

CODE : MON-0125

PRIX : 600 000 FCFA

RÉCLAMATION CLIENT : GESTION DES CHARGEBACKS GIM & VISA DANS LA ZONE UEMOA



Juin - Août - Novembre 2025
8h30 - 16h30 | Abidjan



Formateur :
M. Abdourahmane SEYE
Expert, spécialiste dans l'assistance des
équipes Monétique des banques commerciales

Modalité : mixte

Contexte :

Dans les back-offices bancaires, les suspens liés aux opérations monétiques atteignent fréquemment des niveaux préoccupants. Ces suspens, souvent causés par des dysfonctionnements dans la gestion des réclamations et des chargebacks, impactent négativement les performances comptables et opérationnelles des établissements. Ils entraînent à terme des sinistres, des pertes financières et une dégradation de la qualité de service. Cette formation propose d'identifier les causes récurrentes de ces anomalies, d'en analyser les implications, et de définir des solutions efficaces pour en assurer une gestion rigoureuse et durable.

Personnes concernées :

- Décideur, Chef de Cabinet
- Back Office Monétique,
- Front Office Monétique,
- Service informatique.
- Service Comptable et Administratif.
- Service Audit et Conformité.
- Service Juridique.

Objectifs pédagogiques :

- Situer les enjeux liés à l'adhésion des établissements bancaires aux réseaux monétiques GIM UEMOA, VISA ou MCI dans l'espace UEMOA.
- Comprendre l'importance du respect des règles opérationnelles en émission et en acquisition, ainsi que des exigences réglementaires imposées par la BCEAO.
- Identifier les droits, responsabilités et implications du porteur de carte, notamment sa capacité à accepter ou refuser une transaction.
- Décrire le circuit de traitement des contestations sur opérations de débit, source potentielle de pertes financières pour l'une des parties.
- Identifier les causes principales des chargebacks et analyser leur impact sur l'activité commerciale.
- Maîtriser les étapes, les délais et les pratiques associées à chaque groupe de chargebacks.
- Mettre en place une organisation administrative et comptable efficace pour assurer un suivi rigoureux des chargebacks émis et reçus.

Pédagogie :

Cette formation est pratique et interactive. Elle s'appuie sur notre modèle pédagogique en cinq (5) étapes : partir du vécu des participants pour conceptualiser et capitaliser les forces de leurs pratiques quotidiennes ; apporter les concepts nécessaires pour les renforcer ; favoriser l'appropriation des acquis par l'entraînement et la mise en situation réelle ; évaluer ; suivre et fixer.

Programme :

- **Jour 1 : Fondamentaux de la réclamation client et des chargebacks**

- Prise de contact : Présentations – Émulation
- Évaluation du niveau général des participants – Recueil des attentes et questionnements
- Définition et compréhension des liens entre la réclamation client et le processus de chargeback
- Présentation des réseaux GIM et VISA, avec focus sur leurs spécificités
- Présentation des contrats d'adhésion des membres GIM
- Définition et explication du lexique technique :
- TC – RC – RFI – RFC – Cycle – 1er chargeback – Re-presentment – 2e chargeback – (Pré)Compliance – Arbitrage – (Pré)Groupes de chargebacks VISA

- **Jour 2 : Structure des groupes de chargebacks et traitement des litiges**

- Présentation par réseau (GIM / VISA) des groupes de chargebacks et des Reason Codes
- Détail des groupes de chargebacks VISA (Groupes 1 à 6)
- Délais réglementaires, niveaux de risques et typologies de litiges

- **Jour 3 : Prise en charge opérationnelle et outils de gestion**

- Présentation d'une application de gestion des chargebacks
- Configuration et organisation du poste de travail dédié au traitement des chargebacks en milieu bancaire
- Procédures de gestion administrative et comptable
- Études de cas pratiques
- Échange et réponses aux préoccupations des participants