



## La gestion des comptes clients dormants et inactifs

Connaître les meilleures pratiques pour identifier, gérer et réactiver les comptes clients dormants, en optimisant la relation client et en maximisant la valeur à long terme pour l'IMF.



**PUBLIC CIBLE** : Responsables d'agences et de services clientèle, agents de gestion des comptes et de la conformité, cadres opérationnels et financiers des IMF.



### CONTEXTE ET OBJECTIFS SPECIFIQUES

La gestion des comptes dormants et inactifs représente un enjeu majeur pour les institutions de microfinance (IMF). Dans la zone UEMOA, plus de la moitié des comptes ouverts sont inactifs ou dormants, ce qui expose les IMF à des risques opérationnels, financiers et réglementaires. Un compte est considéré comme inactif ou dormant lorsqu'aucune opération n'est enregistrée sur une période déterminée (généralement entre 12 mois et 10 ans selon la législation). La gestion de ces comptes est encadrée par des textes réglementaires, notamment pour protéger les droits des clients, éviter les abus, limiter les litiges et lutter contre le blanchiment de capitaux.

De manière spécifique, cette formation vise à permettre aux participants de :

- **Comprendre** la réglementation et les définitions relatives aux comptes dormants et inactifs.
- **Maîtriser** les procédures d'identification, de gestion, de notification et de clôture de ces comptes.
- **Mettre en place** des stratégies de prévention et de réactivation des comptes inactifs.
- **Réduire** les risques opérationnels, juridiques et réputationnels liés à une mauvaise gestion de ces comptes.
- **Protéger** les droits des clients et renforcer la conformité institutionnelle.



### CONTENU DE LA FORMATION

- **Définitions et cadre réglementaire UMOA des comptes inactifs et dormants**
- **Procédures d'identification et de suivi des comptes inactifs (critères, délais, outils de suivi)**
- **Obligations de notification et recherche active des titulaires ou ayants droit**
- **Étapes de gestion : suspension, clôture, transfert des soldes à la BCEAO ou Caisse des dépôts, restitution et prescription**
- **Prévention et réactivation des comptes : communication proactive, sensibilisation, offres adaptées, digitalisation**
- **Risques liés aux comptes dormants : opérationnels, juridiques, réputationnels, blanchiment**

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Maîtrise des procédures réglementaires et opérationnelles de gestion des comptes dormants
- Réduction du volume de comptes inactifs et limitation des risques associés
- Amélioration de la relation client et de la conformité institutionnelle
- Mise en place d'un dispositif préventif efficace pour limiter la dormance des comptes



24 juin 2025

Validité : 2e trimestre 2025



Cotonou, Siège du Consortium Alafia

[www.alafianetwork.org](http://www.alafianetwork.org)

Coût SFD : **25.000 FCFA**

Coût PTF et autres : **100.000 FCFA**

**Lien d'inscription** : <https://alafianetwork.org/images/insc/fich-insc.pdf>