



PROCEDURE

ENTREE EN RELATION AVEC UN PROSPECT – CONTROLES VIALINK

1. OBJET

Une fonctionnalité, intitulée Vialink, pour les Entrées En Relation (EER), est mise à disposition du conseiller pour l'assister dans les contrôles sur les justificatifs à verser dans le Dossier Réglementaire Client (DRC).

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

L'outil contrôle automatiquement les justificatifs numérisés lors de l'entrée en relation.

- des contrôles de conformité en vérifiant la cohérence entre les données
- des contrôles de sécurité en vérifiant que le justificatif est authentique et non falsifié (principalement sur les justificatifs d'identité présentant une ligne MRZ et sur les avis d'imposition)

Avant de valider la création de la personne, un nouvel écran de restitution affiche un indicateur sur la qualité et la conformité de chaque justificatif numérisé.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

- Collecte des documents constitutifs du DRC
- Numérisation des documents
- Restitution du contrôle VIALINK
- Création du client bancaire : **Dossier Orange**
- Création du client bancaire : **Dossier Rouge**
- Dossier Rouge** : Contrôle de premier niveau
- Dossier Rouge** : Contrôle de second niveau

3. ETAPES DETAILLEES

1	Collecte des documents constitutifs du DRC	Réseau
DESCRIPTION	Lors de toute nouvelle entrée en relation, il est impératif de collecter l'ensemble des documents constitutifs du DRC auprès du prospect. ! Point d'attention : Le conseiller reste le garant de la qualité et de la conformité des justificatifs collectés. Il s'attache à contrôler la cohérence entre les justificatifs confiés	
OUTILS / INFOS+	Liens vers documents ou modes opératoires utiles pour la réalisation de l'opération	

2	Numérisation des documents	Réseau
DESCRIPTION	Le conseiller numérise les documents. Dès lors, les contrôles sont intégrés et générés automatiquement en temps réel par le système: ➤ Contrôle de complétude sur les pièces réglementaires du DRC ➤ Contrôle de conformité sur la vérification de la cohérence des données ➤ Contrôle de sécurité sur l'authenticité des pièces d'identité comportant une ligne MRZ ainsi que les avis d'imposition ➤ Traçabilité des contrôles : un rapport de contrôle (piste d'audit) est archivé automatiquement dans le Plan de Classement puis dans le Top CC ! Point d'attention : Le conseiller fait systématiquement les contrôles visuels avant de les numériser.	
OUTILS / INFOS+		



PROCEDURE

ENTREE EN RELATION AVEC UN PROSPECT – CONTROLES VIALINK

3	Restitution du contrôle VIALINK	Réseau															
DESCRIPTION	Une information sur chacune des pièces scannées apparaît avec un symbole qui définit les niveaux d'habilitation pour la transformation d'un prospect en client. Exemple de Restitution du contrôle : Contrôles sur les documents ❌ Justificatif d'identité (Carte d'identité) ⚠️ Justificatif de domicile (Doc logement/Ass.MRH/Carte grise) ✅ Justificatif d'activité économique (Avis imposition/non imposition) <table><thead><tr><th></th><th>Statut</th><th>Signification</th></tr></thead><tbody><tr><td>✓</td><td>ACCEPTEE</td><td>Le document satisfait aux exigences de qualité et de conformité</td></tr><tr><td>⚠️</td><td>A VALIDER</td><td>Le justificatif comporte une anomalie non bloquante ou le justificatif n'est pas éligible aux contrôles automatiques</td></tr><tr><td>❌</td><td>REFUSE</td><td>Le justificatif comporte une anomalie bloquante</td></tr><tr><td>i</td><td>ABSENT</td><td>Le justificatif n'a pu être contrôlé car il n'a pas été numérisé</td></tr></tbody></table>		Statut	Signification	✓	ACCEPTEE	Le document satisfait aux exigences de qualité et de conformité	⚠️	A VALIDER	Le justificatif comporte une anomalie non bloquante ou le justificatif n'est pas éligible aux contrôles automatiques	❌	REFUSE	Le justificatif comporte une anomalie bloquante	i	ABSENT	Le justificatif n'a pu être contrôlé car il n'a pas été numérisé	
	Statut	Signification															
✓	ACCEPTEE	Le document satisfait aux exigences de qualité et de conformité															
⚠️	A VALIDER	Le justificatif comporte une anomalie non bloquante ou le justificatif n'est pas éligible aux contrôles automatiques															
❌	REFUSE	Le justificatif comporte une anomalie bloquante															
i	ABSENT	Le justificatif n'a pu être contrôlé car il n'a pas été numérisé															
OUTILS / INFOS+																	

4	Création du client bancaire : Dossier Orange	Réseau
DESCRIPTION	L'agence conserve la possibilité de créer le client bancaire pour les dossiers « oranges » (anomalies non bloquantes). Plusieurs cas de figure possibles : - annuler la transaction. Dans ce cas, les données saisies et les justificatifs numérisés ne sont pas conservés. - enregistrer le prospect. Dans ce cas les données saisies et les justificatifs numérisés sont conservés. - enregistrer le client. Dans ce cas, cocher la case d'acceptation (avec la mention : « J'accepte la pièce après avoir effectué les vérifications nécessaires ») ! Point d'attention : en enregistrant le client, il est impératif d'avoir réalisé, au préalable, les contrôles de conformité et visuels sur les justificatifs Lorsque l'indicateur est « orange », il est possible de réaliser une nouvelle saisie sur Connaissance Client ou de collecter un nouveau justificatif. Le complément de nouvelles données (nom, prénom, date de naissance ou justificatif) entraîne un nouveau résultat de contrôle . On pourra donc avoir un cas initial « orange » qui devient « vert » suite aux modifications.	
OUTILS / INFOS+		

5	Création du client bancaire : Dossier Rouge	Réseau
DESCRIPTION	Dans le cas d'un dossier « rouge », Le conseiller n'a pas d'habilitation pour créer le client bancaire. Plusieurs cas de figure possibles : - il est possible de collecter un nouveau justificatif. Le complément de nouvelles données (nom, prénom, date de naissance ou justificatif) entraîne un nouveau résultat de contrôle . On pourra donc avoir un cas initial « rouge » qui devient « vert » suite aux modifications.	



PROCEDURE

ENTREE EN RELATION AVEC UN PROSPECT – CONTROLES

VIALINK

- Il y a doute sur l'authenticité des documents, dans ce cas, le conseiller sollicite systématiquement le département Promotion Maîtrise des Risques et Conformité de sa Direction de Région. La demande se fera via la BAL dédiée et devra comporter le numéro de personne du prospect ainsi que les raisons qui motivent cette remontée

Exemples de dossiers rouges quand :**➤ la CNI est périmée**

- Depuis le 1er janvier 2014, la durée de validité des cartes nationales d'identité (CNI) délivrées aux personnes majeures est passée de 10 à 15 ans.
- Pour les cartes délivrées entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013, la date d'expiration ne correspond donc pas à la date qui est inscrite sur la carte et peut, donc, être acceptée 5 années de plus

! Point d'attention : Si une CNI a été délivrée à une date où la personne était encore mineure, la prorogation tacite de 5 ans, passée les 10 ans de validité, ne s'applique pas ! On ne peut l'accepter et il lui faut la renouveler ! **Vialink la refusera !** Solliciter le niveau délégué ne servira donc pas pour ce motif.

Conseil : Optimisez votre temps ! Vérifiez visuellement la date d'expiration d'une CNI avant d'utiliser Vialink

➤ La qualité de la pièce n'était pas lisible par Vialink.

Conseil : Optimisez votre temps ! Utilisez des originaux. Pour les dossiers immobiliers issus de la Prescription Immobilière, informez les Prescripteurs de la nécessaire qualité des pièces scannées.

➤ Les anciens permis de conduire, à 3 volets, ne sont pas reconnus par Vialink.OUTILS /
INFOS+

6	Dossier Rouge : Contrôle de premier niveau	Département Promotion Maîtrise des Risques et Conformité / Directions Régionales
DESCRIPTION	Dès réception de la demande du Réseau, le Promoteur Risques et Conformité exerce un contrôle de premier niveau. Il s'attache à vérifier la cohérence des différents documents fournis par le client (pièce d'identité, justificatif de domicile, bulletin de salaire, avis d'imposition) et analyse le dossier. Dans le cadre de cette analyse, il intègre les scénarios de fraude ayant déjà fait l'objet d'une diffusion. Plusieurs cas de figure possibles : - Le Promoteur des Risques et Conformité estime que les documents sont non conformes, il se rapproche de l'agence concernée pour remédier à la situation - A l'analyse des documents, il constate une tentative de fraude, il refuse l'EER	
OUTILS / INFOS+		

7	Dossier Rouge : Contrôle de second niveau	Direction de la Maîtrise des Risques et Conformité (DMRC)
DESCRIPTION	Après analyse du dossier, le Promoteur Risques et Conformité transmet la demande au second niveau à savoir la DMRC, seule habilitée à créer le client bancaire. Cette demande est transmise via la BAL : cegee-b-vialink@cegee.caisse-epargne.fr Plusieurs cas de figure possibles : - Le Promoteur des Risques et Conformité estime que les documents sont conformes et authentiques, il demande la création du client bancaire - Le Promoteur des Risques et Conformité estime qu'un doute sérieux subsiste, il demande à la DMRC d'effectuer des contrôles complémentaires dans le dossier transmis ! Point d'attention : Toute demande transmise dans la BAL dédiée devra faire figurer le numéro de personne et devra être motivée, faute de quoi elle ne sera pas traitée.	



PROCEDURE

ENTREE EN RELATION AVEC UN PROSPECT – CONTROLES VIALINK

La DMRC analysera la demande et selon le cas :

- créera le client bancaire
- refusera l'EER

OUTILS /
INFOS+

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Lutte contre la Fraude Interne et Coordination de Lutte contre la Fraude Externe
Rédacteur	Karin SCHNEIDER
Processus	Code et libellé du processus de rattachement de la procédure (indiqué par la Direction de l'Organisation)
Date de création	21/06/2021
Date de mise à jour	JJ/MM/AAAA