

# Plan

## **Chapitre ON : Sphère commerciale de la banque**

- I. Stratégie commerciale de la banque**
- II. Organigramme de l'agence**
- III. Plan d'action de l'agence**
- IV. Segmentation de la clientèle**
- V. Diagramme des tâches**

## **Chapitre deux : moyens de paiement services et packages**

- I. L'ouverture de compte :**
- II. Les types de comptes**

## **Chapitre trois :\_Moyens de paiement services et packages :**

## **I. Les package :**

- 1) Pack Jocker 'Etudiants'**
- 2) Pack Jocker '18-30 ans' Jeunes Actifs**
- 3) Pack Domino**

## **Chapitre quatre : Moyens de paiement services et package\_**

### **I. Les cartes de paiement**

- 1) Carte joker**
- 2) Carte VISA AISANCE**
- 3) Carte VISA ESPACE**
- 4) Carte Visa Premier**
- 5) Carte VISA Gold**

## **Chapitre cinq : les crédits de la banque\_**

- 1) Les crédits amortissables**
- 2) Les crédits découverts**
- 3) La gamme des crédits immobiliers**
- 4) Les crédits jeunes**

## **CHAPITRE six : Le leasing**

- 1) Définition**
- 2) Le Leasing Immobilier**
- 3) Le Leasing Véhicules Utilitaires**
- 4) Le Leasing Voiture de Tourisme**
- 5) Le Leasing Matériel Informatique**
- 6) Le Leasing Equipement Industriel**

## **Chapitre sept : Epargne bancaire à taux fixe :**

- 1) Les Comptes à Terme**
- 2) Les bons de Caisse**
- 3) Les comptes sur carnet**
  - a) Compte sur Carnet Vert
  - b) Compte sur Carnet Jaune

## **Chapitre huit : Les valeurs mobilières :**

- 1) Développement des OPCVM au Maroc**
- 2) Qu'est-ce qu'un OPCVM**
- 3) Rôle économique des OPCVM**
- 4) Quelles sont les formes que peut prendre un OPCVM**
- 5) Quelles sont les différentes familles d'OPCVM**
- 6) Quels sont les avantages compétitifs d'un OPCVM**
- 7) Comment choisir un OPCVM ?**
- 8) Comment comparer la performance de 2 OPCVM**
- 9) Zoom sur la gamme des OPCVM du Groupe**

# **Chapitre neuf : Produit de la Bancassurance**

- 1) ***Produits d'épargne :***
- 2) ***Produits de placement***
- 3) ***Produits de Prévoyance - santé***
- 4) ***Produits de Prévoyance - décès***

# **Chapitre ON : Sphère commerciale de la banque**

- I. Stratégie commerciale de la banque**
- II. Organigramme de l'agence**
- III. Plan d'action de l'agence**
- IV. Segmentation de la clientèle**

## **I. -Stratégie commerciale de la banque :**

Les principes de base de la stratégie commerciale d'Attijariwafa Bank s'énumèrent à quatre volets principaux :

### **o Développer une culture marketing orientée client :**

- une segmentation fine du marché avec une approche clientèle haut de gamme spécifique.

### **o Disposer d'une technologie optimale :**

- des outils performants fournissant des informations précises.
- des back-offices centralisés et spécialisés.

### **o Développer une culture de la performance :**

- Une gestion optimale des ressources.
- Un management par objectif.

### **o Développer une culture du risque :**

- Une meilleure maîtrise des risques opérationnels et des risques métiers.
- Une adéquation aux meilleurs standards internationaux de gestion des risques.

Concrètement, la stratégie commerciale des agences s'articule autour de cinq axes stratégiques :

- o Déployer une stratégie *agressive de fidélisation et de conquête* des clients à forte valeur (particuliers haut de gamme, ou à fort potentiel, entreprises rentables**

ou dans des secteurs porteurs) grâce à une **proposition de valeur attractive**.

0 Mettre en œuvre une **stratégie volontariste de bancarisation et d'équipement** de la clientèle de masse grâce à un **marketing puissant** et à la **réduction des coûts de traitement**.

0 Promouvoir une **distribution moderne et authentique** permettant de traiter les clients entrepris et particuliers dans des réseaux différenciés, libérés des opérations administratives, dans une optique alliant **l'attractivité et la maîtrise des coûts et des risques opérationnels**.

0 Accroître fortement **la production de crédits aux particuliers et aux professionnels** dans le réseau de la banque en s'appuyant sur le savoir-faire et les usines de traitement des filiales spécialisées.

0 Instaurer une forte **culture de la performance** en investissant dans des outils technologiques efficaces de gestion de la relation client et dans de systèmes pertinents de reporting, de management et de motivation des équipes.

Pour aboutir à la concrétisation de ces axes stratégiques, il va de soi de mettre en place un ensemble de moyens :

0 Disposer d'un réseau **étendu et différencié** par types de clients

0 Disposer d'une politique commerciale **agressive et proactive**

0 Séparer **l'usine de production de la distribution**

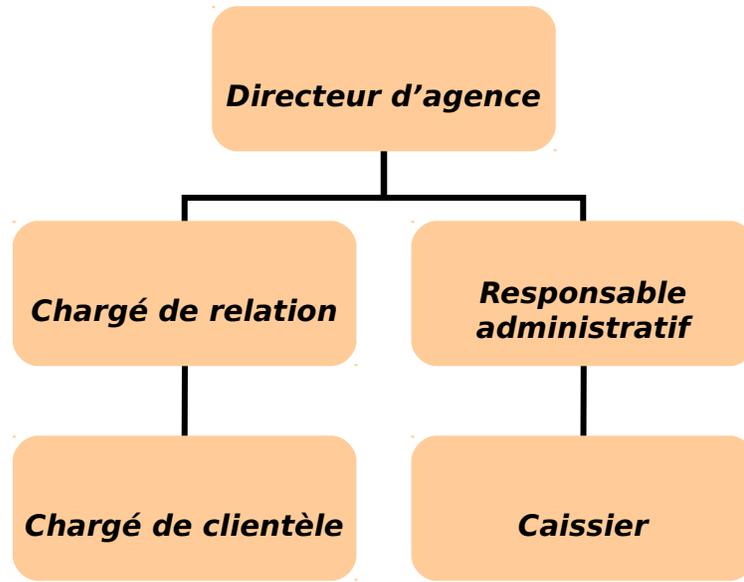
0 S'appuyer sur les **compétences multiples existantes** et développer des **profils pointus**

0 Utiliser les **technologies existantes et des outils** en support à la stratégie commerciale pour faciliter la réalisation des objectifs.

## **II-Organigramme de l'agence :**



Les postes commerciaux



### **III-Plan d'action de l'agence :**

#### **Organisation, prospection, conquête et fidélité**

les mots d'ordre du

plan d'action des agences afin de permettre à notre groupe de devenir champion national incontournable de la banque et de la finance.

En fait, le métier de la banque consiste en la collecte des dépôts et la distribution des crédits, mais aussi la vente et la commercialisation des produits de la bancassurance : d'où un effort de prospection et de conquête d'une clientèle à potentiel à travers laquelle la banque peut placer ses produits et vendre ses crédits.

Cet effort soutenu dans le temps doit être préparé et organisé par l'établissement des fichiers prospect et des fichiers commerciaux ainsi que le développement du relationnel avec la clientèle prescripteur : architectes, promoteurs immobiliers, experts comptable, notaires...

Une fois entré en relation, cette nouvelle clientèle nécessite un effort considérable d'entretien et d'enrichissement à travers une politique de segmentation qui permet de fournir une meilleure qualité de service et d'accueil personnalisé



Cependant en l'absence d'une segmentation de la clientèle, cet effort ne sera récompensé. C'est ainsi que la segmentation entre dans une politique de spécialisation afin que le client puisse être servi par la personne la mieux placée pour répondre à ses besoins.

### **IV-Segmentation de la clientèle :**

La segmentation de la clientèle consiste à procéder à un groupement dans un même segment de clients ayant des caractéristiques proches qui permettent de déduire qu'ils sont susceptibles d'avoir le même besoin de consommation donc le même comportement d'achat.

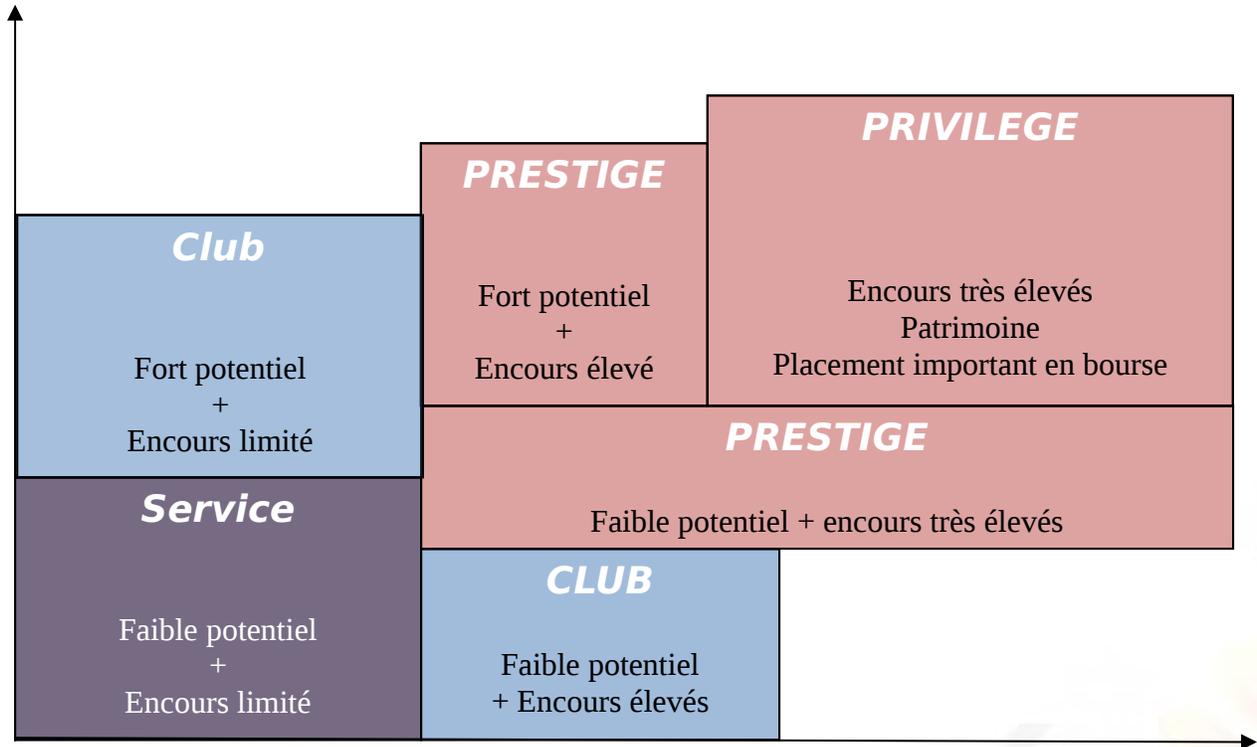
La segmentation permet d'offrir des produits et services différenciés selon le segment du client adaptés à son besoin et selon les contraintes de la banque.

La segmentation des clients répond à un souci d'organisation commerciale en agence, de service et de tarification personnalisés et différenciés.

Afin de mieux servir sa clientèle, **Attijariwafa Bank** a opté pour une segmentation reposant essentiellement sur deux critères à savoir : le potentiel du client et son encours.

- o **Le potentiel** : représente la capacité du client à faire partie d'une clientèle de choix ainsi que son potentiel d'évolution dans le temps. Il est défini à partir des éléments comme la profession, l'âge, le cumul mouvement.
- o **Encours** : il s'agit d'un mix entre l'encours dépôts et l'encours crédits confiés par le client à la banque (physionomie du compte, marche de compte...)

### **Potentiel du client**



### **Encours**

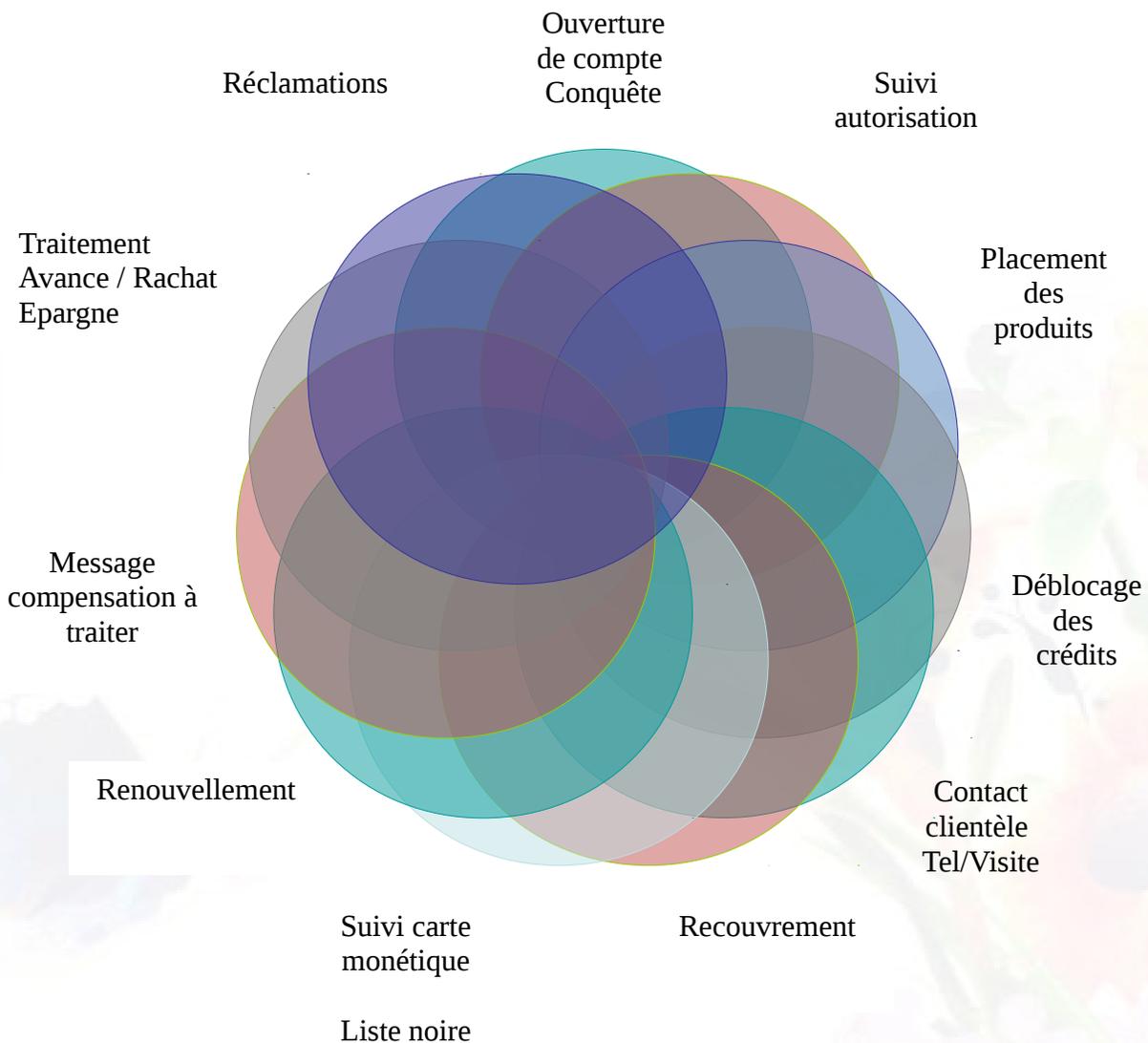
En se basant sur ces critères croisés (potentiel du client et son encours), on distingue quatre segments :

- Grand public : il s'agit des clients Services qui dispose d'un revenu moyen ne dépassant pas 8 000 Dhs. Leur interlocuteur au niveau de l'agence est le chargé de clientèle.
- Club : ce segment concerne les personnes dont le revenu est borné entre 8 000 Dhs et 30 000 Dhs. Leur interlocuteur est le chargé de relation.
- Prestige : il s'agit des clients dont le revenu dépasse 30 000.
- Privilège : autre que le revenu qui doit dépasser 50 000 Dhs, ils disposent d'un encours très élevé.

Pour les clients prestiges et les privilèges, ils traitent directement avec le responsable d'agence ou le chargé de relation.

Ainsi, toute agence dispose de trois postes commerciaux confirmés : le directeur d'agence, le chargé de relation et le chargé de clientèle.

## V-diagrammes de taches des conseillers commerciaux de l'agence



## **Chapitre deux : moyens de paiement services et packages**

### **I. L'ouverture de compte :**

- 1) ***Intérêt de l'ouverture de compte***
- 2) ***Capacité juridique***
- 3) ***Cadre juridique de l'ouverture de compte***
- 4) ***L'approche commerciale de l'ouverture de compte***
- 5) ***La normalisation des comptes en banque : le relevé d'identité bancaire (R.I.B)***
- 6) ***Nomenclature des comptes : séries des comptes***

### **I. L'ouverture de compte :**

#### **1) Intérêts de l'ouverture de compte**

L'ouverture de compte de dépôts par un particulier répond à la satisfaction de trois besoins élémentaires :

- o **La sécurité** de ses fonds qui seront à l'abri.

- o **La commodité** via l'utilisation des moyens de paiement et encaissement direct de recettes diverses.
- o **La nécessité** de l'ouverture de compte pour bénéficier de certaines prestations.

## 2) capacité civile ;

Les particuliers capables peuvent ouvrir un compte, qu'il s'agisse de femmes, d'hommes, de marocains ou d'étrangers résidants.

La capacité civile est le pouvoir reconnu par la loi aux personnes d'accomplir des actes, de prendre des engagements et de défendre leurs intérêts.

Ainsi, sont considérés comme capables :

- Les personnes majeures ayant atteint l'âge de la majorité soit 18 révolus
- Les mineurs émancipés

L'incapacité est l'inaptitude légale à jouir d'un droit ou à l'exercer sans assistance

Le code du statut déclare comme incapable :

- La personne dépourvue de discernement en raison de son état de démence.
- La personne que, bien que majeur, est prodigue.
- La personne qui n'a pu atteindre l'âge de la majorité

Bien que ces personnes soient incapables, ils ont des droits. Ainsi, le législateur a prévu que l'incapable devra être assisté ou représenté par une personne apte à défendre ses droits, et les actes qu'il accomplirait seul seraient entachés de nullité.

L'incapacité peut être relative ou absolue :

- L'incapacité relative : elle découle d'une infirmité physique (aveugle, manchot)
- L'incapacité absolue : devra se faire assister d'une tierce personne pour certains actes. Certes, l'incapacité absolue frappe le mineur et la personne majeure dont l'état mental nécessite l'assistance d'une tierce personne pour l'accomplissement de tous les actes de la vie civile.

### **3) cadre juridique de l'ouverture de compte :**

L'ouverture de compte est un acte juridique important qui engage, dans de nombreux domaines, la responsabilité du banquier ; aussi un soin attentif doit-il être apporté pour veiller au respect scrupuleux des textes réglementaires et législatifs.

#### **Quels sont les points à vérifier ?**

##### **o L'état civil :**

Le contrôle de l'identité s'effectue au moyen de la CIN, de la carte séjour ou du passeport qui doivent toujours être valables.

Une photocopie de la pièce présentée sera précieusement conservée dans le dossier d'ouverture.

##### **o Le domicile :**

La vérification d'opérera par une lettre de confirmation ou lettre commerciale de remerciement.

##### **o La nationalité**

:

Le contrôle de l'identité s'effectue au moyen du passeport pour les non résidents et de la carte séjour pour les étrangers résidents. Ces pièces doivent toujours être valables.

##### **o La capacité civile :**

La vérification de la capacité civile est le talon d'Achille du banquier. En fait s'il est aisé de connaître l'âge d'un client et de déterminer s'il est majeur ou mineur, il devient beaucoup plus délicat de lui demander de prouver qu'il n'est pas incapables, **sauf cas exceptionnel où le comportement de son interlocuteur ne laisserait aucun doute quant à sa santé mentale, le banquier fera l'impasse.**

-

##### **o La capacité bancaire (interdiction de chéquier)**

Au vu de la réglementation en vigueur, la banque est tenue de consulter le S.C.I.P. (Service de Centralisation des Incidents de Paiement).

Le commercial qui accueille un nouveau client dispose d'imprimés qui lui permettront d'exercer les contrôles nécessaires tout naturellement. Le principal de ces imprimés est le spécimen de signature et la lettre d'unité de compte.

## 4) l'approche commerciale de l'ouverture de compte :

Au-delà des contraintes juridiques et techniques qui pèsent sur l'ouverture d'un compte, il convient d'en apprécier toute la portée et la valeur commerciales.

C'est le premier contact avec un futur client qui se fera une idée de sa nouvelle banque conditionnée par la qualité de service. Ainsi, une ouverture de compte ne s'improvise pas, elle se prépare !

C'est le meilleur moyen d'accroître et d'assurer le renouvellement de son fonds de commerce tout en répondant à l'objectif prioritaire de collecte de dépôts.

Le client venant rarement sur rendez-vous, le commercial en agence devra faire preuve d'organisation et disposer à portée de main de tous les imprimés nécessaires :

- Carton de signature
- Convention ou demande d'ouverture

L'entretien d'ouverture de compte sera tout autre chose qu'une conversation à bâtons rompus ou un échange de remerciements ; il sera conduit à :

**Collecter** un maximum d'informations sur le client, son activité professionnelle, la composition de sa famille, ses motivations. L'expérience prouve que c'est lors d'un premier contact que le client se livre le plus facilement, parce qu'il souhaite, lui-même, obtenir des éclaircissements ou des renseignements dans un maximum de domaines.

**Identifier** les projets plus ou moins proches afin de prévoir un suivi commercial du compte dans le temps.

**Décliner** les propositions d'entrée en relation avec un client :

- qui ne correspond pas aux cibles commerciales de la banque
- dont les véritables motifs ne sont pas clairs.

La mission du banquier ne s'achève pas à la satisfaction d'avoir conclu un acte commercial, il doit en sus assurer un service après vente de qualité, c'est-à-dire vérifier que tout se passe bien.

## **5) la normalisation des comptes en banques : le relevé d'identité bancaire (R.I.B)**

Les banques marocaines ont normalisé l'identifiant des comptes bancaires en appliquant **les mêmes numéros pour les codes « banque » et les codes « villes » (guichet) et les mêmes nombres maximums retenus pour les 4 zones du R.I.B à savoir :**

- Le code banque
- Le code guichet
- Le numéro de compte
- Et la clé R.I.B, permettant la vérification informatique du n° de compte.

L'objet du R.I.B est double, selon Bank Al Maghreb, il s'agit de permettre :

1. Aux clients de banques de communiquer aisément leur domiciliation bancaire à leur débiteurs ou créanciers ;
2. De répondre aux besoins de traitement automatique nés du développement important des échanges interbancaires.

En effet, le R.I.B atténué dans de grandes proportions les risques d'erreur tout en facilitant l'automatisation des paiements et l'accélération des échanges ce qui peut induire également un meilleur service à la clientèle en matière de sécurité, rapidité et efficacité ainsi que des gains non négligeables pour les banques en terme de qualité, de temps et de coûts.

### Exemple de numéro de compte :

Code banque		Code ville				Code agence			Lettre clé	Numéro de compte						Clé R.I.B	
0	0	7	7	8	0	1	2	7	E	3	0	9	4	0	2	1	0
AWB		CASA				Ag. Centre Ben Omar			En lettre	Donné par AWB						n°	

### R.I.B correspondant au compte

:

Code banque		Code ville				Numéro de compte											Clé R.I.B					
0	0	7	8	0	0	0	0	0	0	0	5	1	2	7	3	0	9	4	0	2	1	0
AWB		CASA				Donné par <b>Attijariwafa Bank</b>											n°					

Au plan international, le développement considérable des opérations commerciales et financières a fait prendre conscience de la nécessité d'aboutir à une normalisation internationale des n° de comptes bancaires qui a pour but de favoriser l'automatisation complète des paiements souhaitées par les établissements bancaires et financiers soucieux de réduire leurs coûts tout en augmentant la qualité et la fiabilité de leurs opérations.

## **6) nomenclature des comptes :**

Il s'agit d'un chiffre constitué de six chiffres donné par l'institution à partir d'une série de compte répertoriée par typologie de compte.

séries	Libellé	De	A
21110	Comptes chèques	300 000	399 999
21140	Compte chèques MRE Maroc	430 000	431 999
21140	Compte chèques MRE Délégation	432 000	457 999
21140	Compte chèques MRE Maroc	458 000	459 999
21140	Compte chèques MRE Délégation	470 000	479 999
21150	Compte chèques de personnel	420 000	424 999
21150	Compte chèques de personnel	463 000	464 999
21181	Compte chèques en dirhams convertibles	400 000	419 999
21210	Comptes courants	000 001	099 999
21310	Comptes sur carnet	610 000	649 999

## **II. Les types de comptes :**

### **Les comptes individuels Vs les comptes collectifs :**

Les banques, pour tenir compte des besoins de leur clientèle, proposent deux catégories de comptes de chèques : les comptes individuels et les comptes collectifs.

○ Les comptes individuels n'ont qu'un seul titulaire habilité à effectuer des opérations. Toutefois, le client pourra souhaiter confier à une ou plusieurs personnes de son entourage les pouvoirs de faire fonctionner son compte à sa place. Il devra en tant que MANDAT donner PROCURATION à ses MANDATAIRES.

○ Les comptes collectifs : dès que deux ou plusieurs personnes doivent être, par souhait ou par obligation, co-titulaires d'un compte on parlera de compte collectif.

Les ménages ouvrent très fréquemment un compte collectif (« Monsieur ou Madame »). Ainsi, ils instaurent entre eux une double solidarité.

Passive : chacun d'eux est responsable des ses actes et des actes accomplis par l'autre.

Active : la confiance existant entre les co-titulaires permet à chacun d'eux de faire fonctionner seul le compte (exemple : signature suffira sur le chèque ou l'ordre de virement).

Outre que ce classement, il existe un panoplie de compte répondant chacun à un créneau donné.

### **1) comptes chèques :**

Il s'agit d'un compte de dépôt et de retrait, non rémunéré, qui permet au bénéficiaire de disposer à tout instant des sommes déposées et de tirer profit d'une panoplie de services bancaires.

Toute personne âgée de plus de 20 ans résidant au Maroc et ayant un revenu régulier peut ouvrir ce compte.

### **Le coût du compte chèque :**

15 Dhs de frais de tenue de compte + 10 Dhs majoration des frais de port de lettre, prélevés automatiquement et trimestriellement.

### **Argumentaire de vente :**

- Vous gérez votre argent en toute liberté et en toute sécurité.
- Vous pouvez bénéficier d'un chéquier et d'une carte de paiements.
- Vous pouvez effectuer ou recevoir des virements.
- Votre compte peut être accompagné d'un découvert, d'une assurance vie, des crédits et autres financiers.
- Les seuls frais que vous payez sont les frais de tenue de compte qui sont prélevés de

## **Comptes chèques MRE :**

Il s'agit d'un compte de dépôt et de retrait, non rémunéré, qui permet au bénéficiaire de disposer à tout instant des sommes déposées et de tirer profit d'une panoplie de service bancaire. Toute personne âgée de plus de 20 ans résidant légalement à l'étranger peut en bénéficier.

## **Le coût du compte chèque :**

Une somme de 10 Dhs HT/mois applicable à tous les comptes ouverts depuis plus d'un an et ayant un solde moyen créditeur consolidé compris entre 125 Dhs et 20 000 Dhs.

### **Argumentaire de vente :**

- Vous gérez votre argent en toute liberté et en toute sécurité.
- Vous pouvez bénéficier d'un chéquier et d'une carte de paiements.
- Vous pouvez effectuer ou recevoir des virements.
- Votre compte peut être accompagné d'un découvert, d'une assurance vie, des crédits et autres financiers.
- Exonération sur toutes les commissions de frais relatifs aux **opérations de portefeuille et virements domestiques**.
- Les seuls frais que vous payez sont les frais de tenue de compte qui sont prélevés

## **Comptes chèques en dirhams convertibles :**

Il s'agit d'un compte de dépôt alimenté uniquement en devises et rémunéré : Selon le choix du client, la rémunération peut être :

- A vue : rémunération variable (taux en vigueur le jour de la souscription).
- A terme : en fonction de l'échéance (équivalent au taux attribué aux **CAT**)

L'ouverture de compte est établie dans les mêmes conditions réglementaires que le compte chèque RME. En sus, les comptes débiteurs ne sont pas éligibles.

### **Argumentaire de vente :**

- **Défiscalisé** : la rémunération de votre compte est exonérée d'impôts.
- **Simple** : vous effectuez librement vos virements à l'étranger dans la devise de votre choix.
- **Facile** : vous pouvez disposer d'une carte de paiement internationale.
- **Pratique** : vous pouvez, au Maroc, retirer votre argent en Dirhams ou en devises ou effectuer directement des achats.
- **Sûr** : votre rémunération compense le risque de change.
- **Garanti** : vous pouvez transférer à l'étranger vos intérêts et revenus.
- L'utilisation du compte n'est pas soumise à l'Autorisation de l'Office des Changes.

## Les comptes en devises

:

Il s'agit d'un compte de dépôt alimenté uniquement en devises et rémunéré :  
Au choix du client, la rémunération peut être :

- A vue : mensuellement sur la base de la moyenne des taux quotidiens.
- A terme : en fonction de l'échéance (équivalent attribué aux CAT).

L'ouverture de compte est établie dès la réception des fonds de l'étranger.

### **Argumentaire de vente :**

**Simple :** vous éliminez tout risque de change en détenant les fonds en devises de votre choix.

**Avantageux :** vos intérêts sont exonérés d'impôts.

**Pratique :** vous pouvez, au Maroc, retirer notre argent en devises ou directement des achats.

### **Les comptes ordinaires : comptes courants :**

Le compte courant est ouvert aux personnes physiques ou morales appartenant à divers secteurs d'activité pour leurs opérations professionnelles.

C'est un compte permettant les opérations tels que les versements, retraits, virements, paiements par chèques, encaissement, escompte chèque et le règlement des salaires.

### **Argumentaire de vente :**

L'ouverture de ce compte vous donne accès aux produits et services d'Attijariwafa Bank destinés aux entreprises.

Vous permet d'avoir la description de votre situation financière.

Vous êtes informés en permanence sur la position bancaire.

Vous disposez d'un tableau de bord qui reflète à chaque moment votre situation financière.

## **Chapitre trois : Moyens de paiement services et packages :**

### **I. Les package :**

- 1) Pack Jocker 'Etudiants'**
- 2) Pack Jocker '18-30 ans' Jeunes Actifs**
- 3) Pack Domino**

### **I- les packages ;**

Pour mieux satisfaire les besoins de ses clients, **Attijariwafa Bank** a opté pour la segmentation de sa clientèle afin de bien cerner ses besoins. En sus, elle présente une panoplie de produits de crédits selon la nature du client. En effet, à chaque besoin spécifique correspond un produit particulier.

#### **1) Pack Jocker 'Etudiants'**

##### **Ses caractéristiques :**

- O** C'est un pack qui comporte un **Compte chèque et une carte jocker** :
  - **Règlement des achats** en toute simplicité, chez tous les commerçants affiliés Visa.
  - **Retrait jusqu'à 2 000 DH** par jour, dans les distributeurs **Attijariwafa Bank**, 24h/24 et 7j/7.
- O** **Assistance secours Mondial Assistance Internationale** : une assistance médicale et technique 24h/24 et 7j/7 au Maroc et médicale à l'étranger 24h/24 et 7j/7.
- O** **Allô mon compte** : permet de connaître à tout moment le solde du compte via sms.

##### **Argumentaire de vente :**

0

- 0 Vous **économisez 25%** sur l'ensemble des services par rapport au prix des produits pris séparément.
- 0 **Offre globale et complète.**
- 0 Prix hyper intéressant : **29 DH/mois.**
- 0 25% de réduction.
- 0 100% de privilèges.
- 0 Des réductions sur **50 marques.**
- 0 **Avantages extra bancaires Pack Jocker** : avec votre **Pack Jocker** vous profitez de privilèges exclusifs toute l'année, dans près de **50 enseignes.**

## **2) Pack Jocker '18-30 ans' Jeunes Actifs**

### **Ses caractéristiques :**

- 0 C'est un pack qui comporte un **Compte chèque et une carte de paiement jocker** :
  - **Règlement des achats** en toute simplicité , chez tous les commerçants affiliés Visa.
  - **Retrait jusqu'à 2 000 DH** par jour, dans les distributeurs **Attijariwafa Bank**, 24h/24 et 7j/7.
- 0 **La facilité de caisse** : grâce à l'autorisation de **Découvert Jocker**, le client peut **faire face aux petites dépenses imprévues** en toute sérénité.
- 0 **Assurance décès / invalidité Sécuricompte** : **pour protéger ses proches** en cas de malheur, Sécuricompte procure une couverture décès/invalidité.
- 0 **Assistance secours Mondial Assistance Internationale** : une assistance médicale et technique 24h/24 et 7j/7 au Maroc et médicale à l'étranger 24h/24 et 7j/7.
- 0 **Allô mon compte.**

## **Argumentaire de vente :**

- O Offre globale et complète.**
- O Prix hyper intéressant : 39 DH/mois.**
- O 25% de réduction**

- O 100% de privilèges.**
- O Des réductions sur près de 50 marques.**

## **3) Pack domino :**

### **Ses caractéristiques :**

- O Le pack domino comporte un éventail de service :**
- O Compte chèque**
- O Carte Visa Electron.**
- O Facilité de caisse.**
- O Assurance décès / invalidité Sécuricompte.**
- O Assurance secours Mondial Internationale.**
- O Allô mon compte.**

## **Argumentaire de vente :**

- O Une solution économique et avantageuse.**
- O Une offre globale et complète.**
- O Vous économisez 25% sur l'ensemble des services par rapport au prix des produits pris séparément.**

## **Chapitre quatre : Moyens de paiement services et package\_**

### **I. Les cartes de paiement**

- 1) Carte joker**
- 2) Carte VISA AISANCE**
- 3) Carte VISA ESPACE**
- 4) Carte Visa Premier**

## I-les cartes de paiement

### 1) Carte jocker

Il s'agit d'une carte de retrait et de paiement destinée aux jeunes (ayant entre 18 et 30 ans).

- **Retrait** jusqu'à 2 000 DH par jour dans tous les guichets automatiques de **Attijariwafa Bank**.
- **Règlement** des achats chez tous les commerçants du réseau Visa.

### Argumentaire de vente :

- Des **avantages** bancaires vous sont offerts grâce à votre carte Jocker.
- Un relevé mensuel détaillé vous est adressé pour une grande transparence.
- **100%** de privilèges.
- Des réductions sur près de **50 marques**
- « **Allô mon compte** » : un simple coup de fil suffit pour connaître l'état de votre compte.
- Vous pouvez également demander votre solde ou l'historique des dernières opérations à partir du GAB.

### 2) Carte VISA AISANCE :

Il s'agit d'une carte de retrait et de paiement.

- **Retrait** jusqu'à 2 000 DH par jour dans tous les guichets automatiques de **Attijariwafa Bank**.
- **Règlement** des achats chez tous les commerçants du réseau Visa.

La durée de validité de la carte est de 2 ans au prix annuel de 100 DH HT.

### Argumentaire de vente :

- Une utilisation **simple et pratique**.
- Des **options modernes**.
- Une carte **accessible et performante**.

0 Avec « **Allô mon compte** », un simple coup de fil suffit pour connaître votre solde ou l'historique des dernières opérations à partir du GAB.

### **3) Carte VISA ESPACE :**

C'est une carte de retrait et de paiement.

0 **Retrait** jusqu'à 5 000 DH par jour à hauteur de votre solde dans tous les guichets automatiques de **Attijariwafa Bank**.

0 **Règlement** des achats chez tous les commerçants du réseau Visa à hauteur de 5 000 DH par jour.

La durée de validité de la carte est de 2 ans au prix annuel de 100 DH HT.

### **Argumentaire de vente :**

0 Une utilisation **simple et pratique** : retrait d'argent et règlement de vos achats à tout moment.

0 **Des options modernes** : un porte-monnaie prestigieux.

0 Une carte **accessible et performante** : jamais à court d'espèce.

0 Avec « **Allô mon compte** », un simple coup de fil suffit pour connaître votre solde ou l'historique des dernières opérations à partir du GAB.

0 Vous avez la possibilité d'avoir une carte internationale sous conditions.

### **4) Carte Visa Premier :**

Visa Premier est une carte de paiement à débit différé qui vous offre la possibilité d'effectuer vos achats auprès des commerçants acceptant la marque Visa.

La carte Visa Premier à validité internationale est accordée aux professionnels du tourisme, exportateurs et aux titulaires de comptes en devises convertibles.

Elle donne aussi la possibilité de retrait dans tous les GAB **Attijariwafa Bank**, et disposer de **Cash Advance** au sein des agences **Attijariwafa Bank**.

### **Argumentaire de vente :**

0 Visa Premier vous offre un ensemble de services d'assurance et d'assistance pendant vos séjours à l'étranger.

- Vous bénéficiez automatiquement d'une carte 'I.A.P.A' (International Air Line Passengers Association) vous offrant des réductions dans le monde, auprès des hôtels et agences de location de voitures partenaires.
- Vous pouvez consulter votre compte sur les **GAB Attijariwafa Bank** et par téléphone, sur « **Allô mon compte** ».
- **Possibilités de crédit** : vos achats payés par la carte Visa Premier ne sont débités qu'en fin de mois.

## **5) Carte VISA GOLD :**

C'est une carte de retrait et de paiement utilisable chez les commerçants affiliés au système Visa et dotés de TPE ainsi que dans tous les GAB Interbank. Elle donne accès à un ensemble d'avantages et de facilités qui font de son titulaire un client privilégié. Il bénéficie notamment d'un découvert de 80 000 Dhs.

Elle est accordée aux titulaires d'un compte chèque ou d'un compte courant et ayant un revenu mensuel net supérieur à 50 000 Dhs.

Sa validité est d'une année renouvelable par tacite reconduction et elle coûte 1 000 Dhs par an prélevé en une seule fois.

### **Services offerts :**

- **Crédit** : mise en place automatique d'un découvert de 50 000 Dhs fonctionnant par débit sur le compte chèque à un taux de 10%.
- **Retrait d'espèces** : 10 000 Dhs par semaine :
  - 8 000 Dhs dans tous les GAB d'**Attijariwafa Bank** dans la limite du découvert.
  - 2 000 Dhs dans tous les GAB du groupement Interbank.
- **Paiement** : capacité d'achat de 49 500 Dhs par semaine auprès des commerçants affiliés au système Visa.
- **Allô mon compte** : consultation d'information sur le compte du porteur 24h/24 et 7j/7 .
- **Assurance perte et vol** de la carte « assurcarte ».
- **Assistance technique** du véhicule mentionné sur le contrat, au Maroc et à l'étranger sans plafond.
- **SOS Médecin** 24h/24 et 7j/7.
- **Réduction de 40%** sur les tarifs de réservation dans les hôtels du groupe Accor au Maroc (Mercure, Sofitel, Ibis Moussafir, Coralia Club).

## **Chapitre cinq : les crédits de la banque\_**

- 1) *Les crédits amortissables***
- 2) *Les crédits découverts***
- 3) *La gamme des crédits***

## **1) Les crédits amortissables :**

### **o CREDIT EXPRESS :**

C'est un crédit personnel amortissable, non affecté à l'achat de biens précis, il est destiné à financier principalement les besoins d consommation des clients prestige, club et grand public  
Ce crédit est traité par intra net via la plate forme WAFASALAF il est caractérisé par la rapidité de sa réponse (30 minutes) grâce à l'application salafnet.

Cible	Conditions		
	Revenu minimum Mensuel	Ancienneté de L'emploi	Garanties
Salariés du privé Et semi public	2000 Dhs	6 mois	Domiciliation irrévocable Du salaire signée par l'employeur Billet à ordre, contrat de prêt Assurance décès invalidité ;
Fonctionnaire	1 800 Dhs	Attestation D'emploi	Engagement sur l'honneur de Domiciliation de salaire (légalisé) Avec minimum 6 mois constaté Billet à ordre contrat de prêt Assurance décès / invalidité

Professions libérales	10 000 Dhs	2 ans	Engagement sur l'honneur de Domiciliation de salaire (légalisé) Avec minimum 6 mois constatés Billet à ordre contrat de prêt Assurance décès / invalidité
-----------------------	------------	-------	---

### **Arguments de vente :**

- Une réponse immédiate à votre demande
- Un montant disponible pouvant atteindre 100 000 Dhs avec une affectation libre des fonds sans devis, ni justificatif à fournir.
- Un remboursement approprié : mensualités pouvant être étalées de 6 à 60 mois suivant votre capacité de remboursement.
- Un déblocage immédiat des fonds.
- Une assurance pour vous protéger en cas de décès.
- Nombre très allégé des pièces demandées au client.

Le pouvoir d'achat est devenu aujourd'hui le sujet de l'actualité loin devant la santé et le chômage

Le pouvoir n'est plus une impression mais il est devenu une réalité désormais.

### **3)-La gamme des crédits immobiliers :**

#### **• Le crédit immobilier acquéreur :**

##### **A. Les caractéristiques du crédit immobilier acquéreur :**

Les taux les plus bas du marché

Le crédit immobilier acquéreur, c'est un taux variable et très compétitif, à partir de 5,90%, qui permet de réaliser d'appréciables économies sur le coût total du crédit.

##### **UN FINANCEMENT À UN 100%**

Avec le crédit immobilier acquéreur, tout se simplifie : devenir propriétaire avec 0 DH, puisque ce crédit peut prendre en charges la totalité du coût de logement.

##### **DES REMBOURSEMENTS À TRÈS LONGUE DURÉE**

Les mensualités de remboursement, calculées en fonction de la capacité financière du client, peuvent s'étaler sur 20 ans. Le client dispose également d'une possibilité de différé qui peut atteindre 6 mois.

#### **UN REMBOURSEMENT « À LA CARTE »**

La mensualité peut être revue soit à la hausse, soit à la baisse, en fonction de l'évolution du revenu du client suite à une demande.

### **UN CRÉDIT EN TOUTE SÉCURITÉ**

Devenir propriétaire en toute quiétude grâce à deux formules d'assurance :

- L'assurance-vie pour protéger la famille du client en cas de décès.
- La Multirisque Habitation pour protéger votre logement et donc votre investissement.

### **B Procédures d'octroi de crédit**

#### **1. Formulation de la demande par le client :**

Le commercial en agence reçoit le client, se renseigne sur son projet, lui présente l'offre produit y afférente et procède aux simulations idoines.

Si le client est éligible et est convaincu, le commercial en agences lui remet la liste des documents à fournir ainsi que la demande de prêt.

#### **2. Phase de transmission du dossier complet :**

Dès que le commercial en agence aura collecté la totalité des documents requis du client, celui-ci doit le saisir sur le PV d'autorisation, l'éditer et y opposer sa signature avant d'adresser le dossier à WafaImmobilier.

Le commercial en agence adressera à la direction des Risques et Opérations de Wafa Immobilier par courrier et/ou fax le dossier complet comprenant la demande de prêt cartonnée signée par le client, la totalité des documents originaux requis, le PV d'autorisation ainsi que le bordereau de transmission des documents renseigné et signé.

#### **3. Réception, enregistrement et affectation des dossiers de crédits :**

l'assistante du directeur des Risques et Opérations de WafaImmobilier réceptionnera les dossiers complets, en vérifiera l'exhaustivité par rapprochement des bordereaux d'envoi, accusera la réception par fax du bordereau de transmission des documents et finalement enregistrera les dossiers aux chargés d'étude concernés.

#### **4. Phase d'étude Risque :**

Le chargé d'étude au siège WafaImmobilier aura recours aux rapport de visites de chantiers ou expertises sur les biens, objet de la demande de crédit si nécessaire (terrains, bien ancien, appartements ou villas).

Ensuite, il éditera le PV d'autorisation où il donnera son avis et soumettra le dossier complet au Comité Crédit idoine pour autorisation.

A la réception du dossier du comité, la chargé d'étude adressera par fax une copie du PV d'autorisation au commercial en agence.

Pour les dossiers nécessitant une visite médicale, le chargé d'étude doit établir et transmettre la lettre de visite médicale à l'agence pour remise au client.

Si le dossier est autorisé, le commercial en agence en informera le client et lui remettra les garanties ordinaires pour formalisation et éventuellement la lettre de visite médicale.

En cas de contestation de la décision du comité crédit, le commercial en agence peut adresser au comité d'arbitrage le PV d'autorisation accompagné d'une note explicative.

Dans tous les cas, dès que le PV d'autorisation est signé et retourné au commercial en agence, ce dernier le transmettra au chargé d'étude au siège de Wafa Immobilier par fax qui adressera alors le dossier complet accompagné du PV d'autorisation signé par les personnes habilitées au secrétariat de la **DRO** pour enregistrement de la décision.

## 5. Préparation des lettres d'information à l'attention des notaires et lettres de confirmation à l'attention des clients :

Pour les dossiers nécessitant des actes authentiques, le chargé d'étude au siège de Wafa Immobilier s'assurera de l'accord de l'assurance, éditera la lettre d'information pour établissement des actes, la signera et la soumettra au contrôle et à la signature du 2<sup>ème</sup> signataire concerné.

Il transmettra par fax la lettre d'information signée au notaire et éventuellement par e-mail un modèle d'actes de Wafa Immobilier, et en classera une copie dans le dossier.

Sur la base de la lettre d'information, le notaire établira le **projet de minute** et le transmettra accompagné éventuellement de son engagement au chargé d'étude au siège de Wafa Immobilier ; ce dernier s'assurera de l'acceptation de l'engagement du notaire par rapprochement du fichier précisant la méthode de collaboration avec les notaires.

### o **Le Crédit Promotion Immobilière :**

Ses caractéristiques :

- Financement pouvant atteindre jusqu'à 100% de la valeur des travaux avec un maximum de 50% du coût global (terrain + construction).
- Pas de frais d'expertise.
- Durée de remboursement pouvant atteindre 4 ans pour les projets destinés à la vente et 10 ans pour les projets destinés à la location.

Argumentaire de vente :

- Taux d'intérêt **intéressants**.

- Possibilité de procéder à un **remboursement anticipé** partiel ou total à tout moment.
- **Assistance et conseil** tout au long de votre crédit.

Garanties à présenter :

- Hypothèque au premier rang ;
- Assurance décès ;
- Billet à ordre rempli et signé par l'emprunteur.

### ○ **Crédit « Miftah Attaalim » :**

Afin d'accompagner activement les enseignes dans la réalisation de leurs projets immobiliers aux cotés de la fondation Mohamed VI, **Attijariwafa Bank** a décidé de développer de manière substantielle le crédit Miftah Attaalim.

### **Caractéristiques de l'offre Miftah Attaalim :**

- Un taux exceptionnel, grâce à la subvention de la fondation Mohamed VI, au taux fixe de 4.5% HT ou au taux variable de 4.25%.
- Un montant jusqu'à 200 000 DH et une durée pouvant atteindre 20 ans selon l'échelle administrative du client.

<b>Echelle</b>	<b>Montant maximal</b>	<b>Durée maximale</b>
<b>1 à 7</b>	150 000 DH	20 ans
<b>8 à 10</b>	200 000 DH	20 ans
<b>11 et plus</b>	200 000 DH	15 ans

### **Argumentaire de vente :**

- Un crédit complémentaire de 300 000 DH est mis à la disposition du client, si son salaire le permet, au taux fixe de 6.5% et au taux variable de 6.25%.
- Un différé accordé jusqu'à 12 mois.
- Des mensualités modulables selon le budget.

## **Crédit Miftah Al Mouhajir :**

Il s'agit d'un crédit destiné aux Marocains Résidants à l'Etranger, qui permet à ce segment de clients de devenir propriétaire au Maroc. Il s'agit d'un crédit facile à obtenir dans la mesure où **Attijariwafa Bank** a mis à la disposition de ses clients des experts pour les aide à monter leurs dossiers aussi bien au Maroc qu'à l'étranger.

## **Caractéristiques du produit :**

- Le client bénéficie des taux les plus bas du marché à partir de 5.90%.
- Il s'agit d'un crédit souple dans la mesure où il finance tous types de projets immobiliers : achat de logement neuf ou ancien, achat de terrain pour construction, construction ou rénovation.

## **Argumentaire de vente :**

- La durée de remboursement peut aller jusqu'à 20 ans.
- Un financement pouvant atteindre 100%.
  
- Un taux fixe ou un taux variable au choix du client.
- Le client peut bénéficier d'un différé allant jusqu'à 12 mois.
- Le client dispose de la possibilité se rembourser tout ou une partie de son crédit et aussi de moduler ses échéances à sa propre convenance.

### ○ **Autres types de crédits immobiliers :**

Outre que les crédits déjà suscités, une gamme variée de produits de crédit immobilier est offerte. En effet, selon le stade d'avancement du projet, on distingue :

### **o *Crédit relais : Relimo***

Permet de financer un nouveau logement dans l'attente de vendre l'ancien. Ainsi, la valeur du bien financé ne peut dépasser celle du bien donné en hypothèque.

### **o *Crédit logement : Logimo***

Permet de financer un logement à titre de résidence principale ou secondaire (neuf ou ancien). Le financement peut aller jusqu'à 100% de la valeur à l'acte sur une durée de remboursement allant jusqu'à 20 ans.

### **o *Crédit promotion immobilière :***

Permet de financer les travaux de construction d'immeubles destinés à la vente ou la location entrepris par des promoteurs immobiliers.

Le taux applicable varie en fonction de la quotité de financement et de la durée de remboursement du crédit et est borné entre 7 à 9%.

## **CHAPITRE six : Le leasing**

### ***Définition***

### ***Le Leasing Immobilier***

### ***Le Leasing Véhicules Utilitaires***

### ***Le Leasing Voiture de Tourisme***

### ***Le Leasing Matériel Informatique***

### ***Le Leasing Equipement Industriel***

# Le Leasing

## 1) Définition

Le crédit-bail, communément appelé « Leasing », est une forme de contrat de financement par lequel un organisme le crédit-bail met à la disposition de son client, pendant une période de temps déterminée, un bien

## Le Leasing Immobilier

### Ses caractéristiques

- Le Leasing Immobilier est destiné au financement des locaux professionnels déjà existants ou à acquérir. Il finance aussi les constructions à réaliser sur un terrain appartenant au client ou à acquérir.
  - o Il finance les projets à 100% (TVA et frais annexes inclus).
  - o La durée de financement pourrait s'étaler sur 7,10 ou 15 ans
- o Dès la signature du contrat, le montant des remboursements ainsi que le montant de la valeur résiduelle sont fixés.
- o Wafa bail a mis en place des experts en Leasing Immobilier à l'écoute de ses clients pour leur conseiller le meilleur montage pour le financement de leurs locaux professionnels.
- o Les délais de débloqué et de mise en place de votre crédit sont très courts.

### Argumentaire de vente

- o Vous bénéficiez d'amortissements accélérés ;
- o Vos droits d'enregistrement ne sont que de 300 Dirhams ;
- o A la fin du contrat, les droits de mutation sont calculés sur la valeur résiduelle ;

- o Vous être exonérés de la patente et de la taxe urbaine pendant 5 ans ;
- o Vous être également exonérés à la source de la TVA sur les constructions ;
- o Vos engagements sont portés en hors bilan ;
- o Vous bénéficiez d'un conseil juridique et fiscal, de l'expertise immobilière et du suivi de votre chantier.

## **2) Le Leasing Véhicules Utilitaires**

### **Ses caractéristiques**

- o Le client bénéficie d'un financement avantageux à hauteur de 100% du montant de votre investissement ;
- o Choix du remboursement adapté aux capacités ;
- o Loyers dégressifs ou constants, durée de 24 à 60 mois...);
- o Rapidité dans la réponse, le montage du dossier et la mise en place du crédit.

### **Argumentaire de vente**

- o Une alternative avantageuse aux méthodes de financement traditionnelles ;
- o Laisse intactes vos liquidités
- o Vous garde l'entière disponibilité de vos lignes de crédit bancaire. En effet, ni le ratio de solvabilité, ni le ratio d'endettement ne sont affectés ;
- o Un monde de financement avantageux qui optimise la rentabilité de votre parc utilitaire.

## **3) Le Leasing Voiture de Tourisme**

### **Ses caractéristiques**

- o Financement à hauteur de 100% du montant de l'investissement ;
- o Choix par le client du mode de remboursement adapté à ses capacités ;

- o Connaissance dès la signature du contrat du montant de ses mensualités (loyers dégressifs ou constants, durée de 24 à 60 mois...);
- o Rapidité dans la réponse, le montage du dossier et la mise en place du crédit.

### **Argumentaire de vente**

- o Laisse intactes les liquidités de l'entreprise ;
- o Il n'a aucune influence sur les lignes de crédit habituelles : l'entreprise conserve l'entière disponibilité de ses lignes de crédit bancaire ;
- o La durée du contrat peut être déterminée en fonction de la durée d'utilisation du bien ;
- o Une solution compétitive pour le financement de votre prochaine voiture ;
- o Ni le ratio de solvabilité, ni le ratio d'endettement ne sont affectés.

## **4) Les Leasing Matériel Informatique**

### **Ses caractéristiques**

- o Peut concerner le matériel informatique ainsi que les logiciels ;
- o Financement à hauteur de 100% du montant de l'investissement ;
- o Choix par le client du mode de remboursement adapté à ses capacités ;
- o Connaissance dès la signature du contrat du montant de ses mensualités (loyers dégressifs ou constants, durée de 24 à 60 mois...);
- o Rapidité dans la réponse, le montage du dossier et la mise en place du crédit.

### **Argumentaire de vente**

- o La durée du contrat peut être adaptée au rythme d'obsolescence rapide du matériel informatique ;
- o Laisse intactes vos liquidités ;
- o Une formule qui satisfera toutes vos exigences en fonction de la durée d'utilisation du bien ;

- o Vous garde l'entière disponibilité de vos lignes de crédit bancaire. En effet, ni votre ratio de solvabilité, ni votre ratio d'endettement ne sont affectés.

## **5) Le Leasing Equipement Industriel**

La formule la plus avantageuse pour le financement de vos équipements industriels acquis localement ou importés.

### ***Ses caractéristiques***

- Financement de tous les équipements de productions, ainsi que les aménagements des locaux professionnels.
- Le financement couvre 100% du montant de l'investissement ;
- La détermination des loyers sera adaptés à vos capacités de remboursement ;
- Les mensualités seront connues d'avance (loyers dégressifs ou constants, durée de 24 à 60 mois...);
- Rapidité dans la réponse, le montage du dossier et la mise en place du crédit.

### **Argumentaire de vente**

- o La durée du contrat peut être déterminée en fonction de la durée d'utilisation du bien ;
- o Laisse intactes vos liquidités ;
- o Vous garde l'entière disponibilité de vos lignes de crédit bancaire. En effet, ni votre ratio de solvabilités, ni votre ratio d'endettement ne sont affectés ;
- o Offre une garantie pour l'ouverture de votre crédit documentaire dans le cas du financement d'un équipement importé.

## **Chapitre sept : Epargne bancaire à taux fixe :**

**Les Comptes à Terme**

**Les bons de Caisse**

**Les comptes sur carnet**

**Compte sur Carnet Vert**

**Compte sur Carnet Jaune**

## **2) Les Comptes à Terme**

Les comptes à terme comme leur nom l'indique consistent en un blocage d'une somme d'argent sur une durée déterminée d'avance en contre d'une rémunération fixe. En fait, il s'agit d'un moyen efficace pour effectuer des placements dépourvus de risques dans la mesure où il s'agit de titre de créances envers la banque.

Il convient à cet effet que chaque opération de dépôt fait l'objet d'un compte distinct et que celui-ci ne peut être inférieure à trois mois.

### **Ses caractéristiques**

- o Garantie du capital et des intérêts ;
- o Possibilité de disposer d'avances à tout moment ;
- o Choix de la durée de votre placement avec une durée minimale de 3 mois ;
- o Rémunération sûre et connue à l'avance ;
- o Le montant du capital placé n'est pas plafonné ;
- o Possibilité de nantir u compte à terme pour obtenir un crédit ;
- o Les taux de rémunération de ces comptes sont les mêmes que ceux des bons de caisse.

## Argumentaire de vente

- o Le client bénéficie d'un placement sans risques ;
- o Le client bénéficie d'une offre simple et souple.

## 2)-Les Bons de Caisse

Les bons de caisse consistent en un blocage d'une somme d'argent sur une durée déterminée d'avance en contre partie d'une rémunération fixe. Contrairement aux comptes à terme dont les intérêts sont payables à terme échu ; les bons de caisse peuvent être payés d'avance, déduction faite de l'avantage que constitue le règlement anticipé.

### Ses caractéristiques

Choix libre de la durée de placement par le client avec une durée minimale de 3 mois ;

Possibilité de nantir un Bon de Caisse pour obtenir un crédit ;

Possibilité de garder l'anonymat, en optant pour les bons de caisse anonymes, avec des conditions fiscales différentes ;

Le placement est matérialisé par un bon c'est-à-dire un titre de créance envers la banque.

## **Chapitre huit : Les valeurs mobilières :**

***Développement des OPCVM au Maroc***

***Qu'est-ce qu'un OPCVM***

***Rôle économique des OPCVM***

***Quelles sont les formes que peut prendre un OPCVM***

***Quelles sont les différentes familles d'OPCVM***

***Quels sont les avantages compétitifs d'un OPCVM***

# Comment choisir un OPCVM ?

## Comment comparer la performance de 2 OPCVM



### Zoom sur la gamme des OPCVM du Groupe

## 1) Développement des OPCVM au Maroc

La création et le lancement des OPCVM au Maroc s'inscrit dans la suite logique des réformes entamées depuis le début des années 90, destinées à libéraliser l'économie nationale par un élargissement des possibilités de financement pour les entreprises et la création de nouveaux produits de placement proposés aux épargnants.

Institués par le Dahir portant loi N° 1-93-213 du 4 rabia 11 1414 (21/09/93), les OPCVM ont vu le jour en 1995 et ont été commercialisés à partir du début 1996.

Depuis leur lancement, les OPCVM ont connu une véritable explosion puisque le volume des actifs gérés est passé de 10 milliards de dirhams en 1997 à environ 44 milliards à fin septembre 1999.

Cet essor s'explique par le fait que les investisseurs, qu'ils soient institutionnels ou particuliers, ont rapidement pris conscience de l'importance et des avantages de ces nouveaux instruments d'épargne.

En effet, les OPCVM permettent à l'épargnant d'accéder au marché financier dans les meilleures conditions de sécurité et de rentabilité. Ils présentent également l'avantage d'être liquides, plus performants sur le long terme que les produits de placement classiques.

Par ailleurs, la diversité des fonds proposés par les organismes financiers permet, aujourd'hui, à l'épargnant de choisir les fonds les mieux adaptés à ses besoins de placement.

## **2) Qu'est-ce qu'un OPCVM**

Les OPCVM (organismes de placement collectif en valeurs mobilières) sont des instruments d'épargne collective. En effet, plusieurs épargnants mettent en commun leurs investissements dans un portefeuille constitué principalement de valeurs mobilières (actions et obligations).

Dans cette forme de placement, les épargnants ne sont plus directement détenteurs de titres de propriétés ou de créances de sociétés, mais d'actions ou de parts d'OPCVM elles-mêmes investies en valeurs mobilières.

## **3) Rôle économique des OPCVM**

Certains agents économiques investissent plus qu'ils n'épargnent : ils ont des besoins de financement. D'autres épargnent plus qu'ils n'investissent : ils ont des capacités de financement. Il est nécessaire que s'organise le transfert des uns vers les autres, c'est la fonction du marché financier.

## **4) Quelles sont les formes que peut prendre un OPCVM ?**

Il existe deux grands types d'OPCVM, les SICAV (société d'investissement à capital variable) et les FCP (Fond Communs de Placement). Des deux organismes sont de nature juridique différente, mais présentent des règles de fonctionnement identiques.

### **o SICAV**

Société d'Investissement à Capital Variable C'est la forme la plus courante que peut prendre un OPCVM. Elle est doublement réglementée puisqu'un elle est régie à la fois par les textes de lois de la société anonyme et par ceux régissant les OPCVM. Ainsi, elle évolue dans un cadre très réglementé et étroitement surveillé.

Le placement en SICAV est matérialisé par des actions.

### **o FCP**

Fonds Communs de Placement Produit d'utilisation moins encadré que la SICAV, le FCP bénéficie du statut de copropriété.

L'investissement dans un FCP est matérialisé par des parts sociales ou des certificats de copropriété.

Dans la pratique, on retient généralement la forme de la SICAV pour la commercialisation d'OPCVM grand public, tandis que l'on adopte le statut de FCP pour des OPCVM plus spécifiques, voire dédiés à un ou plusieurs institutionnels, ou qui investissent dans des secteurs particuliers tels que l'agroalimentaire, les cimenteries ...etc.

Ces deux formes juridiques, SICAV et FCP, peuvent être soit :

o **Des Fonds de capitalisation**

Les revenus générés par le portefeuille de la SICAV ou du FCP (dividendes, coupons et intérêts essentiellement) sont intégrés dans le capital.

Les actionnaires du Fonds réalisent leurs profits sous forme de plusvalue qu'ils dégagent lors de la cession d'une partie ou de la totalité des actions ou des parts du fonds.

o **Des fonds de distribution**

Les revenus dégagés par le portefeuille du Fonds sont distribués aux actionnaires périodiquement sous forme de coupon, selon une périodicité décidée par le gestionnaire et mentionnée dans la fiche signalétique.

Le jour du détachement du coupon du Fonds, la valeur de sa part baisse du montant du coupon distribué.

Ces deux catégories de Fonds (soit de capitalisation, soit de distribution) sont, chacune, soumise à un régime fiscal différent.

## **5) Quelles sont les différentes familles d'OPCVM ?**

### **I- Les OPCVM Actions**

Investis minimum à hauteur de 60% en actions de sociétés cotées à la Bourse de Casablanca, ils sont plus risqués car plus volatiles, généralement plus performants mais sur un horizon temporel plus long.

### **II- Les OPCVM Obligatoires ou de taux**

Investis minimum à hauteur de 90% en obligations, ils sont généralement définis pour une maturité précise (durée de vie moyenne des obligations en portefeuille). Ces OPCVM sont destinés aux épargnants recherchant un placement

à moyen terme, peu risqué, mais dont la performance, modeste, est régulière dans le temps.

### III- Les OPCVM Diversifiés

Sont composés à part égale d'actions et de produits de taux ; ils permettent à l'épargnant de profiter au mieux du dynamisme de la Bourse et de bénéficier de la sécurité des placements obligataires.

### IV- Les OPCVM Monétaires

Investis en obligations et titres de créances négociables à court terme, les OPCVM monétaires sont destinés principalement aux institutionnels et aux entreprises pour une optimisation de la gestion de leur trésorerie.

## **6) Quels sont les avantages compétitifs d'un OPCVM**

### **I- Caractéristique d'un OPCVM**

#### **o La sécurité**

En s'inspirant de l'expérience étrangère, le législateur marocain a construit un cadre réglementaire propre aux OPCVM reposant avant toute chose sur la sécurité de l'épargnant.

#### **o La confiance**

En investissant dans un OPCVM, l'épargnant ne doit oublier qu'il autorise un gestionnaire à effectuer des opérations à sa place.

Il doit donc avoir toute confiance et lui et en sa capacité à faire fructifier son épargne.

#### **o La garantie d'une gestion professionnelle**

Pour obtenir cette confiance de l'épargnant, le gestionnaire doit présenter toutes les garanties de professionnalisme nécessaires pour gérer un OPCVM.

#### **o Communauté d'intérêt**

Un OPCVM est géré le cadre d'une communauté d'intérêt ; c'est une garantie pour le petit épargnant d'être aussi bien servi que le client important.

- **La liquidité**

Outre la sécurité et la performance, la liquidité représente un élément très important d'un OPCVM ; l'épargnant est assuré de pouvoir revendre ses actions ou ses parts à tout moment sur la base d'une évaluation indiscutable. Comme il lui a été possible d'investir quand il l'a souhaité sur une valeur tout aussi indiscutable.

- **Les règles prudentielles**

Dans un souci permanent de sécurité, le législateur oblige le gérant à diversifier ses investissements afin de diminuer le risque du portefeuille de l'OPCVM. Celui-ci, par exemple, n'est pas autorisé à investir plus d'un certain pourcentage (10%) de l'actif de l'OPCVM dans les actifs d'une société, ou de détenir une participation trop importante du capital d'une société.

- o **Rentabilité**

Mesurée par la performance, non corrigée du risque, cette notion exprime le gain net réalisé par rapport au montant investi.

- o **La souplesse**

Un OPCVM est accessible pour une mise de fonds modeste, qui se serait révélée insuffisante pour accéder directement au marché financier avec une répartition de risques satisfaisante.

- o **Les risques**

Ils peuvent être très différents d'un OPCVM à l'autre. Il convient, pour l'épargnant, de bien se renseigner sur la catégorie de l'OPCVM, ses investissements, son horizon de placement et sa vocation afin de s'assurer que le produit correspond bien à son profil de risque.

## **II-Avantages compétitifs d'un OPCVM par rapport aux autres placements classiques**

### **1- OPCVM de taux par rapport au compte sur carnet ou à un DAT**

	<i>Compte sur carnet</i>	<i>Dépôt à terme</i>	<i>OPCVM</i>
<b>Sécurité</b>	<b>Excellente</b>	<b>Excellente</b>	<b>Excellente</b>
<b>Rémunération</b>	<b>Faible</b>	<b>Bonne</b>	<b>Elevée</b>
<b>Liquidité</b>	<b>Bonne</b>	<b>Faible</b>	<b>Bonne</b>
<b>Montant à investir</b>	<b>Faible</b>	<b>Elevé</b>	<b>faible</b>

### **2- OPCVM Actions par rapport à un portefeuille d'actions en direct**

	<i>Portefeuille d'actions en direct OPCVM</i>	<i>OPCVM</i>
<b>Sécurité</b>	Faible	Bonne
<b>Rémunération</b>	Elevée	Elevée
<b>Liquidité</b>	Moyenne	Bonne
<b>Montant à investir / à la diversité des placements</b> Elevée Faible	Elevée	Faible

## **7) Comment choisir un OPCVM**

Le choix d'un OPCVM se fait par rapport à l'objectif de placement de l'investisseur qui peut privilégier la sécurité, le rendement ou rechercher un compromis entre les deux.

### **Horizon de placement**

Cet objectif détermine généralement l'horizon de placement et donc le choix de la catégorie d'OPCVM :

- o Mois de 12 mois : OPCVM Monétaires
- o De 1 à 3 ans : OPCVM Obligataires
- o Supérieur à 3 ans : OPCVM Actions ou Diversifiés

### **Les indicateurs de performance**

Ils permettent de connaître le comportement antérieur des OPCVM en termes de rendement et de mettre en valeur ceux qui ont en de bonnes performances dans leur catégorie. Ils représentent également un des critères de choix de l'OPCVM.

### **L'orientation de la gestion**

L'orientation des placements de l'OPCVM est largement décrite dans la fiche signalétique mise à la disposition de tout souscripteur par les sociétés de gestion. Elle indique la stratégie d'investissement et la politique de gestion d'un OPCVM.

Le choix d'un type d'OPCVM résulte d'un compromis que fait l'investisseur entre degré de risque encouru et niveau de performance recherché.

### **L'évaluation du risque et de la performance**

- o Les OPCVM actions suivent à la hausse comme à la baisse le marché des actions (Bourse).

L'espérance de rendement est plus élevée amis elle est également associée) un risque plus important.

- o Les OPCVM Diversifiés ont un portefeuille qui est investi à la fois dans des actions et des obligations, à la discrétion du gestionnaire. Le risque et la rentabilité du portefeuille dépendent en grande partie des arbitrages effectués par le gérant.

- o Les OPCVM obligataires, investis au moins à 90% dans des produits de taux, évoluent en fonction des taux d'intérêt. Certes

- o le risque est très faible, mais l'espérance de rendement est inférieure à celle des OPCVM actions et diversifiés.
- o Les OPCVM Monétaires, destinés essentiellement aux institutionnels, offrent une rémunération de leur trésorerie au jour le jour, supérieure à celle du marché monétaire.

C'est donc en fonction de votre horizon de placement et du degré de risque que vous pourrez choisir un OPCVM.

### **Fiscalité**

Lors des prises de décisions d'investissement, il faut savoir tirer parti au mieux des avantages fiscaux.

## **8) Comment comparer la performance de 2 OPCVM**

Pour qu'une telle comparaison soit significative, il faut s'assurer au préalable que :

- o La nature des fonds est comparable.

On ne compare pas un OPCVM « action » à un OPCVM obligataire.

- o Leur taille respective l'est aussi. Un fonds qui gère 1 milliard de DH ne peut être comparé à celui qui gère quelques dizaines de millions de DH.
- o La période d'observation est strictement identique.
- o Les 2 OPCVM sont ouverts au public. A exclure donc les fonds dédiés, qui ne sont pas commercialisés.

## **9) Zoom sur la gamme des OPCVM du groupe**

Dans cette gamme, composée aujourd'hui de 24 Sicav et FCP, chaque épargnant et investisseur peut trouver le produit qui lui correspond, en terme de durée de placement, d'orientation de gestion, de risque et d'espérance

### **La Gamme Actions**

#### **o Cap opportunités : SICAV**

Action pour profiter du potentiel de performance offert par la bourse de Casablanca.

- o Cap al Moucharaka** : FCP Actions investi exclusivement dans les actions de sociétés commerciales et industrielles cotées à la bourse de Casablanca.
- o Profil dynamique** : une gestion reposant principalement sur les actions avec une moindre part des produits obligataires et monétaires

- o Palmarès financières : première SICAV spécialisée et investie exclusivement dans les actions bancaires et financières.

### **La gamme diversifiés**

- Cap Equilibre : SICAV diversifiée pour profiter au mieux du dynamisme de la bourse et bénéficier de la sécurité des placements obligataires.
- o Sélection : SICAV des SICAV, solution « clé en main », pour investir dans les meilleures SICAV de la place.
- o Profil harmonie : une répartition harmonieuse entre les titres obligataires et les produits action.

### **La gamme obligataires**

- o Cap Régularité : SICAV obligataire pour une valorisation sécurisée et régulière de votre épargne.
- o Cap Revenus : FCP obligataire pour une valorisation régulière de l'épargne avec une distribution trimestrielle des revenus.
- o Profil : une gestion reposant majoritairement sur des produits obligataires et monétaires.

### **La gamme monétaire**

- o Cap Trésorerie : FCP monétaire destiné aux institutionnels et aux entreprises pour une optimisation de la gestion de leur trésorerie.
- o Cap Institutions : FCP obligataire à court terme destiné également aux institutionnels et entreprises pour une valorisation de leur trésorerie sur une période allant de 3 à 9 mois.

## **Chapitre neuf : Produit de la Bancassurance**

### **Produits d'épargne :**

Plan Age D'or

Plan Education

### **Produits de placement**

Capital Plus

### **Produits de Prévoyance - santé :**

Global sécurfamille

Sécurfamille Accidents

Confort Santé

# Assuremprunt Particuliers/Entreprises

التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

## 1) Produit d'épargne

### a- Plan Age D'or

Taux de rémunération = taux minimum réglementaire mis en vigueur (3,25%)

+ 90 % des bénéfices générés par la gestion de l'épargne.

#### Avantage fiscal

Pour bénéficier de cet avantage, le contrat doit être éligible : l'âge de la retraite dépasse 50 ans et la durée du contrat est supérieur ou égale à 10 ans. Avance et rachat a

g

i

t

d

,

55

u

n

#### Avance et rachat

ENCG Settat  
AZIZ. Fatima Ezzahra

Le souscripteur peut opter pour un rachat total de l'épargne revalorisé sans frais ni retenue à condition que la durée de souscription dépasse 3 ans. A défaut, une retenue de 5% de l'épargne revalorisée s'impose.

Cependant, il s'agit d'une pratique à éviter car le retrait total correspond à la fin du contrat. C'est ainsi qu'il faut conseiller au client la rachat partiel à hauteur de 50% de son épargne, mise à sa disposition deux fois la vie du contrat sans frais ni retenue. En sus, le souscripteur peut bénéficier d'une avance jusqu'à concurrence de 80% de la valeur de rachat à la date de la demande de cette avance.

Dans le même ordre d'idée, le Plan Age D'or – suite à un nantissement – peut servir comme garantie pour un crédit sérénité à hauteur de 80% de l'épargne constituée.

### **Argumentaire pour éviter le rachat :**

- o Votre épargne peut vous servir plus tard
- o Vous disposez de fonds nécessaires pour couvrir vos besoins occasionnels de trésorerie en toute liberté.
- o Vous pouvez bénéficier immédiatement d'une somme d'argent qui répond à vos besoins, à un taux bonifié

Au terme du contrat, la liquidation de la retraite est effectuée au choix du souscripteur :

- o Perception du capital revalorisé
- o Perception d'une rente viagère
- o Perception d'une rente certaine (5, 10, 15 ou 20 ans)
- o Perception d'une partie en capital et le reste sous forme de rente

### **Argumentaire de vente**

- o Un produit accessible et performant
- o Une gestion souple et simple
- o Une offre personnalisée
- o Des bénéfices exonérés

q

u

i

p

e

r

m

## b- Plan Education

e

Il est question d'un produit d'épargne qui a pour objet la constitution d'une épargne éducation au profit d'un enfant bénéficiaire en vue de lui permettre de poursuivre ses études supérieures ou de s'insérer dans la vie active moyennant le

**L'âge de liquidation** de l'épargne est bien 18 ans mais peut aller jusqu'à 25 ans si l'enfant bénéficiaire poursuit ses études supérieures

Taux de rémunération = taux minimum réglementaire mis en vigueur (3,25%) + 90% des bénéfices générés par la gestion de l'épargne

**Garantie décès et invalidité absolue et définitive (IAD)**

i

e

Mons de 60% à la date de la demande et cesse et cesse tous ses effets le lendemain du 65<sup>e</sup> anniversaire du souscripteur. Elle couvre, en cas de décès ou IAD du souscripteur avant le terme du contrat, les prestations suivantes :

o La garantie d'exonération ; qui consiste en la prise en charge des versements périodiques mensuels et ce, jusqu'au terme du contrat.

d

o La rente éducation : le versement au profit de l'enfant du bénéficiaire d'une rente éducation trimestrielle égale à trois fois la moyenne des



versement mensuels versés sur le compte durant les 12 mois ayant précédé le décès ou IAD, à l'exclusion des versements exceptionnels.

**Avance et rachat** : identiques aux modalités déjà sus citées au « Plan Age D'or ».

### **Options au terme de la souscription :**

La liquidation du compte épargne s'effectuera au choix du souscripteur, à travers l'une des options suivantes :

- o Versement intégral du compte épargne éducation valorisé ;
- o Perception d'une rente certaine versée trimestriellement d'avance (maximum 10 ans) ;
- o Panachage entre les deux options sus citées.

### **Prime décès et IAD**

Elle est formée par un pourcentage des versements mensuels qui varie en fonction de l'âge du client :

- o 5% des versements mensuels si l'âge du client à la date de la souscription est inférieur à 40 ans
- o 6% des versements mensuels si l'âge du client à la date de la souscription est compris entre 40 et 50 ans
- o 8% des versements mensuels si l'âge du client à la date de la souscription est supérieur à 60 ans

En cas d'interruption des versements mensuels :

- o Le montant du compte Epargne Education continuera à s'accroître en bénéficiant de la rémunération. La compagnie d'assurances se réserve, toutefois, la possibilité de résilier le contrat d'assurances si le montant de l'épargne constituée est inférieur à 1 000 Dhs après la 1<sup>ère</sup> année de souscription ou s'il est nul après six mois de souscription.
- o L'assurance décès et IAD sera résiliée.

### **Argumentaire de vente**

- o Rémunération attrayante ;
- o Simple, souple et disponible ;
- o Performant et avantageux.
- o Conditions d'accès avantageuses :
- o Pas de frais d'entrée
- o Pas de frais sur les versements
- o Pas des frais de dossier.

r

i

n

c

i

## 2) Les produits de placement

a

### a- Activ'Epargne

#### b-

C'est un produit d'assurance vie capitalisation qui permet, d'une part, de fructifier et valoriser une épargne et, d'autre part, de garantir un capital en cas de décès ou IAD

Pour les versements le souscripteur dispose de deux formules :

- o 1<sup>ère</sup> formule : versement périodique ; à partir de 200 Dhs par mis avec un versement initial ou exceptionnel facultatif (500 Dhs minimum)
- o 2<sup>ème</sup> formule : versement libre avec versement initial obligatoire (5000 Dhs minimum) avec des versements complémentaires facultatifs (2000 Dhs minimum).

**Taux de rémunération** = taux minimum réglementaire mis en vigueur (3,25%) + 90% des bénéfices générés par la gestion de l'épargne.

Pour ce qui et de la prime décès, elle varie en fonction de la prime annuelle versée, ainsi nous distinguons 4 options



- 1<sup>ère</sup> option : 50 000 Dhs, prime annuelle 175 Dhs
- 2<sup>ème</sup> option : 100 000 Dhs, prime annuelle 350 Dhs
- 3<sup>ème</sup> option : 200 000 Dhs, prime annuelle 700 Dhs
- 4<sup>ème</sup> option : 300 000 Dhs, prime annuelle 1050 Dhs

Avance et rachat : identiques aux modalités relatives à « Plan Age D'or » ou « Capital Education ».

Au terme du contrat, la liquidation de l'épargne revalorisée est effectuée au choix du souscripteur :

Perception du capital

Perception d'une rente certaine trimestrielle

Combinaison entre les deux méthodes

En cas de décès, l'épargne revalorisée est versée aux bénéficiaires désignés ou à défaut à ses ayant droits légaux.

En cas d'IAD, l'épargne revalorisée est versée au client lui-même.

### **c- Capital plus :**

C'est un produit d'assurance vie capitalisation qui permet d'une part, de fructifier et valoriser un capital à moyen terme (3 à 10 ans) et, d'autre part, de garantir un capital en cas de décès ou IAD

Taux de rémunération = taux minimum générés par la gestion de l'épargne.

Base de calcul = Versement effectué – Prime d'assurance décès (1% du versement)



S

a

t

i

o

n

s

u

n

### Avance et rachat

Le souscripteur peut opter pour un rachat total de l'épargne revalorisé sans frais ni retenue à condition que la durée de souscription dépasse 3 ans. A défaut, une retenue de 2% de l'épargne revalorisée s'impose.

q

u

Cependant, il s'agit une pratique à éviter car le retrait total correspond à la fin du contrat. C'est ainsi qu'il faut conseiller au client le rachat partiel à hauteur de 50% de son épargne, mis à sa disposition deux fois dans la vie du contrat sans frais ni retenue. En sus, le souscripteur peut bénéficier d'une avance jusqu'à concurrence de 80% de la valeur de rachat à la date de la demande de cette avance.

e

Dans le même ordre d'idée, capital plus suite à un nantissement – peut servir comme garantie pour un crédit sérénité à hauteur de 80% de l'épargne constituée.

o

Au terme du contrat, la liquidation du capital est effectuée au choix du souscripteur :

u

- Perception du capital
- Perception d'une rente certaine trimestrielle
- Combinaison entre les deux méthodes

p

e

r

Pour ce qui est du capital décès : capital garanti en cas de décès ou IAD du client, il est égal à 10% du capital investi.

i

o

### 3) Produit de prévoyance santé :

#### a- Global Sécurfamille

Ainsi, il est conçu à un amalgame de garanties, à savoir :

1- Garantie « remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation consécutifs à un accident de la vie privée »

Remboursement des frais engagés à concurrence d'un plafond variant en fonction de l'option choisie : de 5 000 Dhs à 50 000 Dhs par un et par assuré.

2- Garantie « versement de l'indemnité journalière forfaitaire en cas d'hospitalisation suite à une maladie ».

3- Garantie « capital décès accidentel » versement d'un capital variant en fonction de l'option choisie de 10 000 Dhs à 100 000 Dhs.

a- Pour le conjoint, il est de 100% du capital garanti.

b- Pour les enfants assurés, il est de 25% du capital garanti.

4- Garantie « remboursement des frais de transport de l'assuré en cas de maladie ou d'accident ».



Remboursement des frais engagés à concurrence d'un plafond variant en fonction de l'option choisie : de 1 000 Dhs à 10 000 Dhs par an et par assuré.

**Pièces justificatives à présenter :**

En cas de décès accidentel :

Un extrait d'acte de décès de l'assuré

Une pièce justificative de l'identité du (ou des) bénéficiaire (s)

Le certificat de vie du (ou des) bénéficiaire (s)

En cas de frais engagés à la suite d'un accident couvert :

Un justificatif de parenté avec le souscripteur si l'assuré est autre que le souscripteur

Les originaux des factures réglées

En cas d'hospitalisation suite à une maladie couverte :

L'original du certificat médical attestant la durée et la nature de l'hospitalisation

L'original de la facture détaillée des frais d'hospitalisation acquittés, à défaut le duplicata ou une copie légalisée.

**Capital décès accidentel** : Versement d'un capital variant en fonction de l'option choisie de 100 KDH à 1.500 KDH.

- Pour le conjoint, il est de 100% du capital garanti
- Pour les enfants assurés, il est de 25% du capital garanti.

C'est un contrat d'assurance qui permet à l'assuré de protéger sa famille contre les conséquences financières d'un accident, par le biais

lis  
at  
io  
n.



M

éd  
ic  
al  
e  
o  
u  
ch  
ir  
ur  
gi  
ca

**Les garanties** SEURFAMMILLE Accidents s'appliquent en cas de dommages corporels résultant d'accident couverts qui surviennent dans la vie privée de l'assuré : chutes, brûlures, fractures, blessures, agressions, noyade, accidents de la route...

su  
it  
e

## **c- Confort Santé**

**Attijariwafa Bank** s'est associé avec le spécialiste mondial de l'assurance santé, International Health Insurancedanmark a/s (IHI) pour proposer aujourd'hui Confort Santé, l'assurance santé qui va jusqu'au bout des exigences de ses clients Privilèges et Prestige auxquels s'adresse exclusivement ce produit.

ad  
ie

Confort Santé est une couverture médicale internationale, destinée à la clientèle haut de gamme de ATTIJARIWAFABANK qui a pour objet de garantir aux assurés, une couverture à vie (dès acceptation par la compagnie) des dépenses occasionnée suite à une maladie ou à un accident.

ég  
er  
sa  
fa

ill  
e

co  
nt  
re  
le  
s  
co  
ns  
éq  
ue  
nc  
es  
,



Ce produit présente deux formules distinctes, chacune répondant aux niveaux de besoin de la clientèle visée :

o **Confort santé Diamant :**

Ouverture pouvant atteindre 10 000 000 Dh/an/personne

o **Confort santé Gold :**

Couverture pouvant atteindre 2 500 000 Dh/an/personne

**Argumentaire de vente :**

- o Couverture internationale en toutes circonstances ;
- o Remboursement des frais d'hospitalisation ;
- o Traitements ambulatoires ;
- o Accouchement ;
- o Prestations non hospitalières (consultation de spécialistes, physiothérapie, radio, scanner, analyses de laboratoires...)
- o Frais de transport par avion sanitaire.

#### 4) Produit de Prévoyance décès :

##### a- Sécuricompte

Il s'agit d'un contrat d'assurance qui garantit le versement d'un capital en cas de décès ou invalidité Absolue et définitive. Le montant de ce capital est lié au solde du compte bancaire de l'assuré.

##### Comptes à assurer :

- o Les comptes chèques
- o Les comptes sur carnet
- o Les comptes de MRE
- o Les comptes en dirhams convertible
- o Le compte avance crédit Express

##### Tableau des primes et des prestations :

Option	Prime annuelle	Capital minimum		Capital Maximum		Plafond en cas de plusieurs comptes garantis	
		Décès		Décès		Décès	
		Naturel	Accidentel	Naturel	Accidentel	Naturel	Accidentel
jocker	100	10 000	20 000	50 00	100 000	75 000	150 000
A	150	20 000	40 000	100 000	200 000	150 000	300 000
S	180	30 000	60 000	200 000	400 000	250 000	500 000

B	200	40 000	80 000	200 000	400 000	250 000	500 000
C	300	60 000	120 000	300 000	600 000	400 000	800 000
D	400	80 000	160 000	400 000	800 000	500 000	1 000 000
E	500	100 000	200 000	500 000	1 000 000	650 000	1 300 000
F	800	200 000	400 000	750 000	1 500 000	1000 000	2 000 000
G	1 200	300 000	600 000	1 000 000	2 000 000	1 250 000	2 500 000

### **Garanties offertes :**

Capital égal au solde du compte débiteur du client à la veille du décès.

Ainsi, trois options se présentent :

-Si le solde :  $K$  min garanti : capital décès = minimum garanti

-Si le solde :  $K$  max garanti : capital décès = maximum garanti

-Si le solde du est compris entre le capital minimum et le captal maximum :  
capital décès = solde du compte.

Doublement du capital si le décès est accidentel.

-Si le solde du compte garanti est débiteur, les prestations du présent contrat seront versées à la banque, le reliquat du capital décès garanti est versé par la banque aux bénéficiaires désignés par l'assuré.

La garantie se renouvelle au début de chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation de la part de l'assuré.

Le client peut demander la résiliation à compter de l'échéance annuelle du 1<sup>er</sup> janvier de chaque année en remplissant une demande de modification et résiliation.

## Argumentaires de vente

- o Accessible : à partir de 150Dhs par an.
- o Intéressant : la garantie est renforcée en cas d'accident.
- o Flexible : plusieurs options sont disponibles.
- o Pratique : le capital peut servir à résorber le découvert.

### **b- Assuremprunt Particuliers / Entreprises**

Comme son nom l'indique, il s'agit d'un produit destiné bien aux particuliers qu'aux entreprises :

- Assuremprunt Particuliers : personne physique, titulaire d'un compte chèques ou MRE, âgée de plus de 18ans et moins de 65ans, bénéficiant d'un prêt personnel octroyé par la banque, d'un montant supérieur à 200 000 DH et ne dépassant pas 3 000 000.

- Assuremprunt Entreprises : entrepreneur individuel ou société (sur la tête d'un représentant de cette société être avec l'accord de celui-ci, âgé de plus de 18ans et moins de 65 ans) bénéficiant d'un crédit de fonctionnement ou d'investissement, octroyé par la banque, d'un montant maximum de 1 000 000.

En cas de décès avant 70ans ou d'invalidité Absolue et Définitive avant 65ans, versement d'un capital égal :

- La première année : ou montant du crédit figurant sur la demande de souscription

- Les années suivantes : au montant garanti (ce montant devant correspondre au capital restant du ou l'engagement de la banque).

La garantie Assuremprunt se renouvelle au début de chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation de la part de l'assuré.

## CONCLUSION

Il semble clair et net qu'**Attijariwafa Bank** dispose d'une panoplie de gamme de produits personnalisés en fonction de la typologie de la clientèle. Ce souci de rigueur et la clef de voûte à un avenir meilleur qui ne fait que se confirmé par une segmentation pragmatique, une spécialisation de réseaux et identification des meilleures pratiques « Best practices » de deux banques.

Certes le client est roi, mais à **Attijariwafa Bank** ce client peut bénéficier désormais d'un réseau élargi et dispersé assurant une couverture nationale parfaite (600 agences en 2007), ainsi qu'une couverture à l'international couvrant les principales capitales en Europe et au moyen Orient. Pour l'Afrique l'initiative au Sénégal fut louable mais il convient de rappeler qu'il ne s'agit que du commencement.

Dans cette même perspective, la charte déontologique s'impose et à pour cause d'adopter les normes et les usages les plus rigoureux à l'instar des meilleurs standards internationaux du secteur bancaire.

Ainsi, il va sans dire le bon fonctionnement d'Attijariwafa bank repose désormais sur la recherche, par nous tous, des comportements éthiques que clarifie le code de bonne conduite qui a pour finalité d'imprégner, d'une part, une culture de respect, de politesse voire des sourire à l'égard de nos clients et collaborateurs. D'autre part, un intérêt particulier pour la transparence des opérations et le respect de toutes les lois et réglementations.

Le positionnement de champion national, ne peut mûrir en cas de carence en terme de loyauté, de transparence ou encore de réglementation. L'exigence en

matière de ces valeurs et l'élément moteurs pour améliorer la crédibilité et la net. **ENCC Settat** ne réside pas aussi bien sur la scène nationale qu'internationale.

**AZIZ. Fatima Ezzahra**

Pour conclure, il va de soi mentionner que ce projet d'entreprise est l'affaire de nous tous. tous salarié confondu. La confiance en ce projet semble un passage

incontournable afin que ces articles s'alignent avec le quotidien de tous les collaborateurs.



Ainsi, il va sans dire le bon fonctionnement **d'Attijariwafa Bank** repose désormais sur la recherche, par nous tous, des comportements éthiques que clarifie le code de bonne conduite qui a pour finalité d'imprégner, d'une part, une culture de respect, de politesse voire des sourires à l'égard de nos clients et collaborateurs. D'autre part, un intérêt particulier pour la transparence des opérations et le respect de toutes les lois et réglementations.

Le positionnement de champion national, ne peut mûrir en cas de carence en terme de loyauté, de transparence ou encore de réglementation. L'exigence en matière de ces valeurs et l'élément moteurs pour améliorer la crédibilité et la notoriété du groupe aussi bien sur la scène nation la qu'international.

Pour conclure, il va de soi mentionner que ce projet d'entreprise est l'affaire de nous tous, tous les collaborateurs. La confiance en ce projet semble un passage incontournable afin que ces articles s'alignent avec le quotidien de tous les collaborateurs.