



LE CHEQUE PASSE-PARTOUT ET LE LIVRET D'EPARGNE

ETAT D'AVANCEMENT DU PROJET

L'équipe Projet s'est réunie le Mardi 20 décembre 2016 pour trancher en faveur d'une **solution commune**, permettant d'éliminer ou au moins d'atténuer les risques liés aux chèques Passe-partout et aux livrets d'épargne papiers.

Toutes les parties ont convenu de mettre en place **un plan d'actions sur plusieurs axes** que nous allons définir sommairement dans le présent document.

Des divergences d'avis persistent encore sur certaines questions, et méritent l'intervention de la Direction Générale **pour arbitrer**.

Sachant que la mise en place des solutions proposées nécessitera un temps de préparation non négligeable -pas moins de trois mois- et pour répondre aux instructions de la Direction Générale concernant la rédaction imminente d'une note de procédure à destination des agences, **nous proposons de se limiter dans cette note à « rappeler à l'ordre » le personnel du réseau en exigeant simplement l'application stricte des consignes de sécurité actuelles** (ne pas placer le chéquier PP sur le comptoir, ne jamais remplir le chèque PP au lieu et place du client, exiger la pièce d'identité du client et éventuellement un moyen de paiement -carte ou chéquier-scanner le chèque PP dans tous les cas, Pas de retrait en l'absence du livret d'épargne..)

ÉTAIENT PRESENTS :

M. Walid JELIZI	Inspection & Audit Interne
M. Anas SOUKRI	Direction Commerciale
M. Mohamed SERGHINI	Monétique
M. Mehdi BEN SALAH	Informatique
Mme Jalila LABBEN	Organisation



1^{er} Axe : Minimiser le nombre de transactions de retrait au guichet, en incitant le client à s'alimenter auprès des DAB.

1. Améliorer le taux d'équipement des comptes en cartes bancaires

➔ Le réseau doit vendre au moins une carte par compte et aider le client à avoir la carte la plus proche de ses besoins et la plus adaptée à son mode de vie.

2. Augmenter le plafond hebdomadaire pour les cartes avec contrôle du solde.

Aujourd'hui, les plafonds sont arrêtés en montant et en nombre de transactions :

	Montant par semaine	Nbre par jour	Nbre par semaine
CIB+	500 dinars	3	7
Liberté	1000 dinars	3	7
Visa et Master Card avec contrôle du solde	1000 dinars	3	7
Cartes sans contrôle du solde	Décision siège	3	7

3. Résoudre le problème des dépassements en compte qui représentent actuellement 13% et 20% du nombre et du montant total des retraits effectués au guichet et qui exigent que le retrait soit fait obligatoirement auprès du guichet.

Le retrait auprès du DAB, en dépassement de l'autorisation permanente, n'étant pas actuellement possible. **(Voir le détail de la procédure en annexe).**

Il est proposé d'aménager la transaction de retrait au niveau du DAB de manière à pouvoir consulter l'espace agence pour identifier l'existence de l'autorisation du responsable du point de vente en cas de dépassement.

Le client qui sollicite un retrait en dépassement de son autorisation permanente doit s'adresser d'abord au guichet pour demander une autorisation ponctuelle et ce n'est qu'en cas de confirmation, qu'il pourrait retourner au DAB pour retirer son argent.



Mme Bousnina, consultée à notre propre initiative sur cette question, attire notre attention sur le fait que ces dépassements doivent rester exceptionnels : L'autorisation permanente accordé au client doit être bien étudiée en fonction de sa catégorie socioprofessionnelle, et les dépassements doivent être interdits, sauf dans des cas très limités qu'il faut bien définir.

4. Informer automatiquement le guichetier chaque fois que le client est titulaire d'une carte dont le plafond hebdomadaire n'est pas épuisé et permet la réalisation de l'opération de retrait demandée.

Le système de l'agence doit en effet assurer cette information en même temps que le guichetier accède à la transaction de retrait. Il a besoin pour cette fin, de connaître le disponible sur le plafond hebdomadaire de la carte (= Plafond (-) les utilisations déjà effectuées dans la semaine).

2^{ème} Axe : Investir dans la mise en place du nouveau système d'autorisation et de validation, pour les opérations et les comptes à « Haut risques » :

Il s'agit de :

- Bien identifier les opérations et les comptes considérés « à haut risque » en se basant essentiellement sur des attributs consignés dans le système,
- Et exiger une validation de l'opération par une personne autre que celle qui la traite (le chef d'agence, le chargé de clientèle, ou un autre guichetier).

Tout le monde est d'accord pour mettre en place ce système dans les plus brefs délais



3^{ème} Axe : Abandonner le carnet Chèque Passe-Partout actuel

L'Inspection défend la solution qui consiste à remplacer le chèque Passe-partout actuel par un bordereau conçu en papier continu -à l'instar des « lettres chèques ».

Le bordereau doit être conservé chez le guichetier qui sera tenu, à chaque demande de retrait, de détacher un feuillet et de le délivrer au client qui le remplit, le signe et le lui retourne. Les feuillets du bordereau doivent être conçus avec talon détachable.

C'est au guichetier que revient la charge de détacher le talon pour le conserver en fin de journée dans la copie de la journée comptable de l'agence.

La solution d'éditer directement le bordereau à partir du système et sur la base des informations saisies ne trouve toujours pas d'écho favorable chez l'Inspection qui pose le problème des illettrés.

L'Organisation, par contre, favorise cette solution, surtout que l'Informatique a montré sa disposition à l'adopter pour les retraits chez l'agence domiciliataire du compte (et non aux retraits initiés qui nécessitent une scanérisation du papier édité et une preuve de la signature du client, alors que ni la machine de validation, ni le lecteur CMC7 ne permet cette Scannérisation).

A mon avis personnel, le problème des personnes illettrées, pourrait être résolu à travers le nouveau système d'autorisation et de validation que nous allons mettre en place. Ces personnes pourraient être identifiées par leur âge, leur catégorie socio-professionnelle (les sans professions par exemple), le secteur d'activité, la profession... et leurs opérations seront soumises à une validation par une autre personne ;

Il n'est pas intéressant de bâtir toute la procédure de retrait sur la base d'une population d'illettrés.

M. JANDOUBI, consulté à notre propre initiative, nous demande de se documenter sur la solution de **puce RFID** qui est très répandue à l'étranger et qui permet les retraits auprès des guichets en toute sécurité (la carte est avalée par la machine après retrait).



4^{ème} Axe : Adopter dans l’immédiat le livret d’épargne avec codes à barres magnétiques.

Ce choix ne suppose aucun investissement en matériel au niveau du réseau, étant donné que les machines de validation actuelles dont disposent les agences permettent la lecture de ces codes, mais encore faut-il qu’on trouve les fournisseurs capables de concevoir correctement ces livrets.

4^{ème} Axe : Préparer le produit Carte épargne et le proposer aux clients qui ne souhaitent avoir de livret papier.



Annexe :

Le Système d'autorisation des dépassements en compte au niveau de l'agence

- I- Description de la procédure actuelle
- II- Statistiques

I- Description de la procédure actuelle

1. Le client se présente au guichetier et demande le retrait d'un montant en dépassement de son autorisation permanente.
2. Le guichetier peut refuser ou introduire une demande d'autorisation à destination du chef d'agence portant le montant du retrait. **Cette autorisation est créée sous forme d'un enregistrement sous un état initial « Enregistré ».**

NB : La demande d'autorisation à destination du chef d'agence n'est pas systématique: Le guichetier a une certaine latitude pour refuser directement, autrement le chef d'agence va se trouver en présence d'un nombre important d'autorisations par jour auxquelles il est tenu de répondre.

3. Le chef d'agence a la possibilité de « refuser » ou « valider » l'autorisation. Il peut la garder en instance et demande une « passagère » au siège -à travers le système Workflow-. Il ne valide, en principe, l'autorisation qu'à la réception de l'accord de la passagère à travers le même canal de Workflow.

NB : Sachant que le système Workflow ne communique pas avec l'application agence, le chef d'agence est tenu d'accéder d'abord au Workflow pour vérifier l'existence » d'un accord, puis en cas de confirmation, il valide l'autorisation générée dans l'application agence.

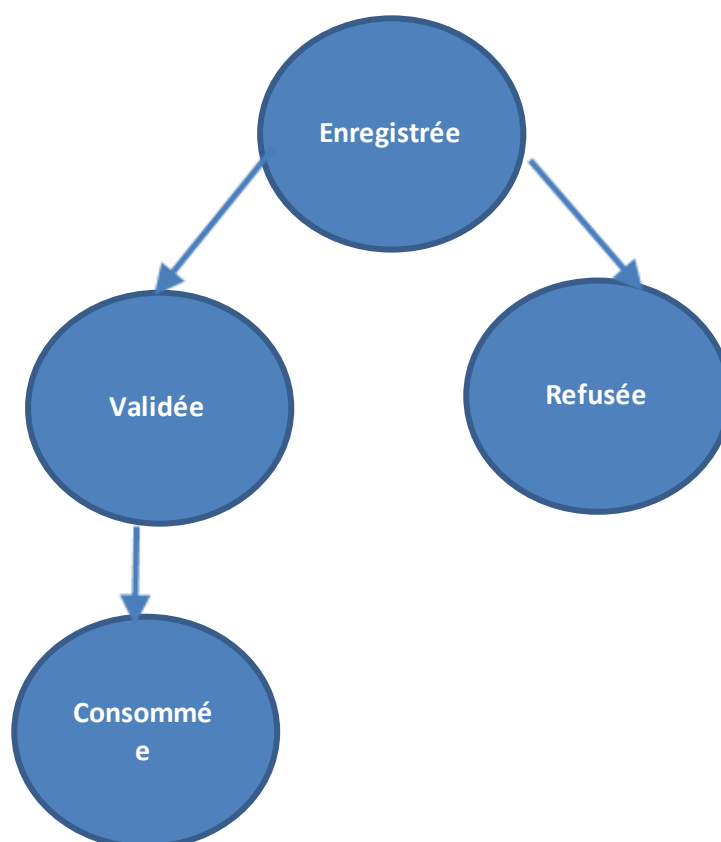


4. La validation de la transaction de retrait au niveau du guichet suppose que le système vérifie l'existence d'une autorisation accordée pour le même montant et sous l'état « validé ».

5. Après validation de la transaction de retrait par le guichetier, l'autorisation emprunte l'état « Consommé ».

6- En fin de journée, toutes les autorisations créées dans la journée doivent avoir un état « Consommé » ou « Refusé ».

Diagramme de transition d'états d'une autorisation





II- Statistiques

Sur la Base des statistiques fournies par **M. Mehdi BEN SALAH** sur une période de trois mois -Octobre, Novembre et Décembre 2016- (fichier Excel ci-joint) :

Nous constatons que :

- Le nombre des demandes d'autorisation générées à destination du chef d'agence est de **40.746**, pour un montant total de retrait de **88 millions de dinars**.
- 14 seulement de ces demandes ont été refusées par le chef d'agence.
- Ces demandes ont été générées chez 118 agences.
- Soit 345 autorisations en moyenne par agence, pour toute la période des trois mois (donc 115 autorisations par mois et par agence, **soit 6 autorisations/jour/agence**).

Si l'on extrapole ce résultat à l'ensemble de l'année, on obtient :

- Un nombre total de $(40.746 * 4) = 162.984$
- Un montant total de $(88 \text{ millions} * 4) = 352 \text{ millions}$
- 1.381 autorisations en moyenne par agence

Nous vous rappelons que les retraits aux guichets, courant l'année 2016 ont atteint :

- Un nombre de 1.250.566
- Un montant de 1.702 millions de dinars

Il en résulte que :

- Le % des demandes d'autorisations par rapport au nombre total des retraits Guichet PP ($162.984 / 1.250.566$) = **13%**
- Le % en montant est de $352/1702 =$ **20%**

Conclusion : Si les statistiques fournies par Mehdi sont exacts, on peut conclure que l'importance du nombre des retraits au guichet est due en partie aux dépassements en compte, comme nous l'avons supposé lors de notre réunion du 20/12/2016.

Equipe Projet « Chèques PP et Livret d'épargne »