

Zoom sur Agence...

Mme Radhia TOUDJI, Directrice de l'Agence Didouche Mourad.

«Encourager la mobilité de nos services afin d'enrichir notre portefeuille clients»



Inaugurée en 2010, et profitant de l'extension de la gamme de produits et services de la banque, l'agence Trust Bank Didouche a progressé dans le démarchage des clients de proximité avec une persévérance remarquable et la célérité dans le traitement des différents dossiers «crédits», notamment ceux liés à l'immobilier (Menzili).

Pouvez-vous nous faire l'historique de l'agence Didouche ?

Mme Radhia TOUDJI : L'agence Trust Bank Didouche a été inaugurée en février 2010. Nous comptons sept (7) employés.

Quel est le profil de votre clientèle ?

Notre portefeuille clientèle est constitué de plusieurs secteurs d'activités (BTP, commerce multiple, industrie pharmaceutique, clinique privée, restauration). Grâce à la réputation de l'agence et à la prestation de service fournie par nous tous, nous arrivons à fidéliser les clients à notre niveau et en démarcher d'autres, car nous avons beaucoup de problèmes à les convaincre, vu l'emplacement de l'agence.

Proposez-vous des produits bancaires aux particuliers ?

Nous avons une gamme de produits intéressante qui nous aide à démarcher plus de clients de proximité ; ce qui permet de leur faciliter la tâche comme l'utilisation de la carte CIB et TBA NET, surtout dans notre cas où les clients ont du mal à se déplacer à notre niveau, car le stationnement reste saturé à Alger centre.

Le point fort de l'agence Didouche, c'est qu'elle a persévéré dans le volet du crédit immobilier, et ce grâce à l'effort de chacun d'entre nous ainsi qu'au département Retail qui est doté d'une capacité avérée pour la rapidité de traitement de dossiers. D'ailleurs, nous avons octroyé à ce jour, à ce service, un montant de 138 millions de dinars.

Quels sont vos projets à court et long termes concernant cette agence ?

Nous avons réalisé durant les neuf mois de l'année 2014 une variation de plus de dix fois par rapport au PNB de septembre 2013. Par conséquent, les efforts fournis par l'agence commencent à donner leurs fruits. Aussi, nous avons constaté que nous sommes la meilleure agence dans le classement de progression du PNB au mois de septembre 2014 par rapport au mois de septembre 2013.

Nous mettons en place des plans d'action pour des démarches clientèle, afin de rafraîchir notre portefeuille. Nous pratiquons le phoning et le mailing pour proposer nos nouveaux produits comme les produits spécifiques (dépôts à terme, certificat d'invest-

tissement participatif et épargne participative), pour la collecte des ressources et le financement (vente à tempérament). Nous souhaitons également avoir dans les prochains jours l'agrément du commerce extérieur afin de capter plus de clients car l'agence Didouche est face à une concurrence importante : pas moins de 10 banques publiques et privées dans le même périmètre.

Appliquez-vous les produits spécifiques à votre clientèle ?

Quel en est l'impact ?

Nous avons commencé à proposer les produits spécifiques depuis le mois de juillet. Nous avons reçu une majorité de clientèle intéressée (clients particuliers) par le crédit véhicule, mais malheureusement tous les types de crédit sont au profit d'une clientèle commerciale pour le moment.

Par ailleurs, nous avons eu un impact positif pour ces produits, vu que les clientèles démarchées et existantes ont répondu à nos services.

Pensez-vous procéder à une communication particulière pour attirer les entreprises ? De quelle manière ?

Nous scrutons les Foires et des manifestations de Forums d'entreprises pour démarcher notre clientèle ; nous utilisons beaucoup le terme «mobilité» (Trust mobilité) afin d'attirer plus de clients et que «la proximité» ne redevienne pas un problème majeur, sans oublier de leur proposer une bonne prestation de service fournie et surtout de maintenir le contact continu, l'écoute et le conseil entre la banque et son client.



Personnel de l'agence Didouche Mourad

BADIS AOURAGH, Délégué Développement Produits «Senior».

PLACEMENTS ET ÉPARGNE PARTICIPATIFS

Placements et épargne participatifs :

Les comptes de placements à terme, les Certificats d'investissement et les dépôts à termes participatifs sont des produits de placement à terme proposés aux clients désirant fructifier leurs épargnes ou leur excédent de trésorerie sur une durée convenue.

A travers ces placements, les clients participent aux financements de projets non affectés initiés par la banque dans le cadre de la vente à tempérament et du leasing, etc. La rémunération des placements est variable en fonction des bénéficiés ; elle est déterminée en fonction du pourcentage des contributions des fonds déposés dans l'investissement initié par la Banque.

Le mode d'imposition sur les rémunérations des placements obéit à la réglementation fiscale en vigueur.

Le compte TAWFIR participatif est un compte de placement à vue qui est alimenté des parts des revenus des clients particuliers que ces derniers souhaitent investir et fructifier.

Il permet aux clients de faire face à leurs dépenses courantes ou exceptionnelles ou bien encore à la réalisation de leurs projets

tout en bénéficiant d'une rémunération. Les profits seront partagés entre les déposants et la Banque selon un mode de répartition défini dans nos conditions de banque.

Argumentaires de vente :

Les comptes de placement «à vue» et «à terme», ainsi que les certificats d'investissement sont des solutions avantageuses :

- Le compte est accessible aux clients et non clients de la Banque ayant la qualité de personnes morales ou physiques (entreprises, professionnels et particuliers).
- Le compte est rémunéré sur la base du solde moyen annuel à travers des profits générés par les opérations de financement engagées par la Banque.
- Le compte est rémunéré également à la fin de chaque semestre en fonction des profits générés par les investissements engagés.

Ceci permet à notre clientèle une gestion libre et indépendante de leurs avoirs. Le compte est libellé exclusivement en Dinars. C'est une solution pour rentabiliser et gérer en toute sécurité le capital et les excédents de trésorerie de la clientèle, dans le respect des principes.

LINA BELAYAT, Chef de Service Développement Produits

VENTE À TEMPÉRAMENT

Qu'est-ce que la vente à tempérament (VTP) ?

La vente à tempérament est un contrat de vente entre le client et sa banque d'un bien moyennant une marge bénéficiaire connue et acceptée des deux parties. Sur demande du client et après accord de financement, la banque achète le bien auprès du fournisseur et le revend à son client en vertu d'un contrat de vente à tempérament moyennant une marge bénéficiaire et acceptant un paiement à terme, fractionné sur une période déterminée.

Principales étapes du financement VTP :

- Identification du bien et réception de la demande de financement par vente à tempérament ;

- Décision de financement, achat du bien et mandatement du client ;
- Signature du contrat de financement ;
- Cession et livraison du bien ;
- Gestion et suivi du recouvrement.

Avantages du financement par VTP :

- Coût de l'acquisition et marge bénéficiaire déterminés à l'avance ;
- Profits fixes durant toute la période de financement ;
- Redevance périodique stable ;
- Financement allant jusqu'à 100 % ;
- Montant de l'échéance adaptée à la capacité de remboursement du client.

Traitement de la demande de financement VTP :

Intervenants	Actions
Client donneur d'ordre	Principal acquéreur du matériel ou de marchandises financés par la vente à tempérament.
Agence TBA	Réceptionne le dossier de demande de financement et vérifie sa conformité suivant la check list - Etudie et analyse le dossier de demande de financement sur le plan commercial et le transfère à la direction analyse crédit pour étude et décision - Après accord, il établit une procuration en faveur du client et lui fait signer le contrat de financement par VTP - Déblocage du financement - Suivi des dossiers clients en termes d'échéance et gestion des impayés.
Direction Analyse Crédit	Examen des dossiers et émission d'avis motivé, et présentation de ce dernier au CCDG, si avis favorable.
Comité de Crédit Direction Générale	Prise de décisions finales concernant les demandes de financement par vente à tempérament.
Direction Affaires Juridiques	Validation du dossier juridique et des garanties recueillies, ainsi que la gestion des précontentieux.
Direction Administration Crédit	Notification de la décision de financement et saisie des autorisations et garanties sur système d'information après validation de la DAJ.
Département soutiens et suivi produits spécifiques	Assure, assiste et suit la réalisation des objectifs commerciaux assignés par la banque.
Agence TBA et Direction du recouvrement	Prend en charge le recouvrement des échéances impayées, et gestion du précontentieux.

AFEF BOUZAHER, Chef de Département OMP.

LA REMISE DOCUMENTAIRE

Qu'est-ce qu'un encaissement documentaire ?

Très souvent appelée remise documentaire, l'encaissement documentaire est une sécurité de paiement par laquelle le vendeur fait établir le document de transport à l'ordre d'une banque, après avoir obtenu son accord, et lui envoie, en même temps que la facture, des « documents financiers » et des « documents commerciaux » avec instruction irrévocable à cette banque de ne remettre l'ensemble des documents à l'acheteur qu'en :

- les payants ;
- acceptant des traites émises sur l'entreprise ;
- acceptant des traites émises sur l'entreprise et avalisées par la banque présentatrice ;
- acceptant tout autre terme et conditions (lettre de change, billet à ordre, lettre d'engagement de paiement à échéance...).

La technique de la remise documentaire peut être synthétisée en 6 étapes à travers le schéma suivant :

A quoi faut-il faire attention ?

La provenance de la remise documentaire reçue

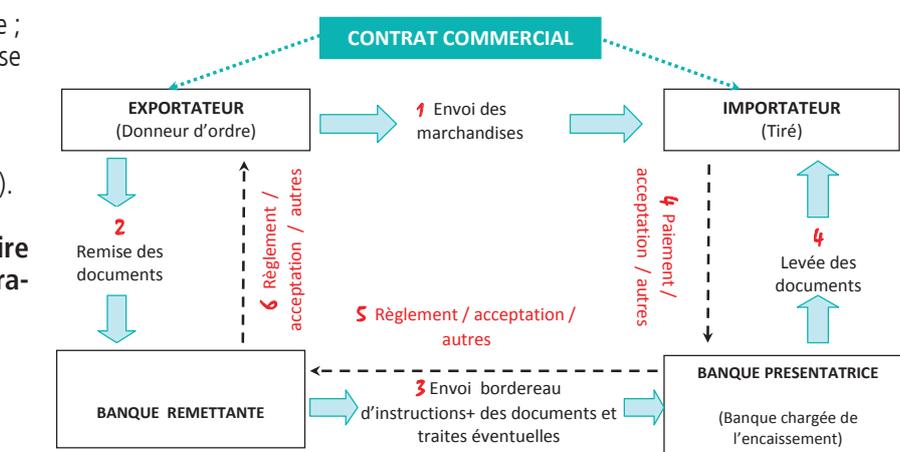
Les remises documentaires doivent obligatoirement transiter par le canal bancaire international. La Banque d'Algérie nous interdit de traiter les documents présentés par pli cartable (Cf. note n° 02 du 14 Février 2002 aux banques et établissements financiers, intermédiaires agréés).

La conformité des documents reçus

(ordre d'encaissement de la banque remettante, documents financiers, documents commerciaux...). D'ailleurs, nous recommandons fortement à nos spécialistes COMEX d'utiliser la check list RDI «voir la procédure DB 676». Elle a été mise en place afin de faciliter leur travail au quotidien. Elle résume les points qui devraient faire l'objet d'une attention particulière lors de la vérification des documents reçus pour encaissement.

La conservation des documents reçus.

Les RDI reçus sont des documents de valeurs et par conséquent, doivent être conservés dans des conditions spécifiques telles que décrites dans la procédure «DB 676».



La qualité du tiré (notre client) et le fonctionnement de son compte :

avant de se désister des documents reçus, il est nécessaire de s'assurer :

- que le tiré est soit le gérant de la société importatrice, soit le titulaire de l'extrait du registre de commerce de la société importatrice ou toute autre personne portant pouvoir de traiter l'opération,
- qu'il n'est pas interdit de domiciliation,
- qu'aucune particularité de fonctionnement du compte du client ne s'oppose au blocage de la provision,
- de l'existence, dans son dossier juridique, d'une copie de l'agrément lorsque l'importation de la marchandise est règlementée.

Les charges à payer au correspondant

Ceci est un autre point important qui nécessite une attention particulière parce que généralement, les banques remettantes imputent aux exportateurs leurs frais et commissions, ainsi que ceux de la banque chargée de l'encaissement. Dans le cas où l'exportateur exige que ce soit l'acheteur qui assume ces frais et commissions, la banque remettante le précise sur l'ordre

d'encaissement. Les documents ne doivent être remis qu'après acquittement de ces frais et commissions (art. 21b, RUE 522).

Les délais :

Il faut retenir ces deux dates :

1. Après 60 jours, suivant envoi de l'avis de non-paiement ou de non-acceptation, les documents doivent être retournés à la banque remettante par courrier express, avec une lettre indiquant les motifs de rejet (il y a lieu d'insister auprès du client l'indication des motifs de rejet).
2. Les marchandises qui ne sont pas enlevées dans un délai de quatre (04) mois sont vendues par l'administration des douanes (articles 209 et 210 du code des Douanes).

Nos commissions à réclamer au correspondant

Nous récoltons sur ce volet pas moins de trois (03) commissions :

- La commission d'intermédiation ;
- La commission d'établissement d'effet commercial ;
- La commission de conservation d'effet commercial.



Les faits marquants

Procédures

N°	Domaine	Intitulé	Code	Date de diffusion
692	Commerce extérieur	Procédure Droit de change Coupe du Monde 2014	PR.COMEX/00/DB692/14	05/06/2014
693	AML/ROA	Procédure FACTA Ouverture de Compte	PR.AML/00/DB693/14	30/06/2014
694	Opérations agence DZD	Procédure Financement par vente à tempérament	PR.Réseau/00/DB694/14	01/07/2014
695	Commerce extérieur	Procédure Droit de change voyage à l'étranger	PR.COMEX/00/DB695/14	10/07/2014
696	Commerce extérieur	Modalités traitement ouverture CREDOC à l'import	PR.COMEX/01/DB696/14	11/08/2014
697	Commerce extérieur	Procédure Annulation reliquat CREDOC à l'import	PR.COMEX/00/DB697/14	11/08/2014
698	Trésorerie	Conditions de banque Juillet 2014	NI/00/DB698/14	11/08/2014
699	Commerce extérieur	PR, Transfert de Capital Revenus Invest Etranger	PR.COMEX/00/DB699/14	22/09/2014
700	Contrôle permanent	System Owners et Administrateurs	PR.Sécurité/01/DB700/14	16/09/2014
701	AML/ROA	Charte Comité d'acceptation et révision dossiers	PR.AML/00/DB701/14	17/09/2014
702	Trésorerie	Conditions de banque septembre 2014	NI/DG/01/DB702/14	21/09/2014
699	Commerce extérieur	Transfert de capital et des revenus investissements étrangers	PR.COMEX/04/DB699/14	25/09/2014
703	Crédit et engagements	Procédure des crédits retail/TPE	PR.CREDIT/00/DB703/14	22/09/2014
706	Informatique et Technologie	Procédure gestion administrative et contrôle acces swift	PR/IT/DB706/00/2014	28/09/2014
707	Direction Générale	Procédure plan de continuité	CONT/DG/00/707/2014	01/10/2014
709	Ressources Humaines	Procédure de pointage des entrées et sorties du personnel	PR.RH/00/DB709/14	02/10/2014

Brèves

A l'Ouest, du nouveau !

Trust Bank Algeria a inauguré sa nouvelle agence à la cité Zghloul à Essedikia. Lors de la cérémonie d'inauguration, le DG de la Trust Bank Algeria, Senouci OULD KABLIA a annoncé une nouvelle offre de produits spécifiques et la carte de paiement à l'étranger avec la possibilité pour les clients de faire un dépôt de 1 500 euros. La carte Visa permettant des opérations financières, via internet, sera opérationnelle en 2015. Dans le cadre de son déploiement à l'Ouest du pays, Trust Bank Algeria a prévu dès l'année prochaine l'ouverture d'une agence à Sidi Bel Abbès et à Mostaganem.

Source : Quotidien d'Oran

Nouveau siège de la Trust Bank Algeria à Oran

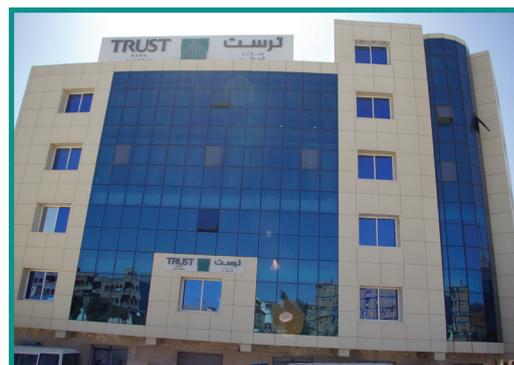
TBA s'affirme de plus en plus sur le marché en s'étendant dans les wilayas de l'Ouest avec principalement l'inauguration d'un siège majestueux à Oran, le 13 septembre dernier. Différents produits sont proposés à une clientèle - entreprises et particuliers - de très haute teneur. Retenons particulièrement les produits spécifiques : il s'agit d'un nouveau mode de financement concernant plusieurs secteurs, tels que les matières premières, les produits semi-finis, les produits finis, les équipements médicaux et industriels, BTHB, informatique et bureautique.

Source : Le Carrefour d'Algérie

Trust Bank Algeria voit grand pour 2015

Dans le cadre de l'extension de ses agences, M. Senouci Ould Kablia, DG de TBA, a inauguré l'ouverture de trois nouvelles agences dans l'ouest du pays respectivement dans les wilayas de Sidi Bel Abbès, Mostaganem et Oran. L'année sera marquée par le développement des nouveaux produits spécifiques afin de répondre aux exigences de la clientèle. TBA va également renforcer le «e-banking» et «Hissabi» et mettre en place une carte monétique internationale prépayée de retrait, affiliée à Master Card, appelée «Travel Card». A cela s'ajoute l'épargne «Tawfir» et les placements participatifs dans différents projets en cours.

Source : Eco News



Personnel de l'agence Trust Bank Algeria Oran

Classement des meilleurs vendeurs du 01/06/2014 au 22/09/2014

Cartes CIB

Agence	Nom du vendeur	Nb carte
311	Amina BELHAMISSI	76
601	Naima DJAMA	74
603	Meriem ABDELAZIZ	44

HISSABI

Agence	Nom du conseiller	Nb vendus
311	Amina BELHAMISSI	37
203	Lamia HADJ YOUCEF	34
207	Ilhem BOUDERSA	33

TB@mailing

Agence	Nom du conseiller	Nb vendus
311	Amina BELHAMISSI	08
201	Mustapha BOUZAR	03
207	Ilhem BOUDERSA	03

Classement des ouvertures de comptes et ressources produits spécifiques

Ouverture de comptes

Classement	Agence	Nombre
1	Oran	27
2	Tlemcen	12
3	Kouba	11

Ressources

Classement	Agence	Montant DA
1	Oran	23 618 055,78
2	Hydra	4 042 818,17
3	Hussein Dey	2 610 934,68

Bienvenue aux nouvelles recrues

Recrutements et Carnet

Nous leur souhaitons une longue carrière et une réussite au sein de Trust Bank Algeria.

Mois	Noms & prénoms	Poste de travail	Structure d'affectation
Juin 2014	Sofiane LESLEDJ Lynda DJAMA El Hadi KHELLAF Chahrazed KADID Soumya MECILI Ryma DEGHIM Abderahmane KACI Fairouz BENCHINE Sofiane BENMATALLAH	Caissier Manipulateur de Fonds Employée de Banque Architecte Employée de Banque Employée de Banque Employée de Banque Conseiller Clientèle Employée de Banque Délégué Back Office Portefeuille	Agence Hussein Dey Agence Rouiba Direction Administration Agence Sidi Bel Abbès Agence Kouba Agence Rouiba Agence Hydra Agence Hussein Dey Agence Oran
Juillet 2014	Abdellah AMMALI Yasmine BADAOU Narimène KHETIB Anis ABDESSELAM	Directeur d'Agence Employée de Banque Employée de Banque Employé de Banque	Agence Blida Agence Hussein Dey Agence Ouled Fayet Direction Opérations
Août 2014	Zoheir TEBIB Ghenima KADI Rachida TOUHAMI	Employé de Banque Déléguée Administrative Employée de Banque	Direction Opérations Direction Administration Agence Didouche Mourad
Septembre 2014	Belkacem Anis ADJIRI Sabrina MAGHFOUR Amel Amina ELBEKKAYE Youssef SAOUDI Choubeila LATTAD	Conseiller Clientèle Conseillère Clientèle Caissière Principale Délégué Caisse Superviseuse Commerciale	Agence Béjaia Agence Oran Agence Oran Agence Bordj Bou Arreridj Agence Oran

Mutations

• Juin 2014

Miloud DJEBAILI - Directeur d'Agence - Mutation à la Direction Contrôle interne le 01/06/2014.

• Juillet 2014

Yasmine MAHERZI - Déléguée Affaires Juridiques - Mutation à l'Agence Didouche Mourad le 01/07/2014.

Ryma OUABDESSESLAM - Déléguée BO Commerce Extérieur - Mutation à l'Agence Hydra le 20/07/2014.

• Août 2014

Hichem OUBRIKA - Délégué Caisse - Mutation à l'Agence Chéraga le 03/08/2014.

• Septembre 2014

Tinhinane HAMOUDA - Déléguée Administrative - Mutation à l'Agence Hydra le 14/09/2014.

Mariages

Tous nos vœux de bonheur

Mohamed OULMANE - Abderahmane KACI - Larbi KHADIDJA - Chanez MOUDJEB - Tinhinane HAMOUDA

Naissances

Toutes nos félicitations

• Juin 2014

Djaouda BOUDAOU - Nacima MOKORE - Fares SOUSSI

• Juillet 2014

Radhia MEZIANI - Yasmine NESSAH - Hassiba KARIM - Faycal HAMDAD

• Août 2014

Badreddine OUOU - Fatma Zohra NEMROUD - Mouloud AMAOUZ

Condoléances

Toutes nos condoléances

Nous présentons nos sincères condoléances à nos collègues Mohamed BOUBEGRA et Abdelbaki BENABIDA pour le décès de leur père.