

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).





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

Secret bancaire



Le secret bancaire couvre :

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



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



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.



Ouvertures de comptes



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'orthographes
- ✓ 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.



€[<u>2</u>

Remises de chèques



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

S'assurer de la <u>validité des chèques</u> et de la <u>présence des mentions obligatoires</u>

⇒ <u>La validité</u> :
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)
⇒ <u>Les mentions obligatoires</u> :
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 »





Retraits d'espèces



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 »





OAD (Opération À Distance)



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 <u>vérifier ces points</u> et la <u>disponibilité des fonds</u>.





- ☐ Effectuer un contrôle de l'original du document d'identité avec IdenTT
- ☐ 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 <u>disposition des fonds</u> et <u>l'identité du client</u>.











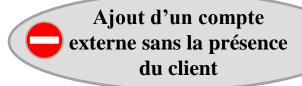
Ordres de virements et autres opérations bancaires





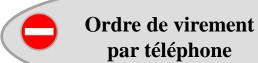
Risque d'ajout de faux RIB, de virements frauduleux, de fraude via MSI.







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





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

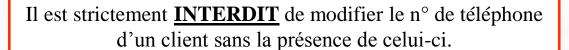
Ordre de virement par fax, courrier, messagerie.



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).





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