

GIE/PAPSMATM/19/1.0



**PROCEDURE D'AGREMENT DES
PRESTATAIRES DE SERVICES POUR
LA MAINTENANCE DES ATM**

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Date	Rédacteur (s)	Description
1.0	18/04/2019	Groupement	Création

IDENTIFICATION DE LA PROCEDURE

Type	Fonctionnement interne
Domaine	Homologation
Titre de la procédure	Procédure d'agrément des prestataires de services pour la maintenance d'ATM
Nombre de pages	30 pages
Référence de la procédure	GIE/PAPSMATM/19/1.0

DOCUMENTS DE REFERENCE

- Contrat constitutif du Groupement.
- Charte monétique interbancaire (Règlement intérieur) du Groupement.
- Politique d'homologation.
- Toutes les normes, règles, procédures et exigences édictées par le Groupement.

Définition

Dans le présent document, les termes ci-dessous doivent être entendus de la manière suivante :

- Procédure : la présente procédure et ses annexes ;
- Groupement : GIE Monétique ;
- Membres adhérents : les Banques et Algérie poste, membres du Groupement ;
- Prestataire de services : toute entreprise, personne physique ou morale de droit algérien, éligible à la présente procédure ;
- Centre de Contact Client : dédié à l'acquéreur propriétaire de l'ATM, ce centre prend en charge toutes réclamations liées à l'ATM et assurant une assistance à distance. Il est désigné ci-après « CCC » ;
- Echange standard : désigne le remplacement à l'identique d'un ATM.

Sommaire

I. PREAMBULE	5
II. Objet de la procédure.....	5
III. L’accessibilité à la procédure et ses annexes	5
IV. Définition de l’agrément	5
V. Les qualifications du candidat et la maintenance exigée	6
a. Les qualifications du candidat.....	6
b. La maintenance exigée.....	7
VI. Périmètre d’application de la procédure	8
VII. Les acteurs de la présente procédure.....	8
VIII. Conditions d’éligibilité à l’agrément	8
IX. Modalités de délivrance de l’agrément.....	9
IX.1. Dossier de demande de l’agrément	9
IX.2. Recevabilité du dossier d’agrément.....	9
IX.3. Décision du Groupement	9
IX.4. Publication.....	10
X. Audit préliminaire.....	10
XI. Audits interne et externe.....	10
XII. Conditions et règles de gestion de l’agrément	10
XII.1. Les états de l’agrément	10
XII.2. Décision d’agrément	11
XII.3. Contrôle.....	11
XII.4. Traitement des recours	12
XII.5. Maintien des qualifications constructeurs	12
XIII. Périmètres de la maintenance des ATM.....	12
XIII.1. Les intervenants	12
XIII.2. Classification des ATM.....	12
XIII.3. Périmètre du niveau 1.....	13
XIII.4. Périmètre du niveau 2.....	13
XIII.5. Périmètre du niveau 3.....	14
XIV. Les exigences	14
XV. Les Annexes de la procédure.....	17
Annexe I.....	17
Annexe II.....	17

Annexe III.....	17
Annexe IV.....	17
Annexe VII.....	17

I. PREAMBULE

La présente procédure d'agrément des prestataires de services s'inscrit dans le cadre de la politique d'homologation définie par le GIE Monétique et énoncée dans la charte monétique interbancaire.

Elle est élaborée pour conforter et accompagner l'ensemble des procédures encadrant l'écosystème de gestion des ATM, pour principalement assurer la continuité de service ainsi que la sécurisation des opérations de maintenance des ATM et de l'environnement monétique de la place interbancaire globalement.

II. Objet de la procédure

La présente procédure a pour objet de définir les conditions et les modalités de délivrance d'agréments aux prestataires de services de maintenance d'ATM.

Elle porte sur la gestion de l'ATM durant son cycle de vie, depuis son installation jusqu'à son retrait définitif et ce pour garantir la disponibilité maximale des ATM Indoor ou Outdoor.

Seuls les prestataires de services agréés en la matière, par le Groupement, sont autorisés à prester dans le domaine pour les membres adhérents.

Le non-respect des dispositions et des règles citées dans la présente procédure peut engendrer des défaillances pouvant impacter aussi bien la qualité de service, la promotion des produits monétiques que le système monétique interbancaire dans son ensemble.

III. L'accessibilité à la procédure et ses annexes

Le présent document est public et s'adresse essentiellement aux prestataires de services.

Ce document fait obligation aux membres du Groupement d'avoir recours uniquement aux prestataires agréés.

IV. Définition de l'agrément

L'agrément, au sens de la présente procédure, est la reconnaissance de l'aptitude et des capacités d'un prestataire de services éligible par la délivrance d'une autorisation d'exercice de l'activité de maintenance des ATM auprès des adhérents du Groupement.

V. Les qualifications du candidat et la maintenance exigée

a. Les qualifications du candidat

L'agrément d'un prestataire à la maintenance des ATM est soumis à une obligation de qualification auprès des constructeurs des automates, visant à garantir le professionnalisme et la technicité des prestataires de services, demandeurs d'agrément pour :

- Œuvrer, dans la mesure du possible et en temps réel, à la surveillance et au bon fonctionnement des automates bancaires à travers une mobilisation des techniciens experts à son niveau afin de maintenir une disponibilité maximale des services automates ;
- Disposer au moins d'une plateforme téléphonique dédiée qui prend en charge les demandes d'assistance technique provenant des banques membres adhérents afin d'apporter les solutions nécessaires au maintien de l'activité des automates et d'apporter une valeur ajoutée afin de garantir :
 - Une continuité de service ;
 - Un engagement de taux d'accueil téléphonique de 90 % minimum ;
 - Une qualité constante grâce à un traitement professionnel ;
- Des équipes de techniciens régulièrement formés sur les nouveaux automates ;
- Un Back-office consacré à la gestion de parc d'automates garantissant :
 - **Proactivité** : maintien d'une homogénéité de parc automate avec les niveaux logiciels adéquats ainsi que de tous les correctifs nécessaires ;
 - **Télédistribution** : télédiffusion des montées en version ou des patchs sur les automates ;
 - **Télésurveillance** : analyse des opérations des gestionnaires ou du comportement de l'automate dans les cas de réclamations ;
 - **Conseil et expertise** : pour optimiser le fonctionnement des automates.

b. La maintenance exigée

On entend par la maintenance des ATM, l'ensemble des opérations de surveillance et d'entretien sur un ATM, visant à le rétablir dans un état de fonctionnement à même d'assurer ses services.

La maintenance regroupe ainsi les actions de dépannage, de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification d'un ATM, ainsi que l'assistance téléphonique des gestionnaires des ATM quant à leur exploitation quotidienne.

La maintenance, préventive et curative, consiste en une série d'interventions à distance et sur site à plusieurs niveaux :

- **Intervention préventive** : il s'agit d'une forme de maintenance basée sur une surveillance de fonctionnement des ATM et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement et intégrant les actions qui en découlent. Elle permet d'assurer le suivi continu des ATM en exploitation. La décision d'intervention est prise lorsqu'il y a une évidence expérimentale de défaut imminent ou d'un seuil de dégradation prédéterminé.
- **Intervention curative Niveau 1** : assurer le traitement des demandes liées à des réglages ou des opérations simples selon le guide opérateur fourni par le constructeur.
- **Intervention curative Niveau 2** : assurer le traitement de l'ensemble des opérations de maintenance nécessitant une intervention sur site de remise en état après incident technique ou mauvais fonctionnement de l'automate.
- **Intervention curative Niveau 3** : assurer la maintenance et la réparation de modules des ATM et disposer d'un atelier de réparation pour la maintenance et la réparation de ces derniers. De plus, la prestation de niveau 3 doit répondre aux prérequis suivants :
 - L'atelier de réparation doit être conforme aux normes et standards en la matière ;
 - Le prestataire doit disposer des procédures règlementaires et de gestion internes ;
 - Les techniciens possèdent des certificats de qualifications professionnelles agréées par les constructeurs d'ATM.

VI. Périmètre d'application de la procédure

La présente procédure s'applique :

- Aux prestataires de services demandeurs d'agrément pour la maintenance des ATM certifiés par le Groupement ;
- A l'acquéreur.

Le Groupement, doit veiller à l'application de la présente procédure.

Une liste de référence appelée « Annuaire des mainteneurs d'ATM agréés » est mise en place, gérée par le Groupement.

Toute mise à jour de l'annuaire en question reste du domaine exclusif du Groupement.

VII. Les acteurs de la présente procédure

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus de la maintenance des ATM, chacun dans son périmètre, à savoir :

1. Le prestataire de services candidat à l'agrément pour la maintenance des ATM certifiés ;
2. L'acquéreur ;
3. Le Groupement (organe d'homologation).

VIII. Conditions d'éligibilité à l'agrément

Les demandeurs éligibles à l'agrément de maintenance des ATM sont toutes les entreprises, de droit Algérien spécialisées :

- dans la fourniture et l'installation des ATM ;
- dans la maintenance relative au domaine monétique.

Toutefois, deux ou plusieurs candidats à l'agrément peuvent constituer, entre eux par écrit, un groupement en vue de mettre en œuvre tous les moyens propres à faciliter ou à développer l'activité de ses membres, à améliorer ou à accroître les résultats de cette activité.

IX. Modalités de délivrance de l'agrément

IX.1. Dossier de demande de l'agrément

La délivrance de l'agrément est subordonnée à la production par le prestataire de services d'un dossier et d'une demande d'agrément, tels que signifiés, respectivement dans les annexes II et III jointes à la présente procédure.

La demande est accompagnée d'un engagement dûment renseigné conforme au modèle figurant à l'annexe I de la présente procédure.

Le dossier de demande d'agrément est déposé, auprès du Groupement, contre accusé de réception.

IX.2. Recevabilité du dossier d'agrément

Dans un délai d'un mois, à compter de la date de dépôt de la demande, le Groupement traite le dossier et statue sur sa recevabilité, dans la forme et le fond.

Le prestataire, candidat à l'agrément du GIE Monétique, doit impérativement correspondre sa demande d'agrément aux qualifications constructeurs obtenues.

Une réponse de recevabilité sera adressée au prestataire de services, dans le délai fixé.

En cas d'acceptation, le prestataire de services est enregistré, auprès du Groupement, et un identifiant lui est attribué pour son usage durant tout le processus d'agrément.

IX.3. Décision du Groupement

Après étude du dossier, le Groupement statue sur la demande, en prononçant :

- a. Un agrément selon le niveau requis ;
- b. Une demande de complément d'informations ;
- c. Un rejet motivé de la demande.

La portée de l'agrément est définie selon l'évaluation des moyens et qualifications des candidats.

Le prestataire de services dispose du droit de recours.

Une lettre recommandée est adressée au candidat, lui notifiant la décision du Groupement.

En cas de décision favorable, l'agrément est remis en main propre, contre accusé de réception, à son mandataire dûment désigné.

IX.4. Publication

Le Groupement diffuse le référentiel des prestataires de services agréés.

X. Audit préliminaire

Un audit préliminaire est effectué dans les locaux du candidat pour évaluer ses capacités à répondre aux critères d'agrément ainsi que sur les aspects inclus dans le référentiel établi par le Groupement.

A l'issue de cet audit, un rapport d'audit préliminaire est établi.

XI. Audits interne et externe

Le prestataire de services doit procéder à un audit interne annuel de ses procédures opérationnelles.

Le Groupement se réserve le droit de procéder, à tout moment, à un audit inopiné.

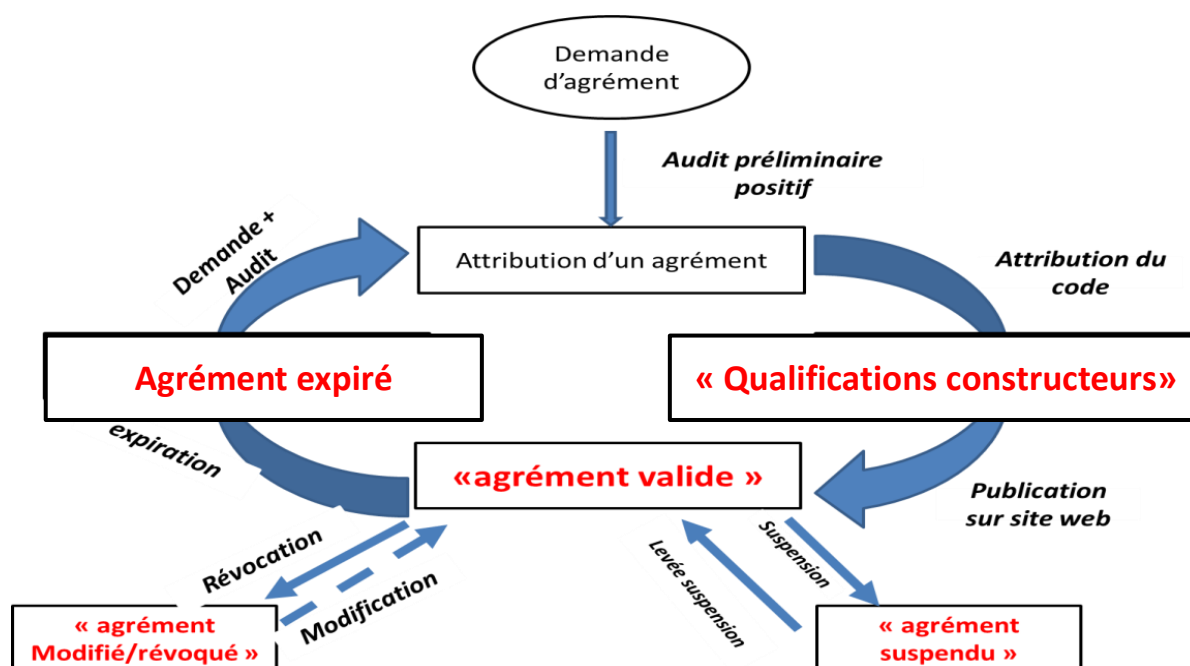
XII. Conditions et règles de gestion de l'agrément

XII.1. Les états de l'agrément

La gestion du cycle de vie d'un agrément GIE Monétique pour la maintenance des ATM consiste à déterminer :

- a. Le statut de l'agrément durant son cycle de vie ;
- b. Les conditions d'exercice du détenteur de l'agrément ;
- c. Les causes et conséquences de suspension, renouvellement ou de révocation d'un agrément.

Le schéma suivant illustre le cycle de vie d'un agrément pour la maintenance des ATM et les différents statuts qu'il peut avoir :



XII.2. Décision d'agrément

La décision d'agrément est valable pour une durée de quatre (04) ans renouvelable. Il appartient au prestataire de faire la demande de renouvellement. Le renouvellement donne lieu à un nouvel audit formel d'agrément

XII.3. Contrôle

A l'issue d'opérations de contrôle opérées ou de rapports d'audit, le Groupement :

- Peut décider du retrait définitif de l'agrément pour fraude ou négligence occasionnée par le prestataire de services.
- Décide de la suspension (retrait temporaire) de l'agrément en cas de non- conformité mineure. La levée de suspension est prononcée une fois la mise en conformité réalisée dans les délais arrêtés par le Groupement.

Par ailleurs, tout prestataire de services agréé qui cesse totalement son activité ou dont l'activité ne correspond plus à l'agrément qui lui a été délivré est tenu de retourner celui-ci au Groupement. Dans ce cas, le Groupement procède au retrait de l'agrément.

Le prestataire de services agréé est informé par lettre recommandée, du retrait d'agrément, ainsi que des raisons et des circonstances y afférentes.

Cependant, le GIE Monétique peut s'assurer à tout moment que le prestataire de service continu à satisfaire aux critères d'agrément. A cette fin, le GIE Monétique suit de façon continue les activités du prestataire de service et s'assure que les obligations liées à l'agrément sont respectées.

XII.4. Traitement des recours

La décision du GIE Monétique relative au refus, suspension ou retrait d'agrément peut faire l'objet d'un recours du prestataire, auprès du Groupement, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la notification.

Le recours doit être appuyé d'éléments d'informations nouveaux et de pièces justificatives.

Le recours doit être déposé au Groupement contre accusé de réception.

Le prestataire de services est avisé de la suite réservée à son recours dans un délai n'excédant pas dix (10) jours à compter de la date du dépôt du recours.

XII.5. Maintien des qualifications constructeurs

Il revient au prestataire de service de veiller au maintien de ses qualifications par les constructeurs d'ATM.

Le GIE Monétique peut informer lesdits constructeurs des manquements constatés.

XIII. Périmètres de la maintenance des ATM

XIII.1. Les intervenants

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus de maintenance des ATM et chacun dans son périmètre, à savoir :

1. Le prestataire de services agréé ;
2. La banque acquéreur.

XIII.2. Classification des ATM

La banque acquéreur doit établir une classification de ses ATM mis en exploitation selon des critères de référence, notamment :

- ✓ La fréquence d'utilisation : Haute, Moyenne, faible ;
- ✓ La criticité du lieu d'implantation : Grand public, public moyen, public restreint ;
- ✓ Niveau de présence d'ATM dans un périmètre de 3 km : oui / non.

Un état de cette classification doit être fourni comme document contractuel au prestataire de service pour la maintenance des ATM.

XIII.3. Périmètre du niveau 1

La prestation objet de l'agrément de niveau 1, consiste en :

Interventions préventives et curatives de niveau 1 : traitement des demandes liées à des réglages ou des opérations simples selon le guide opérateur fourni par le constructeur. Cette assistance comprend le traitement des demandes liées à des réglages ou des opérations simples tels que : la manipulation sans outil, et le dépannage à distance via l'assistance téléphonique (le CCC du prestataire de services).

Le prestataire de service doit notamment :

- Réaliser les opérations d'entretien mécanique et électrique de 1^{er} niveau (alimenter en consommables et nettoyer les différents modules) ;
- Réaliser les tests de bon fonctionnement ;
- Diagnostiquer un dysfonctionnement ;
- Identifier une panne ;
- Rédiger une prescription de réparation ;

XIII.4. Périmètre du niveau 2

En plus de pouvoir couvrir le périmètre du niveau 1, la prestation objet de l'agrément de niveau 2, permet :

D'assurer une intervention curative technique : traitement de l'ensemble des opérations de maintenance nécessitant une intervention sur site de remise en état après incident technique ou mauvais fonctionnement de l'automate.

Dans ce cas :

- Le prestataire de services doit remettre en service l'ATM, dans les délais maximum suivants :
 - Dans le périmètre du chef-lieu de wilaya (siège de la wilaya) : 6h ouvrables à partir de la date et heure de la survenance de la panne ;
 - Dans un rayon de 10 à 100 km du chef de lieu de wilaya : 10h ouvrables à partir de la date et heure de la survenance de la panne ;
 - Dans un rayon supérieur 100 km: 14h ouvrables à partir de la date de la survenance de la panne.

- Une fiche d'intervention est établie et cosignée par l'acquéreur.

XIII.5. Périmètre du niveau 3

A ce niveau, le prestataire de services doit disposer d'un atelier ou d'un laboratoire de maintenance qui répond aux standards en la matière.

En plus de pouvoir couvrir le périmètre des niveaux 1 et 2, la prestation objet de l'agrément de niveau 3, requiert de disposer :

- Des ressources et des compétences qualifiées dans le domaine ;
- D'une équipe de soutien technique qui maîtrise l'inventaire de base pour la maintenance des ATM ;
- D'un système de gestion d'inventaire et d'un système de distribution de pièces et modules d'ATM ;
- D'un réseau de logistique rapide, fiable.

XIV. Les exigences

Le prestataire de services est tenu de respecter les exigences suivantes :

1. Disposer d'un stock de pièces et de consommables d'origines ;
2. Le prestataire de services doit notifier toute intervention sur ATM, à l'acquéreur, par tout canal ;
3. Le prestataire de services doit assurer un transfert de savoir-faire à toutes ses équipes techniques à travers des qualifications reconnues et des formations continues ;
4. Le prestataire de services doit disposer de procédures internes relatives :
 - a. A la maintenance des ATM ;
 - b. A la gestion des stocks pour des modules et pièces de rechange ;
 - c. A l'archivage des documents et rapports relatifs aux prestations offertes.

5. Le prestataire de services doit former les équipes techniques sur les différents types d'intervention et de maintenance d'ATM auprès du constructeur ;
6. L'équipe technique doit obligatoirement avoir des outils adéquats ;
7. Les supports software et manuels doivent être inspectés avant toute intervention ;
8. Le transport des ATM, modules et les pièces de rechange doit être exécuté dans les meilleures conditions de sécurité de sorte à les protéger contre le vol, la perte ou la détérioration ;
9. En cas de vol ou de disparition d'un module, le prestataire est tenu d'informer immédiatement l'acquéreur ;
10. Sont interdites :
 - a. Toute modification dans les caractéristiques de l'équipement telles que définies dans le contrat de prestation ;
 - b. Toute transformation de l'équipement, sans avis de l'acquéreur, par l'adjonction ou la suppression d'un ou plusieurs modules, composants ou accessoires ;
11. La sous-traitance de la prestation de maintenance des ATM, auprès d'un tiers non agréé est strictement interdite ;
12. Le prestataire de services doit disposer d'un lot de cartes de test fourni par l'acquéreur;
13. Le prestataire de services doit disposer de mot de passe d'accès au système, profil mainteneur, fourni par l'acquéreur ;
14. Le prestataire de services établit périodiquement un état des ATM maintenus et l'envoie à l'acquéreur ;
15. Le prestataire de services agréé est tenu de se référer aux prix du marché pour la tarification de ses prestations ;
16. Le Centre de Contact Client (CCC) du prestataire de services doit remplir les conditions suivantes :
 - a. disposer d'une organisation, procédures et d'un ensemble de moyens, humains, immobiliers, mobiliers et techniques, qui permettent de prendre en charge la relation à distance ;

- b. afficher une disponibilité douze (12) heures sur vingt-quatre (24), six (6) jours sur (7) ;
- c. disposer des outils et logiciels suivants :
 - Des fiches techniques et des manuels d'ATM pris en charge par le prestataire de services ;
 - Un fond documentaire technique ;
 - Un script d'appels entrants et sortants.

XV. Les Annexes de la procédure

Annexe I : Lettre d'engagement

Annexe II : Demande d'agrément des prestataires de services pour la maintenance des ATM

Annexe III : Composition du dossier de demande d'agrément

Annexe IV : Attestation de Paiement des Frais d'enregistrement

Annexe VII : Forme d'agrément

ANNEXE I

LETTRE D'ENGAGEMENT

LETTRE D'ENGAGEMENT

Je soussigné (e) :

Agissant en qualité de :

En vertu des pouvoirs qui me sont conféré au nom et pour le compte de la société :

Je m'engage à :

A/ concernant le cadre général :

- Fournir, à la demande du Groupement, des rapports concernant mon activité de maintenance sur l'ensemble des ATM à ma charge ;
- Respecter les termes de l'agrément suscité et la réglementation en vigueur et toutes modifications subséquentes ;
- Respecter les délais contractuels, objet du contrat signé avec l'acquéreur ;
- Protéger la confidentialité des données dont je dispose dans le cadre de la prestation ;
- Assurer la qualité des travaux de maintenance ;
- M'acquitter des frais d'agrément établis par le Groupement ;
- Saisir le Groupement, au préalable pour toute modification dans les statuts du prestataire ;
- Informer le Groupement de tout transfert du local ou des lieux d'exercice des activités ;
- Restituer l'agrément au Groupement, en cas de cessation d'activités ;
- Accepter, coopérer, et faciliter au Groupement la réalisation des audits définis dans le cadre de la procédure d'agrément des prestataires de services pour la maintenance des ATM ;
- Signaler à l'acquéreur, dans l'immédiat, toutes suspicions d'anomalie de fraude.

C/ Concernant le mode opératoire de maintenance des ATM

- Me conformer au périmètre de maintenance des ATM, décrit dans la procédure d'agrément des prestataires de services de maintenance d'ATM.

D/ Concernant le mode de commercialisation de la prestation de maintenance des ATM

- Me référer aux prix du marché pour la tarification des prestations.

Fait à, le /.../.....

(Signature et cachet de la société)

ANNEXE II

**DEMANDE D'AGREMENT DES
PRESTATAIRES DE SERVICES DE
MAINTENANCE DES ATM**

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AGREMENT

Cadre réservé au GIE MONETIQUE

Demande N° :

Date :

I. Nature de La demande :

Cadre réservé au prestataire de services	Cadre réservé au GIE Monétique
<input type="checkbox"/> <u>Demande d'Agrément</u>	<u>N° de Dossier :</u>
<input type="checkbox"/> <u>Renouvellement d'Agrément</u>	

II. Information sur l'agrément Antérieur :

N° d'agrément :	Niveau :
Date de délivrance de l'agrément par le Groupement :	Date de fin de validité de l'agrément :

III. Information prestataire de services :

Raison Sociale :	
Adresse :	
Commune	Wilaya :
N° Registre de Commerce :	
N° Identification fiscale :	
N° Téléphone :	Fax :
E-mail :	Site Web :
Représentant auprès du Groupement :	
N° Téléphone Mobile :	

IV. Identification du prestataire de services

Siège d'activité principale		
Nombre de Sièges d'activité secondaires		
Localité des sièges		
Moyens humains		
Nombre total de salariés		
Nombre total de salariés par statut	<u>-Nombre d'ingénieurs :</u>	
	<u>-Nombre de techniciens supérieurs :</u>	
	<u>-Nombre de techniciens :</u>	
Nombre d'équipes techniques :		
Moyens Matériel		
Moyen roulant	<u>Véhicules légers :</u>	
	<u>Véhicules utilitaires :</u>	
	<u>Autres Véhicules :</u>	
Atelier de réparation selon normes		
Centre de réparation	<u>Type :</u>	
	<u>Rang :</u>	
	<u>Certification :</u>	
Disponibilité d'un Centre Contact Client	Oui	Non
	Nombre de chargé de clients	
	Nombre de	

	lignes		
	Numéro du Centre de Contact client		
	Horaire du Centre de contact client		
Disposition d'un local et système de gestion de stock, si oui veuillez indiquer sa capacité d'accueil	Oui		Non
	Capacité :		
Système d'information			
Existence d'un système d'archivage et de gestion des dossiers techniques et administratifs	oui		Non
Les accréditations des constructeurs			
Constructeur	Type	Date de délivrance	Date d'expiration

Fait à, le .../... /.....

(Signature et cachet de la société)

ANNEXE III

COMPOSITION DU DOSSIER DE DEMANDE

D'AGREMENT

1. Demande écrite.
2. Lettre d'engagement.
3. Justificatif du paiement des frais relatifs au traitement de la demande d'agrément (Annexe IV).
4. Copie du registre de commerce.
5. Formulaire de demande d'agrément, dûment renseigné et visé.
6. Déclaration Annuelle des Salaires (bordereau de la CNAS et liste des salariés visée).
7. Photocopies des accréditations des constructeurs d'ATM.
8. Photocopies des diplômes, attestations et certificats du personnel composant l'encadrement technique.
9. Descriptif des moyens matériels d'intervention en état de marche.
10. Photocopies des cartes grises et/ou factures du matériel acquis durant l'année de dépôt.
11. Copie des statuts.
12. Bilans fiscaux visés ou bilans comptables et leurs annexes paraphés indiquant les différents résultats des trois (03) dernières années. Pour les entreprises nouvellement créées il est exigé le bilan prévisionnel de trois années.
13. Attestation d'affiliation et de mise à jour à la caisse de sécurité sociale.
14. Copie d'extrait de rôle.
15. Attestation de service fait et des références justifiant des capacités professionnelles du prestataire de services.
16. Les procédures internes relatives :
 - Au mode opératoire pour les interventions de maintenance ATM ;
 - au stockage et déstockage des modules et pièces ATM ;
 - à l'archivage des documents et rapports relatifs aux prestations offertes ;
 - à l'organisation et au fonctionnement du Centre de Contact Client.

- à l'organisation et au fonctionnement du Centre de réparation s'il existe.

17. Qualifications et attestations.

Remarque : Les documents fournis doivent être visés par le responsable dirigeant.

ANNEXE IV

**ATTESTATION DE PAIEMENT DES FRAIS
D'ENREGISTREMENT**

ATTESTATION DE PAIEMENT

Je soussigné(e) :

Agissant en qualité de :,

au nom et pour le compte de la société :,

et dans le cadre d'agrément des prestataires de services de maintenance des ATM , atteste que :

L'ordre de virement N° émanant de la banque
en date du / / 201.... RIB : dont copie ci-joint,
au profit du Groupement au compte bancaire BEA, agence des ACCREDITES
Bd Med V RIB : 00200017017220013487 pour le montant de
Correspond bien aux frais d'enregistrement relatif à l'agrément de
maintenance des ATM.

Fait à, le ... / ... /

(Signature et cachet de la société)

ANNEXE V

FORME D'AGREMENT

DIRECTION GENERALE

Fait le

Réf : _____/201..

A l'attention de Monsieur/Madame :.....

Agissant au nom et pour le compte de la société

Objet : Notification d'Agrément.

Après étude de votre dossier de demande d'agrément de niveau pour la maintenance des ATM, nous vous informons que le GIE Monétique a émis un avis favorable pour l'octroi d'un agrément de maintenance d'ATM de niveau

L'identifiant de l'agrément est

Le présent agrément est valide pour une durée de Quatre (04) ans à compter de la date de sa signature sous réserve du respect de la procédure d'agrément des prestataires de services de maintenance d'ATM et ses annexes ; il peut faire l'objet de retrait temporaire ou définitif en cas de non-conformité qualifiée par le GIE Monétique.

Cet agrément doit être renouvelé quarante-cinq (45) jours avant son expiration ; à cet effet une demande de renouvellement doit être adressée au GIE Monétique.

Cachet et signature.