

# 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 Importer	Vérification de complétude et cohérence
3	les données dans <i>MyTsinjo</i> Vérifier	Intégration automatisée par tranches
4	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

1 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 duplicata de la CIN
- Numéro de série de la CIN

*Coordinées :*

- 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" Si compte reconnu	Lancer la recherche dans la base
3	Si compte non reconnu	Prendre un nouveau livret sécurisé du stock et passer à la tâche N°5
4	Noter le nouveau numéro de compte affiché	Contacter immédiatement le support technique de la DCP Dans le champ "ID" du livret (Feuille I-1)
5	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 Confirmer la sélection	Individuel, Joint, Indivis, Mineur, Mineur Bloqué, Personne Morale Valider les choix effectués
3		

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

### 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 Pour chaque titulaire
2	Numériser la CIN	Par prise de photo directe ou par téléchargement de fichier image
3	Numériser la photo d'identité	Déclaration sur l'honneur ou autres si nécessaires
4	Numériser documents de conformité	Pour confirmation d'intégration dans la base de données Lisibilité et intégralité
5	Téléverser tous les documents Vérifier la qualité des numérisations	
6		

## 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 Ressaisir le dernier solde	Selon l'ancien livret (après vérification TL15)
2	Appuyer sur "Confirmer le solde"	Confirmation du montant dans le 2 <sup>ème</sup> champ
3		Valider l'enregistrement

#### 1 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 détenu 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 G : 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 Saisir le numéro de série	16 chiffres sur la couverture Dans le champ indiqué du système Lier le livret au compte
Digital	Appuyer sur "Assigner le nouveau livret"	Le système confirme l'assignation
Digital	Vérifier la reconnaissance du livret	
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. Inscrire au verso de la page de couverture:
  - La dénomination du compte
  - Le nom de l'agence (Griffe horizontale)
2. Inscrire 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. Inscrire les informations de l'agence:
  - Nom de l'agence (Griffe horizontale dans la Feuille I-2)
5. Inscrire 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 C 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 EP36,
2	Vérifier la concordance de tous les documents	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 Ouvrir le dossier digital
2	Cliquer sur "Valider"	Nom, CIN, coordonnées, profession
3	Vérifier informations des titulaires	Concordance avec EP36
4	Vérifier type de compte et d'épargne	Concordance avec ancien livret et TL15
5	Vérifier solde enregistré	Concordance avec le livret physique
6	Vérifier numéro du nouveau livret	Présence et qualité de tous les documents
7	Vérifier documents numérisés	Référence : Numéro reçu F166
8	Vérifier perception des frais	

### 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 C cachet de l'agent de contrôle"
  - Et/ou "Signature C 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) C 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 C 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 C cachet agent de contrôle
8	Ancien livret	Client	Dernière page - Certification de remise
9	Nouveau livret	Client	Feuille I-2 et <i>Fifanekena</i> (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*.

### 1 Important :

Principes de traitement des comptes :

❖ **Initialisation obligatoire des comptes pour toute agence déployée :**

Dans toute agence déployée sur *MyTsingo*, tout compte épargne doit être initialisé dans *MyTsingo* 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 *MyTsingo* 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 *MyTsingo*.