

### Objectif et champs d'application

La procédure « Traiter les opérations de caisse » a pour objectif de décrire les modalités de traitement des retraits, de versements, achat et ventes de devises réalisés par les clients ou un tiers dûment habilité ainsi que de mode de réalisation des arrêtés de caisse au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI)

Cette procédure s'applique à tous les acteurs au sein des agences.

### Objectifs du contrôle interne

- S'assurer que l'ensemble des opérations réalisées par le client sont autorisées ;
- Eviter les risques de fraude sur le compte des clients ;
- S'assurer que les politiques et procédures de la Banque sont respectées ;
- Veiller à la correcte réalisation des arrêtés de caisse ;
- Etc.

### Rôles et responsabilités

#### Chef d'agence

Sous la responsabilité du Chef du Service Réseau et Particulier, il est chargé de :

- D'approuver toutes les opérations de retraits, versements initiées par le client ;
- Superviser les arrêtés de caisse en fin de journée.

#### Chargé d'accueil/Assistant clientèle

Sous la responsabilité du Chef d'agence, il est chargé d'orienter les clients dans la réalisation de leurs différentes opérations en agence.

#### Guichetier payeur

Sous la responsabilité du Chef d'agence, il est chargé de :

- Vérifier la conformité des signatures des clients sur amplitude et les documents de retraits reçus ;
- Exécuter les opérations de retrait, versements initiés par les clients ;
- Procéder à des arrêtés de caisse en fin de journée.

### Sigles et Définitions

- Définitions
- **Retrait d'espèces** : Opération de caisse avec la clientèle se matérialisant par une délivrance d'espèces contre un débit de compte.

- **Chèque** : Moyen de paiement par lequel le tire (ou émetteur du chèque) donne l'ordre à sa banque, de payer une somme d'argent à un bénéficiaire (lui-même ou une tierce personne) ou tireur.
- **Versement d'espèces** : Opération de caisse avec la clientèle se matérialisant par une remise d'espèces en contrepartie d'un crédit sur le compte.

➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA : Chef d'Agence
- CC : Chargé clientèle
- DG : Directeur Général
- DEx : Directeur de l'Exploitation
- CSRP : Chef de Service Réseau et Particuliers

#### Sommaire de la procédure

<b>I. Traitement des retraits .....</b>	<b>3</b>
1. Retrait à partir de chèque de guichet	3
2. Retrait à partir de mise à disposition	4
3. Retrait à partir de chèque (chèquier)	5
3.1. Chèque au porteur	5
3.2. Chèque « moi-même »	6
4. Retrait à partir du compte d'épargne	6
<b>II. Traitement des versements.....</b>	<b>6</b>
1. Versement reçu des clients	6
2. Envoi des fonds à la BCEAO	7
<b>III. Traitement des opérations de change.....</b>	<b>8</b>
1. Cas d'achat de devises par le client	8
1.1. Autorisation de l'opération par le chef d'agence	8
2. Cas de ventes de devises par le client	9
<b>IV. Traitement des transferts inter caisses.....</b>	<b>9</b>
<b>V. Réalisation des arrêtés de caisse .....</b>	<b>10</b>
1. Arrêté de caisse des caisses auxiliaires	10
2. Arrêté de caisse de la caisse principale	11

#### Références / Règles de gestion

- Documents de références

#### Guide du caissier

- Règles de gestion

- Au sein de la BDU-CI, les retraits d'espèces peuvent être effectués au moyen d'un chèque de guichet, d'un chèque, d'une mise à disposition.
- Au niveau de l'agence, il existe des chargés d'accueil qui ont pour rôle essentiel d'orienter les clients dans les opérations quotidiennes. Les guichetiers payeurs ont quant à eux pour rôle de servir les clients au niveau de la caisse.
- Pour les opérations de change, le cours de devises est actualisé de manière automatique dans amplitude.

#### Narratif de la procédure

PRO EXP 006	Traiter les opérations de caisse	Acteurs : Guichetier payeur / Chef d'agence / Contrôleur permanent / chargé d'accueil
-------------	----------------------------------	--

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
<b>I. Traitement des retraits</b>		
<b>1. Retrait à partir de chèque de guichet</b>		
Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir le client en agence</li> <li>- Recevoir oralement du client le montant du retrait qu'il souhaite effectuer via un chèque de guichet</li> <li>- C1 : Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le montant sollicité par le client entre dans la limite des montants autorisés via les paiements par chèques de guichet</li> <li>• Le client dispose de ressources ou provisions suffisantes sur son compte pour effectuer le retrait demandé</li> <li>• les clients entreprises ont leur compte domicilié dans l'agence</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, communiquer au client le montant qu'il est possible de retirer</li> <li>- En cas de conformité, remettre un chèque de guichet pour remplissage</li> </ul>	Chèque de guichet / Copie de pièce d'identité

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider le client à renseigner le chèque guichet en cas de besoin</li> <li>- Faire la copie de la pièce d'identité en cours de validité du client et joindre au chèque de guichet</li> <li>- Orienter le client chez le guichetier payeur pour son opération de retrait.</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir le client</li> <li>- Recevoir du client, le chèque de guichet et la copie de la pièce d'identité</li> <li>- C3 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conformité entre la signature du client sur le chèque guichet et la signature sur Amplitude</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, refuser d'opérer le retrait</li> <li>- En cas de conformité, apposer le cachet « signature conforme »</li> <li>- Débiter le compte du client du montant sur le chèque de guichet</li> <li>- Porter sur le dos du chèque de guichet la décomposition (billetage) du montant payé</li> <li>- Remettre physiquement le montant du retrait au client</li> <li>- Apposer sur le chèque de guichet le cachet « chèque payé »</li> <li>- Conserver toutes les pièces de caisse ayant servis au retrait pour les contrôles de fin de journée</li> </ul>	Chèque de guichet avec mention « signature conforme » et « chèque payé »
<b>2. <u>Retrait à partir de mise à disposition</u></b>		
CC : Chargé clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du client l'ordre de mise à disposition</li> <li>- Contacter par appel téléphonique le client pour confirmation de l'ordre de mise à disposition émis</li> <li>- Recevoir le bénéficiaire à l'agence</li> <li>- Demander sa pièce d'identité</li> <li>- C4 : Vérifier que les informations du bénéficiaire sur la pièce d'identité sont conformes à celles marquées sur l'ordre de mise à disposition</li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au bénéficiaire pour contacter l'émetteur</li> <li>- En cas de conformité, débiter le compte du client pour créditer un compte de mise à disposition de l'agence</li> <li>- Aider le client à renseigner un chèque de guichet du même montant que l'ordre de mise à disposition</li> </ul>	Ordre de mise à disposition



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire la copie de la pièce d'identité en cours de validité du bénéficiaire et joindre au chèque de guichet</li> <li>- Transmettre le chèque de guichet au bénéficiaire pour signature à l'endos</li> <li>- Transmettre le chèque de guichet au guichetier payeur avec la mise à disposition et une copie de la pièce d'identité</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chargé de compte, le chèque de guichet et une copie de la pièce d'identité du bénéficiaire, ainsi que la mise à disposition</li> <li>- C5 : Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le montant débité sur le compte du client ayant émis l'ordre est conforme à l'ordre de mise à disposition</li> <li>• L'identité du bénéficiaire est conforme aux informations de la pièce d'identité</li> <li>• La conformité entre le montant du débit du compte du client et le montant du crédit du compte de mise à disposition</li> <li>• La conformité entre le montant du chèque de guichet et celui de l'ordre de mise à disposition</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations sur le chèque guichet puis le transmettre au chargé de compte pour reprise</li> <li>- En cas de conformité, parapher le chèque de guichet pour marquer son accord relatif au retrait</li> <li>- Procéder au règlement</li> </ul>	Chèque de guichet
<b>3. Retrait à partir de chèque (chèquier)</b>		
3.1. <u>Chèque au porteur</u>		
3.1.1. Chèque au porteur particuliers		
Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir physiquement du client un chèque après endossement et la copie de sa pièce d'identité</li> <li>- C6 : Vérifier la présence du nom prénom, numéro de téléphone, les mentions obligatoires, etc. au dos du chèque à encaisser</li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au client pour corrections</li> <li>- En cas de conformité, demander une confirmation de paiement au chargé de compte (mail ou appel téléphonique formalisé) pour les montants supérieurs à FCFA 300.000</li> <li>- Transmettre le chèque après confirmation de paiement au guichetier payeur pour paiement</li> </ul>	Chèque au porteur / Copie de pièce d'identité

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chargé d'accueil, le chèque au porteur</li> <li>- C8 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les montants en chiffre et en lettre sont similaires sur le chèque au porteur</li> <li>• Le correct endossement du chèque au porteur</li> <li>• La conformité entre les signatures du bénéficiaire sur le chèque et sur la pièce d'identité</li> <li>• La conformité entre la signature de l'émetteur sur le chèque et celui dans Amplitude</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, informer le chargé de compte pour instructions</li> <li>- En cas de conformité, apposer le cachet « signature conforme » sur le chèque.</li> <li>- Saisir le chèque sur Amplitude</li> <li>- Payer le client bénéficiaire</li> <li>- Apposer sur le chèque au porteur la mention « payé »</li> <li>- Porter sur le dos du chèque la décomposition ou le billetage du montant payé</li> <li>- Conserver toutes les pièces de caisse ayant servi au retrait pour les contrôles de fin de journée</li> </ul>	Chèque au porteur avec mention « signature conforme » Chèque au porteur avec mention « payé »
<b>3.1.2.Chèque au porteur entreprise</b>		
Guichetier payeur	Cf 3.1.1 sauf demander une confirmation au chargé de compte pour les chèques dont le montant est supérieur à FCFA 1 million.	
<b>3.2. Chèque « moi-même »</b>		
	Cf. partie I.3.1Chèque au porteur. Demander confirmation au chargé de compte pour les retraits des particuliers d'un montant de FCFA 2 millions et pour les retraits des entreprises d'un montant de FCFA 5 millions	
<b>4. Retrait à partir du compte d'épargne</b>		
	Cf retrait à partir de chèque de guichet	
<b>II. Traitement des versements</b>		
<b>1. Versement reçu des clients</b>		

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du client un bordereau de versement, la copie de la pièce d'identité et la somme d'argent à verser</li> <li>- C12 : Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La somme d'argent reçue après comptage est conforme à celle mentionnée sur le bordereau de versement</li> <li>• Que les nom et prénom sur la pièce d'identité sont conformes à ceux marqués sur le bordereau</li> <li>• L'existence du compte mentionné sur le bordereau en consultant amplitude à partir des informations fournies sur le bordereau de versement</li> <li>• L'intitulé du compte sur amplitude est conforme à celui sur le bordereau de versement</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au client pour les modifications nécessaires</li> <li>- En cas de présence de faux billets, informer le client puis solliciter l'intervention du Contrôle Permanent pour constat et délivrance d'une fiche de saisie ou PV de saisie</li> <li>- En cas de conformité, saisir le versement sur amplitude</li> <li>- Imprimer le reçu de versement généré automatiquement par amplitude</li> <li>- Signer le reçu de versement puis le transmettre physiquement au client pour signature</li> <li>- Remettre une copie du reçu de versement au client</li> <li>- Conserver le reçu définitif et le bordereau de versement pour les contrôles de fin de journée</li> <li>- Pour les versements supérieurs à FCFA 50 millions, les mentionner dans le registre de versements (opérations remarquables)</li> </ul>	
<b>2. Envoi des fonds à la BCEAO</b>		
Comptabilité/Trésorerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter à amplitude</li> <li>- Vérifier le niveau d'encaisse de la caisse principale</li> <li>- En cas de dépassement de la limite d'encaisse autorisée au sein de l'agence, souligner le dépassement au guichetier payeur pour préparer l'envoi des fonds</li> </ul>	



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Chef de caisse (guichetier payeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir l'information relative au niveau élevé de l'encaisse de l'agence</li> <li>- Constituer les paquets de fonds à transmettre au convoyeur de fonds</li> <li>- Réaliser sur Amplitude une opération de sortie de fonds du montant à envoyer à la BCEAO de l'encaisse vers le compte du convoyeur de fonds à partir du « menu des caissiers principaux »</li> <li>- Mettre les paquets dans les sacs</li> <li>- Editer le bordereau de sortie de fonds généré par Amplitude</li> <li>- Transmettre le bordereau de sortie de fonds au chef d'agence pour contrôle</li> </ul>	Bordereau de transfert inter caisse ou d'approvisionnement
Chef d'agence (CA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur le bordereau de sortie de fonds</li> <li>- C13 : Vérifier que le montant de sortie de fonds sur le bordereau est conforme au montant des sacs constitués</li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au guichetier payeur puis reprendre le décompte des sacs constitué</li> <li>- En cas de conformité, communiquer un OK au guichetier payeur</li> </ul>	Bordereau de transfert inter caisse ou d'approvisionnement signé
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chef d'agence le OK pour le transfert des fonds</li> <li>- Transmettre les sacs de fonds au convoyeur de fonds</li> </ul>	Bordereau de transfert inter caisse ou d'approvisionnement signé

### **III. Traitement des opérations de change**

#### **1. Cas d'achat de devises par le client**

##### **1.1. Autorisation de l'opération par le chef d'agence**

Chargé d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir le client en agence</li> <li>- Recevoir oralement du client le montant en FCFA de l'achat en devise à effectuer</li> <li>- C14 : Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client est en possession de sa pièce d'identité</li> <li>• Le client dispose de documents justifiant sa volonté d'acheter des devises (Billet d'avion, passeport, ordre de mission, etc.)</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, communiquer au client ses observations</li> <li>- En cas de conformité, remettre un formulaire de change au client</li> </ul>	Formulaire de change
------------------	--	----------------------

gk

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider le client à renseigner le formulaire de change en cas de besoin</li> <li>- Transmettre au guichetier payeur le formulaire de change, la pièce d'identité du client</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chargé d'accueil le formulaire de change, la pièce d'identité du client et le justificatif de change</li> <li>- C15 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La signature du formulaire de change par le client</li> <li>• La conformité des informations du client sur le formulaire de change par rapport à ceux de la pièce d'identité</li> <li>• La conformité entre la signature du client sur la pièce d'identité et celle sur le formulaire de change</li> <li>• La disponibilité des devises voulues en consultant le compte devises sur amplitude</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations sur le formulaire de change puis le transmettre au client pour reprise</li> <li>- En cas de conformité, parapher le formulaire de change pour marquer son accord relatif au retrait</li> <li>- Procéder au paiement</li> </ul>	

## 2. Cas de ventes de devises par le client

Cf. partie III.1. Cas d'achat de devises par le client

## IV. Traitement des transferts inter caisses

Guichetier payeur auxiliaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer une fiche de retrait à la caisse principale</li> <li>- Transmettre physiquement la fiche de retrait au guichetier payeur pour collecte des fonds</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur auxiliaire la fiche de retrait</li> <li>- Saisir sur amplitude le montant marqué sur la fiche de retrait</li> <li>- Imprimer le bordereau de transfert inter caisse généré automatiquement par amplitude après la saisie de l'opération d'approvisionnement de la caisse auxiliaire</li> <li>- Remettre physiquement les fonds sollicités au guichetier payeur auxiliaire</li> <li>- Signer puis transmettre physiquement le bordereau inter caisse au guichetier payeur auxiliaire pour signature</li> </ul>	
Guichetier payeur auxiliaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur les fonds et le bordereau de transfert inter caisse</li> </ul>	Bordereau de transfert inter caisse

YK

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C16 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La présence de la signature du guichetier payeur sur le bordereau inter caisse</li> <li>• Que le numéro de caisse auxiliaire sur le bordereau est correct</li> <li>• La conformité entre les fonds reçus et les fonds marqués sur le bordereau</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au guichetier payeur pour correction</li> <li>- En cas de conformité, signer le bordereau de transfert inter caisse</li> <li>- Conserver une copie du bordereau de transfert inter caisse puis transmettre l'autre copie au guichetier payeur</li> </ul>	

#### V. Réalisation des arrêtés de caisse

##### 1. Arrêté de caisse des caisses auxiliaires

Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En fin de journée, comparer le solde informatique au montant physique restant après décompte</li> <li>- Si OK, transmettre physiquement toutes les pièces de caisse au chef d'agence ou au contrôleur permanent pour revue</li> </ul>	
Chef d'agence ou contrôleur permanent	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur les pièces de caisses</li> <li>- Imprimer le brouillard de caisse pour effectuer les pointages</li> <li>- C17 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La bonne réalisation des imputations comptables</li> <li>• Les mentions obligatoires du chèque</li> <li>• Le correct endossement des chèques par le client</li> <li>• L'existence et l'exhaustivité des pièces comptables pour toutes les opérations saisies sur amplitude au cours de la journée</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au guichetier payeur de la caisse auxiliaire pour les régularisations nécessaires</li> <li>- En cas de conformité, retransmettre les pièces de caisse au guichetier payeur de la caisse auxiliaire afin de reverser les fonds en caisse principale</li> </ul>	
Guichetier payeur caisse auxiliaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chef d'agence ou du contrôleur permanent les pièces de caisse après vérifications</li> <li>- Elaborer un bordereau de versement des fonds restants chez le guichetier payeur puis le signer</li> </ul>	Bordereau de versement

gf

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre le bordereau de versement et les fonds restants au guichetier payeur</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur de la caisse auxiliaire le bordereau de versement et les fonds restants en caisse</li> <li>- C18 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La présence de la signature du guichetier payeur auxiliaire sur le bordereau de versement</li> <li>• Que le numéro de caisse auxiliaire sur le bordereau est correct</li> <li>• La conformité entre les fonds reçus et les fonds marqués sur le bordereau et dans amplitude</li> </ul> </li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au guichetier payeur pour correction</li> <li>- En cas de conformité, passer les écritures de versement sur le compte caisse principale</li> <li>- Imprimer le bordereau de transfert inter caisse généré automatiquement par amplitude après la saisie de l'opération de versement en caisse principale</li> <li>- Signer puis transmettre physiquement le bordereau inter caisse au guichetier payeur auxiliaire pour signature</li> </ul>	Bordereau de versement  bordereau de transfert inter caisse
Guichetier payeur auxiliaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre une copie du bordereau de transfert inter caisse au guichetier payeur</li> </ul>	Bordereau de transfert inter caisse

## **2. Arrêté de caisse de la caisse principale**

Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Après l'arrêté des caisses auxiliaires, comparer le solde informatique au montant physique restant après décompte en caisse principale en présence du chef d'agence</li> <li>- Si OK, transmettre physiquement toutes les pièces de caisse au chef d'agence ou au contrôleur permanent pour revue</li> </ul>	
Chef d'agence ou contrôleur permanent	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du guichetier payeur les pièces de caisses</li> <li>- Imprimer le brouillard de caisse pour effectuer les pointages</li> <li>- C19 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La bonne réalisation des imputations comptables</li> <li>• Le correct endossement des chèques par le client</li> <li>• Les mentions obligatoires du chèque</li> </ul> </li> </ul>	

yr

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'existence et l'exhaustivité des pièces comptables pour toutes les opérations saisies sur amplitude au cours de la journée</li> <li>• La conformité entre le solde informatique présenté par la caisse principale et les liasses de billets après décompte</li> <li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations au guichetier payeur pour les régularisations nécessaires</li> <li>- En cas de conformité, viser le brouillard de caisse</li> <li>- Retransmettre les pièces de caisse au guichetier payeur</li> </ul>	
Guichetier payeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir du chef d'agence ou du contrôleur permanent les pièces de caisse après vérifications</li> <li>- Procéder à la fermeture informatique de la caisse principale</li> <li>- Fermer le caveau</li> </ul>	

#### Annexes / Enregistrements

- Bordereau de transfert inter caisse
- Bordereau de versement
- Bordereau de sortie de fonds
- Bordereau de versement
- Brouillard de caisse
- Chèque au porteur
- Chèque de guichet
- Copie de pièce d'identité
- Fiche de retrait à la caisse principale
- Formulaire de change
- Formulaire de retrait
- Livret d'épargne
- Ordre de mise à disposition
- Reçu de versement

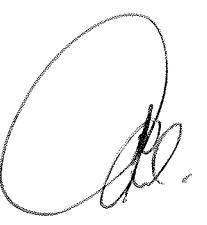
#### Liste des ampliations

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 : SRP 	Validé par : Comité Proc. Date : Septembre 2024 Signature : 	Approuvé par : Date : Signature : 
---	--	--

