

Réalisé par : KHOBZI abd errazzak

Encadré par : M. JROUNDI adnane



Tout d'abord, je tiens à remercier, Dr. Mohamed DIOURI directeur pédagogique de l'IGA (Institut supérieur de génie appliqué) , pour les bonnes conditions d'études qui sont autant instructives que fructueuses ainsi que pour sa haute bienveillance tout au long de nos activités scolaires.

Mes remerciements s'adressent également à M.BENMAËJOUZ Hassan Responsable régional des ressources humaines à la BMCI LA GIRONDE de m'avoir accepter ma demande de stage , ainsi que Monsieur Adnane JROUNDI directeur de l'agence BMCI CASA GARE qui m'ont éclairé tout au long de la période de stage.

Enfin, je remercie toute l'équipe commerciale qui a contribué au bon déroulement de mon stage, sans oublier ceux qui, de près ou de loin, m'ont aidé et encouragé pour aller de l'avant de cette expérience.

INTRODUCTION

Le présent rapport se propose pour donner un bref aperçu sur l'une des plus prestigieuses et performantes banques au Maroc la BMCI, Banque Marocaine du Commerce et de l'Industrie.

Afin d'élargir mes connaissances ainsi qu'enrichir ma formation, le contact avec le monde professionnel s'avère indispensable, ainsi mon stage m'a permis cela dans le cadre d'une démarche assez polyvalente, L'approche méthodologique adoptée à cet effet pour la rédaction de ce rapport se présente comme suit :

La première partie est consacrée à une présentation du secteur bancaire ainsi que la BMCI et ses principales étapes de développement..,

La seconde partie consiste à décrire les différents services de l'agence BMCI auxquels j'ai assisté durant mon stage.

1ère PARTIE : Présentation générale de la BMCI

Une banque est une société financière qui gère les dépôts et collecte l'épargne des clients, raccorde des prêts et offre des services financiers.

Elle effectue cette activité en général grâce à un réseau d'agences.

Elle utilise de plus en plus d'autres canaux de distribution : opérations par Internet, accords avec les commerçants pour le crédit à la consommation et le paiement par carte, guichets automatiques dans des lieux publics, publipostage, centres d'appel.

Les banques commerciales font partie des établissements de crédit.

Dans certains pays, cet établissement financier doit posséder une licence pour pouvoir exercer, laquelle est délivrée par un État et validée par des institutions spécifiques.

Par extension, la « banque » est le secteur économique qui regroupe les activités de conception, de production et de commercialisation des services offerts par une banque

Le secteur bancaire :

L'ensemble des banques, chapeauté par la banque centrale, forme le secteur bancaire d'une zone monétaire.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

On distingue ainsi différents types de banques selon leur rôle.

La banque centrale, comme la « Réserve fédérale des États-Unis,

La Banque du Canada, ou la Banque centrale européenne », a pour rôle de réglementer et superviser les opérations des différentes banques, de veiller à leur solvabilité à l'égard des déposants, de superviser la production de monnaie par ces banques, et d'en réguler l'usage par le biais du taux directeur.

La théorie économique y voit un moyen de réguler la croissance, via l'incitation à l'épargne ou à la consommation, et d'agir sur l'inflation.

Les banques de dépôt : travaillent essentiellement avec leurs clients, particuliers, professionnels et entreprises, reçoivent des dépôts, accordent des prêts et sont traditionnellement séparées entre **la banque de détail** destinée aux particuliers, aux professionnels et aux petites et moyennes entreprises, ou **la banque d'affaires** destinées aux moyennes et grandes entreprises.

La banque d'investissement : est active sur les marchés financiers, se chargeant des opérations financières comme les émissions d'emprunts obligataires, les souscriptions d'actions, l'introduction en bourse, les fusions acquisitions, etc.

De plus en plus, les banques de détail et d'investissement sont de simples filiales de groupes diversifiés qui intègrent parfois l'assurance, la gestion de fonds de placement ou d'autres activités financières.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Fréquemment, ceux-ci rattachent à la filiale banque d'investissement les activités de banque d'affaires.

Il existe des banques spécialisées dans un segment d'activité spécifique, souvent issues d'une ancienne réglementation ou, en France, de la distribution dans le passé de certains prêts bonifiés :

banques spécialistes du crédit à la consommation,

ou au contraire, banque spécialisées dans la gestion de fortune,

banques spécialisées dans le crédit immobilier,

banques spécialisées dans le crédit-bail aux entreprises,

banques spécialisées dans le financement d'une activité économique particulière (Agriculture, cafés-restaurants, commerce de l'art, pétrole, etc.).

Historique de la BMCI

A propos de BNP Paribas :

BNP Paribas « <http://www.bnpparibas.com> » est un leader européen des services bancaires et financiers d'envergure mondiale et l'une des 5 banques les plus solides du monde selon Standard & Poor's. Le groupe est présent dans plus de 85 pays et compte 161 000 collaborateurs, dont 125 000 en Europe.

Le groupe détient des positions clés dans trois grands domaines d'activité : Banque de Financement et d'Investissement, Asset

Management & Services et Banque de Détail. Présent dans toute l'Europe, au travers de l'ensemble de ses métiers, la France et l'Italie sont ses deux marchés domestiques en

banque de détail. BNP Paribas possède en outre une présence significative aux Etats-Unis et des positions fortes en Asie et dans les pays émergents.

Attentif à l'évolution rapide du monde et véritable précurseur dans un grand nombre de domaines, BNP Paribas s'affirme aujourd'hui comme **"la banque d'un monde qui change"**.

Grâce à sa volonté d'innovation, de réactivité, et à son engagement vis-à-vis de ses clients.

BNP Paribas s'attache en effet, depuis sa création, à être à la pointe des évolutions dans les métiers transversaux qui structurent le groupe et dans chacun de ses 3 domaines d'activité :

Banque de Détail

Corporate & Investment Banking

Asset Management & Services

La BNP a développé ses activités au Maroc depuis 1940, via sa filiale marocaine la BNCIA (Banque Nationale pour le Commerce et l'Industrie en Afrique). La BMCI (Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie) a vu le jour en 1964, lors du processus de marocanisation.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

En 2000, le groupe BNP fusionne avec le groupe Paribas qui était également présent au Maroc depuis le début du siècle. Son bureau de représentation y a été très actif dans l'activité de Banque d'Affaires.

En novembre 2001, l'acquisition de l'ex ABN Amro Bank Maroc par la BMCI lui a permis de conforter sa position de banque de référence au service de ses clients.

Aujourd'hui, le groupe BNP Paribas est l'actionnaire de référence de la BMCI, avec une part de 64.67% du capital.

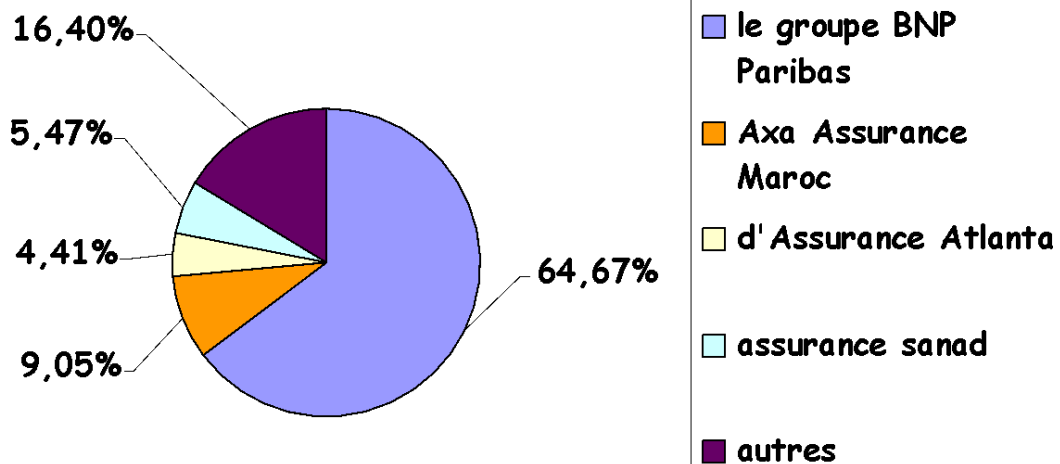
Le reste est réparti principalement entre :

Axa Assurance Maroc avec 9,05% ;

Les compagnies d'Assurance Atlanta et Sanad avec respectivement 4,41% et 5,47% ;

Autres : 16,40%.

Les actionnaires de la BMCI en 2007



2.1 Principales étapes du développement de la BMCI :

1994 – 1997 : Une restructuration réussie :

La BMCI s'est engagée, entre 1994 et 1997, dans un processus de restructuration qui a donné naissance à une nouvelle Banque, assainie dans sa réalité économique et sociale, dotée de moyens technologiques modernes et offrant une gamme complète et diversifiée de produits.

La BMCI renoue ainsi avec la croissance et retrouve sa rentabilité en segmentant son portefeuille de clientèle, maîtrisant ses risques et limitant ses frais généraux.

1998 – 2000 : « Horizon 2000 », un plan de développement offensif :

Pour améliorer ses performances, la BMCI a lancé, en 1998, le plan de développement « Horizon 2000 », qui lui a permis de dynamiser ses équipes commerciales, de développer ses parts de marché et d'accroître sa rentabilité.

En faisant de la proximité le fondement de sa démarche commerciale, la BMCI a mis en place le concept de « Banque Assise », qui privilégie l'accueil, la convivialité et favorise des relations personnalisées avec ses clients.

De plus, la BMCI a lancé un plan ambitieux pour l'extension de son réseau d'agences et de GAB.

L'offre produite a été enrichie de produits innovants destinés aussi bien à la clientèle des particuliers qu'à la clientèle des entreprises.

Par ailleurs, une Démarche Qualité a été mise en place. Elle a permis à la banque de mieux identifier les attentes de sa clientèle et d'améliorer sa qualité de service, notamment à travers des enquêtes de satisfaction.

Une politique de communication offensive, s'appuyant sur une démarche novatrice, a permis à la banque de rajeunir et de dynamiser son image, faisant ainsi sa réapparition dans le paysage médiatique marocain.

2001 : Fusion avec l'ex-ABN AMRO Bank Maroc :

Effective depuis le 2 novembre 2001, la fusion avec l'ex-ABN AMRO Bank Maroc a marqué une nouvelle étape dans l'histoire de la BMCI qui se situe, désormais, parmi les premiers acteurs privés du marché bancaire marocain.

Ce rapprochement a permis à la BMCI d'élargir son réseau, qui comporte 172 agences au Maroc à fin mai 2006 et deux bureaux de représentation, à Paris et à Amsterdam, mais aussi de renforcer ses équipes par l'intégration de 384 nouveaux collaborateurs expérimentés et spécialisés dans différents métiers.

Grâce à cette fusion, la BMCI a développé son portefeuille de 25 000 nouveaux clients, particuliers, professionnels et entreprises.

2003 – 2005 : « Cap 2005 » un plan de développement ambitieux :

Afin de consolider sa position dans un environnement en mutation, la BMCI a adopté, en 2003, un plan stratégique ambitieux fondé sur la satisfaction de ses clients et la rentabilité.

Les objectifs fixés ont été globalement atteints en 2005 en termes de résultats mais également au niveau du développement du réseau d'agences puisque la Banque a ouvert en moyenne une quinzaine de nouveaux points de vente par an. L'étendue de son réseau, qui compte 190 agences au 30 octobre 2006, lui permet de se rapprocher de ses clients et de leur proposer des solutions adaptées à leurs besoins.

2005 – 2009 : Plan Stratégique à l'horizon 2009 :

Un nouveau plan stratégique à moyen terme, à l'horizon 2009, a pour objectif de cadrer le développement de la Banque.

Ce plan stratégique permettra à la BMCI de renforcer son positionnement au sein du paysage bancaire marocain et de poursuivre le développement de ses activités dans la rentabilité.

La fiche technique de la BMCI

 BMCI Groupe BNP PARIBAS	
Logo de BMCI	
Repères historiques	
Dates clés :	1943 : Création 2001 : Fusion avec ABN Amro Maroc
Personnages clés :	Jacques ARDANT Rachid AL MARRAKCHI
Fiche d'identité	
Forme juridique :	Société anonyme
Siège social :	26. Place des Nations Unies, Casablanca
Activité(s) :	Banque
Filiale(s) :	ARVAL BMCI Bourse BMCI Finance BMCI Leasing BMCI Gestion BMCI Assurance BMCI Crédit Conso BMCI Banque Offshore

4-Valeurs de la BMCI



Ambition

Engagement

Créativité

La nécessité d'être créatif est un enjeu compétitif majeur pour le groupe BMCI

Cette valeur se traduit par :

Esprit d'innovation

Surprendre le client et se démarquer par l'écoute et l'éveil

Prendre des initiatives orientées satisfaction du client

Nouvelle démarche proposée aux collaborateurs : FICRA

Démarche faisant appel aux suggestions afin d'améliorer les produits, services, ou processus de traitement.

Réactivité

La réactivité constitue une des principales clés du succès de la stratégie commerciale

Cette valeur se traduit par:

La rapidité dans l'identification des opportunités et des risques

L'efficacité dans la prise de décision et dans l'action

L'assurance d'un service de qualité dans les meilleurs délais et dans le respect des exigences réglementaires

L'adaptation face aux situations nouvelles ou imprévues

Engagement

L'engagement constitue le vecteur principal du développement commercial

Ce principe se traduit essentiellement par:

L'implication au service des clients et de la réussite collective

L'investissement dans le développement de sa propre formation pour compléter ses compétences

La crédibilité et le respect des délais

L'exemplarité des comportements

L'esprit d'équipe

L'ambition

L'ambition est l'atout principal pour se démarquer et réussir ses objectifs personnels et professionnels.

Cette valeur se reflète au quotidien par:

Le goût du challenge et du leadership

La création d'une valeur ajoutée et la prise d'initiative

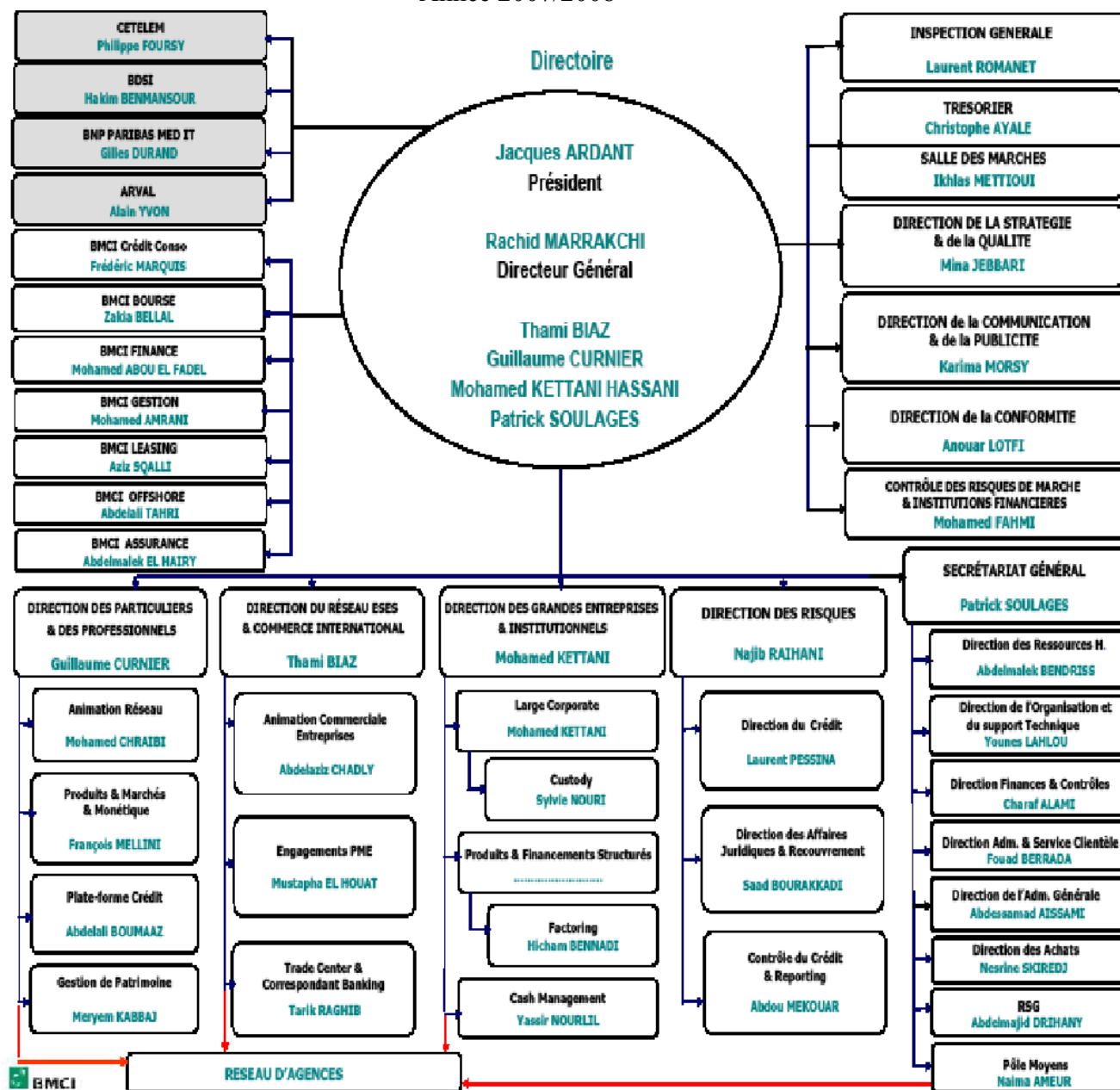
Le partage du savoir-faire

La volonté de faire partie des « Gagnants/ Winners »

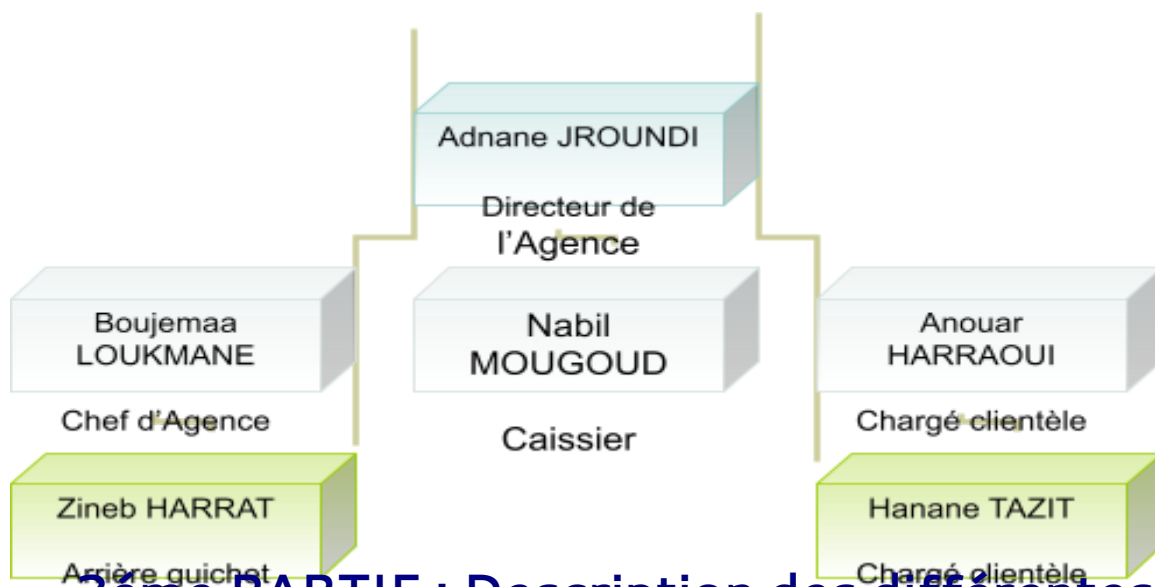
L'accompagnement du groupe dans sa dynamique de croissance et développement de la performance.

5-Organigramme de la BMCI

RAPPORT DE STAGE Année 2007/2008



6- Organigramme de l'agence BMCI CASA GARE



2ème PARTIE : Description des différentes opérations de l'agence BMCI

La BMCI dont l'actionnaire de référence est le groupe BNP Paribas, exerce une activité de banque universelle, qui s'adresse à tout type de clientèle : Particuliers (y compris les Marocains Résidant à l'Etranger), Professionnels, Grandes Entreprises et Institutionnels, PME-PMI.

Pour mieux satisfaire les besoins de ses clients, le groupe BMCI met à leur disposition, à travers son réseau de plus de 200 agences au Maroc, toute

RAPPORT DE STAGE Année 2007/2008

l'expertise et le savoir faire de ses 10 filiales et entités spécialisées, notamment en matière de Corporate Finance, de Gestion d'Actifs, de Transactions Boursières, de Leasing, etc....

Certifiée ISO 9001 version 2000 pour ses activités documentaires et ses virements internationaux, la BMCI occupe une position de référence dans le domaine du commerce international, grâce notamment au Trade Center BNP Paribas de Casablanca.

Chargé clientèle « CA »

La majeure partie de mon stage constituait à découvrir le monde de la vente et du challenge et à partir de ce service qui est la pierre angulaire de l'agence.

Il a pour mission de vendre des produits financiers aux clients ainsi de les conseiller, en faisant connaissance de leurs besoins et bien sur de leurs attentes.

Au sein de petites structures, le chargé clientèle s'intéresse à une clientèle de particuliers, de professionnels ainsi des PME.

La clientèle du grande entreprise est traitée au sein des grandes agences, ainsi qu'au siège par des chargés clientèle « grands comptes ».

Le chargé clientèle doit rechercher de nouveaux clients et leur vendre des produits bancaires (placement boursiers, comptes épargne, crédits, assurances vie...).

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Son action commerciale est fondée sur la réalisation d'objectifs annuels révisés périodiquement.

Ainsi, il doit atteindre des volumes très précis également en termes de gestion des comptes en ligne. Le chargé clientèle conseille aussi ses clients pour la mise en œuvre de leurs projets.

Cette dimension conseil prend une part de plus en plus importante dans l'exercice quotidien du métier. Pour les ouvertures de compte comme pour le montage des dossiers de crédit, l'analyse de la situation du client réclame de plus en plus de rigueur. Pour les chargés clientèle « entreprise », il s'agit

d'effectuer une analyse financière des sociétés concernées comportant l'étude des bilans, l'appréciation des compétences du dirigeant et l'analyse de l'environnement de l'entreprise.

Pour exercer cette profession, il est nécessaire d'avoir de bonnes facultés de jugement et de la rigueur, le sens commercial, des capacités d'autonomie et de décision.

1.1 Ses principales missions :

Accueil de Qualité en Agence

Créer les conditions adéquates pour une meilleure qualité d'accueil

Sourire et courtoisie pour une **meilleure prise en charge de la clientèle**.

Bien identifier le besoin de l'interlocuteur : « Retrait, Dépôt, services, renseignements » pour mieux le servir.

Personnaliser de la relation (Apprenez le nom des clients).

Savoir se rendre disponible pour orienter le client vers l'interlocuteur adéquat si nécessaire.

Traitement des opérations Front Office

Rapidité d'exécution et de gestion des opérations de caisse, ainsi que les files d'attentes devant le guichet

Fiabilité et efficacité de l'initiation des opérations Change Manuel et WU

Qualité du suivi pour le traitement quotidien des opérations courantes

Discrétion et confidentialité dans la gestion des données relatives à la clientèle

Synergie et collaboration avec le personnel de l'agence « DA, CRC, CCP ». Et information de toute opération à remarquable.

Information de toute opération importante ou suspecte : dépôt important...

Traitement des opérations Back Office

Suivi quotidien des opérations courantes : « arrêté de caisse, gestion des encaisses, opérations remarquables ... »;

Contrôle de la bonne passation des écritures comptables « remises de chèques, virements, saisie de chéquier.... »;

Gestion et délivrance des moyens de paiement à la clientèle, en observant les particularités et les procédures en vigueur;

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Vérification régulière du bon fonctionnement du GAB, en s'assurant de son alimentation en fonds et en consommables, avec rapatriement après contrôle des cartes capturées par le GAB;

Se référer à la hiérarchie, pour toute nature d'opération à caractère douteux.

Être vigilant quant à la qualité déontologique des opérations (blanchiment, fractionnement, origine douteuse des fonds,...

1.2 Ses missions commerciales

Identifier les Pistes de Ventes

Consultation équipement du client

– La transaction « INTPRO » sur ATLAS 2, permet la consultation de l'équipement du client, à travers l'insertion du N° de compte.

– Dans le cas où aucun produit n'est placé au client 1*, un message correspondant est affiché. Et vous pouvez toujours proposer les produits adéquats aux besoins et au profil du client.

Ouverture de Comptes de Chèques

Consacrer un temps pour un entretien de découverte client.

Préparer les documents et formulaires nécessaires à l'ouverture du compte à l'avance.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Recueillir l'exhaustivité et l'authenticité des documents recueillis auprès du client, ainsi que la fiabilité des informations extracomptables.

Veiller à introduire les informations extracomptables dans Atlas 2, le jour même de l'EER.

Proposer et placer la formule package correspondante aux revenus perçus par le client souscripteur.

Remettre au client la fiche d'identification mentionnant son N° de compte.

Le chéquier ne doit être délivré au client qu'après la domiciliation du salaire et/ou des revenus, et l'orientation vers le Directeur d'agence pour tout cas représentant une particularité.

Transactions Atlas 2

A partir du recueil de l'ensemble des informations et documents nécessaires à l'ouverture du compte de chèque, un acte commercial se déclenche.

Conditions

Vérifier l'interdiction de chéquier, à partir du N° CIN via la transaction «MCSCIP»

Vérifier l'interdiction de compte auprès de la BMCI «INTERD»

S'assurer que les prospects ne figure pas dans la liste des suspects terrorisme, à l'aide de l'outil intranet «VIGILANCE».

Ne pas omettre d'interroger la Centrale des Contentieux rattachée à la DR/DC

Renseigner la fiche PROFIL CLIENTELE, considérée comme guide de l'entretien mené avec le client

Renseigner le formulaire CA10 qui doit être visé, et comporté la signature du client authentifiée

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Interroger «RECNO» et «INTIER» pour savoir si le client a d'autres comptes à la BMCI
Saisir sur «OUVTIE» l'entrée en relation en ouvrant le tiers suivant qu'il s'agit
d'individuel physique M – MME ou collectif physique pour les comptes joints
Renseigner «GESREN» pour l'enrichissement du fichier Extracomptable Client

Passer à l'ouverture effective du compte sur «OUVCPT»

Éditer et vérifier les informations saisies sur ATLAS 2 avec ceux fournis par le client

Signer conjointement la «Convention d'ouverture du Compte de Chèque», en s'assurant
que le client ait bien apposé la mention «Lu et Approuvé, bon pour accord».
Ajouter le cachet courrier, et remettre au client l'exemplaire original en Gardant
une copie.

*** La procédure d'ouverture :**

Pour les personnes **physiques** se fait par :

Une demande d'ouverture de compte.

Un carton de spécimen de signature.

La carte d'identité nationale.

Pour les personnes **morales** se fait par :

Une demande d'ouverture.

Un spécimen de signature des mandataires.

Un procès verbal.

Extrait de registre de commerce.

N° de patente.

Statut de la publicité au journal d'annonces légales ou au bulletin officiel.

A la suite de ces opérations, le client procède au versement du montant d'ouverture à la caisse, et peut suite à une demande recevoir une carte guichet.

Les limites de fonctionnement du compte :

Les oppositions du client

La saisie-arrêt

L'incapacité et le Décès

La Clôture de Compte

2. les différentes formes de compte bancaire **(Cas de la BMCI)**

BMCI autant qu'établissement bancaire habilité à ouvrir des comptes, offre

A ses clients différentes catégories de comptes répondant à leur différents besoins.

2.1 Compte chèque :

Le compte de chèques est un compte non rémunérer, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice (sauf autorisation).

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Un relevé de compte détaillant les mouvements par catégorie (virements, paiements et retraits par carte, paiements par chèque, prélèvements, etc....) vous est délivré toutes les fins de mois.

Si le compte n'enregistre pas de mouvements dans le mois écoulé, l'édition du relevé ne se déclenche pas.

Le compte chèque destiné aux jeunes âgés entre 18 et 25 ans est appelé contrat imagine ; et ce dernier regroupe 2 formules : « imagine jeune étudiant » et « imagine jeune actif ».

Ce contrat est un package qui regroupe plein de produits et services ;

une carte de paiement immédiat selon la formule souscrite : reflex visa électron ou visa classique

BMCI net

BMCI SMS

Cascade

Forfaitisation des frais de tenue de compte et de remise de chèques

Télé services

Télé présence

Une facilité de caisse personnalisée, pour les souscripteurs à l'offre « jeune actif »

Une assurance perte et vol de cartes, pour les souscripteurs à l'offre « jeune actif »

Assurprésence, une assurance décès ou invalidité totale et permanentes toutes cause pour les souscripteurs « jeune actif »

2.2 Compte chèque en devises :

Le compte de chèque en devises est destiné aux personnes de nationalité étrangère, aux personnes ayant une double nationalité (marocaine et étrangère), résidentes ou non au Maroc et Marocains Résidents à l'Etranger .Les disponibilités du compte de chèque en devises sont libellées en une seule devise cotée. Le compte de chèque en devises peut être crédité :

- Des virements en provenance de l'étranger ;
- Des virements émanant d'autres comptes en devises ou de comptes en Dirhams convertible ;
- D'encaissement de chèques, travellers chèques ou tout autre moyen de paiement libellé en devises, y compris les billets de banque étrangers ;
- Des prélèvements de devises auprès de Bank Al-Maghrib en vertu d'une autorisation générale ou particulière de l'office des changes ;
- Des remboursements au titre de placements (principal et intérêts) effectués à partir de ces comptes.

2.3 Le compte de chèque en devise peut être débité :

- Des virements à destination de l'étranger en faveur du titulaire ou d'une personne étrangère ;
- Des virements destinés à d'autres comptes en devises ou en dirhams convertible ;
- De souscriptions à des bons en devises émis par le Trésor marocain ;
- Des cessions de devises à Bank Al-Maghrib. Un relevé mensuel détaillé par catégories d'opération vous est envoyé.

RAPPORT DE STAGE Année 2007/2008

Le compte de chèques en devises est aussi destiné aux sociétés exportatrices ou MRE et les étrangers résidents au Maroc pour pallier à leurs besoins en devises. Ainsi tout exportateur disposera des devises dont il a besoin sur ce compte.

L'alimentation de ce compte peut se réaliser à travers le versement de 20% des recettes en devises directement sur ce compte ou par l'achat de devises.

Ce compte est ouvert librement, sans autorisation de l'office de change.

2.4 Compte sur carnet :

Ce compte à vue ouvert exclusivement aux personnes physiques. Il permet au client, outre d'effectuer des versements et retraits sur la base d'un livret d'épargne, de présenter la caractéristique d'être un moyen d'épargne en faveur du client, réalisable par des versements semestriels d'intérêts calculés sur la base du capital déposé, il est destiné aussi au mineur. En plus, ce compte permet au client de donner procuration à un tiers pour la réalisation de différentes opérations sur ce compte, essentiellement pour les opérations de versement.

Néanmoins, ce compte présente l'inconvénient d'être plafonné à hauteur d'un capital de 150 000 DHS comme solde créditeur.

2.5 Le compte en dirham convertible :

Ce compte est ouvert librement, sans autorisation de l'office des changes, et offert aux marocains résidents à l'étranger, aux étrangers résidents au Maroc et aux sociétés réalisant des opérations en devises, leur permettant d'effectuer des paiements en dirhams au Maroc et en devises à l'étranger. Il fait bénéficier à son détenteur une rémunération intéressante et évolutive selon le niveau du solde.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Les comptes en dirhams ne pouvant être alimentés qu'en devise, offre aux clients la possibilité de réaliser ces opérations en retirant soit des devises soit des MAD et cela au cours, de la journée de retrait.

Le compte de chèque en Dirhams convertible est destiné aux étrangers résidents ou non résidant au Maroc et aux Marocains Résidents à l'Etranger.

Une personne marocaine peut, dans le cadre d'une procuration, être mandatée par le titulaire du compte pour effectuer des opérations locales en Dirhams uniquement (retrait, règlement, etc....).

Les opérations inscrites sur le compte de chèques en Dirhams convertibles sont libellées en Dirhams.

Le compte de chèque en Dirhams convertibles peut être crédité :

- Du produit en Dirhams de la cession par Bank Al-Maghrib de devises cotées au Maroc ;
- Du produit de cession de devises et de billets de banque étrangers importés ou obtenus par arbitrage ;
- Des sommes ayant fait l'objet d'une autorisation particulière ou générale de l'office des changes ;
- Des sommes provenant d'un compte étranger en Dirhams convertible ouvert dans les livres d'un intermédiaire agréé ;
- Du montant précédemment débité en vue de la constitution de dépôts à terme ;
- Du montant des intérêts au titre des dépôts servis conformément à la réglementation en vigueur ;

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Le compte de chèques en Dirhams convertible peut être débité :

- Des achats de devises auprès de Bank Al-Maghrib ;
- Des virements effectués au profit d'un autre compte étranger en dirhams convertible ;
- Des prélèvements pour constitution d'un dépôt à terme ;
- Des paiement effectués au Maroc
- Des retraits en devises et en dirhams.

2.6 Le compte et la carte B Free :

La BMCI propose le compte et la carte B Free. La carte bancaire B Free est valable dans tous les guichets automatique de la BMCI et permet aux jeunes de disposer de leur argent 24h /24 et 7j/7, dans la limite du plafond préalablement fixé par les parents au moment de la souscription.

Pour une information régulière, un relevé d'opération est envoyé tous les trimestres au titulaire du compte. De plus, pour encourager les jeunes à épargner, le compte sur carnet classique.

Pour ouvrir un compte B Free, il suffit d'effectuer un dépôt minimum de 100 Dirhams, après avoir accompli avec son tuteur légal, les formalités nécessaires. Ce compte peut être alimenté par des versements libres, en espèces ou par virements.

3 Les types de comptes à ouvrir par le CA

a) Le Compte De Chèques Dirhams

Caractéristiques :

Compte non rémunérer, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice sauf autorisation

Les opérations enregistrées sur les comptes sont communiquées au client, au moyen d'un relevé mensuel

Personnes Eligibles

Toute personne Physique majeure (> ou = 18 ans) et capable,

Marocaine résidente, étrangère résidente ou MRE

Personnes Physiques majeures incapables dûment représentées

Mineurs avec autorisation du tuteur légal, datif ou testamentaire

Documents A Recueillir

Copie CIN recto/ verso pour les marocains résidents ou MRE

Pour les Étrangers résidents : copie recto / verso de la carte de séjour

b) Le Compte De Chèques MRE:

Caractéristiques

Compte non rémunérer, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice sauf autorisation

Comptes alimentés et débités en Dirhams pour tout règlement ou paiement

Personnes Eligibles

Compte ouvert aux Marocains Résidents à l'Étranger:

Majeurs Capables

Majeurs Incapables dûment représentés

Mineurs avec autorisation du tuteur légal, datif ou testamentaire

Documents A Recueillir

Copie CIN recto/ verso pour les marocains résidents ou MRE

Copie recto/verso de la carte de séjour

Cas de la double nationalité :

Copies CIN + Passeport (page avec renseignements+ Photo)

c) Le Compte En Dirhams Convertibles :

Caractéristiques :

Compte fonctionnant en dirhams et alimenté par le produit de cession des devises à BAM,

L'ouverture du Compte en Dirhams Convertibles n'est pas soumise à une autorisation de l'Office de Change

Ce compte ne doit pas afficher une position débitrice et le Versement d'espèces en dirham n'est pas autorisé

Exonération des Frais de tenue de compte

Le chéquier délivré comporte la mention «Compte en Dirhams Convertibles ».

Personnes Eligibles

Étrangers résidents et non résidents

MRE souhaitant effectuer des opérations de placements

Personnes ayant une double nationalité : Marocaine et Étrangère, résidente au Maroc ou non.

Documents A Recueillir

Étrangers résidents : Copie recto/verso de la carte de séjour

MRE : Copie recto verso de la carte de séjour + Passeport

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Étrangers Non Résidents : Copie passeport étranger

En cas de double nationalité : Copie CIN + Passeport

3.1 Challenge pour les CA

La BMCI a mis en place d'un Challenge Agence – de juillet à septembre

Challenge : 4 groupes d'agences repartis en fonction du nombre d'opérations caisse

Objectif : pouvoir comparer de manière équivalente les agences

Un challenge construit autour de 4 parties :

EER 1* et MRE

Équipement de produits simples et suivi de clients 1* sans engagement

Activité Western Union

Activité Change

Chaque groupe sera libre d'assurer son propre suivi (de niveau agence, de niveau groupe, hebdomadaire, mensuel etc....)

4. Les types de cartes bancaires

La Carte est un moyen de paiement permettant à son titulaire, d'effectuer des paiements et /ou des retraits.

Avantages pour le Client :

- _ Accès facile au compte
- _ Liberté par rapport aux horaires d'ouverture/fermeture des agences
- _ Opérations de retraits et paiements au Maroc et à l'étranger
- _ Gain de temps

– Moyen de paiement valorisant.

Avantages pour la Banque :

- Moins de frais de gestion
- Plus de commissions (abonnements annuels et commissions)
- Fidélisation de la clientèle par une offre diversifiée de cartes
- Désengorgement des agences vous permettant plus de temps commercial

[La carte à puce](#)

La carte à puce BMCI est une carte de retrait et de paiement qui repose sur la nouvelle technologie internationale EMV.

Elle est dotée d'une micro puce intégrée qui renforce sa sécurité et lui procure une protection accrue contre la fraude. En effet, la puce est un microprocesseur extrêmement compliqué et coûteux à copier.

De plus, en cas de perte ou de vol d'une carte à puce, celle-ci ne peut pas être utilisée puisqu'elle nécessite la saisie d'un code confidentiel aussi bien pour les retraits d'espèces que pour le règlement des achats.

Pour les opérations de retrait d'espèces sur GAB, vous continuez d'utiliser votre carte à puce de la même manière qu'une carte à piste.

Pour les paiements, la procédure est différente :

le commerçant insère la carte dans le TPE et saisit le montant à régler.

Vous vérifiez alors le montant affiché et vous introduisez votre code confidentiel.

Désormais, les paiements se font de manière tout à fait sécurisée, rapide et simple.

La carte ODYSEE :

Très pratique pour les clients se déplaçant à l'étranger, la carte à puce Visa

Odyssée est une carte prépayée pour les dotations à l'international :

Dotation touristique, dotation **Omra**, dotations pour voyages professionnels.

Avec la carte Odyssée, le voyageur dispose de sa dotation à tout moment

Partout dans le monde et en toute

réseau Visa Electron

(Plus de 2 millions de commerçants GAB).

– La carte est :

- Sécurisée grâce à la technologie de
- Très pratique : Règlement par carte l'espèce
- Sûre : Il est plus prudent de carte qu'avec du cash.

– En cas de perte/vol ou dysfonctionnement de la carte Odyssée, la BMCI bloque l'utilisation de la carte et le montant non utilisé est restitué au porteur via un transfert Western Union ;

– D'un bon rapport qualité/prix : Le coût de la carte est compensé par un taux de change avantageux.



sécurité grâce au

et de 80 000

la carte à puce
plutôt qu'avec de

voyager avec une

Fonctionnalités

- Carte à puce valable dans le monde entier (à l'exception du Maroc) permet:

Retraits d'espèces dans les GAB étrangers

Règlement des achats auprès des commerçants étrangers affiliés Visa Electron

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Cash-advance en agences bancaires étrangères affiliées Visa Electron

- Les montants chargés sur la carte ne doivent pas dépasser les plafonds de dotations prévus par la réglementation de l'Office des Changes.

Avantage supplémentaire :

- L'accessibilité d'un service de dépannage cash par Western Union en cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte

La carte reflex VISA électron :

La carte Visa Electron Reflex est une carte à puce de retrait et paiement domestique, maîtrise totale de ses dépenses.

A chaque opération, une consultation se déclenche l'autorisation disponible.



Une sécurité maximum grâce à la technologie de la carte à puce ;

- Une commodité d'accès à l'argent grâce au paiement par carte chez un grand nombre de commerçants au Maroc et la possibilité de retrait national dans les GAB BMCI et confrères
- L'assurance de ne pas dépenser plus que ce qui est autorisé ;
- Un moyen de se familiariser avec les cartes bancaires pour les clients craintifs.

Cible :

- Clients dont les revenus sont inférieurs à 5 000 DH ;
- Clients jugés à risque.

Remarque : Les plafonds de paiement et de retrait ne sont pas figés et peuvent être révisés à la hausse comme à la baisse après accord du Directeur d'Agence.

La carte VISA CLASSIC :

La carte à puce Visa Classic permet de retirer de l'argent à tout moment dans les guichets automatiques bancaires au Maroc et d'effectuer des retraits auprès des agences bancaires équipées d'un Terminal de paiement Electronique (TPE), liés au réseau Visa et sur les sites Internet marocains.



De plus, avec la carte Visa Classic, il y'a la possibilité de consulter le solde ainsi que l'histoire de 10 dernières opérations dans tous les Guichets Automatiques bancaires de la BMCI.

En cas de perte ou de vol de la carte Visa Classic, il y'a une assurance contre les paiements frauduleux.

La carte Privilège Gold Mastercard :

La carte à puce privilège Gold Mastercard permet d'effectuer les retraits dans les Guichets Automatiques Bancaires au Maroc, et d'effectuer des retraits auprès des agences bancaires équipées d'un terminal de Paiement Electronique (TPE).



des

Cette carte offre également la possibilité de régler les achats auprès des commerçants affiliés au réseau Mastercard et sur les sites Internet marchands marocains.

La carte Privilège Gold Mastercard permet aussi de bénéficier d'une assurance individuelle en cas d'accident et d'une assurance contre le vol et la perte de votre carte.

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

L'assurance individuelle accident couvre contre les risques et décès et l'invalidité partielle ou permanente causés par un accident. Elle garantit le paiement d'une indemnité dans la limite des sommes ci-dessous.

Capital décès : 500 000 Dirhams ;

Capital incapacité permanente partielle (IPP) : 500 000 Dirhams, sous déduction d'une franchise absolue de 15% ;

Frais d'hospitalisation : 150 Dirhams par jour pendant une période maximum de 12 mois ;

Frais médicaux : 5000 Dirhams ;

Si le client est âgé de plus de 65ans, il peut bénéficier d'une carte privilège Gold sans assurance individuels accidents.

[La carte et le compte B Free :](#)

Avec la carte à puce B Free, les jeunes de moins de 18 familiarisent progressivement avec le monde bancaire.

Valable dans les guichets automatiques bancaires de la

la Carte B Free permet aux jeunes de disposer de leur 24h /24 et 7j/7, dans la limite du plafond

préalablement fixé par les parents au moment de la souscription.

De plus, pour encourager les jeunes à épargner, la carte B Free est adossée à un compte B Free, qui fonctionne comme un compte sur carnet dématérialisé (sans carnet), bénéficie d'une meilleure rémunération par rapport à un compte sur carnet classique.

Pour ouvrir un compte B Free, il suffit d'effectuer un dépôt minimum de 100 Dirhams, après avoir accompli avec son tuteur légal, les formalités nécessaires.



ans se

BMCI,
argent

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Ce compte peut être alimenté par les versements libres, en espèces ou par virement.

La carte viva

Avec la carte viva on peut disposer de l'argent à n'importe quel moment et cela pour se satisfaire ou bien faire face à des imprévus.

Cette carte permet de retirer de l'argent dans tous les guichets automatiques bancaires au Maroc, 24h/24 et de régler les achats chez tous les commerçants affichant le logo AURORA ou Mastercard ; de virer de l'argent sur le compte BMCI en 48 heures sur un simple appel téléphonique.



pour

7j/7 ;

Les Cartes Affaires BMCI

Dans le cadre de sa stratégie de développement, la BMCI innove et lance la première gamme de Cartes Affaires au Maroc, destinées exclusivement aux entreprises, quelles que soient leur taille et leurs activités.

A travers le lancement de cette nouvelle gamme de produits, la BMCI souhaite consolider sa position de référence sur le marché des entreprises mais également dans le domaine de la monétique.

La BMCI propose la gamme Cartes Affaires :

- **La Carte VISA BUSINESS** valable au Maroc ;
- **La Carte VISA CORPORATE** valable dans le monde entier.

Ces cartes permettent les paiements et retraits et offrent :



RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

- Des services d'assurance et d'assistance liés aux déplacements ;
- Une restitution détaillée des informations sur les transactions réalisées.

Avec cette solution, l'entreprise remet une Carte Affaires à son salarié qui règle avec ses dépenses professionnelles (frais de restaurant, d'hôtel, de transport, etc.).

Ces frais sont débités directement sur le compte BMCI de l'entreprise. L'entreprise comme le salarié sont informés des dépenses réglées par carte par un relevé spécifique et le salarié justifie ses frais auprès de son employeur en fin de mois ou à son retour de voyage.

Aussi l'entreprise optimise la gestion de ses frais professionnels car elle évite les avances de trésorerie et bénéficie d'outils de suivi et de contrôle de ses dépenses professionnelles.

Elle facilite et sécurise les déplacements professionnels de ses collaborateurs en les dotant d'un moyen de paiement sécurisé grâce à des garanties d'assurance et d'assistance adaptées, et dont les plafonds sont modulables. De plus, les salariés peuvent rédiger plus facilement leurs notes de frais grâce aux relevés détaillés qui regroupent toutes leurs dépenses.

Avantages pour l'entreprise

Une grande souplesse d'utilisation

Selon ses besoins, une même entreprise peut bénéficier de Cartes VISA BUSINESS et

VISA CORPORATE et personnaliser les plafonds de paiement et de retrait de chaque carte. De plus, la fonction « retrait » peut être neutralisée. Avec la Carte VISA CORPORATE,

L'entreprise peut choisir de débiter des comptes différents pour les dépenses en devises (compte en dirhams convertibles) et en dirhams (comptes en dirhams simples).

Suppression des avances de trésorerie

Avec les Cartes Affaires de la BMCI, l'entreprise évite les avances permanentes ou temporaires de trésorerie et n'a plus besoin de gérer une caisse de devises, ce qui lui permet de réduire les coûts administratifs liés à la gestion de ces avances.

Une vision claire des dépenses professionnelles

Des relevés d'opérations mensuels individuels

Pour permettre à l'entreprise de suivre et gérer de manière efficace ses frais professionnels, un relevé d'opérations détaillé par carte lui est envoyé mensuellement. A partir de cet état, elle peut établir des statistiques mensuelles.

Un relevé d'opérations mensuel global

Pour un meilleur suivi des dépenses professionnelles, l'entreprise reçoit mensuellement un relevé d'opérations récapitulatif de l'ensemble des utilisations de ses Cartes Affaires.

Des synthèses annuelles détaillées

Des synthèses annuelles de toutes les opérations effectuées avec les Cartes Affaires de la BMCI par type de fournisseur et par nature de dépenses, sont envoyées à l'entreprise. Elle peut alors analyser ses frais professionnels et déterminer rapidement les dépenses effectuées chez ses partenaires les plus importants.

Un suivi détaillé des opérations réalisées à l'étranger

RAPPORT DE STAGE

Année 2007/2008

A chaque utilisation de la Carte VISA CORPORATE à l'étranger, un avis d'opérations est envoyé à l'entreprise, ce qui lui permet de suivre toutes les transactions réalisées à l'international.

Avantages pour les collaborateurs

Une formule pratique

Acceptées par tous les Guichets Automatiques Bancaires (GAB) affichant le logo d'acceptation VISA et par tous les commerçants affiliés au réseau VISA, les Cartes Affaires de la BMCI permettent à leurs bénéficiaires d'effectuer leurs retraits d'espèces et leurs Paiements en toute sécurité. De plus, les plafonds maximums de paiement et de retrait sont très importants par rapport aux standards des cartes bancaires au Maroc.

En cas de perte ou de vol des Cartes VISA BUSINESS et VISA CORPORATE au Maroc comme à l'étranger, le bénéficiaire est assuré contre toutes les utilisations frauduleuses, après avoir fait opposition sur sa carte.

Les types de crédits

5.1 les 4 types de crédits

La BMCI présente 4 types de crédits :

[Le prêt perso](#)

[Le prêt habitat plus](#)

[Le Prêt Projet Plus](#)

[Le crédit immobilier pour les étrangers non résidents](#)

[Le prêt perso](#)

Avec le prêt perso, la réponse à la demande de crédit est donnée sur place et le déblocage des fonds se fait très rapidement après l'obtention de l'accord sur le crédit.

Choisir une durée de remboursement de 6 à 60 mois pour un crédit allant de 5 000 à 200 000 Dirhams, définir avec un Conseiller BMCI les mensualités les mieux adaptées au revenu ainsi une possibilité de remboursement du crédit de manière anticipée.

Avec l'option Confort, Prêt Perso permet d'adapter les modalités de remboursement du crédit en fonction de l'évolution de la situation personnelle du client et ce sur un simple appel téléphonique. Ainsi, la possibilité d'ajuster le montant des remboursements en l'augmentant ou en le réduisant de 25% et même de reporter les mensualités une fois par an.

Avec le prêt perso, il y'a possibilité d'une assurance décès et invalidité absolue et définitive.

Afin de répondre au mieux à la demande de crédit, il suffit de fournir les documents cités ci-dessus.

Si le client est salarié :

Attestation de travail ;

Attestation de salaire ;

Dernier bulletin de paie.

Si le client est fonctionnaire :

Etat d'engagement.

[Le prêt habitat plus.](#)

RAPPORT DE STAGE
Année 2007/2008

Les Prêts Habitat de la BMCI s'articulent autour de 3 offres :

Une formule qui permet au client de financer l'achat de sa résidence ainsi que tous les frais et dépenses annexes liés à son acquisition, à des taux parmi les plus compétitifs du marché :

- Un crédit immobilier à des conditions optimales : financement de tous types d'acquisitions, pouvant atteindre 100% du montant d'achat déclaré, sur une durée allant jusqu'à 40 ans, au taux fixe ou variable ;
- Un crédit immobilier aux modalités très souples : différé de remboursement, report de mensualités, variabilité des mensualités, remboursement anticipé partiel ou total, possibilité de changer de nature de taux en cours de crédit ;
- Un crédit complémentaire pour financer les frais annexes au prix d'achat du bien immobilier (frais d'agence immobilière, de notaire, d'enregistrement ...) et qui peut atteindre 200 000 dhs, avec une durée de remboursement allant jusqu'à 7ans.

[Le Prêt Projet Plus](#)

Une formule unique et intégrée qui permet au client de financer, en même temps, l'achat de sa résidence ainsi que tous ses autres projets qui lui tiennent à cœur, à des taux parmi les plus compétitifs du marché :

- Un crédit immobilier aux mêmes conditions et avec les mêmes modalités, souples et avantageuses, du Prêt Habitat Plus ;
- Un crédit complémentaire pour réaliser un deuxième projet en parallèle à l'achat immobilier : acheter une voiture, financer divers événements (mariage, baptême, ...), financer des études ...

La BMCI met à la disposition du client un montant adapté à ses besoins et ses engagements, même au-delà de 200 000 dhs, et qu'il rembourse sur une durée

pouvant s'étaler sur 20 ans.

Le crédit immobilier pour les étrangers non résidents

Le crédit immobilier pour les étrangers non-résidents permet de financer, dans les meilleures conditions, jusqu'à 70% de l'investissement.

Il y'a la possibilité de choisir entre un remboursement à taux fixe ou variable, dont la durée peut s'étaler jusqu'à 10ans.

Pour plus de sécurité, le crédit immobilier pour les étrangers non-résidents comprend une assurance décès et invalidité et une assurance habitation.

5.2 Les offres spéciales BMCI

– Le crédit rechargeable est une formule avant-gardiste destinée aux clients qui ont déjà un crédit immobilier en cours de remboursement chez la BMCI et qui souhaitent contracter un crédit à la consommation. Ils peuvent bénéficier, de manière simple, économique et rapide, d'un montant de crédit à hauteur des remboursements déjà effectués sur leur prêt immobilier et pouvant atteindre 500 000 dhs, avec une durée de remboursement allant jusqu'à 7 ans et à un taux très intéressant !

– Le rachat de crédits est destiné aux clients qui souhaitent bénéficier d'une solution de remboursement globale et économique intégrant l'ensemble de leurs encours de crédits immobiliers et crédits à la consommation : Une offre 100%

avantages avec des conditions de taux et de durées inédites, et sans frais de dossier !

Service guichet

Caisse

Les clients peuvent retirer de l'argent comme ils peuvent faire des dépôts sur leur compte, ainsi faire du change, mais aussi l'achat et la vente des devises.

Aussi des fonds peuvent être transférés à l'étranger ou reçus de ce dernier par le canal de Western Union.



Dans l'agence BMCI casa gare nous recevons

uniquement des fonds et cela par le biais de WESTERN UNION.

Réception de fonds :

Le client présente et communique à l'opérateur Western Union ce qui suit :

Les pièces d'identité

Le numéro de contrôle du transfert attendu

Le mot de passe

Le montant attendu

Le prénom et nom de famille de l'expéditeur

Remises des chèques

Les clients peuvent déposer des montants de chèques BMCI ou autres sur leur compte, ainsi des effets, mais aussi faire des mises à disposition. J'ai pu prendre la gestion de ce poste par manque de personnel et dont ce dernier était en congé,

c'est alors que j'ai pu rencontrer tout type de client et faire face à toutes les demandes et les besoins des clients.

Toutes les opérations qui s'effectuent au niveau de l'arrière guichet sont contrôlées et suivi par le chef de l'agence ainsi que le directeur de l'agence.

CONCLUSION

Ce n'est qu'après avoir pris contact avec le monde du travail et de l'entreprise que j'ai pu réaliser l'importance du professionnalisme, notion sur laquelle on insiste impérativement à

L'IGA et on y travaille régulièrement.

Ce stage m'a donc permis d'appliquer et de développer les notions théoriques acquises au cours des deux années précédentes ainsi d'améliorer ma communication, mon sens d'organisation et d'adaptation.

Et comme on a pu le constater, mon rapport présent de manière claire et détaillée tous les services que j'ai découverts durant les 4 semaines passées au sein de la BMCI et qui représentent pour moi un prélude vers le monde professionnel

Introduction

3

1ère PARTIE : Présentation générale de la BMCI

Le secteur bancaire

4

Historique de la BMCI

6

La fiche technique de la BMCI

12

Valeurs de la BMCI

13

Organigramme de la BMCI en septembre 2008

15

Organigramme de l'agence BMCI CASA GARE

16

2ème PARTIE : Description des différentes opérations de l'agence BMCI

Le	chargé	clientèle
17		
Les	différentes formes du compte	bancaire
24		
Les	types du cartes	bancaires
32		
Les	types de	crédits
41		
Service		guichet
45		