

Usage Interne

Diffusion large

Casablanca, Le 27/12/2017

Instruction Réf : F-04-0003

Application Mobile Société Générale**Destinataires :**

- Directions du Siège
- Directeurs Régionaux, RMCP, RMCC, RRHL, DCL
- Directeurs d'Agence, RCP, Banquiers Privés, Conseillers de Clientèle Particuliers, Conseillers de Clientèle des Professionnels, Conseillers de Clientèle Multimédia, Chargés d'Accueil

Objet :

L'application mobile Société Générale vient compléter un dispositif multicanal en pleine transformation. Ce nouveau canal apporte plus de disponibilité et de simplicité dans la relation client-banque et donne un nouveau sens à la banque de demain : une banque connectée, à l'écoute des attentes de ses clients et de leurs nouveaux modes d'interactions.

Cette offre est destinée à l'ensemble de notre clientèle Retail à savoir : le marché des Particuliers et le marché des Professionnels (hors TPE et associations).

La présente instruction a pour objet de présenter les caractéristiques de ce service ainsi que ses modalités de traitement.

Périmètre d'applicabilité : L'ensemble du Réseau SGMA, SOGETEL, BTR et Middle Office MRE**Demande de renseignement :**

Assistance offre produit / Direction Marketing : 05.22.43.40.47

Assistance commerciale : 05.22.43.85.04

Assistance technique : SVP Mobile Banking

Réclamation client : Sogetel

Supports à annuler	Instruction réf : F-04-0003 « Application Mobile Société Générale » en date du 30/01/2017
Supports à consulter	(liens intranet sur la page2)
Date de mise en application	Immédiate
Validité	Indéterminée

Le Président du Directoire

UPPORTS A CONSULTER

Support à consulter	Lien Intranet
Supports d'aide à la vente	<ul style="list-style-type: none"> • Note d'information • Fiche produit • Argumentaire commercial • FAQ
Supports de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Support de formation FDV • Support de formation SOGETEL • Support de formation Outil CCP &I a Console CSR
Guide de l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> • Guide client
Fiches outils	<ul style="list-style-type: none"> • Souscription en agence • Souscription à distance • Annulation d'une souscription • Consultation d'une souscription • Impression d'un contrat de souscription • Modification d'un contrat • Signature du contrat • Résiliation d'un contrat • Téléchargement & installation de l'application • Comment vérifier le système d'exploitation du téléphone client • Comment utiliser un QR Code • Comment je partage la connexion de mon Smartphone avec un client
Parcours de navigation	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation des comptes • Virements & recharges de cartes prépayées • Service de Mise à disposition sur GAB : Emission • Service de Mise à disposition sur GAB : Retrait • Paieement de factures • Géo localisation • Alertes • Téléchargement Relevés • Téléchargement RIB • Commandes de chéquier • Taux de change • Simulateur de crédit • Gestion des préférences client
Procédures	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Souscription Mobile en Agence • 2 Souscription Mobile à Distance - Résidents • 2 Souscription Mobile à Distance - Banque Privée • 2 Souscription Mobile à Distance - MRE • 2 Gestion des Relances pour dépôt des Contrats • 3 Modification du Contrat Mobile - Agence • 4 Résiliation du Contrat Mobile - Agence • 5 SAV - Désactivation à distance des Alertes • 5 SAV - Changement du Mot de Passe • 5 SAV - Changement de l'appareil téléphonique (device) • 5 SAV - Blocage du Service Mobile • 5 SAV - Changement de l'appareil Téléphonique et du Numéro de Téléphone • 5 SAV - Activation multi-appareils

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE DE L'APPLICATION MOBILE BANKING	5
1.1 CONTEXTE.....	5
1.2 ENJEUX	5
1.3 OBJECTIFS	5
1.4 CIBLE	5
2. CARACTERISTIQUES DE L'APPLICATION MOBILE	6
2.1 FONCTIONNALITES	6
2.1.1 ESPACE PUBLIC	7
2.1.1.1 ACCES A L'ESPACE PUBLIC	7
2.1.1.2 FONCTIONNALITES DETAILLEES DE L'ESPACE PUBLIC	7
a) Démonstration	7
b) Contacts	7
c) Géo localisation des agences et des GAB.....	7
d) Foire aux questions (FAQ).....	7
e) Simulateur de prêt immobilier ou prêt à la consommation.....	7
f) Taux de change	8
g) Changement de langue	8
2.1.2 ESPACE authentifié.....	8
2.1.2.1 ACCES A L'ESPACE AUTHENTIFIE	8
2.1.2.2 FONCTIONNALITES DETAILLEES DE L'ESPACE AUTHENTIFIE	8
a) Consultation des comptes et des produits.....	8
b) Virements & recharge des cartes prépayées	10
c) Alertes.....	13
d) Paiement de factures	14
e) Mise à disposition sur GAB	15
f) Autres services	16
g) Gestion des préférences	17
2.1.2.3 TRAITEMENT DES COMPTES JOINTS	17
a) Souscription et schémas des accès au service pour les comptes joints	17
b) Services de consultation	17
c) Opérations transactionnelles.....	17
2.2 TARIFICATION	18
2.2.1 Abonnement.....	18
2.2.2 Opérations transactionnelles	18
2.2.2.1 VIREMENTS & RECHARGES	18
2.2.2.2 SERVICE DE MISE A DISPOSITION	18
2.2.2.3 PAIEMENT DE FACTURES	18
2.3 PLAFONDS TRANSACTIONNELS DE L'APPLICATION	18
2.3.1 Opérations intégrées dans les plafonds transactionnels.....	18
2.3.2 Plafonds transactionnels	19
3. SECURITE	19
4. MODALITES DE TRAITEMENT	20
4.1 SOUSCRIPTION AU CONTRAT MOBILE	20
4.1.1 Souscription en agence.....	20
4.1.2 Souscription à distance.....	20
4.2 MODIFICATION D'UN CONTRAT MOBILE	21
4.2.1 Modification du numéro mobile ayant servi pour souscrire à un contrat mobile	21
4.2.2 Modification des plafonds transactionnels mobile	21
4.3 RESILIATION DU CONTRAT MOBILE	21
5. APPROCHE COMMERCIALE	22
5.1 AVANT VENTE	22

5.1.1	<i>Avantages pour le client</i>	22
5.1.2	<i>Avantages pour la banque</i>	22
5.2	VENTE	22
5.3	SERVICE APRES-VENTE	23
6.	SUPPORT INTERNE ET PILOTAGE DE L'OFFRE	24
7.	SURVEILLANCE PERMANENTE	24
7.1	LORS DE LA SOUSCRIPTION	24
7.2	LORS DE LA MISE A JOUR DU NUMERO DE TELEPHONE PAR LE CLIENT	24
7.3	FACTURATION	25
7.4	LORS DE LA RESILIATION	25
7.5	A L'ARCHIVAGE.....	25
7.6	LES COMPTES FAIBLEMENT MOUVEMENTES.....	25
7.7	COMPTE COMMISSION SGMA DUE	25
7.7.1	<i>OBJET</i>	25
7.7.2	<i>Objectifs des controles de la SP</i>	26
7.7.3	<i>Fréquence de la SP</i>	26
7.7.4	<i>Responsable de la SP</i>	26
7.7.5	<i>Déroulement de la SP</i>	26
7.8	COMPTE DE MISE A DISPOSITON	26
7.8.1	<i>Objet</i>	26
7.8.2	<i>Objectifs des controles de la SP</i>	26
7.8.3	<i>Fréquence de la SP</i>	27
7.8.4	<i>Responsable de la SP</i>	27
7.8.5	<i>Déroulement de la SP</i>	27

1. PRESENTATION GENERALE DE L'APPLICATION MOBILE

BANKING

1.1 CONTEXTE

Le marché du mobile est en pleine évolution et l'équipement rapide en Smartphones a favorisé la modification radicale du comportement des consommateurs.

Dans ce contexte, nous devons accompagner l'évolution du modèle relationnel client → banque puisque le mobile devient l'un des canaux privilégiés de nombreux clients.

L'application mobile vise à tirer profit des opportunités offertes par la téléphonie mobile, pour offrir des services financiers compétitifs et innovants, avec une forte valeur ajoutée facilement perceptible par les utilisateurs (exemple : consultation du solde en temps réel, traitement instantané des transactions...).

1.2 ENJEUX

Le mobile est au cœur de notre stratégie de croissance, ses principaux enjeux s'articulent autour des 3 axes suivants :

- **Innovation** : s'inscrire dans les transformations induites par le digital et se préparer pour la banque de demain
- **Satisfaction et fidélisation** : créer de la valeur pour nos clients en simplifiant leur quotidien en toute sécurité
- **Rentabilité** : intensifier nos relations client pour plus de rentabilité.

1.3 OBJECTIFS

Les principaux objectifs liés au lancement de l'application Mobile Société Générale sont :

- Retrouver notre positionnement de **banque moderne et innovante**, avec une solution sécurisée et à la pointe de la technologie
- Créer des **opportunités commerciales**, augmenter notre **équipement** et diminuer notre taux **d'attrition**
- Accroître la **proximité** avec nos clients, les **satisfaire** et par là les **fidéliser**
- Gagner en **efficacité opérationnelle** en déchargeant l'agence des activités administratives à faible valeur ajoutée.

1.4 CIBLE

L'application mobile Société Générale s'adresse à l'ensemble de nos clients **Particuliers** et **Professionnels** (hors TPE et associations), détenteurs d'un Smartphone avec iOS ou Android (Windows8 étant hors périmètre).

2. CARACTERISTIQUES DE L'APPLICATION MOBILE

2.1 FONCTIONNALITES

L'application mobile offre plusieurs services, avec deux niveaux d'accès : accès libre à l'espace public et accès privé à l'espace authentifié.

Ci-dessous un tableau récapitulatif des fonctionnalités disponibles dans les deux espaces :

	Présentation	Fonctionnalités
Espace public	Il s'agit d'un espace d'information destiné aux clients et non clients. Une fois que le client/prospect télécharge l'application, il accède à l'espace public et bénéficie d'un ensemble de services pratiques.	<ul style="list-style-type: none">• Démo• Contacts utiles• Géo localisation des agences et des GAB• FAQ• Simulateur PPI/PPO• Taux de change• Changement de langue
Espace authentifié	Dès que le client active son abonnement en agence ou à distance via Sogetel, il accède de manière sécurisée à toutes les fonctionnalités liées à la gestion de ses comptes bancaires en plus des fonctionnalités de l'espace public	<ul style="list-style-type: none">• Consultation des comptes (compte courant, compte sur carnet, compte en devises ou en dirhams convertibles)• Consultation des cartes détenues par le client, y compris les cartes prépayées• Consultation des crédits• Consultation des CAT et BDC• Historique des opérations• Virements de compte à compte• Virements vers un bénéficiaire tiers SG ou banque confrère• Déclaration et gestion des bénéficiaires• Recharges de cartes prépayées• Alertes• Paiements de factures• Mises à disposition sur GAB• Téléchargement RIB & relevés de compte• Commande de chéquier• Gestion des préférences de l'utilisateur

Tableau1 : Récapitulatif des fonctionnalités de l'application mobile

2.1.1 ESPACE PUBLIC

2.1.1.1 ACCES A L'ESPACE PUBLIC

Pour accéder à l'espace public, il suffit de :

- saisir « Société Générale Maroc » dans la barre de recherche du store (« Play Store » pour les détenteurs de Smartphone sous Android, ou « App Store » pour les détenteurs de Smartphone sous iOS)
- télécharger l'application
- une fois l'application installée, il suffit de cliquer sur l'icône qui s'affiche sur l'écran du téléphone (Figure 1).

2.1.1.2 FONCTIONNALITES DETAILLEES DE L'ESPACE PUBLIC

a) Démonstration

Cette rubrique (disponible uniquement en français) permet au client ou prospect d'accéder à l'application en version de démonstration pour prendre connaissance des fonctionnalités de l'application et du parcours de navigation.

b) Contacts

Cette rubrique permet au client ou prospect d'accéder en un clic aux différents contacts :

- de la banque : Sogetel, centre de mise en opposition cartes...
- de nos partenaires : Western Union, Saham Assistance, La Marocaine Vie...

c) Géo localisation des agences et des GAB

Cette rubrique permet aux clients ou prospects de géo localiser une agence ou un GAB. Elle offre deux possibilités de recherche :

- Repérer les agences ou les GAB à proximité de la position du client
- Rechercher les agences ou les GAB en saisissant une ville, une adresse ou un mot clé.

Le résultat de la recherche est affiché sous deux modes :

- Positionnement sur la carte de Google maps
- Liste des agences / GABs

Le client peut accéder par la suite aux détails concernant l'agence ou le GAB : visualisation des informations sur l'agence, ses contacts, ses services, horaire d'ouverture ainsi que l'itinéraire d'accès, les informations sur le GAB est sa disponibilité.

A noter : Pour accéder aux services de géo localisation, il est indispensable que le client ait activé au préalable le service GPS de son téléphone.

d) Foire aux questions (FAQ)

Cette fonctionnalité met à disposition du client / prospect une Foire Aux Questions détaillée. La liste des questions n'étant pas exhaustive, le client peut recourir à Sogetel ou à l'agence pour tout complément d'information nécessaire.

Vous pouvez consulter la FAQ disponible en lien (page 2).

e) Simulateur de prêt immobilier ou prêt à la consommation

Cette fonctionnalité permet au client ou prospect d'accéder à un simulateur de prêts par type de crédit :

- Prêt à la consommation
- Prêt immobilier

Le simulateur proposé permet une simulation sur la base des variables (montant, taux, durée, mensualité – cf. figure 2). Le client saisit un taux et le montant souhaité (ces valeurs doivent être comprises entre 2 bornes Min/Max) et fait varier ensuite la mensualité ou la durée entre deux bornes min et max.



Figure 1 : icône de l'application

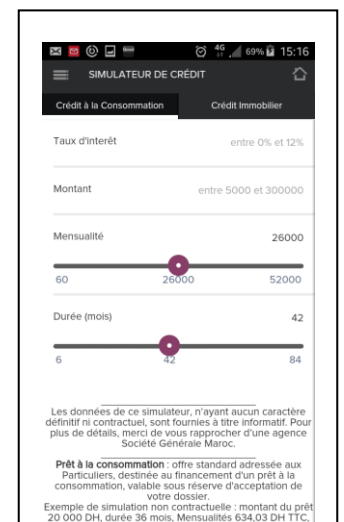


Figure 2 : Ecran de simulation de crédit

A signaler que les simulations faites par les utilisateurs ne sont pas contractuelles et ne constituent en aucun cas des offres de crédits fermes.

f) Taux de change

Cette fonctionnalité permet au client/prospect d'accéder aux cours de change des devises cotées vers le MAD. La mise à jour de ces cours est quotidienne.

A noter : Le cours de change affiché correspond au cours billets.

g) Changement de langue

Le client peut personnaliser la langue du contenu de son application (Figure 3). Les cinq langues qui seront disponibles à terme sont :

- Français
- Anglais
- Arabe

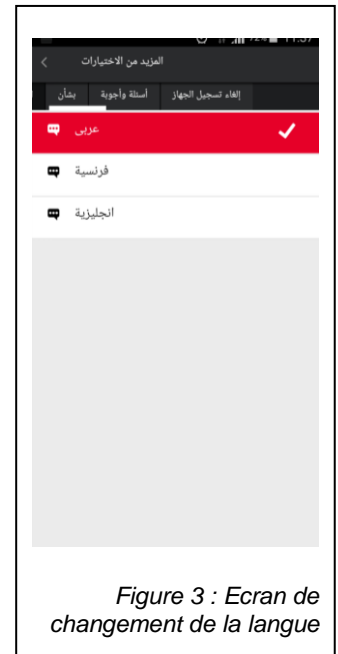


Figure 3 : Ecran de changement de la langue

2.1.2 ESPACE AUTHENTIFIE

2.1.2.1 ACCES A L'ESPACE AUTHENTIFIE

Pour accéder à l'espace authentifié, le client doit au préalable s'abonner au service mobile puis activer son abonnement.

- Pour la souscription, le client dispose de deux modes : souscrire à distance (via Sogetel) ou souscrire en agence.
- Pour l'activation de l'abonnement : le client doit initier sa connexion à l'application une 1^{ère} fois et suivre les étapes.

Les modes de souscription ainsi que les étapes d'activation sont détaillées au niveau des fiches outils disponibles dans les supports à consulter de la présente

instruction (page 2)

2.1.2.2 FONCTIONNALITES DETAILLEES DE L'ESPACE AUTHENTIFIE

Dès la première connexion à l'application, le client accède aux fonctionnalités suivantes :

a) Consultation des comptes et des produits

Dès que le client se connecte à l'application, il a accès à ses comptes et produits (Figure 4) dans cet ordre :

- Les comptes à vue (CCH et CCD professionnels) ;
- Les cartes liées aux comptes ;
- Les comptes sur carnet ;
- Les cartes liées au compte sur carnet ;
- Les comptes en devises ;
- Les cartes liées aux comptes en devises ;
- Les comptes en dirhams convertibles ;
- Les cartes liées au compte en

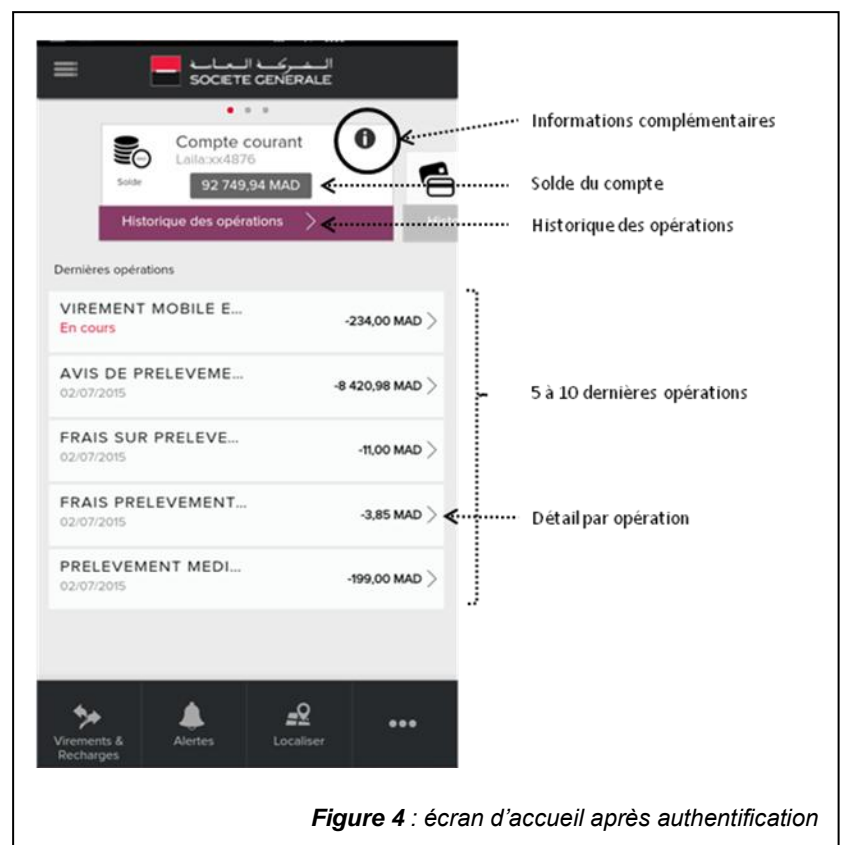


Figure 4 : écran d'accueil après authentification

- dirhams convertibles ;
- Les cartes prépayées ;
- Les comptes à terme ;
- Les bons de caisse ;
- Les crédits.

Selon la nature du produit, le client dispose d'un historique des opérations, pouvant aller jusqu'à 50 dernières opérations dans un premier temps (100 opérations ultérieurement) ainsi que des informations complémentaires.

i. Informations complémentaires par compte / produit

Pour accéder aux informations complémentaires des comptes et des produits, le client doit cliquer sur le bouton « informations complémentaires » (Figure 4).

Le tableau suivant synthétise les informations qui s'affichent dans l'ordre par type de compte et par produit :

Type du produit	Informations affichées avec ordre
Compte à vue	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solde indicatif (solde temps réel) 2. RIB 3. Découvert autorisé 4. Date d'expiration du découvert autorisé
Carte adossée à un compte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Type 2. Date de validité 3. Limite de retrait national SGMA 4. Limite de retrait national Confrère 5. Limite d'achat national 6. Limite e-commerce national 7. Limite de retrait international 8. Limite d'achat international 9. Limite e-commerce international 10. Périodicité
Compte sur carnet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solde indicatif 2. RIB 3. Nom et prénom du bénéficiaire
Compte en devises	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solde 2. RIB
Comptes en dirhams convertibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solde 2. RIB
Carte prépayée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Type 2. Solde disponible 3. Date de validité 4. Nom et prénom du porteur 5. Limite de retrait national SGMA 6. Limite de retrait national Confrère 7. Limite d'achat national 8. Limite e-commerce national 9. Limite de retrait international 10. Limite d'achat international 11. Limite e-commerce international 12. Périodicité
Dépôt à terme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dépôt initial 2. Date de souscription 3. Date d'échéance
Bon de caisse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dépôt initial 2. Date de souscription 3. Numéro de BDC 4. Date d'échéance
Crédit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Type de crédit 2. Capital emprunté 3. Durée initiale 4. Mensualité 5. Capital restant dû 6. Date de fin

ii. Historique des opérations

Le client a la possibilité d'afficher l'historique des opérations pour certains comptes et produits notamment :

- Les comptes : à vue / sur carnet / en devises / en dirhams convertibles
- Les cartes adossées aux comptes
- Les cartes prépayées : pour ces cartes, 2 cas de figures se présentent :
 - Si « donateur = bénéficiaire » : le client dispose de l'historique des opérations
 - Si « donateur ≠ bénéficiaire » : le client ne peut consulter que le solde disponible sur la carte

iii. Options de recherche

L'application mobile offre au client deux possibilités de recherche d'une opération:

- Recherche par date comptable
- Recherche par montant

iv. Détail des opérations

Pour accéder au détail des transactions, l'utilisateur doit cliquer sur l'opération en question. Les informations affichées sont les suivantes (Figure 5) :

- Libellé court de l'opération
- Montant
- Date de comptabilisation
- Libellé complet de l'opération

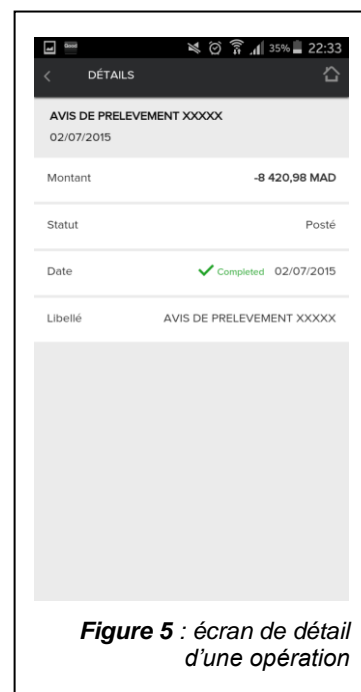


Figure 5 : écran de détail d'une opération

b) Virements & recharge des cartes prépayées

Cette fonctionnalité permet au client de réaliser des virements nationaux et recharges de cartes prépayées:

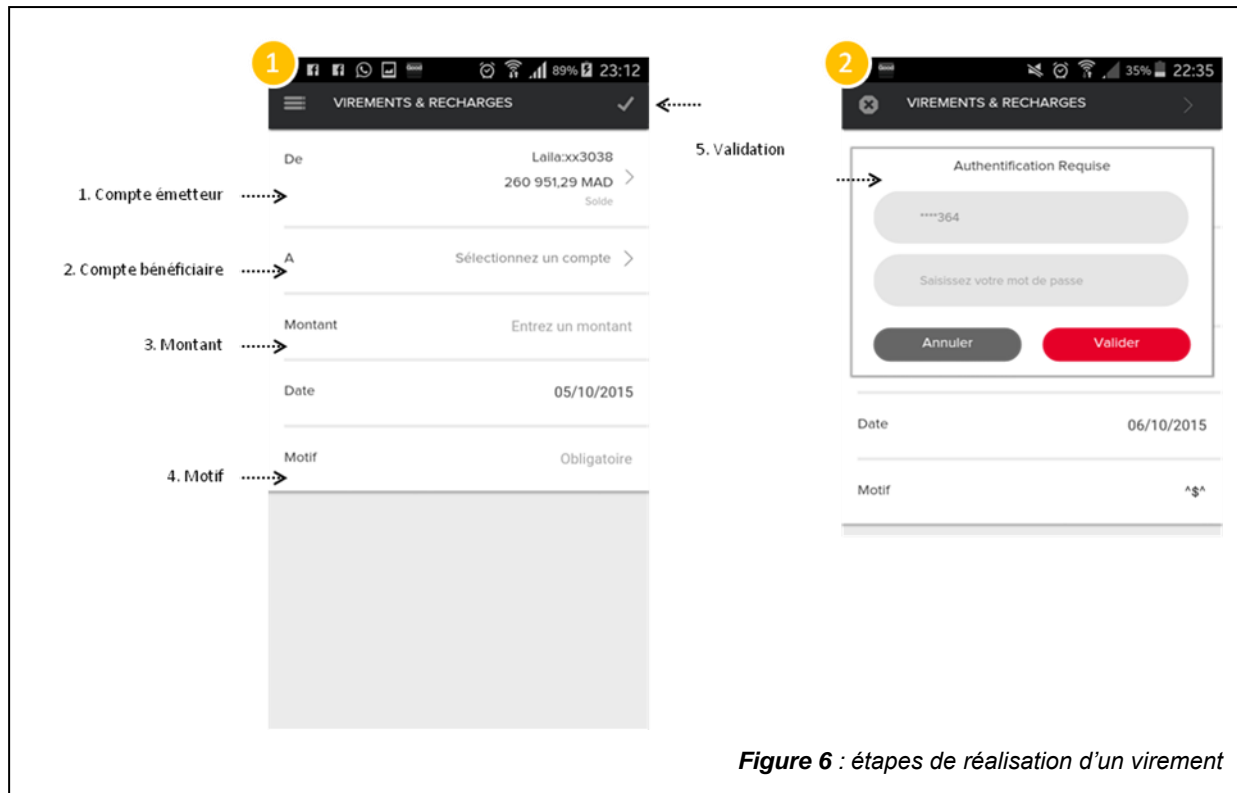
- Virements compte à compte : entre les comptes du même client
- Virements tiers SGMA / confrères : vers des bénéficiaires tiers, que ce soit à la Société Générale ou vers des banques confrères (le client n'est pas autorisé à faire des virements vers son propre compte sur carnet détenu chez une autre banque)
- Recharges des cartes prépayées : le client peut recharger les cartes prépayées en sa possession.

i. Etapes de réalisation d'un virement

Pour effectuer un virement, l'utilisateur doit suivre les étapes suivantes (Figure 6) :

- A partir du menu principal (ou du menu de raccourci), cliquer sur le bouton « Virements & Recharges »
- Sur l'écran qui s'affiche,
 2. Cliquer sur le champ « De » pour sélectionner le compte émetteur du virement
 3. Cliquer sur le champ « A » pour sélectionner le bénéficiaire du virement. Ce bénéficiaire peut être un des comptes du client, un bénéficiaire tiers pré-déclaré au niveau de l'application (cf. rubrique « gestion des bénéficiaires » de la présente instruction) ou une carte prépayée dont le client est donateur.
 4. Saisir le montant à transférer (format du montant : aucun séparateur de milliers, et une virgule « , » comme séparateur décimale ex. 1000,90 avec un maximum de deux chiffres après la virgule)
 5. Saisir un motif de l'opération
 6. Cliquer sur le bouton suivant, une synthèse du virement s'affiche

7. Valider la transaction par la saisie du mot de passe



ii. Règles de gestion des virements et recharges de cartes prépayées

En automatique, l'application permet de contrôler un certain nombre de règles de gestion lors de l'exécution des virements et recharges de cartes prépayées :

1. Règles de gestion sur comptes émetteurs
 - Un compte à vue peut émettre un virement vers tout compte au nom du client ou vers un bénéficiaire tiers
 - Un compte sur carnet ne peut émettre de virement que vers les comptes à vue du même client
 - Un compte en Devises ou en Dirhams Convertibles ne peut pas émettre de virements
 - Un compte joint en « OU » peut émettre un virement
 - Un compte joint en « ET » ne peut pas émettre de virements
2. Règles de gestion sur comptes bénéficiaires
 - Un compte à vue (au nom du client ou d'un bénéficiaire tiers) peut recevoir un virement
 - Un compte sur carnet ne peut recevoir de virement qu'à partir d'un compte courant du même client
 - Un compte en Devises ou en Dirhams Convertibles ne peut pas recevoir de virements
3. Règles de gestion sur recharges de cartes prépayées
 - Les cartes éligibles à la recharge sont My E-c@rd, My E-c@rd Maroc, So Hit, Banky, Ahly
4. Règles de gestion des plafonds : l'application mobile gère des plafonds par type de compte émetteur et bénéficiaire ainsi que par type d'opération

- Des plafonds transactionnels hebdomadaires et mensuels sont mis en place pour limiter tout risque opérationnel (le détail des plafonds est disponible dans la rubrique « Plafonds » de la présente instruction).
- Dans tous les cas, le client ne peut faire un virement que si son compte présente un solde disponible suffisant. Si le client dispose d'une autorisation de découvert, le plafond à hauteur du solde disponible prend automatiquement en considération cette autorisation.
- Pour un compte sur carnet, le respect des plafonds de dépôts minimum (100 DH) et maximum (400.000 DH) est contrôlé en automatique

A noter : les virements et recharges de cartes prépayées étant des opérations sensibles, il est obligatoire de saisir le mot de passe pour les confirmer. Par ailleurs, il est utile de préciser que les virements ne sont exécutés que si le solde du compte le permet (provision suffisante intégrant l'autorisation de découvert en cours de validité et non échue). Il n'y a pas de « forçage » : le virement est exécuté ou rejeté en cas de provision insuffisante.

iii. Codes opérations

Pour pouvoir identifier les opérations initiées du mobile, de nouveaux codes opérations ont été instaurés. Ci-dessous la liste des nouveaux codes opérations pour les opérations de virements et recharges :

Code opération	Libellé opération
254	VIREMENT MOBILE RECU
255	RECHARGE CARTE PREPAYEE MOBILE
296	VIREMENT MOBILE EMIS CPT A CPT
297	VIREMENT MOBILE EMIS CPT A CPT
298	VIREMENT MOBILE EMIS TIERS
657	VIREMENT MOBILE EMIS CPT A CPT
658	VIREMENT MOBILE EMIS CPT A CPT
659	VIREMENT MOBILE RECU CPT A CPT
721	VIREMENT MOBILE EMIS TIERS
722	VIREMENT MOBILE RECU TIERS SGMA
723	RECHARGE CARTE PREPAYEE MOBILE
724	VIREMENT MOBILE EMIS TIERS
731	VIREMENT MOBILE EMIS TIERS
746	VIREMENT MOBILE EMIS TIERS

iv. Gestion des bénéficiaires

L'utilisateur peut gérer les bénéficiaires de ses virements directement depuis l'application. Il peut, à tout moment, ajouter, modifier ou supprimer un bénéficiaire.

L'ajout d'un bénéficiaire consiste en la saisie d'un nom et prénom et d'un numéro de compte (RIB). A la saisie du RIB, un contrôle de cohérence (structure du code) est réalisé par la plateforme mobile.

La modification d'un bénéficiaire concerne uniquement le nom / prénom. Le RIB ne peut pas être modifié. En cas de changement de RIB d'un bénéficiaire, il convient donc de le supprimer et de le re-crée.

A noter : pour des raisons de sécurité, un SMS est envoyé au client pour l'informer de la création d'un nouveau bénéficiaire ou de sa modification. En cas de désaccord, le client peut donc supprimer le bénéficiaire.

c) Alertes

Cette fonctionnalité permet au client d'être notifié de diverses informations et événements liés à ses comptes. Elle permet de recevoir des alertes (avec notifications) dans la boîte de réception au sein de l'application mobile.

L'application donne la possibilité au client d'activer ou de désactiver les alertes par compte et par téléphone et aussi de paramétrer les heures de réception des alertes et de définir une indisponibilité éventuelle (« ne pas déranger »).

A noter : Les alertes reçues sont stockées dans la boîte de réception pendant 30 jours.

i. Liste des alertes

1. Alertes sur comptes

- Alerte « seuil solde inférieur » : le client est informé si son solde est < à une limite définie par le client
- Alerte « seuil solde supérieur » : le client est informé si son solde est > à une limite définie par le client
- Alerte « Opération au crédit supérieur à » : le client est informé en cas d'un mouvement créditeur d'une valeur supérieure à X DH (définie par le client)
- Alerte « Opération au débit supérieur à » : le client est informé en cas d'un mouvement débiteur d'une valeur supérieure à Y DH (définie par le client).

2. Alertes générales

- Exécution du virement initié à partir du canal Mobile
- Rejet du virement initié à partir du canal Mobile
- Chéquier disponible en agence
- Retour impayé de chèque remis à l'encaissement
- Retour impayé de chèque émis
- Échéance de crédit impayée
- Échéance du Compte à Terme (à 15 jours de la date d'échéance)
- Échéance du Bon de Caisse (à 15 jours de la date d'échéance).
- Opération d'achat e-commerce
- Retrait effectué par la carte sur guichet à l'international
- Paiement par carte à l'international
- Relevé de compte disponible en téléchargement
- Expiration de l'autorisation de découvert (à 15 jours de l'échéance)
- Retrait d'une mise à disposition
- Exécution/rejet de paiement de facture
- Changement de mot de passe du mobile
- Compte verrouillé
- Profil modifié : cette alerte est générée dans le cas de changement des plafonds transactionnels, du numéro de téléphone ou de l'adresse email

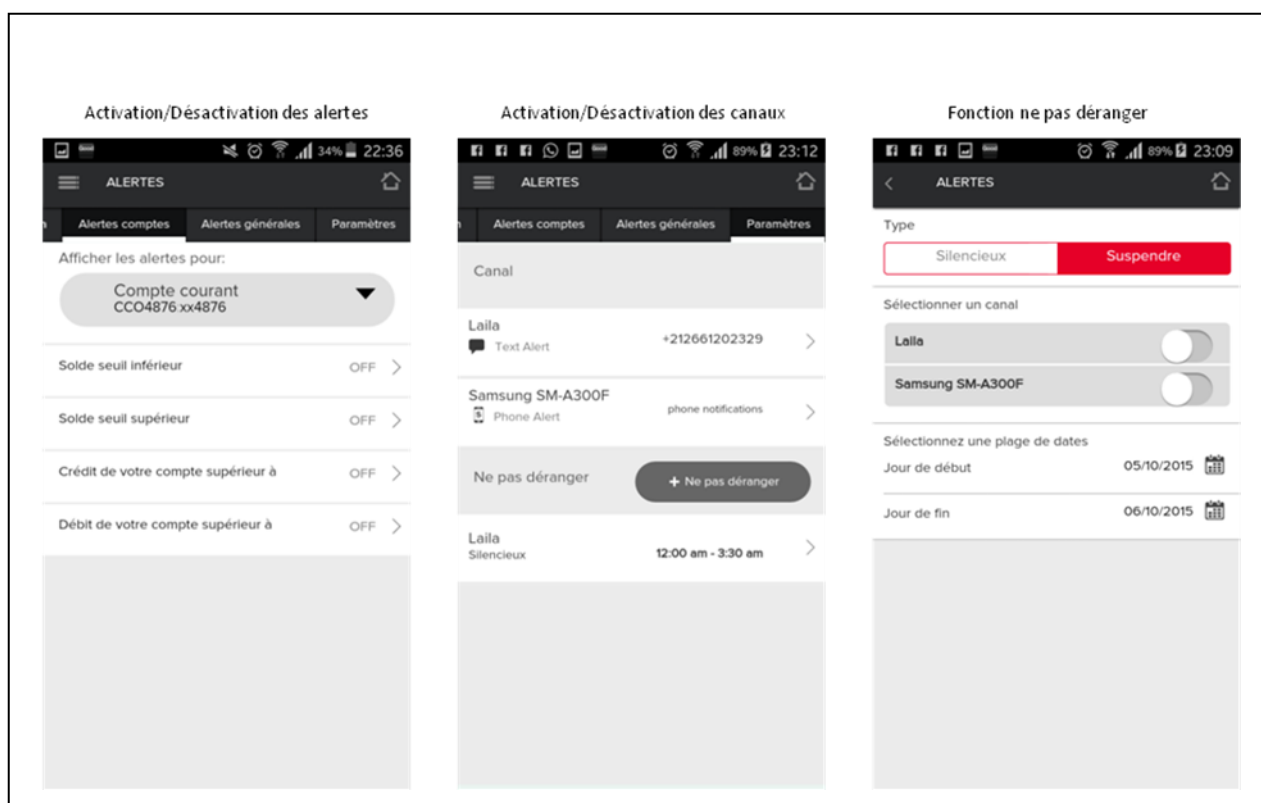
ii. Personnalisation des alertes (Figure 5 : Personnalisation des alertes)

Pour chaque alerte relative à un événement avec un montant, le client paramètre le seuil à partir duquel il souhaite recevoir l'alerte en question ainsi que le terminal dans lequel il préfère la recevoir (téléphone1, téléphone2, tablette...).

Le client peut décider à tout moment d'arrêter temporairement (fonction « ne pas déranger ») ou définitivement la réception d'une alerte ou de toutes les alertes.

1. Activation/Désactivation des alertes

- Pour activer une ou plusieurs alertes, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « On/Off » de chaque alerte et la personnaliser par : le montant à partir duquel il veut recevoir l'alerte ainsi que le ou les terminaux de réception (Téléphone1, Téléphone2, Tablette...)
- 2. Activation/Désactivation des canaux
 - Dans la rubrique « paramètres » de la fonctionnalité « Alertes », l'utilisateur choisit de désactiver la réception de toute alerte sur un ou plusieurs terminaux.
- 3. Seul le canal « Notification » est disponible actuellement Activation/Désactivation de la fonction « Ne pas déranger »
 - Avec la fonction « Ne pas déranger », l'utilisateur choisit une plage horaire (silencieux) ou une période donnée (suspendre) pendant lesquelles il ne souhaite pas recevoir de notification.



En cas de besoin, le client peut toujours contacter Sogetel pour effectuer ces paramétrages.

d) Paiement de factures

Cette fonctionnalité permet au client de payer ses factures ou celles d'un tiers.

i. Facturiers conventionnés

Les facturiers conventionnés à ce jour sont :

- Eau / électricité :
 - Lydec
 - Redal
 - Amendis Tanger & Tetouan
- Télcos
 - IAM : paiement de facture et recharges
 - Orange : paiement de facture et recharges
 - Inwi : paiement de facture et recharges

- Administratif
 - Paiement de Vignette
 - TGR (Trésorerie Générale du royaume)
- Services
 - Royal Air Maroc

Prochains facturiers en cours de mise en place

- Al Akhawayn University
- Air Arabia
- Lycée Lyautey
- ONEE
- RADEEMA

ii. Etapes de réalisation d'un paiement de facture

- Le client accède à la fonction de paiement de facture via le menu principal de l'application et saisit son mot de passe
- Le client voit s'afficher les icônes des facturiers conventionnés et clique sur l'icône de son choix
- Le client saisit les identifiants correspondant au facturier (N° facture, N° contrat, N° tel, PIN...) et lance la recherche
- Les factures à payer du client s'affichent automatiquement. Le client peut choisir de payer une ou plusieurs factures et valide en saisissant son mot de passe
- Si l'ensemble des contrôles sont OK, un accusé de paiement est affiché

iii. Gestion des facturiers favoris

Pour faciliter l'utilisation, il est possible d'enregistrer un des facturiers comme « Favori » dans l'application auprès duquel un paiement a été effectué.

iv. Règles de gestion

Des plafonds transactionnels hebdomadaires et mensuels sont mis en place pour limiter tout risque opérationnel (le détail des plafonds est disponible dans la rubrique « Plafonds » de la présente instruction). Toutefois, et en dessous des plafonds de l'application, le client peut payer ses factures à hauteur du solde disponible sur son compte chèque ou sa carte prépayée éligible.

A noter : le paiement des factures étant une opération sensible, il est obligatoire de saisir le mot de passe pour le confirmer. Par ailleurs, il est utile de préciser que les paiements de factures ne sont exécutés que si le solde du compte le permet (provision suffisante intégrant l'autorisation de découvert en cours de validité et non échue). Il n'y a pas de « forçage » : le paiement est exécuté ou rejeté en cas de provision insuffisante.

e) Mise à disposition sur GAB

La fonctionnalité de mise à disposition d'argent sur un GAB permet au client :

- D'envoyer, en instantané, une somme d'argent vers un bénéficiaire qui pourra la retirer sur n'importe quel GAB Société Générale Maroc, sans carte bancaire.
- De retirer des fonds pour lui-même comme dépannage en cas d'oubli, de perte ou de vol de sa carte bancaire.

i. Fonctionnement de la mise à disposition sur GAB

Pour réaliser une opération de mise à disposition, le client doit suivre les étapes suivantes :

- Côté émetteur :
 1. Accéder à la fonctionnalité de « mise à disposition » à partir du menu principal de l'application
 2. Sélectionner le compte « De » émetteur des fonds

3. Sélectionner le bénéficiaire (l'ajout d'un bénéficiaire de mise à disposition se fait par la saisie d'un nom/prénom et d'un numéro de téléphone valide sous le format « +212600000000 »)
 4. Sélectionner le montant de la mise à disposition parmi la liste de valeurs qui s'affiche
 5. Valider la transaction (par saisie du mot de passe)
 6. Ensuite, l'émetteur voit s'afficher sur l'application mobile un identifiant (8 chiffres) à transmettre au bénéficiaire à sa convenance (par appel téléphonique, capture écran, SMS...) et reçoit le même identifiant par SMS
- Côté bénéficiaire :
 1. Le bénéficiaire reçoit automatiquement un code de retrait par SMS (code de 4 chiffres)
 2. Il se présente devant un GAB Société Générale sous 48 heures
 3. Il appuie sur la touche « Opérations sans carte »
 4. Il appuie ensuite sur la touche « retrait de mise à disposition »
 5. Il saisit les 2 codes dans les champs correspondant : l'identifiant de la transaction (qui lui a été transmis par l'émetteur) ainsi que le code de retrait
 6. Il retire totalement les fonds (le retrait partiel n'est pas possible et en cas d'absence de fonds sur le GAB, le bénéficiaire doit se diriger vers un autre GAB Société Générale).

A noter : La mise à disposition étant une opération sensible, l'émetteur doit obligatoirement saisir son mot de passe pour la confirmer sur l'application. Par ailleurs, il est utile de préciser que la mise à disposition n'est exécutée que si le solde du compte de l'émetteur le permet (provision suffisante intégrant l'autorisation de découvert en cours de validité et non échue).

ii. Règles de gestion

- Plafonds : pour des raisons de conformité, le service de mise à disposition est soumis à des plafonds spécifiques :
 1. Plafond par opération : un montant maximal de 2.000 DH est autorisé par opération
 2. Plafond annuel par émetteur : un plafond de 20.000 DH est autorisé par émetteur et par année civile.
- Durée de validité : une mise à disposition est valable pour une durée de 48h. Au-delà de ce délai et dans le cas où le bénéficiaire n'a pas retiré les fonds, ces derniers sont automatiquement restitués sur le compte de l'émetteur.

A noter : au lancement du service, les plafonds de la mise à disposition seront de 900 DH par opération et par mois.

f) Autres services

L'application mobile permet au client de bénéficier d'autres services complémentaires en toute autonomie : commande de chéquier, téléchargement de RIB ou de relevé de compte.

i. Commande de chéquier

Cette fonctionnalité permet à l'utilisateur de commander un chéquier et de le récupérer en agence. Les contrôles existant actuellement dans le SI sont reconduits dans l'application (type de compte éligible à la commande, quantité, période, oppositions...etc.).

Dans l'application, le client ne peut faire qu'une seule commande à la fois. Toute nouvelle commande sera rejetée tant que la précédente n'est pas satisfaite.

Le client peut activer l'alerte « disponibilité du chéquier » pour être informé de sa disponibilité dès que son chéquier arrive en agence.

ii. Téléchargement de RIB

Cette fonctionnalité permet à l'utilisateur de télécharger son RIB sous format PDF sur son téléphone portable pour l'exploiter à sa convenance : envoi par mail, partage par Whatsapp, récupération sur ordinateur personnel...

iii. Téléchargement de relevés de compte

Cette fonctionnalité permet au client de télécharger les relevés de compte des 6 derniers mois au format PDF sur son téléphone portable pour les exploiter à sa convenance : envoi par mail, partage par Whatsapp, récupération sur ordinateur personnel...

Important : A noter que les relevés de compte adressés par courrier aux clients Particuliers et Professionnels sont désormais trimestriels. En revanche, des relevés de compte mensuels continuent à être générés et sont mis à la disposition des clients sur l'application mobile.

g) Gestion des préférences

Cette rubrique permet au client de gérer ses préférences :

- Personnalisation de l'alias de ses comptes et ses cartes
- Changement de mot de passe

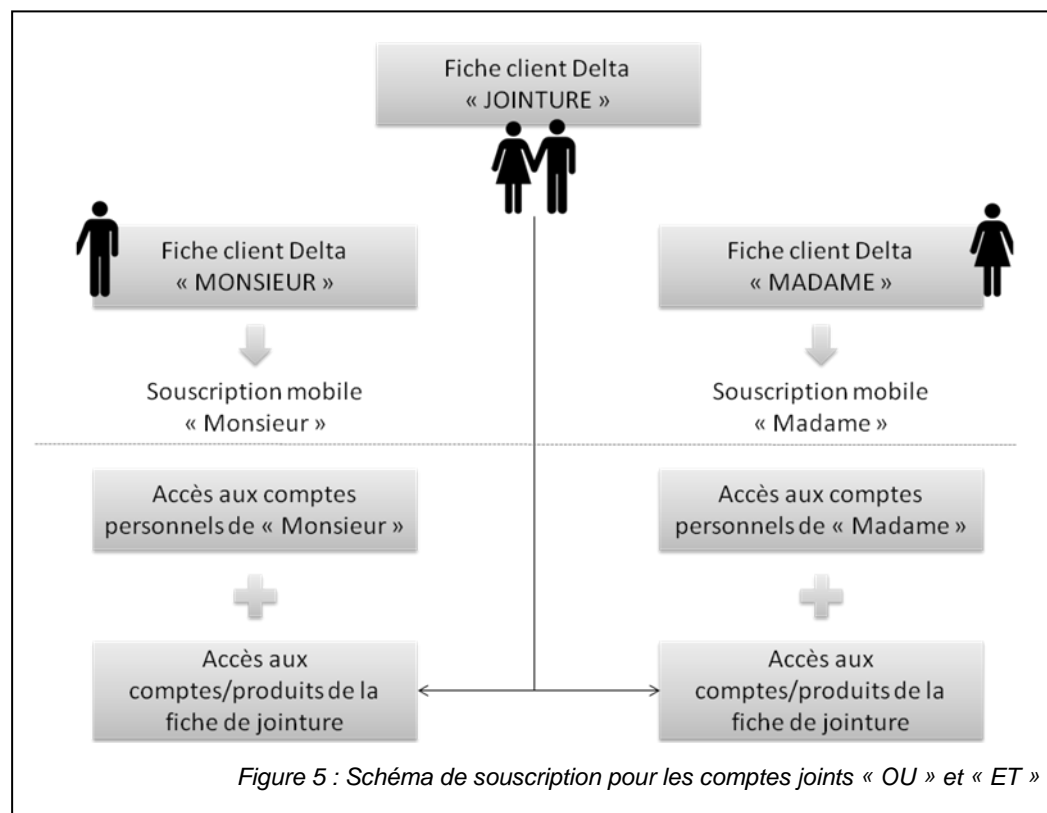
2.1.2.3 TRAITEMENT DES COMPTES JOINTS

L'accès à l'application mobile pour les titulaires des comptes joints est possible. Il est soumis à certaines règles relatives à la souscription, la consultation des comptes ainsi qu'aux opérations transactionnelles.

a) Souscription et schémas des accès au service pour les comptes joints

Pour les titulaires des comptes joints en relation « OU », la souscription au service mobile est effectuée sur les fiches individuelles de chaque client. La souscription directe sur la fiche jointe est bloquée.

Ainsi, chacun des conjoints aura son propre contrat mobile avec des codes d'accès différents et pourra accéder à ses propres comptes ainsi qu'au compte joint.



b) Services de consultation

Pour les deux cas de jointures « OU » et « ET », la consultation des comptes et produits est ouverte sans limitation.

c) Opérations transactionnelles

i. Pour les comptes joints en relation « OU »

Les opérations transactionnelles sont autorisées entre les différents produits et services de jointure (compte à vue de jointure, virement et recharge de carte à partir du compte de jointure, paiement de factures et mise à disposition).

Les opérations entre comptes personnels et comptes de jointures sont aussi autorisées (ex. virement du compte personnel de Monsieur vers un compte joint avec son épouse).

ii. Pour les comptes joints en relation « ET »

Chaque client dispose de la possibilité de réaliser des opérations transactionnelles à partir de ses propres comptes (non rattachés à la fiche de jointure).

Par contre, aucune opération transactionnelle n'est autorisée à partir des comptes-joints.

2.2 TARIFICATION

2.2.1 ABONNEMENT

L'abonnement à l'application mobile est gratuit.

2.2.2 OPERATIONS TRANSACTIONNELLES

2.2.2.1 VIREMENTS & RECHARGES

La tarification concernant les opérations de virements et recharges est la suivante :

Opération	Tarif H.T / opération
Virement compte à compte	Gratuit
Virement tiers SGMA	Gratuit
Virement confrère	10 DH
Recharge de carte prépayée	Gratuit

2.2.2.2 SERVICE DE MISE A DISPOSITION

Le service de mise à disposition est facturé à 2% HT du montant de la transaction avec un minimum de 2 DH HT et un maximum de 30 DH HT.

*Ex. le client transfère un montant de 1800 DH
Calcul de la commission : $1800 * 2\% = 36$ DH
La commission qui sera facturée au client est de 30 DH HT*

2.2.2.3 PAIEMENT DE FACTURES

- Le paiement de facture est gratuit uniquement pour les facturiers suivants : IAM, Orange, REDAL, AMENDIS Tanger et Tétouan, INWI et la TGR pour le paiement des taxes locales et professionnelles.
- Pour Radema et Lydec, une commission est prélevée par le facturier à hauteur de 3.6 DH TTC par opération.

2.3 PLAFONDS TRANSACTIONNELS DE L'APPLICATION

Pour des raisons de sécurité, des plafonds transactionnels ont été mis en place au niveau de l'application. Les plafonds -applicables par client- sont arrêtés en commun accord entre le Conseiller de Clientèle et le client sans qu'ils ne dépassent une limite maximale arrêtée par la banque.

Les plafonds maximum ont été validés par la conformité SGMA, tout changement des plafonds maximum autorisés sera validé par la conformité et la force de vente en sera avisée.

2.3.1 OPERATIONS INTEGREES DANS LES PLAFONDS TRANSACTIONNELS

Certaines opérations sont soumises aux règles des plafonds. Il s'agit notamment :

- Des virements tiers Société Générale Maroc et tiers confrères

- Des recharges de cartes prépayées
- Du paiement de factures
- De la mise à disposition vers GAB

A noter : les virements compte à compte ne sont pas soumis aux règles des plafonds

2.3.2 PLAFONDS TRANSACTIONNELS

Des plafonds transactionnels hebdomadaire et mensuel sont mis en place et sont personnalisables par client. Ces plafonds prennent en compte l'ensemble des opérations transactionnelles (à l'exception des virements de compte à compte).

Les plafonds transactionnels peuvent être fixés comme suit :

Plafond global toute transaction confondue (virements tiers, recharges cartes prépayées, paiements de factures et mises à disposition)	Plafond hebdomadaire	Plafond mensuel
Souscription en agence	De 0 à 40 000 DHS	De 0 à 60 000 DHS
Souscription à distance (plafond avant dépôt du contrat signé en agence) – plafond non personnalisable	1 000 MAD	2 000 MAD

A noter :

- Quels que soient les plafonds attribués aux clients, des limites complémentaires ont été instaurées pour certaines opérations :
 - Les virements vers les tiers sont limités à 20 000 DH par semaine et 40 000 DH par mois
 - Les recharges de cartes prépayées sont limitées à 10 000 DH par semaine et 20 000 DH par mois
 - Les mises à disposition de fonds sur guichets automatiques sont limitées à 2 000 DH par opération et 20 000 DH par année civile (au lancement du service, à 900 DH par opération et 900 DH par mois)

Important : Toute opération transactionnelle annulée ou rejetée, n'impacte pas les plafonds du client. Dans tous les cas, une opération transactionnelle n'est réalisée que si le compte présente un solde suffisant et la provision est immédiatement bloquée. Aussi, et dans la mesure où il n'y a pas de risque à ce niveau, il convient de donner au client un plafond correspondant à ses besoins éventuels. Un plafond trop bas risquerait de le décourager puisqu'il serait amené à revenir en agence pour traiter son opération.

3. SECURITE

Pour garantir un niveau de sécurité optimal de l'accès et des transactions, un certain nombre de règles sont mises en place :

- L'accès à l'application est sécurisé avec des données de connexion personnelles (identifiant et mot de passe)
- La validation des transactions émises s'effectue à l'aide du mot de passe
- Le transfert des données entre l'appareil du client et la banque est crypté
- Lorsque l'application n'est plus utilisée activement, la session se déconnecte automatiquement après quelques minutes
- Aucune information bancaire consultée n'est enregistrée sur l'appareil du client
- Le client peut utiliser la fonction « Désenregistrer » de l'application Mobile pour désactiver son téléphone et couper le lien avec la service Mobile même si l'application reste installée sur le terminal.

De manière pratique, l'accès à l'espace client s'effectue à l'aide de deux codes : « l'identifiant » et le « mot de passe temporaire » communiqués au client lors de son abonnement en agence ou à distance.

Lors de la première connexion, le client reçoit, par SMS, un code appelé « clé d'activation » automatiquement après la saisie du « mot de passe temporaire ». Ce code est à saisir à la fin de l'activation, il sert à lier l'appareil téléphonique du client à son contrat.

Le client devra par la suite changer son « mot de passe temporaire » et choisir un nouveau « mot de passe » à sa convenance. Il servira lors de toute connexion et toute confirmation des transactions émises depuis l'application. (Virement, paiement de facture, transfert de cash...) Le client pourra modifier à tout moment son « mot de passe » en ligne au niveau de l'application.

4. MODALITES DE TRAITEMENT

4.1 SOUSCRIPTION AU CONTRAT MOBILE

La souscription au contrat mobile permet à la banque de contractualiser avec son client l'accès à l'application. La souscription peut se faire en agence ou à distance.

4.1.1 SOUSCRIPTION EN AGENCE

Elle est ouverte à tous les clients SGMA (particulier et professionnel hors TPE et associations) souhaitant souscrire au niveau de son agence.

Tout d'abord, le conseiller de clientèle en agence doit présenter l'application, assister son client pour télécharger et installer l'application et lui faire une Démonstration sur l'outil d'aide à la vente disponible (Smartphone professionnel, Tablette...etc.). Ensuite, il doit procéder à la fiabilisation du KYC et du numéro mobile du client au niveau de sa fiche client.

Sur l'outil de vente dédié, il doit souscrire à l'application mobile sur le numéro de GSM à jour du client et personnaliser les plafonds transactionnels mobiles hebdomadaires et mensuels choisis par le client. Après signature du contrat par le client, le conseiller de clientèle doit classer le contrat au niveau du Dossier Unique Client.

En parallèle, il doit communiquer l'identifiant et le mot de passe temporaire (édités dans le contrat) à son client et l'assister pour activer sa session mobile. Un exemplaire du contrat ainsi qu'un guide pratique sur les différentes fonctionnalités du mobile doivent être remis au client à la fin de l'activation.

La souscription à l'application mobile dans sa version « full actif » est subordonnée à la réalisation obligatoire du KYC complet et à la signature du contrat de souscription.

Pour les souscriptions à distance, la réalisation du KYC complet est obligatoire au moment du dépôt de contrat signé à l'agence par le client.

4.1.2 SOUSCRIPTION A DISTANCE

Cette option permet à tout client SGMA (Particulier ou Professionnel hors TPE et associations) de souscrire à distance. En effet, le client peut renseigner un formulaire dédié (disponible dans l'application via le bouton « Activer le service » ou bien sur les différents sites de la SGMA) pour être appelé par le Service Relations Clients Sogetel et souscrire à distance. Sinon, le client peut, durant les horaires ouvrables de Sogetel, appeler et demander à souscrire avec l'aide d'un Conseiller de Clientèle Multimédia.

Le Conseiller de Clientèle Multimédia doit d'abord authentifier le client à l'américaine et vérifier sur l'Outil CCP qu'il ne possède aucun contrat mobile avec le statut « en instance de signature ». Ensuite, il vérifie le numéro mobile du client au niveau de sa fiche client. Sur la base de ces contrôles, le conseiller de clientèle peut décider d'arrêter la souscription (en cas d'existence d'un contrat « en instance de signature » ou en l'absence du numéro du mobile communiqué par le client au niveau de la fiche client) et demander au client de se présenter dans son agence pour fiabiliser son numéro de téléphone (*) et souscrire (ou re-souscrire) sur place.

Si le numéro de téléphone GSM est bien renseigné et s'il n'existe pas de contrat en instance de signature, le Conseiller de Clientèle Multimédia se connecte sur l'Outil CCP, souscrit au mobile sur le numéro mobile du client et personnalise les plafonds transactionnels mobile hebdomadaires et mensuels choisis par le client.

Après édition du contrat sous format PDF, le Conseiller de Clientèle Multimédia l'envoie à l'adresse mail spécifiée par le client. En parallèle, il communique l'identifiant et le mot de passe temporaire (édités dans le contrat) au client et l'assiste pour activer sa session mobile. A la fin de l'appel, le Conseiller de Clientèle Multimédia informe le client qu'il doit imprimer son contrat, le signer et le déposer impérativement à son agence. La banque lui accorde un délai de 90 jours pour déposer son contrat, délai durant lequel les plafonds transactionnels sont réduits par mesure de sécurité (au-delà de ce délai, le contrat est automatiquement résilié et la souscription à distance n'est plus autorisée). Une fois le contrat remis à son agence, les plafonds seront automatiquement réactivés.

Lors de la remise du contrat en agence, le Conseiller de Clientèle en agence doit vérifier et réaliser le KYC du client avant de **changer le statut du contrat dans l'Outil CCP**. Cette étape est très importante, elle permet d'activer les plafonds transactionnels. Par la suite, le contrat signé doit être classé dans le Dossier Unique Client en agence.

() Si le client est non résident, une procédure de mise à jour du numéro mobile a été mise en place pour application par Sogetel et le Middle Office MRE.*

4.2 MODIFICATION D'UN CONTRAT MOBILE

La modification du contrat mobile est une possibilité offerte par la banque à ses clients ayant souscrit au mobile banking dans les cas suivants : changement de son numéro de téléphone, de ses plafonds transactionnels.

4.2.1 MODIFICATION DU NUMERO MOBILE AYANT SERVI POUR SOUSCRIRE A UN CONTRAT MOBILE

Le client peut demander de changer le numéro mobile déclaré sur son contrat initial. A cet effet, le Conseiller de Clientèle en agence doit accéder au système d'information de la banque et modifier cette information sur la fiche client. Ensuite, il doit se connecter à l'outil de vente Mobile et modifier le numéro de téléphone mobile figurant sur le contrat initial.

Toute modification du numéro de téléphone correspondant à l'activation du service mobile banking doit être réalisée uniquement en agence et suivie par l'édition d'un avenant au contrat à signer obligatoirement par le client et à classer au niveau du DUC (Dossier Unique Client).

4.2.2 MODIFICATION DES PLAFONDS TRANSACTIONNELS MOBILE

Le client a la possibilité de personnaliser ses plafonds initialement choisis à hauteur de la limite maximale définie par la banque (rubrique « plafonds »). Pour cela, le conseiller de clientèle doit accéder à l'outil de vente et changer les plafonds transactionnels hebdomadaires et mensuels demandés par le client.

Ces modifications ne peuvent être faites qu'en agence, par le Conseiller de Clientèle, et donnent lieu à l'édition d'un avenant au contrat initial, à signer par le client et à classer obligatoirement dans le DUC client au niveau de l'agence.

4.3 RÉSILIATION DU CONTRAT MOBILE

La résiliation du contrat mobile permet de rompre le contrat conclu entre la banque et le client. Elle doit être réalisée par le client au niveau de son agence.

Le Conseiller de Clientèle doit se connecter à l'Outil CCP et résilier le contrat en question. Cette opération donne lieu à l'édition du contrat en mode « résiliation », à signer par le client et à classer obligatoirement au niveau de l'agence, dans le DUC client. La résiliation entraîne le blocage à l'accès à l'application via les identifiants et mot de passe usuels du client.

N.B : Les liens vers les procédures détaillées ainsi que les fiches Outil sont disponibles au niveau de la page 2 de la présente instruction.

5. APPROCHE COMMERCIALE

5.1 AVANT VENTE

L'offre mobile présente de nombreux avantages autant pour le client que pour la banque.

5.1.1 AVANTAGES POUR LE CLIENT

L'application mobile Société Générale simplifie la relation entre le client et sa banque :

- **Economie du temps** : le service est disponible 24h/24h, le client n'a plus besoin de se déplacer en agence pour ses opérations courantes.
- **Economie d'argent** : l'abonnement à l'application mobile est gratuit et les transactions sont facturées à des prix réduits.
- **Autonomie** : l'application permet au client de gérer ses comptes bancaires à partir du Maroc ou de l'étranger en toute simplicité, d'accéder à ses comptes et à l'historique de ses opérations, de consulter l'état de ses crédits, d'effectuer des virements, de payer ses factures...

5.1.2 AVANTAGES POUR LA BANQUE

L'application présente également de nombreux avantages pour la banque :

- **Déchargement de l'agence** de certaines opérations à faible valeur ajoutée (consultations, virements, éditions de relevés, RIB, commandes de chéquier...), ce qui permettra à terme un désengorgement des agences, une optimisation de la file d'attente et l'allègement du guichet.
- **Repositionnement de l'agence** : le Conseiller de Clientèle est plus que jamais repositionné au cœur de la relation client, il sera sollicité sur des activités créatrices de valeur : conseil, expertise et développement.
- **Approche commerciale renforcée et personnalisée** : la technologie mobile va renforcer la communication avec le client (messages push, offres personnalisées...), offrir des services de prévente facilitant l'accessibilité de l'information au client (simulateur de prêt, change, géo-localisation), ce qui permettra de générer du trafic « utile » en agence et de créer des opportunités commerciales.

5.2 VENTE

Le service Mobile vient répondre à un besoin existant chez certains de nos clients et latent chez d'autres. Ainsi deux canaux de souscription ont été mis en place : en agence et à distance.

Le service mobile doit être systématiquement proposé par le Chargé d'accueil et/ou le Conseiller de Clientèle à toute nouvelle Entrée en relation mais également à notre stock de clientèle lors d'événements propices et de moments magiques.

Exemple de moments magiques pour le Chargé d'Accueil

Le client se présente pour:

- Emettre un virement
- Faire une MAD
- Recharger une carte pré payée
- Consulter son solde
- Editer un relevé de compte
- Editer un RIB
- Faire une commande de chéquier
- Récupérer son chéquier ou son carnet d'effets
- S'enquérir de chèques impayés
- Faire une opération courante au guichet en subissant la file d'attente...

Exemple de moments magiques pour le Conseiller de Clientèle

- Entretien individuels
- Remise/commande/ perte des cartes de crédit
- Placement/renouvellement de packs
- Déblocage de tout type de crédit personnel ou professionnel
- Consultation de la balance des débiteurs
- Placement de sgmaroc-online
- Placement/renouvellement de DAT, BDC...

Le chargé d'accueil et le conseiller de clientèle ne doivent pas hésiter à susciter l'intérêt du client pour ce service à travers :

- le rappel des bénéfices de l'application (gain de temps, gratuité du service, autonomie, immédiateté des opérations...)
- La présentation des fonctionnalités de l'application et le lancement de la version Démo sur les outils d'aide à la vente (Smartphone pro, tablette en agence...) pour faire prendre conscience au client de la convivialité de l'application et des parcours de navigation (voir fonctionnalité démo dans l'espace public)
- La réassurance du client par rapport à la sécurité de l'application.

Une liste d'objections éventuelles du client et de leur traitement est consultable au niveau de l'argumentaire commercial.

Une fois le client consentant, le gestionnaire doit procéder à la souscription du mobile. Le client doit quitter l'agence avec une application téléchargée et activée.

Le service Mobile ne rentre pas dans le cadre d'un pack. Il faut le proposer unitairement à chaque EER et lors des moments magiques pour le stock clients

5.3 SERVICE APRES-VENTE

Un Service Après Vente dédié au Mobile Banking a été créé pour informer et assister les clients et pour les accompagner dans les cas suivants :

- La réinitialisation à distance des mots de passes d'accès à l'application suite à un oubli ou un blocage dû à 3 tentatives erronées pour accéder à l'application.
- Le blocage du service sur un appareil suite à une perte ou un vol de l'appareil
- Le déblocage du service Mobile sur un device suite à un blocage automatique (3 tentatives erronées du mot de passe) ou blocage demandé par le client
- La gestion à distance de certaines alertes liées aux différents appareils du client (activation et désactivation, paramétrage de seuil...)
- L'assistance au client pour activer son application sur d'autres appareils, étapes à suivre en cas de changement de téléphone ou du numéro de téléphone...

Ce service est assuré par le Service Relations Clients de la banque « SOGETEL » et est disponible :

- Du lundi au vendredi de 08h30 à 20h30
- Le samedi de 10h00 à 18h00
- Pendant Ramadan, du lundi au samedi de 09h00 à 17h00

Au Maroc, le service est joignable :

- En arabe : 05 22 42 42 42 / Numéro court : 42 42
- En français : 05 22 42 42 43 / Numéro court : 42 43
- Clients de la Banque Privée : 05 22 42 42 48 / Numéro court : 42 48

Pour les Marocains et Etrangers Résidant à l'Etranger, le service est joignable :

- A partir de la France : 0805 63 36 36
- A partir de l'Espagne : 0800 30 07 07
- A partir de l'Italie : 0800 89 75 61

- **A noter :** une authentification dite « à l'américaine » (poser 3 questions au client sur des informations personnelles : N° CIN, dernière opération sur le compte...) est systématiquement effectuée pour reconnaître les clients appelant pour une action SAV.

6. SUPPORT INTERNE ET PILOTAGE DE L'OFFRE

Parmi les missions du département banque digitale, le pilotage et l'animation de l'offre mobile banking en collaboration avec la direction marketing et le pôle réseau à travers :

- l'organisation de comités réguliers
- le suivi statistique et des KPI
- la surveillance permanente
- la gestion des incidents avec l'intégrateur et la DSI
- la maintenance administrative : initiation des demandes de services liées aux évolutions ergonomiques et de contenu (ajout/modification/suppression d'agence, modification de libellés, ajout de facturier, ...)
- la maintenance évolutive : lancement des évolutions fonctionnelles tributaires du déploiement de nouvelles versions

Un middle office banque digitale a été créé au niveau de ce département afin d'accompagner Sogetel, la Direction Qualité et le réseau pour le traitement des demandes clients et l'assistance interne :

- Assister Sogetel pour toute question liée à l'usage fonctionnel de l'application, à la console de gestion des réclamations, à l'interface de saisie des souscriptions ou à tout incident fonctionnel nécessitant ou non l'intervention de la DSI ou du prestataire.
- Assister le réseau d'agences pour toute demande d'ordre procédurale, fonctionnel ou d'usage de l'interface de saisie des souscriptions et de gestion des contrats client.

Cette entité est aussi en charge de la maintenance administrative de la solution.

Le MO Banque Digitale est joignable :

- Par téléphone au : 05 22 43 86 95
- Par e-mail : SVPMobileBanking@socgen.com

7. SURVEILLANCE PERMANENTE

Dans le cadre de la sécurité au quotidien, il convient de veiller quotidiennement au niveau des agences, au respect des règles de vigilance suivantes :

7.1 LORS DE LA SOUSCRIPTION

- Vérifier l'éligibilité du client au service (particulier / professionnel hors TPE et associations)
- Confirmer systématiquement avec le client le numéro de téléphone portable déclaré dans sa fiche client qui servira à finaliser le contrat d'abonnement
- Valider avec lui les plafonds transactionnels qui répondent au mieux à son comportement bancaire
- Recueillir la signature conforme sur toute demande formulée par le client (contrat de souscription, avenant, résiliation,...)
- Veiller à remettre au client, un exemplaire du contrat de souscription et les Conditions Générales du service.

7.2 LORS DE LA MISE À JOUR DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PAR LE CLIENT

- Si le client demande à modifier son numéro de téléphone dans sa fiche client, reconfirmer avec lui que c'est le numéro qui doit être mis à jour dans son contrat mobile et veiller à le mettre à jour dans l'outil CCP.

- Toute modification du numéro de téléphone correspondant à l'activation du service mobile banking doit être réalisée uniquement en agence et suivie par l'édition d'un avenant au contrat à signer par le client et à classer au niveau du DUC (Dossier Unique Client).

7.3 **FACTURATION**

- Informer le client, que la facturation de chaque opération est prélevée sur le compte qui a initié la transaction

7.4 **LORS DE LA RÉSILIATION**

- Toute résiliation du contrat mobile banking doit être réalisée en agence et suivie par l'édition d'un avenant au contrat à signer par le client et à classer au niveau de son DUC (Dossier Unique Client).

7.5 **A L'ARCHIVAGE**

- Les originaux des contrats clients signés, ainsi que les avenants modificatifs et demandes de résiliation signés doivent être conservés dans le DUC et archivés pendant 10 ans après la résiliation éventuelle.

7.6 **LES COMPTES FAIBLEMENT MOUVEMENTÉS**

- Les comptes faiblement movimentés et impactés par des opérations mobile banking **feront objet d'un contrôle périodique** afin d'éviter tout risque de fraude.
- Les comptes non movimentés sont :
 - Les comptes rattachés aux chapitres comptables CCH, CCD professionnels, CEDC, comptes sur carnet ayant un solde créditeur supérieur ou égal à 5000 DH.
 - Les comptes ayant un maximum de 10 opérations de débit ou de crédit (à l'exception des opérations de prélèvements automatiques, frais packs, intérêts sur DAT ou BDC, et les agios) sur les 6 derniers mois.
- Pour se couvrir contre ce risque, il revient au chargé clientèle (CCP, CCPRO, banquier privé de renseigner mensuellement la fiche de contrôle, et la valider avec le directeur d'agence. Des états de contrôles, listant les comptes faiblement movimentés et ayant souscrit au service Mobile, seront mis à disposition à fréquence mensuelle et permettront de réaliser les contrôles.
- Les liens vers la fiche de contrôle sont :
 - Banque privée : [lien](#)
 - Réseau : [lien](#)

7.7 **COMPTE COMMISSION SGMA DUE**

7.7.1 **OBJET**

Dans le cadre des opérations paiement de facture via Mobile, le système d'information de la SGMA est connecté à la plateforme de Maroc Télé-Commerce qui sert de point d'entrée vers les différents facturiers (Lydec, Redal, IAM....). Le service de paiement de facture via cette plateforme est payant avec une commission partagée entre SGMA et Maroc Télé-Commerce.

Il existe 3 modes de facturation de cette commission :

- Commissions à la charge du facturier : Cas de prélèvement à la source
- Commissions à la charge du facturier : Cas Facturation à Maroc Télé-Commerce.
- Commissions à la charge du Client : Cas de prélèvement à la source

Pour le cas de « *Commissions à la charge du facturier : Cas Facturation à Maroc Télé-Commerce* », la part de la commission SGMA est constatée **quotidiennement** en crédit dans le compte **022 – 0944574 Compte commission SGMA due**.

En fin de mois, une facture est établie par le département des opérations Direction BTR et envoyée à Maroc Télé-Commerce pour recevoir un virement correspondant au total des commissions SGMA Dues.

Une fois le paiement est reçu de Maroc Télé-Commerce, un schéma comptable est exécuté pour éclater les commissions dues sur les comptes produits de chaque agence ainsi que le compte TVA.

Le compte **022 – 0944574 Compte commission SGMA due** (Compte mutualisé avec le paiement de factures via GAB) doit toujours être créditeur à la fin du mois. Et la somme des commissions dues est égale au montant du virement de Maroc Télé-Commerce (La distinction des opérations faites par GAB de celles via Mobile se base sur le code opération. Paiement de facture via Mobile : code opération 315).

7.7.2 OBJECTIFS DES CONTROLES DE LA SP

L'objectif de cette surveillance permanente est de s'assurer qu'aucun suspens n'est constaté au niveau du compte **022 – 0944574**.

7.7.3 FREQUENCE DE LA SP

Cette surveillance permanente est mensuelle et effectuée à la réception du virement de Maroc Télé-Commerce.

7.7.4 RESPONSABLE DE LA SP

Le département des opérations Direction BTR est responsable de cette surveillance permanente.

7.7.5 DEROULEMENT DE LA SP

En cas d'écart : analyser les différents états ci-dessous :

- 1- Prendre l'état « **Transactions passées sur GAB/MOBILE SGMA** » édité par la solution monétique SGMA juste après le TFJ de cette solution monétique du jour J
- 2- Editer le Relevé du compte **022 – 0944574** de J+1 à partir de Delta (Distinguer le code opération Mobile 315)
- 3- S'assurer que toute transaction Paiement de facture sur l'application Mobile correspond à un débit du montant de la commission sur le compte **022 – 0944574**. La clé de dénotage est la référence envoyée par Maroc Télé-Commerce qui est édité dans l'état « **Transactions passées sur GAB/MOBILE SGMA** » et existe dans le libellé complémentaire de l'opération de crédit du compte **022 – 0944574**

7.8 COMPTE DE MISE À DISPOSITON

7.8.1 OBJET

Suite au traitement fin de journée de la banque, les différentes opérations de mise à disposition sur GAB validées via le canal Mobile sont comptabilisées quotidiennement :

- Crédit du compte **00022-0260030** par les montants des opérations en cours
- Débit du compte **00022-0260030** par les montants des opérations retirées ou annulées.

Le solde fin de journée du compte **00022-0260030** doit être égal à la somme des opérations de mise à disposition sur GAB en cours sur la solution monétique de SGMA.

7.8.2 OBJECTIFS DES CONTROLES DE LA SP

L'objectif de cette surveillance permanente est de s'assurer qu'aucun suspens n'est constaté au niveau du compte **00022-0260030** et que le solde de ce compte provision est égal la somme des opérations de mise à disposition sur GAB en cours.

7.8.3 FREQUENCE DE LA SP

Cette surveillance permanente est mensuelle et effectuée en fin du mois.

7.8.4 RESPONSABLE DE LA SP

Le département des opérations Direction BTR est responsable de cette surveillance permanente.

7.8.5 DEROULEMENT DE LA SP

En cas d'écart : analyser les différents états ci-dessous

1. Récupérer l'état de suivi des opérations de mise à disposition sur GAB, généré juste après le TFJ de la solution monétique de la journée J avec un filtre sur les opérations en cours et le relevé du compte **00022-0260030** à J+1
2. S'assurer qu'à toute transaction de mise à disposition sur GAB correspond un crédit sur le compte central **00022-0260030** et que ce crédit correspond au montant de l'opération de mise à disposition sur GAB
 - ➔ Etat « Suivi de la mise à disposition sur GAB » du mois
 - ➔ Relevé du mois du compte **00022-0260030**
 - ➔ La clé de dénotage est l'ID Transaction intégrée dans le libellé complémentaire
3. S'assurer que toute opération de retrait / expiration (Après 48h) de mise à disposition sur GAB (Code opération 314) correspond à un débit du compte **0022-0260030**
 - ➔ Etat de suivi des opérations mise à disposition sur GAB (Filtre sur le statut retirée / expirée)
 - ➔ Relevé du compte **00022-0260030**
 - ➔ La clé de dénotage est l'ID Transaction.