

Zoom sur Agence...

EDITO

Chers collègues,

Trust bank Algeria vient mettre à votre disposition un nouvel outil de communication interne. Sous forme de bulletin trimestriel, «Trust News», traitera principalement une information tournée exclusivement à l'adresse de tout le personnel. Des éclairages, décryptages et autres renseignements sur l'actualité et la vie de la banque vous seront remis avec le souci d'une large diffusion. Objectif : Consacrer une relation de confiance entre tous les collaborateurs et le personnel de Trust Bank Algeria.

Ce premier numéro du mois de novembre 2013 a consacré ses colonnes à la présentation de l'agence HYDRA, mais également à la non moins importante activité monétique domestique CIB.

Votre revue est un espace mis à votre disposition pour communiquer, toujours mieux s'informer et renforcer le travail d'équipe à qui nous accordons tous les intérêts. Différentes rubriques vous sont donc dédiées sous forme de focus sur l'actualité interne, les faits marquants, un thème central, interviews dans le seul but de répondre au plus grand nombre de vos questionnements.

Nous invitons, enfin, tout un chacun désireux de communiquer sur un sujet ou un thème particulier, de transmettre sa contribution à la structure marketing et communication qui se fera un plaisir de la faire diffuser sur cet espace, le vôtre : TRUST NEWS.

Bonne lecture

Senouci OULD KABLIA

Farid Adrar, Directeur d'agence. Agence Hydra

«De l'engagement individuel dépend la réussite collective»



Pourriez-vous nous donner un aperçu de votre agence, son activité ? Où se situe-t-elle aujourd'hui ?

Farid Adrar : L'agence Hydra a ouvert ses portes en 2003. C'est la plus importante agence, symboliquement, puisque c'est la première agence ouverte par Trust Bank Algeria, mais également de par sa taille. Elle a réalisé, au 30 septembre 2013, 46 % du résultat d'exploitation de la Banque. Nous réalisons 70 % les années précédentes. A moyen terme, ce ratio sera appelé encore à diminuer. Cette baisse, prévisible par ailleurs, est due à l'élargissement du réseau de Trust Bank Algeria. Encourageant en soi. Avec un produit net bancaire de l'ordre de 925 millions de dinars, à septembre 2013, l'agence Hydra conserve un positionnement im-

portant. L'agence compte également dans son portefeuille, les plus grands clients de la Banque. Ce qui explique, entre autres facteurs, un taux de réalisation croissant et soutenu.

Comment expliquez-vous l'intérêt qu'accordent les clients à votre agence ?

Il y a d'abord la qualité de service sur laquelle nous ne lésinons point. Notre démarche, notre stratégie sont orientées, avant tout, vers un service d'excellence avec une fiabilité à toute épreuve. Ensuite, il y a les compétences de nos collaborateurs qui jouent un rôle déterminant dans la réussite de toute l'agence. Par ailleurs, nos clients choisissent notre agence pour sa situation géographique, les commodités existantes, mais aussi, parce qu'elle se

Zoom sur Agence...

trouve au siège principal de Trust Bank. C'est un avantage puisque s'y trouvent la Direction Générale, tous les services centraux de la banque, notamment, les directions du crédit et des opérations internationales. En somme, il y a une certaine clientèle qui se trouve un peu plus rassurée de se voir près des centres de production de la banque.

Une banque, c'est aussi une équipe, un personnel efficace. Parlez-nous de la relation que vous entretenez avec votre personnel.

Absolument. En fait, toute la dynamique de notre agence s'articule autour d'une mobilisation active de notre personnel et de nos collaborateurs. Une relation de mise en confiance prime dans notre entreprise. Nous accordons également beaucoup d'importance à une communication claire, sans équivoque, dans un climat serein. Par ailleurs, en tant que directeur d'agence, je considère que la réussite de notre équipe passe par l'engagement de tout un chacun : de l'engagement individuel dépend la réussite

collective. A ce titre, mes adjointes et moi-même veillons en permanence à soutenir et à encadrer nos collaborateurs. Dans le souci de gérer leur plan de carrière, ces derniers bénéficient régulièrement d'actions de formation en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines.

Quels sont vos objectifs à court et à moyen termes ?

Nous misons beaucoup en ce moment sur un nouveau positionnement sur le marché de la clientèle privée. Avec une offre de produits incontournables nos services de Crédits Immobilier, de TBA Mailing, de monétique domestique (Carte CIB), d'Xpressmoney (Transfert d'Argent International de l'Etranger vers l'Algérie) et dans un futur proche, la commercialisation des Cartes monétiques internationales Master Card. La clientèle privée sera donc pour nous d'une grande importance. Cette gamme de produits qui est amenée, par conséquent, à engendrer une clientèle de particuliers, génératrice de produits et de ressources. Cela passe par la création d'une synergie corporate / retail où le client demeurera au cœur de nos activités.



Directrice Adjointe Nesrine Benoune



Personnel Agence Hydra

Assia Djilti, Déléguée Retail «Senior». Direction du Réseau

«L'alimentation du GAB s'opère avec fluidité et traçabilité»



Qu'est-ce qu'une CIB ?

Assia Djilti : La carte TRUST CIB est une carte de retrait et de paiement interbancaire utilisable sur tous les réseaux bancaires. Toujours au service de ses clients, Trust Bank Algeria propose aujourd'hui deux types de cartes : la Gold et la classique. S'agissant de la Gold, le client dans ce cas de figure peut faire plusieurs retraits/paiements hebdomadaires à raison de 100 000 DA. Pour ce qui est de la carte classique, les retraits/paiements sont à concurrence de 30 000 DA hebdomadaire. Les comptes des clients porteurs de cartes CIB TRUST sont débités en temps réel. Notons que le personnel de la Trust Bank est épargné par le prélèvement de commissions au moment des transactions sur le réseau TBA.

Trust Bank Algeria dispose de nouveaux outils de gestion du GAB.

Sur quoi devriez-vous informer en ce moment, à l'adresse du personnel notamment ?

Contrairement à ce qui se fait dans d'autres banques, la clôture de la caisse s'effectue à notre niveau au bout de deux jours (J+2). C'est une marge de tolérance dont bénéficie notamment notre personnel.

Cet écart toléré est, par ailleurs, suivi sur l'application TRUST CARD. A chaque fois que nous recevons les fichiers de transactions par SATIM, nous les intégrons sur le système avant de solder progressivement l'écart qui s'est créé pendant la journée de l'arrêt de caisse. A J+2, toutes les transactions et les écarts doivent être soldés. C'est un aspect innovant sur lequel s'est penchée sérieusement notre banque.

Grâce à l'application TRUST CARD développée par M^r Brahim HALIL, sur menu «consultation et reporting (comptabilité-

GAB/DAB-consultation mouvements GAB)», chaque directeur et adjoint d'agence pourra suivre tous les mouvements et arrêts de caisse.

Comment faire en cas de perte de carte ou de code confidentiel ?

Permettez-moi de souligner que Trust Bank Algeria met également à la disposition de ses clients plusieurs opérations sur carte comme les mises en opposition, les rééditions ou encore le remplacement de la carte. En cas de perte de la carte, l'agence, après le signalement, prend aussitôt attache avec la monétique qui, à son tour, transmet la réclamation à la SATIM.

A retenir !

- ⊗ Dès remise de la carte CIB et code confidentiel à son porteur, la carte n'est activée qu'après 48H.
- ⊗ Le montant maximum de retrait sur GAB est de 40 billets distribués par la limite physique de la fente tout en respectant les plafonds hebdomadaires de la carte CIB.
- ⊗ Une fois réception de la carte capturée au niveau de l'agence, le client ne peut utiliser sa carte qu'après 8 jours.

Focus sur IT

TRUST CARD

TRUST CARD est une application intermédiaire entre les agences TBA, monétique et SATIM. Elle collecte des informations au niveau des agences qui transmettent les demandes de cartes, de mises à jour ou bien opérations sur carte. TRUST CARD est donc une interface dynamique qui permet une automatisation maximale du process pour un échange rapide et efficace de fichiers. Il faut noter que désormais les réclamations des clients peuvent être directement saisies par nos agences sur l'application TRUST CARD.

Capture de carte :

Après avoir constaté au niveau de toutes les agences de Trust Bank quelques difficultés liées au retrait particulièrement lorsque le client se trompe en introduisant son code au bout de deux fois maximum, un formulaire est mis à la disposition des agences à remplir en vue de signaler la capture et récupérer la carte dans un court délai.

Le litige :

Nous parlons de litige lorsqu'une opération de retrait s'effectue au moment où se produit une coupure de connexion, on entend par là que l'autorisation est passée normalement mais sans pouvoir faire son retrait car le montant indiqué n'est pas distribué. Aussi, dans le cas où le client a tardé pour récupérer les billets, le compte du client sera aussitôt débité. Notons que lorsqu'il s'agit d'une carte TRUST, le problème est aussitôt réglé en interne. Dans le cas contraire, il y a une procédure à suivre notamment par un passage au niveau du centre d'autorisation (SATIM). Il faut savoir par ailleurs que le litige est matérialisé sur TRUST CARD, menu litige, par la saisie de la réclamation du client TBA au niveau des agences.

Formation

Organisme de Formation	Thème de la Formation	Début	Fin	Nombre de Participants	Population concernée	Nombre de Jours	Nombre d'Heures
IFB	Certificat Professionnel Spécialisé en Financement	01 / 07 / 2013	10 / 07 / 2013	1	Agence	10	80
IFB	Maîtrise et Gestion des Risques Crédit Entreprises	01 / 07 / 2013	18 / 07 / 2013	1	Dar	18	144
ESB	Formation Directeur d'agence / 01 Gr / 05 ^e session	08 / 09 / 2013	12 / 09 / 2013	2	Agence	5	80
ESB	Formation Directeur d'agence / 02 Gr / 05 ^e session	15 / 09 / 2013	19 / 09 / 2013	2	Agence	5	80
ESB	Formation Chargée Clientèle / 05 ^e session	15 / 09 / 2013	19 / 09 / 2013	10	Agence	5	400
GFA	La Comptabilité bancaire	21 / 09 / 2013	23 / 09 / 2013	2	Agence	3	48
ALCODEFI	Mise en place et Pilotage du Contrôle interne	22 / 09 / 2013	23 / 09 / 2013	1	Agence	2	16
GFA	La cartographie des risques	25 / 09 / 2013	26 / 09 / 2013	2	Agence	2	32

Faits marquants

- » Nomination de M^r Abdelkader HACID, responsable de la conformité.
- » Mise en place d'une session de trois semaines pour mise à jour (UPDATE), système d'information de la banque (Banks)
- » Tenue de la 1^{ère} rencontre des cadres de la Banque élargie aux directeurs adjoints centraux et agences, chefs départements centraux et superviseurs agences «bilans et mise au point au 30/09/2013 et clôture 2013» dans un cadre convivial à l'hôtel Oasis le 26 octobre 2013.
- » Déroulement d'une formation certifiée (**Certified Islamic Bankers**) dispensée par le Conseil des Banques et Etablissements Financiers Islamiques (**CIBAFI**) de Bahrein et animée par un expert en la matière en faveur de 22 cadres de la banque du 07 au 11 octobre 2013.
- » Ouverture imminente d'une nouvelle agence à Oran.
- » Lancement du nouveau service banque à distance Hissabi à la clientèle à partir du 1^{er} novembre 2013 : signature et diffusion DB0663 par l'OMP le 31 octobre 2013.

Actualité interne

Félicitations

- » Coup de chapeau à Rachid Djenane, heureux gagnant du challenge Ressources.



Mariages

Juillet 2013

- » M^{me} BOUDAOU Djaouida - Agence Oran
- » M^r SMAIL Sofiane - Agence Ain Benian
- » M^r DRICHE Bilel - Agence Birkhadem - Guichet Avancé Baraki

Août 2013

- » M^r HALIL Brahim - Direction Informatique et Technologie
- » M^r OUOU Badreddine - Direction des Affaires Administratives

Septembre 2013

- » M^{me} NAIT MOHAMED Amira - Direction des Opérations

- » M^{me} BOUTARAA Nawel - Agence Oran

- » M^r ATTOU Med Yacine - Agence Oran



Naissances

Juillet 2013

- » M^{me} BELHADJOURI Baya - Agence Cheraga

Septembre 2013

- » M^r SAGGOU Abderezak - Direction des Affaires Administratives
- » M^{me} BAKA Lili - Direction des Opérations

Focus sur RH

Recrutements :

Au 30/09/2013, TBA a enregistré un effectif arrêté à 328 collaborateurs :

Bienvenue aux 15 nouvelles recrues.

Hommage



L'agence de Birkhadem, le 26 septembre dernier, a rendu un vibrant hommage à M. **Kamel Mehirez**. Collaborateur exemplaire de l'agence, c'est avec un dévouement sans faille et un professionnalisme irréprochable que M. Mehirez a accompli son métier, 34 ans durant, au service de la banque avant son départ à la retraite.

Lors de cette rencontre mémorable, Mr Mohamed Oulmane, Directeur d'Agence de Birkhadem et son équipe ont tenu à offrir un pot de départ, au sein même de l'agence, dans une ambiance conviviale et qui a vu la présence de certains Directeurs centraux et de la présence de M^r Badis Aouragh, Président de la Commission des Œuvres Sociales ainsi que Mr Malik Nouali, Président du Comité de Participation. Bon vent, M^r Mehirez.

Comité de participation