



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre 2024

Page : 1 / 17

Objectif et champs d'application

La procédure « Gérer les opérations de transfert d'argent » a pour mission de définir les différentes règles et étapes relatives à la gestion des opérations de transfert d'argent au sein de la Banque de L'Union Cote d'Ivoire (BDU-CI).

Cette procédure couvre cinq (05) grandes étapes à savoir :

- Gestion des transactions ;
- Gestion des réclamations et requêtes de la clientèle ;
- Gestion des compensations ;
- Gestion et suivi des franchisés ;
- Monitoring et Elaboration du rapport d'activité des opérations de transfert d'argent.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer le bon traitement des opérations de transfert d'argent au sein de la
- Garantir la bonne gestion des opérations de compensations relatives aux opérations de transfert d'argent réalisées au sein de la BDU-CI
- Garantir le recouvrement exhaustif des commissions de la BDU-CI relatif aux opérations de transfert d'argent
- Assurer la gestion optimale des réclamations et requêtes de la clientèle

Rôles et responsabilités

Responsable Monétique et Transferts Rapides d'Argent

Sous la responsabilité du Directeur d'Exploitation, il a en charge de :

- Gérer l'interface entre la banque et les partenaires de transferts d'argent comme Western Union (WU), Ria ... ;
- Vérifier et valider la conformité de la liste des besoins de caisse ;
- Effectuer le déplafonnement des points de vente ;
- Vérifier et valider la conformité du formulaire de demande d'Unité de Valeur (UV) ;
- Vérifier et valider la conformité du formulaire de demande de conversion d'UV ;
- Elaborer pour la Direction, le rapport d'activité trimestriel des opérations de transfert d'argent ;
- Elaborer les états réglementaires mensuels des opérations de transfert d'argent et transmettre à la Banque Centrale, les données périodiques de l'Emetteur de Monnaie Electronique Moov ;
- Suivre la performance des agences en établissant leurs réalisations trimestrielles par rapport à la période précédente et face aux objectifs établis ;
- Coordonner en relation avec la Direction du Marketing, la promotion des produits mis en place (nouveaux et existants) ;
- Collecter les besoins en personnel des bureaux en remontant l'information à la Direction dans le but de procéder à de nouveaux recrutements ou redéploiements.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 2 / 17

Chargée de Pole TRAME

Sous la responsabilité du Responsable Monétique et TRAME, il a en charge de :

- Elaborer de façon mensuelle les états Excel des opérations de transfert d'argent sur les différentes plateformes (besoins interne et BCEAO) ;
- Effectuer la compile des données des états Excel des opérations de transfert d'argent sur les différentes plateformes ;
- Effectuer la prise en charge des demandes courantes des Points de vente (PDV) notamment la demande de nouveau Terminal, l'augmentation de limites journalières et transactionnelles... ;
- Gérer les opérateurs (accès, absences, remplacements, redéploiement, ...) ;
- Gérer et dispatcher les articles de promotion lors des campagnes ;
- Gérer les outils de formations et objets de promotions stockées ;
- Réaliser le monitoring des transactions ;
- Procéder à la création et au paramétrage des nouveaux PDV sur la plateforme du partenaire (immatriculation) le logiciel de rapprochement 2SCrown.
- Elaborer périodiquement (trimestrielle) des inventaires des comptes internes
- Veiller au respect par les sous agents de la législation applicable aux conditions de transfert de fonds ;
- Effectuer la prise en charge des requêtes courantes (réclamations, preuves de paiement clients, transferts bloqués, transactions à distance en cas d'absence de connexion ou d'électricité) et assister en cas de difficultés dans le traitement des opérations ;
- Traiter les demandes courantes (changement de nom, augmentation de la limite quotidienne et permanente d'un bureau ou de la limite d'une transaction, réinitialisation de terminal, changement de destination ou de montant, annulation...) via les plateformes des partenaires, ou en relation avec le Call center pour Western Union et Money Gram ;
- Promouvoir en relation avec la Direction du Marketing, les nouveaux programmes et produits mis en place (Déposit Ria, ABMT...) ;
- Coordonner et assurer avec le Responsable de la cellule Monétique et TRAME, l'information et la formation régulière de l'ensemble du personnel (minimum 1 fois par an), impliqué dans l'activité de transfert sur tous les aspects des produits courants et nouveaux (sécurité, service clientèle, procédures, ...) ;
- Gérer l'interface entre la cellule Monétique et TRAME et les partenaires (sous agents) ;

Agent du Service Transferts Rapides, Chargé de la Comptabilité

Sous la responsabilité du chargé de pole TRAME, il a en charge de :

- Réaliser le suivi par le logiciel 2SCrown, de la réconciliation quotidienne à J+1 avec les différents MTO sur la base des fichiers d'activité et de règlement ;
- Elaborer et coordonner au quotidien la liste de besoins en approvisionnement
- Réaliser le suivi et le rapprochement des comptes de passages des opérations de transferts rapides classiques des PDV (plateformes partenaires vs delta) ;
- Effectuer le traitement des opérations de dépôt bancaire ;
- Réaliser la prospection, l'animation du réseau, l'audit et le suivi de la qualité de service et de la performance de chaque bureau, la formation, merchandising et articles promotionnels... ;
- Vérifier la conformité des transactions d'envois et réceptions ;



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 3 / 17

- Approvisionner les points de vente en UV et UMEM pour les opérations Mobile MONEY (MM) ;
- Effectuer le suivi des UV et Unités de Monnaie Electronique Moov (UMEM) au niveau des points de ventes ;
- Vérifier la source de la réclamation et situer la responsabilité dans le cadre de la gestion des réclamations relatives aux opérations (MM) ;
- Effectuer sur la plateforme dédiée, les modifications sur les opérations à la demande du client envoyeur ;
- Procéder à l'annulation des opérations de transfert d'argent sur la plateforme dédiée ;
- Suivre et rapprocher au quotidien les opérations Mobile Money comptabilisées sur delta et celles figurant sur les fichiers d'activité des plateformes ;
- Prendre en charge et assister avec le chargé de TRAME les requêtes courantes (voir tâches Cadre Sous Agent).

Agent du Service Informatique en Charge de l'Intégration

Sous la responsabilité du Directeur des Plateformes et Systèmes Groupe, il a en charge de :

- D'intégrer toutes les opérations de TRA
- Effectuer la prise en charge de l'intégration dans le core MONEY à j+1, des journées des différents opérateurs de TRA (Western Union, RIA) traitées par la Banque Transactionnelle.

Caissier Principal

Sous la responsabilité du Directeur de l'Agence Principale, il a en charge d'approvisionner le Caissier auxiliaire.

Caissier Auxiliaire

Sous la responsabilité du Directeur de la Banque Transactionnelle, il a en charge de :

- Vérifier la conformité des informations du client lors des opérations de transfert d'argent ;
- Saisir les opérations d'envoi et de réception sur les plateformes dédiées ;
- Valider les opérations d'envoi sur les plateformes dédiées ;
- Initier les opérations de réception sur les plateformes dédiées ;
- Renseigner les opérations de MM dans le registre de transaction ;
- Procéder à l'arrêté de fin de journée par la saisie dans le SIB (Amplitude UP) des opérations de transferts effectuées.

Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Banque** : institution financière, ayant pour activité principale, la collecte d'épargne et l'octroi de crédit. Elle met à la disposition de sa clientèle, plusieurs produits et services bancaires dont les transferts d'argents.
- **Compte Tête de pont/ Head office** : numéro de téléphone sur lequel le vérificateur reçoit le montant total en Unité de Valeur (UV) devant servir aux approvisionnements et rapatriements des points de ventes MM.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre 2024

Page : 4 / 17

- **Couvertures** : montants des règlements des journées que les opérateurs de transfert rapide (MTO) mettent à la disposition de la Direction de la Banque Transactionnelle à J+1 pour la réalisation des opérations de transferts. Ce montant fait l'objet de préfinancement dans le cas de Transfast.
- **Déplafonnement** : action permettant à un point de vente d'effectuer des opérations au-delà de la limite autorisée.
- **Dépôt bancaire** : somme d'argent reçue par le client sur son compte bancaire à travers des opérations de transfert d'argent rapide.
- **Mobile Money** : un service financier que les opérateurs de téléphonie mobile fournissent à leur clientèle, leur permettant d'effectuer des opérations d'envoi et de réception de fonds, depuis un compte rattaché à leur numéro mobile.
- **Transfert d'argent** : Service financier mis à la disposition de la clientèle par les banques et les opérateurs de transfert rapide, permettant de réaliser les opérations d'envoi et de réception de fonds.
- **Unité de Valeur** : monnaie électronique convertible utilisée dans le cadre des opérations de transfert d'argent (dépôt, retrait, recharge...).

➤ **Sigles**

- BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA: Caissier Auxiliaire
- CP: Caissier principal
- CC : Chargé Clientèle
- RMTRAME : Responsable Monétique et Transferts Rapides d'Argent
- CPTRAME : Chargée de pole Transfert Rapide d'Argent
- EME : Emetteur de Monnaie Electronique
- MM : Mobile Money
- MTO : Money Transfert Operator
- OTR : Opérateur de Transfert Rapide
- PDV : point de vente
- UV : Unités de Valeur
- WU : Western Union



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert
d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre
2024
Page : 5 / 17

Sommaire de la procédure

I. Gestion des transactions	7
1. Gestion des produits de transfert rapide	7
2. Gestion des produits Mobile MONEY (MM)	10
II. Gestion des réclamations et requêtes de la clientèle	12
1. Gestion des réclamations	Erreur ! Signet non défini.
2. Gestion des requêtes	Erreur ! Signet non défini.
III. Gestion des compensations	14
1. Cas des opérations de transfert rapide	14
2. Cas des opérations MM	Erreur ! Signet non défini.
IV. Elaboration du rapport d'activité des opérations de transfert d'argent	14
1. Rapport d'activité mensuel	14
2. Rapport d'activité trimestriel	15
3. Canevas mensuel BCEAO	15
4. Etats Cocotier (Collecte Consolidation Traitement Intégration et Elaboration de Rapports) de l'EME (Émetteur de Monnaie Electronique)	15



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre 2024

Page : 6 / 17

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

- N/A

➤ Règles de gestion

Au sein de la Banque de l'Union Cote D'ivoire (BDU-CI), les opérations de transfert d'argent doivent être traitées par la Direction d'Exploitation via la cellule Monétique et des TRAME. Ces opérations sont entre autres, les envois et réceptions de fonds effectués par les clients, qui se font à travers des opérateurs de transfert d'argent (MTO) ou des caissiers.

- La BDU-CI met à la disposition de sa clientèle, 2 grandes familles de produits relatifs aux transferts d'argent. Il s'agit notamment des produits de transfert rapides, et du Mobile Money(MM) Au titre des produits de transfert rapides, deux (2) produits sont commercialisés par la BDU-CI :

- Western Union ;
- RIA ;

- Au titre des produits MM deux (02) produits sont commercialisés par la BDU-CI :

- Orange Money ;
- Wave .

- La BDU-CI dispose de deux (02) types de points de vente relatifs aux opérations de transfert d'argent :

- Les points de vente en agence ;
- Les points de vente hors agence.

- Les approvisionnements en Unités de Valeur Electronique (UVE) doivent se faire sur demande du point de vente par mail avec relance par appel téléphonique.

- Les UVE approvisionnant les téléphones des points de ventes doivent être transférées depuis le compte Tête de pont/Head office et vice versa pour les rapatriements.

- Au sein de la BDU-CI, seul le bénéficiaire doit effectuer le retrait de fonds. L'opération requiert un mot de passe, que le client doit recevoir, et valider depuis son téléphone mobile.

- Au cours des opérations de dépôts, le caissier doit demander au client de renseigner le numéro du bénéficiaire sur un bout de papier, de sorte à éviter une confrontation en cas d'erreur du client.

Dans le cas d'une opération sur un numéro de bénéficiaire erroné fourni par le client, la CPTRAME doit contacter l'opérateur de téléphonie pour l'annulation de l'opération et la saisie des fonds en cas de non retrait du bénéficiaire par erreur.

- Les rapports d'activités réglementaires ou trimestriels doivent être élaborés les 30 juin, 30 Septembre et 31 Décembre suite aux arrêtés réglementaires et doivent être transmis à la Direction Générale pour information.



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Caissier (CA) auxiliaire	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Gestion des transactions</u> - <u>Gestion des produits de transfert rapide</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Points de vente en agence ○ Envoi et réception de fonds ▪ Envoi de fonds - Recevoir le client ayant dûment rempli le bordereau dédié pour l'opération - Réceptionner la pièce d'identité du client - Vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> - La pièce d'identité est valide - La photo sur la pièce est lisible et correspond bel et bien au client présent - En cas de non-conformité de la pièce d'identité, transmettre physiquement la pièce d'identité au client et lui demander de fournir une pièce conforme - En cas de conformité, collecter les informations relatives à l'opération - Saisir les informations relatives à la transaction sur la plateforme dédiée en y renseignant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Le pays d'envoi - Le nom et prénom du client - Le numéro de téléphone du client - L'adresse du client - Le numéro de la pièce du client - Le nom du bénéficiaire - Communiquer les frais d'envoi, la taxe et le montant converti en cas de devises étrangères au client - A la suite de l'accord du client, réceptionner le montant d'envoi 	<p>Bordereau d'envoi</p> <p>Reçu de la transaction</p>



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 8 / 17

Caissier	<ul style="list-style-type: none">- Valider l'opération sur la plateforme et imprimer le reçu d'envoi en 2 exemplaires signés par le client- Conserver un exemplaire du reçu d'envoi et remettre le second au client	
CA	<ul style="list-style-type: none">▪ Réception de fonds- Recevoir le client ayant dûment rempli le bordereau dédié pour l'opération- Recevoir le client, réceptionner sa pièce d'identité- Vérifier que la pièce d'identité est valide- La photo sur la pièce est lisible et correspond bel et bien au client présent- En cas de non-conformité de la pièce d'identité, transmettre physiquement la pièce d'identité au client et lui demander de fournir une pièce conforme- En cas de conformité, collecter les informations relatives à l'opération- Demander au client de fournir les informations suivantes :<ul style="list-style-type: none">- Le numéro de transfert- La provenance du montant- Nom et prénom de l'expéditeur- Le montant attendu- Saisir le numéro de transfert sur la plateforme concernée- Vérifier la conformité des informations fournies par le client aux informations rattachées au numéro de transfert sur la plateforme :- En cas de non-conformité, surseoir au paiement et informer le client du motif du rejet- En cas de conformité, saisir l'opération pour le paiement sur la plateforme- Valider l'opération sur la plateforme avec l'accord du client- Imprimer le reçu de paiement en 2 exemplaires et les remettre au client pour signature- Réceptionner un exemplaire du reçu de paiement signé et procéder au paiement du client- A la suite du paiement du client, effectuer une copie de la pièce du client et la joindre au dossier○ Dépôt bancaire- Recevoir les fonds sur le compte bancaire	<p>Bordereau de retrait</p> <p>Reçu de paiement</p>



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre 2024

Page : 9 / 17

CPTRAME / ATRAME	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier la conformité de l'opération en confrontant le nom du bénéficiaire du dépôt bancaire et celui du titulaire du compte bancaire correspondant- En cas de non-conformité, rejeter la transaction- En cas de conformité, payer l'opération sur la plateforme dédiée- Imprimer le reçu de paiement en 2 exemplaires et les remettre au client pour signature- A j+1 du paiement, télécharger le rapport d'activité sur la plateforme dédiée- Retraiter les données de la plateforme sur le logiciel de rapprochement interne (2SCrown)- Transmettre le fichier de transactions et couvertures retraité par email aux Agents de la DSI pour l'intégration des fichiers retraités de transaction et couverture- Recevoir par email du fichier retraité- Le crédit du compte bancaire du client est automatique après l'intégration du fichier<ul style="list-style-type: none">o Déplafonnement des points de vente- À la suite du message d'alerte de dépassement de plafond, contacter par mail ou appel téléphonique la CPTRAME et demander un déplafonnement- À la suite de la demande de déplafonnement par appel téléphonique de l'OTR se connecter à la plateforme via son mot de passe- Renseigner les informations du point de vente dans le menu approprié sur la plateforme, effectuer la requête et la valider- Après validation, recevoir par email le code pin relatif à l'opération de déplafonnement- Renseigner le code pin sur la plateforme et valider l'opération de déplafonnement<ul style="list-style-type: none">o Arrêté de caisse<ul style="list-style-type: none">▪ Cas des caisses des points de vente en agence- Tenir un fichier Excel d'arrêté de caisse de façon journalière	<p>Rapport d'activité des dépôts bancaires</p> <p>Fichier retraité des transactions et couvertures</p> <p>Demande de rapatriement de fonds</p>
CPTRAME / ATRAME		



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 10 / 17

OTR/ CAISSIER	<ul style="list-style-type: none">- Avant les opérations du jour, saisir le solde veille et l'encaisse du début de journée dans le fichier d'arrêté de caisse- En fin de journée, après avoir saisi le cumul de toutes les opérations effectuées de la journée dans Delta Bank, effectuer un pointage et rapprocher le solde physique au solde comptable- Vérifier qu'il n'y a pas d'écart entre le solde physique et le solde comptable- En cas d'écart, déterminer les origines de l'écart et procéder aux corrections- En cas de conformité ou après corrections éventuelles, valider l'arrêté de caisse dans le logiciel AMPLITUDE UP	Rapport de transferts d'argent et reçus d'Amplitude Fiche d'arrêté caisse
CPTRAME /ATRAMÉ	<ul style="list-style-type: none">- <u>Gestion des produits Mobile Money (MM)</u><ul style="list-style-type: none">o Approvisionnement TETE DE PONT ou HEAD OFFICE- Renseigner le mémo de demande d'approvisionnement d'UVE et le faire signer au Responsable de la CMTRAME- Transmettre le mémo de demande d'UVE signé à la Direction Générale pour accord- A la suite de la validation du DG, le dit mémo sera transmis à la Direction des Opérations et ou la Direction de la comptabilité selon l'opérateur (OMCI ou WAVE).	Extrait de compte Amplitude & rapports TRAME
DOP/DCTSE	<ul style="list-style-type: none">- Dans le cas du traitement d'un approvisionnement en UVE Wave, un swift sera communiqué à l'opérateur par courriel qui procèdera à l'approvisionnement dès la confirmation de la réception de fonds.	
CPTRAME /ATRAMÉ	<ul style="list-style-type: none">- Par contre l'approvisionnement de la puce tête de pont s'effectue en interne via Approbank- Recevoir les UVE sur le compte Tête de pont/Head office<ul style="list-style-type: none">o Approvisionnement des points de vente	Extrait de compte Amplitude & rapports TRAME



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 11 / 17

CPTRAME / ATRAME	<ul style="list-style-type: none">- A la suite de la demande d'approvisionnement de l'OTR transmise par mail, se connecter à l'application dédiée- Vérifier que le solde du point de vente est insuffisant- En cas de solde suffisant, rejeter la demande d'approvisionnement et le notifier par appel téléphonique à l'OTR pour information- En cas de solde insuffisant, approvisionner en Unités de Valeur Electronique (UVE) le numéro de téléphone du point de vente rattaché aux opérations depuis le compte Tête de pont/Head office<ul style="list-style-type: none">o Rapatriement de fonds- À la suite de contrôle et de rapprochements, se connecter à la plateforme dédiée- Vérifier que le solde du point de vente est supérieur au plafond- En cas de dépassement de plafond, effectuer le rapatriement des UV sur le compte Tête de pont/Head office<ul style="list-style-type: none">o Envoi et réception de fonds<ul style="list-style-type: none">▪ Dépôt de fonds- Recevoir le client, réceptionner le montant à transférer et le numéro de téléphone du bénéficiaire- Vérifier la conformité entre le numéro de téléphone et l'identité du bénéficiaire fourni par le client- Initier l'opération de transfert sur le téléphone dédié en saisissant le montant et le numéro du bénéficiaire- A la suite du message d'information relatif à la transaction, confirmer le montant d'envoi et les frais d'envoi avec le client :	Bordereau d'envoi + reçu d'envoi
CPTRAME / ATRAME	<ul style="list-style-type: none">- Le montant d'envoi- Les frais d'envoi- Le numéro du bénéficiaire- Après confirmation du client, valider l'opération sur le téléphone<ul style="list-style-type: none">▪ Retrait de fonds- Recevoir le client, demander son numéro de téléphone et le montant à retirer	Bordereau de retrait Reçu de paiement



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 12 / 17

OTR /CAISSIER	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier que la pièce d'identité est valide- Vérifier la conformité entre le numéro de téléphone et l'identité du client- Initier l'opération sur le téléphone en saisissant le numéro de téléphone du client et le montant à retirer- Après confirmation du mot de passe de retrait par le client, valider le retrait dans le système- Remettre le montant au client et renseigner l'opération dans le registre de transaction	
CPTRAME /ATRAMÉ	<ul style="list-style-type: none">o Suivi des comptes UVE et UMEM- En début de journée, tirer les différents soldes des points de ventes sur la plateforme et les rapprocher aux soldes des points de vente sur AMPLITUDE UP- Vérifier qu'il n'y a pas d'écart entre les soldes sur la plateforme et les solde sur AMPLITUDE UP- En cas d'écart, informer le Responsable de la CMTRAME et contacter l'OTR par email et appel téléphonique pour :<ul style="list-style-type: none">- Identifier la source de l'écart constaté- Demander les pièces justificatives de la transaction par mail- Rédiger le mémo de régularisation et faire la saisie- En cas de montants identiques, valider les différents soldes dans le tableau de suivi	Fichier de modification/annulation des transactions
OTR /CAISSIER	<ul style="list-style-type: none">- <u>Gestion des réclamations et requêtes de la clientèle</u><ul style="list-style-type: none">o Collecte et traitement des réclamations liées aux produits de transfert rapide	Fichier de suivi des UV et UMEM
CPTRAME /ATRAMÉ	<ul style="list-style-type: none">• Demande de modification<ul style="list-style-type: none">- Recevoir le client- Réceptionner sa réclamation et son reçu d'envoi de fonds ou de paiement et la photocopie de la pièce d'identité du client- Renseigner le fichier Excel dédié à l'assistance sur les transactions- Envoyer l'e-mail au @BET.bduci.com- Recevoir par email de l'OTR le fichier Excel dédié à l'assistance sur les transactions	Reçu d'envoi
CPTRAME /ATRAMÉ		



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 13 / 17

CPTRAME / ATRAME	<ul style="list-style-type: none">- Effectuer les modifications nécessaires sur la plateforme dédiée- Informer le client via l'OTR par mail des modifications effectuées• Demande d'annulation d'opération- Recevoir le client, réceptionner la pièce d'identité du client, le motif d'annulation et le reçu d'envoi- Renseigner le fichier Excel dédié à l'assistance sur les transactions- Envoyer l'e-mail au @BET.bduci.com- Recevoir par email de l'OTR le fichier Excel dédié à l'assistance sur les transactions- Procéder à l'annulation de l'opération sur la plateforme dédiée <p>Informez le client via l'OTR par mail de l'annulation de l'opération</p> <ul style="list-style-type: none">◦ Collecte et traitement des réclamations liées aux produits Mobile MONEY <ul style="list-style-type: none">- Recevoir par email de l'OTR, le fichier Excel dédié à l'assistance sur les transactions TRAME- Prendre connaissance du fichier- Vérifier la source de la réclamation et situer la responsabilité :- Contacter l'opérateur de téléphonie mobile pour l'annulation du dépôt- La transaction sera annulée dans le cas où les fonds ne sont pas déjà retirés par le client- Dans le cas inverse (retrait des fonds), les responsabilités seront situées :- En cas de responsabilité établie du client, informer ce dernier via l'OTR du rejet de la réclamation du fait de sa responsabilité- En cas de responsabilité établie de l'opérateur, contacter l'opérateur par email et appel téléphonique pour le traitement de la réclamation et la restitution des fonds du client <p>N.B : Dans le cas des transactions WAVE, en cas d'erreur au niveau du client, celui-ci doit contacter WAVE CI directement au 1315.</p>	<p>Reçu de paiement Photocopie de la pièce d'identité du client</p> <p>Fichier excel de réclamation</p>
------------------	--	---



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 14 / 17

CPTRAME / ATRAME	<ul style="list-style-type: none">- <u>Gestion des compensations</u>• <u>Cas des opérations de transfert rapide</u><ul style="list-style-type: none">- Télécharger à J+1 via la plateforme, les fichiers d'activité et de couverture du MTO- Retraiter les fichiers de règlement sur le logiciel de rapprochement interne (2Scrown)- Vérifier que le point de couverture reçu du partenaire de transfert rapide est identique à celui comptabilisé sur AMPLITUDE UP- En cas de non-conformité, se rapprocher de l'opérateur ou du partenaire de transfert rapide par email ou appel téléphonique pour correction et consolidation du point de couvertures- En cas de conformité ou d'exactitude du point des couvertures, valider sur la fiche de suivi- Rédiger le mémo et l'écriture comptable pour la saisie• <u>Cas des opérations de Mobile Money</u><p>Il n'existe pas de compensation pour les opérations de MM. Toutefois, les soldes sur la puce et le compte dédié aux dites opérations dans Amplitude UP doivent toujours être égaux sauf en cas de saisie erronée des opérations de MM sur un compte de TRA et ou vis versa.</p>- <u>Elaboration du rapport d'activité des opérations de transfert d'argent</u>- <u>Rapport d'activité journalier et mensuel</u><ul style="list-style-type: none">- Extraire de façon journalière et mensuelle, les états en format Excel des opérations de transfert d'argent et de MM sur les différentes plateformes- Compiler les états en déterminant :<ul style="list-style-type: none">- Le nombre des opérations- Le montant des opérations- Le montant des commissions- Transmettre les états et les données compilées par email au Responsable de la Cellule Monétique et TRAME- En cas de conformité des données, élaborer le rapport d'activité des opérations de transfert d'argent	Etat global des transactions
CPTRAME / ATRAME		
CPTRAME / ATRAME		



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004
N° de version : 1
Date d'émission : Septembre 2024
Page : 15 / 17

RCMTRAME	<ul style="list-style-type: none">- Recevoir les états compilés des rapports d'activité par email du CPTRAME- Vérifier la conformité des données compilées aux états extraits des plateformes de transfert d'argent et MM- En cas de non-conformité, mentionner ses observations et les transmettre au CPTRAME pour corrections- En cas de conformité des données, élaborer le rapport d'activité des opérations de transfert d'argent	Etat Excel des opérations de transfert d'argent ET MM
CPTRAME	<p><u>Rapport d'activité trimestriel</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Compiler de façon trimestrielle les données des rapports mensuels- Elaborer un rapport trimestriel sur la base des données des rapports mensuels compilées- Transmettre le rapport réglementaire (au 30 juin, 30 septembre et 31 décembre) au DG pour le Conseil d'Administration	Etat Excel des opérations de transfert d'argent ET MM
CPTRAME	<ul style="list-style-type: none">- <u>Canevas mensuel BCEAO</u>- Renseigner le modèle de fichier BCEAO sur l'activité des opérateurs de transferts d'argent pour la BDU-CI et ses sous agents, en fonction de critères définis (nombre, montant, corridors, motifs, sous agents...) sur la base des données mensuelles	
DBT/Agent Informatique	<ul style="list-style-type: none">- <u>Etats Cocotier (Collecte Consolidation Traitement Intégration et Elaboration de Rapports) de l'EME (Émetteur de Monnaie Electronique)</u>- les états périodiques à transmettre par email à la BCEAO et à télécharger sur l'application Cocotier par l'agent informatique en charge du projet.	



BDU - CI

LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre 2024

Page : 16 / 17

Annexes / Enregistrements

- Autorisation de paiement
- BR
- Courier de demande d'inventaire des points de vente
- Décharge
- Demande d'autorisation de paiement de créance
- Demande de rapatriement de fonds
- Etat Excel des opérations de transfert d'argent
- Etats Moov Money
- Facture
- Ficher d'arrêté de caisse
- Fichier d'inventaire des points de ventes
- Fichier de suivi des UV et UMEM
- Fichier retraité des transactions et couvertures
- Fichiers d'activité et de couverture
- Formulaire de demande de conversion d'UV
- Formulaire de réclamation
- Formulaire demande d'UV
- Liste de besoins de caisse
- Photocopie de la pièce d'identité du client
- Rapport d'activité mensuel des opérations de transfert d'argent
- Rapport d'activité des dépôts bancaires
- Rapport d'activité trimestriel des opérations de transfert d'argent
- Reçu d'envoi
- Reçu de paiement
- Registre de transaction
- Situation d'encaisse



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Traiter les opérations des clients

Sous-Processus : Gérer les opérations de transfert
d'argent

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation / Cellule Monétique

Référence : PRO OP03 004

N° de version : 1

Date d'émission : Septembre
2024

Page : 17 / 17

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 / Cellule
Monétique

Date : Septembre 2024

Signature :

Validé par : Comité Procédures

Date : 10/10/2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :

