

Diffusion large

Usage Interne

Casablanca, le 01/09/2016

Instruction Réf : B-01-0090

Banque Privée

Destinataires

L'ensemble du personnel et plus particulièrement :

- Responsables de Pôles
- Directeurs du Siège
- Directeurs Régionaux, RRHL, RMCC, RMCP, DCL, RRR, CPR, Services clients, Service clients Banque Privée et Trade Centers
- Directeurs d'Agences, CCE, CCP, CCPRO, CA
- Direction Banque Privée (DBP)
- Directeurs d'Agence Banque Privée
- Banquiers Privés (BP)
- Assistantes commerciales des Agences Banque Privée.

Objet :

Cette instruction a pour objet de :

- Présenter le dispositif de Banque Privée SGMA,
- Détailler la mission et l'organisation de la Direction et Agences Banque Privée,
- Rappeler les principes généraux relatifs à la gestion des clients de la Banque Privée.

Périmètre d'application :

L'ensemble du réseau SGMA

Supports à consulter

(liens intranet sur la page 2)

- Convention Banque Privée
- Procédures Banque Privée
- Instruction « Change Manuel »

Date de mise en application

Immédiate

Date de fin de validité

Indéterminée

LE DIRECTEUR GENERAL

SUPPORTS A CONSULTER

Support à consulter	Lien Intranet
Instructions	Instruction « Change Manuel » : <ul style="list-style-type: none"> • Instruction E - 06 - 0103
Convention Banque Privée	<ul style="list-style-type: none"> • Convention Banque Privée
Procédures de gestion	Transfert de la relation client à la Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Transfert de la relation client Les procédures d'ouverture et de clôture d'un compte pour un client Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Ouverture d'un compte • [Banque Privée] Clôture d'un compte Gestion d'un impayé chèque à l'encaissement d'un client Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Impayé chèque à l'encaissement Gestion des opérations de caisse en MAD dans les Agences Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Appel de fonds • [Banque Privée] Sortie de fonds • [Banque Privée] Arrêté de la caisse Gestion des opérations de caisse en devises des clients Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Gestion des opérations de caisse en devises Gestion des opérations Crédits de caisse dans les Agences Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Crédits • Risk Policy Gestion des réclamations Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • [Banque Privée] Traitement des réclamations reçues par la Banque Privée du ressort du SRC
Fiche Outil	Identification des clients Banque Privée : <ul style="list-style-type: none"> • Identification des clients Banque Privée

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	4
1.1 Préambule.....	4
1.2 Contexte et Principes Structurants	4
2. Organisation de la Direction Banque Privée.....	4
2.1. Equipe centrale Banque Privée	6
2.2. Réseau des Agences Banque Privée	6
2.3. Partenariat SGMA SGPB.....	7
2.4. SOGETEL	7
3. Transfert des clients à la Banque Privée.....	7
3.1. Identification des clients cibles de la Banque Privée.....	7
3.2. Modalités de transfert de la relation d'un client à la Banque Privée.....	8
4. Particularités de gestion des clients de la Banque Privée.....	9
4.1. Identification des clients dans les Systèmes d'Information	9
4.2. Gestion des comptes	9
4.3. Gestion des chèquiers et des impayés chèques à l'encaissement	10
4.4. Gestion des opérations bancaires	10
4.5. Gestion des crédits	11
4.6. Gestion des bons de caisse :.....	12
4.7. Traitement des réclamations	12
5. Pilotage de l'activité Banque Privée	12
5.1. Suivi des clients de la Banque Privée	12
5.2. Pilotage de l'activité Banque Privée	12

1. INTRODUCTION

1.1 Préambule

Le marché patrimonial représente plusieurs enjeux pour la Banque, notamment :

- Une volumétrie importante de dépôts,
- Une rentabilité satisfaisante et des leviers de croissance, notamment via les crédits
- Un environnement à risque faible,

De ce fait, la Société Générale Maroc a décidé de mettre en place un dispositif de gestion de la clientèle patrimoniale dédié sous la responsabilité d'une Direction rattachée au Pôle Réseau : la Direction Banque Privée (DBP).

Cette Direction a pour mission de :

- Prendre en charge l'animation du « Marché Patrimonial et Fortuné » dans sa globalité et améliorer l'équipement et la rentabilité des clients relevant de ce marché,
- Prendre en charge la gestion bancaire globale des clients patrimoniaux qui acceptent de transférer la relation bancaire vers la Banque Privée, leur apporter la qualité de service et l'expertise attendues, et ce en capitalisant sur les lignes-métiers et les filiales du Groupe,
- Contribuer au développement de l'offre de produits et services,
- Assurer le pilotage, l'animation et la gestion du risque des Agences Banque Privée (ABP) qui lui sont rattachées.

1.2 Contexte et Principes Structurants

Rattachée au Pôle Réseau, le fonctionnement de la DBP est régi par les principes structurants suivants :

- Une ABP est mise en place par Direction Régionale (hors DR de l'Oriental) ; cette Agence cible tous les clients patrimoniaux, fortunés et Holding familiales situés dans les périmètres urbains majeurs de sa DR,
- Les comptes des clients dont la relation bancaire est transférée à la Banque Privée sont maintenus au niveau de leur agence de domiciliation historique,
- Le Banquier Privé (BP) est responsable de la gestion de la relation globale. Les clients peuvent néanmoins traiter l'ensemble de leurs opérations auprès de l'agence domiciliataire de leur compte, ainsi que l'ensemble des opérations de caisse auprès de toutes les agences du réseau SGMA.
- Les avoirs ainsi que le PNB drainés par ces clients restent au niveau des agences d'origine et sont intégrés dans leurs tableaux de bord et compte d'exploitation,
- La Banque Privée est dotée de tableaux de bord par BP et par ABP, ainsi que d'un compte d'exploitation analytique,
- Les banquiers privés peuvent effectuer l'ensemble des opérations de leurs clients à partir de l'ABP.

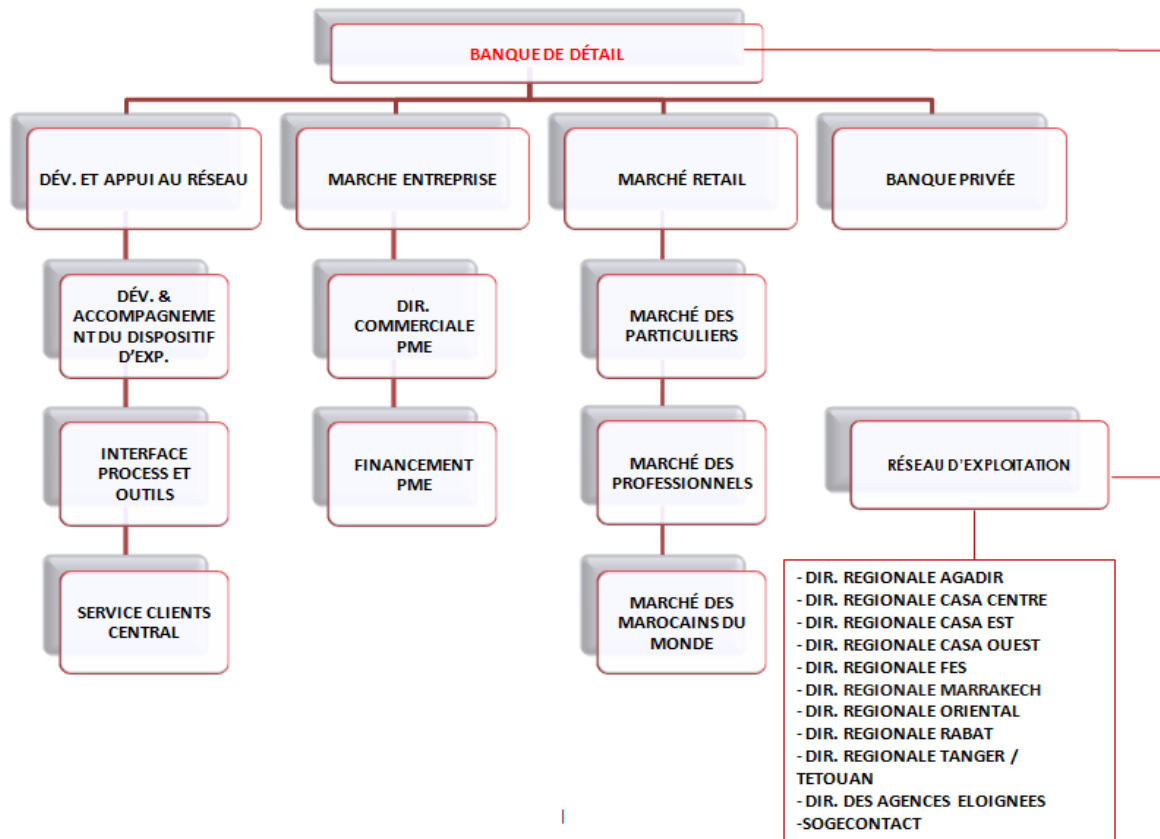
2. Organisation de la Direction Banque Privée

La DBP a pour mission de piloter et de superviser toutes les ABP du réseau SGMA. Son action couvre aussi bien l'animation commerciale, les traitements administratifs, la surveillance des risques, que la gestion des moyens humains et logistiques. Elle dépend hiérarchiquement du Directeur du Pôle Réseau.

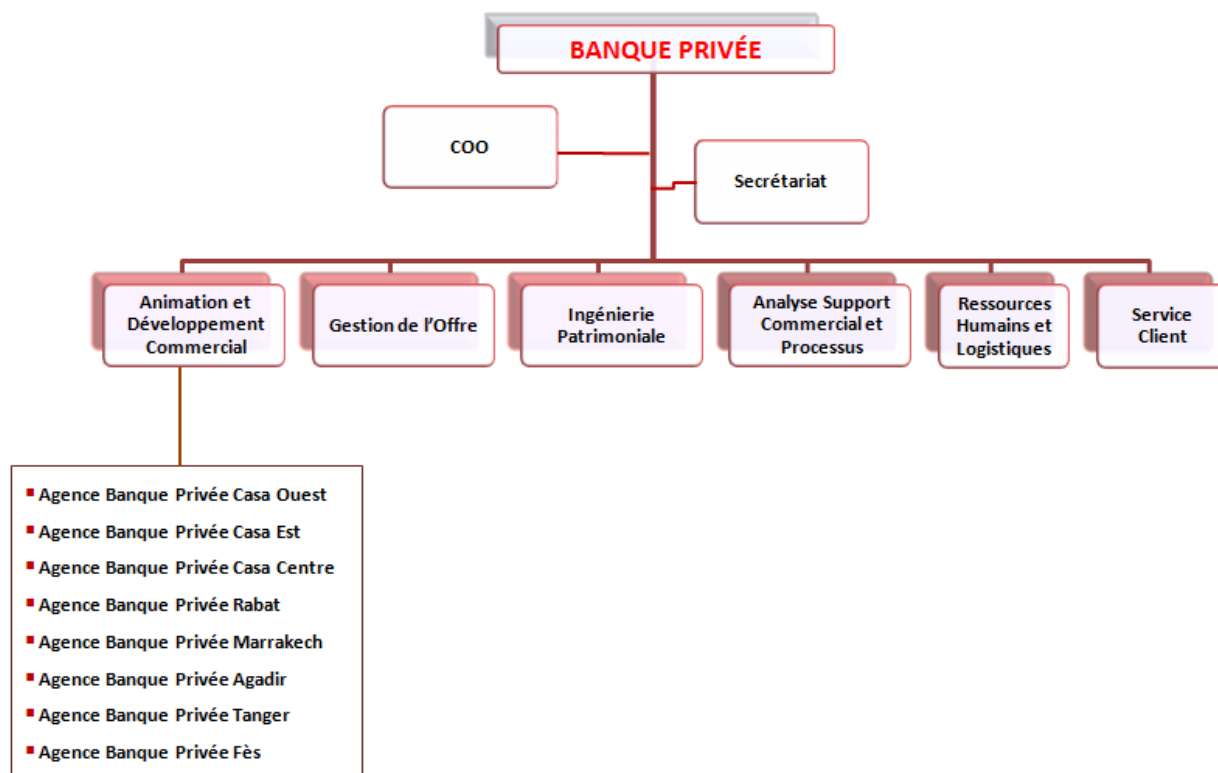
Elle est composée d'une équipe centrale chargée d'apporter l'appui nécessaire aux ABP (organisation, processus, commercial, etc.).

La DBP est sous la responsabilité d'un Directeur responsable du développement du fonds de commerce des clients patrimoniaux et de l'accroissement du PNB.

Organigramme Pôle Réseau



Organigramme DBP



2.1. Equipe centrale Banque Privée

Afin d'assurer ses missions, le Directeur Banque Privée s'appuie sur les activités suivantes:

- **Animation et développement commercial** : supervise et anime les ABP en s'assurant du développement commercial de l'activité.
- **Gestion de l'offre** : prend en charge l'ensemble des actions Marketing et Communication et contribue à renforcer l'innovation produits et services en coordination avec la Direction Marketing et Communication.
- **Ingénierie patrimoniale** : prend en charge le conseil aux clients fortunés sur l'ensemble de leurs problématiques organisationnelles, juridiques, fiscales et réglementaires. Il se charge également du développement de solutions patrimoniales dédiées aux clients fortunés.
- **Analyse, support commercial et processus** : contribue à la fiabilisation de la base de données clients, structure les processus spécifiques à la Banque Privée en vue d'accroître l'efficacité opérationnelle et commerciale. Il est par ailleurs le Correspondant Réclamations (RCL) de la Banque Privée.
- **Service Clients** : en plus des missions classiques d'un Service Clients (traitement et déblocage de crédits), il assure la prise en charge de la Convention Banque Privée (CBP), la validation du KYC et le suivi de la clause d'arrosage.
- **Ressources Humaines et Logistique** : assure l'organisation, la gestion et l'optimisation des ressources humaines et des moyens matériels et immobiliers nécessaires à l'activité commerciale de la Banque Privée.
- **COO Banque Privée** : prend en charge la gestion des chantiers lancés et des projets de développement de la Banque Privée. Il est aussi en charge de la fiabilisation des données, de l'analyse et du suivi financier de la Banque Privée. Il est l'interface de SG Private Banking dans le cadre du partenariat SGPB/IBFS/SGMA.

Remarque : Les dossiers de crédit de la Banque Privée sont traités par le responsable d'octroi de la Direction des Risques dans le cadre de limites à divers conjointes et formalisées.

2.2. Réseau des Agences Banque Privée

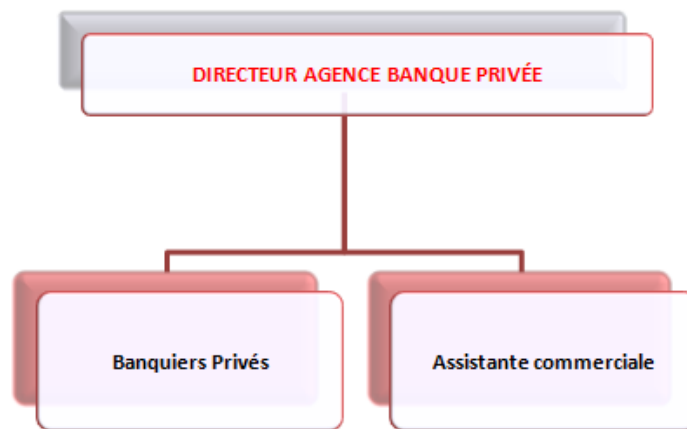
Rattachée à la DBP, l'ABP a pour vocation de :

- Développer son fonds de commerce via la valorisation des clients du réseau SGMA et la prospection de nouveaux clients.
- Gérer les clients patrimoniaux de son périmètre,
- Assurer le suivi de ses clients tout en veillant à l'efficacité opérationnelle et au suivi des risques.
- Assurer une qualité de service élevée et cohérente avec le niveau d'exigence de la Banque et des clients.

L'Agence est composée de :

- **Directeur** : il assure la gestion d'un portefeuille de clients fortunés et de holdings familiales, le cas échéant, veille à la réalisation des objectifs commerciaux assignés à son agence et au respect des règles et procédures de la Banque, de façon générale, et de la Banque Privée, en particulier,
- **Banquier Privé (BP)** : le BP est responsable de la gestion d'un portefeuille de clients patrimoniaux du périmètre de l'ABP dont il relève (UC ou groupe d'agences). Il a également la responsabilité de développer le fonds de commerce de son ABP par la valorisation des clients « potentiellement patrimoniaux » et la prospection de nouveaux clients.
- **Assistante Commerciale** : elle est responsable de l'accueil, des opérations de banque au quotidien qui lui sont affectées (incluant les opérations de caisse), de la gestion des calendriers et des espaces de réunion. Elle s'occupe également des aspects matériels et logistiques de l'ABP.

Organigramme Agence Banque Privée



2.3. Partenariat SGMA SGPB

En tant qu'entité d'IBFS, Société Générale Maroc a signé un accord de coopération avec Société Générale Private Banking (SGPB) pour accompagner le développement de l'activité Banque Privée.

Les objectifs de cet accord de coopération sont, notamment :

- Contribuer à la formation et à la montée en compétence des équipes Banque Privée,
- Développer des produits et services à forte valeur ajoutée destinés aux clients Banque Privée (produits structurés, offre de placements à l'international, etc.),
- Faire converger la Banque Privée vers les standards de SGPB en matière de Risques et de Conformité,
- Partager l'expérience internationale de SGPB, notamment en matière de Marketing et de Communication.

L'animation de ce partenariat est assurée par la DBP et par l'entité International Partnership Management (IPM) sous la supervision conjointe de SGPB et IBFS.

2.4. SOGETEL

La Banque Privée dispose d'un numéro dédié entrant (4248) qui a pour objectif de traiter les demandes clients en matière de :

- Prise de RDV,
- Informations produits,
- Hotline d'assistance,
- Enregistrement des réclamations,

La Banque Privée pourrait faire appel à SOGETEL au même titre que les autres marchés du Réseau pour les actions commerciales dédiées à ses clients.

3. Transfert des clients à la Banque Privée

3.1. Identification des clients cibles de la Banque Privée

Typologie des clients Banque Privée :

Les clients de la Banque Privée sont de trois types :

- **Clients patrimoniaux** : ce sont les clients totalisant un minimum d'avoirs de 2 millions de dirhams. Ce seuil est calculé sur la base du solde moyen des dépôts du client durant les six derniers mois (dépôt à vue, dépôt à terme, portefeuille titres, encours Bancassurance),
- **Clients fortunés** : ce sont les clients totalisant un minimum d'avoirs de 10 millions de dirhams. Ce seuil est calculé sur la base du solde moyen des dépôts du client durant les six derniers mois (dépôt à vue, dépôt à terme, portefeuille titres, encours Bancassurance),
- **Holdings Familiales** : il s'agit d'une société commerciale et non industrielle, dont les détenteurs sont les membres d'une même famille, ayant pour vocation de regrouper des participations dans diverses sociétés et d'en assurer l'unité de direction.

En outre, il est proposé au client patrimonial de la Banque Privée, dit **client principal** de transférer également la relation bancaire de son **cercle familial** (conjoint et enfants) à la Banque Privée.

Modalités de recrutement :

- **Transferts des clients** : sur la base de la segmentation semestrielle, on identifie les clients patrimoniaux du Réseau SGMA auxquels on présente le dispositif de Banque Privée.
- **Valorisation des clients du Réseau** : une liste des clients du Réseau (clients HDG potentiellement patrimoniaux) est constituée par l'ABP en coordination avec la DBP.
- **Nouvelle entrée en relation SGMA** : des fichiers de prospects patrimoniaux non clients à titre personnel (prescription, chef d'entreprises, etc.) sont constitués par les ABP et leur servent de base de prospection.

3.2. Modalités de transfert de la relation d'un client à la Banque Privée

Le transfert d'un client à la Banque Privée est un processus qui permet de transférer la gestion de la relation client de l'agence domiciliataire du compte principal vers l'ABP de la DR concernée.

Ce processus est déclenché suite à la signature de la CBP par le client et inclut une passation entre le gestionnaire initial du client et le Banquier Privé.

Au terme de ce processus, le client signataire est affecté au BP désigné et doté d'un profil Banque Privée (code profil 100/101).

La procédure [\[Banque Privée\] Transfert de la relation client](#) décrit les modalités de gestion de ce transfert de relation.

Convention Banque Privée (CBP) :

La signature d'une CBP par code client est nécessaire pour accéder au dispositif Banque Privée.

Deux formules sont proposées, pour les clients patrimoniaux et fortunés (Personnes Physiques) ainsi que pour les holdings familiales (Personnes Morales) :

- Une CBP sans forfait : le client garde les conditions tarifaires dont il disposait avant le transfert de la relation à la Banque Privée. Dans ce cas, le client est rattaché dans le système d'information Delta au code profil « 101 : Client Banque Privée sans forfait ».
- Une CBP avec forfait : le client paie un forfait annuel et bénéficie d'exonérations sur des opérations identifiées et de services spécifiques Banque Privée. Dans ce cas, le client est rattaché dans le système d'information Delta au code profil « 100 : Client Banque Privée avec forfait ».



- Le Service Clients Banque Privée est la seule entité habilitée à affecter les codes profils Banque Privée 100 et 101.
- Pour les clients particuliers ayant opté pour le forfait annuel Banque Privée, le cercle familial bénéficie d'une réduction de 50% sur ledit forfait.

Afin de matérialiser le statut de client Banque Privée, l'ABP remet au client une « carte membre », lui permettant ainsi l'accès aux :

- ABP et aux parkings réservés dans la limite des disponibilités,

- Accès prioritaire au Directeur d'Agence du Réseau ou à son suppléant pour le traitement de l'ensemble des opérations courantes dans l'ensemble des Agences du Réseau de Société Générale Maroc,
- Centre de Relation Clients Banque Privée via un numéro dédié (4248),
- L'accès prioritaire aux coffres-forts au sein des Agences Réseau (dans la limite du disponible),
- Evénements dédiés organisés par la Banque Privée,
- Publications et analyses de la Banque Privée.

Attrition/Exclusion des clients Banque Privée :

Une analyse périodique permet d'identifier les clients en attrition, qui peut aboutir à l'exclusion de clients ne répondant plus aux critères d'éligibilité (attrition, fiabilisation...).

Cette exclusion fait l'objet d'une communication entre la DBP, l'ABP et l'agence du Réseau.

4. Particularités de gestion des clients de la Banque Privée

4.1. Identification des clients dans les Systèmes d'Information

Au niveau de l'outil Delta, les clients de la Banque Privée sont identifiés à partir du code profil client qui figure dans les attributs généraux de la fiche client.

- 100 : Client Banque Privée avec Forfait,
- 101 : Client Banque Privée sans Forfait.

Au niveau de l'outil Itissal, un attribut « Banque Privée » a été rajouté au niveau de la fiche client afin d'identifier les clients de la Banque Privée comme le montre la fiche outil suivante :

[Fiche outil – Identification client Banque Privée](#)

4.2. Gestion des comptes

La gestion des comptes des clients de la Banque Privée est assurée par le BP en charge de la relation avec le client.

Le forçage

- Le BP est responsable de la remontée de tous les événements de ses clients nécessitant un forçage,
- Le Directeur de l'ABP traite les demandes dans ses LAD et envoie au Responsable Animation et Développement Commercial les demandes qui ne sont pas de son ressort,
- De la même manière, le Responsable Animation et développement Commercial statue sur les demandes ou les réachemine vers le Responsable DBP,
- Le Responsable de la DBP traite à son tour les demandes dans ses LAD et envoie au Responsable d'Octroi de la Direction des Risques celles qui ne sont pas de son ressort.



- Les représentants de la Banque Privée cités ci-dessus sont responsables du forçage de tous les événements des clients Banque Privée (y compris pour les comptes secondaires hors de la DR de rattachement).
- A noter que pour les événements relatifs aux comptes secondaires domiciliés hors de la DR de rattachement de l'ABP, une procédure spécifique est mise en place

Ouverture et clôture de compte

Les modalités d'ouverture et de clôture des comptes des clients de la Banque Privée, sont détaillées dans les procédures ci-dessous:

[\[Banque Privée\] Ouverture d'un compte](#)

[\[Banque Privée\] Clôture d'un compte](#)

4.3. Gestion des chéquiers et des impayés chèques à l'encaissement

Chéquiers Banque Privée

Dans une logique de personnalisation des moyens de paiement des clients Banque Privée, trois types de chéquiers Banque Privée ont été mis en place :

- Chéquiers Banque Privée 30 Portefeuille,
- Chéquiers Banque Privée 30 Classique,
- Chéquiers Banque Privée 50 Classique,

Ces chéquiers se distinguent par une couverture de chéquier avec le logo de la Banque Privée. Ils doivent être commandés exclusivement pour les clients de la Banque Privée.



- Les chéquiers de type Banque Privée, sont acheminés directement vers l'ABP du client.
- Les chéquiers en devises des clients Banque Privée, quant à eux, sont acheminés vers les Agences Réseau qui se chargent de les réacheminer aux ABP en le notifiant par mail.

Les modalités de commande et de remise des chéquiers sont décrites dans les procédures ci-dessous :

[\[Banque Privée\] Demande du chéquier](#)

[\[Banque Privée\] Remise du chéquier](#)

Impayé chèque à l'encaissement d'un client Banque Privée

Les impayés « chèque à l'encaissement » sont envoyés directement aux agences domiciliataires des comptes, y compris les chèques impayés présentés à l'encaissement par les clients de la Banque Privée. L'Agence Banque Privée est informée par l'Agence Retail via messagerie.

La procédure [\[Banque Privée\] Impayé chèque à l'encaissement](#) décrit en détail ces modalités de gestion.

4.4. Gestion des opérations bancaires

Opération de caisse en dirhams

Les ABP sont dotées d'une caisse mise à la disposition de l'Assistance Commerciale pour traiter les opérations de caisse en dirhams des clients de la Banque Privée. Cette caisse est comptablement rattachée à l'Agence mitoyenne de l'ABP.

Les Agences concernées par ce dispositif de gestion sont celles énumérées ci-dessous :

ABP		Agence mitoyenne	
851	ABP Casablanca Ouest	043	Agence Abdelmoumen

852	ABP Casablanca Centre	096	Agence Al Massira
853	ABP Casablanca Est	102	Agence Ain Sebaa
854	ABP Rabat	150	Agence Rabat Souissi
855	ABP Marrakech	014	Agence Marrakech Gueliz
856	ABP Tanger	018	Agence Tanger Principale
857	ABP Fès	232	Agence Fès Saiss

Les modalités de gestion de ces opérations sont décrites dans les procédures ci-après :

[\[Banque Privée\] Appel de fonds](#)

[\[Banque Privée\] Sortie de fonds](#)

[\[Banque Privée\] Arrêté de la caisse](#)



- Les opérations de caisse sont traitées au niveau des ABP conformément aux instructions et aux procédures de traitement en vigueur pour toutes les agences du Réseau.
- Pour l'ABP Agadir le dispositif caisse n'est pas déployé en raison de contraintes sécuritaires.

Opération de caisse en devises

Les ABP ne sont pas dotées d'une caisse en devises pour traiter les opérations d'achat et de vente de devises des clients de la Banque Privée. Le traitement de ces opérations peut être fait par le Chargé d'Accueil de l'Agence mitoyenne à l'ABP. La procédure, ci-après, décrit les modalités de gestion de cette opération :

[\[Banque Privée\] Gestion des opérations de caisse en devises](#)



- Les opérations de versement et de retrait en devises des clients de la Banque Privée ne peuvent être traitées que dans l'agence du compte du client conformément à l'instruction « Change Manuel ».
- Le dispositif caisse en devises n'est pas déployé dans l'ABP Agadir en raison de contraintes sécuritaires.

4.5. Gestion des crédits

En conformité avec les principes directeurs d'octroi de crédits tels qu'appliqués par Société Générale Maroc, les clients de la Banque Privée peuvent demander des crédits de différents types :

- Prêt Personnel Immobilier (PPI),
- Prêt Personnel à la Consommation/Commercial (PPC),
- Prêt pour les fonctionnaires (PPR),
- Crédit in fine,
- Découvert,
- Découvert mobilisé,
- Crédit Moyen Terme (pour les Holdings Patrimoniales).

Ces crédits font l'objet d'une Risk Policy et de procédures spécifiques :

- [\[Banque Privée\] Crédits](#)
- [Risk Policy](#)



Les garanties de la Banque Privée sont conservées au niveau du Service Client Central.

4.6. Gestion des bons de caisse :

Les Directeurs d'ABP et BP peuvent saisir les bons de caisse à distance sur les comptes internes du Réseau. Pour des besoins de suivi et de contrôle au niveau de l'agence du Réseau, l'ABP est tenue de scanner la souche relative à la souscription du BDC et de l'envoyer à l'agence du réseau concernée.

La tenue d'un registre des souscriptions de BDC au niveau de chaque ABP est obligatoire.

A noter que la commande des carnets de vignettes se fera au niveau des ABP, avec une gestion du stock assurée par le Directeur ABP et un suppléant (BP).



Le client a le choix de souscrire les BDC auprès de l'ABP ou de l'agence domiciliataire de son compte.

4.7. Traitement des réclamations

Les réclamations Banque Privée qui portent sur des traitements back-office sont affectées directement par la Banque Privée au Responsable Service Relation Client qui se charge de les traiter en coordination avec les métiers concernés et informe la Banque Privée du sort de la réclamation pour clôture auprès du client.

La procédure, ci-après, décrit ces modalités de gestion.

[\[Banque Privée\] Traitement des réclamations reçues par la Banque Privée du ressort du SRC](#)

5. Pilotage de l'activité Banque Privée

5.1. Suivi des clients de la Banque Privée

Pour assurer le suivi des clients de la Banque Privée, les ABP sont dotées, au niveau du répertoire « I : », de l'ensemble des états de gestion mis à la disposition des agences du Réseau.

5.2. Pilotage de l'activité Banque Privée

Pour piloter leur activité, les ABP et la DBP sont dotées de l'ensemble des tableaux de bord consolidés, par ABP et gestionnaire suivants :

- Les tableaux de bord de reporting hebdomadaire,
- Les tableaux de bord de reporting mensuel.

Outre ces tableaux de bord, un outil de pilotage propre à l'activité Banque Privée est mis à la disposition des équipes par niveau d'agrégat (BP, ABP et DBP).

La Banque Privée reçoit à fréquence mensuelle les avoirs gérés, par classe d'actifs, de la Direction financière suite à l'envoi par la Direction Banque Privée de sa base de données clients.