeur, assistance en cas d'immobilisation du véhicule, défense et recours, avance de caution pénale.
 - o Assistance propre au véhicule garanti : récupération, frais de gardiennage... (Voir l'annexe p 24 fiche de contrat Alinjad chaabi)
- ✓ **INJAD MOUMTAZ** : c'est une assurance applicable sur le territoire marocain. Les bénéficiaires du contrat d'assistance « AL INJAD MOUMTAZ » sont les personnes et les véhicules à condition que le particulier et sa famille assurée résident au Maroc, et que son âge ne dépasse pas 65 ans à la date de souscription du contrat.



Les avantages de cette assurance sont :

- o Assistance aux personnes en cas de blessure ou de maladie (transport et rapatriement sanitaire, frais de voyage, frais de médicaux rapatriement après hospitalisation).
- o Assistance aux personnes liées à l'usage du véhicule garanti : mise à disposition d'un chauffeur, assistance en cas d'immobilisation du véhicule, défense et recours, avance de caution pénale.
- o Assistance propre au véhicule garanti : récupération, frais de gardiennage...

La différence entre INJAD CHAMIL, CHAABI, MOUMTAZ réside au niveau des plafonds de versement.

▪ Les crédits :

Les crédits servent surtout au financement des logements, de la consommation, et des projets d'investissement.

Les types de crédits disponibles sont :

§ **Les crédits Moujoud** : Sont des crédits à la consommation limité à 120.000DH, pour l'avoir il faut être titulaire d'un compte bancaire auprès de l'agence et d'un salaire domicilié à l'agence depuis au moins 3 mois, de ne pas être interdit de chéquier ni d'un dossier au contentieux. Il faut présenter une attestation de travail, une attestation de salaire, d'une domiciliation irrévocable du salaire dans le compte bancaire pour la période du crédit, des 3 derniers bulletins de paie, des relevés CNSS des 3 derniers mois, d'une copie CIN et d'une demande manuscrite.

§ **Les crédits YOUSSR** : Sont des facilités de caisse qui permettent un découvert sur le compte client, à condition que leurs salaires soient domiciliés à l'agence.

Le dossier pour la demande de la facilité de caisse YOUSSR doit comporter les mêmes documents que ceux pour le crédit MOUJOURD.

§ **Les crédits SAKANE MABROUK**: Sont des crédits logement, en plus des conditions et documents déjà cités, il faut y ajouter un compromis de vente et le titre de propriété.

§ **Crédits FOGARIM** (Fonds de garantie en faveur des populations à revenus modestes et/ou irréguliers) : Sont des crédits soutenue et garantie par l'état en faveur des travailleurs qui n'ont pas un salaire fixe et ne peuvent pas ainsi domiciliés leurs salaires.

Les bénéficiaires doivent remplir les conditions d'éligibilité suivantes :

- Etre de nationalité marocaine ;
- Ne pas être fonctionnaire, employé titularisé du secteur public, ou salarié d'une entreprise du secteur privé affiliée à la CNSS ;
- Exercer une activité génératrice de revenus dont le justificatif sera fourni sur la base d'une déclaration sur l'honneur du bénéficiaire ;

- Ne pas être propriétaire d'un logement à usage d'habitation dans la wilaya ou la province où le bénéficiaire exerce son activité ;
- Ne pas avoir bénéficié auparavant d'un prêt garanti par le Fonds de garantie des prêts dédiés aux logements sociaux.
- Ne pas avoir bénéficié auparavant de la ristourne de l'Etat accordée dans le cadre du Décret Royal de 1968 relatif au crédit foncier, au crédit de la construction et au crédit à l'hôtellerie.

Il est limité à 200.000DH TTC pour le logement, et son taux ne dépasse pas 4% et une traite mensuelle maximale à supporter par le bénéficiaire n'excédant pas 1500 DH.

Le calcul des traites mensuelles de crédit est plafonné à 45% du salaire (Taux fixé à la BP casa) du total des crédits accordés par souci de sauvegarder le pouvoir d'achat des citoyens et ne pas les alourdir de crédits, au contraire des autres instituts de crédit qui ne plafonnent pas et dont les traites sont directement retenus à la source .

Exemple : Une personne qui touche 2800 DH aura un plafond pour l'ensemble des crédits qu'elle peut se voir accordée de 1260 DH ($2800 \times 45\% = 1260$)

L'accord du crédit passe par le contrôle des relevés bancaires des 3 derniers mois et du contentieux. Une simulation peut se faire automatiquement à l'aide d'un logiciel spécialisé.

Les clients peuvent demander une la mainlevée de la banque sur la propriété par règlement anticipé accompagné d'une demande écrite adressée au département technique de la succursale qui procure l'accord pour la mainlevée.

En cas de non règlement du crédit à l'échéance par le client, au 3ème mois une lettre de mise en demeure recommandée avec accusé de réception lui est adressée pour rappel, au 5ème mois on lui envoie une lettre de précontentieux comme dernier avertissement, au bout du 6ème mois et si la situation n'est pas régularisée, le dossier est envoyé à la succursale pour que la poursuite judiciaire soit prise en charge par un avocat

Autres services :

Les autres services de la BP sont :

§ **CHAABI Mobile** : Envoie des relevés bancaires et l'ensemble des opérations effectuées directement par SMS sur le mobile du client.

§ **CHAABI Net** : Envoie des relevés bancaires et l'ensemble des opérations effectuées directement par e-mail sur la boîte du client. (Voir l'annexe p 25 contrat de chaabi net)

§ **CHAABI Cash** : Mise à disposition et envoi d'argent, la commission pour ce service est de 33 DH pour chaque 10.000 DH envoyé. (Voir l'annexe p 26 fiche de chaabi cash)

Conclusion

*L*e stage est une période transitoire qui permet de concrétiser les connaissances théoriques déjà apprises durant la formation et connaître de près la nature du monde de travail.

*C*e stage m'a permis de mieux enrichir mes connaissances professionnelles, mon savoir faire et ainsi mon savoir être. Après mon stage au sein de la **Banque Populaire**, il m'est apparu clair que la formation et le pratique du métier se sont deux choses bien complémentaires.

*C*e stage ma aussi permet de découvrir le métier d'un banquier le travail dans un banque L'adaptation à l'atmosphère du travail et la manière de communiquer avec les clients sont aussi des atouts majeurs dans ma formation.

*E*nfin, je tiens à remercier une autre fois toutes les personnes qui m'ont encadré pendant la période de stage et m'ont aidé à élaborer ce modeste travail.

Annexe

❖ Demande de carnet de cheque

DEMANDE DE CARNET DE CHEQUES **طلب دفتر الشيكات** N° 279037 **البنك الشعبي** 
Je soussigné أنا الموقع أمضته **banque populaire**
Adresse العنوان
Titulaire du compte N° صاحب الحساب رقمه
Prie la Banque Populaire de أرجو من البنك الشعبية
 de mettre à ma disposition أن يضع رهن إشارتي
 de remettre à M contre décharge مقابل إيصال السيد
 de m'expédier à l'adresse ci-dessus par pli recommandé, أن يبعث إليّ بالعنوان أعلاه، فيّ إرسالية مضمونة التحمل مقاريفها،
frais d'envoi à ma charge, et sous mon entière responsabilité تحت مسئوليتي الكاملة، دفتر شيكات
un carnet de chèques destinés exclusivement à l'usage تستعمل خصيصاً في نطاق الحساب المذكور أعلاه
dudit compte, suivant les prescriptions portées au verso de la présente. حسب التعليمات الواردة خلفت هذه الوثيقة.
signature التوقيع في

❖ Demande de carte guichet

❖ Contrat d'assistance INJAD CHAABI

CONTRAT D'ASSISTANCE " AL INJAD CHAABI "
CONDITIONS PARTICULIERES

CONTENU SOUSCRIPTEUR Nom et Prénom : Adresse : Ville : No DE COMPTE BANCAIRE :	DATE D'EFFET	DATE D'EXPIRATION
--	------------------------------	-----------------------------------

BENEFICIAIRES DU CONTRAT

ANNÉE (SI DIFFÉRENT DE L'ANNÉE JURIDIQUE) :
 NOM ET PRÉNOM : Sexe : M. / F.
 Situation de famille : Célibataire / Marié / Veuf / Divorcé
 Profession : Date de naissance : 01/05/1980

Adresse : Ville : Tel :
 Lieu de travail : Tél :
 Adresse Professionnelle : Fax :
 Assurances (indiquer le même ou quel) :
 Assurance Vieillesse : Mariage

LE MARI ET/OU LE CASSEUR

NOM, NOM de jeune fille pour l'époux :
 Prénom : Date de naissance :

ENFANTS CÉLIBATAIRES À CHARGE :

Nom	Prénom	Date de naissance
.....
.....
.....
.....

<input type="checkbox"/> VEHICULES DE LA CATEGORIE (avec surprime) <input type="checkbox"/> VEHICULES SUPPLEMENTAIRES (avec surprime) <input type="checkbox"/> VOTURE(S) AU NOM DU CONJUGÉ (avec surprime) <input type="checkbox"/> CARRIAGES OU REMORQUES AU NOM DE LAUSURE ET/OU DU CONJUGÉ (avec surprime)	<input type="checkbox"/> PRIME FORFAIT FAAMILLE (époux ou chef de famille) (avec ou sans surprime) <input type="checkbox"/> AL PRIME VOTURE(S) DU CONJUGÉ <input type="checkbox"/> AL PRIME CARRIAGES OU REMORQUES TOTAL DES
--	--

LE CONTRAT "AL INJAD CHAABI" EST NUL ET SANS EFFET POUR LES PERSONNES AGEES DE 45 ANS ET PLUS A LA DATE DE MISCRIPTION DUDIT CONTRAT

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à payer la prime globale de souscription couvrant les bénéficiaires désignés sur les présentes Conditions Particulières par chèque de son compte bancaire sans décaissement.
 Le SOUSCRIPTEUR déclare avoir lu les Conditions Générales relatives au présent contrat. Il prend l'engagement de s'y conformer, et d'accepter l'ensemble des dispositions qui y sont définies, dont notamment le période d'assurance contractuelle de 90 jours pour les garanties prévues en cas de maladie, en deversement à une période, ainsi que les dispositions de l'article 22.
 La présente d'assurance s'applique à toute nouvelle souscription au contrat, y compris pour les souscrisants.
 Le SOUSCRIPTEUR reconnaît l'existence et la sincérité des renseignements qu'il a fournis et s'engage à déclarer à MAROC ASSISTANCE INTERNATIONALE "AL INJAD CHAABI" il est tenu de déclarer à MAROC ASSISTANCE INTERNATIONALE toutes modifications concernant les éléments déclarés aux présentes Conditions Particulières.

LE SOUSCRIPTEUR
 LU ET APPROUVE
 Signature :

MAROC ASSISTANCE INTERNATIONALE

fait à le



Groupe Banque Populaires
 Maroc Assurance Internationale - S.A. à Directeur et Conseil de surveillance au capital de 50 000 000 dh
 Régie par la loi n° 17-99 portant code des assurances - 218 - Bd. Mohamed V - 20000 Casablanca - R.C. 34688 - I.S. 01084006
 I.V.A. 809848 C.N.S.S. 1579822 - tél : 022.54.30.30 - Fax : (Présidence) : 022.31.82.40 - E-mail : maroc-assistance.int@bpi.ma



❖ Contrat CHAABI NET

Contrat Chaabi Net

BF de : MARRAKECH-BENI MELLAL
Agence : FKH BEN SALAH

- Adhésion
 Modification

Numéro de compte

Numéro de GSM

Intitulé de compte

Adresse e-mail

Je désire m'abonner au(x) produit(s) : Chaabi mobile.

Le : 24/06/2011

Signature du délégué ou
du chef d'agence

Article 1 : Objet

Article 2 : Services

Article 3 : Accès au service

Article 4 : Eléments d'identification

Article 5 : Confidentialité

Article 6 : Durée et dénonciation du contrat

Article 7 : Facturation

Article 8 : Suspension d'accès aux services

Article 9 : Utilisation du service

Article 10 : Modification des conditions générales

Article 11 : La loi applicable

Article 12 : Election de domicile

Article 13 : Attribution de compétence

Article 1 : Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales dans lesquelles, d'une part la Banque met à la disposition de l'abonné les services définis à l'article 2 ci-après, et d'autre part l'abonné accède et utilise ces services. Les parties conviennent que les éléments, enregistrés par elles à l'occasion d'une opération, ont une force probante. Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

Article 2 : Services

Nature des services offerts :

Chaabi Net

Consultation du solde.
Consultation de (des) mouvements opérés sur le (les) compte(s).
Réception sur adresse e-mail des mouvements et/ou solde de (des) compte(s).
Consultation de la situation de(s) crédit(s) SALAF personnel(s) avec la liste des impayés et possibilité d'édition du tableau d'amortissement.
Consultation de la situation de (des) crédit(s) revolving avec la liste des impayés.
Consultation de la fiche signalétique.
Énumération du portefeuille titres.
Consultation de l'historique des mouvements titres.
Consultation du carnet des ordres.
Consultation des cours des valeurs.
Simulation de crédits.
Commande de chéqueler.
Virerment de compte à compte.
Assistance.

Chaabi Mobile
Formation à la demande
Service d'assistance



Fiche de CHAABI CASH

CHAABI CASH

Form. Retrait déposé par voie électronique

Agence d'habilitation de la Demande :

FAX : 02341

Date de l'opération :

Adresse Cédante du compte :

Code agence du donneur d'ordre :

Code Banque

N° du compte du
donneur d'ordre

Débitur : L'opération à prescrire en charge

Nom de l'établissement du donneur d'ordre :

N° de la MAD

N° de la C/C :

Montant de la MAD :

Montant demandé :

N° d'opération à se faire prendre en charge

Signature Agent
Commercial

Moiff :

Signature

Signature Agent
Commercial

Signature

* Rubrique à renseigner au cas où le montant demandé par le client ne peut être saisi en totalité