



Objectif et champs d'application

Le processus « Gérer les litiges et demandes d'assistance ou conseil juridiques » a pour objectif de définir les différentes étapes intervenant dans la gestion des litiges et demande d'assistance ou conseil juridiques au sein la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI)).

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la bonne gestion des litiges et demande d'assistance ou conseil juridique au sein de la BDU-CI ;
- Assurer la défense de la BDU-CI dans le cadre des confrontations judiciaires ;
- Garantir l'efficacité des cabinets externes chargés de représenter juridiquement la BDU-CI.

Rôles et responsabilités

Directeur General :

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

- Vérifier et valider la conformité du rapport d'investigation ;
- Vérifier et valider le PV du comité de suivi des affaires judiciaires.

Directeur du Contrôle Permanent et de la Conformité

Sous la responsabilité du Directeur General, il a la charge de :

- Investiguer à la suite des constats et plaintes reçus ;
- Elaborer un rapport d'investigation ;
- Emettre des recommandations relatives aux investigations menées.

Cadre Juriste,

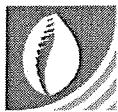
Sous la responsabilité du Directeur Juridique et Recouvrement, Il a la charge de

- Vérifier et valider la conformité du PV du comité de suivi des affaires judiciaires.
- Vérifier la lettre d'assignation ;
- Assurer le relai entre la Direction Juridique et les différents cabinets conseils.

Directeur des Affaires Juridiques

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a la charge de :

- Vérifier et valider la conformité de la lettre d'assignation ;
- Tenir de façon hebdomadaire un comité de suivi des affaires judiciaires ;
- Assurer le secrétariat de séance relatif au comité des affaires judiciaires.



Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Assignation** : acte de procédure délivré par un commissaire de justice, par lequel un demandeur cite son adversaire à comparaître en justice
- **Plainte** : acte par lequel une personne victime d'une infraction ou se sentant léser de ses droits informe la justice en vue d'obtenir des dommages et réparations
- **Rapport d'investigation** : rapport réalisé dans le cadre de suspicion de fraude ou d'actes illégaux, mettant en exergue les constats effectués et les recommandations émises

➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union
- BE : Bordereau d'Envoi
- BT : Bordereau de Transmission
- DJR : Directeur Juridique et Recouvrement
- CJ : Cadre Juridique
- DS : Directeur des Systèmes d'Information
- DE : Directeur de l'Exploitation
- DCTCSE : Direction de la Comptabilité, la Trésorerie, du Contrôle et du Suivi des Engagements
- DG : Directeur General
- DCPC : Directeur du Contrôle Permanent et de la Conformité
- PV : Procès-Verbal

Sommaire de la procédure

I.	Gestion des Plaintes initiées contre la BDU-CI	4
1.	Réception des plaintes et assignations	4
2.	Transmission des assignations	4
3.	Suivi des assignations	4
II.	Gestion des plaintes initiées par la BDU-CI	5
1.	Elaboration et validation du rapport d'investigation	5
2.	Transmission du rapport et suivi des recommandations	6



Références / Règles de gestion

- Documents de références
 - N/A
- Règles de gestion
 - La Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI) dispose de cabinets de conseil qu'elle sollicite dans le cadre de la gestion des plaintes et assignations engagées contre la banque et/ou émises par la BDU-CI.
 - Le Directeur Juridique et Recouvrement tient de façon hebdomadaire, un comité de suivi des affaires judiciaires dont il est le secrétaire de séance, auquel participent le Directeur Général, le Directeur Général Adjoint. Ce comité vise à assurer un suivi permanent des affaires judiciaires pendantes, impliquant la responsabilité de la BDU-CI



Narratif de la procédure

PRO JU09 010	Gérer les litiges et demandes d'assistance ou conseil juridiques	CJ, DJR, DSI, DCPC, Membres du comité de suivi des affaires judiciaires,
--------------	--	--

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Gestion des Plaintes initiées contre la BDU-CI		
1. Réception des plaintes et assignations		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir une lettre d'assignation - Présenter physiquement l'acte d'assignation ou la plainte au DJR pour vérification 	Lettre d'assignation
DJR	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement la lettre d'assignation - C1 : vérifier l'exhaustivité des documents énumérés sur le bordereau de transmission (BT) dans le dossier d'assignation - En cas non-exhaustivité des documents : <ul style="list-style-type: none"> • Instruire le CJ pour l'élaboration d'une réserve • Instruire le CJ pour la transmission des documents et de la réserve par bordereau d'envoi (BE) au cabinet conseil - En cas d'exhaustivité des documents, instruire le CJ pour la transmission des documents par BE au cabinet conseil 	Lettre d'assignation BE
2. Transmission des assignations		
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir la lettre d'assignation du DJR - Transmettre le dossier d'assignation par (BE) au cabinet conseil pour traitement 	Lettre d'assignation BE
3. Suivi des assignations		
DJR	<ul style="list-style-type: none"> - Dès réception des assignations du CJ, les renseigner dans un fichier de suivi des affaires judiciaires - Tenir de façon hebdomadaire, un comité de suivi des affaires judiciaires - Assurer le secrétariat de séance lors de la tenue du comité de suivi des affaires judiciaires - Dresser un PV relatif au comité de suivi et le transmettre physiquement au DGA/DG pour 	Fichier de suivi des affaires juridiques PV de comité de suivi



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

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	validation Dès réception des assignations du CJ, les renseigner dans un fichier de suivi des affaires judiciaires	des affaires judiciaires
Membre du Comité de suivi des affaires judiciaires	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement du DJR, le PV du comité de suivi des affaires judiciaires - C2 : Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> • Le PV est correctement élaboré • Le PV comporte l'exhaustivité des informations relatives au comité de suivi - En cas de PV non conforme et/ou de PV non exhaustif, émettre des observations et transmettre physiquement le PV au DJR pour correction - En cas de PV conforme, signer successivement le PV - Transmettre le PV de tenue de comité de suivi signé au DJR 	PV de tenue de comité de suivi signé
DJR	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement des membres du comité de suivi des affaires judiciaires le PV de tenue de comité de suivi signé - Effectuer le suivi des recommandations issues du comité de suivi des affaires juridique 	PV de tenue de comité de suivi signé
II. Gestion des plaintes initiées par la BDU-CI		
1. Elaboration et validation du rapport d'investigation		
DCPC	<ul style="list-style-type: none"> - Suite aux plaintes des clients ou à des constats de fraude, mener des investigations - C3 : Vérifier la véracité des faits : - En cas de faits non avérés, clôturer l'investigation - En cas de faits avérés, élaborer un rapport d'investigation relatant les faits et émettre des recommandations - Transmettre le rapport d'investigation par courrier physique au DG pour validation 	Rapport d'investigation
DG	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir du DCPC le rapport d'investigation et prendre connaissance du contenu - C4 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La correcte élaboration du rapport d'investigation • La pertinence des recommandations émises dans le rapport - En cas de non-conformité du rapport, emmène des observations et retourner le rapport au DCPC pour correction - En cas de recommandations non pertinentes, invalider le rapport d'investigation - En cas de pertinence des recommandations émises, valider et signer le rapport 	Rapport d'investigation signé



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

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre physiquement le rapport au DCPC pour la mise en œuvre des recommandations 	
2. Transmission du rapport et suivi des recommandations		
DCPC	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le rapport d'investigation validé du DG et le transmettre par courrier physique accompagné des pièces justificatives au DJR en cas de nécessité de porter plainte 	Rapport d'investigation signé/pièces justificatives
DJR	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement du DCPC, le rapport d'investigation validé, accompagné des preuves justificatives et procéder à la mise en œuvre des recommandations - Transmettre physiquement le rapport et les pièces justificatives au CJ pour traitement 	Rapport d'investigation signé/pièces justificatives
CJ	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir du DJR le rapport d'investigation accompagné des pièces justificatives - Transmettre le rapport validé et les pièces justificatives au cabinet conseil dédié afin de porter plainte pour le compte de la BDU-CI 	Rapport d'investigation signé/pièces justificatives

Annexes / Enregistrements

- Bordereau d'envoi
- Bordereau de transmission
- Fichier de suivi des affaires juridiques
- Lettre d'assignation
- Pièces justificatives
- PV de comité de suivi des affaires judiciaires
- Rapport d'investigation

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Gérer les affaires juridiques

Sous-Processus : Gérer les litiges et demandes
d'assistance ou conseil juridiques

Référence : PRO JU09 010

N° de version : 1

Date d'émission : Août 2024

Page : 7 / 7

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

Liste des modifications

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

Rédigé par : Direction Juridique et Recouvrement

Date : Août 2024

Signature :

Validé par : 23/09/2024

Date : Comité Proc

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :

