

BNI *news*

N°43
JUILLET 2012

Votre bulletin interne d'information



LA RIGUEUR AU TRAVAIL



- Dossiers : les successions (2^{ème} partie)
- DCPR en action : BNI SMS nouvelle formule
- Spot sur... : PERFORMA

D É M A R C H E Q U A L I T É



Christine Djibril

A la BNI, la **satisfaction** de nos clients constitue une priorité !

www.bni.ci

Financer pour développer



LA RIGUEUR AU TRAVAIL

« La Rigueur vient toujours à bout de l'obstacle. »

Citation de Léonard de Vinci

La photo du mois



Sommaire

DOSSIER DU MOIS	4-5
DCPR EN ACTION.....	6
SPOT SUR.....	6
LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS	7-8

Directeur de publication :

Eugène KASSI

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Léa TANOHYAO,
Manuela GUINAN
Check DIARRA,
Corrine N'GUESSAN
Aline N'DAKPRI,
Sita KONE,

La crise économique mondiale que connaissent aujourd'hui tous les pays émergents et ceux en voie de développement, implique chaque acteur financier à braver cette dure réalité économique qu'est la pauvreté, et asseoir une stratégie efficace pour surmonter cette difficulté financière.

Ainsi, pour apporter un espoir à notre économie, chaque entité doit appliquer la rigueur dans tous les secteurs d'activité afin de répondre à tous les défis qui s'imposent à nous.

De ce fait, l'évolution de l'environnement économique et la rude concurrence dans le secteur bancaire, interpelle chaque agent de la BNI à demeurer rigoureux dans l'exécution de ses tâches quotidiennes au sein de notre institution.

En effet, la rigueur au travail, consiste à avoir un souci scrupuleux des méthodes de travail. Cela amène tout agent à poser des actes responsables et professionnels au sein de l'entreprise et aussi à l'égard de tous les clients de la BNI.

Un agent rigoureux, produit indéniablement un travail de qualité, l'un des objectifs qui fait de la BNI, une banque incontournable.

Pour ce mois, demeurons tous dans la bonne attitude : LA RIGUEUR.

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La Rédaction

LES SUCCESSIONS (2ème Partie)

Pour faire suite à sa publication précédente qui traitait des conditions objectives de la succession, la Direction Juridique et du Contentieux se propose de vous entretenir dans cette parution, d'une part, sur les conditions dites subjectives en ce sens qu'elles se rapportent à la personne même de l'héritier, et d'autre part, sur la conduite à adopter par le banquier en cas de décès d'un client.

I. Quelles sont les conditions subjectives de la succession ?

Ces conditions sont relatives à la capacité de succéder des ayants droit qui peut s'apprécier sur deux points, à savoir l'existence et la dignité de l'héritier.

a. L'existence de l'héritier

L'héritier doit exister à l'instant de l'ouverture de la succession. Cette obligation se base sur le principe selon lequel il n'y a pas de droit sans sujet de droit. Pour pouvoir prétendre à la succession, l'héritier doit être né. S'il n'est pas né au jour du décès, il doit être au moins conçu et naître viable (la conception au sens juridique du terme a lieu entre le 6ème mois et le 10ème mois avant la naissance).

b. La dignité de l'héritier

L'héritier doit être digne de succéder au défunt. Pour ce faire, il ne doit pas avoir été condamné en tant qu'auteur, coauteur, ou même simple complice, pour avoir volontairement donné ou tenté de donner la mort ou porté des coups mortels au défunt. De même, l'héritier peut être déclaré indigne lorsque celui-ci s'est rendu coupable envers le défunt de sévices, délits ou injures graves ou encore si celui-ci a porté atteinte à l'honneur, à la considération ou aux intérêts patrimoniaux du défunt ou de sa famille.

2. Quelle conduite doit adopter le banquier face à un cas de décès d'un client ?

a. En cas de décès d'un client personne physique

L'information du décès du client peut être portée à la connaissance de la banque, par voie de presse, par le biais d'un proche parent (éventuellement héritier) ou d'un notaire. Dès lors, le banquier se doit :



> Un testament

- D'inscrire une interdiction de débit sur tous les avoirs du défunt (livrets d'épargne, portefeuilles-titres, contenu du coffre, tout autre dépôts). Toutefois, la banque peut continuer à gérer certaines opérations en cours, entreprises avant le décès du client, telles que des paiements dus au défunt de son vivant, même s'ils sont effectués après le décès, ou des prélèvements d'impôts dus par le défunt ou de dépenses qu'il aurait engagées avant le décès, voire même certaines dettes ultérieures (frais funéraires, etc.) ;
- De communiquer aux parents qui le contactent, la liste des documents à fournir en vue du règlement de la succession, à savoir :

■ Si le client a un encours de prêt :

- 1) L'original du certificat de décès ;
- 2) L'original du certificat de genre de mort ;
- 3) L'original du certificat de non contagion ;
- 4) Le certificat de constatation de décès ;
- 5) La photocopie de la carte nationale d'identité du défunt.

Tous ces documents seront transmis par le chargé de clientèle à la Direction Centrale du Risque et du Contrôle (DCRC) pour saisine de la compagnie d'assurance en vue du remboursement de l'encours du prêt.

■ Si le client n'a pas un encours de prêt :

- 1) Un acte de décès établi à la Mairie ;
- 2) Un acte de notoriété désignant les héritiers, dressé par le Tribunal ou par un notaire ;
- 3) Un certificat de non appel, ni opposition ;
- 4) Un acte d'administration légale en présence d'enfant mineur ou un acte de tutelle ;
- 5) Copie de la carte nationale d'identité du défunt ;
- 6) Les extraits d'acte de naissance des héritiers et éventuellement copie de l'acte de mariage.

Une fois ces pièces réunies, les parents seront priés de prendre l'attache de la Direction Juridique et du Contentieux (DJC) pour la prise en charge complète dudit dossier.

b. En cas de décès du mandataire social d'une personne morale

Ce qui nous intéresse ici, c'est de savoir comment organiser la suite de la gestion lorsque survient le décès d'un mandataire social.

La réponse à cette préoccupation commande de faire une distinction entre les sociétés de personne et les sociétés de capitaux.

- S'agissant des sociétés de personnes (Entreprises Individuelles, Sociétés

en Nom Collectif (SNC), Société en Commandite Simple (SCS)), le décès d'un associé ou du dirigeant entraîne en principe la dissolution de l'entreprise. La banque se doit donc d'inscrire une interdiction de débit sur tous les avoirs du défunt, lorsque l'information du décès est portée à sa connaissance. Il s'infère que la liquidation de cette succession sera conforme à celle des personnes physiques.

Toutefois il est bon de noter qu'en cas de décès d'un associé ou du dirigeant d'une société de personnes, l'entreprise peut continuer son activité dans les cas ci-après :

- lorsque le juge nomme un administrateur à l'effet de continuer la gestion de la société ou lorsqu'il ordonne aux banques d'autoriser tout mouvement à l'administrateur désigné ;
- lorsque que les statuts prévoient des clauses de continuation avec les ayants droits.
- En ce qui concerne les sociétés de capitaux (Société A Responsabilité Limitée (S.A.R.L.) et Société Anonyme (S.A.)), le décès d'un mandataire social, fut-il propriétaire de parts ou d'actions, n'entraîne pas la dissolution de la société.

Notre premier réflexe de banquier face à un tel événement, consistera à interroger les statuts qui organisent généralement la transmission à cause de mort.

En effet, en cas de décès du gérant associé, du Directeur Général ou du Président Directeur Général, la société continuera, soit avec le conjoint survivant, soit avec un ou plusieurs des héritiers, soit enfin avec toute autre personne désignée par les statuts ou par les dispositions testamentaires.

Dans le cas spécifique des Sociétés à Responsabilité Limitée unipersonnelles, le décès de l'associé unique ou du gérant, ne met pas fin à la société puisqu'une Assemblée Générale peut être convoquée soit par le commissaire aux comptes ou les héritiers, soit par l'associé unique si c'est le gérant qui est décédé.

En effet, en cas de décès du :

- Gérant non associé : par rapport à la société, il sera remplacé par un nouveau gérant désigné par décision de l'Assemblée Générale Ordinaire ;



> La succession-propriété

- Gérant associé unique : les parts sociales seront transmises aux héritiers qui organiseront une Assemblée Générale ordinaire pour désigner un nouveau gérant ;
- Associé unique : il n'y aura pas liquidation de la société mais transmission universelle de son patrimoine aux ayants droit après purge des oppositions des créanciers de la société et les héritiers pourront organiser une Assemblée Générale Ordinaire pour désigner un nouveau gérant.

En tout état de cause, lorsque survient le décès d'un dirigeant d'une société de capitaux, et qu'un nouveau dirigeant est désigné, la banque se doit de vérifier :

- 1) Le Procès-verbal enregistré de l'assemblée générale ordinaire désignant le nouveau dirigeant ;
- 2) La modification des statuts s'il s'agit d'un gérant statutaire ;
- 3) La modification consécutive du Registre de Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) ;
- 4) La publication dans un journal d'annonces légales portant nomination d'un nouveau dirigeant ;
- 5) La saisine de la banque par courrier officiel à l'effet de modification des cartons de signature.

c. Cas spécifiques des Associations, Coopératives et Organisations Non Gouvernementales (ONG)

Lors du décès d'un membre d'un organe de décision (bureau exécutif, conseil d'administration, etc.) ayant signature sur les comptes, les textes prévoient des dispositions relatives à cette vacance.

En général, il est pourvu au remplacement

provisoire de ce dirigeant au sein même de l'organe concerné, puis le remplacement définitif intervient à la prochaine Assemblée Générale qui ratifie cette décision.

Quand survient le décès d'un membre de la structure ayant signature sur le compte, le banquier devra réclamer copie des pièces suivantes :

- Acte de décès ;
- Copie des statuts constitutifs et du règlement intérieur ;
- Procès verbal de désignation du nouveau signataire du compte, dûment enregistré ;
- Courrier adressé au Directeur Général de la banque pour lui notifier les changements intervenus.

CONCLUSION

Régler une succession, c'est avant tout faire un constat juridique, administratif et fiscal d'une situation créée à la suite d'un décès.

Lorsque les ayants droit des clients satisfont aux conditions requises, il appartient à la banque de procéder aux paiements, soit entre les mains des ayants droit, soit entre celles du notaire.

N'est-il pas plus avantageux de faire dresser par devant notaire un testament post-mortem pour mitiger les nombreuses procédures tendant à l'affectation des biens ?

RETENONS :

La capacité de succéder s'apprécie sur deux points, à savoir :

- L'existence de l'héritier au moment de l'ouverture de la succession ;
- La dignité de l'héritier à succéder au défunt.

L. YAO-TANOAH
DJC / BNI

E-mail : lea.tanoh@bni.ci

A la suite de la présentation des solutions d'épargne PEC et PEL dans les deux derniers numéros de BNI News, nous vous présentons ici le tout récent produit de bancassurance, **PERFORMA BNI**.

PERFORMA

PERFORMA est le produit de bancassurance multisupports le plus rentable du marché actuellement.

Avec seulement une prime mensuelle minimum de 10 000 FCFA, PERFORMA BNI fait bénéficier d'une forte rentabilité de valeurs sélectionnées du marché boursier et d'un placement de sécurité garantie.

Pourquoi souscrire à PERFORMA ?

Pour le besoin de fructifier votre épargne. Plus de rentabilité grâce aux OPCVM, vous profitez des perspectives de rendement

offerts par le Fonds Commun de Placement FCP CAPITAL CROISSANCE, qui présente une rentabilité satisfaisante.

Privilégiez la sécurité tout en dynamisant votre épargne, vous demeurez le seul et unique détenteur des accès à votre épargne.

Performa est aussi un produit de prévoyance qui verse à vous ou à vos bénéficiaires un capital en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive avant le terme du contrat.

Bénéficiez d'avantages fiscaux pour l'imposition de vos revenus et pour les frais en cas de succession.

Quelles sont les garanties offertes ?

- La durée minimale de souscription est de 5 ans ;
- La prime mensuelle minimum est à 10.000 FCFA, répartie comme suit :

- 60% de la prime est investie Fonds garanti en FCFA
- 40% de la prime est investie dans le FCP CAPITAL Croissance de BNI GESTION
- Vous pouvez bonifier vos placements par des versements libres.

Qui peut souscrire à PERFORMA ?

Tout client de la BNI titulaire d'un Compte Chèque.

Comment souscrire à PERFORMA ?

Il suffit simplement de remplir le bulletin d'adhésion auprès de votre Conseiller Clientèle dans les agences BNI. Aucune formalité médicale n'est exigée.

PERFORMA est disponible dans l'ensemble des agences du réseau BNI à Abidjan et en province.

Check O. Diarra
Département Communication et Marketing

DCPR en action

BNI SMS NOUVELLE FORMULE : UN LANCEMENT RÉUSSI

Depuis plus d'un an, à l'heureuse initiative de Mme COULIBALY-KONE Fanta (Directeur des Opérations) et avec la forte implication de tout le Comité de Direction, la BNI a pris l'option stratégique de rénover son offre de sms banking en apportant des innovations majeures au produit BNI SMS :

- Information en temps réel de toute opération au débit et au crédit sur le compte du client ;
- Possibilité pour le client de faire des requêtes pour demander son solde.

Ces fonctionnalités permettent aux clients d'obtenir une connexion 7J/7 et 24h/24 avec la banque.

Par ailleurs, afin de coller aux besoins spécifiques de la clientèle, 4 offres distinctes ont été définies, avec une tarification adaptée et compétitive.

Après une phase de teasing opérée de Février à Juin dernier, le produit a reçu l'accueil favorable de plus de 98% de nos clients, preuve qu'à la

BNI, on n'a pas que des idées, mais on sait les mettre en œuvre. Chapeau à l'équipe-projet qui a travaillé d'arrache-pied à la mise en œuvre de ce lancement. Il s'agit de : NOUFE OLLO (DI), ARMEL M'BROH (DOMQ), REGIS KOLIA (DI), KONE IBRAHIM (DI), DIARRA CHECK (DCM), KOSSONOU MARIE France (DO), GNAGNE MATHURIN (DO), COULIBALY NANGA TENIMBE (DO), N'GUESSAN CORINNE (DCPR).

Bien entendu, tout cela n'aurait pas pu être concrétisé sans l'implication totale de toute la DCPR. Aussi, remerciements à tout le réseau de commerciaux de la banque, qui a su s'approprier la nouvelle formule de BNI SMS et la vendre avec maestria, malgré quelques couacs avec des clients intransigeants :

A titre d'exemple, vous trouverez ci-joint le témoignage de Mme TRAORE-DIAKITE Mariame Diani, Chargée de Clientèle dans la fourniture de Joseph ANOMA :

Nous avons reçu l'un des clients mécontents se plaignant de la facturation de BNI-SMS alors qu'il

n'avait pas signé de contrat. Le client était muni de son courrier de résiliation du service. Interrogé sur ce qu'il pensait du service, le client nous a dit être plutôt satisfait du service BNI SMS mais arguait du fait qu'il n'appréciait pas d'avoir été facturé sans signature de contrat préalable. Nous lui avons rappelé qu'il avait bénéficié de la gratuité de ce service de Février à Mai et qu'au mois de Mai il avait été informé de la facturation par SMS (il devait à ce moment là entrer en contact avec son gestionnaire pour une éventuelle résiliation). Puis, nous sommes revenus calmement sur les principales fonctionnalités du service : être informé instantanément quand son salaire est viré, suivre en temps réel les opérations sur son compte pour le prémunir de cas de fraude, avoir une gestion beaucoup plus aisée de son compte, et tout cela pour seulement FCFA 1100 TTC par mois.

Le client, après nos explications, a renoncé à sa résiliation d'abonnement.

Ce fut une expérience fort enrichissante.

Rendez-vous le mois prochain pour de nouvelles actions de la DCPR !

Félicitation HOUANGO

« Monsieur Houango, Chargé des Etudes Environnementales au Département du Développement Durable (DDD) a été sélectionné pour participer au programme Hubert H. Humphrey 2012-2013, il étudiera pendant 10 mois, la gestion environnementale à la Cornell University de Ithaca dans l'Etat de New York.

Il faut noter que ce programme, créé en 1978, permet aux participants d'enrichir leur expérience professionnelle grâce à un voyage d'études de dix mois aux Etats-Unis. Il s'adresse

essentiellement aux jeunes professionnels ivoiriens issus de divers secteurs d'activités. Le programme Humphrey fait partie intégrante du programme Fulbright, programme phare d'échange international du Gouvernement des Etats-Unis, conçu pour promouvoir la compréhension mutuelle entre le peuple des Etats-Unis et ceux des autres pays. La bourse Fulbright offre aux participants choisis pour leur mérite académique et leur potentiel de leadership l'opportunité d'étudier, d'enseigner ou d'effectuer des recherches, d'échanger des idées et de contribuer à trouver des solutions

aux préoccupations internationales communes. »



» M. HOUANGO lors de la remise de sa bourse

Objectif Qualité

Chers lecteurs, Après le premier engagement de la charte d'accueil qui consiste à « porter son badge de façon apparente pour être identifiable », nous abordons ce mois-ci, le second point de la charte à travers lequel chacun s'engage à « Soigner son apparence ». En effet, l'activité bancaire évolue dans un environnement rigide où il faut mettre constamment en confiance ses clients et partenaires, tout en leur montrant une image professionnelle de l'Institution. Pour atteindre cet objectif, la compétence seule ne suffit pas. Il faut en plus, « soigner son apparence » individuelle.

Ne dit-on pas que : « ce que tu es, parle si fort que je n'entends pas ce que tu dis ! » Ainsi, le jugement que l'on porte sur une personne, repose beaucoup plus sur ce que l'on a vu d'elle, lorsqu'on l'a rencontrée : il s'agit du « poids de l'apparence ».

Ce poids de l'apparence oblige le banquier à observer une certaine rigueur vestimentaire et hygiénique. Cette rigueur devrait s'exprimer par :

- La sobriété qui consiste à s'habiller de façon classique avec des tenues, coiffures et bijoux non excentriques ni extravagants.
- La décence qui consiste à garder dans sa manière de s'habiller et de se tenir, les convenances et la pudeur.
- Le bon goût qui est l'aptitude de percevoir le beau et de s'en servir pour harmoniser les couleurs et les accessoires qui rentrent

dans la tenue vestimentaire en ne perdant pas de vue la sobriété et la convenance que nous impose la rigidité de notre métier.

- L'hygiène : il s'agit ici de l'attention que l'on doit accorder, au-delà de la tenue, aux autres composantes de l'apparence que sont les cheveux, les mains et les ongles, le visage (barbe, peau grasse et luisante...), l'odeur corporelle et buccale, etc. Même si nous sommes correctement habillés et que l'un de ces éléments est mal entretenu, cela influera négativement sur notre apparence générale.
- Le sourire : une mine défaite et fade n'exprime rien et atténue la qualité de notre apparence.

Que nous l'admettons ou non, notre apparence au travail est très importante.

Nous sommes catalogués au premier regard soit en une personne:

- Soignée et agréable,
- Extravagante qui veut attirer à tout prix l'attention sur elle,
- Négligée et inintéressante.

Une apparence bien soignée nous valorise personnellement et à travers nous, valorise notre Institution.

A la BNI, exerçons-nous d'avantage à assumer la rigidité de notre métier, tout en restant agréables.

Chaleureuses félicitations à toutes les personnes qui le réussissent bien et bonne continuation à tous pour le 3ème engagement de la charte d'accueil.

Sita KONE-YEO
Responsable Qualité

Petit rayon de soleil



» Bébé COULIBALY Cattanan Marie Inès, fille de Coulibaly Daouda, chef d'agence BNI Ehania

Agenda

Les anniversaires du mois d'août

- 1^{er} août : N'Guessan G. Stevens
- 03 août : Bamba Mohamed, Doumante Emmanuel, Bouedy Marie Ange, Kouamé Eba Lydie Agnès
- 04 août : Heraibi Hassane Yacoub,
- 05 août : Gossan Okpo
- 07 août : Kouakou Gaisy Fabrice, Tanon Béké Carine, N'Guetta Gaétan Serge
- 08 août : Zamblé Bi Yves Donatien, Samaké Tiemoko, Ponou Williams, Bossé Hermann
- 09 août : Kouamé Leblouah,
- 10 août : Aladé Patrick
- 12 août : Bahoué Marina
- 13 août : Kouassi Mariam, Kossonou Marie France,
- 16 août : Fadiga Mariama
- 17 août : Ouattara Douyeri Patrick
- 19 août : Edoukou Roland Ghislain
- 20 août : Gbahi Honoré Martial
- 21 août : Yao Adjoua Constance
- 22 août : Koffi Jean Philippe
- 23 août : Diarra Bakary, Yéo Grace Léa
- 24 août : Vovo Marie Pascale, Keita Rokia
- 25 août : Diby Akissi Kan Louise
- 26 août : Ackah Ablé Durand
- 27 août : Mara Sekou
- 28 août : N'Dakpri Hervé Serge
- 31 août : Kouakou Amenan Rita



Arrivées : 0

Départs : 0

Paris gagné pour l'AS BNI

Le samedi 14 juillet 2012, le bureau exécutif de L'AS BNI a organisé une marche de santé dénommée OPERATION 10 000 PAS.

A 06h30 déjà personnel et stagiaires de la BNI étaient rassemblés au carrefour Abata sur la voie de Bingerville. Ainsi accompagné du SAMU, ils ont parcouru 8km en marchant et en courant avec des pauses de mouvements gymniques.

A la fin du parcours un cocktail a été offert par l'ASBNI au restaurant MIAMI Beach où Dr Koné a donné des conseils en vue de garder une bonne santé. La Directrice des Ressources Humaines par intérim Mme Amelie KOLANTRIN a également remercié les organisateurs et le personnel pour ce rassemblement. Kevin DADIGRAN, président de l'AS BNI a profité pour remettre des maillots de l'équipe de Basket ASBNI à ses premiers joueurs que sont le Président du Conseil d'Administration et le Directeur Général par intérim.



> Alexis KOUADIO distribuant des tee-shirts avant la marche



> Le SAMU a suivi les marcheurs durant tout le parcours



> Etirements avant le top départ



> Mme KOFFI garde le sourire même en courant



> M. KOFFI Noël, Président des délégués et Mme YANGNI



> Kevin DADIGRAN, Président AS BNI



> Ousman et Denis n'ont pas voulu se faire compter la marche



> Arrivée des marcheurs



> Pause à mi-parcours...

Ce moment de détente, de partage mais surtout de convivialité a été très apprécié du personnel qui a souhaité que cette action se renouvelle au moins une fois par mois.

Par ailleurs avant que nous quittions l'espace, l'AS BNI qui disputait un match du championnat inter banque avec la BFA, a été vainqueur avec un score de 4-0.

Félicitations aux green boys et à l'AS-BNI !

Ocean Ojuey