

NOTE

à l'attention de toutes les agences
de la Paositra Malagasy

Objet : MANUEL DE PROCÉDURES – Opérations d’Épargnes Postales sur le Système Digital MyTsinjo

N° 25/79 – PAOSITRA/DG/DGAO/DCP

A- PROCEDURES DES OPÉRATIONS EN AGENCE : CRÉATION DE DOSSIER CLIENT, OUVERTURE DE COMPTE, PREMIER DÉPÔT, VERSEMENT, RETRAIT

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Contexte

Ce manuel décrit les procédures opérationnelles digitalisées des produits d'épargne via la plateforme *MyTsinjo*. Il remplace les processus manuels traditionnels par des procédures optimisées combinant actions digitales et validations physiques.

1.2 Structure du système *MyTsinjo*

Le système distingue trois éléments interdépendants :

- **Le Client** : personne physique ou morale qui est le titulaire de compte
- **Le Compte** : support d'épargne lié au client
- **Le Livret Sécurisé** : livret physique lié au compte et intégré au système *MyTsinjo*

2. PRODUITS ET CATÉGORIES DE COMPTES

2.1 Types de produits d'épargne

Code	Désignation	Description
TL	Tsinjo Lavitra	Épargne de base
TA	Tsinjo Avôtra	Épargne à terme
TF	Tsinjo Fahanterana	Épargne retraite
TD	Tsinjo Diaspora	Épargne internationale

2.2 Catégories de comptes selon le régime juridique

Catégorie	Nombre de titulaires	Particularités
Compte individuel	1	Compte personnel standard
Compte joint (OU)	2	Chacun des cotitulaires peut faire fonctionner le compte séparément.
Compte indivis (ET)	2	Toute opération nécessite la signature des deux cotitulaires.
Compte pour mineur	1 mineur + minimum 1 tuteur légal	Père et/ou mère, ou autre tuteur légal
Compte pour mineur bloqué	1 mineur	Bloqué jusqu'à la majorité
Compte pour personne morale	Minimum 2 mandataires légaux	Institution, association, etc.

⚠ NOTES IMPORTANTES :

- i) **En cas de modifications d'informations de compte :**
 - a. **Le changement de CATÉGORIE de compte épargne** (individuel, joint, indivis, mineur) — et donc du régime juridique associé — implique automatiquement la clôture de l'ancien compte puis l'ouverture d'un nouveau compte.
 - b. **Mais**, les éléments principaux suivants sont modifiables sans clôture de compte :
 - ❖ La Signature ;
 - ❖ Le Nom et/ou le Prénom(s) du/des titulaire(s) ;
 - ❖ Le Mandataire légal, le Cotitulaire, le Tuteur Légal ;
 - ❖ Le Numéro de téléphone personnel du client
- ii) **Toute modification d'une information de compte doit être obligatoirement associée à :**
 - a. l'établissement d'une « Déclaration rectificative d'une demande d'ouverture de compte » (formulaire **TL13**) ;
 - b. la remise des **documents justificatifs** nécessaires par le client ;
 - c. la **numérisation** de la déclaration TL13 et téléversement (*upload*) du fichier numérisé dans *MyTsinjo* ; et
 - d. la **mise à jour** des documents numériques dans *MyTsinjo* selon l'information modifiée :

Cas d'un changement de catégorie de compte épargne

Information changée	Document(s) à fournir/remplir puis à ajouter/à mettre à jour dans <i>MyTsinjo</i>	Observations
La Catégorie de Compte Epargne	Formulaire TL13 + Document légal ou contractuel justifiant le changement	Le changement de catégorie implique obligatoirement la clôture de l'ancien compte et l'ouverture d'un nouveau compte

Cas autre qu'un changement de catégorie de compte épargne

Information changée	Document(s) numérique(s) à « mettre à jour » ou à « ajouter » dans <i>MyTsinjo</i>	Observations
La Signature	Formulaire TL13 + Spécimen de signature + Nouvelle CIN	
Le Nom et/ou Prénom(s)	Formulaire TL13 + Jugement du tribunal correspondant + Nouvelle CIN	Par exemple : <i>Rasoa</i> devient <i>Rasoabe</i>
Le Mandataire Légal (personne morale)	Formulaire TL13 + PV de réunion + CIN + Certificat de résidence	
Le Cotitulaire	Formulaire TL13 + Convention signée et légalisée par les parties concernées + CIN du nouveau Cotitulaire + Certificat de résidence	
Le Tuteur Légal (père, mère ou autre tuteur légal)	Formulaire TL13 + Acte de tutelle ou autre acte légal du tribunal + CIN du Tuteur Légal + Certificat de résidence	
Le Numéro de Téléphone Personnel	Formulaire TL13	Possibilité d'ajout d'une pièce annexe à titre de justificatif

iii) **Concernant le Compte joint (OU) :**

- a. Tous les cotitulaires doivent obligatoirement être **majeurs**.
- b. Dispositions préalables pour le cas de décès d'un cotitulaire (compte joint) :
 - ✓ Dès l'ouverture du compte, les cotitulaires doivent choisir et formaliser par convention l'une des **modalités** suivantes applicables en cas de décès de l'un d'entre eux :
 - Blocage du compte puis partage 50/50 entre le cotitulaire survivant et les ayants droit du défunt.
 - Attribution intégrale du compte au cotitulaire survivant
 - Autre disposition (à préciser par convention des cotitulaires)
 - ✓ Cette disposition doit être précisée dans le formulaire d'ouverture de compte **EP1**, dans la zone prévue à cet effet.
 - ✓ Au cas où le choix est porté sur « Autre disposition » le formulaire d'ouverture doit obligatoirement être annexé d'une **CONVENTION** des cotitulaires, dûment **signée et légalisée**.

iv) **Pour un compte Tsinjo Fahanterana (TF)**, l'ouverture au nom d'un mineur ou d'une personne morale n'est pas autorisée.

3. DOCUMENTS REQUIS PAR CATÉGORIE DE COMPTE

3.1 Formulaires d'ouverture

- **EP1** : Pour épargnes TL, TA et TF
- **EP30** : Pour épargne TF (ancien modèle de formulaire)
- **Formulaire en ligne** : Pour épargne TD

3.2 Tableau récapitulatif des documents d'ouverture

Catégorie de compte	Documents requis
Individuel	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire d'ouverture • 1 photocopie CIN • 1 certificat de résidence récent (<3 mois) • 2 photos d'identité • Présentation CIN originale
Joint (OU)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire d'ouverture • Pour chaque titulaire : photocopie CIN, certificat résidence (<3 mois), 2 photos, présentation CIN originale
Indivis (ET)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire d'ouverture • Pour chaque titulaire : photocopie CIN, certificat résidence (<3 mois), 2 photos, présentation CIN originale
Mineur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire signé par le tuteur légal • 1 copie acte de naissance du mineur + photo • Pour chaque tuteur légal : photocopie CIN, certificat résidence (<3 mois), 2 photos, présentation CIN originale • Si tuteur autre que le père ou la mère : acte de tutelle
Mineur bloqué	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire signé par la personne majeure demandeur • 1 copie acte de naissance du mineur + photo
Personne morale	<ul style="list-style-type: none"> • 1 formulaire d'ouverture • 1 document officiel de constitution • Pour chaque mandataire : document de nomination, document de désignation, photocopie CIN, certificat résidence (<3 mois), 2 photos, présentation CIN originale

4. PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

4.0. PRÉALABLE À TOUTE OPÉRATION : OUVERTURE DE CAISSE POUR LES CAISSIERS

Objectif

Approvisionner la caisse de chaque caissier en début de journée afin de permettre la réalisation des opérations de premier dépôt, de versement ou de retrait sur compte épargne.

Acteurs concernés :

- Chef d'Agence
- Caissier

ÉTAPE 1 : CRÉATION DE CAISSE (Digital)

Acteur : Chef d'Agence

Navigation système : Menu Mon Agence → Gestion de la caisse → Créer une caisse

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Préciser l'identifiant de la caisse	Par exemple le numéro de la caisse
2	Préciser le montant de la caisse	Saisir le montant initial
3	Valider la création	Cliquer sur le bouton de validation
4	Localiser la caisse créée	Parmi les caisses affichées à l'écran
5	Appuyer sur "Assigner un caissier"	Pour la caisse concernée
6	Sélectionner le caissier	Parmi la liste déroulante
7	Appuyer sur "Assigner la caisse"	Confirmer l'assignation

Tâche manuelle :

- Octroyer les fonds de début de journée au caissier

ÉTAPE 2 : OUVERTURE DE CAISSE PAR LE CAISSIER (Digital)

Acteur : Caissier

Navigation système : Menu Tableau de bord → Ma caisse → Ouvrir

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Vérifier le montant affiché par rapport aux fonds reçus du Chef d'Agence
2	Si tout est en ordre, appuyer sur "Confirmer l'ouverture"

⚠ Important :

- Le caissier ne peut effectuer des opérations sur sa caisse qu'après cette procédure d'ouverture
- Le système *MyTsinjo* sépare automatiquement sur chaque caisse **les fonds de trésorerie et les recettes budgétaires**
- La caisse peut être réapprovisionnée en cours de journée si nécessaire
- La caisse doit être fermée obligatoirement en fin de journée

4.1 CRÉATION DE CLIENT

Objectif

Créer le dossier client dans le système *MyTsinjo* avant toute ouverture de compte.

Acteurs concernés :

- Client
- Caissier

ÉTAPE 1 : INFORMATION ET PRÉPARATION (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâche manuelle :

- Informer le client sur les spécificités du pack *MyTsinjo* (minimum de dépôt, frais, contenu du pack)

ÉTAPE 2 : REMPLISSAGE DU FORMULAIRE D'OUVERTURE DE COMPTE (Manuel)

Acteur : Client

Tâches manuelles :

1. Remplir le formulaire d'ouverture de compte selon le type souhaité
2. Signer le formulaire avec nom lisible en dessous de la signature
3. Remettre le formulaire au caissier
4. Remettre tous les documents requis au caissier

ÉTAPE 3 : CRÉATION DANS LE SYSTÈME (Digital)

Acteur : Caissier

Navigation système : Menu Clients → Créer un client

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Vérifier existence du client	Utiliser le champ de recherche
2	Si client existe	→ FIN DE PROCÉDURE
3	Si client n'existe pas	Cliquer "Créer un nouveau client"
4	Préciser type de client	Personne physique ou personne morale
5	Cocher "Client mineur"	Si applicable
6	Saisir informations de base	Suivre les champs obligatoires
7	Prendre photo(s) du/des client(s)	Utiliser la fonction caméra ou <i>upload</i> du système
8	Saisir informations pièce d'identité	Pour chaque client concerné
9	Saisir coordonnées	Adresse, téléphone, email
10	Numériser documents	Soit numérisation directe, soit téléversement fichier image
11	Vérifier récapitulatif	Contrôler toutes les informations affichées
12	Finaliser création	Si données exactes

ÉTAPE 4 : CONFIRMATION AUTOMATIQUE (Digital)

Acteur : Système *MyTsinjo*

Action automatique : Envoi instantané d'un email/SMS au(x) client(s) confirmant l'activation du dossier *MyTsinjo*.

4.2 OUVERTURE DE COMPTE ET PREMIER DÉPÔT

Objectif

Créer le compte d'épargne, l'associer à un livret sécurisé et effectuer le premier dépôt.

Acteurs concernés :

Client ; Caissier ; Contrôleur

⚠ Préalable : Procédures de réception de livret sécurisé en agence (Se référer à la partie C du document)

ÉTAPE 1 : VÉRIFICATION ET REMISE DES FONDS (Manuel)

Acteur : Client

Tâches manuelles :

1. Vérifier la notification email/SMS de création du dossier
2. Remettre les fonds d'ouverture de compte au caissier
3. Remettre les frais de pack au caissier

ÉTAPE 2 : CRÉATION DU COMPTE DANS LE SYSTÈME (Digital)

Acteur : Caissier

Préalable manuel : Analyser soigneusement le formulaire d'ouverture rempli et signé

Navigation système : Menu Opération → Ouverture d'un compte

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Préciser type de produit	TL, TA, TF ou TD
2	Préciser type de compte	Individuel, Joint, Indivis, Mineur, Personne morale
3	Rechercher titulaire(s)	Par nom dans le système
4	Ajouter titulaire(s)	Colonne "Action" → bouton +
5	Préciser représentant(s) légal(aux)	Si demandé par le système
6	Créer le compte	Cliquer bouton de création

ÉTAPE 3 : ASSIGNATION DU LIVRET SÉCURISÉ (Digital + Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches combinées :

Type	Action	Détails
Manuel	Déstocker un livret sécurisé	Prendre un livret physique du stock
Digital	Saisir numéro de série	16 chiffres affichés sur la couverture
Digital	Assigner le livret au compte	Cliquer bouton d'assignation

ÉTAPE 4 : TRAITEMENT DES FONDS (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Recevoir les fonds du client
2	Préciser le billetage selon fonds reçus
3	Préciser modalités de versement des frais
4	Exécuter les modalités dans le système

ÉTAPE 5 : TRAITEMENT MANUEL DU LIVRET ET DES DOCUMENTS (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles :

1. Monter un reçu F166 papier pour les frais
2. Traiter administrativement le livret :
 - o Incrire informations sur le client
 - o Incrire informations sur l'agence
 - o Incrire informations sur le livret
 - o Incrire informations sur les fonds
 - o Apposer 1 photo d'identité dans le livret
 - o ⚠ NE PAS remplir le champ "ID" de la Feuille I-1 (réservé au contrôleur)

3. **Signer le livret :**
 - Zone "Signature & cachet de l'agent récepteur"
 - Apposer cachet professionnel
4. **Apposer timbres à date :**
 - Sur Feuille I-2
 - Sur Fifanekena (dernière page)
5. **Traiter le formulaire :**
 - Signer avec cachet professionnel
 - Apposer un timbre à date (TàD)
6. **Faire signer le livret au client :**
 - 2 signatures par titulaire
 - Sur Feuille I-2 ("Signature(s) & Nom(s) du Client et/ou du Mandataire")
 - Sur Fifanekena (dernière page)

ÉTAPE 6 : DOCUMENTS DE CONFORMITÉ ET SOUMISSION (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Ordre	Action
1	Numériser documents de conformité si nécessaires (ex: déclaration sur l'honneur)
2	Intégrer les documents dans le système
3	Soumettre l'ouverture au contrôleur (bouton de finalisation)

Tâche manuelle :

- Transmettre au contrôleur tous les documents physiques : livret, CIN, formulaire EP1/EP30, reçu F166, photo d'identité, certificat de résidence, autres documents de conformité

ÉTAPE 7 : VALIDATION PAR LE CONTRÔLEUR (Digital + Manuel)

Acteur : Contrôleur

Navigation système : Contrôle → Validation opérationnelle : Ouverture

Tâches manuelles de vérification :

- Vérifier documents physiques (livret, CIN, formulaire, reçu F166, photo, certificat de résidence, documents de conformité)

Tâches digitales de vérification :

Élément à vérifier dans l'interface

- Informations sur le(s) Titulaire(s)
- Informations sur le compte
- Le premier dépôt
- Les frais
- Les documents de conformité éventuels

Tâche manuelle critique :

- **Inscrire le N° ID du compte** sur le champ "ID" de la Feuille I-1 du livret

⚠ **Règle importante** : Le numéro ID affiché sur l'interface de validation est au format de 11 chiffres. Le contrôleur doit reporter les 11 chiffres de l'ID (exemple : 12345678901) dans le champ "ID" de la Feuille I-1.

Tâche digitale :

- Valider la création de compte dans le système (ou rejeter si irrégularités)

Tâches manuelles de finalisation :

1. Signer le formulaire d'ouverture avec cachet professionnel
2. Signer le reçu F166
3. Signer le livret :
 - Zone "Signature & cachet de l'agent de contrôle"
 - Et/ou "Signature & cachet du Chef d'Agence ou de son délégué" (selon agence)
4. Signer la partie "Fifanekena" avec cachet professionnel

ÉTAPE 8 : CONFIRMATION AUTOMATIQUE (Digital)

Acteur : Système *MyTsinjo*

Action automatique : Envoi instantané d'un email/SMS au(x) client(s) confirmant l'ouverture de compte avec accusé de solde.

ÉTAPE 9 : RESTITUTION ET ARCHIVAGE (Manuel)

Acteur : Contrôleur → Caissier

Tâches manuelles :

Restitution au client :

- Livret signé et complété
- CIN originale
- Reçu F166

Envoi au CEP (tous les documents suivants) :

- 1 Formulaire d'ouverture (EP1 ou EP30)
- 1 Photocopie CIN (tous les titulaires, tuteurs, mandataires)
- 1 Certificat de résidence
- 1 Photo d'identité
- Actes spécifiques selon le cas :
 - Acte de naissance (compte mineur)
 - Acte de tutelle (si tuteur)
 - Statuts ou documents officiels (personne morale)
 - Documents de nomination/désignation (mandataires personne morale)
- Autres documents de conformité (déclaration sur l'honneur, etc.)

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA NUMÉROTATION

Structure du numéro de compte (génération automatique par le système)

Le numéro de compte est au format international de **23 chiffres** :

Exemple : 00997 10101 12345678901 55

Composante	Chiffres	Exemple	Signification
Code Institution	5	00997	Identifiant de l'institution
Code Agence	5	10101	Identifiant de l'agence
ID compte	11	12345678901	Identifiant unique du compte
Clé RIPOST	2	55	Clé de Relevé d'Identité Postale

⚠ Important : Seul le numéro ID (11 chiffres) est inscrit dans le champ "ID" de la Feuille I-1 du livret par le contrôleur.

4.3 VERSEMENT (DÉPÔT)

Objectif

Effectuer un dépôt de fonds sur un compte d'épargne existant.

Acteurs concernés

- Client
- Caissier
- Contrôleur

ÉTAPE 1 : PRÉPARATION PAR LE CLIENT (Manuel)

Acteur : Client

Tâches manuelles :

1. **Se munir de :**
 - Livret sécurisé
 - CIN originale
2. **Repérer** le premier feuillet non utilisé du livret
3. **Remplir le feuillet** sur les deux parties (talon et pièce détachable) dans la zone réservée au client:
 - Incrire informations personnelles du demandeur
 - Incrire le montant des fonds
 - **Cocher « VERSEMENT »**
 - Signer dans les zones réservées au client
 - **⚠ NE PAS signer la case « Pour acquit »**

4. Remettre au caissier :

- Livret complété
- CIN originale

ÉTAPE 2 : RÉCEPTION ET IDENTIFICATION (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles préalables :

- Recevoir CIN et livret
- Analyser les informations inscrites sur le feuillet
- Vérifier l'identité du demandeur présent

Navigation système : Menu Opération → Versement

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Rechercher le compte (par N° série livret ou N° ID à 11 chiffres)
2	Si compte identifié : cliquer "Confirmer et commencer la procédure"
3	Saisir le N° CIN du/des titulaire(s)
4	Valider et passer à l'étape suivante

ÉTAPE 3 : IDENTIFICATION DU DÉPOSANT (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Préciser identité du déposant (titulaire ou tiers)
2	Si tiers : renseigner informations complètes du tiers
3	Valider
4	Téléverser documents du déposant si pas encore présents (photo, pièce d'identité, spécimen signature)

ÉTAPE 4 : VÉRIFICATIONS DE CONCORDANCE (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Vérifier dans le système la concordance avec documents physiques (livret et CIN) :

Élément à vérifier

- Photo d'identité
- Pièce d'identité
- Spécimen de signature
- Dernier solde affiché
- Historique des dernières transactions
- Autres documents le cas échéant

ÉTAPE 5 : TRAITEMENT DES FONDS (Digital + Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches combinées :

Type	Action
Manuel	Demander au client de remettre les fonds à verser
Digital	Saisir le billetage conformément aux fonds reçus
Manuel	Remplir "Report" et "Nouvel Avoir" sur le livret (selon indication de solde sur le système)
Digital	Passer à l'interface suivante

ÉTAPE 6 : VALIDATION SMS (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Ordre	Action
1	Saisir le code du premier feuillet non utilisé
2	Si code valide : sélectionner N° téléphone du titulaire

Ordre	Action
3	Cliquer "Envoyer le code de validation"
4	Demander au client le code reçu par SMS
5	Saisir le code de validation SMS
6	Si valide : opération transmise automatiquement au contrôleur

ÉTAPE 7 : FINALISATION MANUELLE PAR LE CAISSIER (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles sur le livret (sur les deux parties) :

1. Apposer la date
2. Apposer le timbre à date
3. Apposer la griffe de l'agence
4. Signer dans les zones réservées au caissier
5. Apposer le cachet professionnel
6. Transmettre CIN et livret au Contrôleur

ÉTAPE 8 : VALIDATION PAR LE CONTRÔLEUR (Digital + Manuel)

Acteur : Contrôleur

Tâches manuelles préalables :

- Recevoir CIN et livret du Caissier
- Vérifier régularité des signatures, cachets et griffes

Navigation système : Menu Contrôle → Validation opérationnelle : Versement

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Localiser l'opération et cliquer "Valider"
2	Noter le N° de référence affiché
3	Vérifier conformité éléments affichés avec livret
4	Passer à l'écran suivant si conforme
5	Saisir le code du feuillet utilisé
6	Valider
7	Vérifier solde avant/après correspond aux inscriptions
8	Si conforme : valider le versement

Tâches manuelles sur le livret :

1. **Inscrire le N° de référence** (affiché à l'écran) :
 - Partie gauche : champ « N° de l'opération »
 - Partie droite : champ « N° »
2. **Signer sur les deux parties** (zones agent "autorisant")
3. **Apposer cachet professionnel**
4. **Transmettre** CIN et livret au Caissier

ÉTAPE 9 : RESTITUTION AU CLIENT (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles :

1. **Détacher** la deuxième partie du livret pour archivage (**envoi au CEP**)
2. **Remettre** au client :
 - Livret
 - CIN originale

ÉTAPE 10 : CONFIRMATION AUTOMATIQUE (Digital)

Acteur : Client

Action :

- Attendre le SMS ou email automatique de confirmation
- Vérifier que le nouveau solde communiqué correspond au solde du livret

4.4 RETRAIT

Objectif

Effectuer un retrait d'argent d'un compte d'épargne existant.

Acteurs concernés :

Client ; Caissier ; Contrôleur

ÉTAPE 1 : PRÉPARATION PAR LE CLIENT (Manuel)

Acteur : Client

Tâches manuelles :

1. **Se munir de :**
 - Livret sécurisé
 - CIN originale
2. **Repérer** le premier feuillet non utilisé du livret
3. **Remplir le feuillet** sur les deux parties (talon et pièce détachable) dans la zone réservée au client:
 - Incrire informations personnelles du demandeur
 - Incrire le montant des fonds
 - **Cocher « RETRAIT »**
 - Signer dans les zones réservées au client
 - **⚠ NE PAS encore signer la case « Pour acquit »** (sera signée par le client après validation)
4. **Remettre au caissier :**
 - Livret complété
 - CIN originale

ÉTAPE 2 : RÉCEPTION ET IDENTIFICATION (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles préalables :

- Recevoir CIN et livret
- Analyser les informations inscrites sur le feuillet du livret
- Vérifier l'identité du client présent

Navigation système : Menu Opération → Retrait

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Rechercher le compte (par N° série livret ou N° ID à 11 chiffres)
2	Si compte identifié : cliquer "Confirmer et commencer la procédure de retrait"
3	Saisir le N° CIN du/des titulaire(s)
4	Valider et passer à l'étape suivante

ÉTAPE 3 : VÉRIFICATIONS DE CONCORDANCE (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Vérifier dans le système la concordance avec documents physiques (livret et CIN) :

Élément à vérifier

- Photo d'identité
- Pièce d'identité
- Spécimen de signature
- Dernier solde affiché
- Historique des dernières transactions
- Autres documents le cas échéant

ÉTAPE 4 : PRÉPARATION DU RETRAIT (Digital + Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches combinées :

Type	Actions
Digital	Préciser le billetage conformément au montant demandé
Manuel	Remplir "Report" et "Nouvel Avoir" sur le livret (selon indication de solde du système)
Digital	Passer à l'interface suivante

ÉTAPE 5 : VALIDATION SMS (Digital)

Acteur : Caissier

Tâches digitales :

Ordre	Action
1	Saisir le code du premier feuillet non utilisé
2	Si code valide : sélectionner N° téléphone du titulaire
3	Cliquer "Envoyer le code de validation"
4	Demander au client le code reçu par SMS
5	Saisir le code de validation SMS
6	Si valide : opération soumise automatiquement au contrôleur

ÉTAPE 6 : FINALISATION MANUELLE PAR LE CAISSIER (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles sur le livret (sur les deux parties) :

1. Apposer la date
2. Apposer le timbre à date
3. Apposer la griffe de l'agence
4. Signer dans les zones réservées au caissier
5. Apposer le cachet professionnel
6. Transmettre CIN et livret au Contrôleur

ÉTAPE 7 : VALIDATION PAR LE CONTRÔLEUR (Digital + Manuel)

Acteur : Contrôleur

Tâches manuelles préalables :

- Recevoir CIN et livret du Caissier
- Vérifier régularité des signatures, cachets et griffes

Navigation système : Menu Contrôle → Validation opérationnelle : Retrait

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Localiser l'opération et cliquer "Valider"
2	Noter le N° de référence affiché
3	Vérifier nom titulaire/mandataire et montant retrait
4	Passer à l'écran suivant si conforme
5	Saisir le code du feuillet utilisé
6	Valider
7	Vérifier solde avant/après correspond aux inscriptions
8	Si conforme : valider la transaction

Tâches manuelles sur le livret :

1. **Inscrire le N° de référence** (affiché à l'écran) :
 - Partie gauche : champ « N° de l'opération »
 - Partie droite : champ « N° »
2. **Signer sur les deux parties** (zones agent "autorisant")
3. **Apposer cachet professionnel**
4. **Transmettre** CIN et livret au Caissier

ÉTAPE 8 : RESTITUTION AU CLIENT (Manuel)

Acteur : Caissier

Tâches manuelles :

1. **Faire signer le client** : mention « Pour acquit » sur les deux parties du livret
2. **Vérification de la signature**
3. **Détacher** la deuxième partie du livret pour archivage (**envoi au CEP**)
4. **Remettre au client** :
 - Livret
 - CIN originale
 - **Les fonds**

ÉTAPE 9 : CONFIRMATION AUTOMATIQUE (Digital)

Acteur : Client

Actions :

- Recevoir les fonds
- Attendre le SMS ou email automatique de confirmation
- Vérifier que le nouveau solde communiqué correspond au solde du livret

4.5 CAS PARTICULIER : RETRAIT EN AGENCE NON DÉTENTRICE DU COMPTE (ANDC)

Spécificités

Principe : L'opération est effectuée directement par l'agence non détentrice, sans intervention ni validation de l'agence détentrice du compte, ni du CEP.

⚠ Changement : Le bordereau TL18 n'est plus en vigueur avec *MyTsingo*.

Procédure adaptée :

Suivre la procédure de retrait standard (section 4.4) avec les compléments suivants :

ÉTAPE SUPPLÉMENTAIRE : GESTION DES FRAIS

Acteur : Caissier

Tâches additionnelles :

Type	Action
Manuel	Établir un reçu F166 (vert) pour perception des frais de retrait
Digital	Renseigner sur système la référence du reçu F166 lors de la saisie du billetage
Manuel	Faire viser et signer le reçu par le contrôleur
Manuel	Remettre le reçu au client

Note : Le montant des frais est indiqué automatiquement dans la plateforme selon le barème en vigueur.

5. POINTS D'ATTENTION ET BONNES PRATIQUES

5.1 Sécurité et conformité

✓ Toujours vérifier :

- L'identité du demandeur avec présentation de la CIN originale
- La concordance entre documents physiques et données digitales
- Les signatures et cachets sur tous les documents

✓ Ne jamais :

- Accepter une photocopie de pièce d'identité sans présentation de l'originale lors des transactions
- Valider une opération sans vérification complète
- Négliger la numérisation des documents requis (dont conformité)

5.2 Gestion du livret sécurisé

✓ Rappels importants :

- Le livret est un document privé du client
- Chaque feuillet doit être rempli dans l'ordre
- La partie détachable est archivée et envoyée au CEP
- La détention de livret en agence est interdite

5.3 Validation par SMS/Email

✓ Sécurité renforcée :

- Chaque opération (versement/retrait) nécessite un code SMS/Email
- Le code est envoyé au numéro enregistré du titulaire
- Le code est à usage unique et limité dans le temps (quelques minutes)

5.4 Rôle du contrôleur

✓ Missions essentielles :

- Validation de second niveau obligatoire
- Vérification de la conformité réglementaire
- Inscription du numéro ID et de la référence de chaque opération sur le livret (ouverture de compte et transactions)
- Autorisation finale des transactions

B- PROCÉDURES D'INITIALISATION EN AGENCE : DIGITALISATION DES COMPTES ÉPARGNE

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1 Contexte condensé

La Paositra Malagasy procède à la digitalisation de ses comptes épargne, passant des livrets papiers traditionnels à un nouveau format de livret sécurisé avec intégration digitale. Ce processus de transition est dénommé « **initialisation** ».

1.2 Objectifs de l'initialisation

- Retirer les anciens livrets de la circulation
- Intégrer les données *KYC* (*Know Your Customer*) existantes dans le nouveau système
- Mettre à jour les informations clients si nécessaire
- Récolter et vérifier les soldes actuels des comptes
- Attribuer de nouveaux numéros de comptes au format *IBAN* (*International Bank Account Number*)
- Émettre de nouveaux livrets sécurisés avec numéros de série uniques
- Assurer la continuité des opérations d'épargne sans rupture de service

2. PRODUITS ET TYPES DE COMPTES CONCERNÉS

2.1 Produits d'épargne

Tsinjo Lavitra ; Tsinjo Avotra ; Tsinjo Fahanterana

2.2 Types de comptes à initialiser

- Individuel
- Joint (OU)
- Indivis (ET)
- Personne Morale (associations, institutions...)
- Mineur
- Mineur Bloqué (à majorité civile)

3. DOCUMENTS REQUIS POUR L'INITIALISATION

3.1 Formulaire d'initialisation

EP36 : Formulaire d'initialisation de compte épargne (pour tous types de comptes)

3.2 Documents requis du titulaire

Document	Exigence	Observations
Formulaire EP36	Obligatoire	Complété et signé par le client + Numérisation
CIN originale	Obligatoire	Pour vérification de l'identité + Numérisation si non-encore disponible en agence
Photo d'identité	Obligatoire	Pour numérisation dans la plateforme
Ancien livret	Obligatoire	Doit être remis pour archivage
Documents de conformité	Selon le cas	Déclaration sur l'honneur ou autres

4. PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

4.0 PRÉALABLE À L'INITIALISATION : MISE À JOUR DE LA BASE DE DONNÉES

Objectif

Préparer le système *MyTsinjo* en intégrant les données *KYC* existantes avant le début du processus d'initialisation en agence.

Acteurs concernés :

Équipe technique de la DCP (Direction des Comptes Postaux)

ÉTAPE 1 : INTÉGRATION DES DONNÉES HISTORIQUES (Digital)

Acteur : Équipe technique de la DCP

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Collecter les données KYC	Depuis les bases de données existantes
2	Valider la qualité des données	Vérification de complétude et cohérence
3	Importer les données dans <i>MyTsinjo</i>	Intégration automatisée par tranches
4	Vérifier l'intégration	Contrôle de qualité post-importation

Éléments à intégrer :

- Ancien numéro de compte
- Numéro CIN
- Numéros de téléphone
- Adresses résidentielles
- Professions
- Autres données KYC disponibles

⚠️ Important : Cette étape est indispensable pour permettre la reconnaissance automatique des clients lors de l'initialisation en agence. Cela souligne l'importance des saisies effectuées par les agences dans l'ancien système.

4.1 INITIALISATION DE COMPTE ÉPARGNE

Objectif

Digitaliser un compte épargne existant en remplaçant l'ancien livret par un nouveau livret sécurisé intégré au système *MyTsinjo*, tout en préservant le solde et en assurant l'intégrité de l'historique du compte.

Acteurs concernés :

- Client
- Agent d'initialisation
- Agent de contrôle
- Chef d'Agence

⚠️ Préalable : Réception et stockage des livrets sécurisés en agence (Se référer à la partie C du document)

ÉTAPE 1 : REMPLISSAGE DU FORMULAIRE EP36 (Manuel)

Acteur : Client

Lieu : Agence Paositra Malagasy

Tâches manuelles :

1. Se munir de :
 - CIN originale
 - Ancien livret d'épargne
2. Obtenir le formulaire EP36 auprès de l'agence
3. Remplir complètement le formulaire EP36 avec les informations suivantes :

A. Informations du Compte

- Type d'épargne (Tsinjo Lavitra/Avotra/Fahanterana)
- Type de compte (Individuel/Joint/Indivis/Personne Morale/Mineur/Mineur Bloqué)
- Dénomination du compte
- Numéro de l'ancien livret (ancien numéro de compte)
- Dernier solde (en chiffres et en lettres)

B. Informations des Titulaires (pour chaque titulaire)

Identité :

- Nom(s)
- Prénom(s)
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Sexe (Masculin/Féminin)
- Situation matrimoniale (célibataire, marié(e), veuf(ve), divorcé(e))

Pièce d'identité (CIN) :

- Numéro CIN
- Date de délivrance de la CIN
- Lieu de délivrance de la CIN
- Date de duplicita de la CIN
- Numéro de série de la CIN

Coordonnées :

- Numéro de téléphone personnel
- Adresse email personnelle
- Adresse exacte (résidentielle)

Informations professionnelles :

- Profession

C. Confirmation des informations inscrites sur EP36

- Lieu de signature ("Fait à")
- Date de signature
- Signature du titulaire

4. Remettre à l'agent d'initialisation :

- Formulaire EP36 complété et signé
- CIN originale
- Ancien livret d'épargne

ÉTAPE 2 : VÉRIFICATION ET TRAITEMENT INITIAL (Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches manuelles préalables :

- Recevoir les documents du client
- Vérifier la présentation de la CIN originale
- Vérifier la complétude du formulaire EP36
- Vérifier l'exactitude des informations inscrites
- Vérifier la signature du client sur le formulaire

Tâches manuelles sur les documents :

1. Signer le formulaire EP36
2. Remplir les informations dans la dernière page de l'ancien livret :
 - Incrire le solde final
 - Incrire la date de dépôt du livret
 - Incrire la mention « **Remis pour initialisation** »
3. Signer l'ancien livret

ÉTAPE 3 : RECHERCHE ET CRÉATION DU COMPTE DANS LE SYSTÈME MYTSINJO (Digital)

Acteur : Agent d'initialisation

Navigation système : Menu Opération → Initialisation d'un compte

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Saisir le numéro de l'ancien livret	Utiliser le champ de recherche
2	Appuyer sur "Rechercher"	Lancer la recherche dans la base
3	Si compte reconnu	Prendre un nouveau livret sécurisé du stock et passer à la tâche N°5
4	Si compte non reconnu	Contacter immédiatement le support technique de la DCP
5	Noter le nouveau numéro de compte affiché	Dans le champ "ID" du livret (Feuille I-1)
6	Appuyer sur "Suivant"	Passer à l'étape suivante

⚠️ Important : Ne pas procéder si le compte n'est pas reconnu par le système. L'agence et le support technique de la DCP doivent résoudre le problème avant de continuer.

ÉTAPE 4 : CONFIGURATION DU COMPTE (Digital)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Préciser le type d'épargne	Sélectionner TL, TA ou TF selon formulaire EP36
2	Préciser le type de compte	Individuel, Joint, Indivis, Mineur, Mineur Bloqué, Personne Morale
3	Confirmer la sélection	Valider les choix effectués

ÉTAPE 5 : IDENTIFICATION ET MISE À JOUR DES TITULAIRES (Digital)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Vérifier la recherche automatique	Le système recherche automatiquement le(s) client(s)
2	Si client trouvé automatiquement	Passer directement à la tâche N° 6
3	Si client non trouvé	Rechercher par nom dans le système à partir du champ de recherche
4	Selectionner le(s) titulaire(s)	Cocher le(s) client(s) concerné(s)
5	Appuyer sur "Ajouter"	Ajouter le(s) client(s) concerné(s)
6	Appuyer sur "Modifier"	Pour chaque titulaire nécessitant une mise à jour
7	Mettre à jour les informations	Selon les données du formulaire EP36
8	Enregistrer les modifications	Pour chaque titulaire modifié
9	Appuyer sur "Valider les titulaires"	Confirmer l'ensemble des titulaires
10	Appuyer sur "Suivant"	Passer à l'étape suivante

ÉTAPE 6 : NUMÉRISATION DES DOCUMENTS (Digital)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches digitales :

Ordre	Action	Documents concernés
1	Numériser le formulaire EP36	Document principal d'initialisation
2	Numériser la CIN	Pour chaque titulaire
3	Numériser la photo d'identité	Par prise de photo directe ou par téléversement de fichier image
4	Numériser documents de conformité	Déclaration sur l'honneur ou autres si nécessaires
5	Téléverser tous les documents	Pour confirmation d'intégration dans la base de données
6	Vérifier la qualité des numérisations	Lisibilité et intégralité

ÉTAPE 7 : TRAITEMENT DES FRAIS D'INITIALISATION (Digital + Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches manuelles :

- Établir un reçu F166 pour les frais d'initialisation
- Recevoir le paiement du client

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Préciser le numéro du reçu F166
2	Enregistrer la perception des frais
3	Appuyer sur "Suivant"

ÉTAPE 8 : ENREGISTREMENT DU SOLDE D'INITIALISATION (Digital + Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches manuelles préalables :

1. Identifier l'agence détentrice du compte :
 - Si le compte appartient à l'agence d'initialisation : Récupérer la fiche individuelle TL15 du compte
 - Si le compte appartient à une autre agence : Demander une version numérique de la fiche TL15 à l'agence détentrice (première page et dernière page).
2. Confronter les soldes :
 - Vérifier la concordance entre le solde de l'ancien livret et le solde de la fiche TL15
 - En cas de discordance, procéder aux vérifications nécessaires avant de continuer

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Saisir le dernier solde	Selon l'ancien livret (après vérification TL15)
2	Ressaisir le dernier solde	Confirmation du montant dans le 2 ^{ème} champ
3	Appuyer sur "Confirmer le solde"	Valider l'enregistrement

⚠ Important :

- ✓ Le statut "Provisoire" indique que le solde est enregistré mais fera l'objet d'une validation ultérieure par la DCP
- ✓ L'initialisation d'un compte détenue par une autre agence « non-équipée » nécessite une coordination inter-agences pour obtenir les informations issues de la fiche TL15 (dernier avoir et dernières opérations)
- ✓ L'agence détentrice externe doit, sans tarder, envoyer la fiche TL15 originale par courrier postal à l'agence d'initialisation

ÉTAPE 9 : ASSIGNATION DU NOUVEAU LIVRET SÉCURISÉ (Digital + Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches combinées :

Type	Action	Détails
Manuel	Prendre un livret sécurisé du stock	Vérifier l'intégrité du livret
Manuel	Noter le numéro de série du livret	16 chiffres sur la couverture
Digital	Saisir le numéro de série	Dans le champ indiqué du système
Digital	Appuyer sur "Assigner le nouveau livret"	Lier le livret au compte
Digital	Vérifier la reconnaissance du livret	Le système confirme l'assignation
Digital	Si livret reconnu, appuyer sur "Suivant"	Passer à l'étape suivante

ÉTAPE 10 : PRÉPARATION PHYSIQUE DU NOUVEAU LIVRET (Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches manuelles :

1. Incrire au verso de la page de couverture:
 - La dénomination du compte
 - Le nom de l'agence (Griffe horizontale)

2. Incrire le nouveau numéro de compte (ID) (Cf. Étape 3, Tâche N° 5) :
 - Dans le champ "ID" de la Feuille I-1 du nouveau livret
 - Format : 11 chiffres

3. Remplir les informations du client selon le formulaire EP36 :
 - Nom(s) et prénom(s)
 - Date et lieu de naissance
 - Adresse
 - Numéro de téléphone

4. Incrire les informations de l'agence :
 - Nom de l'agence (Griffe horizontale dans la Feuille I-2)

5. Incrire le solde d'initialisation (en lettres et en chiffres) :
 - Dans la zone appropriée du livret (Feuille I-2)

6. Apposer 1 photo d'identité dans le livret

7. Signer le nouveau livret :
 - Zone "Signature & cachet de l'agent récepteur"
 - Apposer le cachet professionnel

8. Apposer le timbre à date (Feuille I-2)

ÉTAPE 11 : VÉRIFICATION FINALE ET SOUMISSION (Digital)

Acteur : Agent d'initialisation

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Vérifier le récapitulatif complet	Contrôler toutes les informations affichées
2	Vérifier la concordance de tous les documents	EP36, ancien livret, nouveau livret
3	Si tout est conforme, appuyer sur "Soumettre au contrôle"	Transmission digitale du dossier à l'agent de contrôle

Tâches manuelles :

Transmettre à l'agent de contrôle tous les documents physiques :

- ✓ Formulaire EP36 signé
- ✓ CIN originale
- ✓ Ancien livret traité
- ✓ Nouveau livret préparé
- ✓ Reçu F166
- ✓ Documents de conformité

ÉTAPE 12 : CONTRÔLE CONTRADICTOIRE (Digital + Manuel)

Acteur : Agent de contrôle

Navigation système : Menu Contrôle → Validation opérationnelle : Initialisation

Tâches manuelles de vérification :

1. Vérifier l'identité du client :
 - Vérification de la CIN
 - Vérifier la concordance photo/identité

2. Vérifier le formulaire EP36 :
 - Complétude de toutes les rubriques
 - Cohérence des informations
 - Présence des signatures (client et agent d'initialisation)

3. Vérifier l'ancien livret :
 - Concordance du numéro de compte
 - Exactitude du solde
 - Présence de la signature de l'agent d'initialisation
 - Remplissage correct de la dernière page

4. Vérifier le nouveau livret :
 - Exactitude du numéro de série
 - Concordance du numéro « ID » (11 chiffres)
 - Exactitude du solde
 - Complétude des informations du client
 - Présence de la signature de l'agent d'initialisation
 - Présence de la photo d'identité
 - Présence et qualité du timbre à date

Tâches digitales de vérification :

Ordre	Actions dans la plateforme	Éléments à vérifier
1	Localiser l'opération d'initialisation	Dans la file d'attente de contrôle
2	Cliquer sur "Valider"	Ouvrir le dossier digital
3	Vérifier informations des titulaires	Nom, CIN, coordonnées, profession
4	Vérifier type de compte et d'épargne	Concordance avec EP36
5	Vérifier solde enregistré	Concordance avec ancien livret et TL15
6	Vérifier numéro du nouveau livret	Concordance avec le livret physique
7	Vérifier documents numérisés	Présence et qualité de tous les documents
8	Vérifier perception des frais	Référence : Numéro reçu F166

Tâches manuelles de validation :

1. Signer le formulaire EP36 :
 - Après les signatures du client et de l'agent d'initialisation
 - Apposer le cachet professionnel

2. Signer l'ancien livret :
 - Après la signature de l'agent d'initialisation
 - Dans la zone agent de contrôle
 - Apposer le cachet professionnel

3. Inscrire le numéro ID dans le nouveau livret :
 - Vérifier que les 11 chiffres sont déjà inscrits par l'agent d'initialisation
 - Si non inscrit, compléter le champ "ID" de la Feuille I-1

4. Signer le nouveau livret :
 - Zone "Signature & cachet de l'agent de contrôle"
 - Et/ou "Signature & cachet du Chef d'Agence ou de son délégué" (selon organisation en agence)
 - Apposer le cachet professionnel

Tâches digitales de validation :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Si toutes les vérifications sont conformes, appuyer sur "Valider l'initialisation"
2	Si anomalies détectées, appuyer sur "Rejeter" et préciser les motifs
3	Confirmer la validation

ÉTAPE 13 : SIGNATURES FINALES DU CLIENT (Manuel)

Acteur : Agent d'initialisation + Client

Tâches manuelles :

1. Faire signer le client sur l'ancien livret :
 - À la dernière page (certification de remise de livret)
 - Après la signature de l'agent de contrôle
2. Faire signer le client sur le nouveau livret :
 - Deux (02) signatures par titulaire :
 - ✓ Sur Feuille I-2 ("Signature(s) & Nom(s) du Client et/ou du Mandataire")
 - ✓ Sur la page contractuelle *Fifanekena* (dernière page)

ÉTAPE 14 : CONFIRMATION AUTOMATIQUE (Digital)

Acteur : Système *MyTsinjo*

Actions automatiques :

1. Envoi instantané d'un SMS au(x) client(s) confirmant l'initialisation
2. Activation du compte avec statut "Opérationnel"
3. Statut du solde : "En cours de vérification"

⚠ Important :

- ✓ Le compte est désormais opérationnel et peut être utilisé pour des versements et retraits à l'issue de l'initialisation.
- ✓ Le personnel en charge de l'initialisation des opérations en agence est tenu d'assurer l'exactitude des soldes. Toute éventuelle incohérence ultérieurement détectée relève de sa responsabilité.

ÉTAPE 15 : RESTITUTION ET ARCHIVAGE (Manuel)

Acteur : Agent de contrôle → Client

Restitution au client :

- Nouveau livret sécurisé signé et complété
- CIN originale
- Reçu F166

Archivage en agence :

- Ancien livret signé et validé
- Formulaire EP36 signé et validé
- Fiche individuelle TL15 (si compte de l'agence)

ÉTAPE 16 : ENVOI A LA DCP (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

Périodicité : Lors du premier courrier qui suit l'initialisation.

Documents à envoyer à la DCP :

- Ancien livret
- Fiche individuelle TL15/EP7 correspondante (originale)
- Formulaire EP36

Modalités :

- Établir un bordereau d'envoi récapitulatif
- Conditionner les documents de manière sécurisée
- Expédier par courrier postal sécurisé ou convoyage selon procédure en vigueur

5. ORDRE CHRONOLOGIQUE DES SIGNATURES

Voici la séquence obligatoire de signatures :

Ordre	Document	Signataire	Zone de signature
1	Formulaire EP36	Client	Signature du titulaire
2	Formulaire EP36	Agent d'initialisation	Signature de l'agent récepteur
3	Ancien livret	Agent d'initialisation	Dernière page - Agent récepteur
4	Nouveau livret	Agent d'initialisation	Signature & cachet agent récepteur
5	Formulaire EP36	Agent de contrôle	Signature de l'agent de contrôle
6	Ancien livret	Agent de contrôle	Dernière page - Agent de contrôle
7	Nouveau livret	Agent de contrôle	Signature & cachet agent de contrôle
8	Ancien livret	Client	Dernière page - Certification de remise
9	Nouveau livret	Client	Feuille I-2 et Fifanekena (2 signatures par titulaire)

6. RÈGLES DE TRAITEMENT DES COMPTES ÉPARGNES INITIALISÉS

Notes de cadrage :

- **Initialiser** = effectuer la transition digitale d'un compte épargne existant vers *MyTsinjo*
- **Agence déployée** = agence officiellement passée sur *MyTsinjo*.
- **Agence non-déployée** = agence non encore migrée vers *MyTsinjo*.

⚠ Important :

Principes de traitement des comptes :

❖ Initialisation obligatoire des comptes pour toute agence déployée :

Dans toute agence déployée sur *MyTsinjo*, tout compte épargne doit être initialisé dans *MyTsinjo* avant toute opération (versement, retrait ou autre).

❖ Cas de clients d'autres agences servis dans une agence déployée :

Si un titulaire d'un livret d'une autre agence non-déployée se présente dans une agence déployée, son livret doit être immédiatement initialisé dans *MyTsinjo* avant d'exécuter toute opération (versement, retrait ou autre).

❖ Traitement des nouveaux types de livrets dans une agence non déployée :

Dans une agence non-déployée, toute opération d'un compte déjà digitalisé (doté d'un nouveau type de livret) doit être traité exclusivement sur la plateforme *MyTsinjo*.

C- PROCÉDURES DE RÉCEPTION DE LIVRET SÉCURISÉ EN AGENCE (STOCK PICKING)

Objectif

Réceptionner et valider les packs de livrets sécurisés acheminés par la DCP, puis les stocker conformément aux normes de sécurité.

Acteur concerné

- Chef d'Agence

ÉTAPE 1 : RÉCEPTION PHYSIQUE DES PACKS (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâche manuelle :

- Réceptionner les packs de livrets acheminés par voie de courrier par la DCP

ÉTAPE 2 : VALIDATION DANS LE SYSTÈME (Digital)

Acteur : Chef d'Agence

Navigation système : Menu Mon agence → Stock : Suivi des livrets

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Localiser le lot de livret envoyé par la DCP	Dans l'écran affiché
2	Cliquer sur "Détails"	À droite de la ligne concernée
3	Analyser les informations détaillées du lot	Vérifier par rapport aux packs physiques reçus : types de livret, nombres, numéros de séquence, etc.
4	Si tout est en ordre, cliquer sur "Confirmer la réception"	Valider la régularité des informations
5	Finaliser la réception	Compléter la procédure

ÉTAPE 3 : STOCKAGE PHYSIQUE (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâche manuelle :

- Stocker les packs de livrets sécurisés dans un local et dans les conditions optimisées à cet effet

⚠ Règles critiques de gestion des livrets sécurisés :

- **Recevabilité** — Tout livret reçu non conforme à la présente procédure ne pourra pas être rattaché à un compte d'épargne.
- **Conditions de conservation** — Les livrets sont à conserver dans un local sécurisé à accès restreint, à l'abri de l'humidité et de toute source de détérioration, sous emballage scellé et en position surélevée sur rayonnages/palettes, ou en coffre-fort selon le volume.
- **Traçabilité** — La traçabilité et le contrôle d'intégrité de chaque mouvement sont assurés via le système *MyTsinjo*.
- **Manipulation** — Toute sortie d'un livret de son paquet d'origine est interdite, sauf opération de déstockage dûment autorisée aux fins d'ouverture de compte.
- **Comptabilisation mensuelle de la « vente de livret »** — Chaque vente de livret est à comptabiliser chaque mois en Recette Budgétaire dans la comptabilité mensuelle G58, conformément aux historiques de vente enregistrées automatiquement dans *MyTsinjo*.
- **Comptabilisation mensuelle des livrets** — Établir mensuellement la situation des formules TL24 sur la base des entrées et sorties de livrets enregistrés.

D- COMPTABILISATIONS DES OPÉRATIONS SUR MYTSINJO

Objectif

Assurer le suivi comptable quotidien et mensuel des opérations d'épargne, ainsi que la transmission des pièces justificatives au CEP pour contrôle et archivage.

Acteurs concernés

- Chef d'Agence
- CEP

a) Comptabilité journalière

Les éléments à envoyer journalièrement par le Chef d'agence au CEP sont :

✓ Pour les opérations d'ouverture de compte

Envoyer les éléments énoncés à l'Étape 9 du point 4.2 :

- 1 Formulaire d'ouverture (EP1 ou EP30)
- 1 Photocopie CIN (tous les titulaires, tuteurs, mandataires)
- 1 Certificat de résidence
- 1 Photo d'identité
- Actes spécifiques selon le cas :
 - Acte de naissance (compte mineur)
 - Acte de tutelle (si tuteur)
 - Statuts ou documents officiels (personne morale)
 - Documents de nomination/désignation (mandataires personne morale)
- Autres documents de conformité (déclaration sur l'honneur, etc.)

✓ Pour les opérations de versement ou de retrait

- La deuxième partie du livret, dûment remplie par le client et l'agence, ayant valeur de **titre officiel**.

✓ Bordereau journalier d'opération

- Le bordereau journalier d'opérations (premier dépôt, versement ou retrait) imprimé depuis la plateforme *MyTsinjo*.

En cas d'agence non équipée en imprimante : établir manuellement un bordereau officiel indiquant le **nombre total** d'opérations et le **montant total de la journée sans détailler les opérations**. Y apposer le TàD et la griffe de l'agence, le dater et le signer, puis le transmettre au CEP avec les titres officiels associés.

⚠ IMPORTANT :

- ✓ Associer systématiquement chaque bordereau journalier d'opération aux titres officiels correspondants issus des livrets. Réciproquement, aucun titre ne doit rester sans bordereau de rattachement.
- ✓ Le recours aux documents physiques suivants est supprimé pour les agences basculées intégralement vers *MyTsinjo* :
 - EP7 / TL15 — Fiche individuelle
 - EP13 / TL10 — Demande de retraits
 - EP9 / TL4 — Demande de versement ultérieur
 - EP12 / TL18 — Bordereau des opérations effectuées en ANDC
 - EP23 / TL29 — État détaillé des retraits
 - EP22 / TL28 — État détaillé des versements
 - EP6 / TL14 — Registre des premiers versements
 - EP14 / TL21 — Registre des retraits
 - EP10 / TL16 — Registre des versements

b) Comptabilité mensuelle

Comptabilité sur G58 :

- ✓ Séparer strictement la comptabilité des opérations réalisées sur *MyTsinjo* de celle des opérations relevant encore du dispositif Tsinjo "traditionnel".
- ✓ Comptabiliser les ventes de livret en recette budgétaire, conformément à la situation des formules (TL24)

c) Reporting par tranche de dates particulière

Pour les besoins en reporting par tranche de dates particulière : consulter la plateforme *MyTsinjo*.

Menu : Mon Agence → Rapport Journalier : Imprimer les rapports.

E- GESTION DU « SOLDE D'AGENCE » SUR MYTSINJO

Objectif

Gérer les mouvements de trésorerie dédiée aux opérations d'épargne dans l'agence et assurer une comptabilisation distincte des opérations *MyTsinjo*.

Acteurs concernés

- Chef d'Agence
- DCP (Direction des Comptes Postaux)
- DTP (Direction de la Trésorerie et des Placements)

a) CONCEPT DU SOLDE D'AGENCE

Le solde d'agence représente la trésorerie globale dédiée aux opérations d'épargne sur le système *MyTsinjo* dans chaque agence.

Principe de fonctionnement :

- Le solde d'agence est extrait de la rubrique « **Numéraire** » figurant dans le détail de l'encaisse de l'agence. Une partie de ce numéraire est à affecter aux opérations *MyTsinjo*, créant ainsi deux postes distincts :
 - **Numéraire** habituel de l'agence : montant restant après affectation
 - **Numéraire MyTsinjo** : montant alloué spécifiquement aux opérations sur *MyTsinjo*
- Tout versement à la caisse augmente le solde d'agence
- Tout retrait à la caisse diminue le solde d'agence (selon la limite conforme au solde d'agence disponible)

Comptabilisation distincte :

Le Chef d'Agence doit organiser le numéraire de l'encaisse en deux rubriques distinctes selon la nature des opérations :

i) Crédit de la rubrique « NUMÉRAIRE MYTSINJO » par le Chef d'Agence

Le Chef d'Agence procède à l'affectation d'un montant spécifique du numéraire disponible pour constituer une provision dédiée exclusivement aux opérations d'épargne sur *MyTsinjo*. Ce montant est déterminé en fonction des besoins du service et fait l'objet d'une rubrique séparée dans l'encaisse: « NUMÉRAIRE MYTSINJO ».

ii) Maintien de la rubrique « NUMÉRAIRE »

La rubrique « Numéraire » habituelle conserve le montant restant après affectation du montant extrait vers le numéraire *MyTsinjo*.

iii) Principe de séparation

Cette organisation permet d'assurer une traçabilité claire entre :

- ✓ Les opérations courantes de l'agence (rubrique « Numéraire ») autre que *MyTsinjo*
- ✓ Les opérations d'épargne traitées sur *MyTsinjo* (rubrique « NUMÉRAIRE MYTSINJO »)

! Important :

- ❖ Les épargnes non-encore basculées vers *MyTsinjo* demeurent dans la rubrique « Numéraire » habituelle.
- ❖ Les **RECETTES DIVERSES** (frais et commissions diverses du service d'épargne) ne sont pas intégrées dans le solde d'agence, mais enregistrées dans le « Numéraire » habituel, puisqu'il s'agit de recettes budgétaires. En revanche, le solde d'agence ne concerne que la trésorerie spécifiquement dédiée aux opérations d'épargne réalisées sur *MyTsinjo*.

Cette précision importante clarifie que :

- Le solde d'agence : trésorerie pour les mouvements d'épargne uniquement
- Les recettes budgétaires (frais et commissions) : gérées séparément dans le numéraire habituel.

◆ Exemple pratique :

Pour un numéraire initial de **70 000 000 Ar**, si le Chef d'Agence décide d'affecter 30 000 000 Ar aux prévisions des opérations *MyTsinjo*, la ventilation sera la suivante :

Poste	Montant	Observation
« Numéraire »	40 000 000 Ar	Selon le calcul : 70 000 000 Ar - 30 000 000 Ar
« Numéraire <i>MyTsinjo</i> »	30 000 000 Ar	Selon le besoin fixé par le chef d'agence pour <i>MyTsinjo</i>
Ensemble des numéraires de l'agence	70 000 000 Ar	

Cela reflète une gestion distincte des opérations effectuées sur *MyTsinjo*.

b) PROCÉDURE STANDARD DE MOUVEMENT DE SOLDE D'AGENCE

ÉTAPE 1 : PRÉPARATION DU DOCUMENT (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâche manuelle :

Remplissage manuel d'un bon EP38 (Bon de Mouvement de Solde d'Agence) :

- Préciser le type de mouvement :
 - **Approvisionnement** : si besoin de solde additionnel
 - **Prélèvement** : si besoin de réduire le solde, conformément aux seuils Minimum / Optimum / Maximum officiels de l'agence
- Incrire la griffe de l'agence
- Incrire le montant du bon
- Incrire l'**ancien** et le **nouveau solde d'agence**
- Apposer le timbre à date (TàD)
- Apposer signature et cachet professionnel

ÉTAPE 2 : DEMANDE DANS LE SYSTÈME (Digital)

Acteur : Chef d'Agence

Navigation système : Menu Mon Agence → Configuration Agence → Solde de l'Agence

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme	Détails
1	Initier une demande de mouvement de solde d'agence	Cliquer sur le bouton approprié
2	Préciser le type de demande	Approvisionnement ou Prélèvement de solde d'agence
3	Remplir les informations nécessaires dans l'interface	Numéraire actuel (selon la dernière encaisse) et Montant demandé
4	Numériser la dernière encaisse	Utiliser la fonction de numérisation ou téléversement
5	Numériser le bon EP38	Fichier image ou scan
6	Téléverser les fichiers dans le système <i>MyTsinjo</i>	Confirmer l'upload des 2 documents (encaisse et EP38)
7	Finaliser la demande	Soumettre pour validation

Tâche manuelle :

- Communiquer à la DCP pour la mise à jour du solde d'agence

ÉTAPE 3 : VALIDATION PAR LA DCP (Digital)

Acteur : DCP

Tâches digitales :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Ouvrir la demande reçue
2	Consulter l'encaisse numérisée
3	Consulter le bon EP38 numérisé
4	Vérifier la conformité des informations
5	Si tout est en ordre, mettre à jour le solde d'agence dans le système

ÉTAPE 4 : MISE À JOUR DE L'ENCAISSE (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

Si le solde est mis à jour dans le système : Mettre à jour l'encaisse physique

1. Mettre à jour le « **Numéraire** »
2. Mettre à jour le « **Numéraire MyTsingo** » selon le nouveau solde d'agence

c) CAS PARTICULIER : DEMANDE DE FONDS À LA DTP

Contexte : L'agence a besoin de fonds supplémentaires auprès de la Direction chargée de la Trésorerie et des Placements.

ÉTAPE 1 : DEMANDE DE MISE À DISPOSITION (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

1. Exécuter les procédures de demande de « mise à disposition » habituelles
2. Utiliser les imprimés **G59/G60**
3. Préciser le motif : « **Paiement MyTsingo** »
4. Adresser la demande à la DTP
5. Communiquer à la DTP pour validation de la mise à disposition

ÉTAPE 2 : TRAITEMENT PAR LA DTP

Acteur : DTP

Tâche :

- Traiter la demande de mise à disposition de fonds

ÉTAPE 3 : COLLECTE DES FONDS (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

Une fois la mise à disposition validée par la DTP :

1. Collecter les fonds à la banque primaire
2. Mettre à jour le « **Numéraire** » de l'encaisse

ÉTAPE 4 : MOUVEMENT DE SOLDE D'AGENCE (Digital + Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches combinées :

Manuel :

Remplir manuellement un bon EP38 (Bon de Mouvement de Solde d'Agence)

- Type de mouvement : **Approvisionnement**
- Griffe de l'agence
- Montant du bon
- Ancien et nouveau solde d'agence
- TàD, signature et cachet professionnel

Digital :

Ordre | Actions dans la plateforme

1	Demander un mouvement de solde d'agence dans le système <i>MyTsingo</i>
2	Numériser la dernière encaisse
3	Numériser le bon EP38
4	Téléverser les éléments numérisés dans le système <i>MyTsingo</i>
5	Finaliser la demande

ÉTAPE 5 : VALIDATION DCP (Digital)

Acteur : DCP

Tâches digitales :

1. Consulter l'encaisse et l'EP38 dans le système *MyTsingo*
2. Si tout est en ordre, mettre à jour le solde d'agence

ÉTAPE 6 : MISE À JOUR FINALE (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

Si le solde est mis à jour dans le système : Mettre à jour l'encaisse

- Mettre à jour le « **Numéraire** »
- Mettre à jour le « **Numéraire MyTsinjo** » selon le nouveau solde d'agence

d) CAS PARTICULIER : DEMANDE DE FONDS À UNE AUTRE AGENCE

Contexte : L'agence demande un approvisionnement en fonds auprès d'une autre agence.

ÉTAPE 1 : DEMANDE D'APPROVISIONNEMENT (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence demandeur

Tâches manuelles :

1. Exécuter les procédures habituelles de demande d'approvisionnement en fonds
2. Utiliser les imprimés **G59/G60** avec l'agence qui donne les fonds

ÉTAPE 2 : RÉCEPTION DES FONDS (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence demandeur

Tâches manuelles :

1. Recevoir les fonds de l'agence donatrice
2. Mettre à jour l'encaisse
3. Mettre à jour le « **Numéraire** » conformément aux G59/G60

ÉTAPE 3 : MOUVEMENT DE SOLDE D'AGENCE (Digital + Manuel)

Acteur : Chef d'Agence demandeur

Tâches combinées :

Manuel :

Remplir manuellement un bon EP38 (Bon de Mouvement de Solde d'Agence)

- Type de mouvement : **Approvisionnement**
- Griffe de l'agence
- Montant du bon
- Ancien et nouveau solde d'agence
- TàD, signature et cachet professionnel

Digital :

Ordre	Actions dans la plateforme
1	Demander un mouvement de solde d'agence dans le système <i>MyTsinjo</i>
2	Numériser la dernière encaisse
3	Numériser le bon EP38
4	Téléverser les éléments numérisés dans le système <i>MyTsinjo</i>
5	Finaliser la demande
6	Communiquer à la DCP pour la mise à jour du solde d'agence

ÉTAPE 4 : VALIDATION DCP (Digital)

Acteur : DCP

Tâches digitales :

1. Consulter l'encaisse et l'EP38
2. Si tout est en ordre, mettre à jour le solde d'agence

ÉTAPE 5 : MISE À JOUR FINALE (Manuel)

Acteur : Chef d'Agence

Tâches manuelles :

Si le solde est mis à jour dans le système :

- Mettre à jour l'encaisse
- Mettre à jour le « **Numéraire** »
- Mettre à jour le « **Numéraire MyTsinjo** » selon le nouveau solde d'agence

c) CAS PARTICULIER : RAPATRIEMENT DE FONDS EN BANQUE OU EN AGENCIE DE RATTACHEMENT

- ✓ Mêmes procédures que celle de la demande de mouvement de solde d'agence, mais cocher sur « **prélèvement** » dans l'EP38 et fixer **le montant à déduire** du « Numéraire *MyTsinjo* ».
- ✓ Téléverser les éléments numérisés dans le système *MyTsinjo* (EP38 et dernière encaisse)
- ✓ Une fois le **prélèvement effectué par la DCP** sur le solde d'agence, mettre à jour l'encaisse :
 - **Déduire** ce montant du « **Numéraire MyTsinjo** ».
 - **Ajouter** ce même montant au « **Numéraire** ».
- ✓ Réaliser le rapatriement de fonds issus du « **Numéraire** » selon la procédure habituelle. (G59/G60...)

e) POINTS D'ATTENTION

⚠ Important :

- Toute modification du solde d'agence nécessite obligatoirement un bon EP38 signé et numérisé.
- La distinction entre « Numéraire » et « Numéraire *MyTsinjo* » doit être rigoureusement maintenue.
- Aucun mouvement de solde ne peut être effectué sans validation de la DCP.
- Les documents physiques (détails de l'encaisse et EP38) doivent être conservés conformément aux règles d'archivage.

Recommandation aux agences :

Planifier les mouvements de solde d'agence en fonction des prévisions d'activité pour éviter les ruptures de trésorerie.

GLOSSAIRE ET ABRÉVIATIONS

Désignation	Signification
ANDC	Agence Non Détentrice du Compte
CEP	Centre de l'Epagne Postale
CIN	Carte d'Identité Nationale
DCP	Direction des Comptes Postaux
DTP	Direction de la Trésorerie et des Placements
EP1	Formulaire d'ouverture de compte épargne
EP30	Formulaire d'ouverture de compte TF (ancien imprimé)
EP36	Formulaire d'initialisation de compte épargne
EP38	Bon de mouvement de solde d'agence
F166	Reçu standardisé pour recettes diverses
G58	Comptabilité mensuelle d'agence
G59	Demande de fonds de subvention
G60	Bordereau des valeurs versées / de versement
ID	Identifiant unique du compte (11 chiffres)
IBAN	<i>International Bank Account Number</i>
KYC	<i>Know Your Customer</i>
RIPOST	Relevé d'Identité Postale
SMS	<i>Short Message Service</i>
TA	Tsinjo Avotra (Épargne à terme)
TD	Tsinjo Diaspora (Épargne internationale)
TF	Tsinjo Fahanterana (Épargne retraite)
TL	Tsinjo Lavitra (Épargne de base)
TL13	Déclaration rectificative d'une demande d'ouverture de compte
TàD	Timbre à Date

SUPPORT ET ASSISTANCE

Pour toute question ou difficulté concernant :

- **Les procédures** : Consulter ce manuel, ou se référer à la Direction des Comptes Postaux (DCP) si besoin.
- **La plateforme MyTsinjo** : Contacter le support technique de la DCP.
- **Les cas particuliers** : Se référer à la DCP.

Antananarivo, le 06 Octobre 2025

LE DIRECTEUR DES COMPTES POSTAUX



ANDRIAMPARANY Mamy Tslafoy

Copie à :

- DG
- Tous les DGA
- Tous les Directeurs Centraux et Régionaux
- Tous les Chefs de Département
- Tous les Chefs de Centre