



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 1/11

I. Objectif et champs d'application

La procédure « Gestion des chèquiers » décrit les actions à entreprendre pour :

- Traiter les demandes de chèquiers initiées par la clientèle. Ces demandes concernent les particuliers, les professionnels et les entreprises ;
- Traiter les commandes de chèquiers auprès du fabricant ;
- Délivrer les chèquiers à la clientèle.

Cette procédure s'applique dans le cadre de la mise à disposition des chèquiers aux clients.

Objectifs du contrôle interne

- Veiller au respect de la procédure relative à la gestion des chèquiers.

Rôles et responsabilités

Chef d'agence

Sous la responsabilité du Chef du Service Réseau et Particulier, il est chargé d'assurer le contrôle de toutes les étapes relatives aux demandes, aux commandes et aux livraisons des chèquiers.

Chargé d'accueil/Assistant clientèle/ Chargé clientèle

Sous la responsabilité du Chef d'agence, il est chargé de réceptionner les demandes, de les traiter et livrer les chèquiers aux clients. Il doit également faire la mise en circulation dans le système et archiver les demandes et accusés de réception.

Informaticien

Sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information, il est chargé de procéder à l'extraction du fichier et passer les commandes de chèquiers.

Sigles et Définitions

- **Définitions**
- **Accusé de réception du chèquier** : Formulaire inséré dans le chèquier fabriqué servant à accuser la réception du chèquier par le client.
- **Chèque barré non endossable** : Il s'agit d'un chèque non transmissible à un tiers (chèquier clientèle).
- **Chèque de Banque** : Ce terme désigne un chèque tiré par une Banque sur elle-même ou sur des fonds déposés dans une Banque tierce, en faveur d'un bénéficiaire désigné par le client demandeur.
- **Chèque endossé** : Nom, référence de la pièce d'identité, numéro de téléphone et signature apposés au dos du chèque, précédé de la mention pour acquit.

zh



- **Chèque non barré endossable** : Il s'agit d'un chèque en faveur d'un tiers bénéficiaire nommément désigné ou avec la mention « au porteur ».

- **Chéquier** : Un chéquier se présente sous la forme d'un carnet comprenant plusieurs formules de chèques.

En plus des formules de chèques (**25 ou 50**), le chéquier contient :

- Un accusé de réception qui fait office de décharge du chéquier par le client demandeur
- Un relevé d'identité bancaire (RIB),
- Un formulaire de commande de chéquier
- Un avertissement qui donne les informations relatives à l'article 15/2002/CM/UEMOA

Le chéquier comprend généralement 25 ou 50 formules des chèques. Il existe des options permettant d'obtenir des carnets comprenant davantage de chèques.

- **CMC7** : Le **CMC7** (Caractères Magnétiques Codés à 7 bâtonnets) est un système de codage réalisé avec une encre magnétique permettant de personnaliser le chèque.

- **Mandant** :

- Le mandant majeur (ou mineur émancipé) et capable au moment de l'établissement de la procuration,
- Le mandant est responsable des opérations effectuées par le mandataire,
- Le mandant ne peut déléguer que les pouvoirs qu'il détient lui-même,
- Ne doit être ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire.

Remarque : l'interdiction bancaire du mandant n'implique pas l'interdiction bancaire du mandataire.

- **Mandataire** :

- Mandataire majeur ou mineur (après accord de la Banque),
- Ne doit être ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire,
- Agit pour le compte et au nom du mandant,
- Exerce uniquement les pouvoirs conférés par le mandat,
- Si plusieurs mandataires, préciser dans l'acte si les mandataires : Doivent agir en même temps, Peuvent effectuer séparément les opérations,
- Interdiction de déléguer tout ou partie des pouvoirs que le mandant lui a conférés.

- **Procuration** :

Acte qui permet au mandataire* d'effectuer de réaliser des actions en Banque au nom et pour le compte du mandant.

Forme :

- Imprimé (modèle de procuration générale) disponible en Agence (ou par simple lettre manuscrite),
- Original conservé en Agence,
- Octroi de pouvoirs supplémentaires au mandataire possible

Mentions obligatoires :

- Signature du mandataire, précédée de « bon pour acceptation de pouvoir »,



- Signature du mandant précédée de « bon pour pouvoir »,
- RIB du mandant et identité du mandataire,
- Énoncé clair et détaillé des pouvoirs ; toute action autorisée doit être énoncée dans le document (l'interprétation restrictive des pouvoirs est toujours de rigueur),
- Durée (déterminée ou indéterminée),
- Date d'établissement.

Causes d'extinction :

Possibilité pour le mandant, de fixer ou non une échéance,

Ensuite, possibilité de mettre fin au mandat :

- A l'initiative du mandant :
 1. À tout moment,
 2. Par courrier signé et envoyé à la Banque,
 3. Valable à la date de réception par la Banque,
 4. Pour les procurations, le mandataire est informé par la Banque,
- A l'initiative du mandataire (renonciation) :
 1. Par courrier du mandataire,
 2. Information du mandant par la Banque.

Extinction automatique (après notification à la Banque des événements suivants) :

- Décès du mandant ou du mandataire,
- Faillite personnelle, interdiction de gérer, redressement ou liquidation judiciaire du mandant ou du mandataire,
- Incapacité du mandant ou du mandataire (tutelle ou curatelle),
- Fin (clôture, résiliation, etc.) des produits et services mentionnés dans le document.

– **Tireur :** C'est l'émetteur du chèque.

– **Sigles / Acteurs / Outils**

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA : Chef d'Agence
- CC/AC : Chargé clientèle/Assistant Clientèle
- Informaticien
- CSRP : Chef de Service Réseau et Particuliers
- DCPC : Direction du Contrôle Permanent et de la Conformité
- CMC7 : Code magnétique à 7 barres
- Outlook : Application de messagerie électronique
- **Système d'Information Bancaire – Amplitude :** Pour la consultation d'informations sur le client (signalétique, comptes...) et pour la saisie des demandes de chèquiers
- **Formulaire de demande de chèquiers :** Formulaire utilisé pour effectuer les demandes de chèquiers. Le client peut utiliser l'imprimé mis à disposition chez le Chargé de Clientèle ou celui issu de son chéquier (s'il est déjà titulaire d'un chéquier) ou adresser un courrier reprenant les informations essentielles (numéro de compte, type et quantité sollicitée, la date de demande ainsi que la signature)
- **Application gestion des signatures :** Application utilisée pour visualiser les signatures numérisées
- **Fichier de génération des commandes :** Fichiers cryptés récapitulant l'ensemble des commandes de chèquiers demandés par la clientèle



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 4/11

- **Gestion Chéquier** : Application utilisée pour générer le fichier de commande de chèquiers.
- **Accusé de réception du chéquier** : Formulaire inséré dans le chéquier fabriqué servant à accuser la réception du chéquier par le client.

Sommaire de la procédure

I. Objectifs et Champs d'application	1
II. Règles de gestion	5
III. Narratif de la procédure	7
1. Réception des demandes de chèquiers.....	7
2. Traitement des demandes de chèquiers.....	Erreur !
Signet non défini.	
3. Remise des chèquiers aux clients.....	10
IV. Niveau de contrôle.....	11



II. Règles de gestion

1. Modalités de dépôt des commandes de chèquiers

Les commandes de chèquiers doivent être déposées à la Banque auprès du Chargé de Clientèle (Assistant) ou du chargé d'accueil.

2. Conditions de délivrance du chèquier

La commande de chèquier peut émaner du titulaire du compte ou d'une personne ayant une procuration sur son compte.

L'écran permettant d'assurer la gestion extra comptable des carnets de chèques, est accessible via le Système d'Information Bancaire.

L'interdiction de délivrer un chèquier au demandeur est gérée par le système lorsque l'information y est enregistrée.

3. Saisie des demandes de chèquiers émanant des clients

La demande émanant du client est saisie dans le Système d'Information Bancaire par le chargé de clientèle ou l'assistant clientèle.

Les saisies sont opérées tous les jours de la semaine. Le fichier de commande est récupéré (extraction dans AMPLITUDE) au moins deux fois par semaine dans le système pour transmission au façonnier.

Cette activité de commande de chèquiers auprès du façonnier est menée par la DSI.

Les chèquiers commandés sont réceptionnés approximativement 03 jours ouvrés après la date de commande auprès du façonnier.

4. Livraison des chèquiers commandés à la demande des clients

Les chèquiers commandés à la demande des clients et livrés sont à la disposition desdits clients dans leurs agences respectives de domiciliation.

A la demande du client, le chèquier peut être transféré d'une agence vers une autre. Le pli est alors composé de :

- La demande de chèquier (cocher la case « lui expédier à l'adresse suivante » en inscrivant le nom de l'agence réceptrice) ;
- Le chèquier lui-même ;
- Le courrier de demande de transfert.

Pour être prise en compte, la demande de retrait du chèquier doit émaner du client titulaire du compte ou d'une personne mandatée sur ce compte.

Les pièces admises pour la délivrance du chèquier sont celles en vigueur, utilisées pour faire fonctionner le compte (cf. guide du caissier).



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 6/11

III. Narratif de la procédure

PRO EXP 008	Gestion des Chéquiers	Acteurs : Chef d'agence / Chargé d'accueil/Assistant clientèle/Chargé clientèle/ Informaticien
-------------	-----------------------	--

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. <u>Réception des demandes de chèquiers</u>		
1. <u>Recevoir le client</u>		
Chargé d'accueil/Assistant clientèle/ Chargé clientèle	<ul style="list-style-type: none">- Recevoir le client demandeur de chèque en agence- Remettre le formulaire de demande de chèquiers (le cas échéance) pour remplissage : Si le client est déjà titulaire d'un chèque, il peut utiliser le formulaire de demande de chèquiers incorporé aux chèquiers confectionnés pour faire sa demande <p>Le client peut également rédiger un courrier pour exprimer sa demande (courrier sur papier entête pour les entreprises). Dans ce cas, ce courrier doit reprendre les informations essentielles que sont : le numéro de compte, le type et la quantité sollicitée, la signature.</p> <p>NB : La demande de chèque peut être adressée directement au Chargé de Clientèle.</p> <p>Le client peut également déposer sa demande et retirer son chèque dans une agence autre que celle où son compte est domicilié. Dans ce cas, le client précise l'agence dans laquelle il souhaite réceptionner son chèque. L'agence ayant réceptionné la demande, la traite dans l'« application chèque » en tenant compte de cette précision. Les documents physiques sont transmis à l'agence de domiciliation du client pour archivage.</p>	Formulaire de demande de chèquiers / Courrier sur papier à entête



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 7/11

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
2. Recueillir la demande de chèque		
Chargé d'accueil/Assistant clientèle/ Chargé clientèle	<ul style="list-style-type: none">- Recueillir la demande de chèque du client- C1 : Vérifie :<ul style="list-style-type: none">• Qu'elle est correctement remplie : nombre de carnets et types de chèquiers souhaités, numéro de compte (formulaire non issu du chèque du client et courrier) ;• Qu'elle est datée et signée par le client ;• Que les modalités de livraison sont mentionnées (à tenir à disposition à l'agence ou à lui envoyer par courrier). <p>Si un de ces aspects n'est pas exécuté ou est mal exécuté, le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil remet la demande au client pour correction. Dans ce cas, la demande doit être reprise sur un nouveau formulaire (ou un nouveau courrier devra être rédigé, pour les demandes exprimées via un courrier).</p>	Formulaire de demande de chèquiers / Courrier sur papier à entête
3. Qualifier la demande de chèque		
Chargé d'accueil/Assistant clientèle/ Chargé clientèle	<p>Pour être prise en compte, la demande de chèquiers doit émaner du client titulaire du compte ou d'une personne mandatée sur ce compte. Le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil procède aux vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- C2 : Vérifie :<ul style="list-style-type: none">• Son identité à l'aide du menu « Consultation client » dans le Système d'Information Bancaire, en saisissant son numéro de compte (ou son identifiant de tiers). Il vérifie la concordance entre les nom et prénoms affichés à l'écran et ceux inscrits sur la demande.• Si le client est affecté de la particularité bloquante "Interdit Bancaire" ou « interdit de chèque » ou autre disposition de nature réglementaire, le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil doit systématiquement refuser la demande ;• Si le compte du client est affecté de particularités de blocage en interne, le chargé clientèle doit se rapprocher du service à l'origine du blocage pour connaître la marche à suivre.• S'il y a des commandes en cours, le Chargé de Clientèle en informe le demandeur.	Formulaire de demande de chèquiers / Amplitude

yk



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 8/11

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none">S'il y a des carnets de chèques en stock, le Chargé de Clientèle les délivre au client (conformément au processus décrit au paragraphe « Délivrance des chèquiers à la clientèle »).	
4. Authentifier la signature du client		
Chargé d'accueil/Assistant clientèle / Chargé clientèle	<p>Le CC/Chargé d'Accueil :</p> <ul style="list-style-type: none">C3 : Vérifie : La conformité de la signature que le client a déposée sur la demande de chèquiers avec celle scannée dans l'application de gestion des signatures.	Formulaire de demande de chèquiers / Application gestion des signatures
5. Donner son avis sur la demande de chèquier		
Chargé d'accueil/Assistant clientèle / Chargé clientèle	<ul style="list-style-type: none">Mentionner son avis favorable ou non sur la demande de chèquiers après avoir procédé aux vérifications requises, et transmettre au supérieur hiérarchique (Chef d'Agence ou Responsable du Service Réseau et Particuliers) pour avis. <p>En cas de refus de la demande, le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil informe le client du motif de rejet de sa demande et classe la demande dans le dossier du client.</p>	Formulaire de demande de chèquiers
6. Autoriser la commande du chèquier		
Chef d'Agence	<ul style="list-style-type: none">Recevoir du Chargé Clientèle / Chargé d'Accueil la demande de chèquier visée.C4 : Vérifier que :<ul style="list-style-type: none">Les contrôles C2 et C3 ont été faits ;En cas de non-conformité, mentionner ses observations au Chargé Clientèle / Chargé d'Accueil pour actions à entreprendre ;En cas de conformité, mentionner son avis favorable pour commande. <p>En cas de refus de la demande, le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil informe le client du motif de rejet de sa demande et classe la demande dans le dossier du client.</p>	Formulaire de demande de chèquiers / Application gestion des signatures
II. Traitement des demandes de chèquiers		
1. Saisie des demandes de chèquiers		
Chargé Clientèle / Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none">Procéder à la saisie de la demande de chèquiers dans l'application de système d'Information	



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 9/11

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	Bancaire en précisant : Le numéro du compte ; le type de chèquiers et le nombre de carnets de chèques. La saisie des demandes de chèquiers dans le Système d'Information Bancaire s'effectue tous les jours ouvrables de la semaine, du lundi au samedi (pour les agences de quartiers et de provinces ouvrant le samedi).	Formulaire de demande de chèquiers / Amplitude
2. La commande des chèquiers		
Informaticien en charge de la commande	Deux fois par semaine (lundis et jeudis), l'informaticien en charge de la commande des chèquiers procède à : <ul style="list-style-type: none">- Générer les fichiers relatifs aux demandes de chèquiers sur la période donnée ;- Extraire lesdits fichiers- Passer la commande chez le façonnier.	Fichier extrait du SIB / Amplitude
III. Remise des chèquiers aux clients		
1. Réception des chèquiers		
Agent au Service Courrier	Trois jours après les commandes, l'agent au Service Courrier procède : <ul style="list-style-type: none">- Réception des chèquiers du façonnier.- Achemine les chèquiers au niveau de l'agence demandeur	Chèquiers livrés
Chargé Clientèle / Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none">- Recevoir et enregistrer des chèquiers du Service Courrier- Faire le rapprochement entre les chèquiers reçus et ceux commandés.- Stocker les chèquiers dans un coffre sécurisé- Distribuer les chèquiers reçus	Chèquiers livrés / Etat de rapprochement / Coffre sécurisé
Chargé Clientèle / Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none">- Classer et archiver les demandes de chèquiers par le Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil conformément à la procédure d'archivage des documents en vigueur.	Formulaire de demande de chèquiers / Salle d'Archive
2. Mesure de l'activité liée à la gestion des chèquiers		
Chef d'Agence	<ul style="list-style-type: none">- Tenir des statistiques sur la gestion des chèquiers dans son agence mettant en évidence les chèquiers commandés, les chèquiers livrés et ceux distribués aux clients. Egalement les anomalies constatées.	Etat reporting

yk



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005

N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 10/11

IV. Niveau de contrôle

♦ Contrôle Niveau 1		
Chargé de Clientèle / Chargé d'Accueil	Quotidien	<ul style="list-style-type: none">♦ Vérifier que la demande de chèquiers est correctement remplie, datée et signée par le client♦ Vérifier la présence de particularités bloquantes (Interdit de chèquiers, client non autorisé de chèquier, etc.)♦ Vérifier si le client dispose déjà d'un carnet de chèques en cours de commande ou en stocks♦ Faire le rapprochement entre les chèquiers commandés et ceux livrés.
Chef d'Agence	Quotidien	<ul style="list-style-type: none">♦ Vérifier que la demande de chèquiers est correctement remplie, datée et signée par le client,♦ Vérifier que le Chargé de Clientèle a marqué son visa de conformité de la signature sur la demande de chèquiers♦ Analyse des statistiques des chèquiers commandés, délivrés en agence, expédiés au client, ainsi que le nombre d'anomalies sur les commandes
♦ Contrôle Niveau 2		
DCPC	Selon la périodicité définie dans le plan de contrôle ou lors d'un contrôle inopiné	<ul style="list-style-type: none">♦ S'assurer que la procédure est respectée♦ S'assurer que les contrôles de niveau 1 sont correctement effectués

Annexes / Enregistrements

- Formulaire de demande de chèquiers

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gestion clientèle

Sous-Processus : Gestion des chèquiers

Pilote et Co-pilote du processus : Chef d'agence /
Direction de l'Exploitation

Référence : PRO-DEX-EXP-005



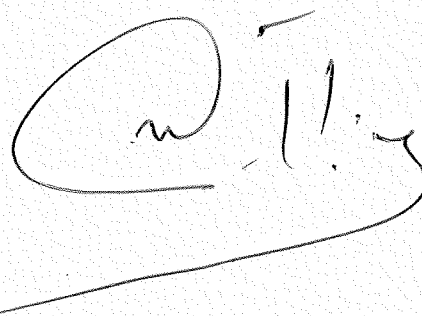
N° de version : 01

Date d'émission : Sept. 2025

Page : 11/11

Liste des modifications

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

Rédigé par : Direction de l'Exploitation Date : Septembre 2025 Signature : 	Validé par : Comité Procédures Date : 30-09-2025 Signature : 	Approuvé par : Direction Générale Date : Signature : 
--	--	--

