

Crédit immobilier Outil de traitement des renégociations

■ Le contexte et la stratégie CEGEE

■ La démarche commerciale et la défense du PNB

■ L'outil



Le schéma délégataire actuel a fortement évolué pour plus de simplicité et de réactivité dans un contexte où nous ne voulons pas perdre de client

- → Conditions de taux selon les démarches du client (offre concurrente ou pas)
- → Conditions de frais destinées à défendre notre PNB immédiat

	Conditions de taux		Conditions de frais	
	Sans offre concurrente	Avec offre concurrente	Frais de renégociation 1 semestre d'intérêt sur le CRD calculé au taux moyen du crédit sans pouvoir dépasser 3%	Frais d'avenant 500 euros
Niveau Agence	taux renégociation ≥ taux barème standard +0,20%	aucune délégation	aucune délégation	aucune délégation
Niveau DR - DT	pas de délégation supplémentaire sur le niveau agence	taux renégociation ≥ taux d'équilibre* sur offre concurrente	toute dérogation	toute dérogation
Niveau Direction Marché	toute dérogation	toute dérogation	toute dérogation	toute dérogation

* taux d'équilibre :

- les conditions concurrentes (taux, durée, frais, capital emprunté) permettent de calculer le coût total du crédit externe
- à partir de ce coût total, ramené à notre capital restant dû, nous pouvons calculer un taux d'équilibre
- ce taux d'équilibre permet de caler notre proposition sur le même niveau de coût total pour le client



■ Le contexte et la stratégie CEGEE

■ La démarche commerciale et la défense du PNB

■ L'outil



Une renégociation gagnant-gagnant nécessite de poursuivre le développement d'une relation commerciale de confiance tout en défendant notre PNB

- Toute renégociation a des impacts négatifs sur notre PNB et nous devons adopter une démarche complète permettant d'aboutir à une renégociation gagnant-gagnant
- 1 Analyser la demande client en amont du RDV
 - Qualité de la relation commerciale
 - □ Les engagements initiaux ont-ils été respectés et le sont-ils toujours ?
 - Assurance emprunteur CNP (déliaison possible)
 - Domiciliation des revenus (totale, partielle ...)
 - o Package de services (forfait, bouquet, formules ...)
 - o Autre(s) produit(s): épargne, IARD avec MRH ...
 - Quel est le degré de satisfaction du client ?
 - Qualité du risque
 - Notation Bâle II, incidents ...
 - Évaluation du potentiel client
 - Profil et revenus professionnels
 - Environnement familial et capacité d'accroissement du patrimoine
 - Évaluation du risque de perte de relation
 - □ Le client a-t-il une proposition concurrente précise ?
 - □ Le risque est-il réel ? avec d'autres conséquences ?



Une renégociation gagnant-gagnant nécessite de poursuivre le développement d'une relation commerciale de confiance tout en défendant notre PNB

- 2 Préparer son étude de renégociation en amont du RDV
 - Le nouvel outil permet de préparer son RDV et d'échanger avec son DA sur les risques et opportunités de la demande
 - Définir notre position (positive ou négative) et nos conditions de renégociation
 - Taux
 - □ Frais
 - Définir les univers sur lesquels nous souhaiterions de nouveaux engagements du client et pourrions envisager un équipement additionnel
 - Calculer les impacts de la renégociation et le gain prévisionnel client
 - Avoir à l'esprit que le gain client représente la perte en PNB pour la CEGEE
- 3 Si refus, expliquer les raisons qui nous amèneraient à ne pas renégocier le crédit
 - Engagements initiaux non respectés
 - Relation commerciale insuffisante
 - Incidents sur le compte
 - Durée restante et/ou CRD faibles, gain réduit



Une renégociation gagnant-gagnant nécessite de poursuivre le développement d'une relation commerciale de confiance tout en défendant notre PNB

4 Positiver l'entretien dès lors que nous serons favorables à sa demande

- Posture commerciale : lui montrer que nous prenons en compte sa démarche et que nous avons la volonté de poursuivre une relation de confiance
- Découverte client : lui proposer de faire un bilan global
- Adapter la proposition : s'appuyer sur la préparation réalisée et argumenter sur le détail de la proposition
- Se préparer à des objections
- Lui donner des informations sur la suite du traitement de sa demande
 - □ Confirmation des conditions et délai si l'accord est soumis à un niveau délégataire supérieur
 - Délai de réalisation de l'avenant par BPCE Solutions Crédit
 - Réception de l'avenant pour signature, renvoi de l'avenant
 - Date de prélèvement de la 1ère échéance avec impact de la renégociation
- Souscrire à l'équipement additionnel et/ou programmer un nouveau RDV



Nous devons adapter nos propositions de renégociations aux enjeux, avec des conditions ajustées et un équipement additionnel

#1 - situation actuelle

Taux de crédit 2,10%

PNB sur 5 ans

Marge sur taux1.054€Assurance CNP1.661€Formule et MRH679€

3.394€

- → l'assurance CNP est un accessoire majeur pour notre PNB
- → le PNB assurance est divisé par 6 sur un contrat Ecureuil ADE Service
- → le PNB assurance est nul pour toute autre délégation
- → la captation des flux (revenus) permet d'équiper le client en services

#2 - le client renégocie son crédit à la concurrence

PNB sur 5 ans

Facturation IRA	1.260€
Marge sur taux	0€
Assurance CNP	0€
Formule et MRH	0€

1.260€

- → perdre une relation commerciale est toujours le pire cas de figure
- → sauf si la relation actuelle est déjà insuffisante
- → sauf si notre PNB continuerait à se dégrader sans contrepartie(s)

#3 - situation renégociée

Nouveau taux 1.50%

- → une renégociation est toujours une perte de PNB
- → toujours tarifer les frais pour un PNB immédiat

PNB sur 5 ans

Facturation frais	1.760€
Perte sur marge initiale	-2.127€
Assurance CNP	1.675€
Formule et MRH	679€
T OTTIGIO OT WITH	010

1.987€

→ ajuster les conditions

Taux +0,05% à 1,55% + 270€

2.257€

→ compenser le PNB par un équipement additionnel

Crédit conso +1.080€ (avec assurance CNP et frais de dossier)

3.337€

Simulation réalisée sur un CRD de 120.000 euros, durée restante de 180 mois, taux actuel 2,10%, assurances CNP à 0,50% calculée sur CRD quotités à 140% Frais de renégociation 1.260 euros, frais d'avenant 500 euros, nouveau taux 1,50%



■ Le contexte et la stratégie CEGEE

■ La démarche commerciale et la défense du PNB

■ L'outil



Un outil performant au service de notre développement

- → L'outil a été construit avec plusieurs objectifs
 - Sécuriser les données afin de traiter les demandes avec plus de fiabilité dans un soucis de satisfaction client
 - Permettre de réaliser les calculs et la proposition de renégociation
 - Sur tout type de crédit du marché des particulier
 - □ Sur tout type d'assurance emprunteur
 - Afficher des informations synthétiques de la relation client afin d'orienter le niveau de proposition et l'équipement complémentaire destiné à compenser notre effort
 - Partager un outil unique avec un workflow délégataire intégré
- → Un dossier 'administratif' à jour est un pré-requis à toute demande
 - DRC
 - EAI
 - Coordonnées clients : mail, téléphone, opt-in, adresse
- → L'outil est accessible dans la rubrique des commerciaux en accès rapide dans l'onglet particuliers et dans la partie crédits / crédits immobiliers / renégociations



L'outil permet de traiter un maximum de dossiers

	Lot 1 (livré)	Lot 2 (en développement)	non géré	
Type emprunteur	Particuliers SCI		PRO Employés	
Interfaçage	Crédit* Client* *avec données complémentaires Notation Bâle II Complétude DRC			
Type crédit	Primo Primo+ PAS	Primolis In-fine	CHF Taux variables	
Type assurance	CNP CI CNP CRD in CNP CRD out			
Calculs	Frais de renégociation sur taux moyen Frais d'avenant			
Proposition concurrence	Saisie détaillée Impact tarifaire Restitution taux d'équilibre Téléchargement pièce jointe			
	Statuts d'avancement dossier Profils métiers PART Schéma délégataire Workflow 3 niveaux	Métiers GP et PRO (livré)		
Formulaire BPCE SC	Format xlsx	Format pdf		
	Données complémentaires crédit (top CNP, top dossier déjà renégocié) Données complémentaires client (revenus domiciliés, total collecte, top MRH, top forfait-bouquet- formule, top CONSO)			



Les points de vigilance à retenir

- → Certains types de crédit ne peuvent pas être traités pour le moment dans l'outil
 - PRIMOLIS, in-fine et CHF
 - Il faut continuer à les instruire avec les fichiers excel
- → Une durée de validité de 20 jours a été définie pour le traitement des dossiers
 - Une étude, sans évolution pendant 20 jours, sera classée sans suite
 - Une proposition, sans évolution pendant 20 jours, sera classée sans suite
 - Toute reprise de dossier classé sans suite passe par l'ouverture d'un nouveau dossier
- → Les propositions se font à date d'effet minimale de 60 jours par rapport à la date d'échéance mensuelle



■ Le contexte et la stratégie CEGEE

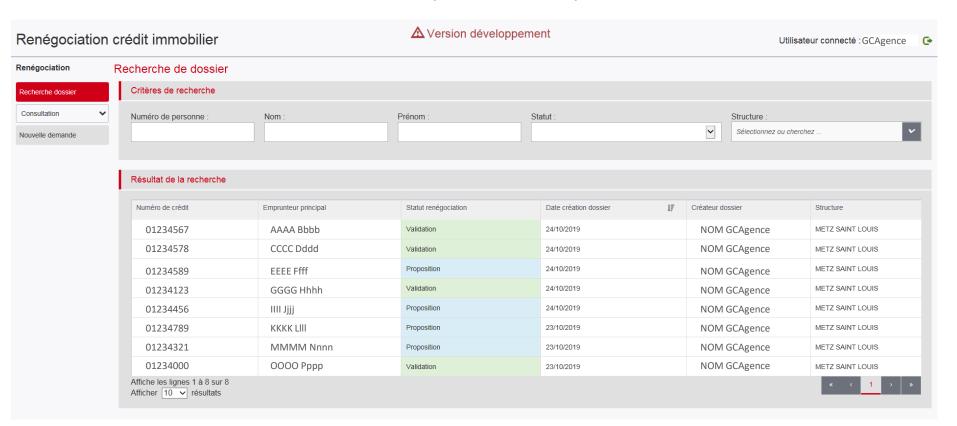
■ La démarche commerciale et la défense du PNB

■ L'outil - présentation des principaux écrans de saisie



Recherche d'un dossier

- Un commercial visualise tous ses dossiers
- Un Directeur d'Agence visualise tous les dossiers de son agence
- Les dossiers sont classés chronologiquement
- Une recherche par critère est possible
- Le tri ascendant/descendant est possible sur chaque colonne

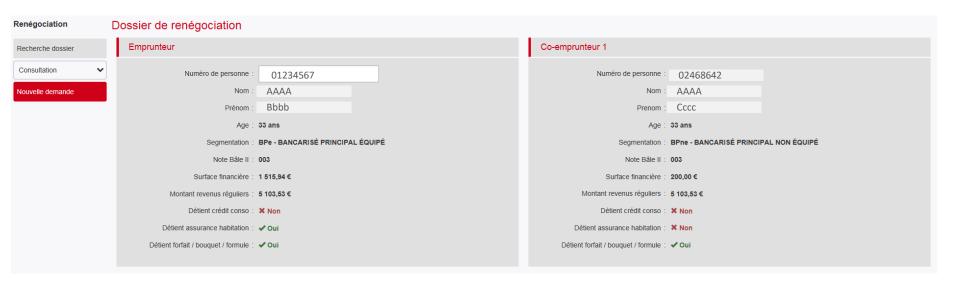


Nouvelle demande - emprunteur

Saisir le n° de personne de l'un des emprunteurs

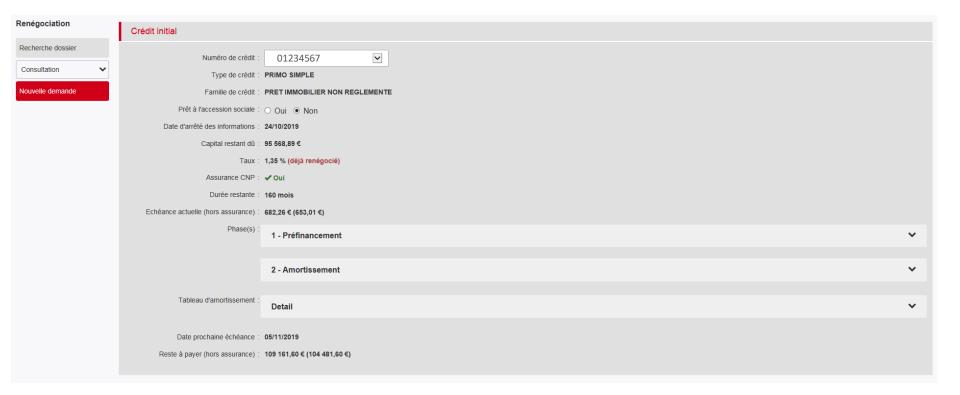


- Une synthèse du(des) emprunteur(s) est automatiquement rapatriée, permettant une 1ère appréciation qualitative de la relation commerciale
- → Objectif : guider votre entretien vers l'équipement complémentaire à proposer



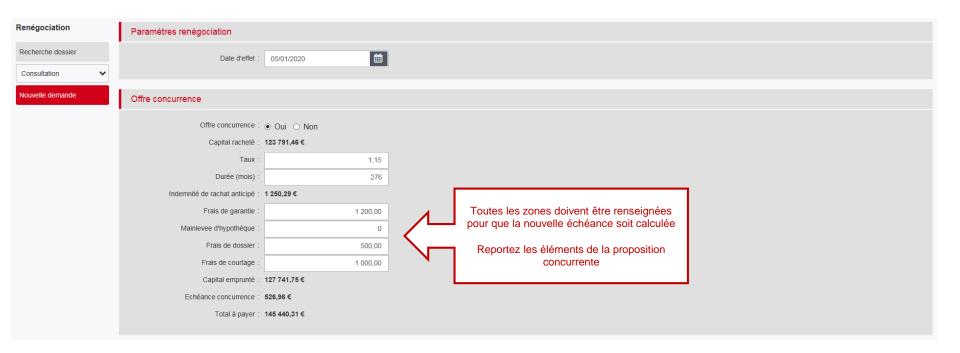
Nouvelle demande - crédit initial

- Lorsque que le client a contracté plusieurs crédits, il faut choisir le crédit à renégocier dans la liste déroulante
- Tous les principaux éléments du crédit sont automatiquement rapatriés
- → Avec un zoom sur 2 informations importantes dans l'appréciation de la demande
 - ☐ Une annotation spécifique (déjà renégocié) pour les dossiers concernés
 - □ Un topage ✓Oui si le dossier est couvert par une assurance emprunteur CNP

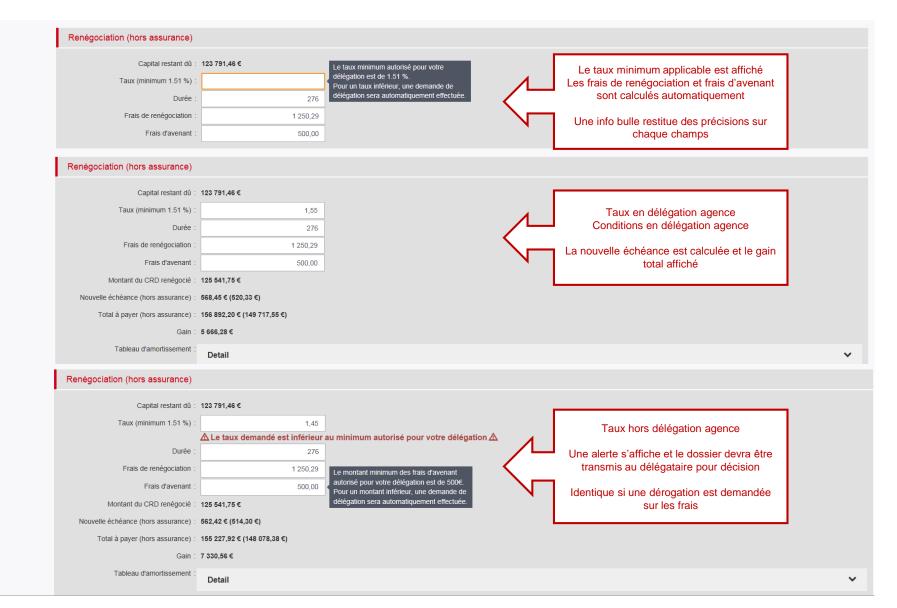


Nouvelle demande - date d'effet et proposition concurrente

- La date d'effet proposée tient compte du délai nécessaire à la transmission de la demande et à son traitement par BPCE Solutions Crédit
- Lorsque vous êtes en présence d'une proposition concurrence précise et justifiée
 - Les conditions concurrentes (taux, durée et frais détaillés) doivent être saisies pour estimer le montant de l'échéance et déterminer un taux d'équilibre
 - □ La proposition concurrente est à télécharger en pièce jointe de votre demande



Calculs de renégociation



Proposition de renégociation

- La zone commentaire permet de fournir une synthèse de la demande
- La zone documents permet de télécharger la proposition concurrente, obligatoire dans le cadre d'une demande de dérogation



- Enregistrer pour sauvegarder l'étude
- Lorsque les conditions sont de votre délégation, vous pouvez effectuer la proposition



Demande de délégation

■ Lorsque les conditions ne sont pas de votre délégation, vous devez **effectuer une demande de délégation de niveau supérieur**



- Vos délégataires de rattachement sont proposés par défaut
- Ajouter un commentaire pour motiver votre demande
- Un mail automatisé est adressé au délégataire



■ Le principe est identique pour chaque niveau délégataire, sélectionner le délégataire et ajouter un commentaire



Décision de délégation

- Le délégataire sera sollicité pour
 - valider la demande
 - □ la transmettre au niveau supérieur
 - □ la refuser
 - dans ce cas, une liste déroulante propose des motifs standardisés
 - dont la possibilité de proposer des conditions de taux intermédiaires

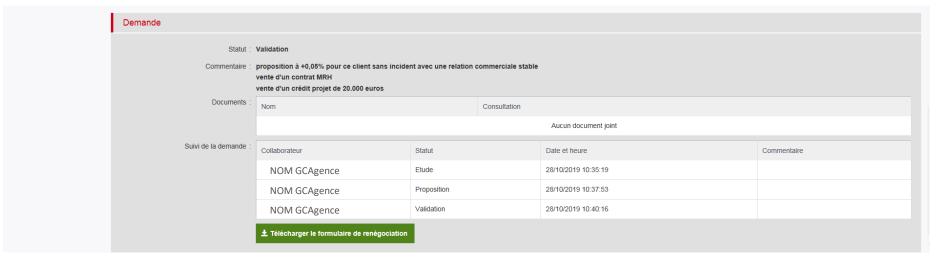


Un mail automatisé est adressé au commercial pour signifier la décision du délégataire



Finalisation de de la proposition renégociation

 Après accord du client sur la proposition, et après accord du délégataire si des conditions dérogatoires ont été sollicitées, vous pourrez télécharger le formulaire



- Le formulaire est à transmettre par mail à BPCE Solutions Crédit <u>bpcesc-cegee-bdd@bpce-sc.fr</u>
- En parallèle, vous devez faire une saisie MYPRESTATION

