



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 $\geq$ taux barème standard +0,20%	aucune délégation	aucune délégation	aucune délégation
Niveau DR - DT	pas de délégation supplémentaire sur le niveau agence	taux renégociation $\geq$ 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 ...)
 - Package de services (forfait, bouquet, formules ...)
 - 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 1^{ère} 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 taux	1.054€
Assurance CNP	1.661€
Formule et MRH	679€
	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 tarifier 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€
	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

Renégociation crédit immobilier

Version développement

Utilisateur connecté : GCAgence

Renégociation

Recherche de dossier

Recherche dossier

Consultation

Nouvelle demande

Critères de recherche

Numéro de personne :

Nom :

Prénom :

Statut :

Structure :

Sélectionnez ou cherchez ...

Résultat de la recherche

Numéro de crédit	Emprunteur principal	Statut renégociation	Date création dossier	Créateur dossier	Structure
01234567	AAAA Bbbb	Validation	24/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234578	CCCC Dddd	Validation	24/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234589	EEEE Ffff	Proposition	24/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234123	GGGG Hhhh	Validation	24/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234456	IIII Jjjj	Proposition	24/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234789	KKKK Llll	Proposition	23/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234321	MMMM Nnnn	Proposition	23/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS
01234000	OOOO Pppp	Validation	23/10/2019	NOM GCAgence	METZ SAINT LOUIS

Affiche les lignes 1 à 8 sur 8

Afficher 10 résultats

«

<

1

>

»

Nouvelle demande - emprunteur

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

Renégociation

Dossier de renégociation

Recherche dossier

Consultation ▼

Nouvelle demande

Emprunteur

Numéro de personne :

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

Renégociation

Dossier de renégociation

Recherche dossier

Consultation ▼

Nouvelle demande

Emprunteur

Co-emprunteur 1

Numéro de personne :

Nom :

Prénom :

Age : 33 ans

Segmentation : BPe - BANCARISÉ PRINCIPAL ÉQUIPÉ

Note Bâle II : 003

Surface financière : 1 515,94 €

Montant revenus réguliers : 5 103,53 €

Détient crédit conso : ✗ Non

Détient assurance habitation : ✔ Oui

Détient forfait / bouquet / formule : ✔ Oui

Numéro de personne :

Nom :

Prénom :

Age : 33 ans

Segmentation : BPne - BANCARISÉ PRINCIPAL NON ÉQUIPÉ

Note Bâle II : 003

Surface financière : 200,00 €

Montant revenus réguliers : 5 103,53 €

Détient crédit conso : ✗ Non

Détient assurance habitation : ✗ Non

Détient forfait / bouquet / formule : ✔ Oui

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

Renégociation
Recherche dossier
Consultation
Nouvelle demande

Crédit initial
Numéro de crédit : 01234567
Type de crédit : PRIMO SIMPLE
Famille de crédit : PRET IMMOBILIER NON REGLEMENTE
Prêt à l'accession sociale : ☐ Oui ☒ Non
Date d'arrêt des informations : 24/10/2019
Capital restant dû : 95 568,89 €
Taux : 1,35 % (déjà renégocié)
Assurance CNP : ✓ Oui
Durée restante : 160 mois
Echéance actuelle (hors assurance) : 682,26 € (653,01 €)
Phase(s) :
1 - Préfinancement
2 - Amortissement
Tableau d'amortissement : Detail
Date prochaine échéance : 05/11/2019
Reste à payer (hors assurance) : 109 161,60 € (104 481,60 €)

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

Renégociation
Recherche dossier
Consultation
Nouvelle demande

Paramètres renégociation
Date d'effet : 05/01/2020

Offre concurrence
Offre concurrence : ☒ Oui ☐ Non
Capital racheté : 123 791,46 €
Taux : 1,15
Durée (mois) : 276
Indemnité de rachat anticipé : 1 250,29 €
Frais de garantie : 1 200,00
Mainlevée d'hypothèque : 0
Frais de dossier : 500,00
Frais de courtage : 1 000,00
Capital emprunté : 127 741,75 €
Echéance concurrence : 526,96 €
Total à payer : 145 440,31 €

Toutes les zones doivent être renseignées pour que la nouvelle échéance soit calculée
Reportez les éléments de la proposition concurrente

Calculs de renégociation

Renégociation (hors assurance)

Capital restant dû : 123 791,46 €

Taux (minimum 1.51 %) :

Durée : 276

Frais de renégociation : 1 250,29

Frais d'avenant : 500,00

Le taux minimum autorisé pour votre délégation est de 1.51 %.
Pour un taux inférieur, une demande de délégation sera automatiquement effectuée.

Le taux minimum applicable est affiché
Les frais de renégociation et frais d'avenant
sont calculés automatiquement

Une info bulle restitue des précisions sur
chaque champs

Renégociation (hors assurance)

Capital restant dû : 123 791,46 €

Taux (minimum 1.51 %) : 1,55

Durée : 276

Frais de renégociation : 1 250,29

Frais d'avenant : 500,00

Montant du CRD renégocié : 125 541,75 €

Nouvelle échéance (hors assurance) : 568,45 € (520,33 €)

Total à payer (hors assurance) : 156 892,20 € (149 717,55 €)

Gain : 5 666,28 €

Tableau d'amortissement : **Detail**

Taux en délégation agence
Conditions en délégation agence

La nouvelle échéance est calculée et le gain
total affiché

Renégociation (hors assurance)

Capital restant dû : 123 791,46 €

Taux (minimum 1.51 %) : 1,45

⚠ Le taux demandé est inférieur au minimum autorisé pour votre délégation ⚠

Durée : 276

Frais de renégociation : 1 250,29

Frais d'avenant : 500,00

Le montant minimum des frais d'avenant autorisé pour votre délégation est de 500€.
Pour un montant inférieur, une demande de délégation sera automatiquement effectuée.

Montant du CRD renégocié : 125 541,75 €

Nouvelle échéance (hors assurance) : 562,42 € (514,30 €)

Total à payer (hors assurance) : 155 227,92 € (148 078,38 €)

Gain : 7 330,56 €

Tableau d'amortissement : **Detail**

Taux hors délégation agence

Une alerte s'affiche et le dossier devra être
transmis au délégataire pour décision

Identique si une dérogation est demandée
sur les frais

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

Demande

Commentaire :

Documents :

Nom	Consultation
Aucun document joint	

Sélection de document(s)...

Format accepté : xls, xlsx, doc, docx, pdf

 Enregistrer

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

Demande

Statut : **Proposition**

Commentaire : proposition à +0,05% pour ce client sans incident avec une relation commerciale stable
vente d'un contrat MRH
vente d'un crédit projet de 20.000 euros

Documents :

Nom	Consultation
Aucun document joint	

Suivi de la demande :

Collaborateur	Statut	Date et heure	Commentaire
NOM GCAgence	Etude	28/10/2019 10:35:19	
NOM GCAgence	Proposition	28/10/2019 10:37:53	

 Proposition acceptée par le client  Proposition refusée par le client

Demande de délégation

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

Enregistrer

✓ Effectuer la demande de délégation de niveau DA

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

Effectuer la demande de délégation de niveau DA

En effectuant la demande de délégation, vous figez définitivement les paramètres du dossier de renégociation en attente de la décision de votre ligne hiérarchique.

Délégataire sélectionné :

Commentaire :

✕ Annuler

✓ Valider

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

✓ Effectuer la demande de délégation de niveau DR-DT

✕ Refuser la demande de délégation

✓ Effectuer la demande de délégation de niveau DM

✕ Refuser la demande de délégation

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

✓ Valider la demande de délégation

✗ Refuser la demande de délégation

Refus de la délégation

Vous allez refuser l'offre de renégociation. Vous pouvez choisir de la refuser définitivement ou de proposer un taux rectifié à appliquer et de renvoyer le dossier à l'état d'étude.

Motif de refus :

Refus sur la qualité de la relation commerciale

Refus sur la qualité risque

Refus sur les conditions tarifaires

Validation sur des conditions tarifaires à un niveau intermédiaire

✗ Annuler

Refus définitif

- 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**

Demande

Statut : **Validation**

Commentaire : **proposition à +0,05% pour ce client sans incident avec une relation commerciale stable**
vente d'un contrat MRH
vente d'un crédit projet de 20.000 euros

Documents :

Nom	Consultation
Aucun document joint	

Suivi de la demande :

Collaborateur	Statut	Date et heure	Commentaire
NOM GCAgence	Etude	28/10/2019 10:35:19	
NOM GCAgence	Proposition	28/10/2019 10:37:53	
NOM GCAgence	Validation	28/10/2019 10:40:16	

[Télécharger le formulaire de renégociation](#)

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