

Objectif et champs d'application

La procédure « réaliser les ouvertures et fermetures de compte » a pour objectif de définir les différentes étapes relatives aux ouvertures et clôtures de compte effectuées au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI)

Cette procédure se subdivise en plusieurs grandes étapes à savoir :

- Effectuer les ouvertures de compte (particuliers, entreprises, etc.) ;
- Gérer les opérations de DAT (ouverture, modification, renouvellement, clôture des DAT) ;
- Effectuer les blocages et clôtures de comptes (à l'initiative du client – à l'initiative de la banque).

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la bonne réalisation des ouvertures et clôtures de compte effectués par la BDU-CI ;
- Assurer le traitement adapté des comptes client de la BDU-CI ;
- Garantir la satisfaction de la clientèle ;
- Garantir le respect des obligations KYC au sein de la BDU-CI.

Rôles et responsabilités

Directeur Général

Sous la responsabilité du Conseil d'administration, il a la charge de :

- Vérifier et approuver la demande de constitution de DAT aux conditions dérogatoires
- Vérifier et approuver la demande de modification de DAT aux conditions dérogatoires
- Approuver les ouvertures de compte des personnes politiquement exposées (PPE)

Direction de l'Exploitation

Sous la responsabilité de la Direction Générale, elle a la charge de vérifier et d'approuver la demande de constitution de DAT.

Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent

Sous la responsabilité du Directeur Général, elle émet un avis sur les ouvertures de compte de PPE

Chef d'Agence

Sous la responsabilité du Chef du Service Réseau et Particuliers, il à la charge de :

- Vérifier le dossier d'ouverture de compte ;
- Valider l'ouverture de compte dans le Système d'Information ;

- Vérifier le dossier de constitution de DAT ;
- Procéder à la destruction des moyens de paiements des comptes clôturés (chèquiers, produits digitaux)

Chargé Clientèle

Sous la responsabilité du Chef d'Agence, il a la charge de :

- Déterminer le type de compte adapté au besoin de la clientèle ;
- Collecter les documents d'ouverture de compte ;
- Vérifier le dossier d'ouverture de compte ;
- Vérifier la demande de clôture de compte ;
- Renseigner les informations du client dans le SI ;
- Réceptionner les moyens de paiements ;
- Archiver physiquement et numériquement le dossier du client.

Chargé d'accueil/Assistant clientèle

Sous la responsabilité du Chef d'Agence, il a la charge de :

- Déterminer le type de compte adapté au besoin de la clientèle ;
- Collecter les documents d'ouverture de compte ;
- Vérifier le dossier d'ouverture de compte ;
- Vérifier la demande de clôture de compte ;
- Renseigner les informations du client dans le SI ;
- Réceptionner les moyens de paiements ;
- Scanner et vérifier les signatures sur les documents d'ouverture et de clôture de compte
- Archiver physiquement et numériquement le dossier du client.

Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Compte bancaire** : service offert par une banque qui permet à une personne ou à une organisation de déposer et de retirer de l'argent, ainsi que d'effectuer diverses opérations financières. Il existe différents types de comptes bancaires, selon les besoins et les objectifs du client. A titre d'exemple nous avons :
 - Le Compte courant
 - Le compte épargne
 - Le compte DAT
 - Le compte titre
- **Compte courant** : compte qui sert à gérer l'argent au quotidien. Il permet de recevoir des revenus, de payer des factures, de faire des virements, d'utiliser des chèques ou des cartes bancaires, etc.

- **Compte épargne** : compte qui rapporte des intérêts en fonction du montant et de la durée du dépôt. Il permet de mettre de l'argent de côté pour réaliser des projets ou faire face à des imprévus.
- **Compte DAT** : compte bancaire recevant le montant versé par le client, qui ne peut être retiré avant la durée fixée en amont par le contrat de dépôt et qui génère au client des intérêts.
- **Obligations KYC** : obligation légale pour les établissements financiers, les assureurs, les commissaires aux comptes et d'autres acteurs économiques de vérifier l'identité, la réputation et le profil de leurs clients, ainsi que de leurs bénéficiaires effectifs.

➤ Sigles

- CA : Chef d'Agence
- CC : Chargé Clientèle
- DAT : Dépôt à Terme
- DG : Directeur General
- DGA : Directeur Général Adjoint
- DEx : Directeur de l'Exploitation
- DCTCSE : Directeur de la Comptabilité, de la Trésorerie, du Contrôle et de la Surveillance des Engagements
- KYC : Known Your Customer
- RIB : Relevé d'Identité Bancaire

Sommaire de la procédure

I. Effectuer les ouvertures de comptes	5
1. Ouverture de compte (personne physique)	5
1.1. Entretien avec le client et collecte des documents	5
1.2. Saisie des informations et création du compte client dans le SI	6
1.3. Formalisation et finalisation de l'ouverture de compte	7
1.4. Archivage numérique et physique	7
2. Ouverture de compte personne morale	7
2.1. Entretien avec le client et collecte des documents	7
2.2. Saisie des informations et création du compte client dans le SI	8
2.3. Formalisation et finalisation de l'ouverture de compte	8
2.4. Archivage numérique et physique	8
II. Gérer les opérations de Dépôt à Terme (DAT)	8
1. Ouverture du DAT	8
2. Modification de DAT	9
III. Blocages et clôture des comptes ((à l'initiative du client – à l'initiative de la banque))	9
1. Blocage et clôture de compte à l'initiative de la banque	9
2. Clôture de compte à l'initiative du client	9

Références / Règles de gestion

- Documents de références

Rajouter procédure d'entrée en relation

- Règles de gestion

- Les comptes existants au sein de Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI) sont de deux (02) grandes catégories. Il existe des comptes pour les personnes physiques ou particuliers et les comptes pour les personnes morales ou entreprises.
- Pour les personnes physiques ou particuliers, il s'agit :
- Les comptes d'épargne ;
- Les comptes courants.
- Les comptes réservés aux particuliers sont subdivisés en trois (03). Il s'agit de :
- Des comptes des particuliers résidents ;
- Des comptes des particuliers non-résidents.
- Pour les personnes morales, il s'agit des comptes dédiés aux :
- Entreprises ;
- Société ;
- Associations ;
- Organisations Non Gouvernementales (ONG) ;
- Les comptes spéciaux réservés à l'État ;
- Des comptes dédiés aux étrangers
-
- La clôture du DAT est effectuée si le DAT n'est pas prévu à renouvellement. Le DAT est automatiquement clôturé. A la clôture, Amplitude reverse automatiquement, les fonds majorés des intérêts calculés automatiquement sur le compte du client. Il est à noter que l'Impôt sur le Revenu des Créances (IRC) est prélevé sur les intérêts versés.
- Lors de l'ouverture de compte relatif aux personnes morales, il est important de saisir les bénéficiaires effectifs dont la part dans le capital est au moins égale à 25% dans l'onglet actionnaires.

Narratif de la procédure

PRO EXP 003	Réaliser les ouvertures et clôtures de compte	Nom de tous les acteurs : CA, CC, DEX, DG, DGA, DCPC, DCTCSE
-------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Effectuer les ouvertures de comptes		
1. Ouverture de compte (personne physique)		
1.1. Entretien avec le client et collecte des documents		
Chargeé Clientèle (CC)/Chargeé d'Accueil/Assistant clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client et prendre en charge sa demande - Déterminer le type de compte adapté aux besoins du client - Collecter les documents nécessaires à l'ouverture du compte <ul style="list-style-type: none"> • La pièce d'identité à jour du client • Le justificatif de résidence • 2 photos d'identité • Le contrat de travail - C1 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • L'exhaustivité des pièces requises selon la checklist • La régularité des documents fournis - En cas non-exhaustivité des documents, demander au client de fournir l'entièreté des documents requis pour l'ouverture de compte - En cas de non-conformité des documents demander au client de fournir des documents conformes - En cas de conformité des documents requis, procéder à une vérification des informations du client sur les outils SIRON KYC et Créditinfo Volo BIC UEMOA - C2 : vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> • Le client ne figure pas sur une liste de sanctions • Le client n'est pas une Personne Politiquement Exposée (PPE) - En cas de la présence du client sur une liste de sanction, informer le CA et contacter la Direction de la conformité pour avis 	Dossier du client

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de présence d'une PPE, informer le CA et contacter la Direction de la conformité pour avis En cas non-anomalie, procéder à la saisie des informations du client dans le SI (Amplitude) 	
1.2. Saisie des informations et création du compte client dans le SI		
Chargé Clientèle (CC)/Chargé d'Accueil/Assistant clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les informations et joindre la signature du client dans le SI - Joindre la fiche de consultations SYRON KYC et l'ensemble des documents du client au kit d'ouverture de compte - Transmettre le kit d'ouverture de compte du client au CA pour validation 	Kit d'ouverture de compte
Chef d'Agence (CA)	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir du CC, le kit d'ouverture de compte du client pour validation - C3 : vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La conformité des informations du client • Les obligations KYC relatives à l'ouverture de compte : - En cas de non-conformité des informations du client, retourner le dossier du client au CC pour régularisations auprès du client - En cas de non-respect des obligations KYC, remettre physiquement le kit d'ouverture de compte au CC pour complément d'informations et régularisation auprès du client - En cas de réserve, transmettre le dossier à la Direction de la conformité pour avis - En cas de conformité, valider le compte dans le SI - Transmettre le kit d'ouverture au CC pour finalisation 	Kit d'ouverture de compte
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Après validation du compte du client dans le SI, recevoir physiquement le kit d'ouverture de compte du CA - Remettre les documents contractuels au client pour signature : <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de demande d'ouverture de compte • Spécimen de signature • La demande chéquier • La demande carte bancaire (si le client le désire) • Conditions générales d'utilisation 	Kit d'ouverture de compte Formulaire de demande d'ouverture de compte/ Spécimen de signature Demande de chéquier Conditions générales d'utilisation



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
1.3. Formalisation et finalisation de l'ouverture de compte		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les documents signés du client - C4 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La présence et la conformité de la signature du client sur tous les documents • La conformité du formulaire de demande d'ouverture de compte - En cas de document non signé, le remettre au client pour signature - En cas de signature non conforme, demander au client de reprendre la signature - En cas de non-conformité du formulaire de demande d'ouverture de compte, demander au client de le renseigner de façon exhaustive et conforme - En cas de documents conformes et signés, rattacher la signature du client au compte du client sur le SI - Communiquer les informations nécessaires au client - Remettre le RIB au client - Remettre la demande de chéquier au client pour signature en cas d'ouverture de compte courant 	RIB
1.4. Archivage numérique et physique		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Numériser et archiver le dossier dans l'outil requis (GED) - Archiver le kit d'ouverture de compte dans les armoires prévues à cet effet au sein de l'agence 	Kit d'ouverture de compte
2. Ouverture de compte personne morale		
2.1. Entretien avec le client et collecte des documents		
CC	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client et prendre en charge sa demande - Déterminer la nature du compte adapté aux besoins de l'entreprise, de son secteur d'activité - Collecter les documents nécessaires à l'ouverture du compte : <ul style="list-style-type: none"> • Statut de la société • Extrait du registre de commerce • DFE • Contrat de bail ou facture portant le nom de la société • Pièce d'identité • 2 photos ; • Tout autre document 	Statut de la société/ Extrait du registre de commerce

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les documents du client - Cf.C1 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • L'exhaustivité des pièces requises selon la checklist • La régularité des documents fournis - En cas non-exhaustivité des documents, demander au client de fournir l'entièreté des documents requis pour l'ouverture de compte - En cas de non-conformité demander au client de fournir des documents conformes - En cas de conformité des documents requis, procéder à une vérification des informations du client sur les outils SIRON KYC et Creditinfo Volo 	
2.2. Saisie des informations et création du compte client dans le SI		
	<ul style="list-style-type: none"> - Saisir les bénéficiaires - Cf.I.1.2. Saisie des informations et création du compte client dans le SI 	
2.3. Formalisation et finalisation de l'ouverture de compte		
	<ul style="list-style-type: none"> - Cf.I.1.3. Formalisation et finalisation de l'ouverture de compte 	
2.4. Archivage numérique et physique		
	<ul style="list-style-type: none"> - Cf.I.1.4. Archivage numérique et physique 	
II. Gérer les opérations de Dépôt à Terme (DAT)		
1. Ouverture du DAT		
CA	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client et prendre en charge sa demande - Remettre le formulaire de demande de DAT au client pour renseignement et signature - Réceptionner le formulaire du client - Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire est correctement renseigné • La signature sur le formulaire est conforme à celle du compte du client sur Amplitude - En cas de non-conformité, mentionner oralement ses observations au client pour correction ou régularisation - En cas de conformité du formulaire, transmettre par courrier physique, le formulaire de demande de constitution de DAT au DEx et DCTCSE pour avis 	Formulaire de demande de constitution de DAT
Agent de la comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir par courrier physique, le Formulaire de demande de constitution de DAT avec mention des avis du DEx et du DCTCSE - Procéder à l'ouverture du DAT 	Formulaire de demande de constitution de DAT



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	- Après l'ouverture du compte DAT,	
CA	- Procéder à l'archivage du dossier de constitution de DAT dans l'armoire prévue à cet effet au sein de l'agence	Formulaire de demande de constitution de DAT
2. Modification de DAT		
CC	- Recevoir le courrier de demande de fusionner ou pas le montant des DAT à l'échéance - Cf.II.1. Ouverture du DAT	
III. Blocages et clôture des comptes ((à l'initiative du client – à l'initiative de la banque)		
1. Blocage et clôture de compte à l'initiative de la banque		
CC	- Recevoir des instances judiciaires, un avis de saisie provenant de la DJR - Transmettre physiquement l'avis de saisie au CA afin d'informer le client concerné - Cf.PS5 005.I. Gestion des saisies	Avis de saisie
2. Clôture de compte à l'initiative du client		
CC	- Recevoir physiquement la demande de clôture de compte du client - C5 : Vérifier la conformité de la signature du client sur la demande à celle du compte sur amplitude - En cas de non-conformité mentionner ses observations au Client pour correction - En cas de conformité transmettre la demande de clôture de compte au CA	Demande de clôture de compte
CA	- Recevoir par email et physiquement, la demande de clôture de compte du CC - Vérifier : <ul style="list-style-type: none">• Que Le client n'a pas d'impayés• Que le client n'a pas opérations en attente - En cas d'impayé ou d'opération en attente, émettre une opposition et la transmettre par email au CC pour information du client - En cas d'absence d'impayés, approuver la demande de clôture de compte - Transmettre l'approbation par mail et par courrier physique au CC pour la clôture du compte du client	Demande de clôture de compte
CC	- Recevoir par email et par courrier physique, la décision du CA sur la clôture de compte : - En cas d'opposition du CA, informer le client du refus en lui donnant le motif - En cas de non-opposition du CA, contacter le client pour la finalisation de la clôture du compte	Courrier d'opposition



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>et lui demander de restituer les différents moyens de paiement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client et récupérer les moyens de paiement - Procéder à la clôture de compte : <ul style="list-style-type: none"> • En cas de versement ou réception, clôturer le compte dans le SI juste après l'opération • En cas de virement inter – banque, procéder à la clôture de compte dans le SI après le virement - Après la clôture de compte en agence, Transmettre les moyens de paiement du client par courrier physique au DA pour destruction - Procéder à la destruction des moyens de paiement du client. 	Courrier/email d'approbation
CA	Procéder à la clôture définitive du compte dans le système	

Annexes / Enregistrements

- Avis de saisie
- Carte de paiement
- Chéquier
- Conditions générales d'utilisation
- Courrier d'opposition
- Courrier de demande de modification de DAT
- Courrier/email d'approbation
- Demande de clôture de compte
- Dossier de constitution de DAT
- Dossier du client
- Extrait du registre de commerce
- Formulaire de demande d'ouverture de compte
- Formulaire de demande de constitution de DAT
- Kit d'ouverture de compte
- RIB
- Saisie conservatoire
- Spécimen de signature signé
- Statut de la société



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Réaliser les ouvertures et clôtures de compte
Sous-processus : Effectuer les ouvertures de compte, Gérer les opérations de DAT, Effectuer les blocages et clôtures de comptes
Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation

Référence : PRO EXP 003
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 11/11

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 :

