



Objectif et champs d'application

Le sous processus « Recouvrement commercial et transfert en contentieux » a pour but de mettre en évidence les principales actions à mener dans le cadre du traitement et du suivi des dossiers transférés en contentieux.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la conformité du traitement des dossiers transférés en contentieux.

Rôles et responsabilités

Direction Juridique et Recouvrement

Sous la responsabilité de la Direction Générale, il est en charge du suivi des dossiers de crédit transférés en contentieux

Cadre Juriste

Sous la responsabilité du Directeur Juridique et Recouvrement, il a la charge de :

- Réceptionner les dossiers de crédits transférés en contentieux
- Suivi des différentes étapes du contentieux.

Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Recouvrement amiable de créances** : Le recouvrement amiable de créances consiste à obtenir le paiement total ou partiel d'une créance avant tout jugement
- **Rapport de carence** : document établi par un professionnel (commissaire de justice, commissaire aux comptes, ...) attestant qu'il n'a pas pu accompli sa mission
- **Clôture de compte** : Mémo adressé au service financier et comptable et au Chargé du compte en vue de clôturer le compte



Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CJ : Cadre Juriste
- DJR : Directeur Juridique et Recouvrement
- DSI : Directeur des Systèmes d'Information
- DE : Directeur de l'Exploitation
- DCTCSE : Direction de la Comptabilité, la Trésorerie, du Contrôle et du Suivi des Engagements
- CC : Conseiller/Chargé Clientèle
- SFC : Service Financier et Comptable
- SIB : Système d'Information Bancaire

Sommaire de la procédure

I. Constatation du premier impayé, ou d'un compte débiteur datant de 30 jours.....	3
1. Constatation de l'impayé datant de 30 jours	3
2. Visite du client / appel téléphonique	3
II. Constatation d'impayés, ou d'un compte débiteur datant de 60 jours	3
1. Constatation d'impayés datant de 60 jours	3
2. Visite du client / appel téléphonique	4
III. Constatation d'impayés, ou d'un compte débiteur datant de 90 jours pour la clientèle de détail et 180 jours les entreprises	4
IV. Cas des comptes débiteurs sans mouvements significatifs depuis plus de 06 mois.....	4
V. Constitution du dossier pour le transfert du compte au DJR	5

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

N/A.

➤ Règles de gestion



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

Référence : PRO JU09 006

N° de version : 01

Date d'émission : Juillet 2024

Page : 3/14

Narratif de la procédure

PRO JU09 006	Recouvrement commercial et transfert en contentieux	CJ, DJR, CC, DE, CSRP, SFC, DCTCSE
--------------	---	------------------------------------

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Constatation du premier impayé, ou d'un compte débiteur datant de 30 jours.		
1. Constatation de l'impayé datant de 30 jours		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Adresser un courrier au client pour l'informer de la situation de son compte en nos livres. - Signer le courrier et le transmettre au CA ou le CSRP pour signature (Voir annexe 1 : courrier de situation d'impayé). Dans ce courrier le client est invité à couvrir l'échéance ou le solde débiteur sous huitaine. 	Courrier de situation d'impayés
2. Visite du client / appel téléphonique		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre visite au client ; - Lui transmettre le courrier de situation d'impayé contre décharge et dresser un compte-rendu de visite avec des photos, si possible ; - S'il ne peut rendre visite au client pour une raison indépendante de sa volonté, téléphoner au client et rédiger un compte rendu d'appel téléphonique ; - Si le client est injoignable, dresser quand même un call memo ; - Transmettre le courrier au client par tout moyen laissant trace écrite (par mail, par coursier, par lettre recommandée avec accusé de réception...) ; - Conserver le compte rendu d'appel téléphonique, le compte rendu de visite et la décharge du courrier dans le dossier du client à son niveau 	Compte rendu d'appel téléphonique Compte rendu de visite
II. Constatation d'impayés, ou d'un compte débiteur datant de 60 jours		
1. Constatation d'impayés datant de 60 jours		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Adresser un deuxième courrier au client pour lui rappeler la situation de son compte en nos livres. - Signer le courrier et le transmettre au CA ou le 	Relance de courrier d'impayé





Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>CSR pour signature (Voir annexe 2 : relance de courrier d'impayé).</p> <p>Dans le courrier, inviter le client à couvrir l'échéance impayée ou le solde débiteur sous huitaine, faute de quoi, la gestion de son compte sera transférée au Service Recouvrement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventuellement, limiter ou interdire l'accès aux moyens de paiement (cartes magnétiques, chéquiers). 	
2. Visite du client / appel téléphonique		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphoner au client ; - Rédiger un compte rendu d'appel téléphonique ; - Rendre visite au client, lui transmettre le courrier de rappel de la situation débitrice contre décharge - Dresser un compte-rendu de visite avec des photos, si possible. - Obtenir du client un engagement écrit de payer, le rééchelonnement, la restructuration de sa dette. <p>NB : S'il n'a pas pu rencontrer le client lors de la 1ère étape, le faire obligatoirement à cette étape-ci. Cependant, si cela avait été effectué et ne peut, cette fois-ci l'être, le mentionner et le motiver dans le compte rendu d'appel téléphonique. Transmettre alors le courrier au client par tout moyen laissant trace écrite (par mail, par coursier, par lettre recommandée avec accusé de réception...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conserver le compte rendu d'appel téléphonique, le compte rendu de visite et la décharge du courrier dans le dossier du client 	<p>Compte rendu d'appel téléphonique</p> <p>Compte rendu de visite</p>
III. Constatation d'impayés, ou d'un compte débiteur datant de 90 jours pour la clientèle de détail et 180 jours les entreprises		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un second courrier de relance, selon les termes du courrier de relance (annexe 2). Ce courrier est signé par le Directeur Général Adjoint - Procéder comme aux étapes décrites dans les paragraphes I et II ci-dessus. - Eventuellement, limiter ou interdire l'accès aux moyens de paiement (cartes magnétiques, chéquiers). 	<p>Courrier de relance</p> <p>Compte rendu de visite</p> <p>Compte rendu téléphonique</p>
IV. Cas des comptes débiteurs sans mouvements significatifs depuis plus de 06 mois.		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - A la suite des étapes décrites dans les paragraphes I à III, rendre visite et/ou téléphoner au client au moins une fois par mois 	Compte rendu de visite



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger à chaque fois, un compte rendu de visite et/ou un compte rendu d'appel téléphonique. - Si le client est introuvable, le consigner dans un compte rendu de visite ou d'appel téléphonique. - Si au-delà des 03 mois d'impayés ou des 06 mois, toutes les diligences se sont avérées vaines, préparer un mémo de transfert du dossier du client en recouvrement 	Compte rendu téléphonique

V. Constitution du dossier pour le transfert du compte au DJR

CC/CA	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'échec de toutes les étapes ci-dessus, constituer le dossier et après avoir obtenu les accords de sa hiérarchie, acheminer le dossier au siège de la Banque pour recueillir les signatures autorisées, avant la transmission au DJR. Le dossier doit contenir les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Nom ou Dénomination sociale ; • Numéro de compte ; • Montant de la créance ; • Age de la créance ; • Garanties données par le client ; • Genèse et chronologie des incidents survenus sur le compte ; • Courriers, tous les call mémo et comptes rendus de visite...). <p>NB : le dossier (mémorandum) mémorandum doit être signé par le CC, le DE, le DCTCSE et la Direction Générale avant transmission au DJR.</p> <p>-</p>	Dossier de recouvrement Mémorandum
-------	--	---------------------------------------

Annexes

- Modèle de courriers
- Mémorandum
- Compte rendu de visite
- Compte rendu téléphonique



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et
transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et
Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
Nº de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 6/14

ANNEXE 1 (cas des particuliers)

Abidjan, le XXXXXXXX

NOM DU CLIENT ET/OU.....

NOM DE L'ENTREPRISE INDIVIDUELLE

ADRESSE POSTALE ET/OU GEOGRAPHIQUE

ABIDJAN

N/Réf : BDU-CI/.....

Objet : Situation de votre compte en nos livres

Compte numéro

Monsieur,

La situation de votre compte en nos livres se présente comme suit, sauf erreur ou omission de notre part et sous réserve de la comptabilisation des intérêts échus et ceux à échoir :

- Solde débiteur du compte courant : F.CFA en chiffres ;
- Crédit impayée et immobilisée : F.CFA en chiffres ;
- Encours du prêt : F.CFA en chiffres.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UXON

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et
transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et
Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 7/14

Soit un solde débiteur global de F.CFA en chiffres (Montant en toutes lettres).

Nous vous prions, par conséquent, de prendre toutes les dispositions utiles en vue de régulariser cette situation, notamment, la couverture des impayés du prêt et du solde débiteur du compte courant dans les huit (08) jours de la réception de la présente.

Dans l'attente d'une prompte réaction de votre part, veuillez agréer, **Monsieur**, l'expression de notre considération distinguée.

.....

.....

Chargé de clientèle

Chef d'agence

P.J : relevés de compte



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques
Sous-Processus : Recouvrement commercial et transfert en contentieux

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 8/14

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

ANNEXE 1 (cas des sociétés)

Abidjan, le xxxxxxxxx

NOM DE LA SOCIETE ET FORME JURIDIQUE (SA, SARL...)

ADRESSE POSTALE ET/OU GEOGRAPHIQUE

ABIDJAN

N/Réf : BDU-CI/.....

Objet : Situation de votre compte en nos livres

Compte numéro

A l'attention de Monsieur....., Représentant légal

Monsieur,

La situation de votre compte en nos livres se présente comme suit, sauf erreur ou omission de notre part et sous réserve de la comptabilisation des intérêts échus et ceux à échoir :

- Solde débiteur du compte courant : F.CFA en chiffres ;
- Crédit impayée et immobilisée : F.CFA en chiffres ;
- Encours du prêt : F.CFA en chiffres.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et
transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et
Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 9/14

Soit un solde débiteur global de F.CFA en chiffres (Montant en toutes lettres).

Nous vous prions, par conséquent, de prendre toutes les dispositions utiles en vue de régulariser cette situation, notamment, la couverture des impayés du prêt et du solde débiteur du compte courant dans les huit (08) jours de la réception de la présente.

Dans l'attente d'une prompte réaction de votre part, veuillez agréer, **Monsieur**, l'expression de notre considération distinguée.

Chargé d'Affaires / de clientèle

Chef d'agence

P.J : relevés de compte



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques
Sous-Processus : Recouvrement commercial et transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 10/14

ANNEXE 2 (cas des particuliers)

Abidjan, le xxxxxxxx

NOM DU CLIENT ET/OU.....

NOM DE L'ENTREPRISE INDIVIDUELLE

ADRESSE POSTALE ET/OU GEOGRAPHIQUE

ABIDJAN

N/Réf : BDU-CI/.....

Objet : Courier de relance / Situation de votre compte en nos livres

Compte numéro

Monsieur,

Nous vous rappelons notre lettre datée du 20xx, restée sans suite à ce jour.

La situation de votre compte en nos livres se présente comme suit, sauf erreur ou omission de notre part et sous réserve de la comptabilisation des intérêts échus et ceux à échoir :

- Solde débiteur du compte courant : F.CFA en chiffres ;
- Crédit impayé et immobilisé : F.CFA en chiffres ;
- Encours du prêt : F.CFA en chiffres.

Soit un solde débiteur global de F.CFA en chiffres (Montant en toutes lettres).



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et
transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et
Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 11/14

Nous vous prions, par conséquent, de prendre toutes les dispositions utiles en vue de régulariser cette situation, notamment, la couverture des impayés du prêt et du solde débiteur du compte courant dans les huit (08) jours de la réception de la présente.

Dans le cas contraire, nous nous verrons dans l'obligation de transférer la gestion de votre compte au Service Contentieux de la Banque, qui sera en droit de recourir à toutes voies de droit nécessaires au recouvrement de la somme susdite.

Dans l'attente d'une prompte réaction de votre part, veuillez agréer, **Monsieur**, l'expression de notre considération distinguée.

.....

.....

P.J : relevés de compte

Chef d'Agence Directeur du Réseau et des Particuliers



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques
Sous-Processus : Recouvrement commercial et transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
Nº de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 12/14

ANNEXE 2 (cas des sociétés)

Abidjan, le XXXXXXXX

NOM DE LA SOCIETE ET FORME JURIDIQUE (SA, SARL...)

ADRESSE POSTALE ET/OU GEOGRAPHIQUE

ABIDJAN

N/Réf : BDU-CI/.....

Objet : Courrier de relance / Situation de votre compte en nos livres

Compte numéro

A l'attention de Monsieur....., Représentant légal

Monsieur,

Nous vous rappelons notre lettre datée du 20xx, restée sans suite à ce jour.

La situation de votre compte en nos livres se présente comme suit, sauf erreur ou omission de notre part et sous réserve de la comptabilisation des intérêts échus et ceux à échoir :



BDU - CI
LA BANQUE DE L'AFRIQUE

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 13/14

- Solde débiteur du compte courant : F.CFA en chiffres ;
- Crédit impayé et immobilisé : F.CFA en chiffres ;
- Encours du prêt : F.CFA en chiffres.

Soit un solde débiteur global de F.CFA en chiffres (Montant en toutes lettres).

Nous vous prions, par conséquent, de prendre toutes les dispositions utiles en vue de régulariser cette situation, notamment, la couverture des impayés du prêt et du solde débiteur du compte courant dans les huit (08) jours de la réception de la présente.

Dans le cas contraire, nous nous verrons dans l'obligation de transférer la gestion de votre compte au Service Contentieux de la Banque, qui sera en droit de recourir à toutes voies de droit nécessaires au recouvrement de la somme susdite.

Dans l'attente d'une prompte réaction de votre part, veuillez agréer, **Monsieur**, l'expression de notre considération distinguée.

.....
.....

**Chef d'agence / Chargé d'Affaires
Particuliers**

Directeur du Réseau et des

P.J : relevés de compte



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement commercial et
transfert en contentieux

Pilote et Co-pilote du processus : Direction Juridique et
Recouvrement

Référence : PRO JU09 006
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 14/14

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 Juridique et Recouvrement

Date : Juillet 2024

Signature :

Validé par : *Comité Proc.*

Date : *28/09/2024*

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :