

Objectif et champs d'application

La procédure « Mettre à disposition / gérer les moyens monétiques et digitaux » a pour mission de garantir une gestion efficace et sécurisée des services monétiques et numériques afin de fournir des moyens de paiement fiables et accessibles aux clients de la Banque de l'UNION COTE D'IVOIRE (BDU-CI).

Cette procédure couvre principalement trois (03) types de services à savoir :

- Souscription à la carte magnétique ;
- Gestion des Guichets Automatiques de Billets (GAB) ;
- Gestion des produits digitaux.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la bonne exécution des opérations monétiques de la BDU-CI.

Rôles et responsabilités

Direction Générale

Sous la responsabilité du Conseil d'Administration, elle a en charge de :

- Définir la vision, la mission et les objectifs stratégiques de la banque en matière de services monétiques ;
- Élaborer des politiques générales relatives aux services monétiques et fixer les orientations stratégiques pour leur gestion efficace.

Cellule monétique

Sous la responsabilité de la Direction de l'Exploitation, elle a en charge de :

- Concevoir et gérer les produits et services monétiques, offerts par la banque ;
- Développer et mettre en œuvre des stratégies pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle ;
- Superviser la mise en œuvre des normes de sécurité pour protéger les données sensibles des clients.

Sigles et Définitions

➤ Sigles

DG : Direction Générale

DGA : Direction Générale Adjointe

DEx : Direction de l'Exploitation

DSI : Direction des systèmes d'Information



CA : Chef d'agence
CC : Conseiller Clientèle

Sommaire de la procédure

I.	Assurer la gestion des cartes bancaires.....	3
1.	Saisie sur Powercard	3
2.	Traitement du fichier	3
3.	Réception des cartes	4
4.	Renouvellement des cartes	4
II.	Assurer la gestion des Guichets Automatiques de Billets.....	5
1.	Arrêté des caisses des GAB	5
2.	Approvisionnement des caisses des GAB	6
III.	Gestion des produits digitaux et mobile money	6
1.	Produit ebanking (web-banking/Bdu mobile)	6
2.	Produit Orange MONEY / MTN MFS	6
3.	Génération des clés d'activation :	7
4.	Produit SMS BANKING	8

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

N/A

➤ Règles de gestion

- Au sein de la BDU-CI, le maximum de cartes que peut disposer un client est de deux
- Les cartes et les codes sont transférés de façon séparée. Un état est imprimé en deux (02) exemplaires, dont un pour l'exploitation monétique, et un pour l'agence concernée. Ce bordereau est accompagné d'un bordereau d'envoi à signer par le chef d'agence ou l'agent commis à cet effet et puis à retourner à la Cellule monétique.

Narratif de la procédure

PRO EXP 002	Mettre à disposition / gérer les moyens monétiques et digitaux	Agences, Chef d'agence, Cellule monétique, DSI, Conseiller clientèle, Personnalisateur,
-------------	---	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Assurer la gestion des cartes bancaires		
1. Saisie sur Powercard		
Chef d'agence (CA)/Conseiller Clientèle (CC)	<ul style="list-style-type: none"> – Recevoir le formulaire de souscription dûment renseigné par le client ; – S'assurer dans amplitude, que le solde du compte du client est suffisant pour la souscription d'une carte bancaire ; – Effectuer des vérifications sur le compte du client dans amplitude et powercard, afin de s'assurer qu'il ne possède pas déjà de carte magnétique ; – Transmettre après les vérifications, le formulaire à la cellule monétique pour traitement. 	Formulaire de demande
1.1. Création du compte client		
Agent monétique	<ul style="list-style-type: none"> – Saisir les identifiants du client (les 6 derniers chiffres du n° de compte du client) – Sélectionner le code produit correspondant au type de carte sollicité par le client 	
1.2. Génération du fichier		
Direction informatique (DSI)	<ul style="list-style-type: none"> – Récupérer les informations du client sur Amplitude pour l'application Powercard 	
1.3. Mise à jour des informations		
Agent monétique	<ul style="list-style-type: none"> – Effectuer les mises à jour relatives aux informations du client et aux frais à prélever 	
2. Traitement du fichier		
DSI/Cellule monétique Bamako	<ul style="list-style-type: none"> – Générer un fichier d'information en format txt à partir du lancement des badges – Identifier le nombre d'enregistrements (nombre de cartes à produire) – Charger le fichier dans le répertoire de partage dédié pour l'édition des cartes à travers un lien 	Fichier d'informations clients

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Personnalisateur Finacard (GIM)/S2M (visa)	<ul style="list-style-type: none"> – Sur la base du fichier txt partagé dans le répertoire, éditer les cartes – Transmettre les cartes au courrier de la banque 	
Service courrier de la banque	<ul style="list-style-type: none"> – Réceptionner et transmettre les cartes à la Cellule Monétique 	Cartes bancaires
3. Réception des cartes		
3.1. <u>Dépouillement et transmission en agence</u>		
Cellule monétique	<ul style="list-style-type: none"> – Dès réception, rapprocher les cartes à transmettre sur la base du fichier txt, Effectuer le dispatching en fonction des agences avec un bordereau d'envoi à travers des coursiers et contre décharge 	Etat des cartes Bordereau d'envoi Registre de sortie des cartes
4. Renouvellement des cartes		
4.1. <u>Cartes sans mouvement</u>		
Cellule monétique	<ul style="list-style-type: none"> – Envoyer l'état des cartes à renouveler aux agences chaque mois 	Etat des cartes à renouveler
Agences	<ul style="list-style-type: none"> – Emettre des avis de renouvellement sur la base de l'état reçu en fonction de la situation du compte et de l'utilisation de la carte – Transmettre l'état à la Cellule monétique pour le traitement ou le non-renouvellement des cartes à expiration 	Etat des cartes à renouveler Avis de renouvellement
4.2. <u>Cartes perdues (Annulation)</u>		
Client	<ul style="list-style-type: none"> – Informer l'agence par appel ou par mail – Se rendre en agence pour remettre la déclaration de perte – Remplir le formulaire physique pour faire opposition (ce formulaire peut aussi être renseigné par le chargé de compte) 	Formulaire de demande de cartes
Agence	<ul style="list-style-type: none"> – Transmettre le formulaire à la Cellule Monétique pour effectuer l'opposition, si le client demande un remplacement c'est de faire une nouvelle création 	Formulaire de demande de cartes
4.3. <u>Cartes annulées</u>		



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir le formulaire pour l'annulation et le remettre au chargé clientèle 	Formulaire de demande de cartes
Conseiller Clientèle (CC)	Transmettre par mail ou physiquement le formulaire d'annulation à la Cellule Monétique après avoir vérifié la signature et le solde disponible (matérialiser le solde sur le formulaire)	Formulaire de demande de cartes
Cellule Monétique	<ul style="list-style-type: none"> - Dès réception, vérifier sur powercard l'état des informations du client - Procéder à l'annulation de la carte dans powercard. 	

II. Assurer la gestion des Guichets Automatiques de Billets

1. Arrêté des caisses des GAB

Service contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Selon les périodicités retenues, rédiger les instructions d'arrêt des GAB via une note interne. - Inclure sur la note interne la date d'arrêt, l'heure et le mode d'arrêt du GAB, la procédure à suivre, les contacts en cas de problème, et les responsables des contrôles des GAB. - Obtenir la signature du responsable du service sur la note interne. - Numériser la note et l'envoyer par mail à tous les chefs d'agences et à la cellule monétique. 	Note interne
Guichetier	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimer les tickets des GAB 	Tickets des GAB
Gestionnaire de GAB Vérificateur GAB	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la situation du coffre - Vérifier la situation du coffre - Ouvrir le coffre du GAB en présence d'au moins deux personnes (dualité exigée quant à la détention des clés et accès au coffre du GAB) - Compter les montants disponibles dans les cassettes - Contrôler les fonds disponibles - Vérifier si le solde comptable correspond au solde compté - Identifier tout écart éventuel - En cas d'écart, procéder à une vérification et expliquer la raison de l'écart dans le procès-verbal (PV) - Rédiger un procès-verbal (PV) relatant le déroulement du processus - Faire signer le PV par les personnes présentes - Transmettre le PV au chef d'agence 	Tickets des GAB Procès-verbal (PV)

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Chef d'agence	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler le procès-verbal définitif - Valider le procès-verbal définitif et signer - Transmettre le PV au service de contrôle permanent - Remplir le registre des GAB (en précisant la date, nom et prénom des personnes, heure début et fin, motif de manipulation du GAB, signature) 	Tickets des GAB Procès-verbal définitif
2. Approvisionnement des caisses des GAB		
Gestionnaire du GAB / guichetier	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier quotidiennement le solde du GAB - S'assurer quotidiennement qu'il n'y a ni rupture de fonds ni arrêt de service - En cas de solde bas ou de besoin d'approvisionnement, procéder à un approvisionnement. - Renseigner le PV d'approvisionnement 	PV d'approvisionnement
III. Gestion des produits digitaux et mobile money		
1. Produit ebanking (web-banking/Bdu mobile)		
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter physiquement en agence ou de façon électronique - Remplir dûment et signer le formulaire de souscription physique ou électronique 	Formulaire de souscription
Conseiller clientèle (CC) ou chef d'agence (CA)	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer la souscription dans Amplitude - Remettre l'imprimé au client pour signature - Conserver une copie en agence avec la pièce d'identité du client 	Copie de l'imprimé de souscription
2. Produit Orange MONEY / MTN MFS		
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter physiquement en agence - Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité et d'un numéro valide sur Orange Money ou MTN ; - Remplir dûment et signer le formulaire d'adhésion disponible en agence ; - Transmettre le formulaire au Chargé clientèle ou au gestionnaire de compte 	Formulaire d'adhésion
Conseiller clientèle (CC)	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que le formulaire est correctement rempli - S'assurer de l'identité de l'adhérent en authentifiant sa signature dans Amplitude - Apposer le cachet signature conforme sur ledit formulaire. - Initier la souscription - Transmettre le formulaire au Chef d'agence ou la capture écran de la souscription à la cellule monétique pour validation 	Formulaire d'adhésion



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Le chef d'agence ou la cellule monétique	<ul style="list-style-type: none"> - Dès réception du formulaire, le chef d'agence ou la cellule monétique procède à des rapprochements entre l'identité enregistrée chez l'opérateur et celle figurant dans Amplitude (nom et prénoms, date de naissance) avant de procéder à la validation. - Conserver une copie du formulaire en agence avec la pièce d'identité du client 	Formulaire d'adhésion
3. Génération des clés d'activation :		
3.1. Pour Orange Money :		
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Télécharger l'application Orange et moi ou Orange Money Afrique à partir de son téléphone - Choisir accès à ma banque → Opérations bancaires → S'inscrire à une banque → Sélectionner votre banque puis saisir son code secret Orange Money. 	
Chargé clientèle ou Gestionnaire de compte	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir un SMS de confirmation pour l'inscription au service opérations bancaires avec BDU-CI - Recevoir une clé d'activation par sms à communiquer au chargé clientèle ou commercial pour compléter la procédure d'inscription sur l'application DigiBank Orange : https://digibank.BDU-CI-sa.local/DigiBank/ 	
3.2. Pour MTN MFS :		
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Composer le *133# option 3 puis 3 opérations bancaires, partir de son téléphone - S'inscrire à une banque, - Sélectionner votre banque puis saisir son code secret MTN. - Recevoir un SMS de confirmation l'inscription au service opérations bancaires avec BDU-CI - Recevoir une clé d'activation par sms à communiquer au chargé clientèle ou commercial pour compléter la procédure d'inscription 	
3.3. Clients Masters :		
Client	<ul style="list-style-type: none"> - Se rendre en agence muni d'une pièce d'identité en cours de validité (CNI, NINA, Passeport) et d'une attestation (où est mentionné le numéro de 	



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>téléphone à linker) prouvant leur statut chez l'un des deux opérateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédés pour l'inscription sont les mêmes que pour les particuliers à la seule différence que le code d'activation est obtenu en faisant le #145# et suivre les indications. 	

4. Produit SMS BANKING

Client	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir la fiche de souscription tout en choisissant les options désirées (Alerte Débit ou crédit ou les 2), - Faire signer le formulaire par le client, 	
Conseiller clientèle ou gestionnaire de compte	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir la fiche de souscription - Valider la fiche de souscription - Recevoir une copie de la pièce d'identité du client - S'assurer de l'identité de l'adhérent en authentifiant sa signature dans Amplitude et apposer le cachet signature conforme sur ledit formulaire. - Apposer sa signature - Procéder à l'enregistrement de la souscription du client dans le système ; - Conserver une copie du formulaire en agence avec la pièce d'identité du client 	

Annexes / Enregistrements

- Fichier de transmission des informations clients
- Cartes bancaires
- Registre de sortie des cartes
- Etat mensuel des cartes
- Etat des cartes sans mouvement
- Bordereau d'envoi
- Formulaire d'opposition
- Formulaire d'annulation
- Copie de l'imprimé de souscription

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

Liste des modifications

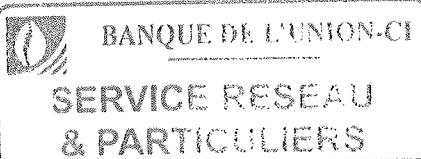
N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : Cellule Monétique

Date : Juillet 2024

Signature :

Yann Kordio (SRP).



Validé par : Comité Proc.

Date : Septembre 2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :

