



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

Objectif et champs d'application

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

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la conformité du traitement des dossiers de recouvrement amiable.

Rôles et responsabilités

Direction Juridique et Recouvrement

Sous la responsabilité de la Direction Générale, il est en charge du suivi des recouvrements amiables

Cadre Juriste

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

- Ouverture du dossier de recouvrement amiable
- Suivi des différentes étapes de recouvrement amiable ;
- clôture du compte.

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 accomplir sa mission
- **Clôture de compte** : Mémo adressé au service financier et comptable et au Chargé du compte en vue de clôturer le compte



➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CJ : Cadre Juriste
- DJR : Directeur Juridique et Recouvrement
- DSI : Directeur des Systèmes d'Information
- CC : Conseiller/Chargé Clientèle
- SFC : Service Financier et Comptable
- SIB : Système d'Information Bancaire

Sommaire de la procédure

I.	Réception du dossier pour le recouvrement amiable.....	3
1.	Transmission du mémorandum de recouvrement amiable	3
2.	Réception du mémorandum et ouverture du dossier pour le recouvrement amiable.....	3
II.	Ouverture du dossier de recouvrement amiable.....	3
III.	Arrêté de la créance.....	4
IV.	Analyser le dossier et élaboration du mémorandum retraçant l'historique de la créance	4
1.	Analyse du dossier	4
2.	Elaboration du mémorandum retraçant l'historique de la créance.....	4
V.	Mise en demeure valant invitation à la clôture juridique du compte courant.....	4
VI.	Clôture juridique du compte courant	5
VII.	Transmission du dossier à un agent de recouvrement externe.....	5
VIII.	Dénouement du dossier.....	6

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 amiable

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

Référence : PRO JU09 003
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 3/8

Narratif de la procédure

PRO JU09 003	Recouvrement amiable	CJ, DJR, CC, SFC
--------------	----------------------	------------------

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Réception du dossier pour le recouvrement amiable		
1. Transmission du mémorandum de recouvrement amiable		
CC/CSRP/DCTSCE/DG	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un mémorandum de recouvrement amiable ; - Transmettre le mémorandum de recouvrement amiable au CJ. 	Mémorandum de recouvrement amiable
2. Réception du mémorandum et ouverture du dossier pour le recouvrement amiable		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre connaissance du mémorandum et des documents transmis ; - C1 : s'assurer que le mémorandum contient 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 ; • Chronologie des incidents survenus sur le compte ; • Historique du dossier (avec pièces à l'appui : courriers, call mémo...). - Si les informations sont complètes, procéder à l'ouverture d'un dossier. - Si les informations sont non complètes, adresser des courriels au Chargé du compte pour la complétude du mémorandum. 	Mémorandum de recouvrement amiable
II. Ouverture du dossier de recouvrement amiable		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre par message électronique aux services concernés, une demande de consultation des dossiers du client - A la réception des dossiers, identifier les documents utiles au recouvrement. - Photocopier les documents identifiés et retourner les dossiers aux services concernés. 	Documents requis



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Ranger le mémorandum reçu et les différentes copies dans un dossier ouvert au nom du client comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Actes de procédures / rapports d'enquête • Copies notes d'honoraires Identification du client • Décisions de crédit • Documents de garanties • Courriers • - Adresser un message électronique à la Direction du Système d'Information (DSI) pour demander le changement du code exploitant du client dans le SIB de la banque. 	
III. Arrêté de la créance		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Adresser un mémorandum au SFC et à la DSI pour demander la mise à jour des conditions du client de sorte à arrêter le calcul des agios et autres intérêts débiteurs. Il s'agit de sortir tous les documents internes permettant de déterminer le solde débiteur du client - Procéder à l'impression du relevé de compte du client. 	Relevé de compte
IV. Analyser le dossier et élaboration du mémorandum retracant l'historique de la créance		
1. Analyse du dossier		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Procéder à l'analyse du dossier afin de vérifier la réalité et l'actualité des éléments d'identification et de localisation obtenus dans le dossier d'ouverture de compte et éventuellement diligenter une enquête de localisation. <p>L'analyse permet aussi de vérifier la possibilité de réaliser les garanties données par le client.</p>	Documents requis
2. Elaboration du mémorandum retracant l'historique de la créance		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Produire un mémorandum retracant l'historique de la créance. Le mémorandum servira de support au moment de la transmission du dossier à l'avocat ; - Se rapprocher du CC pour des besoins d'informations complémentaires 	Mémorandum d'historique de la créance
V. Mise en demeure valant invitation à la clôture juridique du compte courant		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un courrier de mise en demeure indiquant le solde dû et donnant huit (08) jours au client pour se manifester. Ce délai peut être allongé jusqu'à un 	Courrier de mise en demeure



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement amiable

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

Référence : PRO JU09 003
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 5/8

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>mois, si des conventions antérieures entre le client et la Banque l'avaient prévu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appeler le client afin de fixer une date de rencontre soit à la Banque, soit au lieu de localisation du client. - Aux date et lieu convenus, remettre le courrier de mise en demeure au client. - Après trois (03) tentatives infructueuses de rencontrer le client, transmettre le courrier à un CdJ pour la notification. - Si le client est injoignable et non-localisable, transmettre le dossier à un agent d'affaires pour la localisation du client 	
VI. Clôture juridique du compte courant		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Si le client se signale dans le délai de 08 jours et désire entamer les négociations, le recevoir et commencer ainsi le recouvrement amiable interne ; - Chaque paiement donne lieu à une reprise de provision du même montant (si la créance avait été provisionnée) : rédiger alors un mémorandum dans ce sens à l'attention du SFC ; - A l'expiration du délai de huit (08) jours (ou plus) sus-indiqué et sans réaction du client, transmettre par messagerie électronique, une demande de fusion de l'ensemble des comptes du client. <p>N.B : les garanties liquides sont reversées sur le compte principal du client. Après la fusion des comptes, un solde débiteur unique est obtenu et constitue le montant principal de la créance : cette somme sera majorée des frais de procédure et de recouvrement.</p> <p>Un courrier de clôture juridique du compte courant est adressé au client par voie d'huissier.</p>	Mémorandum de reprise de provisions
VII. Transmission du dossier à un agent de recouvrement externe		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre contre décharge à l'agent de recouvrement externe, un dossier qui comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Courrier d'accompagnement • Mémorandum retraçant l'historique du dossier • Documents d'identification du client, copies des conventions 	



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement amiable

Référence : PRO JU09 003

N° de version : 01

Date d'émission : Juillet 2024

Page : 6/8

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

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Agent de recouvrement externe	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre tout en œuvre pour le recouvrement amiable de la créance et informer régulièrement le CJ de l'évolution du dossier par des courriers de compte-rendu (courriers électroniques et physiques). - Organiser des séances de travail, échanges de courriers, mails et appels téléphoniques afin d'assurer un suivi rigoureux du dossier. - Si les négociations aboutissent à la conclusion d'un protocole d'accord de règlement, informer la Banque aux fins de la préparation d'une convention de consolidation, à moins que le CJ ne décide de suivre les paiements de façon manuelle. 	Compte rendu
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque paiement donnant lieu à une reprise de provision du même montant (si la créance avait été provisionnée), rédiger alors un mémorandum dans ce sens à l'attention du service Financier et Comptable. 	Mémorandum de reprise de provision
VIII. Dénouement du dossier		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Si le recouvrement est fructueux : <ul style="list-style-type: none"> • La créance est alors apurée et la provision reprise à la suite des mémorandums adressés au Service financier et Comptable. • Après le passage de ces opérations, adresser une note au service du réseau pour demander la clôture physique du compte. 	Mémo de clôture physique de compte
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Si les fonds recouvrés ne suffisent pas à couvrir la créance de la banque, celle-ci est apurée à la hauteur des fonds recouvrés : <ul style="list-style-type: none"> • Adresser un mémorandum à la Direction Générale pour proposer un passage en perte du reliquat. • En cas d'accord de la Direction Générale, adresser une note au Service Financier et Comptable pour le passage en perte et la reprise de la provision. • En cas de désaccord, le compte reste en l'état et attendre les nouvelles instructions de la Direction Générale. 	Mémorandum
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Si le recouvrement amiable s'avère infructueux, recevoir de l'agent de recouvrement externe, un rapport de carence. - Sur cette base, demander par une note adressée à la Direction Générale l'autorisation de passer la créance en perte. 	Rapport de carence Mémorandum



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement amiable

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

Référence : PRO JU09 003
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 7/8

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'accord de la Direction Générale, adresser une note au Service financier et comptable pour le passage en perte et la reprise de la provision. - En cas de désaccord, compte reste en l'état et attendre les nouvelles instructions de la Direction Générale 	

Annexes

- Courrier de clôture juridique du compte
- Mémo de clôture de compte
- Rapport de carence

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				



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Recouvrement amiable

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

Référence : PRO JU09 003
N° de version : 01
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 8/8

Rédigé par : Direction Juridique
et Recouvrement

Date : Juillet 2024

Signature :

Validé par : Comité Proc.

Date : 23/09/2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :