

Rapport de stage



MOHAMED MAZIN

INTRODUCTION



C'est quoi ATB :

ATB ou Arab Tunisien Bank est une banque tunisienne à l'origine de la Jordanie sous le groupe Arab Bank .



ATB est fondé en 30 Juin 1982 occupe une place commerciale importante dans ce domaine.

Le slogan de cette banque est :

Des professionnels à l'écoute

PLAN

1) Opérations de guichet

- a) Caisse 1
- b) Caisse 2
- c) Rôle du SCSO

2) Rôle du CRO

3) Rôle du chef d'agence

4) Partie informatique

5) Expérience personnelle

1) Opérations du guichet

a) Caisse 1

La première caisse a principalement 3 tâches à faire :

i) Les versements

C'est les versements d'espèces en compte des clients. Premièrement on donne au client un bulletin de versement à remplir puis on compte l'argent à l'aide de la machine compteuse et on vérifie le montant à verser ensuite le responsable de la caisse signe et met le cachet.

La deuxième partie se fait avec l'ordinateur en saisissant le numéro de compte et le montant à verser. Enfin on scanne le papier.

ii) Les retraits

Les retraits sont bien identiques avec les versements dans la méthode de travail.

En premier lieu on donne un ordre de retrait ou un chèque au client, on met le cachet et on signe.

Ensuite on écrit le numéro de compte et le montant dans le logiciel T24.

Puis on finit par scanner le papier et donner le montant désiré au client.

iii) opération de change

Pour effectuer l'opération du change on prend tout d'abord l'argent et on vérifie le montant.

Puis on écrit le numéro de C N du client, son nom, le montant et la devise.

Ensuite, le montant que nous allons lui donner au client s'écrit sur le système.

On prend une copie de la C N ainsi que sa signature et on donne son le montant.

b) Caisse 2

La caisse 2 a principalement deux rôles :

i) Les remises chèques

Prémièrement on donne au client le papier de la remise chèques puis on vérifie les coordonnées du chèque comme la signature, numéro de C N I le nom et le prénom.

En deuxième lieu on ouvre i Bank, on tape le montant total et numéro de compte puis on scanne le chèque et on tape une autre fois le montant mentionné dans ce chèque.

ii) Les virements

Comme d'habitude on donne au client le papier de virement.

Après que le client termine, on signe et on met le cachet puis avec i bank on tape le numéro de compte, le montant



c) rôle du scso

Le scso est le responsable de la caisse.

Son rôle est de contrôler les opérations de la caisse, la réception et l'envoi des fonds (i bs).

Il contrôle aussi la journée comptable des caisses et rejette les chèques sans provision.

En outre il reçoit les mandats des carnets de chèques et les délivre par la suite.

Enfin il est le seul responsable de la réception et l'envoi de courrier.

2) Rôle du CRO

Le CRO est le chargé de clientèle

Il est le responsable de l'ouverture des comptes et vendre les produits bancaire (ATB pay, ATB Messenger).

De plus il prospecte sur terrain des nouveaux clients et fait la mise à jour de la base des données des clients.

Le CRO traite et suit aussi les réclamations des clients.

Enfin il reçoit et saisit les demandes de crédits

ATB PAY

بتاليفونك تقضي شورك

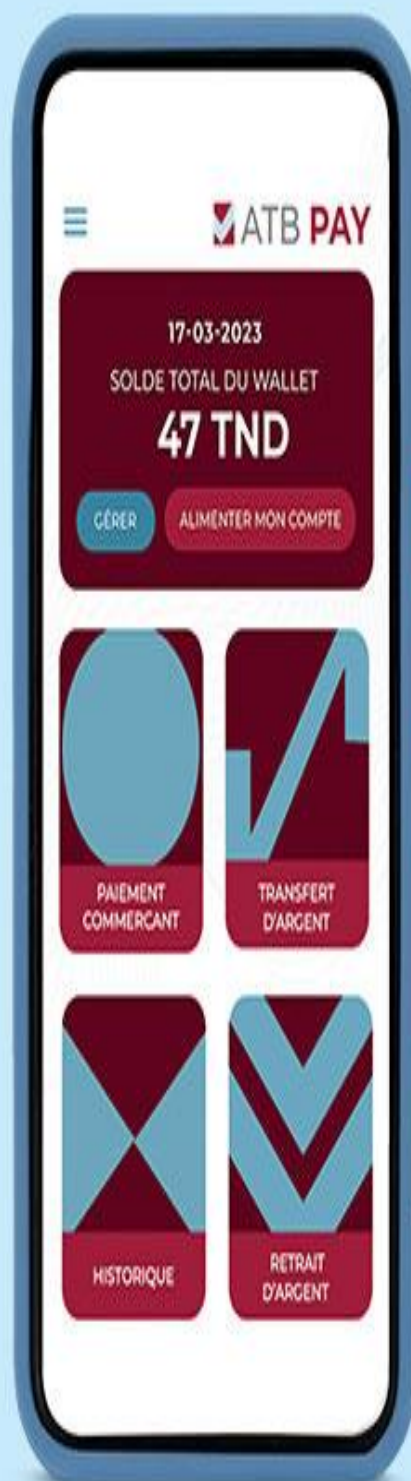


ATB

Download on the
App Store

GET IT ON
AppGallery

GET IT ON
Google Play



3) Rôle du chef d'agence

Le directeur de l'agence est le premier responsable de l'agence qui supervise tous les opérateurs de la banque.

Il collecte les dépôts et visite des clients pour réaliser son objectif (dépôt et engagement)



4) partie i n f o r m a t i q u e

L' i n f o r m a t i q u e est o m n i p r é s e n t e d a n s l e t r a v a i l d e s b a n q u e s . E n e f f e t e l l e f a c i l i t e l e s t r a n s a c t i o n s b a n c a i r e s .

E n p r e m i e r l i e u , c h a q u e a g e n c e A T B a u n s e r v e u r q u i l a l i e a v e c l a d i r e c t i o n d' i n f o r m a t i q u e .

C e s e r v e u r p e r m e t d' i d e n t i f i e r l e s c l i e n t s e t d e d o n n e r l e u r s n o m s e t p r é n o m s s e u l e m e n t p a r a v o i r l e u r s n u m é r o s d e c o m p t e .

C e t t e o p é r a t i o n e s t g r â c e à u n e l a r g e b a s e d e d o n n é e s q u i c o n t i e n t t o u t e s l e s i n f o r m a t i o n s d e s c l i e n t s

Dans le travail de l' ATB on utilise des logiciels. Chacun a son rôle :

*) T24 :

Avec lequel on peut faire les opérations des versements, retraits et

Changes



TEMENOS
THE BANKING SOFTWARE COMPANY



*) EQUATION :

Il nous permet de consulter les soldes et faire des extraits

*) I BANK :

On l' utilise pour la remise cheque et effets et virements et la compensation des chèques

5) Expérience personnelle

Dans cette période de stage j'ai appris comment il faut se comporter avec les clients, gérer les conflits des clients entre eux et travailler en équipe.

En outre j'ai eu un travail de téléphoner à nos clients pour les convaincre de s'inscrire à nos services bancaires.

C'est une bonne expérience qui m'a aidé à débarrasser de la timidité et qui a développé mes outils de communication

