



Objectif et champs d'application

La procédure « Gérer les incidents de paiements » a pour objectif de définir les différentes étapes intervenant dans la gestion des incidents au sein de la Banque de L'Union Côte d'Ivoire

L'application de cette procédure relève de la responsabilité de la Direction de l'Exploitation et de la Direction des Opérations.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la gestion optimale des incidents de paiements au sein de la BDU-CI
- Assurer la déclaration des incidents de paiements sur la Centrale des Incidents de Paiement (CIP-UEMOA)
- Assurer la déclaration de la régularisation des incidents de paiements sur la CIP-UEMOA

Rôles et responsabilités

Directeur Juridique et du Recouvrement

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

- Vérifier et valider la conformité du certificat de non-paiement ;
- Vérifier et valider la conformité du Procès-verbal de non-régularisation de l'incident de paiement ;
- Vérifier et valider la conformité de l'acte notarié de saisie.

Chargé de la Gestion des incidents de paiement

Sous la responsabilité du Directeur des Opérations, il a la charge de :

- Vérifier l'effectivité et le motif du rejet du chèque sur Amplitude ;
- Vérifier la présence exhaustive des chèques en impayé sur Amplitude sur l'état des chèques impayés ;
- Procéder à la déclaration de l'incident de paiement sur la CIP-UEMOA ;
- Elaborer la lettre d'avertissement ;
- Elaborer la lettre d'injonction ;
- Etablir le certificat de non-paiement ;
- Etablir l'attestation de paiement ;
- Vérifier la conformité des preuves de régularisation apportées par le client ;
- Procéder à la déclaration de la régularisation de l'incident de paiement sur la CIP-UEMOA ;
- Procéder à la déclaration de la levée de l'interdiction bancaire sur la CIP-UEMOA.



Direction des Systèmes d'Information :

- Déclarer sur la Centrale des Incidents de Paiement de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africain (CIP-UEMOA) 2 jours ouvrés après le refus de paiement. Lors de déclaration, l'agent en charge doit renseigner les informations suivant sur la plateforme de la CIP-UEMOA :
 - Le numéro du compte ;
 - Le numéro du chèque ;
 - Montant du chèque ;
 - La position du compte lors du rejet ;
 - Le motif de rejet

Sigles et Définitions

- Définitions
- **Attestation de paiement** : document délivré au client à la suite de la régularisation de l'incident de paiement.
- **Attestation de rejet** : document délivré au bénéficiaire d'un chèque rejeté pour défaut de paiement ou défaut de provision indiquant le motif du refus de paiement, l'interdiction d'émission de chèques jusqu'à la régularisation et les sanctions encourus en cas d'émission de chèques durant cet intervalle ou à défaut de régularisation.
- **Centrale des Incidents de Paiement de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine**: Organe mis en place au sein de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) en application des dispositions des articles 127, 128, 129 et 241 du Règlement n°15/2002/CM/UEMOA du 19 septembre 2002 relatif aux systèmes de paiement dans les Etats membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) , permettant de centraliser les incidents de paiements relatifs aux différents moyens de paiements utilisés au sein de l'UEMOA.
- **Certificat de non-paiement** : document délivré au client par voie d'huissier en cas de défaut de régularisation, plus de 30 jours ouvrés après la survenance du après transmission préalable de la lettre de régularisation, de la lettre d'avertissement et de la lettre d'injonction.
- **Interdiction bancaire** : interdiction d'émettre des chèques ordinaires et de disposer de cartes de paiement, autres que les cartes intra bancaires ou porte-monnaie électronique, en application des dispositions du Règlement n°15/2002/CM/UEMOA. La personne en situation d'interdiction bancaire ne peut utiliser que des chèques certifiés ou des chèques dits de banque ou de formules de retrait en espèces.
- **Lettre d'injonction ou d'interdiction bancaire** : lettre transmise au client en cas de défaut de régularisation de l'incident de paiement après 30 jours ouvrés, l'informant de son interdiction bancaire.



- **Lettre d'avertissement** : lettre adressée au client à partir du 4ème jour ouvrable suivant la date d'expiration du délai 2 jours relatif à la régularisation de l'incident de paiement.

- **Lettre de régularisation** : lettre adressée au client pour la régularisation juste après constatation de l'incident de paiement.

➤ **Sigles**

- BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
- BDU CI : Banque de L'Union Côte d'Ivoire
- DJR : Directeur Juridique et Recouvrement
- DSI : Direction du Système d'information

Sommaire de la procédure

I. Constatation de l'incident de paiement	Erreur ! Signet non défini.
1. Cas de remise de chèque	Erreur ! Signet non défini.
2. Cas de chèque en compensation.....	6
II. Traitement de l'incident de paiement	6
1. Notification de l'incident de paiement au client pour la régularisation	6
2. Déclaration de l'incident sur le Centrale d'Incidents de Paiement (CIP-UEMOA) en cas de non-régularisation de l'incident de paiement et notification au client pour règlement sous 3 à 7 jours	
2.1. Elaboration de la lettre d'avertissement.....	7
2.2. Déclaration de l'incident sur la CIP-UEMOA	7
3. Notification de l'injonction en cas de non-régularisation sous le délai des 30 jours ouvrés	8
3.1. Elaboration et transmission de la lettre d'injonction et du certificat de non-paiement	8
3.2. Récupération des chéquiers en possession des clients	9
III. Régularisation de l'incident de paiement	9
3.1. Cas de régularisation de l'incident dans le délai légal	9
3.2. Cas de régularisation de l'incident hors du délai légal	10



Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

- Instruction N°009/07/RSP/2010 du 26 Juillet 2010 relative au dispositif de centralisation et de diffusion des Incidents de Paiement de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)
- Le règlement n° 15/2002/CM/UEMOA du 19 septembre 2002 relatif aux systèmes de paiement dans les Etats membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).
- Loi uniforme relative à la répression des infractions en matière de chèque, de carte bancaire et d'autres instruments et procédés électroniques de paiement.

➤ Règles de gestion

- Au sein de la BDU CI, tous les chèques rejetés pour motif « absence ou insuffisance de provision » doivent faire l'objet d'une déclaration d'incident de paiement. Le client dont le compte n'a enregistré aucun incident de paiement dans les trois (03) mois précédant l'incident de paiement reçoit d'abord une lettre d'avertissement, puis si faute de régularisation sous (30) jours, il reçoit une lettre d'injonction et est mis sous interdiction de chéquier.
- En cas d'incident de paiement, le chargé de la gestion des incidents doit contacter le client par appel téléphonique ou lui adresser une lettre de régularisation le plus tôt possible afin que l'incident soit régularisé. A réception de la lettre de régularisation ou de l'appel, le client est tenu de régularisé l'incident dans un délai de 2 jours ouvrés.
Le chargé de la gestion des incidents doit renseigner tout incident de paiement dans le registre d'incident de paiement.
- Pour toute régularisation, le chargé de la gestion des incidents informe le front office des incidents de paiement à J+1 de la clientèle.
- En cas de défaut de régularisation, le chargé de la gestion des incidents doit transmettre une lettre d'avertissement au client. A réception de la lettre d'avertissement, le client est tenu de régularisé l'incident dans un délai de 30 jours ouvrés.
- En cas de défaut de régularisation après 30 jours ouvrés, le chargé de la gestion des incidents doit adresser au client une lettre d'injonction lui précisant qu'il est interdit pendant une période de 5 ans, d'émettre des chèques autres que ceux qui permettent exclusivement le retrait de fonds par le tireur auprès du tiré, ou ceux qui sont certifiés. Sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux, l'interdiction bancaire frappe le titulaire d'un compte en cette seule qualité. La personne en situation d'interdiction bancaire conserve le droit, en revanche, d'émettre des chèques en qualité de mandataire sur le compte d'un mandant, sous réserve que ce dernier ne soit lui-même frappé d'une interdiction d'émettre des chèques.
- Les lettres et correspondances transmises au client dans le cadre de la régularisation de l'incident de paiement doivent être rangés dans la liasse des pièces de la journée concernée.



- En cas de défaut de régularisation après transmission de la lettre d'injonction, le chargé de la gestion des incidents doit établir un certificat de paiement et le transmettre au (DJR). Si au bout de 10 jours, l'incident n'est pas régularisé, le DJR fait constater le non-paiement par l'huissier et fait élaborer un acte par le notaire, cet acte est ensuite remis au greffe du tribunal compétent qui délivre sans autre acte de procédure et sans frais, un titre exécutoire qui permet de procéder à toutes voies d'exécution dans un délai maximum de 8 jours.
- La régularisation de l'incident de paiement et la levée de l'interdiction bancaire doivent être renseignées par le chargé de la gestion des incidents sur la plateforme de la CIP-UEMOA.



Narratif de la procédure

PRO OP03 006	Gérer les incidents de paiements	Chargé de la gestion des incidents DJR, DSI
--------------	----------------------------------	--

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Chargé de la gestion des incidents	<p>I- Cas de chèque en compensation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le jour suivant par email de la Direction du Système d'information, l'état des chèques revenus impayés à la compensation - Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • Le rejet des chèques avec comme motif « Défaut ou insuffisance de provision » • L'exhaustivité des chèques rejeté en comparant les chèques du fichier avec pour motif « Défaut de provision » et l'état des chèques impayés en compensation - En cas non-exhaustivité, remonter l'information par email ou par appel téléphonique à la DSI - En cas d'exhaustivité, Procéder au traitement des incidents de paiement <p>I. Traitement de l'incident de paiement</p> <p>1. Notification de l'incident de paiement au client pour la régularisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacter le plus rapidement possible le client, par appel téléphonique, pour la régularisation de l'incident dans un délai de 2 jours - Rappeler le service compensation de transmettre une attestation de rejet au bénéficiaire en précisant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le motif du refus de paiement • L'interdiction d'émission de chèques jusqu'à la régularisation 	Chèque Chèque rejeté Etat des chèques impayés en compensation Attestation de rejet



Chargé de la gestion des incidents DSI	<ul style="list-style-type: none">• Les sanctions encourus en cas d'émission de chèques durant cet intervalle ou à défaut de régularisation- Enregistrer l'incident de paiement dans le registre des incidents de paiements ainsi que la date de transmission de la lettre de régularisation <p>2. <u>Déclaration de l'incident sur le Centrale d'Incidents de Paiement (CIP-UEMOA) en cas de non-régularisation de l'incident de paiement et notification au client pour règlement sous 3 jours</u></p> <p>2.1. Elaboration de la lettre d'avertissement</p> <ul style="list-style-type: none">- A l'issu des 2 jours ouvrés, en cas de non-régularisation de l'incident de paiement, élaborer une lettre d'avertissement à l'attention du titulaire du compte et/ou une lettre d'information à l'attention des mandataires du compte- Transmettre par courrier physique la lettre d'avertissement au client pour la régularisation de l'incident sous 30 jours ouvrés ou par mail- Enregistrer la lettre d'avertissement dans le registre d'incident de paiement- Transmettre 1 copie de la lettre d'avertissement aux chargés de compte pour information <p>2.2. Déclaration de l'incident sur la CIP-UEMOA</p> <ul style="list-style-type: none">- Tout juste après avoir élaboré la lettre d'avertissement, se connecter à la CIP-UEMOA via le code d'accès et le mot de passe fournis par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de L'Ouest (BCEAO)- Déclarer l'incident sur la plateforme en renseignant les informations suivantes :<ul style="list-style-type: none">• Le numéro du compte• Le numéro du chèque• Montant du chèque• La position du compte lors du rejet• Le motif de rejet	Registre d'incident de paiement Lettre d'avertissement et/ou d'information
---	--	---



Chargé de la gestion des incidents	<p>3. <u>Notification de l'injonction en cas de non-régularisation sous le délai des 30 jours ouvrés</u></p> <p>3.1. Elaboration et transmission de la lettre d'injonction et du certificat de non-paiement</p> <ul style="list-style-type: none">- De manière hebdomadaire, se connecter à l'application GESTCIP, pour identifier les clients n'ayant pas régularisé leurs impayés sous le délai de 30 jours ouvrés- Elaborer une lettre d'injonction ou d'interdiction bancaire- Elaborer un certificat de non-paiement- Vérifier que les informations qui figurent sur la lettre d'injonction sont conformes à celles relatives sur le chèque sans provision- En cas de non-conformité, apporter les corrections nécessaires- En cas de conformité, signer la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement- Transmettre par courrier physique la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement au DJR pour diligence. <p>DJR</p> <ul style="list-style-type: none">- Recevoir physiquement du Chargé de la gestion des incidents le certificat de non-paiement et la lettre d'injonction ainsi qu'une copie du chèque revenu impayé lors de la compensation retour- Vérifier la correcte élaboration du certificat de non-paiement et de la lettre d'injonction- En cas de non-conformité mentionner ses observations et les transmettre physiquement au Chargé de la gestion des incidents pour corrections- En cas de conformité ou après corrections éventuelles, signer la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement <p>Chargé de la gestion des incidents</p> <ul style="list-style-type: none">- Transmettre par courrier physique le certificat de non-paiement et la lettre d'injonction au Chargé de la gestion des incidents- Recevoir le certificat de non-paiement et la lettre d'injonction au CA pour traitement- Enregistrer la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement dans le registre d'incident- Conserver une copie de la lettre d'injonction et du certificat de non-paiement	Lettre d'injonction Certificat de non-paiement Certificat de non-paiement et lettre d'injonction signés
------------------------------------	--	---



	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre la lettre d'injonction et du certificat de non-paiement par courrier physique au DJR pour transmission au client par voie d'huissier - Recevoir du Chargé de la gestion des incidents la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement - Transmettre par voie d'huissier la lettre d'injonction et le certificat de non-paiement au client - En cas de non-régularisation 10 jours après la réception du certificat de non-paiement, faire constater la non-régularisation de l'incident de paiement par un huissier - Faire élaborer un acte notarié qui sera remis par la suite au greffe du tribunal compétent pour la délivrance d'un titre exécutoire permettant ainsi de procéder à toutes voies d'exécution <p>3.2. Récupération des chéquiers en possession des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Après que la lettre d'injonction ait été transmise au client, transmettre un email au conseiller client ou gestionnaire de compte pour la restitution des chéquiers (mention stipulée dans la lettre d'injonction) ou entrer en contact avec le client afin de récupérer les formules de chèques en sa possession 	Acte notarié
Chargé de la gestion des incidents	<p>II. <u>Régularisation de l'incident de paiement</u></p> <p>3.1. Cas de régularisation de l'incident dans le délai légal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir du client la preuve de régularisation de l'incident - Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • L'authenticité de la preuve de régularisation • La conformité entre le montant sur la preuve de régularisation et le montant de l'incident - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les communiquer oralement au client pour régularisation - En cas de conformité, effectuer le prélèvement des frais de régularisations de l'incident sur le compte du client via Amplitude (dès la constatation de l'impayé) 	Preuves régularisation de l'incident de
Chargé de la gestion des incidents		Attestation de paiement de



Chargé de la gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none">- Établir l'attestation de paiement et la remettre physiquement au client- Au plus tard 24 heures après avoir réceptionner les preuves de régularisation du client, se connecter à la CIP-UEMOA via le code d'accès et le mot de passe fournis par la BCEAO- Procéder à la déclaration de la régularisation de l'incident sur la CIP-UEMOA en y joignant les documents suivants :<ul style="list-style-type: none">• Copie des Preuves de régularisation• Copie de l'attestation de paiement- Transmettre par courrier physique la copie de l'attestation de paiement à la BCEAO- Lever de la suspension du compte du client sur Amplitude <p>3.2. Cas de régularisation de l'incident hors du délai légal</p> <ul style="list-style-type: none">- Recevoir du client la preuve de régularisation de l'incident- Vérifier :<ul style="list-style-type: none">* Le paiement de la pénalité adossée au montant de l'impayé au Trésor Public en constatant l'authenticité de l'attestation d'exonération délivrée* L'authenticité de la preuve de régularisation* La conformité entre le montant sur la preuve de régularisation et le montant de l'incident- En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les communiquer oralement au client pour régularisation- En cas de conformité, effectuer le prélèvement des frais de régularisations de l'incident sur le compte du client via Amplitude (dès la constatation de l'impayé)- Établir l'attestation de paiement et la remettre physiquement au client- Au plus tard 24 heures après avoir réceptionner les preuves de régularisation du client, se connecter à la CIP-UEMOA via le code d'accès et le mot de passe fournis par la BCEAO- Procéder à la déclaration de la levée de l'interdiction bancaire dans la CIP-UEMOA en y joignant les documents suivants :<ul style="list-style-type: none">• Copie des Preuves de régularisation• Copie de l'attestation de paiementTransmettre par courrier physique la copie de l'attestation de paiement à la BCEAO	Preuves régularisation de l'incident de de
	Attestation de paiement de	



	<ul style="list-style-type: none">- Lever de la suspension du compte du client sur Amplitude.	
--	---	--

Annexes / Enregistrements

- Acte notarié
- Attestation de paiement
- Attestation de rejet
- Certificat de non-paiement
- Chèque rejeté
- Etat des chèques impayés en compensation
- Extrait de compte du client
- Lettre d'avertissement
- Lettre d'injonction
- Lettre de régularisation
- Liste des clients ayant régularisé les incidents de paiement
- Preuves de régularisation de l'incident
- Procès-verbal de non-régularisation de l'incident de paiement
- Registre d'incident de paiement

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Sécuriser les opérations et les biens et
veiller au respect de la réglementation

Sous-Processus : Gérer les incidents de paiements

Pilote et Co-pilote du processus : Direction des
Opérations

Référence : PRO OP03 006

N° de version : 1

Date d'émission : Octobre
2024

Page : 12 / 12

Liste des modifications

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

Rédigé par : Direction des
Opérations

Date : Octobre 2024

Signature :

Validé par : Comité Procédures

Date : 23/10/2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :