

GESTION EFFICIENTE DES CONFLITS BANCAIRES **LE DROIT COLLABORATIF, L'ALTERNATIVE QUI RASSURE**



IT BANKING

CONTRAT DE SUPPORT TI
**EN AVEZ-VOUS POUR
VOTRE ARGENT ?**

LCBC/FT

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX
**NÉCESSITÉ DE RENFORCER LA SURVEILLANCE
BANCAIRE**

BANQUE ET DROIT

CONTRATS ET CONVENTIONS BANCAIRES
**POINT DE DÉPART DE L'ENTRÉE
EN RELATION.**

KYC

LA CHARTE DU CLIENT



DIRECTEUR DE PUBLICATION

Désiré ATEGBO

CHEF D'EDITION

Abel DIDEH

SECRETAIRE DE REDACTION

Michelle BISSAYA

COMITE DE REDACTION

Edouard Cyriaque DOSSA
Issiaka SAVADOGO
Serge Abel SAÏ

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Evélyne GABA
Daniel MIESSAN

GRAPHISTE

Stanislas Mèvègni TONAKPA

CARICATURE

Constantin ADADJA

IMPRESSION

Ets WABOGNON (BENIN)

MARKETING & PUBLICITE

Nadège SONOUMAIGODO

DISTRIBUTION

Jurisbank's Consulting & Services

Jurisbank's
CONSULTING & SERVICES

In partnership with the World

VISION

Offrir aux acteurs et partenaires du secteur bancaire, le cadre propice à l'exercice de l'activité bancaire et financière dans l'espace UEMOA

MISSION

Contribuer au renforcement des banques en vue de la défense et le développement des activités bancaires dans l'espace UEMOA

METHODE

La négociation raisonnée

Adresse complète: Riviera Palmeraie,
Cocody Abidjan
08 BP 1041 Abidjan 08
Tél: 00225 06127056 / 59514998
Email: jurisbanks@gmail.com

PAROLE DE VERITE

P3



BANQUE ET DROIT

CONTRATS ET CONVENTIONS

BANCAIRES

POINT DE DÉPART DE L'ENTRÉE EN RELATION

P4

IT BANKING

SUPPORT DE CONTRAT TI

EN AVEZ-VOUS VRAIMENT POUR VOTRE ARGENT ?

P5



L'AFFICHE DU BANQUIER

GESTION EFFICIENTE DES

CONFLITS BANCAIRES

LE DROIT COLLABORATIF, L'ALTERNATIVE QUI RASSURE

P6



LCBC/FT

LUTTE CONTRE

LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX

NÉCESSITÉ DE RENFORCER LA SURVEILLANCE BANCAIRE

P9



KYC

LA CHARTE DU CLIENT

P11

NOS ACTIVITES

- **Conseils Juridiques**
- **Logiciels d'informations bancaires**
- **Droit collaboratif**
- **Gestion des ressources humaines**
- **Gestion des sûretés**
- **Formation du personnel des banques**
- **Editions/Communication/Informations**
- **Recouvrement des créances**

Comme semble l'indiquer le titre de votre magazine que vous lisez actuellement, *Les Banques En Contact* se veulent non seulement un creuset d'échange entre les banques et leurs usagers mais aussi, voire surtout une voix retentissante au sein de la communauté bancaire et financière de l'ensemble de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (Uemoa). Votre magazine est un trimestriel édité par JURISBANK'S, un cabinet de consultations et de services bancaires installé à Abidjan et paraissant dans les huit (8) pays de l'Uemoa. L'ambition de votre magazine bancaire est de contribuer à l'information, la formation et la sensibilisation des acteurs du secteur bancaire à travers des rubriques très variées telles que « L'AFFICHE DU BANQUIER », « BANQUE ET DROIT », « LCBC/FT », « IT BANKING » et « KYC ». A la manchette, on lira, à travers la caricature, la volonté de mettre en confiance le banquier (en costume bleu) et son client (en tenue traditionnelle) assistés respectivement de leurs avocats.

L'AFFICHE DU BANQUIER est une rubrique de présentation et de promotion du banquier. Il s'agit de mettre en évidence les activités de l'institution, sa vision et ses missions, mais aussi et surtout les nouveaux produits mis à la disposition de la clientèle. Cette rubrique permet aussi de ressortir les qualités managériales du dirigeant, ses défis et ses ambitions.

La rubrique *BANQUE ET DROIT* est consacrée au développement des règles juridiques qui régissent l'activité bancaire et financière sur la base d'un thème précis.

La rubrique *LCBC/FT* (Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme) est non seulement dédiée à la sensibilisation et la protection des acteurs du secteur bancaire, mais aussi à l'information du public, conformément aux dispositifs juridiques internationaux, communautaires et nationaux en vue de l'éveil des consciences.

KYC (Know Your Customer) est une rubrique dédiée à la connaissance du client: sa psychologie, ses besoins et at-

tentes, sa sensibilité etc. Mais surtout, cette rubrique permettra à la banque de savoir prendre les dispositions idoines vis-à-vis du client, dès l'entrée en relation et maintenir le lien affectif tout au long de leur relation.

IT BANKING est une rubrique qui se consacre à l'information sur les innovations technologiques en matière bancaire et les différentes astuces pour assurer à la clientèle de services incomparables.

Les pages du magazine, entièrement en quadrichromie, vous offrent des espaces de jeux et tests psychotechniques, d'humour, en vue du développement émotionnel du personnel bancaire.

Les Banques En Contact, c'est surtout le partage et la diffusion de l'information au sein de la communauté bancaire de l'espace Uemoa.

Notre souhait est que les banques et les établissements financiers utilisent les pages du magazine pour leur publicité et faire passer des messages à leurs clients partout sur l'ensemble des pays de l'Union.

J'exprime ma profonde gratitude à messieurs Cosme AHOANSOU, Serge KOUAMELAND et Martin EZA des Associations Professionnelles des Banques et Établissements Financiers (APBEF), respectivement du Bénin, de la Côte d'Ivoire et du Togo; à toute l'équipe de rédaction, aux divers comités et aux personnes qui ont contribué dans une large mesure à la parution de cette édition.

Je crois fermement au partage de l'information et au miracle que peut accomplir la personne qui la détient. Ce magazine est destiné à y parvenir. Toutes vos critiques et suggestions seront les bienvenues, chers acteurs du système bancaire.

Bonne lecture et sincères remerciements, chers lecteurs.

Les Banques En Contact,
Le Miracle Bancaire



Désiré ATEGBO

DIRECTEUR DE PUBLICATION

«Donnez-moi le contrôle sur la monnaie d'une nation, et je n'aurai pas à m'occuper de ceux qui font ses lois»

(Meyer Anselm Rothschild, banquier).

CONTRATS ET CONVENTIONS BANCAIRES

POINT DE DÉPART DE L'ENTRÉE EN RELATION.

L'homme qui vit en société, satisfait la plupart de ses besoins par l'usage de la monnaie. Elle se définit selon le lexique de banque comme « l'instrument de paiement qui d'une façon générale est reconnu et admis comme tel ». Objet de convoitise et source d'insécurité pour tout détenteur, les institutions financières sont des partenaires indiqués pour les dépôts de fonds. Le point de départ d'une relation bilatérale, entre la banque et son client, se matérialise par l'ouverture d'un compte. Ce partenariat est règlementé par une convention dont la signature nécessite des conditions, d'une part, et, des obligations, d'autre part.



Par
Issiaka SAVADOGO
Juriste - Collaborateur
d'avocats
Doctorant

Une banque n'est pas un moulin. Ouvrir alors un compte en banque suppose un minimum de conditions de fond et de forme, comme l'exige tout contrat que chacune des parties doit remplir. Dans le contexte bancaire, il s'agit d'une convention d'ouverture de compte.

L'ouverture de compte nécessite la production à la banque de divers documents par le client. Elle se matérialise par un contrat d'adhésion. En effet la convention est préalablement rédigée par la banque, et le client en apposant sa signature s'oblige.

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN COMPTE BANCAIRE.

Les conditions générales ont pour objectif de définir les règles d'utilisation du compte.

Elles reprennent notamment :

- les modalités d'ouverture et de fermeture du compte,
- les règles relatives au fonctionnement du compte,
- la liste des produits et services dont peut bénéficier le client.
- les prix des principaux produits et services,
- les obligations qui incombent telles que le changement de l'adresse,
- les obligations de l'établissement de crédit telles que le secret bancaire,
- les procédures applicables en cas de litiges ou d'incidents.

Les banques peuvent également insérer une clause informant que les données nominatives du client pourront être communiquées, à leur demande, aux organismes officiels ou judiciaires d'autres pays dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et

le financement du terrorisme.

Les conditions particulières correspondant au contrat d'ouverture du compte indiquent les caractéristiques spécifiques liées au compte telles que l'utilisation d'une carte bancaire, la commande d'un chéquier... le client devra signer ce document lors de l'ouverture du compte et lors de la souscription de nouveaux services. Les conditions tarifaires indiquent les prix appliqués aux différents services proposés.

CONFORMEMENT AUX CLAUSES, LE BANQUIER DOIT DONNER AU TITULAIRE DU COMPTE LES INFORMATIONS RELATIVES AUX OPERATIONS EFFECTUEES SUR LE COMPTE PERIODIQUEMENT

Un dépliant reprenant les différents tarifs pratiqués est remis au client lors de l'ouverture du compte. Toutes ces conditions sont également accessibles par voie d'affichage dans les agences bancaires ou sur le site internet de la banque.

L'ouverture d'un compte bancaire est devenue une nécessité au quotidien compte tenu de l'automatisation d'un grand nombre d'opérations : virements de salaires ou de prestations sociales, prélèvements divers (factures d'électricité, impôts,...). Le compte bancaire constate l'ensemble des opérations réalisées par son titulaire ou par son mandataire. Il existe différents types de compte bancaire visant à répondre aux besoins et aux demandes de la clientèle. Ainsi, nous avons les comptes individuels, joints et indivis.

LES OBLIGATIONS DES PARTIES AU CONTRAT.

De façon générale toute convention

créée des droits et des obligations. Les droits d'une partie constituent les obligations de l'autre, et vice-versa.

La banque a principalement l'obligation de garder les fonds déposés par le titulaire du compte qui peut en disposer à tout moment dès que ce dernier se présente et en fait la demande. En dehors du titulaire du compte, tout détenteur de chèque délivré par ce dernier doit être payé dès présentation au guichet de la banque, sous réserve des vérifications utiles.

Le banquier a l'obligation de confidentialité quant aux informations relatives au compte sauf dans les cas autorisés par la loi.

Conformément aux clauses, le banquier doit donner au titulaire du compte les informations relatives aux opérations effectuées sur le compte périodiquement.

En dehors de tout ce qui précède le banquier est tenu de conseiller le titulaire du compte sur ses différents produits susceptibles de l'intéresser et l'avantager. Les intérêts générés par les dépôts doivent être calculés et versés dans le compte.

Le titulaire du compte a lui aussi des obligations vis-à-vis de la banque. L'obligation fondamentale est de pourvoir le compte de provision supérieure aux chèques qu'il délivre aux tiers. Il doit supporter les agios qui sont généralement prélevés ; informer la banque dans les meilleurs délais en cas de perte de chéquier ou de cartes de retrait de fonds. Le titulaire doit donner toute information relative à son changement d'adresse ou de domicile.

Les parties doivent, dans leur relation contractuelle, respecter leurs obligations afin d'éviter d'éventuels contentieux, sources de condamnations civile et pénale susceptibles de rompre le lien juridique. ■

CONTRAT DE SUPPORT TI

EN AVEZ-VOUS VRAIMENT POUR VOTRE ARGENT ?

L'expression « contrat informatique » ne fait ni l'objet d'une définition légale ou réglementaire ni d'un régime juridique particulier. Elle désigne tout contrat ayant pour objet une vente, une location et/ou une prestation de service, relative à un système informatique, ou à un élément intégré ou susceptible dans un tel système : matériel (ordinateurs, périphériques, équipements réseau...); logiciel (logiciels spécifiquement développés par un prestataire pour un client donné, ou logiciel standard).

Les contrats informatiques les plus fréquents sont : les contrats de vente ou de location de matériel informatique ; les contrats de licence de logiciel ; les contrats de maintenance de matériel ou de logiciel ; les contrats d'intégration ; les contrats de développement de logiciel ; les contrats d'infogérance ; les contrats d'externalisation ; les contrats d'hébergement de site web.

Ces contrats comportent de nombreuses clauses communes, propres aux contrats informatiques relatives notamment à la propriété intellectuelle, à la définition du périmètre technique du contrat, à la réversibilité, à la protection des données, etc. Traditionnellement les fournisseurs facturent mensuellement. Le tarif varie en fonction du nombre d'équipements à supporter et à entretenir ainsi que du besoin du client au niveau processus de sauvegarde (quantité de données, réplication, rétention...). Voici les activités qui devraient être incluses dans votre contrat de services pour un réseau sécuritaire et performant. Soyez certains que ces points soient bien écrits dans votre entente et que vous pouvez, en tout temps, valider que le travail se fasse.

TOP 12 des activités obligatoires qui doivent être incluses dans votre contrat de support TI.

- 1- Surveillance des équipements et services (logiciels) critiques pour l'entreprise;
- 2- Application des mises à jour de sécurité de façon régulière : Microsoft, antivirus..., incluant les postes de travail et les serveurs;
- 3- Vérification de l'ensemble du processus de sauvegarde de données en tenant compte des modifications effectuées sur votre architecture réseau;
- 4- Sauvegarde de la configuration personnalisée de votre réseau (par exemple les équipements de télécommunications) incluant la sécurité;
- 5- Installation, configuration et mises à jour des filtres antipourriel (SPAM);
- 6- Détection et suppression de logiciels espions;
- 7- Vérification de la performance des équipements et logiciels. Ajustements des configurations des systèmes dans un but d'optimisation et éviter la dégradation de la performance du réseau;
- 8- Mise à jour des micrologiciels d'équipements tels que les concentrateurs, pare-feu, etc.;
- 9- Recommandations des travaux à faire avec le degré d'urgence et impacts si non effectués;
- 10- Suivi régulier des travaux;
- 11- Mise à jour de la documentation du réseau;
- 12- Envoi d'alertes vous informant du statut des sauvegardes, d'éventuels problèmes, etc.

En pratique, certaines activités de maintenance sont négligées, voire non réalisées. C'est ce qui explique en partie la différence de prix d'un fournisseur à l'autre. Pour en avoir la preuve, exigez un rapport mensuel d'activités. Si votre entente inclut le monitoring de vos systèmes, demandez à recevoir les alertes importantes en langage clair ainsi qu'un rapport annuel des tendances observées avec des recommandations d'amélioration.



Par
Serge Abel SAI
Consultant Expert TI

Activités optionnelles qui peuvent ne PAS être incluses, mais qui sont recommandées

Les services suivants peuvent ne pas être inclus et vous serez facturé en surplus. Assurez-vous de bien lire votre contrat pour savoir ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas !

- Révision annuelle de votre contrat de télécommunications (validation des besoins et des promotions existantes chez la concurrence. Parfois il peut être rentable de mettre fin à un contrat avec votre fournisseur d'accès Internet même si vous devez payer des pénalités. Profitez-en pour négocier vos lignes téléphoniques au même moment);
- Audit annuel de l'ensemble du réseau (interne et externe);
- Maintien du schéma réseau;
- Effectuer des tests de restauration de vos données (récupérer un courriel n'est pas un test suffisamment fiable et significatif, un test intégral sur une base annuelle est recommandé);
- Évaluation du plan de relève en place en cas de panne majeure ou sinistre;
- Frais de déplacement pour un service effectué sur les lieux de votre entreprise.

Les activités de maintenance supportent la santé globale de votre réseau et se doivent d'être effectuées adéquatement. Sinon, la performance, la sécurité et la stabilité de votre réseau et de vos applications se dégraderont progressivement. Vous aurez alors la fâcheuse surprise d'avoir à payer plus tard pour une remise à niveau dispendieuse en ayant payé pour des travaux non réalisés.

JURISBANK'S et son partenaire CTI Canada vous offre l'audit de vos contrats et se proposent de vous accompagner pour s'assurer que les travaux sont exécutés comme ils se doivent et que vous ne payez pas pour rien. ■

GESTION EFFICIENTE DES CONFLITS BANCAIRES

LE DROIT COLLABORATIF, L’ALTERNATIVE QUI RASSURE

« LA COUR,

...

PAR CES MOTIFS :

Statuant publiquement, contradictoirement, en matière commerciale et en premier ressort :

En la forme : Déclare recevable l’appel interjeté

Au fond : Accorde les défenses à exécution provisoire et déclare nulle la procédure d’exécution engagée ;

Ordonne à la Banque ... d’opérer mainlevée immédiate des oppositions pratiquées

Réserve les dépens.

Ainsi fait, jugé, prononcé publiquement par la Cour d’Appel de Cotonou ».

Une telle ordonnance judiciaire est toujours redoutée par les banques dans la mesure où elle impacte négativement sur les relations d’affaire. C’est pourquoi, dans la gestion efficiente des conflits bancaires, le recours au droit collaboratif devient une nécessité.



Par

Désiré ATEGBO

Juriste de banque et des marchés financiers

Directeur Exécutif JURISBANK’S Consulting & Services

LA GESTION CLASSIQUE DES CONFLITS BANCAIRES

« Les Banques et établissements financiers assurent une mission essentielle dans la vie économique, en rapport avec leur pouvoir de création monétaire, leur rôle primordial dans la mobilisation de l’épargne ainsi que dans les relations financières extérieures. »

De par cette mission, les banques sont en relation financière avec des particuliers ou des entreprises à qui elles octroient des crédits ou autres facilités remboursables par tranches ou à échéances.

De même, pour mener à bien leur mission, elles organisent l’institution bancaire autour d’hommes et de femmes formés pour procurer à la clientèle de multiples services entrant dans le cadre de leurs activités. Les multiples opérations de l’activité bancaire sont génératrices d’une infinité de contraintes et d’obligations pour les établissements de crédit et donc susceptibles d’engendrer des conflits de toutes sortes.

Lord Acton affirmait en 1875, lorsqu’il fustigeait le comportement des banques dans le cadre des services offerts au public, que : « Le problème récurrent au cours des siècles derniers et qui devra être réglé tôt ou tard est celui du conflit qui oppose le

peuple aux banques. »

Un conflit ou une situation conflictuelle est donc la constatation d’une opposition entre personnes ou entités. Pour certains auteurs, « le terme conflit renvoie à une relation antagonique que réalise ou révèle une opposition de prétentions ou aspirations souvent complexes, plus ou moins clairement formulées, entre deux ou plusieurs groupes ou individus, et qui peut connaître une succession d’épisodes, d’actions, d’affrontements... »

Le conflit bancaire peut donc être perçu comme une divergence d’opinions, une opposition de points de vue clairement formulée à l’encontre d’une prestation ou d’un service offert par un établissement de crédit appelant la mise en œuvre des règles de droit.

Pour résoudre ces conflits qui surgissent entre elles et leurs clients ou différents partenaires sociaux ou commerciaux, les banques sont souvent amenées à recourir aux juridictions de droit commun.

Cependant, la réalité a toujours montré que, outre le respect des règles procédurales en matière judiciaire et le nombre exorbitant des dossiers évoqués par audience, les renvois à longue date par le juge font que les procès classiques durent énormément et reviennent très coûteux aux banques. A ceci, il faut ajouter cer-

taines pratiques fréquentes érigées comme moyens de défense, tels que le dilatoire par la partie adverse dans le seul but de faire durer inutilement la procédure afin de mieux organiser son insolvabilité.

Dans tous les cas, l’issue d’un procès devant le juge affecte toujours les relations d’affaires et parfois affectives entre la banque et son partenaire.

LES NOUVEAUX MODES DE GESTION DES CONFLITS BANCAIRES

De nos jours, la mission de la banque a considérablement évolué. Le domaine financier étant axé sur le profit, de nouvelles méthodes de règlement de conflits ont été mises en place pour contourner toutes ces insuffisances liées aux juridictions de droit commun. Par ailleurs, la mondialisation économique implique davantage une inspiration à un droit commun surtout dans le domaine du procès et de la justice. En effet, les hommes cherchent de plus en plus à combler par le droit le vecteur moral des conflits qui ont semé ici et là des haines dans le cœur des hommes.

Désormais, les parties ont la possibilité de soumettre leur litige à un tiers qu’elles désignent elles-mêmes en qualité de juge pour trancher leur différend. Ceci atténue le dépaysement

provoqué par toute institution judiciaire pour le justiciable.

Dans le monde, l’arbitrage semble devenir le mode privilégié de règlement des conflits à côté de la médiation et la conciliation.

Mais le choix d’une procédure d’arbitrage induit nécessairement le risque du choix des arbitres avec les risques de non-respect des obligations de révélation des liens avec les parties ou leurs conseils et de conflits d’intérêts, questions qui intéressent grandement la presse mondiale de nos jours.

Par ailleurs,

UNE PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DE CONFLITS DEVANT LE JUGE OU L’ARBITRE ABOUTIT NÉCESSAIREMENT À UNE DÉCISION EN FAVEUR DE L’UNE DES PARTIES, SITUATION QUI ENGENDRE INÉLUCTABLEMENT DES FRUSTRATIONS AU NIVEAU DU PERDANT.

Face à cette situation, et avec les enjeux de la mondialisation et de la globalisation précédemment énumérés, les acteurs du domaine financier préfèrent recourir de plus en plus à une méthode pacifique de règlement des litiges où toutes les parties trouvent leur compte, où il n’y a ni gagnant ni perdant. « On ne vise plus à trancher mais à dénouer tout en gardant les règles communes du procès ». Ainsi, dans le souci de sauvegarder sa clientèle, il devient impérieux à la banque d’adoucir sa position en cas de conflits. D’où la nécessité de l’utilisation du droit collaboratif dans le règlement des conflits bancaires.

LE DROIT COLLABORATIF, UNE NECESSITE

LE DROIT COLLABORATIF EST UN MODE ALTERNATIF DE RÉOLUTION DES CONFLITS QUI RÉPOND AU BESOIN DES PERSONNES QUI VEULENT RÉGLER UN CONFLIT SANS POUR AU TANT ALTÉRER LE LIEN EXISTANT AVEC L’AUTRE PARTIE. C’EST UN PROCES- SUS VOLONTAIRE ET CONFIDENTIEL DE RÈGLEMENT DES CONFLITS PAR LA NÉGOCIATION SANS AVOIR RECOURS AUX PROCÉDURES CONTENTIEUSES.

Il a vu le jour dans les années 1990 aux Etats-Unis et s’est étendu à de nombreux pays par la suite. Ce mode connaît donc un véritable succès en droit de la famille du fait notamment de la complexité et de la charge émotionnelle des dossiers traités. Par

suite, il a pu bien convenir à divers types de conflits (social, commercial, médical, successions, voisinage, ...) et plus particulièrement en raison du bien-fondé de notre étude, il s’accommodera aux conflits bancaires.

Les règlements amiables des conflits reposent avant tout sur une relation d’amitié, au sens aristotélicien du



terme, c’est-à-dire sur un rapport de « toi à moi », sans médiation d’un tiers. Il est bien aisé de penser que tout ce qui relève des modes alternatifs de règlement des conflits trouve son fondement dans la négociation.

« De plus, dans la mesure où les modes alternatifs de règlement des conflits reposent principalement sur l’accord des parties, c’est-à-dire un fondement conventionnel, ils renouent, d’une certaine manière, avec une histoire bientôt vieille de mille ans. » « Ils offrent aux acteurs de la vie économique et sociale de nouveaux espaces de liberté qu’investissent conventions et contrats de toutes sortes. Pour qualifier ce passage d’un ordre juridique imposé à un ordre juridique négocié, on parle de contractualisme ou de société contractuelle. »

Dans tous les cas, l’on s’aperçoit que la mise à l’écart des règles de procédures classiques au profit des nouveaux modes de règlements des conflits aboutit à un règlement amiable du litige par un juge privé ou toute personne choisie par les parties en conflit.

De façon générale, il s’agit d’envisager les modes alternatifs aboutissant à un règlement amiable comme solutions de rechange qui excluent le recours au juge étatique et à l’arbitre,

ou même à un tiers neutre dans le règlement des conflits bancaires.

Il est donc question désormais pour les banques et établissements financiers en conflit avec leurs clients de privilégier le règlement amiable de leurs différends à toute hauteur de négociation.

Les particularismes du droit bancaire conjugués au droit collaboratif permettront de dépasser la seule gestion des conflits en proposant une autre manière de négocier.

LE DROIT COLLABORATIF, UNE EFFECTIVITE

Prugnon, parlant de la justice, affirmait dans les archives parlementaires : « Rendre la justice n’est que la seconde dette de la société. Empêcher les procès c’est la première. Il faut que la société dise aux parties : pour arriver au temple de la justice passez par celui de la concorde. J’espère qu’en passant vous transigerez ». Fin de citation.

La banque n’a aucun intérêt à voir les relations qu’elle entretient notamment avec ses clients s’altérer du jour au lendemain. Le droit collaboratif apparaît donc aujourd’hui comme l’ultime recours en matière de gestion efficace des conflits bancaires et sa mise en œuvre s’inscrira dans le cadre d’une relation contractuelle. Sécuriser le lien relationnel entre la banque et son client, renforcer davantage la connaissance de soi et de l’autre pour

préserver la bonne ambiance, gage du développement des affaires, invitent donc les acteurs du secteur bancaire à opter dorénavant pour l’insertion d’une clause contractuelle de recours au droit collaboratif dans la plupart de leurs contrats.

L’utilisation du droit collaboratif dans les conflits bancaires dans l’espace UEMOA, devra arpenter le sentier d’une approche

contractuelle en s’appuyant sur les principes généraux du droit des obligations.

« [...] Faire régner la paix entre les hommes est la fin suprême du droit et les pacifications, les accommodements, les transactions sont du droit, bien plus certainement que tant de

UNE PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DE CONFLITS DEVANT LE JUGE OU L’ARBITRE ABOUTIT NÉCESSAIREMENT À UNE DÉCISION EN FAVEUR DE L’UNE DES PARTIES, SITUATION QUI ENGENDRE INÉLUCTABLEMENT DES FRUSTRATIONS AU NIVEAU DU PERDANT.

normes ambitieuses. »

C’est par ces mots que le Doyen Jean CARBONNIER définit la fonction de l’équité, dont le rôle varie selon le mode de règlement du litige choisi par les parties : judiciaire ou amiable. Si négociation, équité et droit constituent les trois éléments communs à tous les modes alternatifs de règlement des litiges, l’intervention d’un tiers impartial ne l’est pas. Elle peut être écartée notamment dans le cadre du droit collaboratif où les parties en litige participent directement au processus de négociation avec l’assistance active de leur avocat respectif. Le droit collaboratif, l’équité et la négociation vont jouer un rôle essentiel en vue de faire parvenir à un compromis équitable, et ce dans le plus grand respect des règles d’ordre public, même si la loi ne sera pas le seul critère.

Le processus collaboratif se déroule dans un cadre contractuel qui organise le déroulement d’une négociation, et plus particulièrement de la négociation raisonnée.

UNE EFFICACITE CERTAINE

Mais il reste un mode alternatif de règlement des conflits (Marc) encore très peu connu, tenant notamment à l’histoire de nos systèmes et pratiques judiciaires, fondés plus sur « un esprit de chicane » et de corporatismes anciens que la recherche d’un règlement amiable des litiges.

Ces pratiques basées sur une justice étatique rigide et une impuissance sans cesse affichée de l’arbitrage (méthode privilégiée des Marc par l’OHADA) à apporter au secteur ban-



caire une garantie de sécurité, nécessitent aujourd’hui la généralisation du droit collaboratif dans les conflits bancaires, au regard des nombreux succès rencontrés par l’utilisation de ce mode en matière familiale et

autres.

Il s’agira désormais pour le justiciable, de vivre le conflit comme un comportement et non un processus aléatoire à issue incertaine. Car même dans les justices les plus intelligentes au monde, le justiciable n’est jamais totalement satisfait et des fois, lorsqu’il reçoit le jugement, il dit : « le juge n’a rien compris ».

La nature contractuelle du recours au droit collaboratif tient de ce que les parties – la banque et ses clients et/ou ses partenaires sociaux, économiques ou autres – doivent, pour régler les différends pouvant survenir à l’occasion des relations qu’elles entretiennent, exprimer à cet effet leur consentement dans un « contrat collaboratif ».

Le contrat reposant sur le principe de l’autonomie de la volonté, l’obligation contractuelle est donc voulue, volontairement manifestée et garantie par les parties. C’est donc un accord de volonté accompli dans le dessein de créer des obligations.

Les parties prévoient ainsi, grâce à l’insertion systématique de cette clause à tous leurs contrats, le recours au droit collaboratif dans le cadre du règlement de leurs conflits.

Le contrat collaboratif valablement formé devient obligatoire. Il s’impose aux contractants qui ne peuvent unilatéralement ni le révoquer, ni le modifier. Il s’impose au juge qui ne peut ni le modifier, ni l’ignorer.

Déterminer le contenu du contrat c’est d’abord essayer de préciser quelles sont les obligations qui sont incluses dans le contrat. Il s’agit de savoir précisément ce à quoi les parties s’engagent et s’interroger sur leur caractère et sur leur force. Ceci aussi bien dans les rapports entre les parties contractantes que dans les rapports des parties à l’égard des tiers.

UNE EFFICACITE PERFECTIBLE

Trois garanties essentiellement propres à la procédure collaborative donnant à l’avocat un nouveau rôle par rapport à sa pratique professionnelle traditionnelle « de défen-

seur contradicteur » de son client permettent de limiter d’éventuels risques.

D’abord, une formation obligatoire permettant une pratique maîtrisée et raisonnée de cette procédure, ensuite, un devoir de conseil renforcé de son client préalablement à l’adhésion de ce dernier à la « charte collaborative » mais aussi au cours du processus collaboratif, enfin, un rôle spécifique « d’animateur et facilitateur » dans la



recherche d’un compromis équitable.

Pour y arriver, la Commission du Droit du Canada recommande : une intervention précoce, le caractère volontaire de la participation des parties au pro-

cessus, une préparation soignée des clients au processus par les avocats, l’engagement à une stricte confidentialité, le choix de l’équité dans les décisions qui seront prises au final, la pertinence et le réalisme des résultats, une confiance réciproque entre les parties et les avocats qui devront se montrer souples et adaptables selon l’évolution des parties prises individuellement et entre elles-mêmes (elles peuvent changer d’avis, évoluer pendant le processus, l’avocat devra s’adapter dans l’intérêt des parties). Indiscutablement, le droit collaboratif peut constituer une alternative efficace à l’intervention d’un tiers indépendant dans le règlement des conflits bancaires grâce à différentes garanties destinées à accompagner les parties en litige dans la recherche raisonnée et apaisée d’un compromis équitable conforme à l’ordre public.

La substitution de la procédure contractuelle à celle de la décision unilatérale représenterait, à première vue, un progrès vers une forme de société plus douce et plus humaine. Notre âge serait celui de la négociation.

Le secteur bancaire, vecteur de tout développement mérite de faire l’expérience de la négociation raisonnée. Son évolution traditionnellement basée sur les règles essentielles du droit des contrats devrait favoriser sa mise en œuvre. ■

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX

NÉCESSITÉ DE RENFORCER LA SURVEILLANCE BANCAIRE

Considéré comme une infraction de conséquence de vieille date mais d'une récente et virulente propagation, le blanchiment de capitaux est un phénomène criminel extrêmement complexe dont les liaisons d'avec une panoplie d'infractions sous-jacentes relève d'une inquiétante notoriété. Au regard des potentiels auteurs, disciples d'une telle grave déviance ainsi que des intermédiaires complices, artisans de sa consommation anoblie, il appert, afin de discuter des solutions de sa réduction, d'en connaître bien des aspects.



Par

Edouard Cyriaque DOSSA

Procureur de la République près le Tribunal de Première Instance de Ouidah (BENIN)

Docteur en Droit privé et Science Criminelle

Enseignant de Droit dans les universités du Bénin.

Expert juriste près le GIABA.

UNE ORIGINE DISCUTÉE

Il est servi à la communauté internationale que le blanchiment de capitaux est une expression qui a été employée pour la première fois aux Etats-Unis pour exprimer la mainmise de la mafia sur des laveries automatiques.

En effet, et pour rester dans cette première acceptation, le 16 janvier 1920, fut entré en vigueur, le 18ème amendement de la constitution des Etats-Unis, interdisant la vente et la consommation de l'alcool. Bravant la loi, les cartels du crime organisé, avec à leur direction, Al Capone mirent en place un réseau de distribution de la marchandise prohibée. Al Capone en a fait tellement fortune que, pour dissimuler l'origine de ses bénéfices afin de ne pas éveiller les soupçons, il rachète, en 1928 à Chicago, une chaîne de blanchisserie : les Sanitary Cleaning Shops. Les activités de cette structure sont celles que la communauté lui connaît officiellement. Ce sont elles qui sont censées lui procurer sa richesse.

Cette façade légale lui permet alors de recycler les ressources tirées de ses multiples activités illicites.

Cette approche de localisation de la notion du blanchiment de capitaux dans le temps et dans l'espace, quoique bien récupérée par Éric VERNIER et reconduite identiquement dans les analyses de ALREBBI A. RAHMAN, a été bouleversée par une autre littérature, laquelle revendique que l'expression « blanchiment d'argent » vient du fait que l'argent acquis illégalement est appelé de l'argent sale. Cet argent est souvent issu des infractions sous-jacentes telles que les trafics d'armes, de drogue, d'êtres humains, ou d'autres activités mafieuses etc. Il s'agit d'activités délictuelles et/ou criminelles. Le blanchiment, permet, conclut ladite littérature, à cet argent de passer pour propre, c'est-à-dire de prendre une apparence honnête.



CONSEQUENCES DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX

Le blanchiment d'argent est un fléau de par ses répercussions sur les économies et la société.

L'importance des flux générés par l'argent blanchi.

Par sa nature même, le blanchiment de capitaux est en dehors du champ normal couvert par les statistiques économiques. Néanmoins, comme pour d'autres aspects de l'activité économique souterraine, on a pu avancer des estimations afin de donner une idée de l'ampleur du problème. D'après le Fonds Monétaire International (Fmi), le volume annuel des opérations de blanchiment dans le monde représente en moyenne entre 2% et 5% du PIB mondiale ce qui correspond à une somme comprise entre 1 000 et 3 000 milliards de dollars US (les estimations du PIB mondial de 2008 se chiffrent à 71 000 milliards de dollars US). Le trafic de stupéfiants représenterait 34% de l'argent blanchi, la fraude douanière 19% et les autres activités criminelles telles que la corruption, le vol, le trafic d'êtres hu-

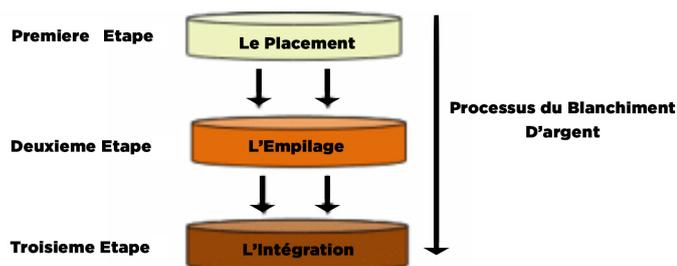
mains, le trafic d'organes, etc... 46%. Quant au terrorisme il ne représenterait que 1%. Le Programme des Nations Unies pour le contrôle international des drogues (PNUCID) estime que le trafic illicite des drogues produit chaque année environ 400 milliards de dollars de vente au détail, soit près du double du revenu de l'industrie pharmaceutique mondiale ou 10 fois environ le montant total de l'aide publique au développement.

TECHNIQUES DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX

Le blanchiment d'argent est un phénomène ancien dans son concept mais dont les modalités de mise en œuvre sont récentes et en constante mutation. Les modalités du blanchiment d'argent sont à l'image du système financier moderne: évolutives, sophistiquées et internationales.

Traditionnellement, le blanchiment de capitaux comprend trois stades:

La première étape est qualifiée de « injection ou pré-lavage ou placement ou encore immersion », La technique du placement ou du pré-lavage permet de se débarrasser matériellement d'importantes sommes d'argent en numéraire. Les méthodes d'écoulement les plus utilisées sont entre autres : les dépôts ou achats d'instruments monétaires dans des établissements financiers, l'investissement dans des secteurs brassant beaucoup de liquidités (casinos, négociants en métaux précieux, services d'encaissement des chèques, hôtellerie, restaurants, bar, etc.) ou l'acquisition de biens mobiliers ou immobiliers.



La deuxième est qualifiée de « empilage ou lavage ou bien dispersion ». Cette procédure consiste à empêcher toute identification de l'origine illicite des revenus occultes, en créant un système complexe de transactions financières successives telles que la conversion de sommes à blanchir en outils de paiement, comme les chèques de voyage, les lettres de crédits, les billets à ordre, les chèques de caisse, les obligations ou les bons du Trésor, l'achat d'or ou de biens destinés à la revente hors du territoire, ainsi que le transfert électronique ou télégraphique des fonds illicites vers différentes places financières.

La troisième est désignée par des vocables comme « intégration ou recyclage ou encore essorage ». Cette méthode revient à réintroduire les sommes blanchies dans l'économie après leur avoir donné une légitimité. En effet, l'intégration permet de réinsérer le produit des opérations d'empilage dans l'économie de manière à ce qu'ils apparaissent comme les profits légaux d'une activité économique officielle.

Les banques demeurent un mécanisme important pour l'écoulement des revenus de la criminalité.

En Afrique de l'Ouest et au regard des inconvénients du phénomène du blanchiment de capitaux, les autorités de la BCEAO ont au moins, par deux fois, titillé l'instance législative de l'UEMOA aux fins d'en arriver à élaborer un texte communautaire à même de prévoir et de réprimer les faits de blanchiment.

UNE REACTION LEGISLATIVE COMMUNE

En réaction, celle-ci a illustré sa volonté par la directive n°07/2002/CM/UEMOA du 19 septembre 2002. En constat, aucun des huit Etats de l'espace UEMOA n'a internalisé cette norme communautaire. Il a fallu qu'on en vienne en 2004 pour que la loi uniforme n° 2004-09 du 6 février 2004, loi régionale commence par signaler sa présence dans les ordonnancements juridiques des divers Etats.

Ainsi, au Bénin on a loi 2006-14 du 31 Octobre 2006, au Burkina Faso, la loi 026 / 2006 du 28 Novembre 2006, au Sénégal, la loi n°2004-09 du 6 février 2004, en Côte d'Ivoire, la loi n° 2005-554 du 02 décembre 2005, au Togo, la loi n°2007-016 du 6 Juillet 2007 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux.

Pris comme les ouvertures de portes, les banquiers endossent une part importante de responsabilité quant à la lutte contre le blanchiment de capitaux.

LES RÉFLEXES ATTENDUS DES BANQUES ET AUTRES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

Au regard de l'implication souvent souterraine à l'œuvre criminelle de quelques professionnels, la BCEAO, par l'instruction n°1/2007/RB du 2 juillet 2007 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux au sein des organismes financiers a établi des obligations dont la vocation est de lutter efficacement contre le blanchiment de capitaux, mesures que doivent prendre en compte les structures financières dans la gestion quotidienne des transactions qui rentrent dans leurs charges professionnelles. Il s'agit, entre autres:

- Obligations générales de vigilance
- Identification de la clientèle
- Conservation des pièces et documents
- Détection des opérations suspectes
- Obligations spécifiques de vigilance renforcées
- Suivi des opérations atypiques
- Obligations relatives aux opérations financières spécifiques
- Opérations électroniques,
- Obligations renforcées à l'égard des pays et territoires non coopératifs ainsi que des personnes visées par des mesures de gel des fonds
- Obligations particulières
- Obligations de déclaration de soupçon
- Mise en place d'une cellule anti-blanchiment
- Formation et sensibilisation du personnel

Dans la réussite de cette chaîne d'obligations, on amorcerait effectivement et efficacement la lutte et l'assainissement attendus dans les milieux financiers et bancaires où on enregistre pour un nombre élevé, des « ouvreurs de porte ». Chacun assujetti, doit tout faire pour qu'il en soit fait selon la volonté de l'existant textuel en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux. ■

Dans un carré magique, la somme de chaque ligne horizontale, de chaque colonne verticale et de chaque diagonale est égale à un même nombre qu'on appelle la « somme magique ».

• Exemple

8	3	4
1	5	9
6	7	2

On dira ici que ce carré est « d'ordre 3 » car il est construit avec 3 cases par côté et que la somme est 15 puisque si l'on fait les additions dans tous les sens (vertical, horizontal, diagonal) on trouve 15.

• Ces tableaux de chiffres et nombres sont appelés « magiques » tout simplement parce que dans les temps anciens on considérait que de tels regroupements de nombres étaient étranges et devaient donc avoir des vertus ou des pouvoirs particuliers. Certains leur ont même attribué des connotations religieuses...

• On atteste de l'existence des premiers carrés magiques il y a plus de quatre mille ans en Chine.

• Puis ils sont devenus des objets de curiosité mathématiques et, à présent, on les utilise comme jeux de l'esprit, voire comme épreuve d'aptitude numérique dans les recrutements ou les concours car ils demandent une certaine jonglerie mentale avec les chiffres. Néanmoins, ils font principalement appel au principe de l'addition couplé avec des capacités de représentation dans l'espace. Ils demandent notamment d'ouvrir dans son esprit plusieurs additions en même temps qui doivent se compléter en alignement horizontal, vertical et diagonal.

Nous nous entraînerons ici avec des carrés d'ordre 3, 4, 5 et 7 contenant des sommes différentes. Nous n'utiliserons que des entiers et parfois le zéro.

• Exercice 1

Carrés en base 3, sommes à découvrir.

1

	8	
4	5	
7		6

2

7		
	8	13
14	1	

3

16		12
6	10	
	18	

4

5	10	
	6	8
9		

5

56		
	40	62
46	50	

6

21		19
		24
25	18	

• Exercice 2

Carrés d'ordre 4, sommes données.

• Retrouvez la somme de 16 :

0			10
		1	0
10		1	
	1	9	

SOURCE 700 TESTS PSYCHOTECHNIQUES ET DE RAISONNEMENT LOGIQUE, Vuibert 3^{ème} édition

LA CHARTE DU CLIENT

L'entrée en relation de la banque avec une personne, qu'elle soit physique ou morale passe par la connaissance de cette dernière. Cette connaissance se fait sur la base des informations fournies par celle qui, dans les instants à venir deviendra un client.

En tant que tel, le client est une personne hautement importante de la banque, qu'il soit au téléphone, en face à face ou lorsqu'il adresse un courrier. Il doit être traité avec la plus grande attention.

C'EST LUI LE VERITABLE PATRON

C'est lui qui au bout du compte paie mon salaire
C'est lui qui me donne le travail que je suis censé faire
Ce sont ses instructions que j'exécute
Il me réprimande quand je ne lui donne pas satisfaction.

EN FACE DE LUI

Je dois garder tout mon calme
Je dois me surpasser
Je dois me présenter au mieux de ma forme
Je dois relever tout défi.

PEU IMPORTE

Mon humeur du moment,
Les situations difficiles que je traverse,
Mes impressions sur ses propos et attitudes,
Mes ressentiments personnels sur un sujet.

IL RESTE

Celui pour qui je dois me dévouer
Celui dont je dois prendre soin
Celui avec qui je ne dois jamais me disputer
Celui pour qui je nourris un profond respect.

LE CLIENT, c'est quelqu'un de particulier. En face de moi pour un bref instant, je m'attache à le servir avec courtoisie. Il déteste perdre son temps. Etre satisfait vite et bien est son unique préoccupation ; il n'en a pas d'autres que celle d'être traité en V.I.P





LOGICIELS SUR MESURE
FORMATION
SOUTIEN INFORMATIQUE



Jurisbank's
CONSULTING & SERVICES

In partnership with the World

présentent

Le dispositif d'analyse des transactions et du profil des clients

SOFOS

SOLUTION DE FILTRAGE DES OPERATIONS SUSPECTES

**Un développement technologique de pointe à la disposition des
banques et établissements financiers pour la lutte contre
le blanchiment des capitaux dans l'espace UEMOA**

Siège Social
Riviera palmeraie, Cocody, ABIDJAN
08 BP 1041 Abidjan 08
Tél. +225 06127056/59514998
www.jurisbanks.com