



RETRAIT FRAUDULEUX D'ESPÈCES AU GUICHET AGENCE

Dispositions à prendre par le Réseau commercial



SCENARIO :

En possession d'un document d'identité falsifié ou volé (passeport ou CNI) au nom d'un client d'une autre agence de la CEGEE, le fraudeur se fait remettre des espèces soit par carte Tempo soit directement au guichet. Dans la plupart des cas, les retraits sont le plus souvent multiples (plusieurs agences – jamais celle de domiciliation), dans un même secteur géographique et dans un temps rapproché (sur une journée – maximum deux).

CONDUITE A TENIR :

Au titre de la prévention

Respecter scrupuleusement la procédure en ligne intitulée « Détecter un faux document » qui prescrit que :

Pour les retraits supérieurs à 300€ d'un client non connu de l'agence :

Un contrôle visuel de la pièce d'identité doit être systématiquement réalisé en s'assurant notamment que la photo, la taille indiquée du client et sa signature correspondent bien à la personne présente





Au titre du traitement

Dès que la fraude est découverte :

- Alerter **l'agence de domiciliation** afin que cette dernière mette en place un blocage des comptes du client victime et positionne un message d'alerte (1010) indiquant clairement de ne procéder à aucune opération en raison d'une fraude en cours.
- Alerter **le service MO Solutions Clients et Fraude CEGEE-B-FRAUDE-EXTERNE** par mail circonstancié du Directeur de l'Agence de retrait, avec copie au(x) Directeur(s) de Territoire(s) directement concerné(s) et au DA de l'Agence domiciliataire.
- A l'initiative des Directeurs de territoire et en coordination avec le service MO Solutions Clients et Fraude, alerter **l'ensemble des agences et points de vente de la direction régionale** concernée par les retraits ainsi que **l'ensemble des directions de territoires limitrophes** de cette dernière.
- **Informé le client victime** des faits ; **l'inviter à déposer plainte** (en transmettre copie au DA et au le service MO Solutions Clients et Fraude) ; **l'accompagner dans sa réclamation** en vue d'indemnisation auprès du Service Relations Clientèle.

Si l'individu se présente dans une agence postérieurement à l'alerte :

- Refuser le retrait et photocopier la (fausse) pièce d'identité ; aviser le service MO Solutions Clients et Fraude ; alerter les Forces de l'Ordre locales **sans prendre de risques** (en cas d'interpellation, voir la fiche pratique **Dépôt de plainte suite à des faits d'escroquerie**)
- Lors du dépôt de plainte du DA ou du client victime, préciser à la Police ou à la Gendarmerie que les **enregistrements vidéo** sont conservés 30 jours maximum (réquisition judiciaire à adresser au **Département Sécurité des Personnes et des Biens** – Boîte générique : **CEGEE-B-SECURITE**).

Vos contacts :

Annuaire : **MO Solutions Clients et Fraude**

Boîte mail : **CEGEE-B-FRAUDE-EXTERNE**