

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI TIZI OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES COMMERCIALES**



**Mémoire De fin des études en vue de l'obtention du
diplôme de Master en sciences commerciales
Spécialité Marketing et management des entreprises
Thème**

**La Gestion de la Relation Client
Cas de la CNEP BANQUE 202**

**Réalisé par : Mme HAFFAF Ghania
Mme TALMAT KADI Saliha**

Dirigé par : Professeur OUALIKENE Selim

Jury de la soutenance

Président : Mr ABIDI : (Maitre de Conférence classe B)

Rapporteur : Professeur OUALIKENE Selim

Examineur : Melle LOUGGAR (Maitre Assistante classe A)

Remerciements

Toute ma reconnaissance et ma gratitude vont à Mr OUALIKENE SELIM, notre encadreur. Sans ses orientations et son soutien, la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible.

Je remercie les membres du jury pour l'honneur qu'ils me font en acceptant d'évaluer ce travail. Mes reconnaissances également à tous les enseignants qui ont contribué à ma formation et que j'ai eu l'honneur d'avoir durant mon cursus universitaire.

On tient à remercier, Mr NOUALI Makhlouf notre responsable au niveau de la CNEP Banque de Tizi Ouzou agence Ben M'hidi, ainsi que l'ensemble du personnel qui nous a toujours encouragés.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à ma petite famille, Arezki mon mari, mes deux petits anges, Ferhat et Abderraouf.

A mes parents, Said et Dehbia, à mes frères et sœurs.

A mes nièces et neveux.

A ma collègue et binôme Sonia, ainsi que sa petite famille.

A tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce travail.

Mme TALMAT KADI SALIHA

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à ma petite famille, mohand mon mari, mes deux petits anges, Axil et Yasmine.

A mes parents, Lounes, Fatma à mes frères et sœurs.

A mes nièces et neveux.

A ma collègue et binôme Saliha, ainsi que sa petite famille.

A tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce travail.

Mme HAFFAF GHANIA

La liste d'abréviations :

GRC : La gestion relation client ;

OCA : Organisation commerciale de l'agence ;

CRM : Customer Relationship Management ;

CNEP : Caisse nationale d'épargne et de prévoyance ;

DAB : Distributeur automatique de billet ;

CIB : Carte interbancaire ;

CE : Carte épargne ;

ADE : Assurance des emprunteurs ;

LEL : Livret épargne logement ;

LEP : Livret épargne populaire ;

NTIC :Nouvelle technologie de l'information et de la communication ;

DRTO : Direction régionale de Tizi Ouzou ;

TPE : Terminaux de paiement électronique ;

GAB : Guichet automatique de banque ;

RMI : Réseau monétique interbancaire ;

IAD : Invalidité absolue définitive ;

KYC :Know your customer.

Sommaire

Introduction générale.....	1
CHAPITRE 1 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC).....	3
SECTION 1- Généralités sur La gestion relation client.....	3
Section 2 : comprendre la gestion relation client.....	7
Chapitre 2 : la gestion de la relation client dans le secteur des services....	17
Section 1 : le marketing des services.....	17
Section 2 : l'implication de la gestion relation client dans la servuction.....	19
Chapitre 3 : La gestion de la relation client dans les banques	24
« Cas de la Cnep Banque agence ben M'hidi 202 »	
Section 1 : la gestion de la relation client dans les banques.....	24
Section 2 : La gestion relation client à la Cnep Banque	34
Conclusion générale.....	69

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

L'environnement des banques algériennes a beaucoup évolué au cours de ces dix dernières années. Le développement et l'installation de plusieurs banques étaient bénéfiques pour le marché bancaire Algérien car, elles ont favorisé la concurrence entre les banques Publiques et étrangères. Les marchés arrivant à maturité, la différenciation par le produit est devenu de plus en plus complexe dans un contexte où les clients sont de plus en plus exigeants. Dans le passé, on avait souvent tendance à considérer qu'un client était acquis à jamais, parce qu'il n'avait d'autres choix ou bien que les habitudes engendraient l'inertie.

Au cours des dernières décennies, le secteur bancaire a connu de profonds bouleversements, sans doute plus intéressants que tout autre domaine, crises financières, dérégulation, modifications des activités et des coûts d'exploitation, mais surtout, crise de confiance, une concurrence très intensive et des avantages concurrentiels de plus en plus éphémères¹. Ce nouveau contexte concurrentiel a visiblement stimulé le renouvellement de la conception du métier de banquier, ses pratiques et son image. Ainsi, aujourd'hui les banques doivent innover en permanence et proposer de nouveaux produits plus ciblés et personnalisés, afin de satisfaire et de fidéliser leurs clients. Des clients de mieux en mieux informés et exigeants, qui n'hésitent pas à changer de banques s'ils ne sont pas satisfaits des prestations obtenues.

Les banques recourent de plus en plus aux techniques de la GRC, qui se traduisent par la proposition de nouvelles offres de services et une diversification des produits pour faire face aux exigences de la concurrence. Aujourd'hui, la banque est tenue d'anticiper sur les besoins de la clientèle, d'acquérir, de conserver et développer une clientèle à long terme, elle est devenue l'arme absolue des banques dont la survie dépend de degrés de satisfaction des clients, l'élément qui leur permet de maintenir et ou de développer leur part de marché. Cette gestion implique l'utilisation des bonnes techniques GRC et de communication.

L'activité bancaire revisite ses outils et affine sa stratégie pour se différencier, elle ne se contente plus d'offrir à ses clients de simples avantages économiques, mais cherche à construire avec eux une relation particulière et durable qui s'appréhende comme la capacité d'identifier, acquérir et de fidéliser les meilleurs dans l'optique d'augmenter le chiffre d'affaire et les profits.

¹ Bettahar H, Miraoui A, « Au delà du marketing relationnel, le marketing éthique », Les cahiers du MECAS, N°3, Avril 2007, Université Abou-Bekr Belkaid, Tlemcen, Algérie. p57.

Contexte de la recherche

Le marché bancaire algérien doit se développer en continue notamment pour faire face aux besoins des clients qui éprouvent des difficultés et des besoins en permanence malgré la diversification des produits bancaires comme le crédit à la consommation pour les particuliers et le crédit d'exploitation pour les entreprises, car cet élargissement du catalogue de produits ne suffit pas devant un client de plus en plus exigeant, multi bancarisés et une concurrence de plus en plus rude .

De ce fait, les aspects d'une politique de fidélisation et de relation client pour la banque sont déterminants pour conserver d'une part la place de leader sur le marché bancaire et d'autre part assurer sa pérennité.

Problématique

Face à ces nouvelles données, la banque se trouve au centre d'une importante problématique : comment doit-elle procéder pour renforcer sa relation avec ses clients, afin de les mieux connaître, et être plus réactive à leurs besoins ? La mise en œuvre d'une gestion relation client est elle suffisante et efficace pour faire face à la concurrence et permet elle réellement de fidéliser ses clients ?

Les questions de recherche

La réponse à cette problématique implique la réponse aux questions suivantes :

- Quelle est la démarche à suivre pour la mise en œuvre d'une gestion relation client ?
- Comment la Cnep Banque parvient t'elle à fidéliser ses clients et leurs offrir une prestation de qualité ?

Objectifs de la recherche

L'objectif de notre travail se voit immerger sur deux dimensions : une dimension théorique et une dimension pratique.

- La dimension théorique : il s'agit de présenter le cadre conceptuel de la gestion relation client, et de présenter son cadre théorique dans le secteur des services notamment dans les banques.
- La dimension pratique : il s'agit d'étudier la réalité de la gestion relation client dans les banques en Algérie, spécifiquement la Cnep Banque

¹ Bettahar H, Miraoui A, « Au delà du marketing relationnel, le marketing éthique », Les cahiers du MECAS, N°3, Avril 2007, Université Abou-Bekr Belkaid, Tlemcen, Algérie. p57.

CHAPITRE 1 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)

Ces dernières années, les organisations ont commencé à réaliser l'importance de la connaissance de leurs meilleurs clients. La gestion de la relation client est une approche de gestion des connaissances liées à la clientèle. Cette dernière est considérée comme une source d'avantage concurrentiel, car elle permet aux organisations de déplorer et d'utiliser les connaissances clients et de consolider des relations durables et personnelles avec les clients face aux évolutions dans les différents secteurs.

La gestion de la relation client est un concept assez complexe, à titre d'introduction, ce thème est à traiter dans ce premier chapitre.

SECTION 1- Généralités sur La gestion relation client

1-Définition :

Il existe plusieurs définitions de la GRC, nous avons choisi les trois définitions suivantes :

La gestion de la relation client exige de l'entreprise à connaître et à comprendre ses marchés et de ses clients. Ceci implique les renseignements détaillés de client afin de sélectionner les plus rentables et d'identifier ceux qui ne valent même plus le ciblage. La GRC implique également le développement des offres : quels produits à vendre, à quels clients et par quel canal. Dans la vente, les entreprises utilisent la gestion de la campagne pour augmenter l'efficacité du service marketing.

La GRC est la capacité à bâtir une relation profitable sur le long terme avec les meilleurs clients en capitalisant sur l'ensemble des points de contacts par une allocation optimale des ressources.

La GRC est un processus qui consiste à gagner, à conserver, à élargir et à fidéliser une clientèle. Sa stratégie est de placer le client au centre des préoccupations de l'entreprise en instaurant un dialogue, une relation de confiance et un respect mutuel avec les clients.

Donc la GRC est une stratégie qui a axé toutes ses activités autour de la clientèle afin d'atteindre les objectifs économiques de l'entreprise en utilisant tous les moyens qui le permettent.

CHAPITRE 1 :

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)

2- L'histoire de la relation client : d'une relation produit à une relation client

-Les années 50-60 l'ère préindustrielle : la relation de proximité

L'ère préindustrielle s'est terminée plus ou moins récemment selon les secteurs. Pour prendre l'exemple du commerce, l'apparition des grandes surfaces et des centrales d'achat ne date que de quelques dizaines d'années.

Auparavant le commerce à destination du grand public était avant tout fondé sur un modèle de valeur de proximité, de fonds de commerce à taille humaine et de relation personnelle pour ne pas dire du voisinage.

-Les années 60 : Reconstruction et couche marketing

C'est la période de production de masse, il faut proposer des produits au consommateur pour répondre à une demande explosive. La demande est simple l'offre doit l'être également.

Pendant cette période les entreprises se sont essentiellement concentrées sur la création de nouveaux produits et sur l'élargissement de l'offre.

-Les années 70 : Segmentation du marché et masse market

C'est une période de rationalisation, des procédures d'optimisation de la production sont mises en place pour réduire les coûts de fabrication.

L'objectif est d'élargir la taille des marchés potentiels, en combinant une baisse des coûts, une amélioration des processus de vente et une création de nouveaux moyens pour toucher la clientèle. Les entreprises commencent à segmenter les clients et à élargir leur gamme de produit.

- Les années 80 : One to many : Apparition du consommateur

Les années 80 sont les années de la qualité, les exigences des consommateurs commencent à se faire sentir, pour les satisfaire il faut améliorer la qualité des produits.

Pendant plus de 30 ans les entreprises ont perfectionné leurs techniques de production et de gestion pour mieux maîtriser leurs produits. Dans la même période elles développaient de nouvelles techniques d'approche du client mais celles-ci restaient assez épisodiques et peu industrielles.

-Les années 90 : Orientation client et le one to some

Depuis le début des années 90 le marché connaît une profonde mutation avec l'inversion du paradigme marketing. Cela veut dire que c'est le passage d'une orientation produit à une orientation client. Les années 90 marquent le début de l'ère du client. Les bases de données clients se multiplient et l'essor du marketing direct permet de mettre en avant les avantages d'une relation directe avec le client.

-Les années 2000 : Inversion des relations clients fournisseur et le one to one

Les années 2000 marquent l'intensification de cette tendance client, avec l'émergence du concept du marketing one to one. C'est-à-dire une offre spécifique pour chaque client.

Quel que soit les secteurs d'activités, les entreprises concentrent leurs efforts sur le service et la gestion de la relation client. En parallèle les technologies de l'information et des communications (TIC) orientent également vers une inversion des rôles, où le consommateur joue un rôle de plus en plus actif jusqu'à se substituer au distributeur à s'auto-conseiller et assurer lui-même son propre service client.

3-Les principales formes de la gestion de la relation client :

En général, il existe trois formes de la GRC : la GRC analytique, la GRC opérationnelle, et la GRC collaborative.

3-1-La GRC analytique : vise à améliorer la connaissance et compréhension du client. Egalement appelée « Business Intelligence », la GRC analytique analyse et exploite les données brutes de l'entreprise pour aider à la prise de décisions.

3-2 La GRC opérationnelle : est centrée sur la gestion quotidienne de la relation avec le client à travers l'ensemble de points de contact (centres de contacts à distance par téléphone ou internet, outils de force de vente). Ainsi, la GRC opérationnelle coordonne les différents canaux d'interaction entre l'entreprise et ses clients.

3-3 La GRC collaborative : se traduit par la mise en œuvre de techniques collaboratives destinées à faciliter les communications entre l'entreprise et ses clients ainsi que l'intégration avec les autres départements de l'entreprise.

4- Le rôle de la gestion relation client :

4-1 La satisfaction :

On peut définir la satisfaction comme l'impression positive ou négative ressentie par client vis-à-vis d'une expérience d'achat et/ou de consommation.

Elle résulte d'une comparaison entre ses attentes à l'égard du produit et sa performance perçue ».

La satisfaction du client n'est pas un processus linéaire et homogène. En effet, la satisfaction du client est conditionnée par les trois caractéristiques majeures suivantes :

1- La satisfaction est subjective, car la satisfaction des clients dépend de leur perception des produit/ service et non de « réalité ».

2- La satisfaction est relative, car elle varie selon les niveaux d'attentes des clients.

3- La satisfaction est évolutive dans le temps, en fonction des attentes et des standards ainsi que le cycle d'utilisation des produits.

4-2 Fidélisation :

La fidélité est un engagement profond pour acheter ou fréquenter à nouveau un produit ou un service en dépit des facteurs situationnels et des efforts marketing susceptibles de provoquer un changement de comportement d'achat. On a deux (2) différentes fidélités :

4-2-1-La fidélité comportementale :

Elle consiste à racheter la même marque à plusieurs reprises.

4-2-2-La fidélité attitudinale :

Elle est fondée sur un profond attachement à la marque. En effet, très satisfait, le client reste fidèle plus longtemps, achète, recommande les produits à son entourage et est moins sensible à la concurrence et au prix. Aussi, il coûte moins cher du fait de l'automatisation des transactions avec lui.

4-3 Service Après-vente (SAV)

Dans l'absolu, un service après-vente est une prestation réalisée pour un client, après que ces derniers ont réalisé un ou plusieurs achats de l'entreprise. En autres termes, c'est une prestation qui est intimement liée à un ou plusieurs ventes déjà réalisées. Sans la réalisation préalable d'une vente, il ne peut y avoir de service après-vente.

En pratique, le service après-vente peut être soit gratuit, soit facturé aux clients qui y ont recours. Tout dépend de l'objet du service. Si ce dernier vise à remédier à un dysfonctionnement réel du produit acheté, à fidéliser ou encore à inciter les clients à acheter un produit déterminé ou une quantité minimale de produits, il sera totalement ou partiellement gratuit (réparation, échange standard de produit, extension de garantie, assistance téléphonique...). A l'inverse, si le service après-vente a un rôle de complément par rapport à l'achat du produit, dans ce cas, il sera la plupart du temps payant (maintenance, assurance, paramétrage, crédit la consommation, dépannage rapatriement...).

Par ailleurs, un service après-vente peut être assuré soit directement par l'entreprise vendeuse, soit pris en charge par l'un de ses partenaires commerciaux : assureur, banque, réparateur, dépanneur agréé, société spécialisée dans l'entretien et la maintenance, entreprise de services de dépannage à distance, société de crédit-bail.

Section 2 : comprendre la gestion relation client

1- les principales étapes d'une bonne gestion relation clients

Elaborer et mettre en œuvre une stratégie client en 6 étapes (modèle 98*+--*96OSICAM): En respectant ces 6 étapes, les entreprises développent une aptitude et une compréhension relationnelles permettant d'optimiser leur ROI par une meilleure allocation des ressources et par une plus grande satisfaction client.

1-1-Organise :

Deux dimensions sont à prendre en compte

-L'aspect structurel de l'entreprise

-La dimension technique

Première action stratégique : réapproprier les données client.

L'exploitation pertinente des données clés est le principal enjeu de l'organisation de la connaissance client.

Toute information doit être nominative est organisée. Centraliser les informations dans une base de données client. Chaque client possède un identifiant unique.

3 types d'informations nominatives sont consolidés dans la base :

- Données achetées (bases segmentées, etc.) à la disposition de tous les concurrents.
- Les données client (coordonnées, historique, résultats d'enquêtes, préférences notifiées, qualification commerciale, etc.), sont construites suite aux analyses (géomarketing, scores, etc.)

Afin de ne pas alourdir le fonctionnement de l'entreprise inutilement, seules les données contribuant à la stratégie client doivent être retenues.

1-2-Segmenter :

La segmentation concerne l'ensemble des travaux analytiques qui peuvent être menés sur la base client.

-Segmenter :

C'est découper la base client en sous-ensembles selon des critères spécifiques.
Ex : Catégorie socio-pro (actifs, retraités), genre (homme, femme), centres d'intérêts, etc.

-Cibler :

C'est choisir une partie des clients qui répondent à un ensemble de critères communs. (Ex : Parmi les actifs, tous ceux qui ont un intérêt pour le Foot)

-Scorer :

C'est classer les clients en fonction de leur appétence à une action ou à un produit/service.

-Associer :

C'est extrapoler les appétences ou comportements d'achat en fonction de combinaisons de produits/services rencontrées chez d'autres clients avec des caractéristiques communes.

Les analyses permettent par exemple de hiérarchiser les clients en fonction de leur comportement d'achat, de connaître le poids des différentes typologies de client dans le chiffre d'affaires, leur attachement à l'établissement etc.

Chaque groupe présente des caractéristiques et des attentes spécifiques : cette description permet de formaliser des «portraits-robots» très utiles pour établir les actions marketing. Ces travaux permettent :

- De créer des indicateurs opérationnels et pertinents ;

- De rendre plus efficaces les futures actions ;
- De piloter l'orientation client ;

Ils deviendront l'outil central pour augmenter la fidélité des clients.

1-3-Interagir :

Cela consiste à s'organiser pour écouter et capitaliser sur ce que disent les clients. Etre en relation signifie avant tout écouter.

-C'est un acte managérial :

Il faut sans cesse former et sensibiliser l'ensemble des équipes à l'écoute active et à la reformulation.

-L'équipe commerciale :

Ambassadrice de l'établissement, doit être à l'écoute de tous ses points de contact, et consulter les faits enregistrés sur les autres canaux de contact, pour anticiper et réagir à toutes les interactions.

-Le service client :

Il doit être orienté «relation client». Il se base sur des éléments quantitatifs (nombre d'appels ou de mails traités) mais également sur la qualité relationnelle. Chaque prise de parole doit être adaptée au profil client et répondre à ses attentes.

Deux éléments importants permettent de rendre efficace cette interaction et d'augmenter la rentabilité :

1-Un accès rapide à l'information client (outil adapté)

2- La disponibilité de l'information client et sa traduction en informations utilisables (segments, offres adaptées etc.)

1-4- Collecter

C'est en entendant intelligemment le client que l'entreprise pourra grandir ! Il faut dès lors :

-Inventorier et collecter toutes les informations issues des interactions entrantes

-Impliquer toutes les équipes en contact avec les clients et les sensibiliser à cette remontée d'informations

- Mettre en place tous les canaux disponibles permettant la collecte :
- Points de contact physique avec le client (organisation de rendez-vous ?)
- Supports papier (lettres, formulaires, flyers...)
- Site internet
- Emailling
- Appels téléphoniques

1-5- Alimenter :

C'est être capable de capitaliser sur les informations collectées par le partage et l'exploitation. Il faut dès lors :

- Vérifier régulièrement que les informations de contact soient à jour
- Faire en sorte que les données soient utilisables
- Normalisation des données
- Dé-doublonnage
- Enrichissement
- Rafraichissement ...

Ainsi ses données fiabilisées deviennent des éléments clés permettant une optimisation des contacts à venir

1-6-Mesurer :

Chacune des étapes de ce modèle fait l'objet de mesures. Chaque mesure doit permettre un pilotage de la relation client dans le temps.

Il faut alors suivre :

- Le «score» de satisfaction client (ratio entre les détracteurs et les promoteurs)
- La confiance client
- La très grande satisfaction client (ce qui fait de vos produits/services un atout différenciant)
- Le «score» d'effort client (ce qui fait que le client réservera malgré les contraintes)

Il n'existe pas d'indicateur miracle qui assurerait une mesure parfaite de la performance future. Mais il faut bien prendre en compte le fait que :

- Le produit ou le service est le résultat de la satisfaction client, qui récompense les efforts fournis et vous invite à poursuivre dans la même voie,
- La stratégie client permet de construire les indicateurs en vue d'atteindre la satisfaction client.

2- Les enjeux de la gestion relation client

2-1- Augmenter les revenus :

Depuis la crise, les entreprises mettent l'accent sur la réduction constante de leurs dépenses afin d'augmenter leur profit. Maintenant rendues à un point où il est difficile de couper plus dans leurs dépenses, il est logique de se tourner vers des solutions axées sur l'augmentation de leurs revenus en capitalisant sur leur base de clients installés.

2-2- Maximiser le service aux clients :

Comme nous l'avons déjà évoqué, il est plus coûteux de gagner de nouveaux clients que de les conserver. Mieux analyser les besoins de vos clients à partir d'un historique centralisé et accessible à tous vos collaborateurs.

2-3- Exploiter davantage les échanges entre les clients et les vendeurs :

Vos clients n'ont pas tous les mêmes besoins et les mêmes valeurs ! Une CRM vous permettra d'offrir un niveau de service personnalisé à vos clients.

2-4- Augmenter la qualité du service après-vente :

A travers un suivi des clients.

2-5- Fidéliser les clients :

Par une attention particulière en rendant le coût de transfert vers un concurrent plus élevé.

2-6- Réduire les coûts commerciaux et marketing.

2-7- Gain de productivité :

Les tableaux de bord proposés par une CRM permettent aux gestionnaires de suivre en temps réel l'évolution de l'entreprise et de réagir à temps.

3-Les fonctionnalités de la gestion de la relation client

Comme on l'a vu précédemment la CRM peuvent se classer en trois familles. Les CRM opérationnelles (traitement des processus de commande), les CRM analytiques (favorisant l'analyse décisionnelle) et les CRM collaboratives. Suivant le choix de votre logiciel de CRM et votre volonté d'automatiser certaines procédures, vous pourrez choisir une partie ou toutes des possibilités offertes par une GRC. Nous allons maintenant lister pour chaque étape du cycle de vente les fonctionnalités qui pourront vous être utiles.

3-1 Le Marketing

Une CRM vous permet de mieux connaître vos clients et de leur apporter des produits ou des services adaptés à leurs besoins. Vous pourrez ainsi rattacher à vos clients ou prospects des informations spécifiques permettant de les regrouper dans des catégories telles que leurs métiers, leurs régions, leurs CA ou leurs flux par exemple. L'utilisation d'une CRM vous donnera également l'occasion de développer une stratégie de marketing direct plus efficace. Vous pouvez ainsi utiliser votre CRM pour gérer vos emailings ou des campagnes de phoning.

En effet la plupart de ces logiciels gèrent les fonctions de ciblage traditionnel associées aux spécificités de la vente par téléphone, mail ou fax (gestion des marketings, etc.).

3-2 La gestion des ventes

Une CRM peut s'avérer être un bon moyen d'organiser les fonctions commerciales et de gérer l'ensemble des procédures liées à la vente et à la prospection.

- **Gestion des équipes commerciales :**

- Gestion des secteurs géographiques et des cibles.
- Gestion des objectifs de vente
- Pilotage des ventes (tableaux de bord avec analyse des prévisions de vente et des résultats)

- **Aider à vendre mieux :**

- Connaissance de vos clients et de vos prospects
- Segmentation des entreprises et des contacts au sein de ces entreprises

- Historique de la relation avec vos clients
- Agendas, relances et activités commerciales – Gestion des opportunités (appels spontanés)
- Consultation des affaires en cours
- Informations sur les produits / services et gestion de votre catalogue produits / services
- Gestion de la documentation commerciale
- **Suivre vos ventes :**
 - Devis
 - Commandes
 - Bons de livraison
 - Suivi des activités de vente
 - Suivi des paiements et des factures
 - Portefeuille clients
 - Analyse des résultats suivant des critères (exemple : CA par région ou activité, nombre de devis et rapprochement avec le nombre de bons de commande, etc.).

3-3 Les services après vente :

Les outils de CRM peuvent également vous aider à améliorer la qualité de service offerte à vos clients :

- Enregistrement des incidents et des demandes de vos clients.
- Vue complète des informations liées à vos clients (historique de leurs commandes, leurs différents appels, etc.)
- Gestion des interventions sur site.

4- Les outils technologiques de la CRM :

Le CRM s'appuie sur des outils technologiques permettant de gérer l'identification, la segmentation, l'adaptation, l'interaction et l'évaluation de la relation dans une activité de masse.

La difficulté est de mener à bien ces opérations quand on a des milliers, des centaines de milliers voire des millions de clients. Les technologies de l'information donnent les moyens aux entreprises de gérer cette complexité.

4-1 Les outils analytiques :

Ils ont pour objet de collecter, consolider, analyser et transformer les données sur le client. On citera dans ces outils les datawarehouse et datamining.

Les datawarehouse :

Ce sont les entrepôts de données ou encore des grandes bases de données où sont collectées les informations sur les clients provenant de sources diverses et variées :

- Système de production : comptabilité, logistique...

- Points de contacts clients : centres d'appel (call centers), Internet, point de vente...

- Sources externes : ambassades, bureaux d'études, offices des statistiques...

Les informations provenant de ces sources sont intégrées dans la base de données centrale. Le système d'intégration peut être automatisé ou manuel :

- Une intégration automatisée comme les interactions internet ou les intégrations avec d'autres systèmes d'information (finances, comptabilité...)

- Une intégration manuelle : faite « à la main » par le commercial ou la standardiste lorsqu'ils remplissent des fichiers par exemple...

• Le datamining ou fouille de données :

Le datamining ou fouille de données est un système de découverte de corrélation, de relation et de tendances sur des bases mathématiques ou statistiques permettant de comprendre le comportement (dans le cadre d'une analyse exploratoire) ou de le prédire (dans le cadre d'une analyse décisionnelle).

4-2 Les outils de restitution :

Il ne sert à rien de collecter et traiter une grande quantité de données à partir de nombreuses sources, de répartir ensuite ces informations dans des bases de données plus spécialisées et réaliser un travail important d'analyse, si les résultats obtenus ne sont pas facilement accessibles ou utilisables. Ces outils de

Restitutions prennent la forme d'écrans qui résument les points les plus importants du client.

4-3 Les outils opérationnels :

Ils permettent de gérer les phases d'interaction et de participation à la productivité des moyens de commercialisation et communication. Ils sont de plusieurs natures :

- Les outils de gestion de la relation
- Les outils d'automatisation de la force de vente
- Les outils d'automatisation du marketing.
- Les outils de gestion de la relation :

Ils servent à :

- Personnaliser les messages ;
- Gérer le contact client à travers les différents canaux ;
- Enrichir les bases de données clients.
- Les outils d'automatisation de la force de vente :

Ils ont pour but :

- L'optimisation de la prospection ;
- L'aide au montage d'une offre commerciale ;
- L'automatisation des prises de commandes.

Les outils d'automatisation du marketing :

Ils servent à faire :

- Le suivi des plans d'action marketing.
- La gestion des campagnes marketing.

CONCLUSION

Dans ce chapitre on a essayé de définir la GRC à travers son évolution au fil des années, et ses principales formes ainsi que son rôle et de comprendre sa mise en œuvre et cela par ses différentes étapes, ses enjeux, ses fonctionnalités et ses outils.

CHAPITRE 1 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)

Le chapitre qui suit sera consacré pour la gestion de la relation client dans le secteur des services

Chapitre 2 :

La gestion de la relation client dans le secteur des services

Chapitre 2 : la gestion de la relation client dans le secteur des services

En effet tout comme les autres types de structure le secteur des services nécessite une bonne gestion de la relation avec sa clientèle, car cette dernière est considérée comme étant sa principale source de revenu. Il sera question dans ce chapitre d'appréhender la dimension organisationnelle du marketing des services. Ceci revient à analyser le concept de client et sa participation dans le processus de servuction, ensuite d'aborder ce concept de servuction qui est d'une importance capitale , en passant par l'importance du personnel de contact dans la gestion de la relation client et enfin rappeler la place du service client dans les entreprises de services.

Section 1 : le marketing des services

1-Le marketing :

Le marketing est un système de gestion qui permet la réalisation des objectifs d'un établissement par la mise en œuvre, la planification et le contrôle des ses ressources et des ses activités, dans un souci constant d'adaptation à l'environnement et de satisfaction des besoins exprimés par des groupes de clients sélectionnés et cela de façon rentable.

2-Le service :

Le service est considéré comme la résultante de l'interaction entre le client, le support physique et le personnel en contact. Dans ce cadre, Pierre Eiglier et m2Eric Langeard présentent le service comme « une expérience temporelle vécue par le client lors de l'interaction de celui-ci avec le personnel de l'entreprise ou un support matériel et technique ». Le service offert au client est un service global se composant généralement de deux types de services élémentaires : le service de base et les services périphériques.

2-1-Le service de base : Il représente la raison principale pour laquelle le client s'adresse à l'entreprise-prestataire. En d'autres termes, il s'agit du service qui va satisfaire le besoin principal du client.

2-2-Les services périphériques : Il s'agit des services supplémentaires situés autour du service de base permettant de lui apporter une valeur ajoutée et contribuant à différencier l'entreprise par rapport à ses concurrents.

3-Le marketing des services :

Le marketing des services regroupe l'ensemble des techniques marketings dévolus à la création et la commercialisation des services.

Le marketing des services tire l'essentiel de sa spécificité du caractère intangible des services et de l'importance primordiale de la qualité des différents éléments influençant la délivrance du service (accueil, ambiance, relations humaines...etc.)

En marketing des services, le client est, bien évidemment, la pièce maîtresse. Tout tourne autour de lui puisque toutes les opérations menées visent, soit à le fidéliser s'il est déjà client, soit à l'attirer si ce n'est encore qu'un contact.

4-les spécificités du marketing des services :

Le marketing des services doit tenir compte de cinq spécificités des services :

4-1-L'intangibilité, qui rend leur appréciation par le client plus difficile, de même que sont plus difficiles la communication et la justification du prix.

4-2- L'inséparabilité de la production et de la consommation, qui rend impossible de stocker des services et qui impose souvent une proximité physique entre le client et le lieu de production du service.

4-3- La participation du client à la production de service, qui rend le client plus ou moins actif et peut demander une éducation du client.

4-4- La relation directe entre le client et le personnel en contact pour la production de service, qui rend les frontières organisationnelles très poreuses et souligne l'importance du personnel en contact dans la perception de la qualité par les clients.

4-5- L'hétérogénéité de la qualité du service, qui peut varier sensiblement en fonction du producteur de service, du client ou du moment.

Section 2 : l'implication de la gestion relation client dans la servuction

1- la servuction :

La servuction est un concept marketing décrivant le processus de création d'un service. Il a été développé par Pierre Eiglier et Eric Langeard en 1987 en combinant les termes « service » et « production ».

La définition tient en quelques mots « C'est l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaire à la réalisation d'une prestation de service ».

Qu'il soit présent ou absent, actif ou passif, le client participe toujours au système de servuction, A la différence de la fabrication d'un produit.

2- Le client :

Il constitue l'élément primordial du système de servuction. Sa présence est indispensable. L'une des singularités du service est la participation du client au processus de fabrication et de livraison de la prestation. Dans la servuction, la participation est le rôle que le client doit jouer ou les tâches qu'il doit effectuer pour bénéficier d'un service correct. Le client est à la fois consommateur et producteur du service. Selon Pierre Eiglier et Eric Langeard, la participation du client au système de servuction se manifeste sous trois formes :

2-1- la participation physique du client au système de servuction en se substituant au personnel dans l'exécution de certaines tâches simples (exemple : remplir un Formulaire)

2-2-La participation intellectuelle (exemple : utilisation de l'internet).

2-3-La participation affective.

3-le personnel en contact dans la servuction :

Le but de chaque entreprise est de gagner de nouveaux clients et surtout de les conserver. Cette dernière a donc changé d'orientation vers leurs clients et s'emploie à créer avec eux une véritable relation.

Cette relation dépend de l'expérience que le client vit avec l'entreprise, notamment à travers le personnel front office.

3-1-Importance du personnel en front office :

Un courant de recherche important s'est développé en comportement organisationnel pour étudier les entreprises de service et plus particulièrement les unités où se réalisent l'interaction entre les salariés et les clients quelques résultats de ces recherches sont les suivants :

- Les frontières de l'entreprise de service avec l'extérieur sont poreuses: car des processus et des phénomènes internes à l'organisation sont perceptibles par les clients et influencent sa perception du service. - Le personnel en contact, qui a un rôle frontière entre l'organisation et la clientèle va être principal vecteur de diffusion du climat interne à l'égard des clients.
- Un personnel en contact démotivé, stressé ou insatisfait aura une influence négative sur la perception du service par le client et perturbera la relation que le client entretient déjà avec la structure.

4-L'efficacité du service client :

Disposer d'un service client performant devient un impératif pour les entreprises. Pour cela, une réflexion initiale, des outils adaptés et une formation initiale sont indispensables.

A l'heure où la relation client est au cœur de la problématique des entreprises, la question de la création et/ou du développement d'un service client efficace - symbole d'une réelle valeur ajoutée commerciale - revient souvent à l'ordre du jour.

Afin de ne pas transformer ce service en un gigantesque "fourre-tout" ou en "bureau des pleurs", il est important de se poser quelques questions afin d'éviter les mauvaises surprises aussi bien pour l'entreprise que pour ses clients.

4-1-Rôle et mission du service client :

La première étape consiste à bien définir le périmètre d'intervention du futur service Client. En effet, les clients d'une entreprise ont très souvent des interlocuteurs différents suivant l'objet de leurs questions :

- un problème technique (hot line)
- un problème de facturation (comptabilité client)
- une demande de renseignements avant-vente (service commercial)

- des demandes diverses (accueils, standards)

Ces différentes demandes pour différents services ont souvent pour effet de multiplier les interlocuteurs et donne au client l'image d'être "baladé" au sein de l'entreprise avant de trouver l'interlocuteur idoine.

L'idée de centraliser les appels entrants sur un numéro unique identifiable sous forme d'un service client dédié est donc pour le client et/ou prospect un gage de simplicité et d'efficacité. Cependant il est indispensable dans un premier temps de réfléchir au périmètre d'intervention du service client sous peine de voir le remède devenir pire que le mal en termes d'image pour l'entreprise.

17Un article de Alfi, Consultancy Services, Asset Management& Financial Markets.¹⁸(Lindon et Al. 2006)

Quelques questions avant de mettre en place un service client :

La première question consiste à se demander si le service client est chargé d'orienter les clients au sein des différents services de l'entreprise ou de traiter leurs demandes.

Un service d'accueil des clients unique et centralisé peut vite générer des frustrations aussi bien pour le client, qui a l'impression de se retrouver face à une gare de triage qui ne lui est pas vraiment d'une grande utilité, que pour les conseillers de clientèle qui, ne maîtrisant pas les tenants et aboutissants des appels, ont l'impression d'être un gigantesque standard sans valeur ajoutée.

Il est donc beaucoup plus intéressant de créer un service de traitement des demandes des clients avec un périmètre d'intervention prédéfini. Il faut

Cependant voir en amont les rôles et missions des conseillers de clientèle et leur donner les moyens de réussir leur mission.

4-2- La relation commerciale :

Les conseillers de clientèle doivent avoir accès au catalogue produit ainsi qu'aux commandes en cours afin de renseigner concrètement le client. Si les conseillers sont chargés d'effectuer des ventes additionnelles ou de prendre des rendez-vous pour la force Commerciale lors d'appels entrants, l'accès au planning des Afin de pouvoir gérer les différentes questions inhérentes aux commandes et à la facturation des clients, les conseillers doivent pouvoir accéder en temps réel aux commandes et à la facturation des clients.

4-3-La gestion comportementale :

Faire appel au service client est également une façon pour le client de tester la relation avec son fournisseur non seulement sur le fond mais également sur la forme.

Lorsqu'il contacte un service client, un client a pour principal souci d'être considéré comme la personne la plus importante au sein de l'entreprise à l'instar de ce que disait Warhol, il veut "son quart d'heure de célébrité".

De ce fait, la relation doit impérativement être individualisée et personnalisée. Les réponses toutes faites et les Serveurs Vocaux Interactifs (SVI) sont à bannir car le client fait le plus souvent le choix d'être mis en relation avec un conseiller".

19Chronique de Laurent Sauvage ENORA Consulting site : <http://www.journaldunet.com>

Un bon service client doit donc être accompagné d'une démarche qualité rigoureuse, symbolisée par une formation initiale à la relation client, et en particulier à la gestion des réclamations et des situations pouvant devenir conflictuelles.

4-4- Le suivi et le management des équipes :

Cette formation initiale doit être suivie d'une formation continue, ainsi que de points réguliers avec les conseillers en s'appuyant sur des enregistrements d'appels reçus par ces derniers. Le manager doit être sensibilisé à l'importance de la qualité de service tant au niveau de la prise d'appels (90% d'appels traités) qu'au niveau de la qualité relationnelle et comportementale.

Ce manager, s'il n'est pas un habitué de la gestion des centres de relation client, devra suivre une formation afin de pouvoir suivre, mesurer et analyser les indicateurs de performance et également pouvoir débriefer les appels enregistrés.

Pour conclure la réussite d'un service client dépend le plus souvent de trois facteurs principaux :

- La réflexion en amont sur le rôle et les missions de ce service
- La mise en place de processus de fonctionnement et d'une structure informatique adaptée.

Conclusion :

La relation client est aujourd'hui un des enjeux stratégiques majeurs pour les entreprises de service. Dans un contexte toujours plus compétitif, où l'exigence des clients est de plus en plus importante, il est nécessaire pour les entreprises d'établir des relations de confiance, à la fois durables et prospères.

Dans le domaine des services, la difficulté vient du fait qu'un service est une «Performance» plutôt qu'une chose. Il est alors intangible, immatériel et personnalisé donc, la satisfaction du client est plus difficile à évaluer. Cependant, ce sentiment de satisfaction fait partie des objectifs premier.

Pour une entreprise de service, le client est synonyme de chiffre d'affaires. Il est donc essentiel de se démarquer de la concurrence en répondant au mieux aux attentes du marché et des clients.

Chapitre 3 :

**La gestion de la relation
client dans les banques**

**« Cas de la Cnep Banque
agence ben M'hidi 202 »**

Chapitre 3 : La gestion de la relation client dans les banques

« Cas de la Cnep Banque agence ben M'Hidi 202 »

De nos jours, les banques sont confrontées à de nouveaux défis attribuables aux changements rapides de la technologie et à l'intensification de la concurrence suite à l'évolution des besoins des consommateurs. Dans la section1, on va étudier la GRC dans les banques en générale et dans la section 2, on procédera à une étude détaillée de la GRC à la Cnep Banque.

Section 1 : la gestion de la relation client dans les banques

1-Définition de la banque :

La banque est une institution(organisme) financière ,privée ou publique habilitée à exercer un ensemble d'activités d'intermédiation financières, à savoir : la collecte des dépôts et la distribution des crédits (directement avec le public ou sur le marché des capitaux), et des services en offrant à ses clients une gamme de services comme les moyens de paiement , la conservation et la gestion des valeurs mobilières, les opérations de change, ...etc. Bien que, la banque soit considérée comme une entreprise économique guidée par le souci de maximisation du profit, elle reste une entreprise de nature spécifique. Du fait de son domaine d'intervention lié à l'élément le plus déterminant dans la vie économique des sociétés de puis la nuit des temps , c' est à dire « l'argent », elle est tenue de répondre à certaines conditions et exigences des pouvoirs publics (différent ratios et règles prudentielles),pour une meilleure maitrise de la santé économique des pays. Pour cette cause, les banques ne sont pas libres sur la tarification des produits quelles présentent aux clients (taux d'intérêt souvent définit par les banques centrales surtout dans les économies fortement réglementées par les pouvoirs publics).

- L'importance de fonction de la banque :

Le secteur financier et bancaire (banques, compagnies d'assurance, sociétés de bourse...etc.) est considéré aujourd'hui comme le noyau des économies modernes. Très souvent, on juge une économie bien portante par un secteur bancaire et financier performant.

-Parmi les principales fonctions de la banque on peut citer :

- La mobilisation de l'épargne des agents excédentaires (collecte de dépôt) et sa mise à la portée des épargnants et autres sous forme de crédit ;
- La facilitation de l'échange des biens et des services entre les individus en gérant les flux d'argent entre créanciers et débiteurs ;
- Les banques jouent le rôle de moteur de toute l'économie d'un pays. Elle assure l'équilibre entre l'offre et la demande bancaire ; sans leurs interventions cette économie sera remise en question.

2-La mise en œuvre de la gestion relation client dans les banques :

Un projet GRC fédère la plupart des fonctions de la banque. La direction générale doit soutenir la démarche auprès de ses services : commerciaux, marketing, communication, service client et ressources humaines. Tous ces services doivent donc être associés aux décisions et se responsabiliser.

Le manque d'adhésion de la banque au projet peut mener à une solution GRC qui sera peu ou mal utilisée. Pour vaincre cet obstacle, un programme de gestion du changement doit donc être mis en place. Ce programme doit notamment communiquer fortement sur l'avancement du projet et les succès obtenus.

En amont de la mise en œuvre d'un projet GRC, la banque doit développer un cas d'affaires qui évalue la situation actuelle. Au travers de ce cas, elle examinera les applications appropriées aussi bien pour faciliter la manière de faire des affaires que pour gérer la relation client. Une majorité des établissements bancaires se font aider par des consultants qui les aident à se poser les bonnes questions et y voir clair dans une offre compliquée. Une démarche GRC relève d'abord d'une gestion du changement avant d'être un projet technologique. Il faut faire adhérer les utilisateurs aux outils qu'on veut mettre en place et s'assurer de créer un environnement propice à l'utilisation de la GRC.

Bien choisir son logiciel ne suffit pas, des règles existent lors de la mise en place d'un projet GRC. Adopter un logiciel de gestion de la relation client ne s'improvise pas, cela reste une entreprise complexe et difficile.

Pourtant, il apparaît que les échecs ne dissuadent pas les candidats de s'y essayer, car les bénéfices sont énormes. Mais pour atteindre cet objectif, le chemin est long. Avant toute chose, il faut bien définir le périmètre de

l'application avec un management du changement car la gestion de la relation client est synonyme de bouleversements dans la banque. Les processus de divisions du marketing, du commercial et des services sont souvent revus en profondeur.

La refonte des processus précède souvent la mise en place du logiciel, Car ce nouvel outil censé répondre aux attentes des clients de la banque, se doit de remplacer des outils partiels, techniquement obsolètes, qui ne donnent pas une vision unifiée. Tous les processus sont donc à redéfinir à partir d'une nouvelle perspective. D'où un reengineering lourd, qui nécessite un accompagnement approprié à chaque étape du projet.

2-1- Mise en place d'une GRC opérationnelle :

Automatisation de la force de vente :

Vient en appui aux forces commerciales et aux processus de vente, elle permet le suivi des actions en cours et des dossiers clients. La gestion des contacts est l'élément majeur de l'automatisation de la force de vente. Mais elle concerne également toutes les activités commerciales : la prospection et les ventes sont suivies en temps réel (relances, propositions). La visibilité sur chaque dossier client est accrue grâce à des fiches détaillées (historiques notamment). Ainsi, le suivi des prévisions et cycles de vente est facilité par la prise en compte de l'intégralité des données.

L'automatisation de la force de vente est aussi connue sous l'abréviation "SFA". Un logiciel GRC vise à automatiser le cycle de vente par une automatisation de la force de vente: saisie des objectifs et prévisions; plans d'action et diffusion personnalisée aux commerciaux , gestion des affaires (depuis la proposition jusqu'au contrat), suivi des clients (description des actions effectuées et à réaliser, sauvegarde des comptes rendus d'entretien, requêtes sur les clients ou les produits, système d'alerte et de relance, gestion du planning des commerciaux) et analyse des ventes sous forme de tableaux de bord.

En remplaçant ces processus jusqu'ici manuels (échanges de documents papiers) par des échanges électroniques formalisés, l'automatisation de la force de vente se veut synonyme de gains de productivité. Par exemple : après un mailing ciblé sur des profils particuliers de clientèle, le logiciel prendra ensuite en charge les retours de la campagne et les distribuera vers les bonnes personnes en fonction de leurs contenus, tout en comptabilisant les informations essentielles dans une base de données.

A-Organisation au niveau des agences(le front office) :

Au niveau des agences, l'objectif est de vendre, rassembler les informations et non d'analyser les données.

Il faudra motiver en priorité les commerciaux. Peu organisés ces derniers rechignent souvent à travailler avec ce type de logiciel. Certaines composantes logicielles liées à cette démarche GRC, comme les outils d'automatisation du travail de la force de vente peuvent passer pour des outils de contrôle contraignants pour les commerciaux. Il sera nécessaire voire indispensable d'associer les utilisateurs à la démarche en leur démontrant les apports de l'outil dans leur travail quotidien.

Il faudra intégrer la multiplication des canaux. Dans le même temps, cette démarche gagne en complexité lorsqu'il faut intégrer un nouveau canal d'interaction avec le client. Il sera impératif d'intégrer les divers canaux utilisés par le logiciel afin de faire fonctionner efficacement toutes ses fonctions.

L'entreprise devra rassembler les informations lui permettant de décrire et de caractériser sa clientèle, de la positionner sur son marché et de détecter de nouveaux segments afin d'être plus efficace.

Tous les moyens technologiques existent et sont en sa possession aujourd'hui pour constituer, gérer et analyser des quantités massives de données. Gérer la relation client consiste à valoriser son capital client.

D'un point de vue technique, la GRC implique de capturer, au niveau des agences, l'ensemble des données clients, collectées en interne ou auprès d'organisations extérieures et de les intégrer dans le Data Warehouse (entrepôt de données) orienté client qui sera mis en place et partagé entre la direction et les agences.

A. Les outils :

On peut citer les outils suivants :

- Centres d'appels :

Le fonctionnement des call centers est qu'une série de personnes appelées opérateurs se situe dans un local. Ils disposent d'un casque avec un micro pour répondre au téléphone et d'un ordinateur pour encoder les données qui leurs sont transmises ou traiter un dossier. Pour chaque type d'appel, il existe une procédure standard (« script ») mentionnant les questions à poser et l'information à en retirer. Il n'y a généralement pas de place à l'improvisation.

- Multicanal :

Interaction avec le client à travers tous les canaux possibles. Ce domaine met en œuvre les technologies de travail de groupe et consiste à mettre en place des canaux ou des actions pour dialoguer avec le client : messagerie électronique, conférences, fax/lettres... Cette partie "multi canal" a pour objet essentiel d'optimiser les contacts clients et de transmettre le bon message au bon moment par le bon canal.

-Service à travers le Web :

Le service client passe traditionnellement par un contact direct, via le téléphone, avec un centre de support. Toutefois, une partie des demandes peut être satisfaite sur un site Web exemple : (consultation du compte bancaire via Internet) qui intègre des outils basés sur des technologies.

-La gestion des services :

La gestion des services en après vente est extrêmement importante dans une logique de fidélisation des clients. Elle consiste principalement à réagir de manière adéquate à toute demande émanant d'un client. Que la requête soit formulée via un appel téléphonique, un message laissé sur le net ou un courrier postal, il faut dans un premier temps qualifier le client demandeur.

La deuxième étape, cruciale, est la qualification de la demande elle même (demande d'information, réclamation, demande d'assistance...) et sa gestion immédiate. Après recherche si nécessaire, la personne en charge du support doit procéder à l'envoi de la réponse appropriée dans un délai acceptable.

Dans le cas d'une intervention, le rendez-vous et les modalités doivent être fixés en tenant compte des plannings de chacun. Enfin, une enquête de satisfaction permet de gérer au mieux le suivi qualitatif de la prestation de service.

Les outils de gestion des services permettent de conserver l'historique de chaque client et d'établir des bases de connaissances à partir des solutions apportées.

C- Les missions principales :

La mise en œuvre d'une stratégie orientée client concerne l'ensemble du processus commercial. Dans ce cadre, de nouveaux outils (Sales Forces Automation) permettent aujourd'hui aux agences de mieux gérer leur activité et d'augmenter leur efficacité en construisant leurs propositions en interaction directe avec le client.

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES

« CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

Les SFA sont des solutions informatiques destinées aux forces de vente (télécollecte d'information, gestion des actions, historique du client, suivi des campagnes...) consiste à fournir des outils de pilotage aux commerciaux afin de les assister dans leurs démarches de prospection. L'aide à la vente permet au commercial d'accéder à toutes les informations nécessaires sur le client pour préparer son argumentaire, élaborer des scénarios de vente en fonction du profil du client.

L'informatisation de la force de vente permet à court terme d'améliorer la circulation de l'information dans l'agence, de mieux contrôler les commerciaux et de mieux comprendre leurs échecs comme leurs succès, ils couvrent essentiellement les échanges d'informations sur le client entre direction et ses agences, Les fonctions clés d'un GRC opérationnelle sont :

- La gestion des contacts client-prospect : historique de la relation avec le client, projet en cours et organisation du travail ;
- Un moteur d'aide à la décision : pour rendre les prévisions plus fiables, établir le profil idéal du client ou déterminer les priorités commerciales ;
- Un configurateur de vente : l'outil permet de concevoir en temps réel un produit sur mesure, adapté au client ;
- L'extension vers une plate-forme de GRC : pour ne pas rompre la chaîne d'information entre les outils de vente et ceux du marketing ;
- Des accès distants multiples : la plate-forme SFA est accessible à tout type de terminal : téléphonie mobile, assistant personnel, PC de poche...
- Aide au service client : fournir aux services clients des outils de gestion des plaintes, des demandes de services ;

Grâce au SFA, les commerciaux gagnent en réactivité et diminuent de plus en plus les délais de traitement des besoins d'où une satisfaction accrue de leur clientèle.

2-2-Mise en place d'un CRM analytique :

A partir du moment où l'on quitte les interfaces du front-office pour entrer en profondeur dans les traitements, l'on rentre dans le monde des données, celui du back-office. Ici, l'on retrouve évidemment toutes les bases de données. Et c'est bien là aussi que se situe la GRC analytique, censé produire la fameuse vue à 360 degrés du client, une fois que les informations à son sujet ont été centralisées dans des entrepôts de données.

Ce domaine permet d'effectuer des analyses sur l'ensemble des données clients, il est intimement lié au Data Warehouse et aux applications décisionnelles. Cette partie a pour but d'étendre la connaissance des clients et de fournir des éléments d'aide à la décision aux responsables marketing.

Le client constitue une nouvelle source d'information pour l'entreprise. Située au cœur du système d'information et partagée par l'ensemble des applications de l'entreprise, la base de connaissance est indispensable au bon fonctionnement de toute relation client.

Cette base est presque toujours spécifique à l'entreprise car elle reflète les particularités de son métier, de sa stratégie... En ce qui concerne les données externes, elles peuvent être incluses dans le Data Warehouse.

La base de données est le premier outil de gestion de la relation client, elle est au cœur du processus de gestion de la relation client pour l'identifier, le connaître et le fidéliser.

L'arrivée de l'Internet augmente ce besoin de capacité de traitement de l'information. Elle centralise toutes les informations. Elle est l'outil de capitalisation des connaissances de l'entreprise sur son marché. L'ensemble du système d'information de l'entreprise s'articule désormais autour d'elle.

A. Organisation au niveau de la direction :

Sur le terrain, la fonction marketing est partagée. C'est-à-dire, la connaissance client est centralisée au niveau de la direction, les principales tâches de la direction marketing seront :

- La connaissance de la clientèle : la segmentation
- Mise en place d'un entrepôt de données (construction de bases de données).
- Développement des tableaux de bord.
- Optimisation des ciblage, d'attrition,...
- mesure de la valeur client.

Des compétences précises sont nécessaires pour ce type de projet. Localement, au niveau des agences, l'objectif est de vendre et non d'analyser les données. Ensuite, la mise en œuvre du dispositif et des actions marketing reste également centralisée en raison des ressources informatiques et des compétences nécessaires. Enfin, le résultat final est mis à disposition du

terrain. Cette étape qui consiste à traduire l'approche analytique en indicateurs commerciaux que les conseillers en agence peuvent facilement s'approprier, cette étape est essentielle et conditionne la réussite du projet.

A-Les missions principales :

-Traduire l'approche analytique en indicateurs commerciaux que les conseillers en agence peuvent facilement s'approprier est essentielle et conditionne la réussite du projet.

-Permet la planification et l'automatisation des campagnes de prospection ou de fidélisation.

-Permet de générer automatiquement une action personnalisée déclenchée par un événement (ex : envoi d'un courrier de bienvenue suite à un abonnement).

-La GRC opérationnelle et analytique sont intimement liés puisque l'opérationnelle distribuent de la connaissance à l'analytique qui lui-même remonte des données à l'opérationnelle pour lui permettre d'affiner cette connaissance.

3-Les objectifs de la gestion relation client dans les banques :

Nous pouvons synthétiser les objectifs d'un système GRC dans ce qui suit :

-objectif de fidélisation : gagner des clients, c'est bien, les garder c'est mieux. La gestion de la relation client trouve dans la fidélisation de la clientèle son application la plus courante.

Cette stratégie implique un support de dialogue avec le client : support technique d'un produit (service après-vente) ou support commercial (centre d'appel, suivi contentieux...).

Une bonne collecte des informations et une gestion de l'historique de la relation permet un suivi personnalisé.

Courriers échangés (via papier ou e-mail), appels téléphoniques, connaissance de l'identité de l'interlocuteur, historique de sa relation sont des fonctionnalités indispensables pour que vos clients se sentent "chez eux".

-identifier les segments de marché : Une clientèle est rarement homogène, identifier les habitudes permet de créer des "groupes" de clients.

Cette démarche, appelée "segmentation", est adaptée aux entreprises qui ont une clientèle dans des secteurs d'activité très variés dont le but est d'adapter les offres et le discours aux attentes des groupes pour accroître les recettes.

Il faut alors regrouper les informations commerciales depuis les sources les plus variées : notes prises par les commerciaux itinérants sur leur assistant personnel, formulaires remplis sur le site internet, études de géomarketing, nouvelles stratégies d'un secteur, informations provenant des logiciels d'automatisation des forces de ventes...

Cette démarche aboutit à la création d'une base de données qui se doit d'être très complète. Des outils d'analyses sémantiques, de cartographie électronique et de "business intelligence" permettent aux non informaticiens d'extraire les données pertinentes.

-faire fructifier la valeur client : La notion de valeur client est importante. Il y a ceux qui assurent les profits de l'entreprise, et ceux qui, au final, restent à marges négatives. Dans la GRC, c'est une valeur fondamentale, sinon on reste dans une démarche de marketing classique. Cela permet à l'entreprise de s'adapter : en offrant des produits complémentaires, en anticipant la demande, en adaptant les tarifs en fonction de l'historique des achats... Une prime au bon client, en somme. Les suites logicielles du marché permettent de mettre en regard le temps passé au suivi d'un client, sa satisfaction, avec les facturations. Cette démarche est souvent utilisée lors des périodes de réduction de coûts structurels.

-Optimiser la prospection commerciale : la gestion de la relation client doit-elle inclure les prospects ?

Les opinions divergent sur ce point, certains estiment "qu'un prospect est un client potentiel ou futur" et qu'en tant que tel, il doit être suivi.

Cela implique de centraliser les résultats des opérations marketing : réponses, raisons de refus, dates de rappel... Mais dans ce cas, on est dans un suivi commercial classique qui n'a pas de rapport avec le GRC, néanmoins, les logiciels d'automatisation des forces de vente permettent le recueil et l'exploitation des opérations commerciales.

4- Facteurs d'échecs et de réussite d'un projet GRC

4-1- Les facteurs d'échecs d'un projet GRC :

L'échec des GRC est en grande partie dû à quatre causes :

- 1) la mise en œuvre de ce projet est perçue comme un changement uniquement opéré dans le département informatique. Or, il ne s'agit pas d'un processus isolé,
- 2) un manque de ressources est significatif, l'adoption d'un projet GRC demande d'énormes ressources financières et humaines qui sont parfois sous-estimées,
- 3) Les attentes sont parfois irréalistes et mettent à mal la réussite du projet,
- 4) la formation des utilisateurs finaux du projet GRC, en l'occurrence les commerciaux, n'est pas suffisante et réduit les performances de l'outil du fait d'une mauvaise utilisation.

4-2- Les facteurs de réussite d'un projet GRC :

Voici les facteurs les plus importants quant à la réussite d'un projet GRC :

1. Définir des objectifs précis qui se traduisent par des ratios ou des pourcentages afin de mesurer les résultats obtenus.
2. Impliquer tous les services concernés : chacun doit accepter l'idée que la réussite dépend de la participation active de tous.
3. Faire appel aux membres de l'entreprise qui connaissent le mieux l'activité de l'entreprise pour que la solution GRC envisagée soit respectueuse des besoins quotidiens des utilisateurs finaux.
4. Susciter l'adhésion du personnel. La gestion du changement est essentielle. Les informations sur l'état d'avancement du GRC doivent être connues par tous et en particulier par la force de vente.
5. Respecter le plan de mise en œuvre du projet GRC et effectuer des ajustements du plan par rapport aux objectifs fixés à l'origine, Encourager la participation des collaborateurs.
6. Tirer profit d'une personne fédératrice. Celle-ci sera en charge d'informer le personnel des changements et d'expliquer le projet envisagé.

7. Motivation d'employés : la compréhension d'employés des bénéfices de GRC et leurs supports d'adoption ont un impact majeur sur son utilisation².
8. Assurer une communication en continu, dès le début du projet, il faut mettre en évidence le bénéfice attendu par l'ensemble des collaborateurs.
9. Soutenir le moral du personnel car la mise en place d'un projet GRC est longue.
10. Ne pas sous-estimer le besoin en formation. Les entreprises ont tendance à négliger les lacunes de leur personnel en matière informatique.
11. Privilégier les applications fonctionnelles avec une solution technique simplifiée.
12. Éviter l'excès de différenciation. En effet, si l'entreprise opte pour des logiciels très particuliers à son organisation, les mises à jour seront difficiles.
13. Mettre en place progressivement la solution GRC. Il faut informer les différentes unités de l'entreprise à chaque étape de la mise en place du GRC.
14. Afficher les premiers résultats pour encourager l'adhésion au changement et convaincre les collaborateurs que le projet mérite leurs efforts.

Section 2 : La gestion relation client : à la Cnep Banque

1-présentation de la Cnep banque :

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (C.N.E.P.) a été créée par la loi n° 64-227 du 10 Août 1964 en absorbant l'établissement public « la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie » (C.S.D.C.A) dont elle a hérité une partie des actifs à savoir le fonds de prêts, elle a par ailleurs géré de façon distincte l'autre partie constituée de fonds transférés à la caisse d'assurances des fonctionnaires à partir de 1974.

Le financement de l'immobilier est resté la principale activité de la banque. En 1997, la CNEP a changé de statut pour devenir « CNEP BANQUE », ce changement a été agréé par le conseil de la monnaie et du crédit à travers l'agrément n°01-97.

² Said Belhaj, Les facteurs et les axes-clés de succès d'un projet GRC : la combinaison adéquate d'axe humain, processus et technologique, Longueuil, Québec, Canada, décembre 2013, page 30.

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES

« CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

Cet agrément a érigé la C.N.E.P. en société par action sous la dénomination sociale de CNEP-Banque à compter du **27 Juillet 1997**. Ce nouveau statut lui permet l'exécution tant pour elle-même que pour le compte de tiers, de toutes les opérations de banque (financières, commerciales, industrielles, mobilières et immobilières).

En Juillet 2011, le conseil d'administration a adopté une résolution pour tant sur le déploiement stratégique de la banque suite à l'autorisation de la banque d'Algérie permettant à la Cnep banque de financer tout les secteurs d'activité économique à l'exception de commerce extérieur.

Son capital social est de **quarante six milliards de dinars (46.000.000.000 DA)**.

Elle est soumise à la législation commerciale et régie par l'ordonnance n° 03-11 de 23 Aout 2003 relative à la monnaie et au crédit, ainsi que l'ordonnance n° 95-25 de 25 Septembre 1995 relative à la gestion des capitaux marchands de l'Etat.

Elle dispose d'un réseau de 14 directions régionales, 211 agences animées par plus de 5000 employés, et 6200 employés pour toute la banque.

Organisation et métiers de la CNEP-Banque :

L'organisation de la CNEP Banque est en chantier et cela depuis l'adoption en 2008 du nouveau organigramme qui n'est toujours pas mis en place au niveau de la direction générale et aussi des réseaux par contre appliqué au niveau des agences et ça faute d'un système d'information performant.

La CNEP-Banque est dotée d'une assemblée générale et d'un conseil d'administration; son contrôle est assuré par deux commissaires au compte.

Le schéma organisationnel de la CNEP-Banque englobe trois niveaux hiérarchiques :

- Le niveau central ;
- Le niveau régional ;
- Le niveau des agences.

1-1-Présentation de l'agence Cnep Ben M'hidi (202) :

Depuis sa création en 1979, l'agence Ben M'Hidi 202 n'avait pour vocation que la collecte de l'épargne comme toute agence bancaire de la CNEP/Banque.

A partir de 1993 ; qu'elle a commencé à élargir ses opérations de porte feuille et de financement jusqu'au 06/04/1997 lorsqu'elle a eu son agrément de

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

changer de statut de la caisse d'Epargne à une banque faisant ensuite la diversification de ses activités.

C'est une agence de catégorie (B) rattachée à la direction de réseau de Tizi Ouzou DRTO, elle est habilitée à commercialiser tous les produits de la CNEP/BANQUE.

L'agence BEN M'Hidi 202 est constituée de trois niveaux :

- Rez-de-chaussée d'une superficie de 130.00m²
- Sous sol de 127.68 m².
- Un étage composé d'un F3 de 68.42 m².

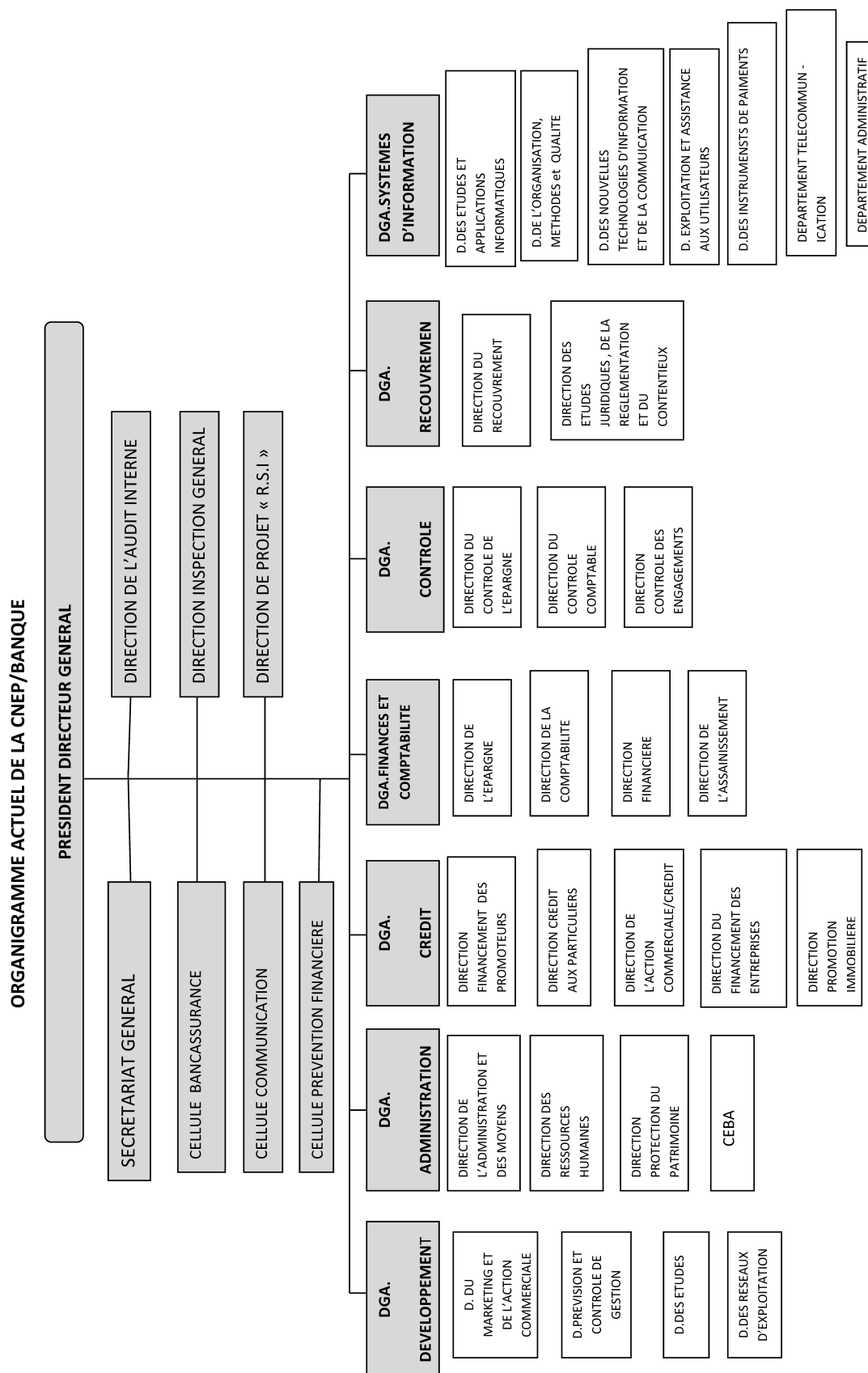
LIEU D'IMPLANTATION :

- L'agence BEN M'HIDI se situe au centre ville du chef lieu de la willaya de Tizi Ouzou ; elle se trouve sur un axe routier principal de la ville de Tizi Ouzou ; située à la rue Larbi Ben M'Hidi cité du 20 aout 1956.

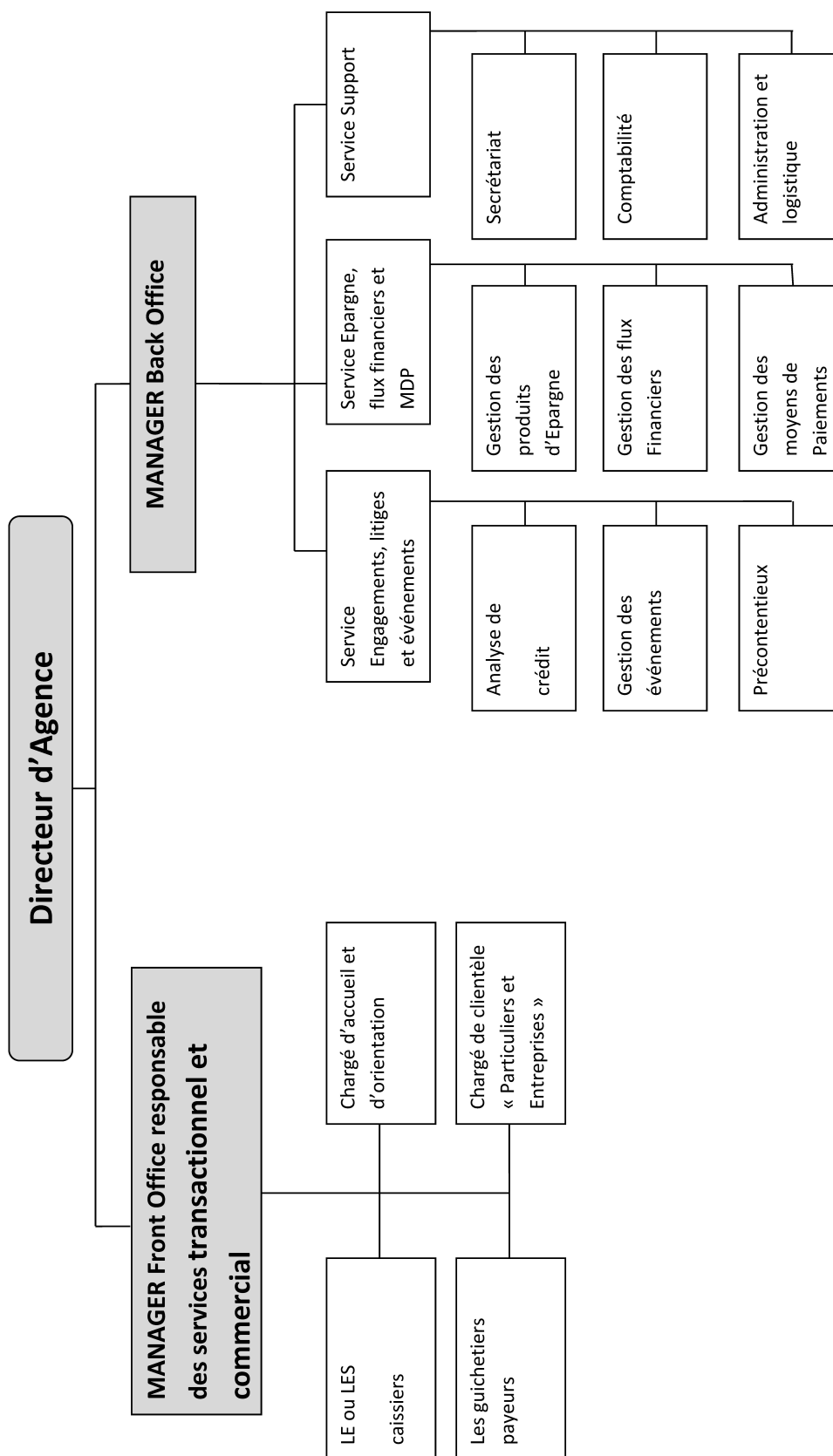
CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES

« CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

2-L'organisation de la Cnep Banque :



2-1-L'organisation de l'agence Cnep Banque Ben M'hidi (202) :



3-Les offres proposées :

L'agence Ben M'Hidi 202 est une agence de type B qui est apte à commercialiser tous les produits de la CNEP BANQUE.

3-1-Les crédits de la Cnep-banque :

Les financements de la CNEP-Banque sont de diverses natures et s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises.

3-1-1.Les crédits aux particuliers :

Les prêts hypothécaires aux particuliers sont constitués des produits suivants :

- Prêt pour la construction d'un logement individuel ;
- Prêt sur la l'extension ou la surélévation d'un logement ;
- Prêt pour la construction d'un logement dans le cadre d'une coopérative immobilière ;
- Prêt pour l'aménagement d'un logement ;
- Prêt pour l'acquisition d'un logement neuf auprès d'un promoteur immobilier ;
- Prêt pour l'acquisition d'un logement auprès d'un particulier ;
- Prêt pour l'acquisition d'un logement dans le cadre de la vente sur plans ;
- Prêt dans le cadre de l'acquisition d'un terrain destiné à la construction d'un logement ;
- Prêt pour l'acquisition d'un local commercial et/ou professionnel neuf auprès d'un promoteur immobilier ;

3-1-2- Le crédit location :

- Crédit pour la location d'une habitation.

3-1-3-Les crédits aux promoteurs :

La CNEP-Banque assure la quasi-totalité des financements bancaires du secteur de l'habitat par l'octroi de crédits aux promoteurs au taux de 5.75%. Ces crédits se sont étendus au financement :

- Des programme de vente LSP (logement social participatif) ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES

« CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Des ensembles promotionnels immobiliers privés ou publics intégrés, par acquisition des terrains ;
- Des études de réalisation ;

En outre, la CNEP-Banque participe au financement de l'accès au logement social, à la distribution des aides de l'Etat, sous forme de taux d'intérêts bonifiés, et assure la gestion des dons étrangers destinés au financement du logement social.

3-1-4-Les crédits aux entreprises :

Le champ d'intervention de la CNEP-Banque en matière de financement des entreprises comprend :

- Le financement des investissements de tous les secteurs d'activités économiques y compris le fonds de roulement nécessaire au démarrage de l'activité ;
- Le crédit par signature ;
- Le leasing immobilier
- Les services liés à l'habitat (bureaux d'études, entreprises d'entretien d'immeuble...).

Le financement peut atteindre les 70% du montant global du projet. La durée du crédit est entre 02 ans et 07 ans pour les crédits à court et moyen terme Pour à un taux d'intérêt de 5,25% avec possibilité de différé de 06 à 24 mois et entre 07 ans et 12 ans pour les crédits à long terme à un taux de 5,75% avec un différé de remboursement de 06 à 48 mois.

Le financement du commerce et du commerce extérieur est exclu du champ d'intervention de la CNEP-Banque.

3-2-Les moyens de paiement :

La CNEP- banque met à la disposition de sa clientèle des moyens de paiement, qu'ils soient à vue ou à échéance, pour le paiement de ses dettes ou le recouvrement de ses créances auprès de l'une de ses agences ou bien auprès des autres banques.

Les moyens de paiement traités dans le processus de recouvrement ou de paiement sont :

- Le chèque
- Le virement
- Les effets de commerces
- Le prélèvement
- La carte interbancaire (CIB)

3-2-1-Le chèque :

Le chèque est un écrit par lequel une personne dénommée **tireur** donne ordre à sa banque (**tiré**) de payer une somme d'argent préalable et disponible au profit du porteur (**bénéficiaire**).

3-2-2-Les effets de commerce :

Les effets de commerce matérialisent les créances relatives aux transactions commerciales, leur paiement est assujéti aux conditions de la provision suffisante et du non opposition sur le compte du client.

3-2-3-Le Virement :

Le virement permet d'opérer des transferts de fonds entre deux personnes distinctes ayant leurs comptes chez le même banquier ou chez deux banques différentes, l'ordre de virement n'est subordonné à aucune condition de forme et peut être sur un imprimé spécial fourni par la banque.

3-2-4-Le Prélèvement :

Le prélèvement bancaire est un moyen de paiement pré autorisé par le débiteur, est utilisé par les organismes dont les créances présentent un caractère périodique (échéances régulières, généralement le prélèvement des mensualités relatives à l'amortissement des crédits accordés), leur traitement est automatisé par le biais du système de télé compensation appelé « BARBEROUSSE ».

Il est à signaler que le traitement des moyens de paiement est l'une des taches du service « portefeuille »

La CNEP-Banque offre aussi à sa clientèle la carte bancaire pour les retraits effectués au niveau des DAB (distributeur automatique de banque).

3-2-5-La carte interbancaire (CIB) :

La carte de paiement et de retrait interbancaire (CIB), est un moyen de paiement permettant à son titulaire conformément au contrat porteur, d'effectuer des paiements et des retraits. sa forme obéit aux standards nationaux (instruction banque d'Algérie N 05-04 du 02/08/2004) et internationaux (EMV). La carte interbancaire (CIB) permet à son porteur d'effectuer les opérations de :

-Retraits d'espèces auprès des distributeurs Automatiques de billets (DAB) et des guichets automatiques de banque (GAB) du Réseau Monétique Interbancaire (RMI).

-Règlement d'achats de biens et services effectués auprès de commerçants équipés de terminaux de paiement Electronique (TPE) affichant le logo et affiliés au RMI.

-Retrait d'espèces sur des terminaux de paiement électronique (TPE) auprès des agences bancaires et commerçants affiliés et ce, dans le cadre de la procédure de cash-advance.

3-3-Les produits bancassurance :

La cellule bancassurance est rattaché au président directeur général. à titre transitoire, elle sera érigée en direction dans le cadre de la nouvelle organisation qui précisera le rattachement définitif des la mise en place de l'ensemble des dispositions prévues par l'accord de partenariat avec CARDIF EL Djazair

La CNEP-banque commercialise 3 produits bancassurance en partenariat avec CARDIF EL Djazair :

3-3-1-CNEP Totale Prévoyance :

Ce produit est destiné à couvrir les détenteurs de comptes épargne et comptes chèques contre les risques de :

- décès et invalidité absolue et définitive(IAD) toutes causes
- décès et invalidité absolue et définitive(IAD) accidentels.

3-3-2-Assurance « ADE » CARDIF el Djazair :

Les catégories de crédits concernés par l'assurance des emprunteurs (ADE) CARDIF EL Djazair couvrant le risque décès ou décès et IAD, sont les crédits immobiliers accordés par la CNEP-banque aux particuliers.

L'assurance (ADE) couvre soit le décès ou le décès et IAD de :

- l'emprunteur ;
- du Co-emprunteur ou la caution.

3-3-3-Produit bancassurance « SAHTI » :

« SAHTI » est un produit CNEP-Banque/Cardiff El Djazair qui garantit la prise en charge des risques suivants :

- Maladie aggravée (cancer) ;
- Hospitalisation (suite à un accident ou une maladie) ;
- Hospitalisation chirurgicale (suite à un accident ou une maladie).

Ce contrat offre le choix entre deux formules de couverture :

Formule 1 : (Individuelle) : prise en charge de l'assuré (adhérent) uniquement.

Formule 2 :(Familiale) : prise en charge des assurés qui sont l'adhérent, son conjoint et ses enfants à charge (âgés de moins de 19 ans).

3-4-Les comptes :

Après prise de contact et avant toute ouverture de compte, la Cnep Banque a mis en place un nouveau document qui doit être renseigné par le client :

-KYC (Know your Customer)

Connaître son Client ou encore «Know Your Customer» («KYC») est un processus adopté par les banques afin de réunir un ensemble d'informations sur chacun de leurs clients, visant à mieux les identifier, les protéger contre l'usurpation d'identité, les risques éventuels de blanchiment d'argent, de fraude et de crime financier.

Le KYC donne à la Cnep Banque la possibilité d'établir une relation encore plus personnalisée avec ses clients , ce qui permet de mieux les comprendre et de leur proposer des services bancaires ou des produits adaptés à leurs besoins.

KYC est une démarche légale obligatoire pour toutes les banques qui implique la vérification régulière des informations sur les clients - concernant l'identité, la preuve d'adresse, la profession, les activités commerciales, entre autres.

La banque peut exiger certains documents qui aident à confirmer l'identité et La preuve d'adresse.

Les documents de base exigés sont:

-Un extrait d'acte de naissance

Comme preuve d'identité :

La carte d'identité nationale/ou le permis de conduire et titre de séjour pour les étrangers

Comme preuve d'adresse :

-Une récente facture de téléphone, d'électricité ou d'eau datant de moins de 3 mois, une fiche ou un certificat de résidence délivré par les autorités compétentes et ou certificat d'hébergement.

Le client doit régulièrement mettre à jour les informations qu'il fournit à sa banque et l'aviser de tout changement qui peut modifier son profil KYC.

Les informations recueillies par les banques restent strictement confidentielles et ne sont divulguées à aucune tierce partie.

3-4-1 Comptes commerciaux:

Les comptes commerciaux sont des comptes ouverts aux personnes physiques ou morales ayant une activité commerciale ou industrielle et ce, pour les besoins de cette activité.

Ce compte courant est matérialisé par une convention entre la banque et son client basée sur les mécanismes :

-Du règlement simplifié et instantané des créances réciproques par fusion en un solde immédiatement disponible.

-De garantie résultant du processus de fusion des créances en un solde et de l'affectation de la généralité des créances au compte.

Les comptes courant sont alimentés par :

- Des remises de fonds

- D'effets de commerce ou des virements
- Des encaissements de coupons
- De produits d'opérations
- De paiement des chèques et d'autres effets de commerce
- D'ordre de virement en faveur du titulaire ou de tiers

Le solde du compte courant est généralement créditeur, il peut cependant présenter un solde débiteur pendant des périodes relativement courtes pouvant aller d'un jour à un mois.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le compte courant fait l'objet d'un arrêté en intérêts périodiquement dans les conditions ci-après :

- les soldes créditeurs ne sont pas productifs d'intérêts ;
- outre les décomptes d'agios, le compte courant est soumis aux autres
- Conditions de banque (commissions de tenue de compte) ;

Le solde d'un compte commercial ne peut être inférieur à 10 000 dinars

3-4-2-Le compte sur livret épargne (LEP/LEL) :

Toute personne physique majeur (19 ans révolus) jouissant de ses facultés mentales, pleinement capable pour l'exercice de ses droits civils, et n'ayant pas été interdite, peut ouvrir un livret d'épargne CNEP pour son propre compte et pour le compte des tiers.

La CNEP délivre au titulaire du compte ou à son représentant légal, un livret sur lequel seront enregistrés tous les versements et les retraits ainsi que les intérêts produits.

Les intérêts revenant au déposant sont décomptés annuellement, ce compte ne peut être débiteur.

Un premier versement est obligatoire effectué lors de la demande d'ouverture de compte livret, il est effectué soit en espèces, soit par chèque.

Le montant du premier versement ne peut être inférieur à mille dinars (5000DA).

Les avoirs aux comptes à vue ouverts par les déposants ne sont pas limités.

Le solde ne peut en aucun cas être inférieur à mille dinars (1000 DA).

La carte épargne vient en remplacement des livrets (LEL et LEP).

Le compte livret épargne populaire : (LEP)

A l'ouverture de compte, la Cnep remet au client le livret rouge afin d'y enregistrer toute opération effectuée par le titulaire ou par son représentant dument mandaté.

- **Rémunération (2.5%)** : La Cnep s'engage en contre partie des fonds déposés par le client à rémunérer son épargne conformément aux conditions générales de banques.
- **Procuration** : Le titulaire de compte peut mandater par procuration le ou les représentants habilités à mouvoir son compte.
- **Succession** : Le décès du titulaire entraîne le blocage de compte pendant la durée des formalités de succession, conformément à la réglementation en vigueur.
- **Clôture de compte** : Soit par la décision de client, soit par la décision de la banque en conformité avec les exigences réglementaires de banque.

- Le compte livret épargne logement : (LEL)

A l'ouverture de compte, la Cnep remet au client le livret vert afin d'y enregistrer toute opération effectuée par le titulaire ou par son représentant dument mandaté.

- **Rémunération (2%)** : La Cnep s'engage en contre partie des fonds déposés par le client à rémunérer son épargne conformément aux conditions générales de banques.

- La carte d'épargne pour remplacer les livrets d'épargne :

La carte épargne « CE » est un support adossé à un compte épargne logement « LEL » ou populaire « LEP », elle comporte un visuel (fond de carte) unique de couleur bordeaux /blanche grise.

La carte comporte une puce répondant aux normes internationales EMV (Europay MasterCard Visa), celle-ci est utilisée pour les transactions (retraits/versements) a au niveau des lecteurs installés dans les guichets des agences CNEP banque, elle est aussi utilisée pour effectuer des retraits sur tous les DAB et GAB du réseau monétique interbancaire.

La carte comporte une piste magnétique, Un code confidentiel unique pour toutes les opérations en agence et sur DAB et Une durée de validité de cinq ans renouvelable automatiquement à échéance.

4- La gestion de la relation client à la Cnep Ben M'Hidi (202) : OCA

4-1- La gestion relation client opérationnelle : Front office

« **Chargé de clientèle – particulier** » : qui a pour mission de développer le portefeuille de l'agence (clientèle et prospects) dans le respect des règles prudentielles :

- **Vendre les produits/services de la banque aux clients/prospects :**

- Assurer le suivi permanent des clients/prospects de l'agence ;

- Assurer un suivi rigoureux du risque de contrepartie (client) et du risque opérationnel (lié à l'activité en agence); Assurer le suivi de la satisfaction client. Vendre des produits/services aux clients/prospects de l'agence et en assurer le suivi :

- Assurer la gestion de la relation commerciale globale avec les clients (portefeuille et prospects) : accueillir, évaluer les besoins de financement/placement, faire des propositions ;

- Analyser l'impact sur la rentabilité des options de tarification à appliquer au client /prospect (conditions particuliers) ;

- Reporter les résultats des actions commerciales engagées : mesure d'écarts par rapport à la cible, actions correctives, ajustement de la cible ;

- Reporter les écarts constatés sur les indicateurs d'activité (par rapport aux niveaux cibles prédéfinis) ;

- Collecter/ exploiter l'ensemble des états de gestion clients/prospects (patrimoniales, fiscales et juridiques) ;

- Prospecter de nouveaux clients, et développer l'activité issue des actions de prospection (taux de transformation) ;

- Préparer les éléments nécessaires à l'élaboration de propositions commerciales clients/prospects ;

- S'assurer de la recevabilité des dossiers de crédit suivant les conditions tarifaires et délais convenus avec le client ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Collecter /exploiter l'ensemble des états de gestion clients/prospects (par rapport aux niveaux cibles prédéfinis) ;
- Anticiper le renouvellement des dossiers de crédits clients ;
- Alimenter les indicateurs d'activités sur les dossiers clients : épargne, crédit, mouvements,...
- Mettre en œuvre le plan d'actions commerciales associé à son propre portefeuille ;
- Définir et mettre à jour un calendrier d'activité en liaison directe avec son propre plan d'actions commerciales.

- **Traiter les différents besoins de son portefeuille clients :**

Procéder à l'ouverture et clôture des comptes clientèle en relation avec le Back office.

- Recevoir les demandes de la clientèle liées à la gestion des comptes (attestations d'intérêts, renouvellement de livrets, demande de nouveaux chèquiers; demande de chèques de banque, cartes CIB, etc.) et leur transmission au Back Office ;
- Recevoir du back office et remettre aux clients les supports produits et différents services demandés par ces derniers (livrets, chèquiers, chèques de banque, cartes CIB, etc.) ;
- Recevoir et transmettre au back office les demandes de succession remises par les ayants droits.

- **Contribuer à l'analyse du risque de contrepartie et du risque opérationnel :**

- Anticiper et mettre en œuvre les actions nécessaires pour maîtriser le risque de contrepartie sur son propre portefeuille ;
- Vérifier la validité / collecter les garanties sur l'ensemble des dossiers de crédits de son propre portefeuille ;
- Coordonner avec la Cellule Juridique du back-office, la rédaction des actes, la prise et le suivi des garanties ;
- Préparer les argumentaires d'analyse de risque de contrepartie.

- **Assurer le suivi de la satisfaction client :**

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

-Maîtriser les délais ainsi que la qualité de traitement des réclamations clients/prospects ;

-Se tenir informé de la performance de la production bancaire au niveau de l'agence et contribuer à l'analyse/résolution des éventuels dysfonctionnements

« Chargé de clientèle – Professionnels et entreprises » : sa mission principale est de développer un portefeuille de l'agence (clientèle et prospects) dans le respect des règles prudentielles :

- **Vendre les produits/services de la banque aux clients/prospects ;**

-Assurer le suivi permanent des clients/prospects de l'agence ;

- Assurer un suivi rigoureux du risque de contrepartie (client) et du risque opérationnel (lié à l'activité en agence);

-Assurer le suivi de la satisfaction client.

- **Vendre les produits/services aux clients/prospects de l'agence et en assurer le suivi.**

-Assurer la gestion de la relation commerciale globale avec les clients en portefeuille et les prospects : accueillir, évaluer les besoins de financement/placement, rédiger des propositions ;

- Analyser l'impact sur la rentabilité des options de tarification à appliquer au client /prospect ;

- Se charger des clients du segment des particuliers quand le plan de charges du segment « Entreprises & Professionnels » n'est pas étoffé ;

-Reporter les résultats des actions commerciales engagées : mesure d'écarts par rapport à la cible, actions correctives, ajustement de la cible ;

-Reporter les écarts constatés sur les indicateurs d'activités (par rapport aux niveaux cibles prédéfinis) ;

-Prospecter de nouveaux clients, et développer l'activité issue des actions de prospection (taux de transformation) ;

-Collecter/exploiter l'ensemble des états de gestion clients/prospect (comptables, financières, fiscales et juridiques) ;

-Préparer les éléments nécessaires à l'élaboration de propositions commerciales clients/prospects ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

-S'assurer de la recevabilité des dossiers de crédit suivant les conditions tarifaires et délais convenus avec le client ;

- Anticiper le renouvellement des dossiers de crédits clients ;

-Mettre en œuvre le plan d'actions commerciales associé à son propre portefeuille ;

- Définir et mettre à jour un calendrier d'activité en liaison directe avec son propre plan d'actions commerciales.

- **Traiter les différents besoins de son portefeuille clients.**

-Recevoir les demandes de la clientèle liées à la gestion des comptes (demande de nouveaux chéquiers; demande de chèques de banque, etc.) et leur transmission au Back Office ;

- Recevoir du Back Office et remettre aux clients les supports produits et différents services demandés par ces derniers (chéquiers, chèques de banque, etc.).

- **Contribuer à l'analyse du risque de contrepartie et du risque opérationnel.**

-Mettre à jour les différents échéanciers : dossiers échus, garanties non constituées, déclassements, crédits non renouvelés ... ;

- Collecter les garanties sur l'ensemble des dossiers de crédits de son propre portefeuille ;

-Coordonner, avec la Cellule Juridique du back-office ou du siège, la rédaction des actes, la prise et le suivi des garanties ;

-Préparer les argumentaires d'analyse de risque de contrepartie ;

- Assurer le suivi des demandes de dépassement ainsi que des lignes de crédits spéciaux, et de leur dénouement.

- **Assurer le suivi de la satisfaction client.**

Maîtriser les délais ainsi que la qualité de traitement des réclamations clients/prospects ;

Se tenir informé de la performance de la production bancaire au niveau de l'agence et contribuer à l'analyse/résolution des éventuels dysfonctionnements

« Chargé(e) d'accueil et d'orientation » : orienter le client au sein de l'agence :

- Recevoir les clients entrant dans l'agence ;
- Orienter les clients en fonction de leurs besoins, Gérer le flux des clients dans l'agence.

- **Fournir une réponse de premier niveau aux requêtes des clients.**

- Remettre et faciliter le renseignement des bordereaux et formulaires nécessaires en vue de formaliser et initialiser les demandes clients ;
- Aider les clients à utiliser les automates (DAB) ; Remettre les carnets de chèques aux clients ;
- Suivre ou faire remonter les réclamations de la clientèle notamment celles portées sur le registre de doléances à sa hiérarchie.

- **Contribuer à la réalisation des objectifs commerciaux de l'agence.**

- Informers les clients sur l'ensemble des produits et services commercialisés par la banque ;
- Organiser la réception des clients par les chargés de clientèle ;
- Distribuer, le cas échéant, les prospectus et les dépliantss présentant les produits de la banque.

- **Contribuer à l'enrichissement des données de la base clients.**

- Mettre à jour les fiches clients ;
- Saisir les fiches signalétiques prospects.

« Chef du service commercial » : encadrer et gérer le personnel en charge des opérations du front office :

- Manager les collaborateurs en charge des opérations du service « commercial » ;
- Gérer et fructifier son propre portefeuille de clients et de prospects.

- **En tant que manager et responsable, il est chargé de :**

- Encadrer et évaluer le chargé d'accueil & d'orientation de l'agence ; --Encadrer et évaluer les chargés de clientèle de l'agence ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES

« CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Piloter les échanges entre les volets « accueil & orientation » et « commercial » du Front Office;
- Piloter les échanges entre le volet « accueil & orientation» du Front Office et le Back Office ;
- Fournir aux chargés de clientèle une assistance technique ou commerciale sur des dossiers clients/prospects ;
- S'assurer que les collaborateurs commerciaux disposent/maîtrisent de/des moyens nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs ;
- Contribuer à la gestion des compétences/formations des collaborateurs du Front Office ;
- Assurer un reporting permettant d'argumenter les décisions ou les arbitrages nécessaires ;
- Suivre les activités commerciales des chargés de clientèle et les résultats générés ;

- **En tant que superviseur, il est chargé de :**

- Assurer un suivi rigoureux des risques de contrepartie (client) et risques opérationnels ;
- Assurer un suivi continu de la qualité du traitement des opérations liées aux produits/services distribués.
- Veiller au respect des procédures conformément à la réglementation en vigueur.

- **En tant que commercial, il est chargé de :**

- Proposer à sa hiérarchie les mesures tendant à fidéliser les clients de l'agence.

4-2-La gestion relation client analytique :(Les services du Back Office) :

« Chef du service secrétariat des engagements » : sa mission principale est de :

- Participer à la prise de décisions dans le cadre des règles de délégation existant à la CNEP-Banque ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Gérer les dossiers de crédits et les engagements (cautions, garanties...).
- Gérer les collaborateurs en charge des activités du secrétariat des engagements.
- Analyser les dossiers sous l'angle des risques, prendre position sur la validité des garanties en concertation avec le Directeur d'Agence et trancher sur la validité des montages.
- Veiller à la constitution de toutes les pièces du dossier et surveiller la bonne évolution des opérations.

- **En tant que manager, il est chargé de :**

- Diriger l'équipe placée sous son autorité et en assurer l'encadrement ;
- Assurer et coordonner le bon fonctionnement du service;
- S'assurer de la diversification des compétences du personnel et de sa polyvalence ;

- **En tant que responsable et de manière plus générale, il est chargé de :**

- Assurer l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels fixés au service ;
- Développer la motivation et le professionnalisme de son équipe ;
- Participer à la réalisation des activités de production nouvelle (crédits);
- Réaliser les contrôles de premier niveau ;
- Animer et diriger le service ;
- Mettre en œuvre opérationnellement la stratégie de l'entreprise dans son service (organisation des actions et des moyens) ;
- Garantir la réalisation et la conformité des opérations ;
- Participer au traitement des opérations bancaires, techniques, comptables et administratives ;
- Proposer des modifications de méthodes et de procédures de traitement et de contrôle, dans le but d'optimiser en permanence le fonctionnement du service
- Développer la motivation et le professionnalisme de l'équipe ;
- Mobiliser les crédits accordés.

- **En matière de contrôle et reporting, il est chargé de :**

- Assurer le suivi de l'activité du service au moyen des dispositifs de pilotage en place, et conformément aux procédures et règlements en vigueur ;
- Analyser la situation du service et proposer des mesures d'amélioration ou de correction ;
- Elaborer les statistiques relatives à l'activité de son service ; Participer à la mise à jour des indicateurs de pilotage.

- **En matière de gestion, il est chargé de :**

- Garantir la bonne exécution des travaux confiés au service et veiller au respect des délais réglementaires ;
- Répartir la charge de travail sur les membres de son équipe ; Veiller au respect des procédures, de la législation et de la réglementation ;
- Analyser les anomalies et dysfonctionnements et proposer des mesures d'amélioration ou de correction.

- **En matière de développement, il est chargé de :**

- Participer aux réunions et commissions de travail dans le cadre des directives qui lui sont adressées ;
- Participer aux projets, et contribuer aux recettes des nouveaux outils ; Contribuer à l'élaboration, la maintenance et la conservation des supports, outils et bases de données du service.

- **En matière d'assistance interne, il est chargé de :**

- Assister les collaborateurs du service dans le traitement des cas complexes ; Superviser les travaux de dépannage (traitements manuels, ...) ;
- Assurer la formation technique des collaborateurs du service.

Sur un plan plus général, il est chargé de :

- Participer à la réalisation des travaux de production confiés ;
- Le cas échéant, superviser les justifications de comptes, les ajustements, la production du déclaratif réglementaire.

« Analyste de crédit- particuliers » :sa mission principale est de :

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Examiner les dossiers de financements et les instruire (complément des dossiers, vérification des pièces et informations fournies) ;
- Opérer tous les contrôles préalables à la mise en place du crédit ;
- Evaluer la solvabilité des clients ;
- Apporter un soutien technique au front office.

- **En matière de traitement des dossiers de prêts, il est chargé de :**

- Examiner les dossiers de prêts et les instruire (complément des dossiers, vérification des pièces et informations fournies) ;
- Consulter la centrale des impayés ; Proposer un montage financier ; Consulter le fichier central (pour les crédits particuliers) ;
- Transmettre avec avis, les dossiers aux comités de crédit ; Établir les contrats, tableaux d'amortissement et billets à ordre et les remettre aux chargés de clientèle ;
- Mettre en place et enregistrer les garanties (hypothèques, gages, nantissements) et polices d'assurance ;
- Classer tous les dossiers suivant les procédures en vigueur ; Transmettre les dossiers miroirs à la hiérarchie ;
- Assurer le suivi des divers échéanciers (mobilisation des 1ere, 2eme et 3eme tranches, calcul des intérêts, consolidation des prêts, mise en recouvrement, etc.) ;
- Assurer le suivi et veiller au renouvellement des polices d'assurances ;
- Classer les procédures et textes réglementaires liés à l'activité crédit.

- **En matière de gestion d'autres engagements, il est chargé de gérer :**

- Les Cautions bancaires (étude, instruction et suivi) ;
- Les Escompte d'effets de commerce ;
- Les Bons de caisse (émissions, remboursements et renouvellement).

- **En matière de contrôle, d'assistance et de polyvalence, il est chargé de :**

- Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Fournir aux chargés de clientèle les informations nécessaires sur les dossiers en cours d'instruction ;

-Peut être appelé, en fonction des besoins, à intervenir dans une activité différente de celle de son rattachement.

« Analyste de crédit- Professionnels et entreprise » : sa mission principale est de :

-Examiner les dossiers de financements et les instruire (complément des dossiers, vérification des pièces et informations fournies) ;

-Opérer tous les contrôles préalables à la mise en place du crédit ;

-Evaluer la solvabilité des clients ;

-Apporter un soutien technique au front office.

- **En matière de traitement des dossiers de prêts, il est chargé de :**

-Produire les conventions de crédits et les sûretés attachées ;

-Consulter la centrale des impayés ;

-Proposer un montage financier ;

-Transmettre avec avis motivé, les dossiers aux comités de crédit ;

-Établir les contrats, tableaux d'amortissement et billets à ordre et les remettre aux chargés de clientèle ;

-Mettre en place et enregistrer les garanties ;(hypothèques, gages, nantissements) et polices d'assurance ;

-Classer tous les dossiers suivant les procédures en vigueur ;

-Transmettre les dossiers miroirs à la hiérarchie ;

-Assurer le suivi des divers échéanciers (mobilisation des financements, calcul des intérêts, consolidation des prêts, mise en recouvrement, etc.) ;

-Assurer le suivi et veiller au renouvellement des polices d'assurances ;

- Classer les procédures et textes réglementaires liés à l'activité crédit.

- **En matière de gestion d'autres engagements, il est chargé de gérer :**

-Les Cautions bancaires (étude, instruction et suivi) ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

-Les Escomptes d'effets de commerce ;

-Les Bons de caisse (émissions, remboursements et renouvellement).

- **En matière de contrôle, d'assistance et de polyvalence, il est chargé de :**

-Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité ;

-Fournir aux chargés de clientèle les informations nécessaires sur les dossiers en cours d'instruction.

« Chargé(e) du pré – contentieux » : sa mission principale est de

Recevoir les clients défailants ;

-Mettre en place la solution adéquate dans le cadre du précontentieux, voire dans un cadre judiciaire ;

-Apporter un soutien technique au front office ;

-Opérer dans le cadre de procédures et de standards clairement définis, avec une supervision fréquente.

- **En tant qu'assistant du responsable du pré - contentieux de l'agence, il est :**

-Chargé de fournir au front office de l'agence les informations sur le statut (état d'avancement, sort, etc.) des dossiers litigieux.

- **En matière de litiges liés aux comptes épargne et placements, il est chargé de**

-Traiter les saisies arrêts et avis à tiers détenteurs (prise en compte, règlement, mainlevée) ;

-Traiter les oppositions sur comptes et sur chèques (prise en compte, mainlevée) ;

-Suivre les affaires litigieuses liant la banque à ses clients épargnants et les soumettre, en cas de nécessité, à la hiérarchie.

- **En tant que défenseur des intérêts commerciaux de l'agence, il est chargé de :**

- Prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires à la défense des intérêts de l'agence ;
- Préparer les dossiers jugés litigieux à transmettre aux services de la banque chargés de les confier aux avocats et huissiers de justice ;
- Peut être amené à négocier des accords amiables avec les clients poursuivis en justice ;
- Dresser des situations périodiques de créances jugées compromises et les communiquer à son responsable ;
- Assurer le suivi des cautions reçues et données.

- **En matière de contrôle et d'assistance, il est chargé de :**

- Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité.
- Entretien des relations avec diverses parties (services centraux, avocats, huissiers,...).

« Chargé(e) de la gestion des événements » : sa mission principale est de gérer les divers événements liés à l'activité crédit/épargne.

- **S'agissant des événements sur crédits, il est chargé de :**

- Préparer les réaménagements (durée, taux, etc.) ;
- Préparer les remboursements anticipés ;
- Procéder à la clôture des crédits ;
- Traiter les divers autres événements sur crédits et épargne (réclamations des clients, erreurs sur comptes, etc.) ;
- Gérer les anciens crédits sur « CREDSYS ».
- Informé le front office des suites réservées aux réclamations des clients.

- **S'agissant du contrôle, d'assistance et de polyvalence, il est chargé de :**

- Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

-Fournir aux chargés de clientèle, les informations nécessaires sur les dossiers en cours d'instruction Intervenir dans une activité différente de celle de son rattachement en fonction des besoins ;

-Peut également assurer le remplacement de toute personne absente au sein du back-office.

« Chef du service Epargne, flux financiers et moyens de paiements » : sa mission principale est de :

-Assurer la réalisation des objectifs opérationnels fixés ;

-Assurer aux opérations un parcours sans faille et en temps opportun, dans le respect des procédures et règlements ;

-Veiller à la coordination de l'activité du service avec celle du reste de l'agence ;

-Développer la motivation et le professionnalisme de l'équipe ; Réaliser les contrôles de premier niveau ;

-Animer et diriger le service.

En tant que manager, il est chargé de :

-Diriger, encadrer l'équipe placée sous son autorité ;

-Contribuer à la maintenance et la conservation des supports, outils et bases de données du service ;

-Piloter les échanges entre le Front Office et le Back Office de l'agence ;

-Proposer éventuellement des modifications de méthodes et de procédures de traitement et de contrôle, dans le but d'optimiser en permanence le fonctionnement du service ;

-Assurer et coordonner le bon fonctionnement du service.

• **En tant que contrôleur, il est chargé de :**

-Assurer le suivi de l'activité du service au moyen des dispositifs de pilotage en place, et conformément aux procédures et règlements de la banque ;

-Veiller à la conformité des opérations ;

-Participer à la mise à jour des indicateurs de pilotage ;

-Veiller à la bonne comptabilisation des opérations ;

-Veiller au respect des procédures, de la législation et de la réglementation en vigueur.

- **En tant que gestionnaire des activités du compartiment, il est chargé de :**

-Garantir la bonne exécution des travaux confiés au service et veiller au respect des délais réglementaires ;

-Analyser les anomalies et les dysfonctionnements et proposer des mesures d'amélioration ou correctives de la situation ;

-Superviser et assister les collaborateurs du compartiment dans le traitement des opérations des comptes épargne, des comptes de placements, des produits de bancassurance et des valeurs mobilières ;

-Superviser et assister les collaborateurs du compartiment dans la gestion des flux financiers ;

-Superviser et assister les collaborateurs du compartiment dans la gestion des moyens de paiements ;

-Participer au traitement des opérations bancaires, techniques, comptables et administratives.

- **« Gestionnaire de l'épargne » : sa mission principale est de :**

-Effectuer les travaux de finalisation des ventes conformément aux procédures en vigueur et conformément à la réglementation juridique et bancaire ;

-Assurer le suivi et la gestion des produits d'épargne et des opérations y afférentes.

- **En matière de gestion des comptes d'épargne, il est chargé de :**

Vérifier les pièces constitutives des dossiers d'ouverture des comptes ;

-Vérifier l'origine des fonds si besoin est ;

-Consulter la centrale des impayés pour les comptes chèques et comptes courants ;

-Classer les conventions d'ouverture de comptes ;

-Assurer la gestion courante des comptes d'épargne :

- Calcul des intérêts antérieurs,
- Attestation des intérêts,
- Remplacement des livrets défectueux ;
- Renouvellement,
- Duplicata,
- Transfert,
- Clôture de comptes.

- **En matière de gestions des placements, produits de bancassurance et valeurs mobilières :**

- Gérer les valeurs émises ou souscrites (Bons de caisse, DAT, produits d'assurance, actions et obligations) ;
- Renouveler les souscriptions ;
- Calculer et procéder au règlement des intérêts échus ; Préparer les divers remboursements.

- **En matière de contrôle, assistance et polyvalence ; il est chargé de :**

- Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité ;
- Fournir aux chargés de clientèle les informations nécessaires sur les dossiers en cours d'instruction ;
- Peut être appelé, en cas de nécessité, à intervenir au niveau des autres métiers de son service de rattachement.

« Gestionnaire des flux financiers » :

- **En tant que responsable de la gestion des flux financiers, il est chargé de :**

- Assurer le traitement des flux financiers relatifs aux comptes de la clientèle ;
- Assurer le traitement des virements émis et reçus ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Assurer l'encaissement, saisie et télé compensation des chèques reçus ;
- Assurer la réception, saisie et archivage des chèques reçus pour paiement ;
- Assurer le traitement des opérations réalisées sur cartes CIB, particulièrement les fichiers de la SATIM ;
- Assurer le traitement et le suivi des opérations de liaison siège (LIS) et notamment leur déboucllement ;
- Assurer le traitement des opérations sur titres et obligations ;
- Assurer le traitement des opérations de bancassurance.

- **En matière de contrôle, d'assistance et de polyvalence, il est chargé de :**

- Dans le périmètre des activités confiées, fournir au front office de l'agence les informations sur l'état d'avancement et le sort des opérations d'encaissement et de paiement en cours de traitement ;
- Fournir les informations requises aux structures de contrôle et de pilotage de l'activité ;
- Reporter au chef de service les anomalies ou manques constatés et proposer des actions correctives.
- Peut être appelé, en fonction des besoins, à intervenir au niveau des autres métiers de son service de rattachement;

« Gestionnaire des moyens de paiements »

- **En tant que responsable de la gestion des moyens de paiements, il est chargé de :**

- Assurer une gestion saine des moyens de paiements et opérations y afférentes (commandes, stockage, conservation, inventaires, remise aux clients par l'intermédiaire des chargés de clientèle), notamment :
 - La gestion des stocks des moyens de paiement (chéquiers, chèques de banque, etc...), cartes CIB, cartes d'épargne et livrets ;
 - Le traitement des demandes d'établissements de chéquiers ; o La gestion et la production des chèques de banque ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Le traitement des demandes de délivrance des cartes C.I.B et cartes d'épargne;
- Codes confidentiels,
- Activation,
- Oblitérations,
- Gérer les supports relatifs aux opérations sur titres, obligations et bons de caisse.

- **En matière de contrôle, d'assistance et de polyvalence, il est chargé de :**

- Fournir au front office de l'agence les informations sur le statut (état d'avancement, sort, etc.) des commandes et demandes effectuées par les clients ;
- Remonter au chef de service les anomalies ou manques constatés et proposer des actions correctives.
- Peut être appelé, en cas de nécessité, à intervenir au niveau des autres métiers de son service de rattachement.

« Chef du service support » : sa mission principale :

- Assurer la bonne gestion administrative et comptable de l'agence ;
- Manager l'équipe administrative et celle des services généraux placée sous son autorité (archiviste, factotum, standardiste,...) ;

- **En tant que manager, il est chargé de :**

- Diriger l'équipe placée sous son autorité et en assurer l'encadrement ;
- S'assurer de la diversification des compétences du personnel et de sa polyvalence ;

- **En tant que contrôleur, il est chargé de :**

- Faire le suivi des dépenses et veiller au respect des autorisations budgétaires en concertation avec le responsable « Back Office » ;
- Assurer le suivi de l'activité du service au moyen des dispositifs de pilotage en place, et conformément aux procédures et règlements de la CNEP-Banque ;

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Veiller à la conformité des opérations de son service; Organiser et superviser les contrôles au sein de son service ;
- Analyser la situation du service et proposer des mesures d'amélioration ou correctives de la situation ;
- Veiller à la bonne tenue des registres et livres légaux.

- **En tant que gestionnaire, il est chargé de :**

- Assurer la tenue de la comptabilité de l'agence ;
- Justifier les soldes et les mouvements des journées comptables ;
- Gérer les éléments du budget, de la fiscalité et de la parafiscalité de l'agence ;
- Gérer les tâches administratives liées au personnel ;

- **Coordonner et superviser les aspects liés à :**

- La gestion de la logistique ;
- La gestion du courrier entrant et sortant ;
- La gestion des relations avec les tiers (fournisseurs).
- Veiller au respect des normes de sécurité en agence ;
- Assurer la bonne tenue de l'agence dans son ensemble (hygiène & sécurité).
- Participer à la mise à jour des indicateurs de pilotage du service.

« Chargé(e) du secrétariat »

- Gérer le courrier et les fax de l'agence ;
- Gérer l'agenda du directeur d'agence ;
- Gérer le standard de l'agence.

- **Recueillir et distribuer le courrier et les fax :**

- Enregistrer le courrier arrivé et départ Diffuser le courrier selon les instructions du responsable aux différents secteurs de la structure.
- Recevoir et transmettre les fax ;

- **Tenir le secrétariat :**

- Tenir les agendas et les plannings de travail ;
- Prendre les appels téléphoniques et transmettre les messages ;
- Saisir et mettre en forme les courriers, notes, documents ;
- Classer les documents du service.

« Chargé (e) de la comptabilité » : sa mission principale est de tenir et contrôler la comptabilité de l'agence.

- **En tant que responsable du système d'information de l'agence, il est chargé de :**

- Procéder au lancement quotidien du système d'information;
- Procéder également à sa clôture en fin de journée.

- **En tant que responsable de la comptabilité générale de l'agence, il est chargé de :**

- Enregistrer les opérations comptables dans le système ;
- Effectuer le rapprochement des comptes de trésorerie de l'agence ;
- Justifier les soldes et les mouvements des journées comptables ; Vérifier et clôturer les journées comptables ;
- Procéder à la régularisation des écritures en cas d'anomalies ; Vérifier et avaliser les arrêts de caisse ;
- Veiller à la bonne tenue et au bon fonctionnement des comptes par l'exploitation des états édités par le système ;
- Editer le journal global, le journal utilisateur et la balance à partir de système d'information.
- Assurer le traitement des flux financiers relatifs aux comptes de trésorerie de l'agence réalisés avec ses partenaires et confrères ;

- **En tant que responsable de la gestion du budget et de la fiscalité en agence, il est chargé de :**

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Elaborer le budget prévisionnel de l'exercice en relation avec le directeur d'agence et les responsables de pôles ;
- Etablir les déclarations fiscales et parafiscales (CNAS, impôt) ;
- Réaliser les déclarations parafiscales annuelles concernant les salaires ;
- Représenter la CNEP- Banque auprès des services fiscaux et parafiscaux ;
- Enregistrer les écritures comptables de la paie et des charges sociales et parafiscales chaque mois.

« Chargé(e) de l'administration et de la logistique » : sa mission principale est de :

- Gérer les affaires administratives de l'agence ;
- Gérer la logistique de l'agence ;
- Assurer la maintenance du patrimoine immobilier de l'agence ;
- Veiller à l'hygiène ainsi qu'à la sécurité de l'agence.

- **En matière administrative, il est chargé de :**

- Assurer les tâches administratives liées au personnel ;
- Tenir à jour les registres et livres légaux.

- **En matière logistique, il est chargé de :**

- Garantir l'approvisionnement de l'agence en divers moyens de travail ;
- Assurer des conditions de travail convenables et agréables (chauffage, climatisation, etc.) ;
- Mettre en œuvre l'ensemble des moyens et actions susceptibles d'assurer une bonne hygiène en agence (sanitaires, peinture, nettoyage, etc.) ;
- Approvisionner les services concernés en divers imprimés spéciaux utilisés dans l'exécution des opérations de la clientèle ;
- Approvisionner l'agence en matières et fournitures de bureau ;
- Honoré les commandes des différents services.

- **En matière de documentation et d'archives, il est chargé de :**

CHAPITRE 3 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LES BANQUES « CAS DA LA CNEP BANQUE AGENCE BEN M'HIDI 202 »

- Gérer le fonds documentaire de l'agence (revues, livres et textes réglementaires de la banque) ;
- Classer les archives de l'agence en fonction des durées légales de conservation des documents ;
- Aménager la salle des archives et veiller à sa gestion saine.

- **En matière sécuritaire, il est chargé de :**

- Veiller à la continuité de l'activité et au fonctionnement continue du système d'information de l'agence (ex : groupe électrogène en état de fonctionnement.) ;

- Veiller au bon fonctionnement du système de sécurité de l'agence, notamment :**

- Les coffres forts et la chambre forte ;
- Le système de détection incendie ;
- Le système anti-intrusion ;
- Les caméras de surveillance internes et externes.

Les nouveaux outils NTIC à la CNEP BANQUE : pour une meilleure prise en charge de sa clientèle, la CNEP BANQUE va mettre en œuvre de nouvelles technologies afin de répondre au mieux aux attentes de celle-ci et qui seront prochainement opérationnels tels que :

- **SMS BANKING :** Simple et pratique, il permet de connaître la position ainsi que les mouvements de compte et d'être informé sur les dernières offres grâce au téléphone portable. Une réception régulière automatique et sans manipulation du solde de compte par SMS (Short Message Service).

- **Le-E-BANKING :**

N'importe où, l'E-Banking tiendra informé ses clients de tout avantage et de toute nouvelle prestation. Ils peuvent consulter leurs comptes via internet, en bénéficiant des avantages suivants :

Rapidité : Accès immédiat et illimité à l'ensemble des comptes, 24h/24 et 7 jours/7

Sécurité : les clients disposent d'un mot de passe unique et personnalisé qui garantit la confidentialité des informations.

Simplicité : les clients accèdent à leurs comptes grâce à un navigateur convivial, pratique et simple à utiliser.

Consultation à distance au service E-banking à travers l'adresse <http://ebanking.cnepbanque.dz>.

L'offre E-banking est composée des services suivants :

- Détail de compte,
- Édition de relevé d'identité bancaire (RIB) ;
- Liste des mouvements de compte,
- Consultation de chèquiers et chèques ;
- Édition de bordereau de remise de chèques ;
- Personnalisation des libellés de compte ;
- Lien permanent avec la banque en toute confidentialité par ses mails ;
- Changement de mot de passe.

Conclusion : l'étude pratique que nous avons menée montre que la Cnep Banque est devenue de plus en plus orientée clients, plus précisément la mobilisation vers le système de gestion de la relation client qui joue un rôle capital dans le développement et l'amélioration de ses services offerts à la clientèle.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

La GRC est un concept qui est venu révolutionner le monde bancaire, en offrant aux banques les supports nécessaires à une meilleure gestion de leur relation, les projets de GRC sont complexes à mettre en place et nécessitent une forte implication de celles-ci pour en assurer la réussite.

La gestion du projet est essentielle car c'est grâce à des procédures efficaces (processus) que les banques pourront correctement introduire ces outils dans leur organisation et où les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont un apport considérable sur leur développement.

La GRC est avant tout une stratégie d'entreprise orientée client. Dans un contexte caractérisé par l'intensification de la concurrence, la clientèle attend des banques une plus grande efficacité, réactivité et proximité.

L'amélioration de la qualité de service passe par l'amélioration de l'offre du service et aussi une bonne préparation du personnel en contact. Ce dernier devra posséder un nombre de compétence et d'attitude qui permet aux différents clients une meilleure offre et une meilleure qualité perçue. La gestion de la relation client permet alors d'avoir une relation personnalisée surtout avec une prestation de service qui tend vers la demande du client, à cet effet, le prestataire de service devra bien comprendre le client afin de lui fournir le service voulu avec la qualité voulu aussi.

En effet, une stratégie de fidélisation réussie est celle qui parvient à tisser dans l'esprit du client un lien puissant entre séduction et conviction, sa conception comme sa réalisation et sa mise en application nécessite une démarche rigoureuse permettant d'offrir aux clients un choix incontournable mais qu'il souhaitera faire pour satisfaire son besoin et maximiser son utilité.

A travers notre étude de cas, on a constaté que la Cnep Banque a mobilisé tous les moyens nécessaires pour une meilleurs gestion client, et que depuis l'installation de l'OCA en 2014 toutes ses agences notamment Ben M'hidi s'est intégrée et adaptée à cette nouvelle organisation.

Ce changement qui a apporté une nouvelle vision et une plus value importante vis-à-vis de ses concurrents était le résultat des efforts et moyens mobilisés par la Cnep Banque soit par la formation de son personnel ou encore l'aménagement des espaces réservés à sa clientèle, dans le but de la fidéliser et de lui offrir une prestation de qualité.

La bibliographie

La bibliographie

Les ouvrages :

- Bettahar H, Miraoui A, « Au delà du marketing relationnel, le marketing éthique », Les cahiers du MECAS, N°3, Avril 2007, Université Abou-Bekr Belkaid, Tlemcen, Algérie.
- Philip Kotler, « le marketing management », édition publication union.
- JACQUE DENN PDG des commerciaux de France, DCF (dirigeant commerciaux de France), livre blanc de la gestion relation client, 1ere édition avril 2013.
- JEANS MARC LEHU, stratégie d'organisation, nouvelle édition, édition d'organisation.
- RENE LEFEBURE-GILLE VENTURI, gestion relation client, solution d'entreprise, édition eyrolles 2005.
- Sylvie de(c), Gestion de banque, DUNOD, 2eme édition ,1996.

Les articles et revues

- Un article de Alfi, Consultancy Services, Asset Management & Financial Markets.18(Lindon et Al. 2006)
- Les évolutions de la relation client dans la banque, STEPHANE COURT, E quinox-cognizant, le 30 septembre 2014.
- La gestion de la relation client, RONALD MOSCOVITZ, BM service, agence de communication interactive.
- La gestion relation client, améliorer l'organisation de l'entreprise, CCI ile de la Réunion, septembre 2011.
- La gestion relation client dans les banques, un outil de fidélisation client, El Bahith review, N° 15/2015.
- Methodes de DM pour la GRC dans les banques chapitre I.
- Les stratégies de fidélisation et de relation client, dans les banques et les assurances, Quati quanti ; octobre 2012.

Les mémoires et thèses :

- Mémoire en line, master 2, ressource humaine, la gestion relation client dans les services, *par* Ibtissem B.k Algerie - Master 2 Marketing 2015.
- Mémoire UMMTO, la gestion de la relation client pour les produits bancassurance en Algérie Cas de la CNEP Banque, année 2016/2017.
- - Mémoire UMMTO, master 2, etude de la gestion relation client, cas Cnep Azazga ,année 2017.

Site internet :

- www.cnepbanque.dz
- www.theses.gestionrelationclient.fr
-

Les annexes

La présente notice est destinée à l'emprunteur ayant adhéré à la convention de groupe N°1 souscrite par la CNEP-Banque auprès de CARDIF El Djazaïr.

I. Objet du contrat

Le contrat a pour objet d'assurer les signataires, emprunteurs ou cautions des prêts consentis par La CNEP-Banque, contre les risques liés au décès et l'invalidité absolue et définitive par le versement d'un capital.

II. Risques garantis

• **Décès de l'emprunteur :**

L'assureur couvre le décès de l'emprunteur jusqu'à l'âge de 70 ans révolus.

• **Invalidité Absolue et Définitive (IAD) de l'emprunteur :**

L'assureur couvre l'Invalidité Absolue et Définitive de l'Assuré jusqu'à l'âge de 60 ans révolus.

III. Prise d'effet des garanties

L'admission à l'assurance est effective, sous réserve de l'acceptation du risque par l'Assureur dans les conditions prévues à l'Article IV, à compter de la date de mobilisation totale ou partielle du crédit pour les garanties Décès et Invalidité Absolue et Définitive.

IV. Personnes admissibles

Sont admissibles à la présente assurance, toutes les personnes physiques, signataires d'un contrat de crédit et n'ayant pas atteint l'âge 70 ans révolus à la date de signature du contrat de crédit.

Pour pouvoir bénéficier de l'assurance, toute personne admissible doit, à la date de la demande de crédit, donner son consentement écrit à l'assurance, et s'acquitter de la déclaration de bonne santé et/ ou de toute autre formalité médicale exigé par l'Assureur.

V. Montant de la garantie

Le montant de la garantie est égal au solde du capital restant dû à la date du décès de l'adhérent ou à la date de constatation médicale de l'état ayant entraîné l'Invalidité Absolue et Définitive de l'adhérent, reconnu par l'Assureur.

Pour les crédits avec différé et durant la période de différée, lorsque le montant assuré est supérieur au capital restant dû à la CNEP-Banque, à la date du sinistre, l'excédant sera reversé par CARDIF El Djazaïr à l'assuré en vie (co-emprunteur) ou à défaut aux ayants droits de l'assuré.

VI. Cessation de la garantie

La garantie prend fin :

- Lorsque le solde du crédit est égal à zéro ;
- A la date de mise en jeu de la garantie Invalidité Absolue et Définitive ;
- Lorsque l'adhérent ne s'acquitte pas de la prime d'assurance, l'Assureur est en droit de résilier l'assurance.

VII. Bénéficiaire de la garantie

En cas de survenance de l'un des risques couverts, le capital assuré est versé directement à La CNEP-Banque en sa qualité de prêteur.

VIII. Risques exclus

Les conditions d'indemnisation s'appliquent à tout accident ou maladie survenu(s) après la date de prise d'effet des garanties, à l'exclusion des cas suivants et leurs suites, conséquences, rechutes et récidives :

- Les maladies ou les accidents dont la première constatation médicale est antérieure à la date de prise d'effet des garanties,
- Le suicide intervenu consciemment et volontairement au cours des deux premières années d'assurance. Toutefois, la garantie reste acquise.
- La participation à l'assuré à des duels, rixes (sauf cas de légitime défense), émeutes, crimes ou délits,
- La manipulation d'engins explosifs, de produits inflammables ou toxiques,
- Les effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur et d'irradiation, provenant de la transmutation des noyaux d'atomes,

- Les atteintes disco-vertébrales, les troubles anxio-dépressifs, psychiques, neuropsychiques, la spasmophilie,
- Les actes chirurgicaux illégaux,
- Les accidents résultant de comportements fautifs de l'Assuré qui n'a pas respecté les prescriptions réglementaires applicables à l'exercice des sports et activités qu'il pratique,
- La pratique de raids, de tentatives de record, du saut à l'élastique, de la tauromachie, de la randonnée en montagne en solitaire, de la planche à voile à plus de 1 mille des côtes.
- La pratique des sports aériens et/ou l'utilisation de tous engins aériens (autre que l'utilisation en tant que passager des lignes commerciales régulières et de vols charters à bord d'un appareil muni d'un certificat valable de navigabilité et conduit par un pilote titulaire d'un brevet et d'une licence non périmée) ,
- La pratique des sports de combat, du cyclisme en compétition, de l'équitation, des sports de neige ou de glace (autre que la pratique amateur sur piste du ski alpin ou de fond, du monoski et du surf ainsi que du patinage), de l'escalade, de la randonnée en montagne au-dessus de 3000 mètres, de l'alpinisme, du canyoning, de la spéléologie, du motonautisme en compétition (y compris scooter des mers), de la voile à plus de 20 milles des côtes, de la plongée sous-marine (autre que la pratique amateur à moins de 20 mètres de profondeur), des sports automobiles, de la moto d'une cylindrée supérieure à 125 cm³.

IX. Prime d'assurance

La prime d'assurance et le taux de couverture sont indiqués sur le contrat de crédit. La prime est à la charge de l'emprunteur.

X. Déclaration des sinistres – pièces justificatives

Tout sinistre doit être déclaré à l'Assureur par courrier, les pièces suivantes sont à adresser à l'agence CNEP-Banque de l'adhérent dans les meilleurs délais :

En cas de décès :

- Un certificat de décès de l'emprunteur,
- Un acte de décès de l'emprunteur,
- Un procès verbal des autorités relatant les circonstances de l'accident.

En cas d'Invalidité Absolue et Définitive :

- Un certificat médical d'invalidité absolue et définitive délivré par les organismes de sécurité sociale indiquant la date, l'origine et la nature de l'invalidité,
- Un procès verbal des autorités relatant les circonstances de l'accident.

L'assureur se réserve le droit de se livrer à toute enquête et de réclamer des documents complémentaires.

XI. Contrôle de l'assureur

Pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge, l'Assureur peut réclamer tous documents administratifs ou médicaux (notamment questionnaire médical) ou demander un examen à un médecin indépendant. Le refus de communiquer ces documents ou de se rendre à l'examen médical sera considéré comme une renonciation aux garanties.

DECLARATION DE BONNE SANTE

Pour pouvoir bénéficier des garanties **Décès, Invalidité Absolue et Définitive**, je déclare ne pas être à ce jour ou ne pas avoir été, pour raison médicale, en arrêt partiel ou total de travail ou avoir dû interrompre, au cours des 3 dernières années, mes activités professionnelles ou habituelles plus de 3 semaines consécutives (hors grossesse) ; ne pas être et ne pas avoir été, au cours des 12 derniers mois, sous traitement médical de plus de 30 jours consécutifs, sous surveillance ou contrôle médical régulier (autre que médecine du travail, suivi systématique de grossesse) ; ne pas avoir été, au cours des 5 dernières années, ou devoir être hospitalisé (pour une intervention chirurgicale*, un bilan médical, un traitement ou autres), ne pas être atteint et ne pas avoir été atteint à ma connaissance d'une affection, d'une maladie chronique ou récidivante**, d'une infirmité ou invalidité.

**autre que les interventions chirurgicales pour les causes suivantes : appendicite, hernies de la paroi abdominale guéries, hémorroïdes, amygdalites, végétations, déviation de la cloison nasale, césarienne, vésicule biliaire, varices, dents de sagesse, IVG.*

***exemples d'affections, de maladies chroniques ou récidivantes : affections endocriniennes, métaboliques, génito-urinaires, cardio-vasculaires, ostéo-articulaires, digestives, respiratoires, de la vue, du système nerveux, troubles neuropsychiques, hypertension artérielle, diabète, hépatite, séropositivité, cancer, affection tumorale, maladies du sang...*



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance

DEMANDE DE RETRAIT

Nom et Prénom du Titulaire:

Agence:

Code

Nom et Prénom du mandataire

Signature du guichetier

N° de compte :

Signature du chargé de validation

Ancien avoir (DA):

Montant en chiffres (DA):

En lettres :

Pièce d'identité (CNI, PC, CMI) N°

Délivré(e) le

Le client

Le



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance - Banque

Nom du Bénéficiaire

Nom de l'Agence qui tient le compte

Code Agence

N° de compte

Agence de versement (si différente de l'Agence qui tient le compte)

Nom du Déposant (si différent du Bénéficiaire)

VERSEMENT D'ESPECES

Nombre	Unité	Montants	DA
	x 2000 =		
	x 1000 =		
	x 500 =		
	x 200 =		
	x 100 =		
	x 50 =		
	x 20 =		
	x 10 =		
	x 5 =		
	x 2 =		
	x 1 =		
	Autres pièces		
	Montant Total		DA

Signature du Caissier

Date et signature du Déposant

Versement N°

Ce document ne peut en aucun cas constituer un reçu de versement



ORDRE DE VIREMENT

PAR LE DEBIT DE MON COMPTE VEUILLEZ : VIRER AU CREDIT

TENIR A LA DISPOSITION

NOM DU TITULAIRE DU COMPTE	BENEFICIAIRE	ADRESSE	N° DE COMPTE	Etablissement payeur / Lieu	MONTANT	D.A.
NOM DE L'AGENCE QUI TIENT LE COMPTE						
CODE AGENCE						
NUMERO DE COMPTE						
Date Visa de l'agence	Date et signature du client	Montant Total				

(1) Rayer la mention inutile

NOM DU TITULAIRE DU COMPTE	N° DE CHEQUE	NOM DU TIREUR	Etablissement payeur / Lieu	MONTANT	D.A.
NOM DE L'AGENCE QUI TIENT LE COMPTE					
CODE AGENCE					
NUMERO DE COMPTE					

Nombre de chèques

Montant Total

Date et visa de l'agence

Date et signature du client

Hors Place

Sur Place

Pour plus de 5 chèques, indiquer le total et le nombre en joignant un relevé séparé des chèques remis.

N'oubliez pas de signer chaque chèque au verso

صممتكم

كتاب الاحتياط التام

لا يمكن لأي إنسان التنبؤ بالمستقبل لكن يمكن له الاحتياط من مصائدات الحياة لمواجهةها بصفة أحسن.
كتاب الاحتياط التام يحفظ أقراركم من الصعوبات المالية.
حماية كاملة لكم ولأقاربكم.

✓ صيغتين للاختيار

- صيغة كل الأسباب : دفع رأسمال يتراوح من 500 000 دج إلى 5 000 000 دج في حالة الوفاة والعجز المطلق والدائم مهما كان السبب.

مصفحة 201
مصفحة 202

- صيغة الحوادث : دفع رأسمال يتراوح من 1 000 000 دج إلى 10 000 000 دج في حالة الوفاة والعجز المطلق والدائم جراء حادث.

✓ إجراءات الاكتتاب بسيطة

ما عليكم إلا باختيار الصيغة و الرأسمال اللذان يليقان بكم و تعيين المستفيدين في حالة الوفاة.

✓ دفع سريع و مضمون

- في حالة حدوث مكروه يكفي التصريح بالحدث و تقديم بضع مبررات.

- يتم دفع الرأسمال في ظرف 72 ساعة.

تأملوا المستقبل بصفاء مع

كتاب الاحتياط التام

Envisagez l'avenir avec sérénité avec

CNEP Totale Prévoyance



رأسمال
للأوقات
الصعبة



CNEP
Banque

بنك العقار

La Banque de l'immobilier

un capital
en cas de coups
durs



CNEP
Banque

بنك العقار

La Banque de l'immobilier

Votre garantie

CNEP Totale Prévoyance

Personne ne peut prédire l'avenir mais chacun est en mesure d'anticiper les aléas de la vie pour mieux leur faire face.
CNEP Totale Prévoyance préserve votre entourage d'éventuelles difficultés financières.

✓ Deux formules de protection

- Formule toutes causes : Versement d'un capital allant de 500 000 DA à 5 000 000 DA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive quel qu'en soit la cause

Versement de capital en cas d'accident

- Formule accidentelle : Versement d'un capital allant de 1 000 000 DA à 10 000 000 DA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive suite à un accident

✓ Formalités de souscription simples

Il vous suffit de choisir la formule et le capital qui vous conviennent et de désigner vos bénéficiaires en cas de décès.

✓ Une indemnisation souple et rapide

- En cas de sinistre, il suffit de le déclarer et de présenter quelques justificatifs.
- Le capital est versé dans les 72 heures.



7 BONNES RAISONS DE SOUSCRIRE A

CNEP Totale Prévoyance

- A partir de 130 DA par mois, vous assurez financièrement l'avenir de vos proches sans entamer votre patrimoine.
- Le montant de la prime est fixé à la souscription.
- 15 % de réduction sur la cotisation de votre conjoint.
- Une adhésion sans examen médical.
- La possibilité de choisir vos bénéficiaires et de les changer à tout moment.
- Une protection jusqu'à l'âge de 70 ans.
- Le capital perçu par vous ou par vos proches est exonéré d'impôts et de droit de succession.

Obtenez plus d'informations en vous adressant à votre agence CNEP Banque ou en changeant de clientèle sans à votre service.

7 أسباب للاكتتاب في

كتاب الاحتياط التام

بتداء من 130 دج شهريا تأمنون ماليا مستقبل أقراركم دون لمس ممتلكاتكم.

يحدد مبلغ الاشتراك عند الاكتتاب بصفة ثابتة.

15٪ تخفيض على اشتراك الزوج أو الزوجة.

الخراطا دون الخضوع لفحص طبي.

إمكانية اختيار المستفيدين و تغييرهم في أي وقت.

تدوم الحماية حتى سن 70 سنة.

الراسمال المدفوع لكم أو لأقاربكم معفى من الضرائب

و الرسومات و قانون التركة.

استمارة الاشتراك في كتاب الاحتياط التام

والاقتطاعات الشهرية

مستفيدين من كتاب الاحتياط التام



- صحتي هي تأمين للصحة تتحارب مع حاجياتكم و تضمن:
- ① دفع الرأسمال في حالة تشخيص مرض خطير .
 - ② تعويض يومي في حالة دخول المستشفى .

صيفيين للحماية للإختيار

- ① صيغة فردية: تغطي المنخرط.
- ① صيغة عائلية تغطي المنخرط، زوج (ة) وأطفاله القاصرين (أقل من 19 سنة).

الضمانات		صيغة فردية	صيغة عائلية*
مرض خطير (السرطان)	دخول المستشفى (إثر مرض أو حادث)	دخول المستشفى	دخول المستشفى
300 000 دج	500 000 دج	3 000 دج	5 000 دج
		اليوم في المستشفى **	اليوم في المستشفى *
			للإجراء عملية جراحية
			إثر مرض أو حادث

* يدفع الرأسمال لكل فرد من العائلة ابتداء من اليوم الرابع في المستشفى للعلاج . في حدود دخول المستشفى مرتين في السنة للانخراط و 15 يوما لكل دخول مستشفى للعلاج .

تعويض سريع

لكل طلب تعويض ، يدفع الرأسمال في الأسبوع الموالي لاستلام الوثائق المبررة .

لنحافظ على صحتكم

Votre banque pense aussi à votre santé

صحتي

SAHITI

جديد

NOUVEAU

ضمانات وحيدة في السوق

Des garanties uniques sur le marché



SAHTI est une assurance santé qui répond à vos besoins et garantit le versement :

- d'un capital en cas de diagnostic d'une maladie aggravée,
- d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation.

Deux formules de protection au choix :

- **Formule individuelle** : couvre l'adhérent
- **Formule familiale** : couvre l'adhérent, son conjoint et les enfants mineurs (moins de 19 ans)

Les Garanties	Formule Individuelle	Formule Familiale *
Maladie aggravée (cancer)	500 000 DA	300 000 DA
Hospitalisation (suite à une maladie ou un accident)	3 000 DA par jour d'hospitalisation**	
Hospitalisation chirurgicale (suite à une maladie ou à un accident)	5 000 DA par jour d'hospitalisation**	

* Capital versé pour chaque membre de la famille.

** A partir du 4ème jour d'hospitalisation. Dans la limite de deux hospitalisations par année d'adhésion et de 15 jours pour chaque hospitalisation.

Indemnisation rapide

Pour toutes demandes de remboursement, le capital est versé dans la semaine suivant la réception des documents justificatifs.

Pourquoi souscrire à SAHTI ?

- Un seul contrat pour toute la famille.
- Une couverture immédiate en cas d'accident, dès 90 jours à compter de la date d'adhésion en cas de maladie.
- Un capital versé quelque soit la structure hospitalière choisie (publique ou privée).
- Un capital versé dès le diagnostic de la maladie aggravée.
- Des garanties valables également à l'étranger.

Un tarif avantageux

Monsieur Salim, 38 ans, adhère à l'offre familiale **SAHTI**.

Pour seulement 875 DA par mois, il est couvert ainsi que sa femme, Amina, et leurs trois enfants.



لماذا الاكساب لخدمة صحيتي ؟

- عقد واحد لكل العائلة .
- تغطية فورية في حالة حادث، و ابتداء من 90 يوم من تاريخ الانخراط في حالة مرض.
- يدفع الرأسمال مهما كانت الميادة الصحية المختارة (عمومية أو خاصة).
- في حالة مرض خطير، يتم دفع الرأسمال عند التشخيص.
- الضمانات سارية المفعول أيضا في الخارج.

تسعيقة إيجابية

السيد سليم، 38 سنة، يخطر في الصيغة العائلية صحيتي يدفع 875 دج فقط للشهر ، السيد سليم محمي ، أميته زوجته و أولاده الثلاثة.



Obtenez plus d'information en vous adressant à votre agence CNEP Banque.
Un chargé de clientèle est à votre service.

للحصول على معلومات أكثر، توجهوا إلى وكالتكم للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط -بنك مكلف بالربائين تحت تصرفكم

RETRAITÉS

*Plus besoin de se compliquer la vie
pour retirer sa pension de retraite !*

Vous pouvez domicilier votre pension auprès de l'agence CNEP-Banque la plus proche de votre domicile.

Pour cela, il vous suffit d'ouvrir un compte chèque.

Le dossier à fournir est simple :

Un formulaire de demande d'ouverture de compte (remis par la CNEP-Banque);

Copie de la Carte Nationale d'Identité ou du Permis de Conduire (en cours de validité);

Un justificatif de résidence:

- Certificat de résidence
- Ou attestation d'hébergement
- Ou contrat de location
- Ou quittance de loyer
- Ou facture d'eau
- Ou facture d'électricité et de gaz
- Ou facture de téléphone fixe

Une carte **CIB** vous sera également délivrée pour pouvoir retirer votre argent 7jours/7 et 24h/24, dans n'importe quel Distributeur Automatique de Billets (**DAB**) sur l'ensemble du territoire national.

Pour toute information complémentaire, les chargés de clientèle sont à votre écoute.



www.cnepbanque.dz



يمكنكم توطيى معاشاء التقاءء لءى وكالة الصءءوق الوطنى للءوءىرو الاحءىاء - بءك الأقرب من مقر سءكم. لهذا، يكفى فءح ءساب صء.

الملء

اسءمازة طلب فءح ءساب (يقءم من طرف الصءءوق الوطنى للءوءىرو الاحءىاء - بءك) :

نسخة من بءاقة التعريف الوطنىة أو رءصة السىاقة (سارىة المفعول) :

مببر الإقامة :

- شهاءة الإقامة
- أو شهاءة الإىواء
- أو عقء الكراء
- أو وصل الكراء
- أو فاءورة الماء
- أو فاءورة الكهرباء و الغاز
- أو فاءورة الهاءف الءابء

ءسلم لكم أيضا بءاقة بءكىة لسءب أموالكم 7 أيام على 24 ساعة على 24 فى ءمىع الموزعاء الآلىة للأوراق النءدىة على مسءوى الترأب الوطنى.

لمعءوماء إءافىة مكلفىن بالزبائن فى إصغاءكم



www.cnepbanque.dz

RASMALI

إدخار بدون فوائد

إدخار بدون فوائد RASMALI
موجه للخواص الذين يملكون
أو لا يملكون حساب التوفير



- فوائد
- مصاريف
- عمولات

مزايا حساب RASMALI

- مجانية العمليات البنكية
- توفير مؤمن و متوفر في كل وقت
- تصدر بطاقة التوفير RASMALI مجانية
- إمكانية تحويل جزء أو كل الرصيد من حسابات التوفير سكن أو التوفير شعبي

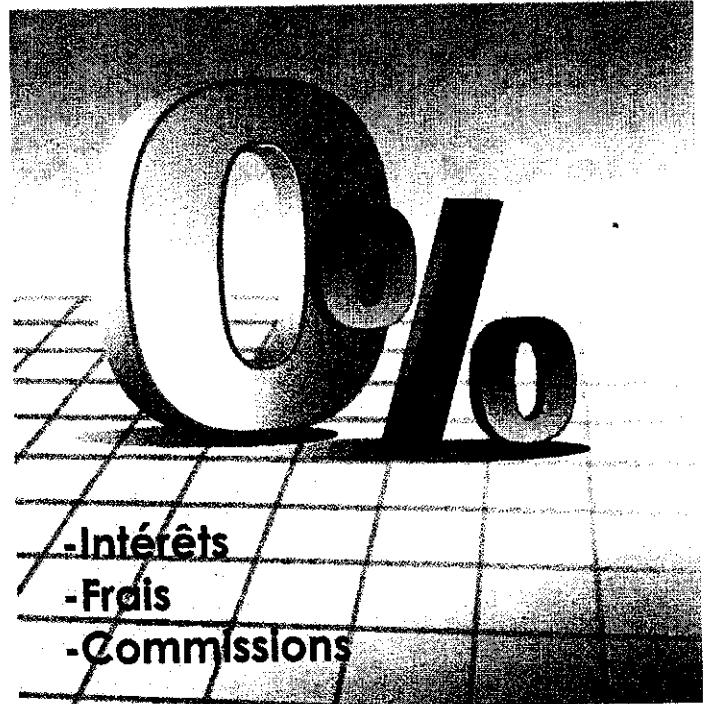


www.cnepbanque.dz

RASMALI

L'Épargne non rémunérée

*L'épargne non rémunérée RASMALI
est destinée aux particuliers détenteurs ou non
d'un compte épargne.*



Les Avantages du compte RASMALI

- **Gratuité** des opérations bancaires
- Epargne sécurisée et disponible à tout moment
- La carte RASMALI est délivrée **gratuitement**
- La possibilité de transférer en partie ou en totalité les avoirs des comptes Epargne, "LEL et LEP".



www.cnepbanque.dz

CREDIT

Pour l'achat la construction, l'extension ou l'aménagement d'un local à usage professionnel ou commercial, la CNEP-Banque vous propose un crédit adapté à votre besoin.

Taux de financement :

- Achat d'un local : 90% du prix de cession dans la limite de 80% de la valeur de la garantie.
- Construction d'un local : 90% du devis estimatif et descriptif des travaux dans la limite de 80% de la valeur de la garantie.
- Extension d'un local : 90% du devis estimatif et descriptif des travaux dans la limite de 50% de la valeur de la garantie.
- Aménagement d'un local : 50% du devis estimatif et descriptif des travaux dans la limite de 50% de la valeur de la garantie.

Durée du crédit :

- La durée du crédit est de 10 ans au maximum dans la limite d'âge de 70 ans.

Différé de remboursement :

- Un différé de remboursement vous est accordé :
 - 12 mois pour la construction d'un local;
 - 06 mois pour l'extension;
 - 03 mois pour l'aménagement.

Epargnants :

- le montant du crédit est, théoriquement, de 30 fois le montant des intérêts cumulés non utilisés sur votre épargne.
- Vous pouvez augmenter le montant de vos intérêts par ceux de votre conjoint, vos ascendants, descendants et collatéraux.
- Les intérêts échus sur Compte Placement à Terme (CPT) et Dépôt A Terme (DAT) souscrits par votre employeur auprès de la CNEP-Banque sont également valables.

CREDIT

Comment augmenter le montant de votre crédit ?

- Vous pouvez augmenter le montant de votre crédit par une caution solidaire (conjoint, ascendant ou descendant) ou par codébit (co-emprunteur).
- Chacun des co-emprunteurs doit justifier d'un revenu régulier.

Pour bénéficier du crédit :

- Vous devez justifier d'un revenu régulier.
- Vous devez disposer d'un apport personnel représentant la différence entre le montant du crédit et le prix de cession du local ou du devis estimatif des travaux.

Garantie :

- Le local commercial fera l'objet d'une hypothèque de premier rang au profit de la CNEP-Banque ;
- 80% s'il s'agit de l'Achat ou la Construction;
- 50% s'il s'agit de l'Extension ou de l'Aménagement.

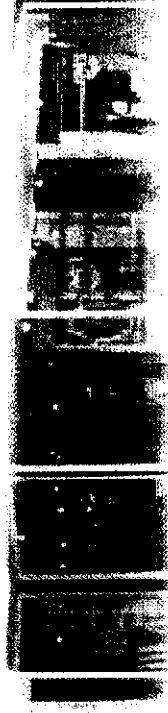
Documents à fournir

- Relevé d'intérêts pour les épargnants;
- Justificatifs de revenus.
- Achat d'un local auprès d'un promoteur ;
- Décision d'attribution d'un local;
- Une attestation de remise des clefs.
- Achat d'un local auprès d'un particulier ;
- L'acte de propriété du local, publié et enregistré;
- Un certificat négatif d'hypothèque récent;
- Une promesse de vente notariée ou fiche de renseignements (formulaire CNEP-Banque);
- Un rapport d'évaluation.
- Construction d'un Local :
- Un acte de propriété du terrain, publié et enregistré;
- Un certificat négatif d'hypothèque du terrain récent;
- Un permis de construire datant de moins de 03 années.
- Aménagement d'un Local :
- L'acte de propriété du local, enregistré et publié;
- Un certificat négatif d'hypothèque récent;
- Un devis estimatif et descriptif des travaux;
- Un rapport d'évaluation et d'expertise du bien;
- Une autorisation de petite voirie.

فرض

لشراء محل تجاري لدى الخاص :

- نسخة من عقد ملكية المحل مسجل و مشهر.
- وعد بالبيع موثقة أو إستمارة معلومات الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك.
- شهادة سلبية للرهن حديثة.
- تقرير معاينة تقني و تقييمي مالي للمحل.



لبناء محل :

- نسخة من عقد ملكية الأرض مسجل و مشهر.
- شهادة سلبية للرهن قطعة أرض حديثة.
- الكشف التقديري و الوصف للأشغال.
- نسخة من رخصة البناء لا تتعدى 3 سنوات.

لتهيئة محل :

- نسخة من عقد ملكية الأرض مسجل و مشهر.
- شهادة سلبية للرهن حديثة.
- الكشف التقديري و الوصف للأشغال.
- تقرير معاينة تقني و تقييمي مالي
- رخصة لرمي القاذورات مسلمة من طرف البلدية.

حل محل

لشراء، بناء، توسيع أو تهيئة محل تجاري أو مهني
الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك
يقترح عليكم قرض يتناسب و قدرتك المالية.

كم يمكن للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك
أن يقرضكم ؟

- شراء محل : 90 % من سعر البيع و في حدود 80 % من قيمة الضمان.
- بناء محل : 90 % من قيمة الكشف التقديري و الوصفي للأشغال و في حدود 80 % من قيمة الضمان.
- توسيع المحل : 90 % من قيمة الكشف التقديري و الوصفي للأشغال و في حدود 50 % من قيمة الضمان
- تهيئة محل 50 % من قيمة الكشف التقديري و الوصفي للأشغال و في حدود 50 % من قيمة الضمان

مدة القرض

- مدة تسديد القرض 10 سنوات والسن الأقصى لا يتعدى 70 سنة.

فترة التأجيل

تمنح لكم فترة تأجيل حسب نوع القرض المطلوب :

- للبناء : مدة التأجيل 12 شهر
- للتوسيع : 06 أشهر
- للتهيئة : 3 أشهر

الموفرين

- قيمة القرض تساوي نظريا 30 مرة قيمة القوائد المترتبة و الغير مستمعة.
- يمكن الرفع من قيمة القوائد بضم فوائد الزوج، الزوجة، الوالدين، الأبناء، الإخوة، الأخوات.
- يمكن استعمال قوائد حساب الإحتياط لأجل محدد أو وضع لأجل والمدرجة من طرف المؤسسة الموظفة بالصندوق الوطني للتوفير الإحتياط- بنك.

كيف يمكنكم الرفع من قدرتك المالية ؟

- يمكنكم الرفع من قدرتك المالية على التسديد بواسطة دعم أحد الأقارب أو التداين المشترك شخص طبيعى آخر.
- لا بد أن يكون لدى كلا المقترضين دخل ثابت.

شروط الحصول على القرض

- لا بد أن يكون لديكم دخل ثابت.
- مساهمة شخصية تمثل الفرق بين قيمة القرض و سعر بيع المحل أو قيمة الكشف التقديري للأشغال.

الضمان

- يتم من المحل برهن من الدرجة الأولى لصالح الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط- بنك بنسبة : 80 % : شراء أو بناء محل تجاري.
- 50 % : توسيع أو تهيئة محل تجاري.

الوثائق المشتركة :

- شهادة القوائد بالنسبة للمدخزين في دفتر التوفير للسكن أو دفتر التوفير الشعبي.
- كشف الراتب (حسب وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - بنك).

الوثائق الخاصة :

- شراء محل تجاري لدى مقاول عقاري :
- قرار الإستفادة من محل.
- شهادة تسليم المفاتيح.

Quotité de financement :

La CNEP-Banque peut vous accorder un crédit pouvant aller jusqu'à 90% du prix de cession dans la limite de 80% de sa valeur vénale.

Durée du crédit :

Votre âge détermine la durée du crédit qui ne peut excéder 30 ans dans la limite d'âge de 70 ans

Différé de remboursement :

Une période de différé de 06 mois est accordée.

Garantie :

Votre logement constituera une garantie et fera l'objet d'une hypothèque de premier rang au profit de la CNEP-Banque.

Si le bien à acquérir ne possède pas encore d'acte de propriété, vous pouvez hypothéquer un autre bien immobilier possédant un acte de propriété.

Documents spécifiques à fournir :

- Promesse de vente notariée ou fiche de renseignements de la transaction immobilière (formulaire CNEP-Banque)
- Copie de l'acte de propriété du bien à acquérir, enregistré et publié
- Copie du certificat négatif d'hypothèque récent
- Rapport d'expertise établi par un bureau d'études (liste CNEP-Banque)

Pour l'achat d'une construction individuelle finie :

- En plus des documents ci-dessus
- Certificat de conformité des travaux réalisés.

Pour l'achat d'une construction individuelle en cours de construction :

- En plus des documents ci-dessus
- Permis de construire en cours de validité
- Certificat d'existence du bien, délivré par l'APC.

قيمة القرض:

يمنحك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك تمويل قد يصل إلى 90 % من سعر السكن و في حدود 80 % من قيمته للبيع.

مدة القرض:

يمكنكم تسديد القرض في غضون 30 سنة و السن الأقصى 70 سنة.

فترة التأجيل:

تمنح فترة تأجيل 06 أشهر للمقترض.

الضمان:

إن مسكنكم المستقبلي يعد ضمانا و سيشكل رهن من الدرجة

الأولى لصالح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك

إن كان الملك العقاري لا يملك عقد ملكية, يمكنكم رهن ملك عقاري

آخر يملك عقد ملكية.

الوثائق الخاصة:

-وعد بالبيع موثق أو استثمار استعلامية خاصة بالبنك.

-عقد ملكية مسجل و مشهر.

-نسخة طبق الأصل مصادق عليها لعقد الملكية مسجل و مشهر

-شهادة سلبية للرهن جديدة.

-تقرير معاينة و تقييم الملكية

قرض لشراء بناية فردية جاهزة:

-وعد بالبيع موثق أو استثمار استعلامية خاصة بالبنك

-تقرير معاينة و تقييم الملكية

-شهادة سلبية للرهن جديدة.

-شهادة تطابقية للأشغال المنجزة

لشراء بناية في طور الإنجاز:

-عقد ملكية مسجل و مشهر .

-رخصة البناء

-وعد بالبيع موثق أو استثمار استعلامية خاصة بالبنك

-شهادة ثبت وجود الملكية يتم استخراجها من البلدية

-تقرير المعاينة و تقييم الملكية بعده مكتب دراسات -معتمد من

قبل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك.

قرض

شراء سكن لدى الخاص

Crédit

ACHAT D'UN LOGEMENT
AUPRES D'UN PARTICULIER



يقترح عليكم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك
تمويل لشراء مسكن فردي قديم لدى الخاص،

La CNEP-Banque vous propose un financement
pour l'achat d'un logement ancien ou d'une
habitation individuelle auprès d'un particulier.



بنك العقار

La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz



بنك العقار

La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz

كيفية التسديد

- تسدد المستحقات شهريا.
- يمكنكم أيضا التسديد بالدفع مسبق 12 دفعة على الأقل.

الضمان

- إن مسكنكم يعد ضمانا و سيشكل رهن لصالح الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياطيتك.

ملف القرض

الوثائق الخاصة

- نسخة من عقد ملكية السكن مسجل و مشهر.
- شهادة سلبية للرهن جديدة.
- الكشف التقديري للأشغال.

الوثائق الإدارية

- طلب قرض (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - بنك)
- معضاة من طرف طالب القرض.
- شهادة ميلاد المستفيد.
- شهادة الحالة العائلية للمتزوجين.
- صورة طبق الأصل مصادق عليها لبطاقة التعريف الوطنية
- أو لرخصة السياقة للمستفيد.
- تصريح إقتطاع المستحقات الشهرية للتسديد (وثيقة موجودة على مستوى الوكالات) من الحساب البريدي أو الحساب الصكي
- لتصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - بنك.
- كشف الراتب.

- * Augmentez le montant de votre crédit par une caution solidaire d'un membre de votre famille (revenus du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant direct) ou par une codébiton (revenus d'une autre personne physique).
- * Condition : chacun des co-emprunteurs doit justifier d'un revenu régulier.

Garantie :

- * Votre habitation fera l'objet d'une hypothèque de premier rang au profit de la CNEP-banque.

Modalités de remboursement ?

- * La périodicité des échéances de remboursement est mensuelle.
- * Vous avez aussi la possibilité de rembourser par anticipation selon la réglementation en vigueur.

Dossier à fournir :

- * Une copie légalisée de l'acte de propriété de l'habitation, publié et enregistré,
- * Un certificat négatif d'hypothèque récent,
- * Un devis estimatif et descriptif des travaux documents administratifs :
- * (extrait de naissance, certificat de résidence, fiches de paie, etc ...)

La CNEP-Banque peut vous accorder un prêt pour les travaux d'aménagement intérieur de votre maison.

Montant du Crédit :

- Le montant du crédit pour l'aménagement est de 90% maximum du devis estimatif des travaux à réaliser sans toutefois que ce montant ne dépasse 50% de la valeur du bien immobilier donné en garantie.

NOUVEAU

La durée de votre crédit aménagement est de :

- Epargnant LEL : 25 ans dont 06 mois de différé.
- Epargnant LEP : 20 ans dont 06 mois de différé.
- Non Epargnant : 15 ans dont 06 mois de différé.

Limite d'âge : 70 ans.

Comment est calculé votre crédit ?

- Le montant de votre crédit est déterminé en fonction de :
 - votre capacité financière de remboursement,
 - de votre âge,
 - du devis estimatif des travaux
 - des intérêts cumulés acquis sur livrets d'épargne pour les épargnants.

Paramètres :

- Théoriquement, le montant du crédit est de 30 fois le montant des intérêts cumulés non utilisés.
- Vous pouvez augmenter le montant de vos intérêts par ceux de votre conjoint, vos ascendants, descendants directs, frères et sœurs.
- Les intérêts échus sur Compte Placement à Terme (CPT) et sur Dépôts à Terme (DAT) souscrits par votre employeur auprès de la CNEP-Banque sont également valables.

قيمة القرض

تحدد قيمة القرض بناء على:

قدرتك المالية للتسديد.

سنكم.

الكشف التقديري للأشغال.

القوائد المعجلة بالنسبة للموفرين.

القوائد

نظريا قيمة القرض تساوي 30 مرة قيمة القوائد المترتبة

و الغير مستعملة.

يمكنكم الرفع من قيمة القوائد بضم قوائد الزوج، الزوجة،

الوالدين، الأبناء، الإخوة و الأخوات.

يمكنكم استعمال قوائد حساب الإحتياط لأجل محدد أو وضع لأد

و المخرجة من طرف المؤسسة الموظفة

بالصندوق الوطني للتوفير و الإحتياطيتك.

الدعم و التداين المشترك

يمكنكم الرفع من قيمة القرض بالدعم أو التداين المشترك لأحد

الأقارب الزوج، الزوجة، الوالدين، الأبناء، الإخوة و الأخوات.

أو بالتداين المشترك بإسماج مدخول شخص مادي آخر.

يجب أن يكون مدخول كلا المقترضين ثابت.

قرض لتهيئة مسكن

لرفاهية المسكن

قرض لتهيئة مسكن

CREDIT Aménagement

من أجل تحسين راحتكم ، يمنحكم الصندوق الوطني للتوفير
و الإحتياطيتك قرض من أجل إنجاز أشغالكم.

قيمة القرض

يمكن أن تصل إلى 90% من الفاتورة الأولية للأشغال
في قيد الإنجاز دون أن تتعدى 50% من قيمة المسكن.

جديد!

مدة القرض

تصيب مدة القرض لتهيئة مسكن كالتالي:

الموفر (مقر توفير للمسكن) 25 سنة مع 6 أشهر للتأجيل.

الموفر (مقر توفير شخصي) 20 سنة مع 6 أشهر للتأجيل.

غير الموفر 15 سنة مع 6 أشهر للتأجيل.

الحد الأقصى 70 سنة.

Une confort amélioré



بنك المعقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz
info@cnepbanque.dz

Ce crédit est accordé pour couvrir le paiement anticipé de votre loyer sur la base d'un contrat de bail notarié.

Montant du crédit : Jusqu'à 1.000.000,00 DA.

Durée du bail :

Au minimum 12 mois et au maximum 24 mois.

Durée du crédit : La durée du crédit est fixée selon la durée de bail porté sur le contrat.

Taux d'intérêt : 7 % H.T. l'an.

Capacité de remboursement :

La mensualité de remboursement ne peut, en aucun cas, dépasser 40% du revenu mensuel net.

Assurance :

Une police d'assurance décès doit être souscrite avec subrogation au profit de la CNEP-Banque.

Mobilisation du crédit :

Elle s'opère par chèque libellé au nom du notaire chargé de l'établissement du contrat de location.

Documents à fournir :

- Demande de crédit Location-habitation
- Engagement de location renseigné et signé par le bailleur (formulaire CNEP-Banque) et légalisé par les services de l'APC.
- Extrait de naissance et Copie de la pièce d'identité
- Justificatif de revenus
- Autorisation de prélèvement des mensualités (sur compte CNEP-Banque ou CCP) ou ordre de virement.

قرض كراء مسكن

تريدون قرض مسكن لدى الخاص ؟

لدينا الحل الأمثل للدفع المسبق لكرائكم : قرض قد يصل حتى

1000000 دج ولدة تسديد 24 شهرا

يمنح هذا القرض لتغطية الدفع المسبق للكراء على أساس عقد موثق

قيمة القرض قيمة القرض 1000000 دج .

مدة الكراء 12 شهرا على الأقل و 24 شهرا على الأكثر.

مدة القرض تحدد مدة القرض حسب مدة الكراء المدونة في العقد.

نسبة الفائدة

نسبة الفائدة 7% للسنة بدون احتساب الرسوم.

قدرة التسديد

قيمة التسديد الشهري لا يجب أن تتعدى 40 % من الدخل الشهري .

التأمين

يجب أن تكتتب وثيقة تأمين وفاة تغطي مدة القرض لصالح الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك.

تعبئة القرض

يعبئ القرض بالصك باسم الموثق المكلف بإعداد عقد الكراء.

ملف القرض

طلب قرض كراء مسكن.

التزام بالكراء ممضي من طرف صاحب الملك الكاري و مصادق عليه لدى البلدية (نموذج الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك).

شهادة الميلاد ونسخة من بطاقة التعريف الوطنية

مبير الراتب.

تصريح بالاقطاع الشهري (من حساب الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك أو الحساب الصكي البريدي) أو إشعار بالتحويل.

قرض كراء مسكن

Crédit LOCATION - HABITATION

MOBILIER

LOCATION

LOCATION APARTEMENT

Location d'un appartement de 2 chambres, 1 salle de bain, cuisine équipée, parking, proche commerces et transports.

LOCATION VILLA

Location d'une villa de 4 chambres, 3 salles de bain, piscine, jardin, proche écoles et transports.

LOCATION MAISON

Location d'une maison de 3 chambres, 2 salles de bain, cuisine équipée, parking, proche commerces et transports.

IL DE S'AGIT

Il s'agit d'un bien immobilier appartenant à une personne physique ou morale, qui est loué à une autre personne physique ou morale, moyennant une somme d'argent.

CONTACTEZ-NOUS

01 23 45 67 89

منحكهم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك قرض
حتى 1000000 دج لمدة تسديد 24 شهرا
للدفع المسبق لكرائكم

MOBILIER

LOCATION

LOCATION APARTEMENT

Location d'un appartement de 2 chambres, 1 salle de bain, cuisine équipée, parking, proche commerces et transports.

LOCATION VILLA

Location d'une villa de 4 chambres, 3 salles de bain, piscine, jardin, proche écoles et transports.

LOCATION MAISON

Location d'une maison de 3 chambres, 2 salles de bain, cuisine équipée, parking, proche commerces et transports.

IL DE S'AGIT

Il s'agit d'un bien immobilier appartenant à une personne physique ou morale, qui est loué à une autre personne physique ou morale, moyennant une somme d'argent.

CONTACTEZ-NOUS

01 23 45 67 89

La CNEP-Banque peut vous accorder jusqu'à
1 000 000 DA sur une durée de 24 mois
pour le paiement anticipé de votre loyer.



بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz



بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz

Vous avez moins de 35 ans !

Vous pouvez obtenir un crédit pouvant aller jusqu'à 100 % sur une durée de 40 ans pour l'achat d'un logement ou la construction de votre habitation.

La CNEP-Banque peut vous accorder un crédit immobilier pour :

- Achat d'un logement auprès d'un particulier
- Achat d'un logement promotionnel
- Achat d'un Logement Social Participatif
- Achat d'un logement Vente sur Plan
- Construction d'une habitation

Montant du crédit :

- Nous pouvons vous accorder un financement pouvant aller jusqu'à 100% du prix de cession du logement ou du devis estimatif des travaux de construction de votre habitation.

Pour bénéficier du Prêt Immobilier Jeune, vous devez avoir :

- 35 ans au maximum à la date du dépôt de votre dossier de crédit.
- Un revenu permanent.

Durée du crédit :

- La durée maximale du crédit est de 40 ans, dans la limite d'âge de 70 ans.

Différé de remboursement :

- Achat d'un logement neuf ou ancien : 12 mois
- Construction d'une habitation : 24 mois

Epargnants :

- Théoriquement, le montant du crédit est de 30 fois le montant des intérêts cumulés non utilisés.
- Vous pouvez augmenter le montant de vos intérêts par ceux de votre conjoint, vos ascendants, descendants directs, frères et sœurs.
- Les intérêts échues sur Compte Placement à Terme (CPT) et sur Dépôts à Terme (DAT) souscrits par votre employeur auprès de la CNEP-Banque sont également valables.

Caution & Codébit :

- Vous pouvez augmenter le montant de votre crédit par une caution solidaire d'un membre de votre famille (revenus du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant direct) ou par une codébit (revenus d'une autre personne physique).
- A la condition que le co-emprunteur soit aussi âgé de 35 ans au maximum à la date de dépôt de la demande de crédit et justifie d'un revenu régulier.

Taux d'intérêts applicables au Prêt JEUNE :

- Pour les épargnants titulaires du Livret d'Epargne Logement ou Livret d'Epargne Populaire : 5 %
 - Non Epargnants : 6 %.
- Ces taux d'intérêt sont révisables en fonction de l'évolution des conditions de banque.

Garantie :

- Votre habitation constitue une garantie et fera l'objet d'une hypothèque de premier rang au profit de la CNEP-Banque.

Remboursement des échéances ?

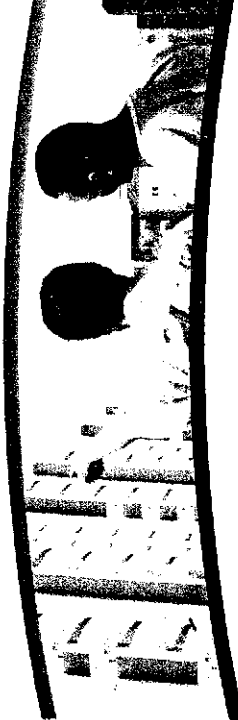
- La périodicité des échéances de remboursement est mensuelle. Vous avez également la possibilité de rembourser par anticipation selon la réglementation en vigueur à la CNEP-Banque.

Dossier à fournir :

- Selon le crédit sollicité.

الفوائد

- للمؤقرين الفوائد تعطى لكم إمكانية الحصول على القرض بنسب تفضيلية بالنسبة لدفتر توفير للسكن و إمتيالية بالنسبة لدفتر التوفير الشعبي.
- نظريا قيمة القرض تساوي 30 مرة قيمة الفوائد المترتبة و الغير مستعملة
- يمكنكم استعمال فوائد الاحتياط لأجل محدد أو وضع لأجل و المدرجة من طرف المؤسسة الموظفة بالصندوق الوطني للتوفير و الاحتياطيتك.



نسبة الفوائد المطبقة للقرض عقاري شباب

- دفتر توفير سكن : 5 %.
- دفتر توفير شعبي : 5 %.
- غير مؤقرين : 6 %.

تراجع هذه النسب حسب شروط البنك المعمول بها.

الضمان

- إن مسكنكم يعد ضمانا و سيشكل رهن من الدرجة الأولى لصالح الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياطيتك.

كيفية تسديد القرض

- تسدد المستحقات شهريا ، يمكنكم أيضا التسديد بالدفع مسبق.

ملف القرض

- حسب صيغة القرض.

للحصول على قرض عقاري شبابي يجب:

- يشترط أن يكون سن المقرضين 35 سنة على الأكثر تاريخ إيداع طلب القرض.
- دخل دائم.

فترة التأجيل

- يمكنكم الاستفادة من فترة تأجيل على التسديد: سنة (12 شهرا) بالنسبة لشراء مسكن قديم أو جديد.
- سنتين (24 شهرا) بالنسبة لبناء مسكن.

قيمة القرض

- يحدد القرض حسب راتبكم الصافي (ما عدا المنح) و حسب قدرتم للتسديد.

حساب القرض

- يحدد القرض بناء على قدرتم المالية للتسديد، ستم مبلغ الشراء و الفوائد المتراكمة على دفتر التوفير بالنسبة للموفرين.

الدعم و التداين المشترك

- يمكنكم الرفع من قيمة القرض بالدعم لأحد الأقارب الزوج، الزوجة، الوالدين، الأبناء، الإخوة و الأخوات. أو بالتداين المشترك بأدماج مدخول شخص مادي آخر.
- يجب أن يكون مدخول كلا المقرضين ثابت.

يمكنكم الحصول على تمويل قد يصل إلى 100 % و لمدة 40 سنة لشراء أو لبناء مسكن.

مقدار التمويل:

- يمكن تصديق نوايا تمويلك و الاحتياطياتك أن يمنحك قرض عقاري شبابي قد يصل إلى 100% من سعر البيع:
- شراء مسكن لدى الخاص.
- شراء مسكن ترفوي.
- شراء مسكن اجتماعي تساهمي.
- شراء مسكن بيع فوق مخطط.

مدة القرض

- يمكنكم تسديد القرض في غضون 40 سنة و السن الأقصى 70 سنة.

CREDIT

Le prêt avantagé



بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz
infos@cnepbanque.dz

La Carte Epargne « CE » est une carte dotée d'une puce aux normes internationales.
Adossée à votre compte épargne, elle vous permet de faire des opérations de retrait et de versement en tous lieux et en tout temps.
Elle est délivrée au titulaire du compte épargne par son agence domiciliataire.

Avantages de la Carte Epargne :

- Pratique, facile à utiliser et gain de temps
- Sécurisée et confidentielle
- Versements et des retraits sur les lecteurs de cartes installés aux guichets de nos agences
- * Retrait 7 jours /7 et 24h/24 sur les DAB du réseau interbancaire national
- Positionnement instantané des intérêts
- Consultation du solde et édition d'un relevé de compte des 10 dernières opérations (DAB CNEP-Banque)

Durée de validité :

- La Carte Epargne a une validité de 5 ans renouvelable automatiquement à échéance.
- Le code secret est strictement confidentiel.

Conseils d'utilisation :

- Eviter le contact avec l'eau ou un champ magnétique (téléviseur, portique d'entrée, scanner, etc...)
- Ne pas la plastifier, la rayer ou la plier
- Eviter de la placer à côté d'une source de chaleur élevée ou avec des objets métalliques (clés, pièces de monnaie).

Obtenez plus d'informations en vous adressant
à votre agence CNEP-Banque.
Un chargé de clientèle est à votre service

بطاقة التوفير هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية بالمعايير الدولية.

بطاقة التوفير مرتبطة بدفتركم للتوفير، تسمح لكم بالقيام بعمليات السحب و الدفع على حسابكم للتوفير، في أي زمان أو مكان .
تسلم لصاحبها من طرف الوكالة الموطن لديها .

مزايا بطاقة التوفير

- عملية سهلة الاستعمال و مربحة للوقت .
- مؤمنة و سرية .
- القيام بعمليات الدفع و السحب في قارئ البطاقات المتواجدة على شبائكم للوكالات .
- سحب أموالكم من الموزع الآلي للأوراق النقدية 7 أيام على 7 أيام و 24 ساعة على 24 ساعة .
- الاستفادة من الوضعية الحثيثة للفوائد .
- استشارة رصيدكم و نسخ كشف الحساب للعمليات 10 الأخيرة على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك .

مدة صلاحية البطاقة

مدة صلاحية البطاقة 05 سنوات ويتم تجديدها أليا .
لا يجب التصريح بالرمز السري .

نصائح الاستعمال

- عدم تعرضها لحقل مغناطيسي (تلفاز، جهاز سكا نير، مكبر الصوت، مداخل) .
- لا يجب وضعها في قالب حماية من البلاستيك، أو شطبها .
- عدم وضع البطاقة أمام مصدر حرارة عالية أو مع أشياء معدنية (مفاتيح، نقود...) .

للحصول على معلومات، أكثر توجهوا إلى وكالتكم للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك .
مكلف بالزيائن تحت تصرفكم

بطاقة التوفير

La Carte Epargne



بطاقتكم للتوفير، طريقة سحب و دفع سريعة و فعالة
تستطيعون أيضا السحب على مستوى الموزعات الآلية
النقدية للشبكة ما بين البنوك الوطنية

*Votre Carte Epargne, un mode
de retrait et de versement rapide et efficace.
Opérationnelle également sur les DAB
du réseau interbancaire national*



بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz



بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz

Quotité de financement :

Un crédit pouvant aller jusqu'à 90% du prix de cession ou du devis estimatif des travaux.

Durée du crédit :

15 ans dans la limite d'âge de 75 ans

Différé de remboursement :

- Achat d'un local ancien ou neuf/ Aménagement : 03 mois

- Achat d'un local en VSP : 36 mois

- Construction d'un local : 12 mois

- Extension d'un local : 06 mois

Documents spécifiques à fournir :

Achat d'un local ancien auprès d'un particulier :

- Fiche de renseignements de la transaction (formulaire CNEP-Banque) ou promesse de vente.

- Copie de l'acte de propriété du bien à acquérir, enregistré et publié

- Copie du certificat négatif d'hypothèque récent

- Rapport d'expertise établi par un bureau d'études (liste CNEP-Banque)

Achat d'un local neuf ou en vente sur plan :

- Décision d'affectation de local délivrée par le promoteur indiquant le prix de cession, la consistance et l'adresse du local .

- Attestation de remise des clés mentionnant la date de livraison et le prix définitif du local (pour VSP)

- Contrat de vente sur plan établi par devant notaire (pour VSP).

- Copie de l'attestation de garantie délivrée au promoteur par le FGCMPI et garantissant le local objet du crédit (pour VSP).

Construction & Extension d'un local :

- Acte de propriété du terrain ou du local, enregistré et publié

- Copie du certificat négatif d'hypothèque récent

- Permis de construire ou d'extension en cours de validité

- Devis estimatif et descriptif des travaux à réaliser

- Rapport d'évaluation établi par un bureau d'études (liste CNEP-Banque)

نسبة التمويل:

يُنحَكَم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك تمويل قد يصل إلى 90 % من سعر البيع أو من قيمة الكشف التقديري للأشغال.

مدة القرض:

مدة تسديد القرض 15 سنة و السن الأقصى 75 سنة.

فترة التأجيل:

-شراء محل قديم أو جديد / تهيئة : 03 أشهر

-شراء محل بصيغة بيع فوق مخطط : 36 شهرا.

-للبناء : 12 شهرا.

-للتوسيع : 06 أشهر.

الوثائق الخاصة:

لشراء محل تجاري لدى الخاص:

-استمارة معلومات للصيغة العقارية (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك) أو وعد بالبيع.

-نسخة من عقد ملكية المحل مسجل و مشهر.

-شهادة سلبية للرهن جديدة.

-تقرير معاينة للمحل يعده مكتب دراسات و الهندسة معتمد لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك.

لشراء محل تجاري جديد أو بيع فوق مخطط:

-قرار استفادة من محل يدون من طرف المقاول يحدد فيه سعر البيع . المساحة و العنوان.

-شهادة ضمان يقدمها المقاول مسجلة لدى صندوق -الضمان ودع التعاضدية للمقاولات العقارية أو الضمان سارية المفعول (لصيغة بيع فوق مخطط).

-عقد البيع فوق مخطط موثق (لصيغة بيع فوق مخطط).

-شهادة تسليم مفاتيح المحل مشار فيها تاريخ التسليم و السعر النهائي للمحل . (لصيغة البيع فوق مخطط).

لبناء، توسيع أو تهيئة محل:

-نسخة من عقد ملكية محل مسجل و مشهر.

-شهادة سلبية للرهن جديدة.

-الكشف التقديري للأشغال.

-نسخة من رخصة البناء سارية المفعول (بالنسبة للبناء و التوسيع)

-تقرير معاينة للمحل يعده مكتب دراسات و الهندسة معتمد لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك.

قرض

شراء محل
تجاري أو مهني

Crédit

LOCAL A USAGE
COMMERCIAL



تريدون شراء، بناء، توسيع أو تهيئة محل تجاري أو مهني، منحكم
الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك
التمويل اللازم لتحقيق مشروعكم.



*Vous voulez acheter, construire, procéder à l'extension ou à
l'aménagement de votre local commercial ou professionnel,
la CNEP-Banque peut vous accorder le financement nécessaire
pour réaliser votre projet.*



بنك العقار

La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz



بنك العقار

La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz



CONVENTION DE COMPTE SUR LIVRET D'EPARGNE LOGEMENT

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

La CNEP, ci-après désignée par la "banque" et le client soussigné ci-dessus conviennent par les présentes de ce qui suit, qui pour le surplus demeure régi par les usages bancaires en Algérie.

La CNEP accepte à la demande expresse du client, dénommé également le "titulaire" d'ouvrir dans ses livres un compte sur livret "d'épargne logement".

Article 1. - Fonctionnement.

La CNEP délivrera au client, à titre gracieux, un livret sur lequel seront enregistrées les opérations effectuées par lui ou par son représentant dûment mandaté ainsi que le produit de la rémunération due par la banque.

Les sommes inscrites au crédit du compte du titulaire restent disponibles à tout moment.

Le titulaire du compte peut effectuer des opérations de retrait dans la limite d'un montant fixé réglementairement par la CNEP ainsi que des versements auprès de n'importe quelle autre agence CNEP que celle tenant son compte.

Article 2. - Rémunération et conditions financières.

a) - La CNEP s'engage en contrepartie des fonds déposés par le client à rémunérer son épargne au taux fixé par les Conditions Générales de Banque de la CNEP.

L'intérêt acquis annuellement s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts.

Les intérêts sont décomptés,

- pour les versements à partir du premier jour de la quinzaine qui suit celle de l'opération.

- pour les retraits, à partir du dernier jour de la quinzaine qui précède celle de l'opération.

Il n'est plus servi d'intérêt sur les livrets présentant un solde inférieur au montant du dépôt minimum fixé par les Conditions Générales de Banque de la CNEP.

b) - Les intérêts servis sont soumis à imposition conformément à la législation en vigueur.

Les services de la banque sont rémunérés par le prélèvement annuel d'une commission de gestion et frais éventuels.

Toutes ces conditions sont susceptibles de modification conformément aux conditions de banque et à la législation en vigueur.

Article 3. - Avantages.

Sous réserve de satisfaire aux conditions d'ancienneté les intérêts produits par les dépôts ouvrent droit à l'obtention d'un prêt destiné à l'acquisition ou à la construction d'un logement.

Le titulaire peut céder tout ou partie de ses droits à des tiers conformément à la réglementation en vigueur à la CNEP.

Article 4. - Procuration.

Le titulaire du compte peut désigner un ou des mandataires autorisé (s) à faire fonctionner son compte après remise à la CNEP de la procuration spécifique établie à cet effet

La révocation de la procuration ou toute modification dans l'étendue des pouvoirs des mandataires ainsi que le décès de l'un d'eux doivent être signifiés à la CNEP par lettre recommandée avec accusé de réception, celle-ci ne pouvant être tenue pour responsable de n'avoir pas reçu cette notification.

Le client s'engage à aviser immédiatement la CNEP de tout événement modifiant sa capacité ou celle de son mandataire.

Article 5. - Décès du titulaire.

Le décès du titulaire entraîne le blocage du compte pendant la durée des opérations successorales.

Cependant la CNEP ne peut être tenue pour responsable des opérations qu'elle aurait effectuée entre la date du décès et celle où elle en a été avisée.

Article 6. - Clôture du compte.

La clôture du compte peut intervenir soit à la demande du client, soit à l'initiative de la CNEP dans le cas où l'avoir en compte est inférieur à la commission de gestion du compte et autres frais éventuels fixés par les conditions de Banque de la CNEP.

Article 7. - Dispositions diverses.

Le client s'engage à conserver en un lieu sûr son livret d'épargne. Il se reconnaît responsable de l'usage frauduleux qui pourrait en être fait avant que la CNEP n'ait été avisée d'un vol, d'une disparition ou d'un abus de confiance éventuel.

Le titulaire déclare avoir pris connaissance des "Conditions Générales de Fonctionnement" qui régissent désormais, ses relations avec la Banque. Il certifie, par ailleurs, ne pas être sous le coup d'une interdiction judiciaire.

Il reconnaît avoir conservé entre ses mains une copie de la présente.

Signature du titulaire,

Il se reconnaît également responsable des conséquences qui pourraient malgré cet avis résulter pour la CNEP de son imprudence ou de son manque de surveillance.

Article 8. - Responsabilité de la CNEP.

La CNEP ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manquements à ses obligations au titre de la présente Convention qui résulteraient de circonstances indépendantes de sa volonté tels que les grèves, les défaillances des systèmes informatiques ou des moyens de communication, le dysfonctionnement des systèmes de compensation ou de tout événement constitutif d'un cas de force majeure.

Article 9. - Loi applicable - Juridiction compétente.

La loi applicable à la présente convention est la loi algérienne.

Pour l'exécution de la présente convention, les parties font élection de domicile au siège social de la CNEP.

Signature déposée en présence de :



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque
Société par actions au capital social de 14.000.000.000,00 DA
Siège Social: 42, rue Khélifa Boukhalfa, Alger



CONTRAT CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Article 1^{er} : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, et de mise en opposition de la carte de paiement/retrait CIB.

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la CNEP-Banque, dont elle demeure la propriétaire, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires, dûment habilités par eux, sous réserve de l'acceptation de cette demande par la banque. Le titulaire s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés. La carte est strictement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès sa réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

La carte CIB est limitée aux opérations suivantes :

- a- Retrait d'espèces au niveau des Distributeurs Automatiques de Billets de banques (DAB/GAB).
- b- Paiement de biens ou de services chez les commerçants au moyen de Terminaux de Paiement Electronique (TPE).
- c- Paiement de biens ou de services sur Internet VIA un Web marchand/terminal de paiement virtuel TPV.

En cas de changement d'adresse, le titulaire de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte, doit informer la banque.

Article 3 : Codes et mots de passe confidentiels

Le titulaire de la carte détient deux codes (PIN et CVV2) et un mot de passe dont il doit assurer la confidentialité et les communiquer uniquement aux mandataires, dûment habilités. Le nombre d'essais successifs est limité à trois (03) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3^{ème} essai infructueux. La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature attestant la reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour les retraits d'espèces dans les DAB/GAB

4.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds de retrait fixés dans le présent contrat. Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- Sur les DAB/GAB de la CNEP-Banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers.
- Auprès des guichets de banques ou auprès de ceux des autres établissements financiers.

4.2 Les montants enregistrés de ces retraits ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.3 Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services :

5.1 la carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et de prestations de services.

5.2 ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds de paiement fixés par la banque dans le présent contrat.

5.3 les paiements de proximité par carte via un TPE sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants adhérent au réseau monétique interbancaire et affichant le logo CIB

5.4 les paiements à distance sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur via un Web marchand/ terminal de paiement virtuel TPV adhérent au Réseau Monétique Interbancaire.

5.5 la CNEP-Banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte par le titulaire de son vivant. En cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.6 le titulaire du compte autorise la CNEP-Banque à débiter son compte sur la base du constat d'enregistrements ou des relevés transmis par le commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services. Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations, conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.7 le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible pour faire face à ses transactions de paiement.

5.8 le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou des conditions générales de banque.

5.9 la CNEP-Banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, qui ne concerne pas l'opération de paiement pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.10 la restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du commerçant.

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La CNEP-Banque, le titulaire du compte et/ou de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification. De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la CNEP-Banque qui doit en tenir compte dès réception. La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la CNEP-Banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : Preuves des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support Informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 8 : Responsabilité de la banque

La CNEP-Banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est déchargée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Article 9 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'inutilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système. L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement. L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération constatée uniquement dans les cas suivants :

- Si la carte a été contrefaite,
- Si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 11 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

11.1- Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte. Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert Sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet. Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

11.2 La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émannerait pas du titulaire du compte.

11.3 Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception. En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

11.4 En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à sa utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 <<réclamations-conservation des documents et informations>> ci-dessous.

11.5- En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires en cas de perte de celle-ci.

11.6- La carte bloquée peut connaître un changement de statut actif qui permet ainsi au titulaire de la carte et/ou du compte d'effectuer des opérations, par contre le statut opposé est un statut irréversible qui nécessite le remplacement de la carte.

Article 12 : Responsabilité du titulaire de la carte

12.1-Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de ses codes confidentiels. Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, "opérations effectuées avant opposition" ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 "recevabilité des oppositions" et 11 "modalités de blocage et d'opposition de la carte" ci-dessus.

12.2-Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont supportées par le titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

12.3- Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 11 "Modalités de blocage et d'opposition de la carte" ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4-Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 13 : Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et des codes confidentiels.

Cette responsabilité demeure celle des titulaires du compte jusqu'à :

- La restitution de la carte à la CNEP-Banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture de compte.

- Ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14 : Durée de validité-Renouvellement-Retrait-Restitution de la carte

14.1- la carte est établie pour une durée de validité déterminée dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

14.2-A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné au moins deux mois avant cette date.

14.3- La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'exposera à des sanctions dans le cas où il continue à en faire usage, après notification du retrait par simple lettre.

14.4- La carte peut faire l'objet d'un retrait par un commerçant ou par un établissement financier tiers, adhérent au RMI sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

14.5- La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du fonctionnement du compte n'interviendra que cinq (05) jours, au plus tard, après la restitution des cartes.

Article 15 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque domiciliaire du compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16 : Réclamation-conservation des documents et information

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et ce, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée. Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leurs reproductions détenus par la banque, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et faisant l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante-cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces en sa possession et ayant trait à l'opération contestée.

Les parties concernées conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de la carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèreraient fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement interviendra au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation au niveau du crédit du compte sur lequel la carte fonctionne.

Article 18 : Communication de renseignements à des tiers

18.1- La banque est expressément autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat. Les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants ; aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

18.2- Une inscription au fichier de la Centrale des impayés, gérée par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

18.3- Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreurs.

Article 19 : Conditions tarifaires

19.1- La carte est délivrée moyennant le paiement d'une commission de délivrance dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette commission est prélevée d'office sur le compte concerné.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité-renouvellement -retrait-restitution de la carte » ci-dessus, la commission de renouvellement est prélevée dans les mêmes conditions que celles de la délivrance de cette dernière.

19.2- Une commission à l'opération, est appliquée, notamment aux retraits espèces, paiements, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentations et aux réclamations si ces dernières se révéleront non justifiées.

19.3- Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

19.4- Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

19.5- Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des commissions visées ci-dessus.

Article 20 : Modifications des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux tarifs, aux plafonds de retraits et de paiements et leur périodicité, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 21 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont solidairement à la charge du titulaire de la carte et/ou du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 22 : Règlement des différends

22.1- Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5. Alinéa 8 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achat de biens et de prestation de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

22.2- A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 23 : Résiliation du contrat

23.1- La résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte ; d'une part, et la banque, d'autre part peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

23.2- tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours. Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

23.3- La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

23.4- Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

23.5- La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, ou par les ayants droit en cas de décès contre accusé de réception.

Article 24 : Entrée en vigueur

Le présent contrat établi en trois (3) exemplaires, entrera en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties concernées.

Fait à _____, Le ____/____/____

Signatures

Pl la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites << lu et approuvé >>)	Le titulaire de la carte (<< lu et approuvé >> et << bon pour acceptation de pouvoir >>)

**CONVENTION DE COMPTE EPARGNE SANS INTERETS « RASMALI »****CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT**

La CNEP-Banque, ci après désignée par la "banque" et le client soussigné et désignée, ci dessus, conviennent par les présentes de ce qui suit, qui pour le surplus demeure régi par les usages bancaires en Algérie. La CNEP Banque accepte, à la demande expresse du client dénommé également le "titulaire, d'ouvrir dans ses livres un compte "épargne sans intérêts".

Article 1. Ouverture du compte

Le titulaire est tenu de justifier à l'ouverture son identité, par la présentation d'une pièce d'identité officielle avec photographie, ainsi que l'adresse de sa résidence.

Le client est également tenu de remplir une demande déclarative d'ouverture de compte.

L'ouverture du compte est suivie d'une opération de versement, dont le montant minimum est fixé réglementairement.

Article 2. Fonctionnement

La banque délivrera au titulaire, à titre gracieux, une carte à puce qui lui permettra d'effectuer, personnellement ou par son représentant dûment mandaté, des opérations de versement et de retrait sur son compte, sur tout le réseau de la banque, sans limitation de montant, avec respect du minimum restant au compte, fixé réglementairement. Les sommes inscrites au crédit de son compte resteront disponibles à tout moment sous réserve de leurs prescriptions dans les formes légales. Le titulaire a également la possibilité d'effectuer des retraits auprès des guichets automatiques de la banque et ceux affiliés au réseau interbancaire.

Article 3. Avantages

- a) le compte épargne sans Intérêts permet à son titulaire de constituer une épargne sécurisée et disponible ;
- b) la banque s'engage à ne pas rémunérer les fonds déposés par le client, conformément à la volonté du client ;
- c) le compte épargne sans intérêts n'est pas soumis au prélèvement de la commission annuelle de tenue de compte.

Article 4. Procuration

Le titulaire peut désigner un ou des mandataires autorisé (s) à faire fonctionner son compte, après remise à la banque de la procuration spécifique établie à cet effet.

La révocation du mandat ou toute modification dans l'étendue des pouvoirs accordés aux mandataires, ainsi que le décès de l'un deux doivent être signifiés à la banque, par lettre recommandée avec accusé de réception, celle-ci ne pouvant être tenue pour responsable de n'avoir pas reçu cette notification.

Le client s'engage à aviser immédiatement la banque de tout événement modifiant sa capacité ou celle de son mandataire.

Article 5. Décès du titulaire

Le décès du titulaire entraîne le blocage du compte pendant la durée des opérations successorales.

Cependant, la banque ne peut être tenue pour responsable des opérations qu'elle aurait effectuées entre la date du décès et celle où elle en a été avisée.

Article 6. Clôture du compte

La clôture du compte peut intervenir soit à la demande du client, soit à l'initiative de la banque dans les cas suivants :

- au terme de la durée de prescription légale, commençant à courir à compter de la date de la dernière opération effectuée par le client ;
- si après ouverture du compte apparaissent des problèmes de vérification et de mise à jour des éléments d'information d'identité et d'adresse.

Article 7. Dispositions diverses

Pendant toute la durée de la convention, le client s'engage à informer la banque de tout changement qui interviendrait dans les informations le concernant.

La remise de la carte épargne est accompagnée d'un contrat, en précisant son fonctionnement, les obligations et responsabilités des parties.

La banque est tenue légalement de déclarer à l'administration fiscale l'ouverture, la modification et la clôture du compte. Conformément aux dispositions légales, régissant la prévention et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la banque est tenue de se renseigner sur l'origine, la destination des fonds ainsi que sur l'objet de l'opération et l'identité des intervenants.

Article 8. Responsabilité de la banque

La banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manquements à ses obligations, au titre de la présente convention, qui résulteraient des circonstances indépendantes de sa volonté, telles que les grèves, les défaillances des systèmes informatiques ou des moyens de communication, le dysfonctionnement des systèmes de compensation ou de tout événement constitutif d'un cas de force majeure.

Le titulaire déclare avoir pris connaissance des "conditions générales de fonctionnement" qui régissent désormais, ses relations avec la banque. Il certifie, par ailleurs, ne pas être sous le coup d'une interdiction judiciaire.

Il reconnaît avoir conservé, entre ses mains, une copie de la présente.

Le :

Signature du titulaire
(A faire précéder de la mention lu et approuvé)

signature pour la banque
(Griffe et cachet)

Article 9. Loi applicable juridiction compétente

La loi applicable à la présente convention est la loi algérienne. Pour l'exécution de la présente convention, les parties font élection de domicile au siège social de la banque.



CONVENTION DE COMPTE

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

La CNEP, ci-après désignée par la "banque" et le client soussigné ci-dessus conviennent par les présentes de ce qui suit, qui pour le surplus demeure régi par les usages bancaires en Algérie.

La CNEP accepte à la demande expresse du client, dénommé également le "titulaire" d'ouvrir dans ses livres un compte courant du client.

Article 1. - Fonctionnement.

Le compte courant enregistre au crédit les dépôts ou virements de fonds, les remises de chèques et d'effets, les crédits consentis par la banque... et au débit, les retraits de fonds effectués par chèques et virements, les amortissements des prêts consentis, les agios, intérêts, commissions et frais divers.

La Banque se réserve le droit de débiter ou de créditer le compte courant client sans autorisation du titulaire et notamment de débiter le compte courant de tout chèque ou effet revenu impayé.

Article 2. - Information du titulaire, Relevés de compte, Appréciation.

La Banque tiendra les écritures; elle établira des relevés périodiques que le client vérifiera à réception afin de signaler sans délai à la Banque toute erreur ou omission.

La Banque pourra considérer comme approuvé dans l'intégralité de ses écritures et éléments, tout compte qui n'aura pas fait l'objet d'observation dans le délai de trente jours à partir de la date du relevé.

La Banque adresse au titulaire, outre le relevé périodique, un avis d'opéré correspondant à chaque ordre exécuté pour son compte.

Article 3. - Date des opérations et dates de valeur.

Sur le relevé de compte, chaque opération est accompagnée de la mention de deux dates :

- Une date d'opération : elle correspond au jour où l'opération a été comptabilisée au compte du client,

- Une date de valeur : elle indique le jour où le montant porté en compte (au débit ou au crédit) est pris en considération pour le calcul des intérêts.

La date de valeur d'une opération portée au crédit du compte du client est postérieure à la date d'opération. Elle correspond au délai de traitement et d'encaissement des chèques et effets remis.

La date de valeur d'une opération portée au débit du compte est antérieure à la date d'opération. Elle correspond à la nécessité pour la Banque de détenir des disponibilités pour assurer les décaissements (cf. Les tarifs et conditions applicables aux opérations de Banque).

Article 4. - Unité de compte.

Les opérations traitées entre la banque et le client font l'objet d'un compte courant unique.

Par souci de clarté et de commodité, ce compte courant peut être divisé en autant de chapitres qu'il existe de comptes matériellement ouverts.

En conséquence, à tout moment, ce compte courant peut présenter un solde provisoire, résultant de toutes les remises réciproques figurant dans ses différents chapitres.

Article 5. - Procuration.

Le titulaire du compte peut désigner un ou des mandataires autorisé(s) à faire fonctionner son compte après remise à la CNEP de la procuration spécifique établie à cet effet.

La révocation de la procuration ou toute modification dans l'étendue des pouvoirs des mandataires ainsi que le décès de l'un d'eux doivent être signifiés à la CNEP par lettre recommandée avec accusé de réception, celle-ci ne pouvant être tenue pour responsable de n'avoir pas reçu cette notification. Le client s'engage à aviser immédiatement la CNEP de tout événement modifiant sa capacité ou celle de son mandataire.

Article 6. - Dispense de protêts et d'avis.

Pour les chèques et tous effets de commerce même avec frais le Client dispense la Banque de respecter les délais de présentation, de protêt, d'avis de non paiement ou de non acceptation et s'interdit de lui opposer toute exception, d'échéance ou responsabilité.

Article 7. - Droit de contre-passation.

Toutes remises seront faites sous réserve de bonne fin et la banque se réserve le droit, à son option, de débiter le compte de titulaire du montant de tout chèque ou effet revenu impayé soit de débiter un compte d'impayé afin de permettre à la Banque de conserver ses recours contre les co-obligés.

Article 8. - Droit d'annulation d'écriture.

Le client accepte dans un souci de rapidité que toutes les écritures le concernant soient comptabilisées informatiquement par la CNEP avant que celle-ci ait pu procéder aux vérifications d'usage (effets, signatures, provisions, etc...).

En conséquences, toutes les écritures seront immédiatement portées sur les relevés de compte destinés tant au Client qu'au guichet tenant le compte, sans que de ces instructions matérielles il puisse en être déduit qu'il y a acceptation de la CNEP des opérations demandées.

De convention expresse, l'effet de règlement du compte courant ne jouera qu'après les vérifications d'usage.

Toute annulation figurera sur les relevés de compte et la Banque sera dispensée de toute notification spéciale à ce sujet.

Article 9. - Sûretés.

Toutes les sûretés attachées aux créances entrant dans le compte courant subsisteront en faveur de la CNEP malgré le paiement desdites créances; ces sûretés seront reportées et affectées de plein droit à la garantie de remboursement du solde débiteur éventuel du compte.

Article 10. - Conditions financières.

a)- Il est rappelé que la rémunération des comptes à vue créditeurs est actuellement interdite par la réglementation.

b)- Les services bancaires sont rémunérés par la perception de commissions et frais éventuels.

c)- Les prêts sont soumis aux conditions de rémunération définies lors de leur mise en place.

d)- Le solde débiteur d'un compte entraîne la perception, pour les périodes concernées, d'un intérêt dont le taux et les modalités de calcul sont précisés par les "Tarifs et conditions applicables aux opérations de Banque".

Article 11. - Compte indivis.

Le compte indivis fonctionne sous les signatures conjointes de tous les co-titulaires ou de leur(s) mandataires. Les co-titulaires du compte sont tenus solidairement envers la CNEP de tous les engagements contractés dans le cadre de son fonctionnement et de la présente Convention.

Les avis concernant ce compte sont adressés, à défaut de précisions conjointes et écrites des co-titulaires, au premier nommé sur le compte.

Article 12. - Décès du titulaire.

Le décès du titulaire entraîne le blocage du compte pendant la durée des opérations successorales.

Cependant la CNEP doit honorer, même après son décès, les ordres signés par le défunt de son vivant; elle ne peut être tenue pour responsable des opérations qu'elle aurait effectuées entre la date du décès et celle où elle en a été avisée.

En cas de compte joint, le décès de l'un des co-titulaires ne clôture pas le compte, qui peut fonctionner entre le(s) autre(s) co-titulaire(s), sauf opposition formulée par les héritiers du défunt par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le(s) co-titulaire(s) survivant(s) déclare(nt) être informé(s) qu'il(s) est (sont) à même de justifier, aux ayants droits et à l'Enregistrement, des droits du défunt sur le compte et, par la même, de dégager toute responsabilité de la CNEP.

Article 13. - Clôture du compte.

Les comptes peuvent être clôturés, séparément ou ensemble, par le Titulaire ou par la CNEP, quinze jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le titulaire déclare avoir pris connaissance des "conditions Générales de Fonctionnement" qui régissent désormais, ses relations avec la Banque. Il certifie, par ailleurs, ne pas être sous le coup d'une interdiction judiciaire, ni d'une incapacité d'exercice.

Il reconnaît avoir conservé entre ses mains une copie de la présente.

Signature du titulaire

La clôture de compte met fin à toute opération en cours d'exécution au jour de la clôture et non définitivement dénouée. Toutefois la CNEP peut conserver tout ou partie des actifs inscrits en compte(s) jusqu'au dénouement des opérations en cours afin d'en assurer la couverture. En cas de clôture, pour quelque motif que ce soit, les frais sont prélevés dans les conditions prévues aux "Tarifs et Conditions applicables aux opérations de Banque".

Article 14. - Dispositions diverses.

Le client s'engage à conserver en un lieu sûr ses carnets de chèques et tous autres instruments de paiement ou de crédit il se reconnaît responsable de l'usage frauduleux qui pourrait en être fait avant que la CNEP n'ait été avisée d'un vol, d'une disparition ou d'un abus de confiance éventuel. Il se reconnaît également responsable des conséquences qui pourraient malgré cet avis résulter pour la CNEP de son imprudence ou de son manque de surveillance.

Le Client s'interdit l'utilisation d'encre lavable et effaçable.

La CNEP conserve la propriété des chèques qu'elle délivre. Tout usage postérieur à la demande de restitution constitue un abus de confiance.

Le Client s'engage à aviser immédiatement la CNEP de tout événement modifiant sa capacité. Le Client s'engage en outre à aviser immédiatement la CNEP de toute cessation de fonction d'un de ses représentants légaux et s'interdit de contester toute opération que la CNEP aurait pu effectuer sur la signature d'un représentant légal dont la cessation de fonction, même publiée, ne lui aurait pas été spécialement notifiée.

Article 15. - Responsabilité de la CNEP.

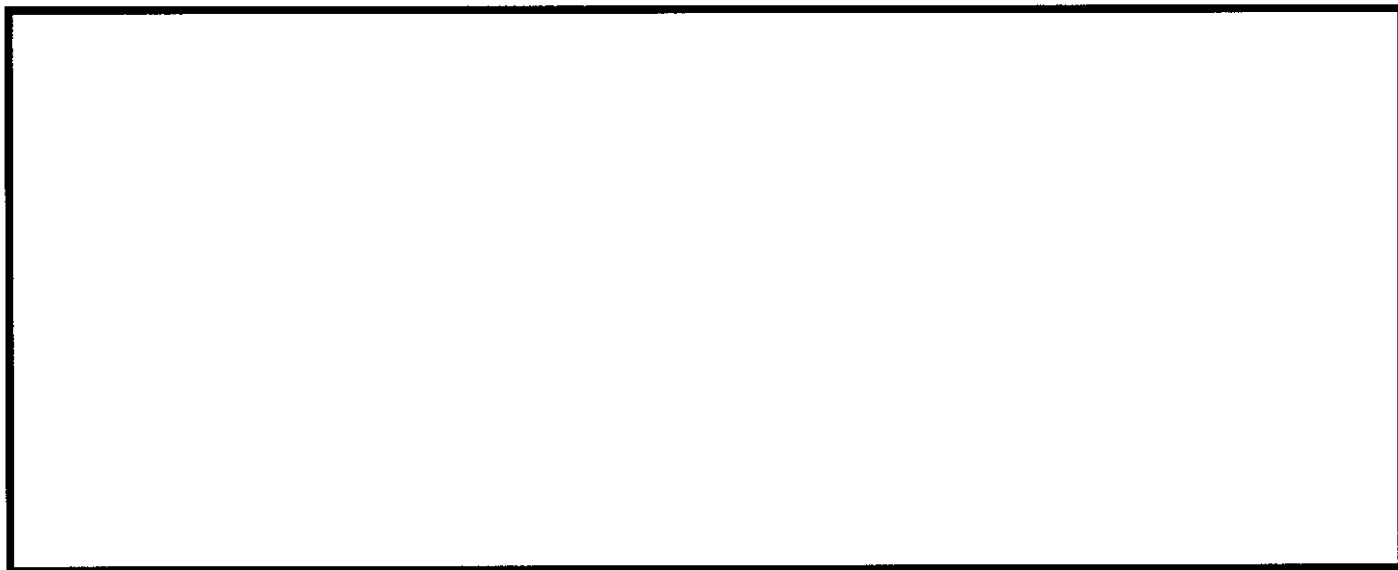
La CNEP ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manquements à ses obligations au titre de la présente Convention qui résulteraient de circonstances indépendantes de sa volonté tels que les grèves, les défaillances des systèmes informatiques ou des moyens de communication, le dysfonctionnement des systèmes de compensation ou de tout événement constitutif d'un cas de force majeure.

Article 16. - Loi applicable - Juridiction compétente.

La Loi applicable à la présente convention est la loi algérienne. Pour l'exécution de la présente convention, les parties font éléction de domicile au siège social de la CNEP.

Signature déposée en présence de :

CONVENTION DE COMPTE EPARGNE POPULAIRE



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

La CNEP-Banque, ci-après désignée par la "banque" et le client soussigné et désignée, ci – dessus, conviennent par les présentes de ce qui suit, qui pour le surplus demeure régi par les usages bancaires en Algérie.

La CNEP-Banque accepte, à la demande expresse du client dénommé également le "titulaire, d'ouvrir dans ses livres un compte "épargne populaire".

Article 1. – Ouverture du compte

Le titulaire est tenu de justifier à l'ouverture son identité, par la présentation d'une pièce d'identité officielle avec photographie, ainsi que l'adresse de sa résidence.

Le client est également tenu de remplir une demande déclarative d'ouverture de compte.

L'ouverture du compte est suivie d'une opération de versement, dont le montant minimum est fixé réglementairement.

Article 2. – Fonctionnement

La banque délivrera au titulaire, à titre gracieux et à la première fourniture, une carte à puce qui lui permettra d'effectuer, personnellement ou par son représentant dûment mandaté, des opérations de versement et de retrait sur son compte, sur tout le réseau de la banque, sans limitation de montant, avec respect du minimum restant au compte, fixé réglementairement. Les sommes inscrites au crédit de son compte resteront disponibles à tout moment sous réserve de leurs prescriptions dans les formes légales.

Le titulaire a également la possibilité d'effectuer des retraits auprès des guichets automatiques de la banque et ceux affiliés au réseau interbancaire.

Article 3. – Rémunération et conditions financières

a) La banque s'engage à rémunérer les fonds déposés par le client au taux fixé par les conditions générales de la banque.

L'intérêt acquis annuellement s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts.

Les intérêts sont décomptés :

- pour les versements, à partir du premier jour de la quinzaine qui suit celle de l'opération ;
- pour les retraits, à partir du dernier jour de la quinzaine qui précède celle de l'opération.

Il n'est pas servi d'intérêts pour les comptes présentant, durant l'exercice de décompte, des soldes inférieurs au minimum fixé dans les conditions générales de la banque.

b) Les intérêts servis sont soumis à imposition conformément à la législation en vigueur.

c) Les services de la banque sont rémunérés par le prélèvement annuel d'une commission de gestion et frais éventuels.

Toutes ces conditions sont susceptibles de modification, conformément aux conditions de banque et à la législation en vigueur.

Article 4. – Procuration

Le titulaire peut désigner un ou des mandataires autorisé (s) à faire fonctionner son compte, après remise à la banque de la procuration spécifique établie à cet effet.

La révocation du mandat ou toute modification dans l'étendue des pouvoirs accordés aux mandataires, ainsi que le décès de l'un d'eux doivent être signifiés à la banque, par lettre recommandée avec accusé de réception, celle – ci ne pouvant être tenue pour responsable de n'avoir pas reçu cette notification.

Le client s'engage à aviser immédiatement la banque de tout événement modifiant sa capacité ou celle de son mandataire.

Article 5. – Décès du titulaire

Le décès du titulaire entraîne le blocage du compte pendant la durée des opérations successorales.

Cependant la banque ne peut être tenue pour responsable des opérations qu'elle aurait effectuées entre la date du décès et celle où elle en a été avisée.

Article 6. – Clôture du compte

La clôture du compte peut intervenir soit à la demande du client, soit à l'initiative de la banque dans les cas suivants :

- au terme de la durée de prescription légale, commençant à courir à compter de la date de la dernière opération effectuée par le client ;
- si après ouverture du compte apparaissent des problèmes de vérification et de mise à jour des éléments d'information d'identité et d'adresse.

Article 7. – Dispositions diverses

Pendant toute la durée de la convention, le client s'engage à informer la banque de tout changement qui interviendrait dans les informations le concernant. La remise de la carte épargne est accompagnée d'un contrat, en précisant son fonctionnement, les obligations et responsabilités des parties.

La banque est tenue légalement de déclarer à l'administration fiscale l'ouverture, la modification et la clôture du compte.

Conformément aux dispositions légales, régissant la prévention et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la banque est tenue de se renseigner sur l'origine, la destination des fonds ainsi que sur l'objet de l'opération et l'identité des intervenants.

Article 8. – Responsabilité de la banque

La banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manquements à ses obligations, au titre de la présente convention, qui résulteraient des circonstances indépendantes de sa volonté, telles que les grèves, les défaillances des systèmes informatiques ou des moyens de communication, le dysfonctionnement des systèmes de compensation ou de tout événement constitutif d'un cas de force majeure.

Article 9. – Loi applicable – juridiction compétente

La loi applicable à la présente convention est la loi algérienne.

Pour l'exécution de la présente convention, les parties font élection de domicile au siège social de la banque.

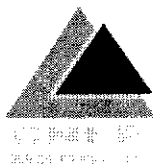
Le titulaire déclare avoir pris connaissance des "conditions générales de fonctionnement" qui régissent désormais, ses relations avec la banque. Il certifie par ailleurs, ne pas être sous le coup d'une interdiction judiciaire.

Il reconnaît avoir conservé, entre ses mains, une copie de la présente.

Le :

Signature du titulaire
(A faire précéder de la mention lu et approuvé)

Signature pour la banque
(Griffe et cachet)



الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance –Banque
CNEP-Banque "Société par Actions" au capital social de 46.600.000.000 DA
Siège social: 42 Rue Khelifa Boukhalfa-Alger

Code : _____ Agence _____ Réseau _____

ANNEXE 1 - FICHE CLIENT PARTICULIER

☐ Création ☐ Mise à jour

1- ENTREE EN RELATION

Date d'entrée en relation : Contexte d'ouverture du compte :

Visite spontanée à l'agence / Prospecté à l'initiative de l'agence

Recommandation d'un tiers (précisez lequel) :

Externe à la banque / Interne de la banque

2 – INFORMATIONS PERSONNELLES

2.1. Identification du client

Nom : Epouse de : Prénom :

Date de naissance : Prémumé : Lieu de naissance :

Fils de : Et de :

Nationalités :et.....et

N° acte de naissance :

Résident / Non Résident Pays de résidence :

Adresses en Algérie:

-
-

Adresses à l'Etranger.

-
-

Téléphones :/...../.....

Téléphone professionnel : Adresse E-mail :

Pièce d'identité (CNI - PC -) - N° de la pièce d'identité :

Date..... / lieu de délivrance :

Situation matrimoniale : Célibataire - Marié - Divorcé - Veuf

Nombre d'enfants : Dont : Mineurs : Majeurs :

Nom et prénom du conjoint :

Profession du conjoint : Employeur

2.2. Désignation de(s) mandataire(s) :

Mandataire 1 :

Nom : Epouse : Prénom : Lien de parenté :
 Prénom du Père Nom et Prénom de la Mère :
 Date et lieu de naissance :
 Nationalités : /

Mandataire 2 :

Nom : Epouse : Prénom : Lien de parenté :
 Prénom du Père Nom et Prénom de la Mère :
 Date et lieu de naissance :
 Nationalités : /

Mandataire 3 :

Nom : Epouse : Prénom : Lien de parenté :
 Prénom du Père Nom et Prénom de la Mère :
 Date et lieu de naissance :
 Nationalités : /

3 – INFORMATIONS D'ACTIVITE

3.1. Situation socio-professionnelle :

Profession :
 Salarié / Indépendant / sans emploi / autres.....

Secteur d'activité : Employeur :.....

Adresse de l'employeur.....

Position en matière de domicile : Propriétaire / Locataire / hébergé / autre

Type de revenu : Salaire / Pension / Retraite / Rente / Autre

Revenu mensuel du client : du conjoint :

Patrimoine du client (bien – valeur estimative)

- (.....)
- (.....)
- (.....)
- (.....)
- (.....)
- (.....)

3.2. Si client étranger, il y a lieu de préciser les fonctions législatives, exécutives, administratives ou judiciaires, éventuellement exercées en tant qu'élus ou nommé, en Algérie ou à l'étranger¹ :

.....

¹ Ces informations serviront à déterminer si le client est une personne politiquement exposée "PPE"

4. SITUATION BANCAIRE

4.1. Comptes ouverts (ou crédit) à la CNEP Banque :

- Type : N° : Agence :
- Type : N° : Agence :
- Type : N° : Agence :

4.2. Comptes ouverts (ou crédit) chez les confrères :

- Type : Banque :
- Type : Banque :
- Type : Banque :

4.3. Motivation de l'entrée en relation :

.....
.....

5. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

5.1 Première transaction : si montant important, origine des fonds :

.....
.....

5.2 Fonctionnement attendu du compte (Opérations envisagées) :

Espèces / Chèques / Virements / autres à préciser :

Informations complémentaires :

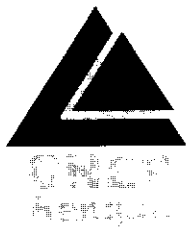
.....
.....
.....
.....

Certifie exacte les informations, indiquées ci-dessus.

Date et signature du client

Date et signature du Chargé clientèle

[illegible]



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque



DATE :

Agence Code :

☐ Madame ; ☐ Mademoiselle ; ☐ Monsieur

Nom :

Nom de jeune fille :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

Statut : ☐ célibataire ; ☐ Marié(e) ; ☐ Divorcé (e) ; ☐ Veuf (ve)

Nom de la mère :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphones : (fixe) / (mobile)

Email :

Profession :

Employeur :

Revenu mensuel net :

N° de compte Epargne (RIB): |

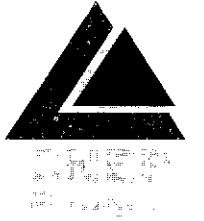
Au cas où ma demande est acceptée, j'autorise la CNEP-Banque à prélever le montant de la cotisation annuelle sur mon compte.

Signatures

Le chargé de clientèle	Le client



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque



التاريخ :
الوكالة :
الرمز :
السيدة ☐ الأنسة ☐ السيد ☐
اللقب :
المولودة :
الإسم :
تاريخ و مكان الازدياد :
الوضعية الإجتماعية ☐ أعزب ☐ متزوج (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرمل (ة)
لقب الأم :
العنوان :
الرمز البريدي :
المدينة :
رقم الهاتف (ثابت) : \ (نقال)
البريد الالكتروني :
المهنة :
الموظف :
الراتب الشهري الصافي :
رقم حساب التوفير (RIB) : |

في حالة ما إذا تم قبول طلبي أسمح للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك الإقتطاع بمبلغ المساهمة السنوية من حسابي .

الإمضاءات

المكلف بالزبائن	الزبون



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance-Banque
« Société Par Action » au capital social de 46.000.000.000 DA
Siège social : 61, Bd Soudani Boudjemâa - Chéraga - Alger



CONTRAT CARTE EPARGNE « CE »

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement et de mise en opposition de la Carte Epargne « CE ».

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte épargne «CE» est délivrée au client titulaire d'un compte épargne.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte, au niveau des guichets des agences CNEP-Banque ainsi que dans les Distributeurs Automatiques de billets « DAB » du Réseau Monétique Interbancaire (RMI).

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- Opérations d'épargne classiques au niveau des guichets de la CNEP-banque (retrait, Versement);
- Retrait d'espèces sur les distributeurs automatiques de billets (DAB) / (GAB) ainsi que les lecteurs de carte installés au niveau des guichets des agences CNEP-Banque;
- Consultation du solde et l'historique du compte sur les DAB de CNEP-Banque avec impression d'un mini relevé sur les DAB CNEP-Banque.

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque dans les meilleurs délais.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au troisième essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/ GAB et des lecteurs de carte au niveau des agences, équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des opérations en agence

4.1- les opérations d'épargne (retrait et versement) au niveau des guichets de l'ensemble des agences CNEP-Banque et ce, à l'aide des lecteurs de cartes mis en place à cet effet.

4.2 les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 le nombre d'opérations de retrait, dans le cas de la déconnexion de l'agence (offline) est limité à trois (03) tentatives successives et plafonnées à hauteur d'un montant cumulé deDA.

Les montants des plafonds de retrait (offline) peuvent être révisés durant le cycle de vie de la carte.

4.4 les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte.

4.5 le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB

5.1- les retraits d'espèces sont possibles au niveau des DAB/GAB de la place, dans les limites des montants plafonds mensuels de retrait fixés lors de la délivrance de la carte.

Les montants plafonds de retrait peuvent être révisés durant le cycle de vie de la carte.

5.2 les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné.

5.3 le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 6 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sur DAB/GAB et lecteurs de carte au niveau des guichets, sont enregistrées automatiquement sur un support électronique.

Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leurs imputations au compte auquel cette carte est adossée.

Article 7 : Responsabilité de la banque

La banque n'est nullement responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système, que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

De même, la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur appareil ou d'une autre manière visible.

Article 8 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB

Article 9 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de versement/retrait donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de celle-ci, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- La carte a été contrefaite ;
- L'opération contestée a été effectuée frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la Carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 10 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

10.1 - le titulaire de la carte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de celle-ci. Cette déclaration doit être faite pour la mise en opposition de la carte à l'agence domiciliaire ou au centre d'appel, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet ou à une agence CNEP-Banque autre qui se chargera de transmettre cette déclaration à l'agence domiciliaire. Toutefois le client devra se présenter auprès de son agence domiciliaire afin de confirmer ou de réfuter cette opération et ce dans les plus brefs délais. Le blocage ou l'opposition de la carte doit être notifiée à son titulaire.

10.2 - la banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de l'opposition de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

10.3 - toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte / carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

10.4 - en cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte doit faire opposition pour ce motif, et la déclarer selon les modalités prévues à l'article 14 « réclamation-conservation des documents et informations » ci-dessous.

10.5- en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander une déclaration sur l'honneur du client, un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte, faite par les autorités judiciaires.

Article 11 : Responsabilité du titulaire de la carte

11.1 Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel. Il assume, comme indiquées à l'article 11.2 « opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 9 « recevabilité des oppositions » et 10 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessous.

11.2 Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte en cas de perte ou de vol de celle-ci.

11.3 Opération effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dument notifiées dans les conditions prévues à l'article 10 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessous sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

N.B : seules les opérations de versement sont autorisées au moyen d'une carte CE mise en opposition.

11.4 Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 12 : Durée de validité renouvellement-retrait-restitution de la carte

12.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

12.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support sauf en cas de clôture du compte.

12.3 - la banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment. Momentanément, ou de ne pas la renouveler, la décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et / ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

12.4 - la clôture du compte sur lequel fonctionne la carte entraîne l'obligation de la restituer.

Article 13 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 14 : Réclamation-conservation des documents et informations

Le titulaire de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence ou d'une agence CNEP-Banque autre qui se chargera de transmettre cette réclamation à l'agence domiciliaire, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et de l'extrait de compte.

Les informations, les documents ou leurs reproductions que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante-cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leurs informations réciproques sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de la carte une déclaration sur l'honneur, ou un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 15 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits, non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire de la carte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 16 : Communication de renseignements à des tiers

16.1 De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques, aux établissements financiers et aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitements, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire, administration fiscale, douanière et aux autorités judiciaires.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement, et d'assurer la sécurité des retraits/versements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

16.2 Une inscription au fichier de la centrale des impayés gérée par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire est notifiée à ce dernier.

16.3 Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 17 : Conditions tarifaires

17.1 La carte est délivrée moyennant le paiement des frais de délivrance dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Ces frais sont prélevés d'office sur le compte concerné. Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 12 « durée de validité, renouvellement, retrait, restitution de la carte » ci-dessus, les frais sont prélevés dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

17.2 Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits/versements d'espèces inter agences, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte et aux demandes de documentations.

17.3 Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

17.4 - Le titulaire du compte/carte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

17.5 Le titulaire du compte/carte autorise la banque à débiter son compte des frais et commissions visées ci-dessus.

Article 18 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs et des plafonds de retrait, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Article 19 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraîne la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge du titulaire du compte/carte concerné.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Ces modifications sont applicables un mois après leurs notifications lors qu'elles sont acceptées par le titulaire du compte. En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire de la carte.

Article 20 : Règlement des différends

20.1- Tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

20.2- A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 21 : Résiliation du contrat

21.1-la résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque ou le titulaire du compte/carte.

Toutefois, le titulaire du compte/carte, d'une part et la banque d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve de dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

21.2 -Tout décès et incapacité juridique du titulaire du compte / carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

Une lettre de résiliation avec accusé de réception sera adressée au client, ou aux ayants droit.

21.3 - Toute clôture et transfert du compte donneront lieu à la résiliation de ce présent contrat.

21.4 - La résiliation prend effet à compter de cinq (05) jours de la réception de la lettre Recommandée ou avec accusé de réception.

21.5 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

21.6 - La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 22 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à le

Signatures

P/ la CNEP-Banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire la mention manuscrite « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »

Nom Prénom Nom jeune fille Sexe M ☐ F ☐
né (e) le / / à Wilaya
Fils / fille de et de
Situation familiale Célibataire ☐ Marié (e) ☐ Veuf (ve) ☐
Adresse du domicile
Tél fixe Tél mobile Email
Pièce d'identité : CNI ☐ PC ☐ N° Délivré(e) le / / Wilaya
Titulaire d'un : LEL ☐ LEP ☐ CPT ☐ N° Code agence Réseau
Compte chèque CNEP-Banque N°

SALARIES

Profession : N° Sécurité Sociale :
Employeur : Secteur public ☐ Secteur privé ☐ Date de recrutement : Poste occupé
Adresse de l'employeur :
Commune : Daïra : Wilaya

PROFESSIONS LIBERALES/COMMERÇANTS

Nom de l'entreprise ou du Commerce : Secteur d'activités
Adresse : Wilaya
N° Registre de commerce : Délivré le : / / Wilaya
N° d'agrément : Délivré le : / / Wilaya
N° d'identification fiscale : N° d'identification statistique :

REVENUS

Revenu mensuel net du postulant : DA Revenu mensuel net du conjoint : DA
Revenu mensuel net des enfants DA Nombre d'enfants à charge
Autres revenus : Pension ☐ Retraite ☐ Revenu mensuel localif ☐ Montant DA

CREDIT SOLICITE

Type de crédit : Nom de la Promotion Immobilière :
Adresse du bien, objet du crédit :
Montant du crédit sollicité (en chiffres) : DA - Durée du crédit sollicité : ans
Valeur du bien/Montant devis (construction/aménagement/extension) : DA

CREDITS EN COURS à la CNEP-Banque

CNEP-Banque	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI ☐ NON ☐
Crédit 2				OUI ☐ NON ☐

CREDITS EN COURS Autres Banques

Autres Banques	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI ☐ NON ☐
Crédit 2				OUI ☐ NON ☐

J'atteste l'exactitude des informations portées ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP-Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires et autres informations nécessaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise de procéder à leur vérification.

Fait à le / / 20.....

Signature

Veillez remplir

[illegible][illegible]

Poids :Kgs Taille :Cms Montant du crédit sollicité : DA Code agence :

Vous pouvez choisir l'une des deux formules suivantes :

- ☐ **Formule Classique** : couvre uniquement le décès.
- ☐ **Formule Enrichie** : vous offre une meilleure protection en couvrant le décès **et** l'invalidité absolue et définitive **ainsi** qu'une garantie supplémentaire en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive causé par un accident.
Ce capital supplémentaire équivalant à 20% du capital restant dû sera versé sur votre compte bancaire.

DECLARATION D'ETAT DE SANTE

Pour chaque question veuillez cocher Oui ou Non

DECLARATION D'ETAT DE SANTE		Pour chaque question veuillez cocher Oui ou Non	
		OUI	NON
1	Etes-vous actuellement ou avez-vous été au cours des 3 dernières années en arrêt de travail pendant plus de 3 semaines consécutives pour raison de santé (hormis les arrêts de travail liés à la maternité) ?	☐	☐
2	Suivez-vous ou avez-vous suivi au cours des 12 derniers mois un traitement médical de plus de 30 jours consécutifs (en dehors de la médecine du travail, du suivi des grossesses, des affections saisonnières) ou de bilan d'une maladie ou de suivi médical ?	☐	☐
3	Avez-vous au cours des 5 dernières années : - Séjourné dans un établissement hospitalier pour un bilan ou traitement médical ? - Subi une intervention chirurgicale (autre qu'une intervention chirurgicale pour les causes suivantes : appendicite, hémorroïdes, amygdalites, végétations, déviation de la cloison nasale, césarienne, vésicule biliaire, varices veineuses, dents de sagesse) ?	☐ ☐	☐ ☐
4	Etes-vous ou avez- vous été atteint(e) d'un handicap ou d'une malformation congénitale ou reconnu(e) en invalidité par votre régime de sécurité sociale obligatoire ?	☐	☐
5	Êtes-vous ou avez-vous été atteint(e) durant les 5 dernières années d'une affection chronique ou récidivante grave nécessitant une surveillance médicale ou un traitement médical régulier (prise en charge à 100% par votre régime de sécurité sociale obligatoire) ?	☐	☐

Si vous avez coché au moins un « Oui » sur la déclaration d'état de santé, votre chargé de clientèle vous fournira un questionnaire que vous devrez compléter



- Je certifie exacts les renseignements donnés ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP-Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise à procéder à leur vérification.
- Exigez la notice d'information de votre chargé de clientèle. Conformément à l'ordonnance n° **95-07** modifiée et complétée, toute fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité de l'adhésion à l'assurance.
- Nous attirons votre attention sur le fait que tout changement de votre état de santé entre la date de signature de la demande d'adhésion à l'assurance et la date de mobilisation du prêt doit être signalé à CARDIF El Djazair pour éviter un rejet de la garantie au moment du sinistre.

Fait à.....le: / / /

Signature de l'Emprunteur

Lu et approuvé

الرجاء الإجابة

اللقب: _____ / اللقب الأصلي للمرأة: _____ /
الاسم: _____ / الجنس: ☐ ذ ☐ ا تاريخ الميلاد: _____ /
الوزن: كلغ القامة: مبلغ القرض المطلوب: دج رمز الوكالة:

كم الاختيار بين الصيغتان التاليتان

□ الصيغة المألوفة: لا تغطي إلا الوفاة.

☐ الصيغة المثريّة: تعرض عليكم حماية أفضل بتغطية الوفاة والعجز المطلق والنهائي وكذا الضمان الإضافي في حالة الوفاة أو العجز المطلق والنهائي بسبب وقوع حادث (دفع تعويض تكفيلي يساوي 20 % من التعويض الباقي المستحق على حسابكم البنكي).

تصريح بالحالة الصحية

تصريح بالحالة الصحية		الرجاء الإجابة على الأسئلة أدناه بـ "نعم" أو "لا"	نعم	لا
1	هل أنتم في الوقت حاضر في حالة التوقف عن العمل أو كنتم خلال الثلاث 3 سنوات الماضية في حالة التوقف عن العمل لأكثر من ثلاثة 3 أسابيع متتالية لسبب صحي (بغض النظر عن التوقفات عن العمل المرتبطة بالأمومة)؟	☐	☐	
2	هل تتابعون أو تابعتم علاجاً طبياً خلال مدة 12 شهراً الأخيرة لأكثر من 30 يوماً متتالية (خارج عن طب العمل، تتبع الحمل، الداءات الفصلية) أو حصيلة مرض أو متابعة طبية؟	☐	☐	
3	هل خلال السنوات الخمس الماضية: - أقمت بمؤسسة استشفائية من أجل حصيلة أو علاج طبي؟ - خضعت لعملية جراحية (خارج عن العمليات الجراحية للأسباب الآتية: الزائدة الدودية، البواسير، التهاب اللوزتين، ناميات، انحراف وتيرة الأنف، العملية القيصرية، المرارة، الدوالي الوريدية، أضراس العقل)؟	☐	☐	
4	هل أنت مصاب أو كنت مصاب بعاهة أو سوء التركيب الخلقي لو أنّ نظام الضمان الاجتماعي الإجباري الخاص بك اعترف بأنك في حالة عجز؟	☐	☐	
5	هل أنت مصاب أو كنت مصاب خلال الخمس 5 سنوات الأخيرة بداء مزمن أو معاود خطير يتطلب مراقبة طبية أو علاج طبي منتظم (تغطي 100% من طرف نظام الضمان الاجتماعي الإجباري الخاص بك)؟	☐	☐	

إذا أجبت ب "نعم" على إحدى الأسئلة، نشكركم على تزويد بالمعلومات استمارة الأسئلة الطبية مسلمة من طرف المكلف بالزيائن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك



- أشهد على صحة المعلومات الواردة أعلاه وأتعهد بتزويد الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك بجميع المعلومات و الوثائق التكميلية وغيرها من المعلومات الضرورية التي يرى من المفيد طلبها مني . كما أأذن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك بتنفيذ كل التحقيقات اللازمة.
- أطلبوا من المكلف بالزيائن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك المذكرة الإستعلامية، وفقا لمرسوم رقم 95-07 بصيغته المعدلة والمكملة، أي تحريف مقصود يسبب بطلان الإنخراط في التأمين.
- نلفت إنتباهكم أن أي تغيير لحالتكم الصحية ما بين تاريخ التوقيع على طلب الإنخراط و تاريخ تعبئة القرض يجب التبليغ عليه لشركة التأمين كـ رديف الجزائر وذلك لتجنب رفض الضمان عند حلول الحادث.

تَوْفِيقُ الْمُقْتَرَضِ

قرء ووفق عليه

حرر بتاريخ ____/____/____ في.....



Documents à fournir - CREDIT-BAIL Immobilier

DOSSIER JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF :

- Demande de financement (formulaire CNEP-Banque)
- Copie de la carte nationale d'identité ou du Permis de conduire de la personne habilitée à engager la société
- Acte de naissance pour les personnes physiques
- Copie du Registre de commerce
- Copie de la carte d'immatriculation fiscale
- Statuts de la société, l'étendue des pouvoirs du gérant et la répartition du capital entre les actionnaires
- Fiche de présentation du promoteur ou des dirigeants (références techniques, expérience dans le domaine d'activité, etc)
- Autorisation de consultation de la Centrale des risques de la Banque d'Algérie (formulaire CNEP-Banque)
- Autorisation de consultation de la Centrale des impayés de la Banque d'Algérie (formulaire CNEP-Banque)
- Justificatif de la situation fiscale et parafiscale (Impôts, (CNAS, CASNOS, CACOBATH) de moins de 03 mois
- Promesse de vente notariée ou fiche de renseignement « Crédit-Bail (formulaire CNEP-Banque)
- Devis notariée reprenant le détail du coût de la transaction intégrant le prix de cession convenu du bien immobilier, les frais d'enregistrement et les honoraires du notaire
- Tout autre document (agrément, autorisation d'exploitation, etc) délivré par les autorités compétentes

DOSSIER TECHNIQUE :

- Copie de l'acte de propriété, enregistré et publié du bien à financer et/ou copie du Livret foncier, en l'absence de ce dernier le CC6.
- Rapport d'évaluation du bien à acquérir avec reportage photographique établi par un Bureau d'études agréé auprès des tribunaux
- Rapport d'évaluation du CTC du bien à acquérir si l'immeuble est réalisé avant 2003.
- Certificat négatif d'hypothèque du bien à financer, datant de moins d'un (01) mois
- Attestation d'assurance CAT-NAT
- Copie du certificat de conformité

DOSSIER FINANCIER :

- Etude technico-économique
- Plan de trésorerie étalée sur la durée du financement (selon modèle CNEP-Banque proposé)
- Plan de charges (marché, lettre de commandes, etc)
- Justificatifs des marchés réalisés le cas échéant
- Bilans et tableaux des comptes de résultats des 03 derniers exercices, visés par l'Administration fiscale, signés par une personne habilitée
- Rapport du commissaire aux comptes, portant certification et résolution de l'assemblée des actionnaires pour les sociétés à capitaux (Sarl, Spa) déjà en activité.
- Bilans et tableaux des comptes résultats prévisionnels couvrant la durée du financement et comportant la signature et le cachet des personnes habilitées (gérants et comptables)
- Les échéanciers des remboursements de l'entreprise, le cas échéant
- Le relevé d'identification bancaire (RIB)
- Etats financiers des trois (03) derniers exercices des autres activités appartenant au demandeur du financement
- La fiche de patrimoine valorisée dûment complétée
- Le relevé du compte bancaire des trois (03) derniers mois.

الوثائق المطلوبة - قرض إيجار عقاري

الملف القانوني و الإداري

- طلب تمويل (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك)
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة للشخص الموكل من طرف المؤسسة
- شهادة الميلاد للأشخاص الطبيعية
- نسخة من السجل التجاري
- نسخة من بطاقة التسجيل الجبائية
- نسخة من الأنظمة الأساسية (بتحديد سلطات المسير و توزيع الأسهم ما بين المساهمين)
- بطاقة معلومات متعلقة بالمقاول أو المسيرين (مراجع تقنية تجربة في الميدان النشاط إلخ)
- تصريح باستشارة مركزية المخاطر لبنك الجزائر (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك)
- تصريح باستشارة مركزية غير مؤداة لبنك الجزائر (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك)
- المبرر الأصلي للوضعية الجبائية و شبه جبائية (CACOBATH, CASNOS, CNAS) أقل من 3 أشهر
- وعد بالبيع موثق أو وثيقة استعلامية "قرض إيجار" (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك)
- كشف تقديري موثق يتضمن تفاصيل قيمة الصفقة بدمج سعر البيع المتفق عليه للملك العقاري ، تكاليف التسجيل و أتعاب الموثق
- كل الوثائق الأخرى (الاعتماد، تصريح الاستغلال ، إلخ) تصدر من طرف السلطات المعنية

الملف التقني

- نسخة من عقد الملكية ، مسجل و مشهر للملك الذي يمول و / أو نسخة من الدفتر العقاري أو CC6
- تقرير تقييمي للملك العقاري مع شريط الصور يعده مكتب دراسات معتمد من طرف المحاكم
- شهادة سلبية للرهن للملك الذي يمول يكون تاريخه لا يتعدى شهرا
- شهادة تأمين CAT-NAT
- نسخة من شهادة المطابقة
- تقرير المراقبة التقنية للبناء بالنسبة للمباني المشيدة قبل 2003 .

الملف المالي

- دراسة تقنية اقتصادية
- مخطط الخزينة يمتد على مدة التمويل (حسب وثيقة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك)
- مخطط التكاليف (الصفقات - أذينية الطلبية)، عند الاقتضاء
- مبررات الصفقات المنجزة عند الاقتضاء
- البيانات المالية جداول الحصيلات لثلاث سنوات ممضية من طرف الإدارة الجبائية و ممضية من طرف شخص مؤهل
- تقرير مدقق الحسابات للشركات ذات رأسمال (Spa, Sarl)
- حصيلة و جداول الحصيلات التوقعية تغطي فترة التمويل و تحمل إمضاء و ختم الأشخاص المؤهلة (المسيرين و المحاسبين)
- عقود قرض الإيجار للمؤسسة ، عند الاقتضاء
- كشف التعريف البنكي
- الحالات المالية لثلاث سنوات للنشاطات الأخرى لطالب التمويل
- بطاقة الذمة المالية
- كشف الحساب البنكي لثلاث أشهر الأخيرة
- جداول إهلاك القروض (اعتماد إيجاري قرض استثماري قرض استغلالي ... إلخ) للمؤسسة



Constitution du dossier de financement des investissements

Dossier juridique

- Demande de crédit (formulaire CNEP-Banque)
- Copie de la pièce d'identité de la personne habilitée à engager l'entreprise
- Qualifications et parcours professionnels du gérant (Copies des diplômes et attestations, le cas échéant)
- Copie des statuts juridiques (y compris les avenants le cas échéant) pour les personnes morales, précisant l'étendue des pouvoirs du gérant
- Copies du Registre de commerce et de la Carte d'immatriculation fiscale
- Certificat d'existence aux impôts pour les nouvelles entreprises
- Copie de la décision d'octroi d'avantages fiscaux et parafiscaux de l'ANDI (le cas échéant)
- Titre de propriété ou de concession du terrain/structure abritant le projet, publié et enregistré et/ou le contrat de location
- Certificat négatif d'hypothèque datant de moins de 03 mois
- Justificatif original de la situation fiscale et parafiscale apurée vis-à-vis de l'Administration des Impôts, CNAS, CASNOS, CACOBATH) en cours de validité
- Promesse de vente notariée ou une fiche de transaction immobilière sous seing privé portant sur le bien objet de la demande de financement signée par les deux parties (formulaire CNEP-Banque) ;
- Toute Autorisation d'exploitation et/ou agrément d'exercice de l'activité délivré par les autorités de tutelle (pour les activités réglementées) ;
- Autorisation de consultation de la Centrale des Risques de la Banque d'Algérie.

Dossier technique

- Permis de construire en cours de validité pour les réalisations
- Certificat de classification et de qualification de l'entreprise (hôtellerie, BTPH, etc...)
- Devis descriptif, quantitatif et estimatif des travaux, établi par un bureau d'études agréé
- Rapport d'évaluation financière des biens immobiliers, terrains et travaux déjà réalisés, établi par un B.E.T conventionné avec la CNEP-Banque
- Le planning de réalisation arrêté par l'entreprise de réalisation dans le cas de l'existence d'un marché de réalisation
- Copies des contrats signés avec l'entreprise de réalisation, le CTC et le bureau d'études
- Tout justificatif des dépenses déjà réalisées dans le cadre du projet

Dossier financier

- Etude technico-économique détaillée (description du projet, analyse du marché, analyse commerciale, analyse technique, analyse des coûts, étude de la rentabilité du projet, plan de financement et états financiers prévisionnels couvrant la durée du crédit)
- Plan de charges (marchés, lettres de commandes, etc.), le cas échéant
- Justificatifs des marchés réalisés (le cas échéant)
- Etats financiers des 03 derniers exercices dûment visés par l'administration fiscale, signée par une personne habilitée (dans le cas d'une entreprise déjà en activité)
- Rapport du Commissaire aux Comptes pour les sociétés de capitaux (SPA, SARL, etc.) ;
- Bilan d'ouverture pour les entreprises en démarrage ;
- Factures Proforma et/ou contrats commerciaux récents pour les équipements à acquérir.

الوثائق المطلوبة لملف تمويل الاستثمارات

الملف القانوني

- طلب قرض (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك)
- نسخة من بطاقة الهوية للشخص المؤهل من طرف المؤسسة
- الكفاءات و المسار المهني للمسير (نسخ الشهادات ... ، عند الاقتضاء)
- نسخة من الأنظمة الأساسية (من بينها الملحقات التعديلية ، عند الاقتضاء) للأشخاص المعنوية بتحديد سلطات المسير
- نسخ من السجل التجاري وبطاقة التعريف الجبائية
- شهادة الوجودية لدى الضرائب للمؤسسات الجديدة
- نسخة من قرار منح المزايا الجبائية و شبه جبائية ، (ANDI ، عند الاقتضاء)
- عقد الملكية أو التنازل عن الأرض / منطقة المشروع مسجل و مشهر و / أو عقد الكراء
- شهادة سلبية للرهن تكون مؤرخة أقل من 03 أشهر
- المبرر الأصلي للوضعية الجبائية و شبه جبائية المصفاة إزاء إدارة الضرائب ، (CACOBATH، CASNOS، CNAS) ، سارية المفعول
- وعد بالبيع موثق و أو وثيقة للصفقة العقارية عقد عرفي يتضمن الملك محل طلب التمويل ممضاة من قبل الطرفين (وثيقة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك)
- تصريح استغلال و/أو ترخيص بممارسة النشاط تصدر من طرف السلطات الوصية (للمنظمات التنظيمية)
- تصريح باستشارة مركزية المخاطر لبنك الجزائر

الملف التقني

- رخصة البناء سارية المفعول للإنجازات
- شهادة التصنيف و توصيف المؤسسة (فندقة، BTPH.....)
- كشف تقييمي ، كمي و تقديري للأشغال يعده مكتب دراسات معتمد
- تقرير تقييمي مالي للأموال العقارية ، الأراضي و الأشغال المنجزة يعد مكتب دراسات متعاقد مع الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك
- مخطط الإنجازات محصور من طرف مؤسسة الإنجاز في حالة وجود صفقة إنجاز
- نسخ العقود الممضية مع مؤسسة الإنجاز ، CTC و مكتب الدراسات
- كل مبررات النفقات التي تدخل في إطار المشروع

الملف المالي

- دراسة تقنية اقتصادية مفصلة (وصف المشروع ، تحليل السوق ، التحليل التجاري ، التحليل التقني ، تحليل التكاليف ، دراسة مرودية المشروع ، مخطط التمويل و البيانات المالية و التوقعية تغطي فترة القرض)
- مخطط التكاليف (الصفقات ، رسالة طلبية) ، (عند الاقتضاء)
- مبررات الصفقات المنجزة ، (عند الاقتضاء)
- البيانات المالية لثلاث سنوات الأخيرة ممضية من طرف الإدارة الجبائية و ممضية من طرف شخص مؤهل (في حالة مؤسسة في نشاط)
- تقرير مدقق الحسابات للشركات ذات رأسمال ، (SPA ، SARL)
- حصيلة افتتاح للمؤسسات المبتدأة
- الفاتورات الأولية و/أو عقود تجارية حديثة للتجهيزات التي يجب إقتناءها



DOCUMENTS ADMINISTRATIFS POUR DOSSIER DE CREDIT IMMOBILIER

Identité du client :

- ☐ Demande de crédit (formulaire CNEP-Banque)
- ☐ 01 extrait de naissance n°13 récent
- ☐ 01 certificat de résidence
- ☐ 01 copie légalisée de la carte nationale d'identité ou du permis de conduire (en cours de validité)
- ☐ 01 autorisation de prélèvement des mensualités sur compte (formulaire CNEP-Banque)
- ☐ 01 fiche familiale pour les postulants mariés

Justificatifs de la qualité d'épargnant :

- ☐ Un relevé d'intérêts du livret épargne (LEL ou LEP)
- ☐ Une attestation de cession de droit d'intérêts et fiche familiale justifiant le lien de parenté avec le cédant
- ☐ Faire-valoir d'intérêts d'un Compte de placement à terme (CPT)
- ☐ Faire-valoir d'intérêts d'un Dépôt à terme (DAT)

Justificatifs de revenus :

Salariés :

- ☐ Un relevé des émoluments (selon modèle CNEP-Banque)
- ☐ Une attestation de travail récente
- ☐ Un avis de virement ou relevé de compte bancaire des 03 derniers mois (pour les salariés du secteur privé)

Commerçants:

- ☐ **A-** Copie légalisée du registre de commerce
- ☐ **B-** Avertissement fiscal du dernier exercice ou à défaut une copie légalisée de l'IRG
- ☐ **C-** Copie légalisée de la carte d'immatriculation fiscale

Fonctions libérales: Documents A,B,C +

- ☐ Copie des statuts de l'entreprise ou de l'agrément

Résidents à l'étranger : (les documents doivent être légalisés au Consulat d'Algérie du lieu de résidence).

- ☐ Contrat de travail
- ☐ 03 fiches de paie récentes

- ☐ Retraités: Attestation de retraite

NB : En cas de caution solidaire ou de codébiton, les mêmes documents administratifs doivent être fournis par le co-emprunteur.

DOCUMENTS SPÉCIFIQUES PAR TYPE DE CRÉDIT :

AUPRÈS D'UN PARTICULIER

Achat d'un logement ou local commercial

- ☐ **A-** Copie légalisée de l'acte de propriété du bien, enregistré et publié.
- ☐ **B-** Un certificat négatif d'hypothèque (de moins de 03 mois).
- ☐ **C-** Un rapport d'expertise établi par un bureau d'études retenu par la CNEP-Banque.
- ☐ **D-** Une fiche de renseignements sur une transaction immobilière (modèle CNEP-Banque).

CONSTRUCTION INDIVIDUELLE

- ☐ **Finie:** Documents **A, B, C, D** + Certificat de conformité des travaux réalisés.
- ☐ **En cours:** Documents **A, B, C, D** + Certificat d'existence + Permis de construire en cours de validité.

ACHAT D'UN TERRAIN

- ☐ Documents **A, B, C, D** + Certificat d'urbanisme.

ACHAT D'UN TERRAIN AUPRÈS D'UNE AGENCE FONCIÈRE

- ☐ Décision d'attribution ou contrat de réservation avec indication du prix de cession, de la superficie et de l'adresse.

CONSTRUCTION / EXTENSION Habitation individuelle ou Local commercial

- ☐ Documents **A, B, C** + Copie légalisée du permis de construire (moins de 03 ans) + Devis estimatif et quantitatif des travaux établi par un bureau d'études retenu par la CNEP-Banque.

AMÉNAGEMENT Logement, habitation individuelle ou Local commercial

- ☐ Documents **A, B, C** + Devis estimatif et quantitatif des travaux + Attestation de démarrage des travaux (établie par un bureau d'études retenu par la CNEP-Banque).
- ☐ Pour les travaux d'aménagement extérieur: Autorisation de réalisation des travaux de petite voirie délivrée par l'APC.
- ☐ Certificat de conformité (pour une construction individuelle).
- ☐ Livret foncier du bien (si situé en zone cadastrée).

Achat d'un logement promotionnel, logement promotionnel aidé, local commercial:

- ☐ Décision d'affectation délivrée par le promoteur, indiquant le prix de cession, la superficie et l'adresse du bien.
- ☐ Attestation de remise des clés (pour les logements et locaux finis).

Vente sur plan:

- ☐ Décision d'affectation délivrée par le promoteur, indiquant le prix de cession, la superficie et l'adresse du bien.
- ☐ Une attestation de garantie du promoteur souscrite auprès du FGCMPI mentionnant la date de livraison.
- ☐ Contrat de vente sur plan notarié.

Programmes financés par la CNEP-Banque :

- ☐ Une attestation ou décision d'attribution délivrée par le promoteur, précisant la consistance et la typologie du bien.

Sommaire

Introduction générale.....	1
CHAPITRE 1 : LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC).....	3
SECTION 1- Généralités sur La gestion relation client.....	3
1-Définition.....	3
2- L’histoire de la relation client : d’une relation produit à une relation client.....	4
-Les années 50-60 l’ère préindustrielle.....	4
-Les années 60 : Reconstruction et couche marketing.....	4
-Les années 70 : Segmentation du marché et masse market.....	4
- Les années 80 : One to many : Apparition du consommateur.....	4
-Les années 90	4
-Les années 2000 : Inversion des relations clients fournisseur et le one to one.....	5
3-Les principales formes de la gestion de la relation client.....	5
3-1-La GRC analytique	5
3-2- La GRC opérationnelle	5
3-3- La GRC collaborative.....	5
4- Le rôle de la gestion relation client	5
4-1 La satisfaction.....	6
4-2 Fidélisation.....	6
4-2-1-La fidélité comportementale	6
4-2-2-La fidélité attitudinale.....	6
4-3 Service Après-vente (SAV).....	6
Section 2 : comprendre la gestion relation client.....	7
1- les principales étapes d’une bonne gestion relation clients.....	7

TABLE DES MATIERES

1-1-Organise.....	7
1-2-Segmenter.....	8
-Segmenter.....	8
-Cibler	8
-Scorer.....	8
-Associer.....	8
1-3-Interagir.....	9
-C'est un acte managérial.....	9
-L'équipe commerciale	9
-Le service client.....	9
1-4- Collecter.....	9
1- 5- Alimenter.....	10
1-6-Mesurer.....	10
2- Les enjeux de la gestion relation client.....	11
2-1- Augmenter les revenus.....	11
2-2- Maximiser le service aux clients.....	11
2-3- Exploiter davantage les échanges entre les clients et vos vendeurs.....	11
2-4- Augmenter la qualité du service après-vente.....	11
2-5- Fidéliser vos clients.....	11
2-6- Réduire les coûts.....	11
2-7- Gain de productivité.....	11
3-Les fonctionnalités de la gestion de la relation client.....	12
3-1 Le Marketing.....	12
3-2 La gestion des ventes.....	12
• Gestion des équipes commerciales.....	12

TABLE DES MATIERES

•Aider à vendre mieux.....	12
• Suivre vos ventes.....	13
3-3 Les services après vente	13
4- Les outils technologiques de la CRM.....	13
4-1 Les outils analytiques	14
4-2 Les outils de restitution	14
4-3 Les outils opérationnels	15
CONCLUSION.....	15
Chapitre 2 : la gestion de la relation client dans le secteur des services	17
Section 1 : le marketing des services.....	17
1- Le marketing	17
2- Le service.....	17
2-1-Le service de base.....	17
2-2-Les services périphériques	17
3-Le marketing des services.....	18
4-les spécificités du marketing des services.....	18
Section 2 : l'implication de la gestion relation client dans la servuction	19
1- la servuction	19
2- Le client.....	19
3-le personnel en contact dans la servuction.....	19
3-1-Importance du personnel en front office.....	20
4-L'efficacité du service client.....	20
4-1-Rôle et mission du service client.....	20

4-2- La relation commerciale.....	21
4-3-La gestion comportementale.....	22
4-4- Le suivi et le management des équipes.....	22
Conclusion.....	23
Chapitre 3 : La gestion de la relation client dans les banques	24
« Cas de la Cnep Banque agence ben M'hidi 202 »	
Section 1 : la gestion de la relation client dans les banques.....	24
1-Définition de la banque.....	24
- L'importance de fonction de la banque.....	24
- les principales fonctions de la banque	25
2-La mise en œuvre de la gestion relation client dans les banques.	25
2-1- Mise en place d'une GRC opérationnelle.....	26
A. Organisation au niveau des agences(le front office).....	27
B. Les outils	27
- Centres d'appels.....	27
- Multicanal.....	28
-Service à travers le Web.....	28
-La gestion des services.....	28
C. Les missions principales.....	28
2-2-Mise en place d'un CRM analytique	29
A. Organisation au niveau de la direction.....	30
B. Les missions principales.....	31
3-Les objectifs de la gestion relation client dans les banques	31
4- Facteurs d'échecs et de réussite d'un projet GRC.....	32
4-1- Les facteurs d'échecs d'un projet GRC	33
4-2- Les facteurs de réussite d'un projet GRC.....	33

Section 2 : La gestion relation client à la Cnep Banque	34
1-présentation de la Cnep banque	34
Organisation et métiers de la CNEP-Banque.....	35
1-1-Présentation de l'agence Cnep Ben M'hidi (202).....	35
2-L'organisation de la Cnep Banque.....	37
2-1-L'organisation de l'agence Cnep Banque Ben M'hidi (202) .	38
3-Les offres proposées	39
3-1-Les crédits de la Cnep-banque.....	39
3-1-1.Les crédits aux particuliers.....	39
3-1-2- Le crédit location	39
3-1-3-Les crédits aux promoteurs.....	39
3-1-4-Les crédits aux entreprises	40
3-2-Les moyens de paiement	40
3-2-1-Le chèque	41
3-2-2-Les effets de commerce.....	41
3-2-3-Le Virement.....	41
3-2-4-Le Prélèvement.....	41
3-2-5-La carte interbancaire (CIB)	42
3-3-Les produits bancassurance.....	42
3-3-1-CNEP Totale Prévoyance	42
3-3-2-Assurance « ADE » CARDIF el Djazair.....	43
3-3-3-Produit bancassurance « SAHTI »	43
3-4-Les comptes	43

3-4-1 Comptes commerciaux.....	44
3-4-2-Le compte sur livret épargne (LEP/LEL).....	45
4. La carte d'épargne pour remplacer les livrets d'épargne	46
4- La gestion de la relation client à la Cnep Ben M'hidi (202) :OCA.....	47
4-1- La gestion relation client opérationnelle : Front office.....	47
« Chargé de clientèle – particulier».....	47
« Chargé de clientèle – Professionnels et entreprises ».....	49
« Chargé(e) d'accueil et d'orientation ».....	51
« Chef du service commercial ».....	51
4-2-La gestion relation client analytique :(Les services du Back Office)	52
« Chef du service secrétariat des engagements ».....	52
« Analyste de crédit- particuliers »	54
« Analyste de crédit- Professionnels et entreprise ».....	56
« Chargé(e) du pré – contentieux »	57
« Chargé(e) de la gestion des événements »	58
« Chef du service Epargne, flux financiers et moyens de paiements ».....	59
« Gestionnaire de l'épargne ».....	60
« Gestionnaire des flux financiers ».....	61
« Gestionnaire des moyens de paiements ».....	62
« Chef du service support ».....	63
« Chargé(e) du secrétariat ».....	64
« Chargé (e) de la comptabilité ».....	65

TABLE DES MATIERES

« Chargé(e) de l'administration et de la logistique ».....	66
Conclusion.....	68
Conclusion générale.....	69

Résumé :

Face à des concurrents de plus en plus ardu, et à une clientèle mieux informée et plus exigeante, les entreprises n'ont désormais qu'un seul objectif en tête : conserver leurs parts de marché, et surtout leurs parts de clients. Pour réaliser leur but, les banques doivent implanter une stratégie de gestion de relation client. Ainsi, ce mémoire vise à mettre la lumière sur l'importance de la gestion de la relation client dans les banques, afin de mieux connaître leurs clients, répondre à leurs besoins et à les fidéliser tout en augmentant leurs profitabilités.

Mots clés : Banque, fidélisation, Client, Gestion De La Relation Client,