



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

F.S.J.E.S

Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales

Fès

Rapport de stage

Réalisé par :

Bachir BERRADA

Supervisé par :

M. Hicham KHASSAL

Stage effectué au sein de :

Attijariwafa Bank

Agence Al Houria (157)

Année universitaire : 2006/2007

Dédicace

*Je dédie ce modeste travail,
A mes parents symboles de bonté,
De sacrifice et de dévouement.
En témoignage de tous les efforts
Qu'ils n'ont pas cessé de déployer pour mon bien être,
Aucune dédicace ne serait leur exprimer mes admirations,
Mes respects et ma profonde affection.
Aux personnels de l'agence Al Houria qui m'ont aidé à passer
Mon stage dans les meilleures conditions et avec succès.
A mon frère, sœurs et beaux-frères pour leur grand soutien
A ma toute ma promotion en souvenirs
Des moments merveilleux qu'on a passés ensemble.
« QUE DIEU VOUS PROTEGE TOUS »*

Remerciements

Avant de commencer de détailler le plan proposé, je remercie Attijariwafa Bank de m'avoir accordé un stage d'une durée d'un mois au sein de ses départements.

Je tiens à remercier plus précisément (par ordre hiérarchique) :

- M. KHASSAL, Directeur de l'agence Al Houria, pour son amabilité à m'offrir l'opportunité d'intégrer son agence, pour le temps qu'il m'ait consacré mais aussi pour tout ce qu'il m'a permis d'apprendre de son expérience à gérer une équipe de sorte à ce qu'elle soit efficace et efficiente.
- Mme ALJ, Chargée de relations, pour sa sympathie et pour le temps qu'elle a consacré à répondre à mes questions incessantes, en dépit de ses préoccupations puisqu'elle vient de rentrer de son congé annuel.
- M. BAQAS, Chargé de la clientèle, pour sa disponibilité sans faille, ses remarques pertinentes et ses conseils judicieux.
- M. ZEROUALI, Chargé de comptes principal, pour sa disponibilité et sa courtoisie qui ont été constantes à mon égard.
- Mme BELKHAYAT ZOUGGARI, Chargée de comptes, qui m'a encadré, et qui n'a épargné aucun effort en me donnant toutes les informations nécessaires, je la remercie infiniment pour le temps qu'elle m'a réservé.
- M. KHADRI, Chargé de comptes, c'est vrai qu'on a pas passé beaucoup de temps ensemble, mais les conseils qu'il m'a donnés durant la période où on s'est vu m'étaient d'une grande importance.

Enfin je remercie tous ceux qui ont participé de près ou de loin à l'élaboration de ce rapport.

—

Sommaire

Introduction.....	6
-------------------	---

Fiche signalétique.....	7
-------------------------	---

PARTIE I : Présentation et organisation

A- *Présentation*

I- Présentation d'AWB.....	10
----------------------------	----

II- Présentation de l'agence.....	12
-----------------------------------	----

B- *Organisation de l'agence*

I- Directeur de l'agence.....	12
-------------------------------	----

II- Chargé de relations.....	14
------------------------------	----

III- Chargé de clientèle.....	14
-------------------------------	----

IV- Chargé de comptes principal.....	15
--------------------------------------	----

V- Chargé de comptes.....	16
---------------------------	----

PARTIE II : Service administratif

I- Operations sur chèques.....	18
--------------------------------	----

II- Operations sur carnets.....	19
---------------------------------	----

III- La compensation.....	19
---------------------------	----

IV- Les virements.....	19
------------------------	----

V-	La certification.....	20
VI-	Le portefeuille.....	20

Partie III : Service commercial

A- Les comptes

I-	L'ouverture d'un compte.....	22
II-	Les catégories des comptes.....	21

B- Les produits et services

I-	Produits de la bancassurance.....	24
1-	La gamme épargne.....	24

Sommaire

2-	La gamme prévoyance.....	25
II-	Les packs.....	28
1-	DOMINO.....	28
2-	JOCKER ETUDIANTS.....	28
3-	JOCKER JEUNES ACTIFS.....	29
4-	BILA HOUDOUD.....	29
5-	KAMIL.....	30
6-	HISSAB MOURIH.....	31

III-	La banque à distance.....	31
1-	Attijarinet.....	31
2-	Suimoi.....	31
IV-	Les cartes de guichets.....	32
C- Les crédits		
I-	Le crédit immobilier.....	33
1-	Miftah Attaâlim (FOGALEF).....	33
2-	Miftah El Hana (FOGARIM).....	34
II-	Le crédit à la consommation.....	35
1-	Crédit Express.....	35
III-	Le crédit revolving (carte MIZANE).....	35
IV-	Le crédit bail (leasing).....	36
Conclusion.....		37
Annexes.....		38

Introduction

Dans le cadre de la préparation de la licence en sciences économiques et de gestion à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Fès, plusieurs étudiants choisissent d'effectuer des stages tout au long du cursus scolaire.

De façon à acquérir un savoir-faire et une expérience nous permettant d'intégrer le marché du travail en étant à la fois responsable et productif, ma formation requiert un rapprochement avec le milieu professionnel. Le stage représente une partie intégrante de la formation de l'étudiant, il complète les enseignements théoriques et pratiques dispensés dans le cursus universitaire. Il requiert une rapproche avec le milieu professionnel sur le terrain.

Le premier stage est une bonne occasion pour un étudiant de découvrir avant tout un secteur professionnel qui l'intéresse, avec une pression de résultats plus limitée que dans les stages de deuxième et de troisième année.

Le choix d'Attijariwafa Bank comme entreprise d'accueil, n'est pas dû à un hasard. C'est de part son importance et ses performances professionnelles dans le système bancaire national et international que mon choix a été fondé. En effet, premier groupe bancaire et financier du Maghreb et huitième au niveau africain, Attijariwafa Bank bénéficie d'une assise financière solide, d'un capital de savoir-faire diversifié et d'outils d'expertise modernes, qui le positionnent aujourd'hui en acteur clé du développement économique marocain.

C'est ce professionnalisme qui a permit à Attijariwafa Bank d'avoir :

- Plus de 550 agences au Maroc équipées d'un distributeur automatique,
- Plus de 35 points de ventes à l'étranger,
- Plus de 8200 collaborateurs,
- Plus de 1,5 millions clients.

Dans ce rapport de stage, une présentation d'Attijariwafa Bank et de l'agence Al Houria ainsi que son organisation seront traitées dans une première partie, puis dans une deuxième partie les différentes opérations, services et produits offerts par la banque.

FICHE SIGNALITIQUE

1- Stagiaire :

Nom & prénom : BERRADA Bachir

Niveau de formation : 1^{ère} année, Licence en sciences économiques et de gestion

Promotion : 2006/2007

Adresse personnelle : 22, Rue Abi Chouaib Dokkali, Appt 14, Champs de courses, Fès

Téléphone : 041 515 227

E-mail : berrada88@gmail.com

2- L'entreprise d'accueil :

Dénomination : Attijariwafa Bank

Siege social : 2, Bd Moulay Youssef, Casablanca

Capital : 1.929.959.600 DH

Tél : 022 224 169 / 022 298 888

R.C : 333

I.F : 01085221

C.N.S.S. : 92774

Télex : 22 863 / 22 864

Site web : www.attijariwafabank.com

3- Agence d'accueil :

Dénomination : Al Houria
Code d'agence : 157
Adresse : Angle rues Imam Ali et Abou Oubeida Ibo Jarrah, Fès
Téléphone : 035 653 423
Fax : 035 653 673

4- Les maîtres de stage :

Nom & prénom : M. KHASSAL, en commercial
: M. ZEROUALI HAIKI, en administratif

4-Période de stage :

<i>Période</i>	<i>Date</i>	<i>Lieu de stage</i>
1 Mois	Du 01/08/07 Au 31/08/07	Stage au service administratif et commercial

PARTIE I: *Présentation et organisation*

A- Présentation :

I- *Présentation d'Attijariwafa Bank :*

1- Historique :

ATTIJARIWAFABANK est comme son nom l'indique une fusion entre la Banque Commerciale du Maroc (BCM) et Wafabank. En effet c'est une réponse à une logique industrielle forte génératrice de synergie de coûts de revenus additionnels et de capacités technologiques nouvelles, que cette nouvelle entité a vu le jour. Ainsi le projet ATTIJARIWAFABANK a commencé à être effectif en novembre 2003 avec la prise de contrôle de Wafabank par la banque commerciale du Maroc. Courant mai 2004, la BCM a acquis la totalité du capital de Wafabank à travers le lancement d'une offre publique d'achat et d'une offre publique d'échange. La fusion juridique des deux banques est quant à elle intervenue le 31 décembre 2004.

Ainsi ATTIJARIWAFABANK est aujourd'hui le premier groupe bancaire et financier du Maghreb et le huitième en Afrique avec comme double objectif:

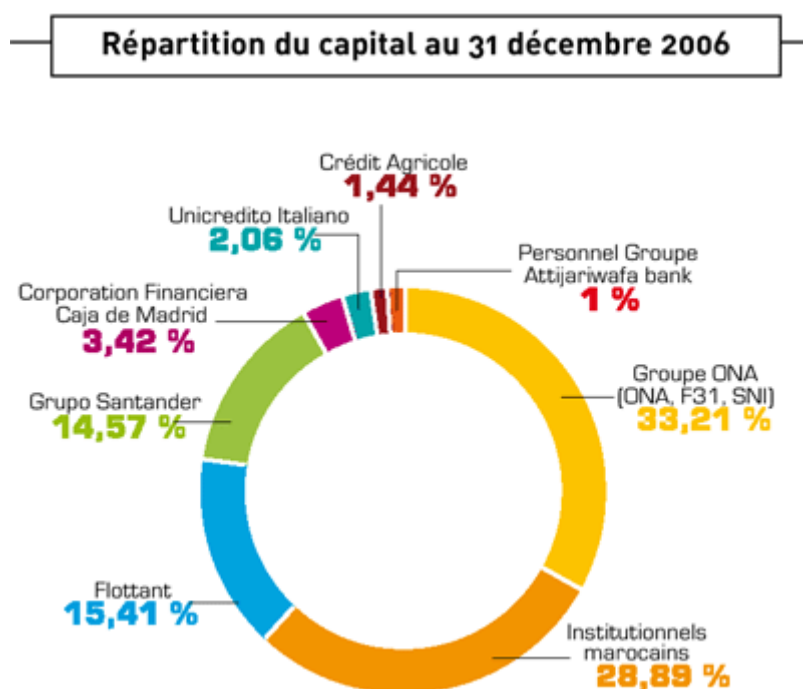
- Situer ses performances aux meilleurs standards internationaux.
- S'inscrire dans une perspective de rayonnement dans l'espace euro-méditerranéen et de compétition internationale.

2- Conseil d'administration :

<i>Membres</i>	<i>Fonction</i>
M. Abdelaziz ALAMI	Président d'honneur
M. Mohammed EL KETTANI	Président Directeur Général
M. Antonio ESCAMEZ TORRES	Vice-président
M. Mounir EL MAJIDI	Représentant SIGER
M. Hassan BOUHEMOU	Représentant la SNI
M. Abed YACOUBI SOUSSANE	Administrateur
M. José REIG	Administrateur
M. Javier HIDALGO BLASQUEZ	Administrateur
M. Manuel VALERA	Représentant Grupo Santander
M. Matias AMAT ROCA	Représentant Corporacion Financiera Caja de Madrid
M. Hassan OURIAGLI	Représentant F3I
M. Henri MOULAD	Administrateur
M ^{me} Wafaâ GUESSOUSS	Secrétaire

3- Actionnariat :

Le capital d'Attijariwafa Bank est reparti comme suit :



Attijariwafa Bank compte parmi ses actionnaires de référence des entreprises d'envergure internationale, avec lesquelles elle développe des synergies multiples, notamment en termes d'expertise et de création de valeur.

4- Valeurs:

Six valeurs partagées définissent le socle de la culture d'entreprise d'AWB. Elles inspirent sa démarche stratégique, imprègnent les principes déontologiques et d'éthiques régissant son quotidien et donnent son identité à la banque.

Ces valeurs fédèrent les équipes de la banque. Elles encouragent les femmes et les hommes d'Attijariwafa Bank à faire le maximum pour que leur entreprise soit « le champion national » de la banque et de la finance.

- Œuvrer pour la satisfaction de client impliquant un niveau élevé d'exigence dans la qualité du service rendu au client.
- Participer au développement de notre pays exprimant la volonté de faire reconnaître notre institution comme un acteur dynamique dans le développement économique et social du Maroc.
- Cultiver l'esprit d'équipe traduisant le désir d'optimiser les apports et les compétences de tous dans le travail commun et de garantir à chacun son propre épanouissement dans son parcours professionnel.
- Agir dans le respect de règles éthiques recouvrant la volonté de faire prévaloir, dans les comportements des collaborateurs et dans les pratiques de l'entreprise, des

principes garantissant le caractère irréprochable du service dû au client et la réputation de notre institution.

- Etre ouverts à l'innovation et créer la différence en soutenant la performance de l'entreprise par l'intégration de toutes les formes possibles de progrès et par l'exaltation de l'esprit de créativité
- Exprimer notre volonté de gagner à travers les performances et les résultats réalisés par notre institution, visant à répondre aux attentes de nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires et notre pays.

II- Présentation de l'agence Al Houria :

Al Houria a débuté ses activités en 1994, elle se situe à l'intersection des rues Imam Ali et Abou Oubeida Ibnou Al Jarrah, dans la ville nouvelle de Fès. Elle compte environ 2200 clients avec un dépôt de plus de 170 millions de dirhams.

Elle est dirigée par M. Hicham KHASSAL, et compte parmi son personnel un chargé de relations, un chargé de clientèle, un chargé de comptes principal et deux chargés de comptes.

Une définition de chaque poste ainsi que ses principales tâches seront présentées dans la partie qui suit.

B- Organisation de l'agence :

L'agence, comme cité précédemment, compte parmi son personnel :

I- Directeur d'agence :

1- Identification :

Le directeur d'agence gère et développe un portefeuille de clientèle de particuliers et professionnels du segment « Haute Gamme » (particuliers, professionnels et la PME) en veillant à la réalisation des objectifs stratégiques et commerciaux fixés par la Banque de détail.

2- Principales tâches :

Les principales tâches du directeur d'agence sont :

- Développe le fonds de commerce de l'agence sur la base des plans d'actions commerciales établis par la banque de détail :
 - Conquête et fidélisation de la clientèle PP en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins ;
 - Commercialisation des produits de la banque et des filiales ;
 - Animation et suivi des réalisations de l'équipe et met en œuvre les mesures adaptées.
- Assure la gestion et suivi du risque :
 - Confectionne les dossiers de crédits liés à son portefeuille ;
 - Veille à la constitution des garanties et au renouvellement des lignes ;

- Etablit les autorisations temporaires (messages) ;
 - Assure le suivi des dépassements ;
 - Veille à la mise à jour régulière des dossiers administratifs et des garanties.
- Assure la gestion et le suivi des réclamations
- Assure le suivi du recouvrement de la clientèle relevant de son portefeuille
- Veille au strict respect des réglementations et procédures et les diffuse auprès de ses

collaborateurs

- Assure des contrôles inopinés au niveau des différentes activités de l'agence: caisses
- (dirhams, devises, GAB), journées comptables, stocks de cartes et chèquiers...
- Veille à l'amélioration de la qualité de service pour l'enrichissement du fonds de commerce
- Assure la gestion administrative des collaborateurs de l'agence de concert avec sa

hiérarchie et les relations humaines « RH BDD » (congés, indisponibilités, redéploiement, besoins en formation...)

- Veille au respect de l'organisation de l'agence:
- Met en valeur les PLV et affiches conformément aux directives des lignes métier et/ou du marketing ;
 - Garantit la conformité et la propreté des locaux et enseignes dans le respect des standards de la banque et déclenche les actions correspondantes le cas échéant ;
 - Veille à l'organisation administrative des locaux (classement, rangement des dossiers, archives, économat etc....) ;

II- Chargé de relation :

1- Identification :

Il gère et développe un portefeuille de clientèle de particuliers et professionnels des segments moyens de gamme « Club » en veillant à la réalisation des objectifs commerciaux fixés par sa hiérarchie.

2- Principales tâches :

- Met en œuvre son plan d'action commerciale négocié avec sa hiérarchie :
- Conquête (sur place et hors site) et fidélisation de la clientèle ;
 - Commercialisation des produits et services de la banque.
- Confectionne les dossiers de crédits et les dossiers de renouvellement
- Assure la constitution et la mise à jour des garanties concernant son propre portefeuille
- Assure la mise à jour des dossiers administratifs

- Assure la gestion et le suivi des réclamations de son portefeuille
- Assure le suivi des impayés et contacte la clientèle pour un recouvrement à l'amiable
- Assure l'intérim du directeur d'agence.

III- Chargé de clientèle :

1- Identification :

Le chargé de clientèle gère et développe un portefeuille de clientèle « Grand public » en veillant à la réalisation des objectifs commerciaux qui lui sont assignés.

2- Principales tâches :

- Assure l'ouverture de compte pour la clientèle « Grand public »
- Assure la commercialisation massive des produits et services de la banque adaptés

à ce segment de clientèle

- Confectionne les dossiers de crédits
- Assure la constitution et la mise à jour des garanties concernant son propre portefeuille
- Assure la gestion et le suivi des réclamations de son portefeuille
- Assure le suivi des impayés et contacte la clientèle pour un recouvrement à l'amiable
- Assure l'assainissement de son portefeuille

IV- Chargé de comptes principal :

1- Identification :

Le chargé de compte principal est chargé du suivi et du contrôle des opérations administratives de l'agence.

2- Principales tâches :

- Procède à l'ouverture de la journée (réception des fichiers)
- Vérifie le traitement des opérations de virement
- Traite les opérations de retraits déplacés
- Établit les certifications des chèques
- Assure la gestion des CAT/BDC
- Procède au traitement et suivi des oppositions
- Gère les incidents de paiement : Établissement des certificats de refus de paiement
- Gère des dossiers de saisie arrêts et successions

- Traite les réclamations avec les services centraux
- Établit avec le caissier l'arrêté de caisse (Dirhams, Devise, GAB)
- Analyse le tableau de bord relatif aux différentes opérations de caisse
- Classe les valeurs et les différentes pièces comptables relatives aux opérations de caisse
- Procède à la clôture de la journée (transmission des données)
- Contrôle les différents états comptables de l'agence
- Coordonne les opérations avec le Centre de Traitement Régional « CTR » (réclamations, suspens...)
- Assure la gestion des fonds avec le chargé de compte: versement de l'excédent, demande de fonds auprès du CTR.
- Assure la gestion logistique et ressources matériels
- Assure la gestion des combinaisons des coffres
- Délivre diverses attestations

V- Chargé de comptes :

1- Identification :

Il est chargé des opérations du Front-Office administratif en agence.

2- Principales tâches :

- Prend en charge les opérations de caisse suivantes:
 - Retrait et versement espèces ;
 - Remise de chèques sur place ;
 - Retrait et versement déplacé ;
 - Certification de chèques ;
 - Virement simple ;
 - Change manuel : achat et vente de devises.
- Assure la gestion du portefeuille : encaissement / escompte.
- Assure la gestion du GAB.
 - Alimentation des caisses ;
 - Arrêté comptable ;

- Gestion des cartes capturées.
- Arrête les caisses avec le chargé de compte principal.
- Assure la gestion des fonds, avec le chargé de compte principal: versement de l'excédent, demande de fonds auprès du CTR.
- Assure le classement des journées comptables.

Partie II : *Service administratif*

I- Opérations sur chèques :

1- Le retrait :

Le chèque est un titre de paiement rédigé par lequel un tireur donne l'ordre à sa banque de payer au bénéficiaire une somme déterminée.

Le retrait par chèque est l'opération par laquelle le bénéficiaire du chèque se présente au guichet domiciliaire ou autre guichet pour retirer une certaine somme d'argent en contrepartie du chèque.

Le retrait par chèque peut être soit par un chèque domicilié (c.-à-d. le compte du tireur est ouvert dans la même agence du retrait du chèque), soit par chèque hors place. Dans ce cas, un accord téléphonique de l'agence domiciliaire du chèque est obligatoire pour pouvoir le payer.

Remarques :

- Avant de payer le chèque, le chargé de comptes vérifie si le tireur possède les fonds suffisants puis contrôle la signature du tireur.
- Le retrait déplacé s'effectue uniquement par le propriétaire du compte et est fixé à 10.000 DH.
- Pour payer un chèque, celui-ci ne doit pas être barré. S'il est barré, le chèque doit uniquement être versé au compte du bénéficiaire.

2- Le versement :

Le versement est l'opération par laquelle le donneur d'ordre présente au chargé de comptes des valeurs en vue d'encaissement dans son propre compte ou dans le compte d'une tiers personne.

Pour verser une somme d'argent, le donneur d'ordre donne au chargé de comptes le numéro de compte dans lequel il veut faire son versement puis le montant versé. Le chargé de comptes et après avoir bien compté le montant versé, remet au donneur d'ordre un reçu du montant.

Si le compte est domicilié, le montant sera crédité sur-le-champ, sinon un délai d'un jour est nécessaire.

Pour verser un chèque, le donneur d'ordre doit premièrement écrire son numéro de compte et puis signer au dos du chèque, puis le remet au chargé de comptes. Ce dernier vérifie si le chèque est domicilié ou hors place. Pour les chèques domiciliés, la comptabilisation s'effectue directement et la somme versée est donc directement créditée au compte du bénéficiaire et débitée du compte du tireur.

Pour les chèques hors places, le chargé de comptes effectue une remise de chèques globale au Front Office, par laquelle il mentionne le montant de la remise et le nombre de chèques qui sera affiché dans le reçu qu'il remettra au donneur d'ordre, mais aussi dans le ticket de remise à l'encaissement qu'il envoie au Centre de Traitement Régional. Ce dernier procède à l'encaissement des chèques qui lui sont remis et cela dans un délai de deux jours du jour de la remise.

II- Opérations sur carnets :

1- Le retrait :

Le retrait sur carnet s'effectue par la présentation du carnet et de la carte d'identité nationale de son propriétaire. Après avoir contrôler l'identité et la signature, le chargé de compte effectue l'opération demandée puis met à jour le compte.

Le retrait sur carnet peut être aussi déplacé et requiert un accord téléphonique de l'agence domiciliaire. Il est fixé à 2000DH. Au-delà de ce montant, le tireur paye des frais supplémentaire.

2- Le dépôt :

Le dépôt sur carnet s'effectue de la même manière que le retrait. La personne se présente au guichet munit de son carnet et du montant qu'il veut verser. Le chargé de compte vérifie l'identité de la personne puis effectue l'opération au Front Office et met à jour le solde du carnet.

Cette opération peut être effectuée dans n'importe quelle agence d'AWB.

III- La compensation :

La compensation est l'opération qui consiste en un échange de valeurs (chèques, effets de commerce, lettres de change, virements...) entre AWB et les banques confrères sur place.

Cependant, depuis juin 2007, l'échange n'est plus physique ou de valeurs, il est devenu un échange d'images. Les valeurs (chèques, effets de commerce...) sont scannées et c'est leur image qui est échangé. C'est la dématérialisation.

IV- Les virements :

Le virement est l'opération qui consiste à débiter le compte du client donneur d'ordre en vue de créditer le compte du bénéficiaire.

Le client n'a besoin ni de chèque ni de carnet, mais il est obligé de remplir et de signer un ordre de virement.

On peut distinguer entre :

1- Le virement ordinaire :

C'est un virement de compte en compte. Le chargé de comptes vérifie l'ordre de virement, l'identité et la signature du donneur d'ordre.

2- Le virement téléphonique :

Le virement téléphonique concerne les virements urgents. Il se dénoue par le moyen du fax comportant une clé ou un code spécial édité par le chargé de comptes principal et qui doit être vérifié par son collègue de l'agence réceptrice.

3- La mise à disposition :

La mise à disposition est un virement dont les bénéficiaires ne possèdent pas de compte bancaire.

Pour faire une mise à disposition, le donneur d'ordre remplit un ordre de virement avec le montant voulu et le nom du bénéficiaire avec son numéro de CIN, et l'envoie avec une copie de sa carte d'identité à l'agence où va être payé le bénéficiaire par un compte de liaison DAP.

Le bénéficiaire se rend à l'agence et présente une copie de sa CIN, puis reçoit son argent.

4- Virement de masse :

Les virements en masse concernent essentiellement les grandes sociétés et organismes qui préfèrent payer leurs salariés par un virement.

Cette opération consiste à débiter le compte de la société et créditer le compte des bénéficiaires qui se fait selon la nature du compte (domicilié, AWB, confrère).

5- Virement permanent :

C'est une somme d'argent que le donneur d'ordre ordonne à son agence de verser mensuellement dans une date précise et pour une période déterminée dans les comptes d'autres personnes.

V- La certification :

La certification est une garantie de paiement dont bénéficie le porteur du chèque. Le chargé de comptes principal est tenu de bloquer le montant du chèque dans un compte spécial (820000) et ce jusqu'au délai de présentation qui est de 20 jours.

VI- Le portefeuille :

Le service portefeuille est un service dont la gestion est assurée par le chargé de comptes et qui est spécialisé dans le recouvrement des chèques et des effets de commerce hors place ainsi que la gestion des encaissements et des escomptes. Ses principales fonctions sont :

- L'envoi des effets hors place remis par la clientèle de l'agence au « PCM » (Portefeuille Central du Maroc),
- La gestion des escomptes,
- Le recouvrement des chèques et effets reçus du « PCM ».

Partie III : *Service commercial*

A- Les comptes :**I- L'ouverture d'un compte :**

Avant d'entamer la partie des produits et services, une présentation des ouvertures de comptes est nécessaire.

L'ouverture de compte est soumise à plusieurs conditions régies par le droit commercial. Les modalités changent donc selon le type de compte (comptes chèque, compte sur carnet...) et du client (marocain, étranger, MRE, personne physique ou personne morale...).

L'âge de maturité est fixé à 18 ans pour les deux sexes, donc chaque personne âgée de 18 ans et plus et n'étant frappée d'aucune incapacité peut ouvrir un compte auprès des agences de la banque.

Pour une personne physique souhaitant ouvrir un compte chèque personnel, une copie de sa carte d'identité nationale en cours de validité et suffisante comme pièce d'identification pour ouvrir un compte. Cependant pour un MRE, il peut opter soit pour l'ouverture d'un compte ordinaire soit pour un compte en dirhams convertible et dans les deux cas sa CIN et sa carte de séjour à l'étranger sont nécessaires.

Pour les personnes morales, les démarches sont un peu plus compliquées et on prendra à titre d'exemple une société civile. Le chargé de relation doit vérifier certaines conditions de constitution et de fonctionnement :

Constitution :

- Capital social : aucun capital minimum ni maximum n'est requis.
- Associés : 2 au minimum.
- Nature des apports : en numéraire, nature ou industrie.
- Personnalité morale : acquise à partir de la date de la signature des statuts.

Fonctionnement :

- Administration : Les statuts désignent un ou plusieurs gérants ou administrateurs pour administrer la société. A défaut de dispositions statutaires, tous les associés administrent conjointement la société.
- Nomination : le ou les gérants sont nommés par les statuts ou par un procès-verbal d'une décision collective des associés.
- Pouvoirs des gérants : les gérants exercent les pouvoirs qui leurs sont conférés par les statuts ou par l'acte qui les a nommés.
- Durée du mandat : fixée par les statuts ou le procès-verbal de la réunion des associés.

Documents d'identification requis :

- Statuts certifiés conformes à l'original.

- Procès-verbal de la réunion des associés ayant nommé le gérant, le cas échéant.
- Photocopie des Pièces d'identités en cours de validité des associés
- Photocopies de la Pièce d'identité en cours de validité du gérant
- Certificat d'inscription aux impôts (IGR).

II- Les catégories de comptes :

1- Les comptes chèques :

Les comptes chèques sont réservés aux particuliers pour leurs besoins personnels, organismes sans but lucratif, sociétés civiles...

La série des comptes chèques est 300.

2- Les comptes sur carnet :

Les comptes sur carnet sont les comptes dont la série est de 610 et qui sont destinés aux personnes physiques ne pouvant avoir qu'un seul compte sur carnet. Un livret est remis au client, sur lequel sont enregistrés tous les versements et les retraits de fonds.

Le solde ne peut être débiteur, le montant du retrait ne peut être inférieur à 100dh et le solde ne peut dépasser 300 kdh. Actuellement le compte est rémunéré à un taux d'intérêt trimestriel soit 2.5% l'an.

3- Les comptes courants :

Les comptes courants, de série 000, sont réservés aux personnes physiques ou morales pour leurs opérations professionnelles avec un premier versement minimal de 10 kdh.

4- Les comptes MRE :

Les comptes MRE (430-480) sont des comptes chèques destinés aux marocains sans frontières ou résidents à l'étranger.

5- Les comptes en DH convertibles :

Ce sont les comptes dont les séries sont 460 pour les Marocains et 400 pour les étrangers. Ce sont des comptes permettant d'effectuer des transferts à destination de l'étranger ou pour l'obtention du Dh en vue de procéder à des paiements au Maroc.

6- Comptes personnels AWB :

Ce sont les comptes dont la série est 420-460 et qui sont ouverts en faveur du personnel d'Attijariwafa Bank.

Remarques :

1. Avant d'ouvrir le compte au client, le chargé de clientèle ou de relation doit vérifier si ce dernier est un interdit de chéquiers au niveau de l'application CRM (gestion relations clientèles).

2. Pour toutes les catégories de comptes, à l'ouverture, le client doit remettre à la banque :

- Copie de sa CIN ;
- Lettre d'unité de compte signé ;
- Spécimen signature ;
- Copie de la carte de séjour et du passeport pour les étrangers et les MRE.

3. Pour les comptes courants, des pièces supplémentaires sont nécessaires pour l'ouverture du compte :

- Le registre de commerce ou certificat négative ;
- Le statut de la société ;
- Le procès verbal ;
- L'annonce légale ;
- Et le spécimen de signature des signataires.

B- Les produits et services :

Devant le nombre important des banques et de leurs agences, une grande concurrence naît entre celles-ci. Les banques ont dû alors faire face à un double défi :

- D'une part, optimiser l'offre en volume et en rentabilité pour être plus compétitifs ;
- D'autre part, mobiliser des liquidités supplémentaires en offrant une contrepartie attractive.

Attijariwafa Bank, qui est le leader bancaire national a mis en place une panoplie de produits et de packs répondants aux besoins diversifiés de sa clientèle, et ne cesse d'innover pour garder sa place de leader et donc exceller dans le monde de la banque et de finance.

I- Les produits de la bancassurance :

1- La gamme épargne :

a- Le plan âge d'or :

Le plan âge d'or est un produit d'épargne retraite destiné aux personnes physiques de moins de 60 ans leurs permettant de constituer progressivement une retraite principale ou complémentaire. Le compte plan âge d'or est rémunéré au minimum à raison de 3,25% (5,55% en 2005), les versements mensuels ne peuvent pas être inférieurs à 100dh et ceux exceptionnels à 1000 dh.

Le souscripteur peut :

- Demander une avance à concurrence de 80% du montant de son épargne ;
- Faire un rachat partiel sur 2 fois durant la vie du contrat à hauteur de 50% de l'épargne constitué (1000dh au minimum) ;

- Faire un rachat total après 3ans (avant 3 ans une retenue de 5% sera déduite des intérêts).

A la fin de chaque année, le souscripteur reçoit la situation de son compte indiquant les versements effectués, la valeur de l'épargne constituée et le taux de rendement.

Le capital revalorisé est versé au souscripteur en cas d'IAD (invalidité absolue définitive), ou aux bénéficiaires désignés. Il peut aussi bénéficier d'un avantage fiscal si toutefois l'âge de la retraite est supérieur ou égal à 50 ans et la durée du contrat est supérieure ou égale à 10 ans.

b- Le plan éducation :

C'est un produit qui a pour objectif de constituer progressivement une épargne pour financer les études supérieures d'un enfant ou de le doter d'un capital destiné à faciliter son entrée dans la vie active et bénéficier d'une assurance décès.

Le compte plan éducation est rémunéré au minimum 3,25%, les versements mensuels ne peuvent être inférieurs à 200dh et ceux exceptionnels à 500dh.

Le souscripteur doit avoir moins de 60 ans lors de la souscription au produit, et l'âge de liquidation de l'épargne est fixé à 18-25 ans.

Le souscripteur peut :

- Demander une avance à concurrence de 80% du montant de son épargne ;
- Faire un rachat total après 3ans (avant 3 ans une retenue de 5% sera déduite des intérêts).

Comme c'est le cas du plan âge d'or, le souscripteur reçoit au mois de juin de chaque année la situation de son compte à savoir : le taux de revalorisation, les versements effectués et la valeur de l'épargne constituée au 31 décembre.

Les garanties de décès et IAD couvrent les prestations suivantes :

- La garantie exonération (prise en charge des versements mensuels jusqu'au terme du contrat) ;
- La rente éducation (rente trimestrielle moyennant trois fois les versements mensuels durant l'année ;
- La prime de décès et IAD (taux d'intérêts des versements mensuels relatifs à l'âge de souscription).

L'assurance décès sera résiliée en cas d'interruption des versements mensuels.

2- La gamme prévoyance :

a- Securicompte :

Securicompte est un contrat d'assurance en couverture du solde de compte qui garantit le versement d'un capital en cas de décès ou d'IAD soit pour le solde du compte ou au profit des bénéficiaires.

L'assurance Securicompte garanti :

- Un capital égalant au solde à la veille du décès ou d'IAD avec un minimum ou un maximum selon l'option choisie ;
- Un doublement du capital si le décès ou l'IAD sont accidentels.

La prime d'assurance peut être de 100 dh/ an (capital min garanti : 10 à 50 kH) jusqu'à 1200 dh / an (min 300 kdh à 1000 kdh).

La date d'effet est immédiate (sous réserve qu'aucune anomalie ne soit constatée au niveau de la déclaration d'état de la santé).

Le client peut :

- Modifier le nombre de compte à débiter et celui à assurer, les bénéficiaires et l'option ;
- Demander la résiliation de l'échéance 30 jours avant chaque 1er janvier.

La résiliation est automatique quand l'assuré atteint l'âge de 65 ans, en cas de non paiement de la prime ou de clôture du compte garanti.

b- Global securfamille :

Global securfamille est un contrat d'assurance qui a pour objet de garantir le paiement d'indemnités journalière en cas d'hospitalisation médicale ou chirurgicale par suite de maladie et de protéger sa famille contre les conséquences financières de la vie privée.

La prime d'assurance est :

- A partir de 300dh/ an pour la formule adulte (âge < 60 ans) ;
- A partir de 900dh/an pour la formule familiale.

Les points forts du produit :

- Couverture accessible à toute la clientèle de la banque (à partir de 25dh/ mois pour le forfait individuel et 75dh/ mois pour le forfait familial) ;
- 2 formules de garantie : individuelle ou familiale ;
- Un seul contrat pour couvrir toute la famille ;
- Une protection hospitalière au Maroc et à l'étranger ;
- Un produit simple à souscrire sans formalités médicales ;
- Un délai de règlement des prestations rapide : max 10 jours ;
- Un système de prise en charge avec un call center ouvert 24h/24 (averti à un délai max de 5 jours après l'accident) celui-ci chargera un médecin d'assister l'assuré ;

Quatre garanties pour être couvert en cas d'incendie ou d'hospitalisation :

- Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation selon l'option choisie (de 5000dh à 50kdh) ;

- Versement de l'indemnité journalière en cas d'hospitalisation suite à une maladie (de 200dh à 1500dh) ;
- Versement d'un capital décès accidentel (de 10 à 100kdh). Il est de 100% le conjoint et de 25% les enfants ;
- Remboursement des frais engagés de transport de l'assuré en cas de maladie ou d'accident (1000 à 10kdh par assuré et par an).

c- Al istichfaa addahabi :

Al istichfaa addahabi est un produit d'assurance hospitalisation dédié au MRE et leurs proches restés au Maroc avec une prise en charge à 100% suite à une hospitalisation médicale ou chirurgicale consécutive à une maladie ou un accident.

Les primes d'assurance annuelles des adultes (de 18 à 70 ans) varient selon l'âge de 600 à 3000dh, et à partir de 300dh pour les enfants.

Le contrat sera résilié :

- Au décès du souscripteur (la souscription continue à produire ses effets à l'égard des assurés jusqu'à son échéance),
- A la clôture du compte bancaire du souscripteur,
- Au décès ou IAD des assurés ou de leur 70^{ème} anniversaire.

d- Confort santé :

Confort santé est un plan médical international, qui a pour objectif de garantir aux assurés, une couverture à vie de dépenses occasionnées suite à une maladie ou à un accident. Ce produit est destiné à la clientèle de la banque privilège et prestige âgée de moins de 75 ans.

La prime d'assurance est en fonction de l'âge, de l'option de la franchise et de la formule choisie :

- Formule Diamant : couverture pouvant atteindre 10M Dh par an et par personne avec une couverture mondiale ;
- Formule Gold : couverture pouvant atteindre 2500 kdh par an et par personne avec une couverture mondiale hors USA et Canada.

Le client a le choix entre cinq niveaux de franchise : 5000dh, 10kdh, 20kdh, 50kdh et 100kdh.

Toutes les déclarations sinistre relatives aux prestations ambulatoires doivent être transmises à wafa assurance au plus tard dans les trois mois qui suivent le sinistre, et ceux relatives à l'hospitalisation en informant le call center IHI (International Health Insurance).

Les délais d'attente :

- Immédiat pour les accidents et maladies graves ;
- 10 mois pour la grossesse et l'accouchement ;
- 4 semaines pour les cas normaux.

Les points forts du produit :

- Assurance nationale et internationale avec des niveaux de prestations très élevés ;
- Une couverture à vie quelque soit l'âge ou l'état de santé de l'assuré ;
- Assurance accessible à tous les âges jusqu'à 75 ans ;
- Couverture gratuite de deux enfants âgés de moins de 10 ans ;
- Un remboursement rapide (maximum 15 jours après réception du dossier) ;
- Un call center ouvert 24h/24 pour les prises en charge en cas d'hospitalisation ;
- Une carte d'assuré personnalisée.

II- Les packs :

1- Pack DOMINO :

Le pack DOMINO est une offre globale de cinq produits destinée à une clientèle service dont le revenu net mensuel est ≥ 2000 dh.

Il comprend :

- L'ouverture d'un compte chèque (domiciliation du revenu) ;
- Une carte visa Electron de validité nationale ou internationale ;
- La souscription au contrat sécuricompte ;
- La souscription au contrat mondial assistance (médicale et technique au Maroc) ;
- L'accès au service Allo mon compte permettant d'avoir des informations relatives au solde du compte, relevé des 5 dernières opérations, cours de change et de bourse ;
- L'octroi d'une facilité de caisse selon l'éligibilité du client.

Les frais du pack sont :

- Sans facilité de caisse : 434dh payable trimestriellement ;
- Avec facilité de caisse : 512 dh payable trimestriellement.

2- Pack JOCKER (étudiants) :

Ce produit cible les étudiants et enfants de la clientèle privé (âgés entre 18 et 30 ans). C'est une offre globale de produits qui coûte 357dh par an et qui comporte :

- L'ouverture d'un compte chèque (domiciliation du revenu) ;
- Une carte Jocker de validité nationale ;

- La souscription au contrat mondial assistance internationale (une assistance médicale en cas de maladie ou d'accidents au Maroc et à l'étranger et une assistance technique en cas de panne, accident ou incendie du véhicule assuré au niveau national) ;
- L'accès au service Allo mon compte ;
- L'accès à des avantages extra bancaires auprès de plusieurs partenaires.

3- Pack JOCKER (jeunes actifs) :

Ce pack est destiné aux débutants entre 18 et 30 ans et dont le revenu mensuel est \geq à 2000dh. Il bénéficie des mêmes produits que ceux du pack JOCKER étudiant, en plus de l'octroi d'une facilité de caisse et la souscription au contrat sécuricompte et coûte 480dh par an.

N.B.

L'adhésion aux packages et à tous leurs produits prend effet à partir du premier prélèvement des frais de pack, se renouvelant chaque année.

La résiliation du pack peut être faite par le client (sous réserve d'une demande effectuée 3 mois avant l'échéance annuelle) ou par la banque dans les cas suivants :

- L'arrêt de domiciliation des revenus ou du mouvement du compte ;
- Clôture du compte chèque ;
- Utilisation abusive de la facilité de caisse ;
- Non-règlement des frais de package ;
- Résiliation de l'un des produits du pack ;
- Le client atteignant l'âge de 31 ans pour les packs JOCKER et de 65 ans pour le pack DOMINO.

4- Pack BILA HOUDOUD :

Le pack BILA HOUDOUD est un produit réservé aux marocains résidants à l'étranger.

Il comporte :

- Un compte chèque (débité annuellement de 249dh) ;
- Une carte de validité nationale (retraits 2000dh par jour et paiements 5000dh par semaine);
- La consultation du compte par internet ;
- Le service SMS BILAHOUDOUD qui est un suivi de compte en direct grâce à une alerte par sms de chaque opération effectuée sur le compte.

De plus, les frais de tenue de compte du pack BILAHOUDOUD sont gratuits, ainsi que les opérations de virements inter Attijariwafa Bank et les retraits déplacés.

Une réduction de 50% est appliquée sur chaque opération de mise à disposition et le client bénéficie d'une bonification sur chaque transfert reçu à partir de l'étranger sur le compte chèque.

Et grâce aux conventions signées avec les différents partenaires d'AWB, le client bénéficie d'avantages extra bancaires qui consistent en des réductions chez les partenaires sur simple présentation de la carte.

La résiliation du pack se fait sans fermeture du compte chèque, mais annule tous les autres services.

5- Pack KAMIL :

Le pack KAMIL est une offre globale de produits et services dédiés aux salariés du groupe ONA/SNI se dépliant sur 3 formules :

- F1 : 55dh TTC/ trimestre.
- F2 : 70dh TTC/ trimestre.
- F3 : 100dh TTC/ trimestre (si le salaire est minimum 30kdh).

Le pack comporte :

Une carte bancaire selon la formule choisie (Aisance, Espace ou Premier local)

La souscription au contrat sécuricompte.

Une facilité de caisse, octroyée au souscripteur après acceptation de sa demande, elle est accordée à un taux de 8% HT/ an et ne dépassant pas 10 jours d'utilisation. Elle est plafonnée à 60% du revenu net pour les formules 1 et 2 et à 50kdh pour la formule 3.

Une exonération sur les opérations sur comptes comme les frais de tenue de compte, les prélèvements automatiques... (Sous présentation de la carte Kamil).

Les clients éligibles au pack sont :

- Les titulaires du groupe ONA/SNI ;
- Salaire mensuel > à 2000dh ;
- En possession d'un compte contentieux ;
- Non interdit de chéquier.

Comme pour les autres packs, la résiliation se fait soit à la demande du client soit par la banque dans les cas suivants :

- Démission ou licenciement du client ;
- Détachement de la société du groupe ;
- Clôture du compte chèque Kamil ;
- Arrêt de domiciliation du revenu ;
- Utilisation abusive de la facilité de caisse ;

- Demande de résiliation de l'un des produits Kamil.

6- Pack HISSAB MOURIH :

Le pack HISSAB MOURIH est dédié exclusivement aux fonctionnaires. C'est une offre globale de produits qui coûte 49dh par mois et qui comprend :

- Un compte chèque pour domicilier les revenus et bénéficier d'un chéquier ;
- Une carte Aisance ;
- Un découvert automatique pouvant aller jusqu'à 3000dh ;
- Une assurance décès invalidité ;
- Un service SMS (Suimoi).

Le pack HISSAB MOURIH est aussi plein d'avantages gratuits :

- Frais de tenue de compte ;
- Prélèvements automatiques ;
- Remises de chèques à l'encaissement ;
- Virements nationaux émis et reçus ;
- Extraits de compte en agence.

HISSAB MOURIH présente des conditions préférentielles pour l'octroi ou les rachats de crédits immobiliers ou de consommations des clients.

III- La banque à distance :

Pour garantir la proximité à ses clients, Attijariwafa Bank dispose de pleins de services modernes et efficaces pour faciliter la tâche à ses clients :

1- Attijarinet :

Attijarinet permet au client de suivre et de gérer son compte à tout moment, et ce pour une cotisation mensuelle de 30dh. Ce service garantit au client une rapidité, souplesse et mobilité puisqu'il est accessible 24h/24 et 7jours sur 7 et ne requiert qu'un ordinateur avec accès à internet.

2- Suimoi :

Suimoi est le service SMS d'Attijariwafa Bank, qui permet au client de suivre son compte sur son téléphone portable.

Pour une cotisation de 15dh par mois, le client reçoit directement sur son téléphone :

- Son solde hebdomadaire ;
- Un mini relevé bimensuel ;
- Une alerte chéquier lorsque ce dernier est disponible dans son agence ;

- Une alerte carte bancaire lorsque celle-ci est disponible dans son agence.

IV- Les cartes de guichets :

Devant tous ces produits, AWB met à la disposition de ses clients différentes cartes de guichets selon leur segment. Le tableau suivant présente les différentes cartes, le segment ciblé par chacune, la cotisation, la durée de validité et bien beaucoup d'autres informations :

CARTE	SEGMENTS CIBLES	COTISATION	CAPACITE DE RETRAIT	CAPACITE DE PAIEMENT	DECOUVERTE AUTORISEE	PERIODE DE RETRAIT HEBDO	DUREE DE VALIDITE
AISANCE	Entrée de gamme	90DH / an	5000DH / S (à concurrence de 75% du solde)	5000D H / S (à concurrence de 75% du solde)	Selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	2 ans renouvelables à la date d'anniversaire
ESPACE	Moyen de gamme	180dh/an avec un relevé de compte	5000DH/J à concurrence de 75% du solde	5000D H par semaine	Selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	1 an renouvelable
PREMIER LOCALE	Haut de gamme	350DH/ an	10000dh / j à concurrence de 100% du solde	15000d h / semaine	50000dh autorisé par PV et selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	1 an renouvelable
GOLD LOCALE	Très haut de gamme	1000dh/ an	15000dh / j à concurrence de 100% du solde	50000d h / semaine	80000dh autorise par PV et selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	1 an renouvelable
PREMIER INTERNATIONALE	Haut de gamme répondant aux conditions d'éligibilité selon circulaire 1606 de l'OC	350dh	10000dh / j à concurrence de 100% du solde	40000d h / semaine	50000dh autorisé par PV et selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	1 an renouvelable
GOLD INTERNATIONALE	Très haut de gamme répondant aux conditions d'éligibilité selon circulaire 1606 de l'OC	1000dh /an	15000dh / j à concurrence de 100% du solde	50000d h / semaine	80000dh autorise par PV et selon l'éligibilité du client	7 j ouvrables du samedi à 00h au vendredi à 23h59	1 an renouvelable

S'ajoutent à ceux cités au tableau, les cartes suivantes :

- La carte KESMA ;
- La carte RATIB (carte salaire)...etc.

C- Les crédits :

I- Les crédits immobiliers :

Attijariwafa Bank a choisi comme nom « Miftah » pour ses crédits immobiliers (Miftah Acquisition, Miftah Construction, Miftah Bilahoudoud). Nous traiterons Miftah Acquisition à titre d'exemple.

Miftah Acquisition est un produit dédié aux Marocains résidents. Il comporte un crédit immobilier dont le financement peut atteindre 100% et ce quelque soit la nature du projet (achat, rénovation, construction, ...). De plus, le client a le choix entre un taux fixe ou un taux variable. Il choisit aussi la durée de son prêt et peut à tout moment rembourser par anticipation.

De plus, Attijariwafa Bank a signé plusieurs conventions avec des sociétés publiques et civiles et des ministères permettant de donner des crédits immobiliers avec des avantages très attractifs. Nous traiterons dans cette dernière partie, deux des plus intéressantes de ces offres sociales, à savoir : Miftah Attaâlim et Miftah El Hana.

1- Miftah Attaâlim (FOGALEF) :

Miftah Attaâlim est un crédit logement s'inscrivant dans le cadre d'une convention signée entre AWB et la CCG (Caisse Centrale de Garantie) représentant le Fonds de Garantie Logement Education-Formation « FOGALEF ».

FOGALEF est donc un crédit accordé au personnel de l'enseignement adhérant à la Fondation Med VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Education-Formation répondant aux critères suivants :

- Ne pas posséder de logement individuel à usage d'habitation. A cet effet, l'adhérent doit produire un certificat de non propriété, ainsi qu'un engagement de remboursement de la créance à la banque et de l'aide à la Fondation s'il s'avère qu'il était propriétaire avant l'octroi du crédit conventionné.
- La charge globale de remboursement de tous les crédits contractés par l'adhérent doit être inférieure ou égale à 45% du salaire net figurant sur l'état d'engagement ou sur l'attestation de salaire à la date de la présentation de la demande. Ce salaire net n'inclut pas les allocations familiales.

L'objet de ce prêt est le financement de l'achat du logement principal ou de l'acquisition du terrain et/ou sa construction pour y édifier le logement principal. Il peut atteindre jusqu'à 100 % de l'objet du crédit à l'exception des frais annexes non couverts de la garantie du FOGALEF, et dans la limite d'un plafond cumulé de 500.000DH pour les deux types de crédits qui sont des crédits subventionnés, dont une partie des intérêts est prise en charge par la Fondation Mohammed VI et crédits complémentaires. Le plafond du montant et la durée maximale des crédits subventionnés se présentent comme suit :

Ristourne d'intérêt	Montant maximum du crédit subventionné	Durée maximale (période de franchise comprise)	Droit au crédit complémentaire
2%	200.000 DH	20 ans	Oui
4%	80.000 DH	10 ans	Non

N.B.

Les taux peuvent être fixes ou variables. La date d'effet à prendre en considération correspond à la date de signature du contrat de prêt. La valeur maximale des taux est déterminée comme suit :

- Taux fixe : taux maximum de 6,50% l'an (hors taxe) avec une révision tous les deux ans pour les nouvelles demandes de crédit.
- Taux variable : 5.1%.

La dernière échéance doit coïncider au plus tard le 31 décembre de l'année du 65^{ème} anniversaire du bénéficiaire.

Les documents de garantie sont :

- Déclaration sur l'honneur et engagement du client signés et légalisés ;
- Demande d'adhésion (assurance) – assurance décès, invalidité et incendie (délégation en faveur de Wafa Immobilier) ;
- Hypothèque en premier ou en deuxième rang ;
- Billet à ordre dûment rempli et signé par l'emprunteur ;
- Demande de virement du salaire et spécimen de chèque ;
- Ordre de prélèvement sur le compte bancaire ouvert auprès d'AWB ;
- Autorisation de déblocage entre les mains du notaire.
- Acte de garantie de la CCG.

2- Miftah El Hana (FOGARIM) :

Miftah El Hana est comme c'est le cas de Miftah Attaâlim, un crédit de logement s'inscrivant dans le cadre d'une convention signée par AWB et la CCG représentants le Fonds de Garantie des prêts au logement en faveur des populations à revenus modestes et/ou non réguliers « FOGARIM ». ce crédit porte sur l'acquisition et la construction de logements sociaux situés dans la ville de travail du client.

Toute personne répondante aux critères suivants peut bénéficier de ce prêt :

- Etre de nationalité marocaine ;

- Ne pas être fonctionnaire, employé titularisé du secteur public, agent temporaire permanent de l'état ayant plus de sept ans d'ancienneté ou salarié d'une E/se du secteur privé et affilié à la CNSS ;
- Exercer une activité génératrice des revenus ;
- Ne jamais avoir bénéficié d'un prêt garanti par un fonds étatique de garantie de prêts dédiés aux logements sociaux ou de ristourne d'intérêt de l'état ;
- Ne pas posséder de logement dans la Wilaya ou la province où se situe le bien à acquérir ou à construire ;
- Avoir un revenu minimum de 2000 DH ;

Le logement doit être un logement principal situé dans la wilaya ou la province où le bénéficiaire exerce ses fonctions. Toutefois, ce logement peut être destiné à l'habitation de ses ascendants ou descendants du premier degré. Les logements objets d'acquisition doivent obligatoirement être titrés et le coût global de l'acquisition ou de la construction ne doit pas excéder 200.000 DH y compris tous les frais annexes TTC. Les frais annexes ne doivent pas excéder 10% du prix de vente ou du coût des travaux de construction.

N.B.

- Le financement peut atteindre 100% du coût global d'acquisition ou de la construction du logement éligible dans la limite de 200 KDH.
- La durée maximale de remboursement est de 25 ans.
- Le taux est fixé à 5.5% HT sur toute la durée du crédit.

Les documents de garantie sont les mêmes que ceux requis par Miftah Attaâlim, excepté la demande du virement du salaire.

II- Les crédits à la consommation :

1- Le Crédit Express :

Le Crédit Express est un crédit de financement libre et rapide pouvant atteindre 100kdh et ce quelque soit le projet du client (voyage d'études, travaux d'aménagements, vacances ...). Ce dernier peut choisir la durée de remboursement de son choix qui est comprise entre 6 et 60 mois, selon ses moyens financiers avec le respect d'une capacité d'endettement de 40%. Les fonds sont débloqués immédiatement après l'accord du prêt dont les formalités sont réduites au minimum. De plus, le Crédit Express inclut une garantie (assurance sur le compte débit) qui prend en charge toutes les mensualités qui pourraient rester dues en cas du décès ou d'IAD. Ainsi, le client et sa famille seront complètement déchargés de tout souci de remboursement s'il lui arrivait malheur.

III- Le crédit revolving (carte MIZANE) :

La carte MIZANE est une carte donnant accès à un crédit revolving pouvant atteindre 150000DHS et qui apporte au client une souplesse dans la gestion de son budget. Elle offre une réserve d'argent qui se constitue au fur et à mesure des remboursements que le client effectue.

Le crédit revolving ne coûte rien au client et sera toujours à sa disposition tant qu'il ne l'a pas utilisé. De plus, cette carte peut être utilisée comme n'importe quelle autre carte puisque grâce à elle, le client peut effectuer des retraits dans n'importe quel GAB, payer ses achats, effectuer des virements... Le crédit peut être remboursé en partie ou en totalité, à tout moment et sans pénalité.

La carte MIZANE comporte aussi la formule Cash Back qui permet de récompenser le client sur ses achats en lui versant jusqu'à 1% du montant payé.

IV- *Le crédit bail (leasing) :*

Le «crédit bail» ou "leasing" (en anglais) est une opération de location de biens mobiliers ou de biens immobiliers qui donne la faculté au locataire d'en acquérir totalement ou partiellement, moyennant une prime convenue à l'avance tenant compte, pour partie ou moins, des versements effectués à titre de loyers.

Le leasing, et comme déjà cité, peut être en biens mobiliers (voitures utilitaires ou de tourisme, équipements industriels ou informatiques...etc.) comme il peut être en biens immobiliers (locaux commerciaux, maisons...etc.).

Ce type de financement est assuré par WAFABAIL.

Remarque :

La capacité d'endettement ne doit en aucun cas dépasser 45% du salaire du client.

Conclusion

Ce stage fut pour moi une expérience très enrichissante aussi bien sur le plan professionnel que personnel. L'enquête sur terrain m'a permise d'une part, d'observer les opérations de chaque service à part, et d'autre part d'éprouver le sens de l'organisation et des responsabilités.

Au niveau de l'activité bancaire, j'ai remarqué une parfaite organisation des tâches réparties entre les différents services et une bonne ambiance qui règne entre le personnel. Ce que je juge essentiel pour une parfaite réalisation du travail.

Mon stage chez AWB a été très instructif, j'ai pu observer le fonctionnement du travail dans une banque. Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'un tel établissement. Par ailleurs, les relations humaines entre chacun du personnel de la banque, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'ont beaucoup appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

Je me suis rendu compte que le travail effectué par le personnel répétitif et monotone, et que les conditions de travail sont dominées de routine.

Enfin, je peux dire que cette expérience m'a vraiment convaincu et que cela m'aiderait beaucoup dans mes études supérieures.

Et pour conclure, un tableau qui met l'accent sur l'environnement interne d'Attijariwafa Bank en termes de forces et de faiblesses :

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> -Une réglementation bancaire et un management s'inspirant des standards internationaux -Réseau couvrant la totalité du territoire marocain et les principaux pays hébergeant les MRE -Offre de produits modernes et diversifiés: monétique, épargne, bancassurance...etc. -Forte densité du réseau -Services financiers spécialisés (leasing, 	<ul style="list-style-type: none"> -Surcapacité de l'offre bancaire -Concurrence accrue et dégradation des marges d'intermédiation -Poids considérable des créances en souffrance -Un système bancaire handicapé par le poids des ex-organisations financiers spécialisés

conseil en patrimoine...etc.) -Réduction des coûts fixes.	
--	--

Annexes



Vue de l'extérieur de l'agence.



Guichet automatique bancaire de l'agence.

Annexes

TARIFICATION CREDITS ACQUEREURS LOGEMENT

TAUX VARIABLE	DUREE :	<= 7ANS	Entre 7 et 15 ans			Entre 15 et 20 ans			Entre 20 et 25 ans			Entre 25 et 40 ans		
			QF<ou=à 50%	50<QF<ou=à 75%	75%<QF<ou=à 100%	5.07%	5.17%	5.42%	5.42%	5.67%	5.92%	5.92%	6.17%	6.42%
						5.17%	5.42%	5.67%	5.67%	5.92%	6.17%	6.42%		
						5.42%	5.67%	5.92%	5.92%	6.17%	6.42%			
TAUX FIXE			QF<ou=à 50%	50<QF<ou=à 75%	75%<QF<ou=à 100%	5.42%	5.67%	5.92%	5.92%	6.17%	6.42%			
						5.67%	5.92%	6.17%	6.17%	6.42%				
						5.92%	6.17%							

NB- Une **prime de risque de +0,25%** est appliquée pour la clientèle des **professionnels** dans le cadre d'un crédit logement

Annexes

Carton de signature des personnes physiques (face).

IDENTITE DU TITULAIRE		
Nom	تصريح DECLARATION	
Prénoms		
Adresse		
Pièce Identité		
IDENTITE DU TUTEUR		
Nom	في le	
Prénoms		
Qualité		
Adresse		
Pièce Identité		
IDENTITE DU MANDATAIRE		
Nom	توقيع صاحب الدفتر أو الوصي الشرعي (إذا كان صاحب الدفتر قاصر) SIGNATURE DU TITULAIRE OU DU TUTEUR LEGAL (Si le titulaire est mineur)	
Prénoms		
Adresse		
Pièce Identité		
Date Procuration		
Spécimen Signature	Je déclare ne pas posséder d'autres comptes sur carnet à Attijariwafa bank ou dans toute autre banque. et m'interdis conformément aux dispositions légales en vigueur d'ouvrir un autre compte sur carnet.	

Carton de signature des personnes physiques (dos).

Annexes

Nom & Prénom ou Raison Sociale :

Domicile ou Siège Social :

A Monsieur le Directeur d'Attijariwafa bank

***Demande d'ouverture d'un compte courant
et lettre d'unité de comptes***

Je vous prie (nous vous prions) de bien vouloir ouvrir dans vos livres un compte courant sous l'intitulé suivant :

Ce compte portera le n° A l'occasion des rapports que j'aurai (nous aurons) avec votre Etablissement et des opérations qui seront effectuées dans le cadre de ces rapports, je tiens (nous tenons) à préciser que mon (notre) intention est bien de créer entre nous un compte courant transformant toutes les opérations en simples articles de ce compte courant.

Dans le cas où, pour la commodité des écritures, plusieurs comptes seraient ouverts dans vos livres à mon (notre) nom, que ces comptes soient libellés en dirhams ou en d'autres monnaies, ou qu'ils soient tous tenus dans une seule de vos agences, ou dans des agences différentes, il est expressément convenu que les opérations comprises dans ces divers comptes ne constitueront que des éléments du compte courant unique existant entre votre Banque et moi (nous), c'est-à-dire de simples articles de crédit et de débit, générateurs, lors de la clôture, d'un solde qui fera apparaître une créance ou une dette exigible en principal et intérêts produits par application du taux du découvert autorisé par BANK AL MAGHRIB.

Votre Etablissement pourra prononcer la clôture dudit compte à tout moment à charge par lui de m'(nous) aviser par l'envoi d'une lettre recommandée m'(nous) octroyant un délai de huit jours maximum pour apurement du solde.

Je consens (nous consentons) à ce que les garanties particulières qui pourraient être affectées à un élément quelconque entrant dans le compte courant s'appliquent au solde de ces comptes courants.

Si lors de la clôture, le compte courant comporte des articles en monnaie autre que le dirham et notamment des provisions en devises étrangères constituant la contrepartie de vos avances en dirhams, vous aurez le droit de convertir au cours officiel ces articles en dirhams, dès que le solde du compte courant sera devenu exigible.

Je déclare (nous déclarons) expressément faire attribution de juridiction aux tribunaux de Casablanca, lieu du siège social de votre Etablissement pour toutes contestations qui pourraient survenir entre nous pour toutes opérations.

Fait à le

Signature _____

Demande d'ouverture de compte courant et lettre d'unité