



AVOIR LES BONS REFLEXES



VIGILANCE RENFORCEE PENDANT LA PERIODE ESTIVALE



La période estivale est propice à une recrudescence des tentatives de fraude.

La période de congé ou celle des week-ends prolongés sont souvent un « moment privilégié » pour les tentatives de fraude. Une plus grande attention est nécessaire.

Ces tentatives de fraude concernent tous les marchés (BDD/BDR) et visent :

- Les ouvertures de comptes
- Les opérations sur comptes bancaires existants (remises de chèques, retraits d'espèces, opérations à distance (OAD), ordres de virements, ajout de RIB et autres opérations bancaires).

Les premières actions



- **Redoubler de vigilance**
- **Respecter les procédures et les bonnes pratiques**
- **Accompagner les collaborateurs moins expérimentés (auxiliaires d'été)**



Le secret bancaire couvre :

- L'identité des clients
- Leurs comptes
- Leurs opérations
- Les renseignements qu'ils nous communiquent



Il est interdit de divulguer ces éléments à une personne autre que le titulaire, mandataire et personnes habilitées par la loi.



Le collaborateur engage sa responsabilité pénale

Le non-respect de cette obligation est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende.



Le collaborateur engage sa responsabilité civile

Le non-respect de cette obligation peut aussi être sanctionné par le paiement de dommages et intérêts.



Attention à la remise de faux documents

Collecter obligatoirement toutes les pièces nécessaires à la complétude du dossier DRC

Référentiel DRC (disponible dans la rubrique des commerciaux)

+

Analyser obligatoirement la conformité et l'authenticité des pièces présentées

Cf. procédure « Détecter un faux document »



Lors de toute entrée en relation, la vigilance du collaborateur est fondamentale tout comme sa curiosité d'esprit, son sens critique et sa réactivité.

➡ **Contrôler systématiquement les documents d'identité originaux via l'outil IDENTT**

➡ **Déceler les incohérences manifestes sur les différents justificatifs fournis (fiche de paie, avis d'imposition, factures...)**

- ✓ Adresse mentionnée non identique sur les différents justificatifs
- ✓ Présence de ratures et surcharges sur les documents
- ✓ Présence de fautes d'orthographe
- ✓ Police de caractère non identique sur les documents collectés
- ✓ Incohérences des revenus au regard de la fonction exercée et de l'ancienneté



Vérification des justificatifs fiscaux de revenus via <https://cfsmsp.impots.gouv.fr/secavis/>



En cas de doute sur remise de faux documents ⇒ Suivre les dispositions de la fiche réflexe « **Ouverture frauduleuse de compte** » et contacter le service par mail CEGEE-B-DRCCP-EER-IDENTT-RESOCOM.



Attention à la remise de chèques frauduleux: chèques volés, falsifiés ou contrefaits.



S'assurer de la validité des chèques et de la présence des mentions obligatoires

➡ La validité :

- ☐ Le chèque ne doit comporter aucune rature, grattage, ajout, surcharge, suppression ou intercalation.
- ☐ Toute formule de chèque normalisée comporte une ligne magnétique dite ligne CMC7 (ensemble de caractères magnétiques servant à son traitement)

➡ Les mentions obligatoires :

- ☐ La dénomination de chèque, insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre
- ☐ Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée
- ☐ Le nom de celui qui doit payer, nommé la banque du tiré
- ☐ L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer
- ☐ L'indication de la date et du lieu où le chèque est créé
- ☐ La signature de celui qui émet le chèque, nommé le tireur.

En cas de détection d'une fraude ⇒ suivre les dispositions de la fiche réflexe « **Remises en agence de chèques volés/falsifiés par un client CEGEE** »



Risque de retraits frauduleux d'espèces au guichet : pièce d'identité falsifiée/volée, retrait sans pièce d'identité.



Ne pas délivrer d'espèces sans présentation d'une pièce d'identité par le client
si le client est non connu de l'agence.

Lors de retraits effectués par un client de la CEGEE
non connu de l'agence
contrôler systématiquement l'identité du client



- ➡ S'assurer que la pièce d'identité présentée correspond au document d'identité présent dans le DRC.
- ➡ Effectuer un contrôle de cohérence :
 - Rapprocher la signature de la pièce d'identité de celle déposée par le client
 - S'assurer que la photographie est ressemblante avec la personne présentant le document d'identité
 - Examiner attentivement les anomalies manifestes éventuelles sur la photo d'identité et les éléments en relief.
- ➡ Pour tout retrait supérieur à 300€, outre les 2 points ci-dessus, contrôler également la pièce d'identité via IDENTT.

En cas de détection d'une fraude ⇒ Suivre les dispositions de la fiche réflexe « **Retrait frauduleux d'espèces au guichet agence »**



Attention aux faux clients (usurpation d'identité)

**Lors de retraits effectués
par un client CEGEE
dans une agence CE hors territoire**



- ☐ Obtenir de l'agence un courrier (fax ou mail) avec une copie lisible de la pièce d'identité du demandeur.
- ☐ Rapprocher le document d'identité avec celui du DRC.
- ☐ Ne transmettre votre accord à l'agence qu'après avoir vérifier ces points et la disponibilité des fonds.



**Lors de retraits effectués
par un client CE hors territoire
dans une de nos agences CEGEE**



- ☐ Effectuer un contrôle de l'original du document d'identité avec IdentTT
- ☐ Contacter l'agence domiciliataire du client (ne pas appeler un n° de tel. fourni par le client demandeur)
- ☐ Transmettre par fax ou par mail, la copie de la pièce d'identité et la demande d'accord à la CE ou de la CE domiciliataire.
 - ☞ L'autorisation de la CE domiciliataire devra préciser l'accord sur la disposition des fonds et l'identité du client.



Ordres de virements et autres opérations bancaires



Risque d'ajout de faux RIB, de virements frauduleux, de fraude via MSI.



Ajout d'un compte externe sans la présence du client



Il est strictement **INTERDIT** d'ajouter un compte externe suite à une demande via MSI, mail, téléphone, fax, courrier...



Ordre de virement par téléphone



REFUSER l'exécution de l'ordre de virement et inviter le client à utiliser les moyens prévus à cet effet (DEI, Agence)



Ordre de virement par fax, courrier, messagerie.



CONTRE APPEL OBLIGATOIRE

(y compris lorsqu'il s'agit de demandes de clients connus)
Contacter le client **UNIQUEMENT** à partir des numéros de téléphone renseignés dans le SI. En cas de doute, inviter le client à utiliser les moyens prévus à cet effet (DEI, Agence).



Changement de n° de portable



Il est strictement **INTERDIT** de modifier le n° de téléphone d'un client sans la présence de celui-ci.

En cas de détection d'une fraude ⇒ Suivre les dispositions de la fiche réflexe « **Ordre de virement frauduleux sur DEI** »