

BNI News

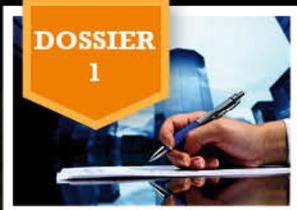
Bulletin interne d'information

N°058 - Octobre 2013

La qualité des hommes



DOSSIER
1



La saisie immobilière (2^{ème} Partie)

DOSSIER
2



Conseils Pratiques Pour Investir En Bourse

MESSAGE
QUALITE



Donner la bonne information aux clients

Financer pour développer

CHARTRE D'ACCUEIL

L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

Ainsi, je m'engage à :

1. Porter mon badge de **FAÇON APPARENTE** pour être identifiable.
2. **SOIGNER** mon apparence.
3. Décrocher le téléphone **AVANT LA 3^{ème} SONNERIE** .
4. Recevoir **CHALEUREUSEMENT** le client avec **SOURIRE** et **COURTOISIE** .
5. Être **RÉCEPTIF** , **DISPONIBLE** et **PROMPT** dans la prise en charge du client.
6. Pratiquer une **ÉCOUTE ACTIVE** .
7. Prendre en charge **PRIORITAIREMENT** les personnes vulnérables.
8. Adopter une **ATTITUDE CORRECTE** et un **LANGAGE POSITIF** face au client.
9. Prendre en charge la **REQUÊTE** du client **JUSQU'À** son **DÉNOUEMENT** .
10. Recevoir et traiter **AVEC ATTENTION** les réclamations de nos clients.
11. Assurer mon rôle de **CONSEIL** auprès des clients.
12. Donner **LA BONNE INFORMATION** aux clients.
13. Assurer **LA PROPRETÉ** et le **RANGEMENT** de mon espace de travail.
14. Être un **DIGNE AMBASSADEUR** de la BNI.

Fait à Abidjan, le 10 mars 2012
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène

Eugène Kass



La photo du mois

Sommaire

EDITO	3
DOSSIER	4-7
L'AVIS ET LA VIE DES AGENTS	8

Directeur de publication :
Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef :
Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :
Léa YAO-TANOH - Manuela GUINAN
Kader TOURE - Tardy KOUASSIBLÉ

Édito

La qualité des hommes

Nous avons ce mois ci, choisi de rendre hommage à un corps de métier, qui dans notre institution et singulièrement sur notre réseau, représente le cœur, voire le moteur de l'agence...

Ils pensent à tort ou à raison passer inaperçu, mais les yeux avertis les identifient assez vite, en les plaçant sous les feux des projecteurs.

En effet, en véritable maîtres d'orchestre en back office, c'est à eux que revient la charge de «battre la mesure» des caisses, assurer les approvisionnements et surveiller le respect des différents ratio et montants. Même les DAB et GAB ne manqueront pas de les citer parmi leurs familiers.

En front office, ils sont en orfèvres, les porteurs d'eau aux actions commerciales ou négociations clients des Conseillers et Chefs d'agences. Les validations et traitements de chèques, de même que les ordres de virements et autres effets, ne peuvent se passer de leur expertise; traduisant en un mot, que l'essor d'une entité vaut aussi par la qualité des Hommes.

En somme, c'est à des personnes pluridisciplinaires, dotées d'une forte capacité d'organisation, d'adaptation voire de mimétisme, que nous avons tenu à faire un clin d'œil. Chapeau bas, mesdames et messieurs les «R.A.»...

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

LA SAISIE IMMOBILIERE (2^{ème} partie)



La parution précédente portant sur le présent sujet a vu l'examen des conditions et du déroulement de la saisie immobilière qui, rappelons le, est la procédure par laquelle un créancier poursuit la vente par expropriation forcée des immeubles affectés à sa créance.

Nous examinerons successivement, à présent, la préparation de la vente (I) et la vente elle-même proprement dite (II).

I / LA PREPARATION DE LA VENTE

Il existe des conditions tenant à la créance (A) et des conditions tenant à la nature du bien (B).

A/ La Rédaction et le dépôt du cahier des charges :

Conformément à l'article 266, l'avocat du créancier doit rédiger un cahier de charges dans un délai de cinquante jours à compter de la publication du commandement.

Ledit cahier des charges doit être déposé au greffe et sous peine de nullité certaines mentions doivent y figurer notamment :

- La mise à prix fixée par le créancier ; qui ne doit pas être inférieure à la valeur vénale de l'immeuble ;
- En outre, l'acte de dépôt du cahier des charges au greffe doit indiquer la

date de la vente. Celle-ci ne peut être fixée à moins de quarante cinq (45) jours ni plus de quatre vingt dix (90) jours après la date de dépôt (article 268).

B/ La sommation de prendre communication du cahier des charges :

La loi fait obligation au créancier poursuivant de faire sommation aussi bien au débiteur poursuivi comme au créancier inscrit de prendre communication au greffe du cahier des charges et d'y faire insérer leurs dires (article 269).

Cette sommation indique à peine de nullité :

- Les jours et heures d'une audience dite éventuelle au cours de laquelle

LES RESPONSABLES ADMINISTRATIFS



ALLO Marina, RA Yopougon



Félicité M'BOUKE, RA Prestige



ANGUI Kouadja, RA Abobo



KOUAME N'goran Hélène, RA Adjamé



Louise DIBY, RA Zone 4

il sera statué sur les dires et observations qui auraient été formulés ; cette audience ne pouvant avoir lieu moins de trente jours après la dernière sommation ;

- Les jours et heures prévus pour l'adjudication qui doit avoir lieu entre le trentième et le soixantième jour après l'audience éventuelle ;
- Que les dires et observations seront reçus, à peine de déchéance jusqu'au cinquième jour précédent l'audience éventuelle et à défaut de former et de faire mentionner à la suite du cahier des charges, dans ce même délai, la demande en résolution d'une vente antérieure ou la poursuite de la folle enchère d'une réalisation forcée antérieure, ils seront déchu à l'égard de l'adjudication de leur droit d'exercer ces actions.

C/ L'audience éventuelle :

Les dires et observations sont jugés après échange de conclusion motivée des parties. Lorsque le montant de la mise à prix est contesté, il appartient à celui qui formule cette contestation de rapporter la preuve du bien fondé de celle-ci.

La juridiction saisie peut ordonner la distraction de certains biens si la valeur globale de ceux-ci apparaît disproportionnée par rapport au montant des créances et fixer une nouvelle date de la vente (article 274).

D/ La publicité en vue de la vente :

Vu le caractère formaliste de l'opération, la publicité de la vente doit être impérativement faite. Ainsi, trente jours au plus tôt et quinze jours au plus tard avant la vente, un extrait du cahier des charges doit être publié, par insertion dans un journal d'annonces légales et par apposition de placard à la porte du domicile du saisi, c'est-à-dire le débiteur, de la juridiction compétente ou du notaire devant qui il est convenu que la vente doit avoir lieu (article 276). Cet extrait contient certaines mentions obligatoires à peine de nullités (article 277) :

- Noms, prénoms, profession, domicile ou demeure des parties et leurs avocats ;
- La désignation des immeubles saisis telle qu'elle est insérée dans le cahier de charges ;
- La mise à prix ;
- L'indication des jours, lieu et heure de l'adjudication, de la juridiction compétente ou du notaire convenu devant qui elle se fera ;

Après la publicité, c'est la vente à proprement dite.

II/ LA VENTE :

La vente a lieu à la barre du tribunal ou l'étude du notaire convenu. La date d'adjudication qui figure dans les sommations doit se situer entre le trentième et le soixantième jour après l'audience

éventuelle. Les offres sont portées par les enchérisseurs eux même ou par l'intermédiaire de leur avocat. Le plus offrant est déclaré adjudicataire et cela conformément à la procédure d'adjudication (article 281, 282,283).

Dans les dix jours qui suivent l'adjudication, toute personne peut faire une surenchère pourvu qu'elle soit du dixième au moins du prix principal de la vente. En cas de non contestation de la surenchère, une nouvelle adjudication est organisée (article 287 et suivants).

Les biens sont adjugés à celui qui a porté l'enchère la plus élevée par décision judiciaire ou procès verbal d'adjudication ne peut faire l'objet d'aucune voie de recours. Cependant, il existe bien souvent des incidents durant la procédure de saisie immobilière.

RETENONS

- La juridiction saisie peut ordonner la distraction de certains biens si la valeur globale de ceux-ci apparaît disproportionnée par rapport au montant des créances et fixer une nouvelle date de la vente ;
- Dans les dix jours qui suivent l'adjudication, toute personne peut faire une surenchère pourvu qu'elle soit du dixième au moins du prix principal de la vente ■

L. YAO-TANOH

DJC / BNI - lea.tanoh@bni.ci

LES RESPONSABLES ADMINISTRATIFS



EDOUARD ATTETE, RA Bouake Commerce



Fatoumata R. SOUMAHORO, RA Boundiali



KARABOUALI Alimata, RA Gagnoa



ANOUGBLE Leopold, RA Abengourou



COULIBALY G ADIARATOU, RA Korhogo

CONSEILS PRATIQUES POUR INVESTIR EN BOURSE ET MIEUX VALORISER SON EPARGNE

Il est unanimement admis qu'il existe une différence principale entre un débutant boursier et un « trader » expérimenté ou conseiller en placement. Une seule mais de taille : l'expérience. Le « trader » aura déjà commis suffisamment d'erreurs dans sa carrière contrairement aux débutants qui découvre les arcanes et autres méandres de l'investissement en bourse. En bourse, il ne s'agit pas d'éviter les erreurs mais d'en limiter les conséquences. Pour mieux gérer son portefeuille de titres, l'observation ou l'adoption de quelques principes de base reste fondamentale :

1. DEMANDER D'ABORD CONSEIL AVANT DE COMMENCER À ACHETER DES TITRES ET CONSTITUER UN PORTEFEUILLE

Le meilleur moyen d'apprendre est bien sûr la pratique. Il est important, lorsqu'on veut investir en bourse, de se rapprocher des intermédiaires commerciaux, notamment des Sociétés de Gestion et d'Intermédiation (SGI) comme BNI FINANCES pour le cas de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) pour mieux connaître les règles et mécanismes de la bourse.

2- SAVOIR RAISON GARDER EN CAS DE RÉUSSITE FULGURANTE

Il peut arriver à un moment ou un autre qu'on ait une chance hors du commun. Nos 5, 10 ou même 15 dernières opérations ont été couronnées de succès dans un espace très court. Plus cet état de grâce arrivera vite, plus rapide sera la chute. A chaque nouveau coup gagnant, on aura tendance à augmenter le montant de nos positions et par là-même notre risque.

Il faut savoir qu'un « trader » débutant ou confirmé ne peut avoir raison à 100%. L'essentiel est de savoir déboucler sa position lorsque l'on a pris conscience qu'on ne maîtrise plus les tendances du marché.

3- SE FIXER DES OBJECTIFS DE VENTE

Afin de réduire l'impact psychologique de nos décisions lors de la revente de nos actions, il est nécessaire de se fixer des objectifs de vente aussi bien en moins-values qu'en plus-values. Ces objectifs pourront être modifiés le cas échéant.



LES RESPONSABLES ADMINISTRATIFS



OUATTARA Ali, RA Daloa



MOKE Moke Augustin, RA Dabou



Richard B. SOUKOU, RA San Pedro Cash Point



KOUADIO Brou Blaise, RA BONOUA



KOUASSI Jean Philippe, RA interimaire Ferke

4- EVITER DE CÉDER À L'EUPHORIE OU À LA PANIQUE

La bourse est une affaire de sang-froid. Il ne s'agit pas d'investir dans un titre sous prétexte qu'il monte. Il est important de garder à l'esprit que les professionnels auront plutôt tendance à revendre pendant les périodes de fortes hausses.

5- SAVOIR S'ARRÊTER EN CAS DE PERTES RÉCURRENTES

Si pendant une période de temps plus ou moins longue, on va constamment à l'encontre du marché, si quelle que soit la décision que l'on prend, elle est contraire au marché, il faut prendre du recul. Il s'agit de s'arrêter pendant quelques temps, soit totalement, soit en simulant des ordres de « trading », soit en réduisant considérablement les positions.

6- SUIVRE LES CONSEILS AVEC UNE IMPLICATION PERSONNELLE

En tant qu'investisseur potentiel, on peut recevoir des centaines de conseils de toute part (journaux financiers, sites Internet, conseillers financiers...). On aura tendance à suivre celui qui pro-

vient de la source d'informations la plus sûre. Il ne faut suivre un conseil que s'il s'agit d'un conseil qu'on approuve totalement, reposant sur des éléments factuels et non pas seulement d'une simple impression.

6- IL EST PARFOIS NÉCESSAIRE DE COUPER SES PERTES

En cas de baisse d'une action, on doit se poser, à un moment, la question de savoir si on doit vendre maintenant avec une perte ou bien attendre une remontée. Selon Thierry Béchu, il existe en Bourse quatre possibilités de gains ou pertes après l'achat d'un titre. On peut gagner beaucoup, gagner peu, perdre peu ou perdre beaucoup. Sur le long terme, les petits gains et les petites pertes se compenseront. Il suffira de couper les grandes pertes (supprimer les fortes moins-values en vendant les titres avant) pour avoir une rentabilité supérieure au marché. Ce raisonnement a l'air simpliste mais terriblement exact. Il suffit pour le vérifier d'étudier un historique de mouvements d'un portefeuille et d'y appliquer un prix de vente arbitraire. La rentabilité du portefeuille devrait en être fortement.

7- ON PEUT ACHETER UN TITRE PARCE QU'IL A BEAUCOUP BAISSÉ

C'est une opportunité qu'on peut saisir mais on doit se poser une seule question : pourquoi le titre a autant baissé ? Les marchés peuvent être inefficients sur courte période mais sur longue période, le marché a souvent raison.

8- APPLIQUER LES RÈGLES DE BONNE CONDUITE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT EN BOURSE

Tout au long de notre expérience boursière, on se forge de nouvelles règles. Il ne suffit pas d'appliquer les règles ci-dessus, mais de se les approprier en fonction de notre comportement d'investisseur. Mais une chose est sûre, une fois qu'on s'est fixé une règle, il ne faut pas la transgresser au risque de voir un jour toutes les autres règles passées outre.

Par Tardy **KOUASSIBLE**
(valery.kouassible@bni.ci)

LES RESPONSABLES ADMINISTRATIFS



OUATTARA Sanhibou, RA Tongon



ASSI EPSE BECKET, RA Treichville



YEO KANIGUI, RA Yamoussoukro



COULIBALY Nanga, RA Meagui



TANO Yao, RA San Pedro



Euloge Datte, RA Bouaké Marché de Gros

MESSAGE QUALITE

« Donner LA BONNE INFORMATION aux clients » : Engagement N° 12 de notre Charte d'accueil.

Il arrive des fois que la qualité de nos produits et services soit altérée par l'accueil que nous réservons à nos clients.

A l'instar des onze (11) engagements abordés dans les articles précédents, le douzième engagement nous interpelle particulièrement sur une dimension de l'accueil souvent négligée consciemment ou inconsciemment: **la qualité de l'information donnée à nos clients.**

En effet, l'information communiquée au client est censée permettre:

- de disposer de l'information juste, complète et compréhensible,
- d'avoir une meilleure compréhension des produits et services dont il bénéficie,
- de leur faire connaître nos engagements respectifs.

Il nous revient par conséquent de déterminer, selon les besoins de nos clients et leur nature, l'information pertinente à leur fournir et la manière de la leur fournir.

Cela implique d'avoir une parfaite connaissance de l'objet de la demande d'information, et/ou des canaux pouvant nous permettre d'obtenir ces informations.

De façon plus précise, bien informer les clients implique de :

- Bien cerner leurs besoins en posant les **bonnes questions** et en **reformulant** la demande pour mieux la comprendre,
- Prendre le temps nécessaire pour obtenir la bonne information et s'assurer de sa fiabilité,
- Répondre **clairement au client ou au visiteur.**

La relation entre les clients et la banque étant un partenariat, nous avons pour obligation de leur donner l'information juste, chaque fois que le besoin sera exprimé.

La mise en œuvre de cette obligation doit se faire en prenant les précautions nécessaires pour rendre l'information la plus digeste possible, tout en garantissant le secret professionnel.

Sita **KONE-YEO**
Chef du Service Qualité

Agenda

Les anniversaires
du mois de
Novembre

- 02 Nov. : DADIGRAN A. Louis Kevin, GNAGNE Lasme Mathurin, DACCOURY Djessalie
- 05 Nov. : ABAKA Christian Donald, DIBY Amenan Roselyne
- 06 Nov. : SILUE Setienwain Bertin
- 08 Nov.: BAH Mariame Pegatien Yena, KORANDJI Kouadio B. Lisette
- 11 Nov. : N'GUESSAN N'Da Marie, FADIGA Mamadou
- 12 Nov. : BAKAYOKO Cheick Ahmed Tidiane
- 14 Nov. : AKPO Clovis
- 15 Nov. : KOUASSI Pauline Ahou
- 16 Nov. : AMANVO Epse NIAMIEN A. FRANCOISE, AKRA N'Dri
- 17 Nov. : KOUADIO Eric Loukou
- 19 Nov. : SANHIBOU OUATTARA
- 21 Nov. : OUATTARA Daouda, YAPO-BI Nadege, ASSY Guillaume, KOUADIO N. Honore
- 22 Nov. : N'GUESSAN Kessy Corinne, ZADI Aguié Valerie, AMBE-MOU Stephanie, KPAZARA Soro Liliane
- 23 Nov. : DOH Nanan Abraham
- 25 Nov. : DIABATE Emmanuel
- 26 Nov. : KOLIA Konan Jean Regis
- 28 Nov. : COULIBALY Fousсени
- 29 Nov. : BOCCA Kouadio Michel, KOFFI Sylvie

Vive la rentrée des classes avec MoneyGram !



Du 15 Octobre au 15 Novembre 2013
envoyez et recevez votre argent et ...
Gagnez votre cahier !

Et ce n'est pas tout ...!
Pour tous vos envois,
vous pouvez gagner
100. 000 frs CFA

