



Objectif et champs d'application

Le processus « Gérer la relation client » a pour mission de définir les différentes règles et étapes intervenants dans la gestion de la relation client au sein de la Banque de l'Union -Côte d'Ivoire (BDU-CI).

Ce processus couvre deux (02) grandes étapes à savoir :

- Réalisation de la prospection client ;
- Gestion des réclamations clients.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer le correct traitement des réclamations des clients de la BDU-CI
- Garantir la satisfaction de la clientèle de la BDU-CI
- Garantir la réalisation des activités de prospection au sein des agences de la BDU-CI

Rôles et responsabilités

Directeur Général Adjoint

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a en charge de vérifier et valider la correcte élaboration du courrier de réponse relatif à la réclamation du client.

Directeur de l'Entité

Sous la responsabilité de son Supérieur Hiérarchique, il a en charge de :

- Superviser le traitement des réclamations de la clientèle ne pouvant être résolues en agence ;
- Vérifier et valider la correcte élaboration du courrier de réponse relatif à la réclamation du client.

Chef de Service Concerné

Sous la responsabilité du Directeur de l'Entité concernée, il a en charge de :

- Procéder au traitement des réclamations de la clientèle ne pouvant être résolues en agence ;
- Elaborer le courrier de réponse relatif à la réclamation du client.

Chef d'Agence

Sous la responsabilité du Chef de Service Réseau d'Agence il a en charge de :

- Elaborer un programme de prospection client ;
- Réaliser la prospection client ;
- Elaborer le rapport d'activité de l'agence ;
- Procéder au traitement des réclamations de la clientèle en agence ;



Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Prospection client** : activité commerciale qui vise à identifier et à contacter des clients potentiels pour leur proposer des produits ou des services adaptés à leurs besoins.
- **Réclamation** : expression d'une préoccupation de la part d'un client qui attend une réponse et une solution de la part de l'entreprise.
- **Rapport d'activité d'agence** : document qui présente le bilan des actions réalisées en agence dans le cadre de l'atteinte des objectifs assignés par la Direction Générale.

➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire)
- CA : Chef d'Agence
- CSC : Chef de Service Concerné
- CSRP : Chef de Service Réseau et particuliers
- CSCA : Chef de Service Centre d'Affaires
- DEx : Directeur de l'Exploitation
- DG : Directeur Général
- DGA : Directeur Général Adjoint

Sommaire de la procédure

- I. Réalisation de la prospection client.....4
- II. Gestion des réclamations client (voir procédure « assurer le management de la qualité) 4

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

N/A

➤ Règles de gestion

- Au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI), la prospection client doit être réalisée sur la base du programme de prospection élaboré par le Chef d'Agence (CA) au moins une fois par semaine.



- Le CA doit élaborer un rapport d'activité d'agence dans lequel les informations suivantes doivent être renseignées :
 - Le niveau de réalisation des objectifs en termes d'ouverture de compte, d'emplois et de ressources et PNB ;
 - Le niveau de réalisation des prospections et des deals en cours ;
 - Le niveau de dégradation du portefeuille ;
 - La description des faits marquants de la vie de l'agence et de la qualité de service.
- Au sein de la BDU-CI, il existe trois (03) canaux de remontée des réclamations des clients :
 - Les agences (bornes de réclamation, QR Code, accueils) ;
 - La Direction Générale ;
 - Le site internet de la BDU-CI (www.bduci.com).
- Au sein de la BDU-CI, les résultats du traitement des réclamations doivent être transmis au CA ou le chargé de comptes ou la cellule en charge de la gestion des réclamations pour informer le client.



Narratif de la procédure

PRO EXP 004	Gérer la relation client	CA, CSRP, CSCA, DEx, DG, DGA,
-------------	--------------------------	-------------------------------

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Réalisation de la prospection client		
Chef d'Agence (CA)	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer avec ses équipes et valider un programme de prospection client - Sur la base de ce programme, réaliser la prospection client - Lors de la prospection : <ul style="list-style-type: none"> • Présenter les produits à la clientèle à travers les flyers de fiches de produits au prospect • Recueillir les différentes attentes des prospects - Établir le compte-rendu de visite clientèle validé par le CA à transmettre au Chef de Service Réseau et Particulier (CSRP) ou chef de service Centre d'Affaires (CSCA) et à la Direction de l'Exploitation (DEx) - Faire le suivi pour une entrée en relation - Elaborer un rapport d'activités de son agence en y mentionnant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de réalisation des objectifs en termes d'ouverture de compte, d'emplois et de ressources et PNB ; • Le niveau de réalisation des prospections et des deals en cours ; • Le niveau de dégradation du portefeuille ; • La description des faits marquants de la vie de l'agence et de la qualité de service - Signer le rapport d'activité d'agence et le transmettre physiquement par courrier au Chef de Service Réseau et Particuliers (CSRP), pour les agences et au Chef de Service Centre d'Affaires pour les chargés d'affaires et au Directeur d'Exploitation (DEx), pour information 	Programme de prospection client Rapport d'activité d'agence Rapport d'activité d'agence signé
II. Gestion des réclamations client (voir procédure « assurer le management de la qualité)		



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Développer les produits/services bancaires et la clientèle

Sous-Processus : Gérer la relation client

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation

Référence : PRO EXP 004
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 5 / 5

Annexes / Enregistrements

- Programme de prospection client
- Rapport d'activité d'agence
- Courrier de réclamation
- Courier de réponse

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

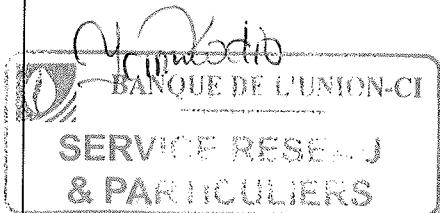
Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : Direction de l'Exploitation

Date : Juillet 2024

Signature : SRF



Validé par : Comité Proc.

Date : Septembre 2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :

