

Gestion des chéquiers de la clientèle et des oppositions sur chèques

Diffusion Générale



Signature

ALLANE Merouane
Directeur Général

Date d'entrée en vigueur :

Handwritten initials/signature

I. Objet

La présente circulaire a pour objet de décrire les processus relatifs à la gestion :

- Des chèquiers de la clientèle ;
- Des demandes d'opposition et de mainlevée sur chèques, formulées par la clientèle ;
- De la destruction des chèquiers.

II. Définition et modalité de fonctionnement

II.1. Définition

Le chèque est un moyen de paiement à vue mettant en relation le tireur (personne qui établit le chèque), le tiré (la Banque qui doit le payer) et le bénéficiaire (personne qui reçoit le paiement).

- Le Code de Commerce énumère les six (06) mentions obligatoires du chèque, à savoir :
- La dénomination de chèque, insérée dans le texte du titre ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ;
- L'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ;
- La signature de celui qui émet le chèque (tireur).

II.2. Modalités de fonctionnement

II.2.1. Gestion des chèquiers de la clientèle

L'expression des besoins en matière de carnets de chèques doit émaner de la clientèle, par la remise d'une demande de chèquiers (ou de renouvellement), en agence, précisant le nombre et le format souhaités. La clientèle ayant souscrit au service E-Banking peut effectuer cette demande par ce canal – à distance.

Ces demandes sont prises en charge par les moyens généraux qui procèdent régulièrement à la commande des chèquiers auprès du façonnier dans le strict respect des besoins exprimés par la clientèle.

Les moyens généraux accusent réception sur le bon de livraison au moment de la récupération des chèquiers chez le façonnier. Il s'agit d'une réception provisoire qui ne porte que sur le nombre et le format des chèquiers livrés. Ils doivent s'assurer ensuite de la conformité de la livraison à la commande initiale et au bon de livraison. A défaut, ils doivent émettre une réserve à l'endroit du façonnier sur le bon de livraison et l'inviter à prendre en charge les non-conformités relevées.

Une fois la réception validée, les moyens généraux mettront la commande à la disposition des agences destinataires contre un bon de livraison détaillant le nombre et le format des carnets livrés.

A la réception de la commande, chaque agence disposera d'un délai de cinq (05) jours ouvrables pour vérifier matériellement les carnets reçus. Toute anomalie relevée (manque, malfaçon, rupture de l'ordre séquentiel, etc.) devra faire l'objet de remontée aux moyens

généraux, qui doivent en assurer le traitement et introduire une réclamation à l'adresse du façonnier par tout moyen à sa convenance.

Les carnets de chèques réceptionnés en agence doivent être conservés dans un coffre approprié sous la responsabilité du Directeur d'agence ou son adjoint en attendant de les délivrer à la clientèle.

La délivrance des chéquiers aux clients ou à leurs mandataires est enregistrée sur le système d'information et consignée dans un registre dédié.

II.2.2. Mise en opposition d'un chèque

Acte par lequel il est fait défense au tiré (la Banque) de payer. Cet acte est matérialisé par un écrit signé de l'opposant (tireur) accompagné d'une déclaration de perte ou d'un récépissé de dépôt de plainte en cas de vol ou, le cas échéant, d'une décision judiciaire ordonnant l'opposition.

Seules les oppositions pour perte du chèque ou faillite du porteur sont prévues par le code de commerce. Toutefois, l'opposition peut être acceptée pour d'autres motifs dont le vol.

II.2.3. Mainlevée sur l'opposition d'un chèque

Le tireur peut introduire une demande de mainlevée sur l'opposition d'un chèque lorsque les conditions ayant prévalu à sa mise en opposition ne sont plus réunies.

En tout état de cause, le bénéficiaire peut se prévaloir de ses droits, au titre d'un chèque mis en opposition par le tireur, par la présentation du chèque lui-même et d'une ordonnance de référé portant mainlevée sur l'opposition.

II.2.4. Déclaration à la Banque Centrale

Les agences doivent transmettre à la fin de chaque semaine un état reprenant l'ensemble des clients ayant fait l'objet de demandes de carnet de chèques au sein de notre banque. L'Agence devra rester attentive aux réponses de la Banque Centrale.

En fonction de cette dernière (exemple client interdit de chéquier), l'agence va stopper le processus de commande de chéquier ou alors réclamer au client la restitution de ces carnets en cas de remise antérieure au retour de la BCM.

II.2.5. Destruction d'un chéquier

Les chéquiers non récupérés par la clientèle dans un délais de 6 mois sont détruits ; un procès-verbal de destruction est alors dressé conformément au modèle joint en annexe.

III. Intervenants dans les processus

- Chargé de clientèle : Prendre en charge les demandes, la réception et la remise des chéquiers ;
- Le Directeur d'agence ou son Adjoint : est chargé de contrôler la conformité et de valider les demandes de chéquiers, les oppositions sur chèque et les mainlevées ;
- Chargé des moyens généraux : Les moyens généraux sont chargés de la réception physique des chéquiers, procèdent à un contrôle de quantité « nombre et format », et de la distribution des chéquiers aux agences ;

- Chef de département juridique et contentieux : être destinataire de toutes les oppositions sur chèques, ainsi que des mains levées.

IV. Description des processus et logigrammes

IV.1. Processus de GESTION CHEQUIERS

Pilote	activité	document
1. Commande de chèquiers		
Clients	Remplir le formulaire de commande de chèque	
Chargé de clientèle	Identifier de manière appropriée le client ou son mandataire (spécimen, pièce d'identité.)	
Chargé de clientèle	S'assurer de la conformité de la demande du client (situation du compte, chèquiers en stock)	
Chargé de clientèle	Contrôle concluant : Saisir la demande dans le SI	
Directeur d'agence	Valide l'opération sur le SI	Demande de chèquiers validé
2. Envoie en façonnage		
Directeur d'agence	Saisir l'envoi dans le SI ; cette action va générer un fichier qui contient tous les chèquiers en statut validé	
Directeur d'agence	Récupérer du SI le fichier de commande de chèques	
Directeur d'agence	Préparer le bon de commandes de chèquiers et le transmettre au prestataire chargé de confectionner les carnets de chèques	Bon de commande signé
Directeur d'agence	Transmettre au prestataire le bon de commande et le fichier scellé des commandes de chèquiers	
Directeur d'agence	Récupérer l'accusé de réception du prestataire	
Directeur d'agence	Transmettre une copie du bon de commande avec l'accusé de réception aux moyens généraux	
3. RECEPTION DES CHEQUIERS		
Chargé des moyens généraux	Réceptionner les carnets confectionnés de chez le Prestataire et Accuser réception sur le bon de livraison (réception provisoire portant sur le nombre et le format des carnets)	Bon de livraison
Chargé des moyens généraux	S'assurer de l'exhaustivité de la livraison par rapport au bon de commande initial	
Chargé des moyens généraux	Contrôle non concluant : Emettre la réserve à l'encontre du prestataire et l'inviter à rectifier.	
Chargé des moyens généraux	Contrôle concluant : Procéder à la distribution des chèquiers au réseau, contre décharge indiquant le nombre et le format des chèquiers	Décharge de chèquiers

Chargé de clientèle	Réceptionner les chèquiers et accuser réception sur la décharge	
Chargé de clientèle	Vérifier matériellement les chèquiers reçus et procéder à un contrôle de la qualité des chèquiers L'agence dispose de 05 jours pour relever et faire remonter les anomalies	
Chargé de clientèle	Contrôle non concluant : Faire remonter chèquiers concernés aux moyens généraux	
Chargé des moyens généraux	Recevoir et gérer la requête vis-à-vis du prestataire pour la prise en charge et la correction de l'anomalie relevée	
Chargé de clientèle	Contrôle concluant Saisir la réception des chèquiers dans le SI, et conserver dans un coffre-fort dédié à cet effet	
Chargé de clientèle	Notifier le client pour récupérer son chèquier.	Lettre de notification
4. Remise d'un chèquiers		
Chargé de clientèle	Procéder au contrôle d'usage de l'identité du client ou son mandataire	
Chargé de clientèle	Analyser la situation du compte client	
Chargé de clientèle	Contrôle non concluant : Conserver les chèquiers jusqu'à la levée de l'interdiction ou leur destruction	
Chargé de clientèle	Contrôle concluant : <ul style="list-style-type: none"> Enregistrer la remise dans le système d'information Remettre le chèquier au client ou son mandataire Faire signer le client ou son mandataire la décharge insérée dans le carnet et la conserver en agence. 	
Fin du processus		

IV.2. Gestion des Oppositions sur chèquiers

Pilote	Activité	Document
1. Mise en oppositions		
Clients	Introduire une demande de mise en opposition d'un chèque accompagné de : <ul style="list-style-type: none"> Une déclaration de perte Un accusé de dépôt de plainte Une décision judiciaire 	Demande de mise en opposition
Chargé clientèle	Procéder au contrôle d'usage de l'identité de l'opposant, des documents justificatifs et des caractéristiques du chèque à mettre en opposition	

Chargé clientèle	Si le Chèque en question a été payé Procéder au rejet de la demande d'opposition	
Chargé clientèle	Le chèque n'a pas été présenté : Procéder à la saisie de l'opposition sur le chèque dans le Système d'information	
<u>Directeur d'agence</u>	Contrôler la conformité de la demande d'opposition et procéder à sa validation dans le SI.	
Chargé clientèle	Classer le dossier de la mise en opposition	
<u>main levée sur opposition</u>		
Client	Introduire une demande de main levée	
Chargé clientèle	Procéder au contrôle d'usage de l'identité et de la signature du demandeur	
Chargé clientèle	Procéder au contrôle de la conformité de la demande et s'assurer que cette dernière correspond au chèque mis en opposition	
Chargé clientèle	Saisir l'opération sur le système d'information	
Directeur d'agence	Valider l'opération sur le SI	
Chargé clientèle	Archiver le dossier de la main levée	
Chargé clientèle	Transmettre au chef de département juridique et contentieux une copie du dossier d'opposition.	

Destruction d'un chéquier

Si le client ne se présente pas pour récupérer son chéquier dans une période dépassant les 06 mois, il est procédé à la destruction de celui-ci. Un procès-verbal de destruction est établi (modèle en annexe)

- Sur la base du PV dûment signé par les parties prenantes, le chargé de clientèle doit :
- Apposer la mention « annulé » sur chaque formule ;
- Enregistrer la destruction sur le système d'information ;
- Archiver les chèquiers détruits pour une durée d'une année.

Une copie du PV doit être transmise à la Direction de l'audit Interne et à la Direction Gestion des Risques.

Contrôle 1^{er} niveau et 2^{ème} niveau

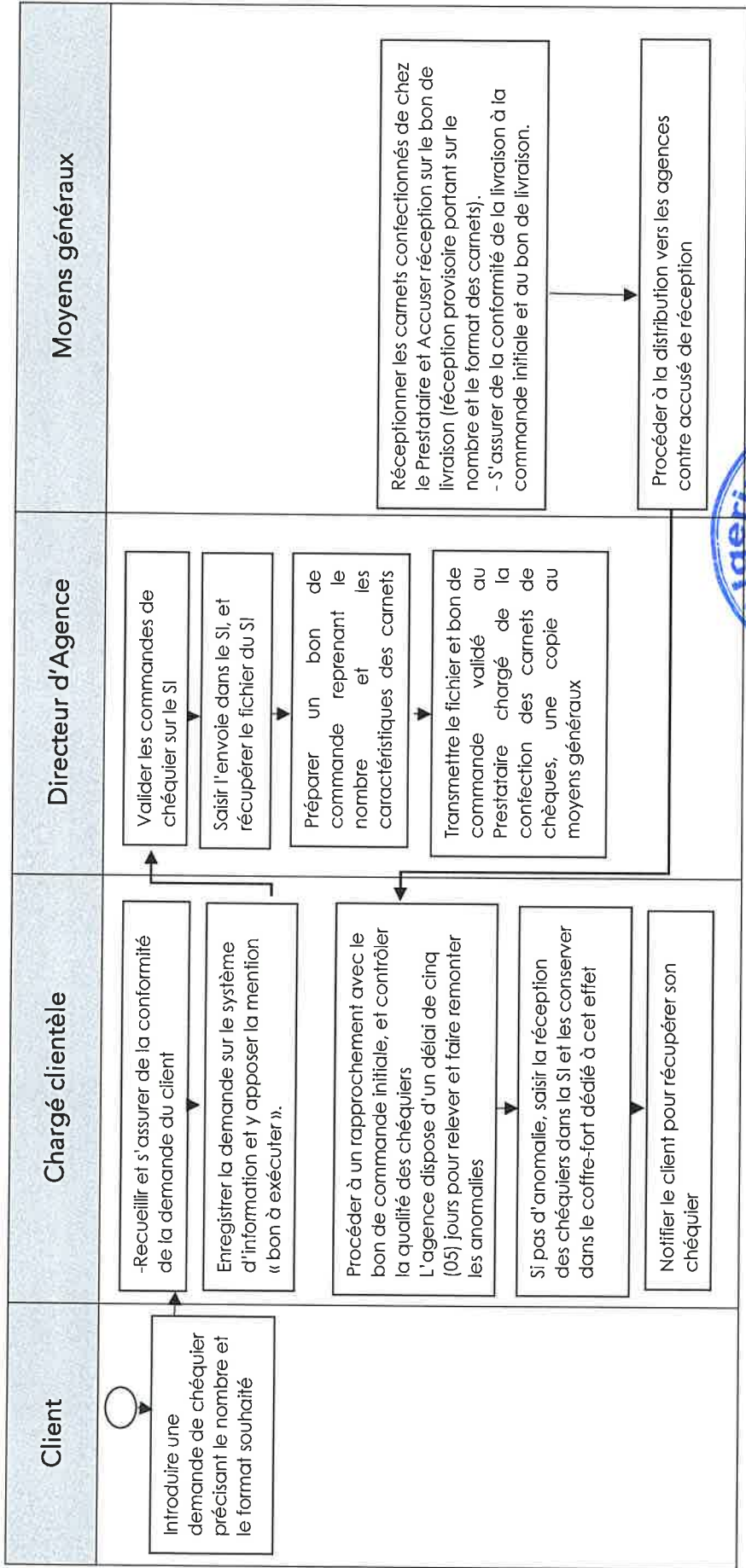
Le chargé de la clientèle, le directeur d'Agence ou son adjoint doivent effectuer certains contrôles lors de l'exécution des différents sous processus liés aux chèquiers, notamment :

- Effectuer les vérifications d'usage sur l'identité du client, une attention particulière doit être observée à l'égard de l'identité des mandataires ;
- Vérifier le solde du compte, l'historique des transactions, de même que le nombre de chèquiers en stock avant chaque commande.

Le contrôle permanent 2^{ème} niveau assure un contrôle à fréquence régulière de l'ensemble des chèques en statut « réceptionné ».

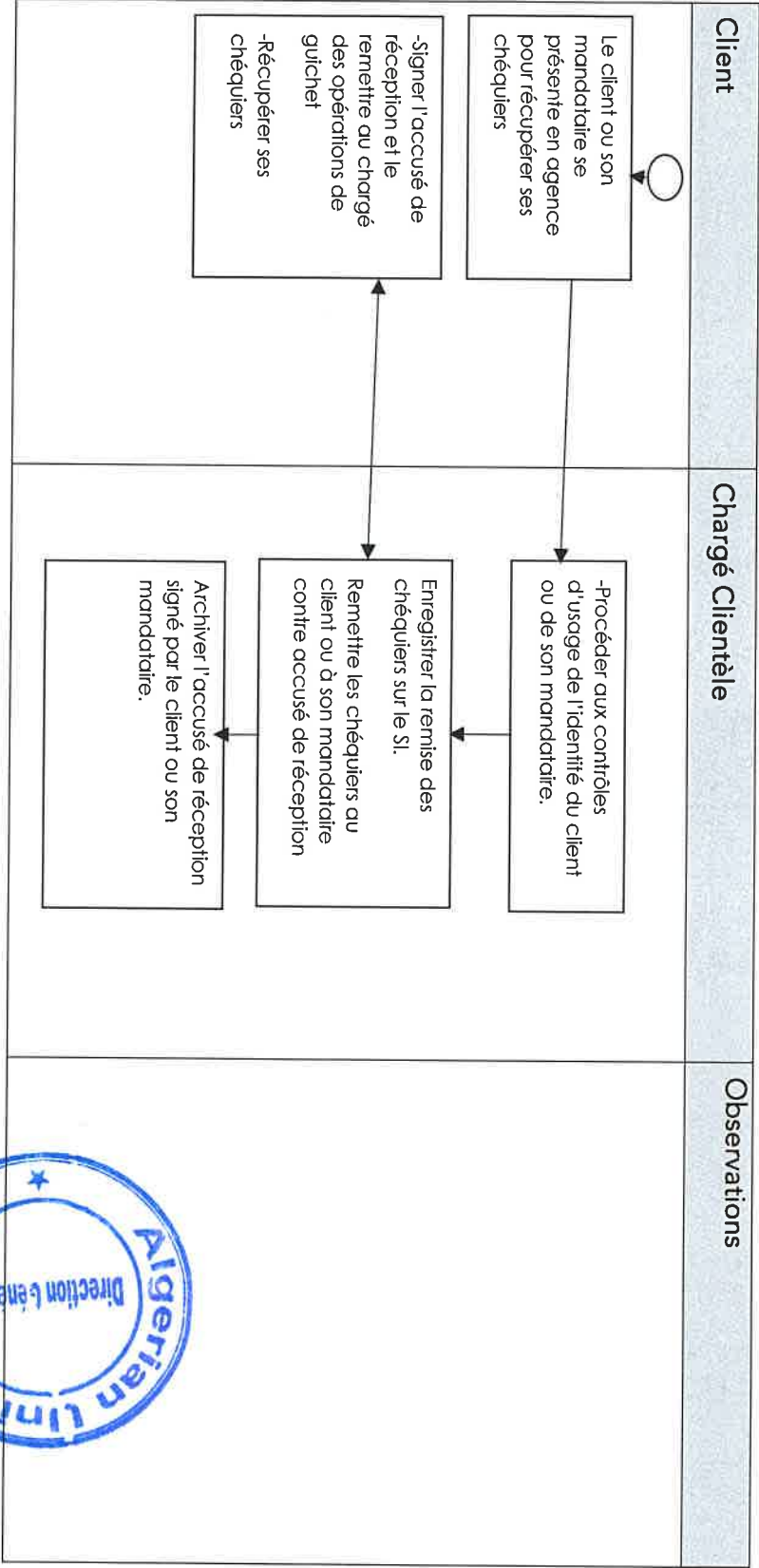
REFERENCE DE LA PROCEDURE	DATE DE CREATION	Version
Procédure N° 09 /2024	06 FEB 2024	01



V. Logigramme Commande, receptions des chèquiers



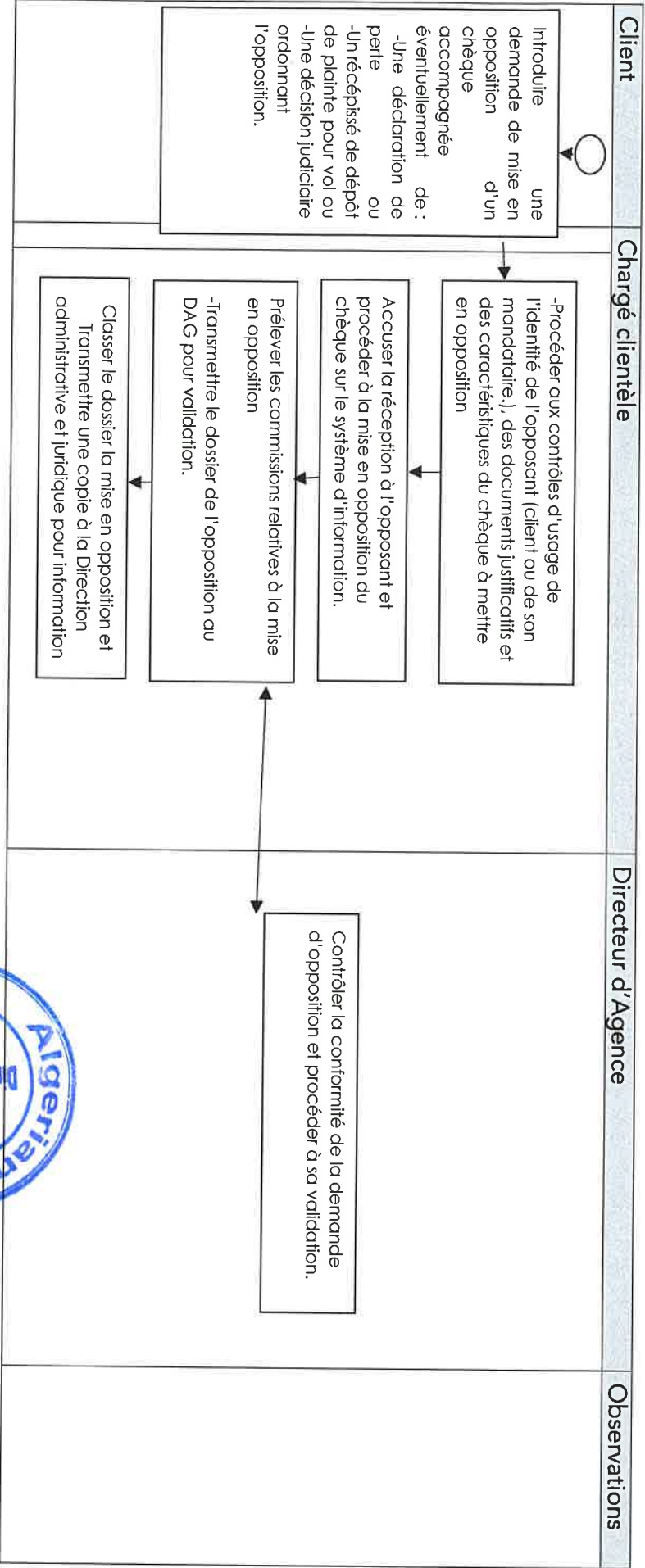
<div> ALGERIAN UNION BANK بنك الجزائر المتحدة</div> <div> LA CONFIANCE SARL N°1017055</div>	<div>REFERENCE DE LA PROCEDURE</div>		<div>DATE DE CREATION</div>	<div>Version</div>
	<div>Procédure N° 09 / 2024</div>		<div>06 FEB 2024</div>	<div>01</div>


VI. Logigramme délivrance des chèquiers



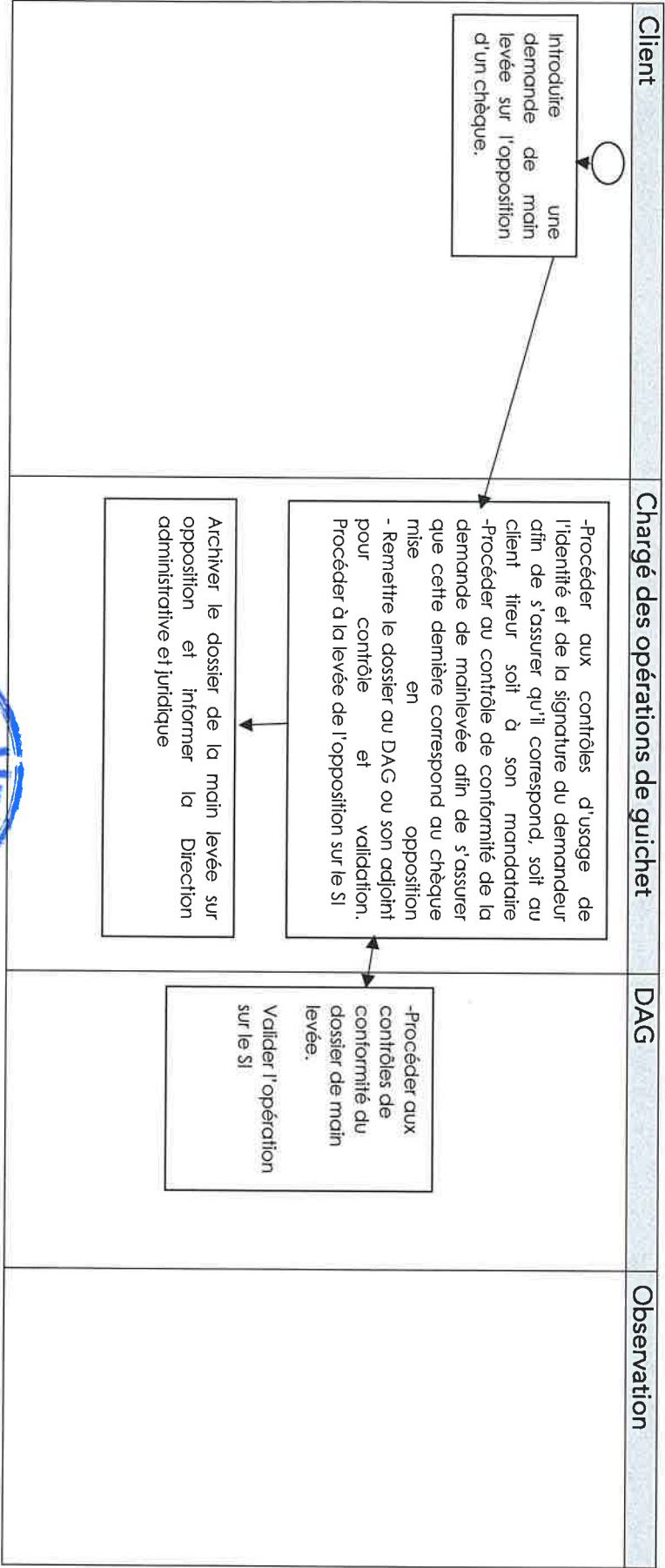
 	REFERENCE DE LA PROCEDURE		DATE DE CREATION	Version
	Procédure N° 09 /2024		06 FEB 2024	01

VII. Logigramme Opposition sur chèquiers



 	REFERENCE DE LA PROCEDURE		DATE DE CREATION	Version
	Procédure N° <u>09</u> /2024		<u>06 FEB 2024</u>	01

VIII. Logigramme main levée sur opposition





ALGERIAN UNION BANK
بنك الاتحاد الجزائر

ثقة
بنك الاتحاد
LA CONFIANCE
SANS FRONTIÈRES

REFERENCE DE LA PROCEDURE

Procédure N° 09 /2024

DATE DE CREATION

06 FEB 2024

Version

01

SOMMAIRE

I. Objet	3
II. Définition et modalité de fonctionnement.....	3
II.1. Définition	3
II.2. Modalités de fonctionnement	3
II.2.1. Gestion des chèquiers de la clientèle	3
II.2.2. Mise en opposition d'un chèque	4
II.2.3. Mainlevée sur l'opposition d'un chèque	4
II.2.4. Déclaration à la Banque Centrale	4
II.2.5. Destruction d'un chéquier	4
III. Intervenants dans les processus	4
IV. Description des processus et logigrammes	5
IV.1. Processus de gestion chequiers	5
IV.2. Gestion des Oppositions sur chèquiers	6
V. Logigramme Commande, receptions des chèquiers	8
VI. Logigramme délivrance des chèquiers	9
VII. Logigramme Opposition sur chèquiers	10
VIII. Logigramme main levée sur opposition	11



AB Mz