**Chapitre1 : Présentation de l’union internationale de banque UIB (produit et services)**

1. **Présentation générale de l'UIB :**

L'Union Internationale des banques est une banque commerciale à capitaux privés en Tunisie, affiliée au Groupe Société Générale, l'un des premiers groupes bancaires internationaux, dont le modèle de l'UIB est une banque universelle dont la mission est de fournir une gamme complète de services à tous types de clients. L'Union Bancaire Internationale est la banque de référence opérant en Tunisie. Il enrichit en permanence ses compétences en bénéficiant du soutien du groupe Société Générale dans la plupart des pays de Monde.

**1**. **Renseignement généraux concernant la banque** :

Dénomination sociale : Union International de Banques

Siège sociale : 65 AVENUE HABIB BOURQUIBA -1001-TUNIS

Téléphone : 71218010 – 71218069

Forme juridique : Société anonyme

Secteur : banque

E-mail : [uibcontact@uib.com](mailto:uibcontact@uib.com)

Site web : uib.com.tn

Exercice social : Du 1er janvier au 31 décembre de chaque année

Capital social : 196 000 000

Direction :

- MONDHER Ghazali : DG

-Alexandre  May mat : président du conseil d’administration

Nombre d’agence : 130 agences sur le territoire dont 30 agences dans la région du grand Tunis

Les sociétés apparentées :

- International SICAR : Société d’investissement a capital risque

-UIB Finance : Société Intermédiaire en bourse

-International de recouvrement de créances : Société de recouvrements de créances pour les comptes de tiers

**Logo :**



Figure : Logo <UIB>

**L’organigramme général de l’UIB :**

**Présidence**

**Direction général**

**Service Communication**

**Direction**

**Conformité et Risque**

**Direction**

**Administratif et Financière**

**Direction**

**Opérations**

**Direction**

**Développement**

**Direction**

**Stratégie et RSE**

**Direction**

**Ressources**

Figure : Organigramme général de l’UIB

**2- Historique de l'UIB :**

L’UIB est une banque commerciale prive en Tunisie , il existe depuis les années 1964 , elle fait partie du groupe société générale , l'un des premiers groupes bancaires internationaux , elle se caractérise par les opérations de financement internationale , son modèle est un modèle d'une banque universelle qui consiste a offrir une gamme complète de services a tout type de clientèle ( Grandes entreprises , PME, Professionnels ,Particuliers ...) .

Depuis les années 1986, la banque a connue un fort développement elle ouvre des agences dans l’ensemble du pays. Ainsi, en 2002 le groupe société générale acquiert 52 capitaux de L’ UIB .En effet, en 2003, la banque se caractérise par le lancement de chantiers de remise à niveau et le ciblant particulièrement l’informatique, la formation personnel, la rénovation de l’offre commerciale et l’assainissement financière de la banque .Durant la période 2004 et 2008 la banque a connue une augmentation de capital elle passe de 106 000 000 DT a 196 000 000 DT.

**3- l’activité de L’UIB :**

L’activité principale de l’UIB consiste généralement à collecter des dépôts et d’accorder les crédits des différents agents économiques, quelle que soit leur durée et leur forme elles comprennent aussi :

* Sécuriser les opérations de commerce international pour le compte des operateurs économiques ;
* Conseil et assistance en gestion de patrimoine, gestion financières, ingénierie financière et tous services destines à faciliter la création, la croissance et la restructuration d’entreprise ;
* Fournir aux clients et gérer les moyens de paiement ;
* Assurer un service de change et de caisse ;

1. **Organisation de l’agence UIB SILIANA :**

**1. L’organigramme de L’agence UIB SILIANA** :

**Chef d’agence**

**Conseiller de la clientèle**

**Caissier**

Figure 3 : Organigramme de l’agence UIB\_Siliana

**2. Les tâches et les responsabilités dans chaque service :**

* Le chef d’agence:

- Réglementations d'importation et d'exportation.

- Superviser le travail de chaque employé.

- Recherche d'actualités commerciales

- Superviser toutes les opérations.

- Le responsable de l'agence est la première personne responsable de la confirmation des documents signés pour tous les documents.

- Il vérifie le fonctionnement du compteur et fait un rapport annuel.

* Caissier :

-Arrêtez la journée comptable.

- Commandes du compteur arrière en fin de journée.

- Remise des cartes et chèques.

- Définir des notes.

-Chargement ou déchargement DAB

- Chéquier de télé compensation.

* Conseiller à la clientèle :

- Gestion des prêts personnels.

- Ouvrir des comptes bancaires pour les clients qui souhaitent déposer des fonds.

- Fournir des relevés de compte bancaire et divulguer l'identité bancaire aux clients.

- Consultation des comptes.

**3. présentation des produits et services offerts par L’UIB:**

1. **Les services :**

L’UIB met à la disposition des clients divers services suivants:

**Les comptes bancaires :**

Les résidents tunisiens, personnes physiques capables, peuvent ouvrir un compte courant pour les dépôts à vue en dinars au point de vente. Ils peuvent ouvrir un compte courant au nom de la personne physique ou au nom de plusieurs personnes physiques après signature d'une facture de compte joint, qui fonctionne en deux temps :

* Signatures séparées
* Signatures jointe

Un comptes courants permet au client de:

* Retirer de l’argent ;
* Payer le cheque émis sur compte ;
* Transfert d’émission ;
* Virement ;
* Paiement en espèce ;
* Paiement par chèques ;
* Recevoir les envois de fonds ;
* Intérêts payables.

**Les comptes courants:**

Certains personnes morales en Tunisie peuvent ouvrir des comptes courants pour les dépôts revenants de leurs activité .il consiste d’un compte commercial.

**Le compte PLATINE** :

Il s'agit d'un compte de dépôt qui vous offre une tranquillité d'esprit et une flexibilité totales pour tous les types d'opérations bancaires. C'est un service premium pour les clients d'être un client privilégié de l'UIB.

**Le d’épargne Dari :**

Offrir aux clients une rémunération d'épargne intéressante pour bénéficier de prêts qui financent différents types d'investissements immobiliers dans des conditions spécifiques.

**Les compte d’épargnes KINZ:**

Il s'agit d'un compte d'épargne flexible et rentable qui peut être alimenté de différentes manières. Avec ce produit, le client peut économiser à son rythme et son argent peut être utilisé gratuitement. Le compte d'épargne KINZ propose un choix de supports de compte flexibles : livret ou carte.

**Les compte d’épargnes OMNIA :**

Il s'agit d'un produit d'investissement qui permet aux clients particuliers d'accumuler une épargne rémunérée dans le temps pour accéder à un crédit permettant de financer divers projets.

1. **Les opérations d’encaissement et de décaissement :**

**Versement :**

* Versement espèces :

Cette opération comprend le traitement des fonds à la banque par le titulaire du compte ou un tiers, on distingue :

Espèces versées par le client sur son compte auprès de l'agence.

* Espèces versées par des tiers aux clients de l'agence.
* Paiement par un titulaire de compte ou un tiers par un chèque en espèces versé au bénéficiaire à partir d'un compte ouvert auprès d'un établissement autre que l'émetteur : Cette opération consiste à déposer des fonds dans une banque sous une forme écrite appelée chèque, on distingue :
* Un chèque de règlement tiré par le client sur place pour son compte à l'agence.
  + Paiement hors site par chèque effectué par le client sur un compte ouvert dans une autre agence.
* Versement épargne :

Cette opération consiste à effectuer un dépôt sur un compte d'épargne et peut être effectuée par le titulaire du compte, effectuant des paiements institutionnels pour le bénéficiaire comme n'importe qui d'autre se trouvant intéressée.

* Versement d’effet commerce :

Cette opération comprend le remplissage du bon de livraison. Il existe deux cas, dans le premier cas, le remettant est client de la même agence bancaire.pas efficacement. Dans le second cas, l'expéditeur est client d'un autre établissement, auquel cas l'établissement destinataire rembourse son effet à l'échéance de vérification et doit verser à la banque de l'expéditeur le montant requis.

**Retraits :**

* Retirer de l'argent d'un compte d'épargne :

Si le titulaire du compte d'épargne veut retirer des fonds du compte, il doit présenter ce livret et la carte nationale d'identité au personnel du guichet qui remplira le formulaire de retrait, enregistrera l'opération et rédigera le mettre à jour le compte d'épargne.

* Retrait du compte courant :

Cette opération comprend tout type de retrait par chèque. Le rôle du caissier est de vérifier l'exactitude de la signature du client, l'existence du lieu et de la date de paiement, ainsi que le bénéficiaire chargé d'encaisser ce chèque.

**Les chèques** :

Un chèque est un moyen biblique de payer une autre personne en utilisant une ligne bancaire. Un chèque produit est un titre utilisé par un tireur pour effectuer un prélèvement total ou partiel au profit de lui-même ou d'un tiers et le créditer sur le compte du pneu. Il existe plusieurs types de chèques, les plus connus et les plus utiles sont :

- Chèque bancaire.

- Chèques barrés.

-Chèque certifié.

- Chèques endossés.

**Les Crédit :**

* Crédit EXPRESSO :

Il s'agit d'un crédit à la consommation polyvalent qui est accordé aux clients sans justificatif d'achat pour couvrir l'ensemble de leurs dépenses.

* Crédit AUTO :

Pour les particuliers souhaitant financer une voiture neuve ou d'occasion jusqu'à 3 ans.

* Crédit immobiliers :

Disponibles pour tous ceux qui souhaitent acheter une maison neuve ou d'occasion, construire ou rénover une maison ou même acheter un terrain.

**Les Produits :**

Il existe plusieurs types de produits dans UIB :

* UIB phone :

Affiche le solde du compte et le montant enregistré au cours des 5 dernières fois. L'abonnement UIB est gratuit pour les utilisateurs de Tunisie Télécom.

* MESSAGE :

Il s'agit d'un service qui informe les clients de l'état de leurs comptes de dépôt par SMS.

* Western Union :

C'est l'un des principaux services bancaires : pensez à un service de transfert d'argent depuis l'étranger pour des destinataires en Tunisie, un service fiable, rapide, facile, sécurisé et gratuit.

* Les produits monétiques :

Les produits de paiement principalement basés sur les cartes bancaires électroniques sont les suivants :

* VISA Electron :

Il s'agit d'une carte qui permet les retraits et les achats auprès des commerçants dans les limites d’un plafond d’utilisation.

* OXEGENE :

La Carte OXEGENE est une carte de retrait et d'achat qui permet à son titulaire d'utiliser des avances sur revenus mensuelles.

* Mastercard :

Les cartes nationales et internationales permettent les retraits et les achats chez les commerçants en Tunisie et à l'étranger.

* SAFARD CARDE :

Il s'agit d'une carte internationale de retraite et de paiement que les clients peuvent utiliser exclusivement à l'étranger pour bénéficier d'une indemnité de déplacement annuelle.

* KIT :

Le KIT est un produit regroupant plusieurs produits et services bancaires de la catégorie banque au quotidien vendus indissociablement à un tarif mensuel unique.

**Bancassurances :**

* Assurance JOKER :

Le JOKER est une assurance qui protège le client contre la perte ou le vol de ses cartes et chéquiers, avant même qu'il ne s'y oppose.

* Assistance voyage :

L’Assistance voyage est un produit de bancassurance qui incite ses souscripteurs à se prémunir contre les aléas qui pourraient leur arriver lors d'un voyage à l'étranger, avec de multiples garanties.