



PLAN DE GESTION DE CRISE

Procédures Dégradées Agences

Version 2021

Résumé

La Caisse d'Epargne Grand Est Europe est dotée d'une organisation de gestion de crise permettant de faire face et de réagir à tout sinistre.

Ce document a pour objet de proposer des mesures spécifiques afin d'assurer le maintien de services à la clientèle en agence lorsque le système d'information n'est plus disponible

Notice

Ce document doit pouvoir être accessible en cas d'incident et donc conservé dans le bureau du responsable d'agence.

Contexte

Les exigences de notre clientèle et notre positionnement concurrentiel nous obligent à assurer notre service en continu, indépendamment des conditions de disponibilité de nos applications informatiques.

Aussi, les principes de Continuité d'Activité retenus sont :

- **Le maintien des agences (et libre-service bancaire) et CAF ouverts dans la mesure du possible**
- **La disponibilité et la joignabilité du réseau**
- **La continuité des opérations**

En cas d'incident, les premières actions doivent être orientées sur l'accueil, l'information et l'accompagnement de notre clientèle.

En cas d'impossibilité d'exercer les activités bancaires de bases au sein de l'agence, la clientèle devra pouvoir s'orienter (accompagnée ou non) afin de réaliser ces opérations sur un autre canal ou une autre agence.

Cadre

Ce document vise à proposer un cadre de fonctionnement minimum aux agences qui resteraient ouvertes en cas d'indisponibilités durables du système d'information.

Les situations d'indisponibilité des locaux et d'indisponibilité de personnel sont exclues de cette procédure. Elles sont gérées par le Département Sécurité et le processus de fermeture exceptionnelle.

La Continuité d'Activité en cas d'indisponibilités du système d'information peut être traitée de deux façons sur le réseau commercial :

- Maintien de l'agence ouverte avec un service minimum
- Fermeture exceptionnelle de l'agence et repli sur une autre agence

La décision de l'une ou l'autre alternative revient au Directeur de Région en fonction des éléments communiqués par l'agence et éventuellement l'équipe informatique.

Dès lors qu'il est décidé que l'agence reste ouverte au public ou seulement aux collaborateurs tout en étant privée de Système d'Information, le dispositif des « Procédures Dégradées Agences » s'applique avec un suivi continu des équipes IT, Sécurité et PCA.

Méthodologie

La première procédure à consulter et à appliquer en cas d'indisponibilité du système informatique est la procédure des *Consignes Immédiates*.

Ensuite, s'il est décidé de maintenir l'agence ouverte, il convient d'entrer en mode PDA (Procédures Dégradées Agence).

Cette procédure d'ouverture est suivie des procédures spécifiques permettant de répondre à toutes les demandes des clients pour les opérations de banque essentielles et de gérer le fonctionnement de l'agence.

Les annexes regroupent les documents et imprimés spécifiques pour le fonctionnement en mode dégradé.

Au retour à la normale, il convient de se référer à la procédure de sortie du mode PDA.

Prérequis

▪ Enrôlement

Afin de pouvoir se déployer, la solution de connexion d'un PC portable au réseau via le smartphone nécessite son enrôlement préalable.

Les procédures pour les mobiles professionnels sont disponibles sous Mydocs, pour Iphone et Android et en annexe 1 pour les mobiles personnels.

Si cette opération n'a pas encore été réalisée, il convient de procéder à cet enrôlement immédiatement.

▪ Numéros à enregistrer

Un certain nombre de numéros sont à enregistrer dans vos répertoires téléphoniques.

- ✓ Les numéros d'urgence :
 - **112** : numéro d'urgence européen
 - **15** : SAMU
 - **18** : Pompiers
 - **17** : Police
- ✓ Les numéros de Sécurité :
 - **0.820.120.195** ou **0.820.120.344** : Critel
 - **03.87.21.45.45** : Département Sécurité
 - **06.08.97.94.19** : Responsable Sécurité
- ✓ Les numéros d'assistance
 - **03.26.86.85.85** : Assistance technique
 - **06.16.36.83.88** : Responsable Continuité d'Activité
 - **0.800.20.20.16** : numéro vert PCA
- ✓ Les numéros de la ligne hiérarchique, à minima :
 - Directeur de Région
 - Assistante de Région
 - Directeur de Territoire

SOMMAIRE

Consignes Immédiates	p. 06
PDA N° 01 - Entrée en mode « dégradé »	p. 07
PDA N° 02 - Retrait d'espèces	p. 15
PDA N° 03 - Dépôt d'espèces	p. 16
PDA N° 04 - Dépôt de chèques	p. 17
PDA N° 05 - Virements	p. 18
PDA N° 06 - Gestion des titres	p. 20
PDA N° 07 - Gestion des oppositions, blocages, saisies	p. 22
PDA N° 08 - Remise des moyens de paiement	p. 23
PDA N° 09 - Déblocage de fonds sur crédits consommation	p. 25
PDA N° 10 - Report de traitement	p. 26
PDA N° 11 - Gestion des suspens	p. 27
PDA N° 12 - Commande de fonds	p. 28
PDA N° 14 - Sortie du mode PDA	p. 29

ANNEXES

1. Enrôlement des téléphones mobiles	p. 30
2. Procédure « Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait »	p. 34
3. Procédure « Gérer les fonds en agence »	p. 38
4. Procédure « Traiter les opérations monétaires en espèces - dépôt »	p. 40
5. Procédure « Traiter une remise chèque agence »	p. 43
6. Procédure « Virement - Saisir un virement SEPA unique »	p. 52
7. Procédure « Virement - Saisir - Modifier - Clôturer un virement permanent »	p. 54
8. Procédure « Virement - Effectuer un transfert international »	p. 57
9. Quittance Virement PDA	p. 60
10. Procédure « Souscrire et gérer les ordres sur valeurs mobilières »	p. 61
11. Procédure « Gérer les ordres de bourse sur valeurs étrangères »	p. 68
12. Procédure « Gérer les ordres sur OPC »	p. 72
13. Quittance manuelle ordre de bourse	p. 78
14. Procédure « Opposer une carte »	p. 79
15. Procédure « Contester un prélèvement SEPA et/ou mettre en place un service de protection à la demande du client »	p. 81
16. Procédure « Gérer une opposition sur bon d'épargne ou bon de caisse »	p. 85
17. Procédure « Enregistrer une opposition de chèque/chéquier pour perte ou vol »	p. 88
18. Procédure « Traiter une opposition sur chèque de banque »	p. 90
19. Procédure « Réceptionner une demande de dénonciation de compte joint en agence »	p. 92
20. Procédure « Créer, Modifier et Clôturer une procuration »	p. 98
21. Procédure « Délivrer un chéquier »	p. 102
22. Procédure « Délivrer une carte bancaire à un client particulier »	p. 105
23. Procédure « Traiter une carte capturée dans un GAB »	p. 109

24. Bordereau de remise de carte	p. 111
25. Procédure « Traiter une demande de déblocage de fonds (Crédits aux Particuliers) »	p. 112
26. Procédure « Décider les suspens MAD pour un client Particulier »	p. 117
27. Procédure « Décider les suspens MAD pour un client Professionnel »	p. 124
28. Procédure « Délester les fonds »	p. 130
29. Commande de fonds manuelle	P. 133

Consignes immédiates

Dès constatation d'une indisponibilité informatique de plusieurs minutes, il convient immédiatement :

- ✓ **D'appliquer les procédures de sécurité**
 - Vérifier que l'ensemble des moyens de sécurité de l'agence fonctionne.
 - Prévenir CRITEL et/ou le Département Sécurité (en principe informés par une alarme sur la coupure du SI).
 - Suivre les consignes données par le Département Sécurité. Le Département Sécurité peut décider de la fermeture de l'agence si la sécurité apparaît comme trop dégradée.
- ✓ **Le cas échéant de vérifier le fonctionnement du GAB**
- ✓ **D'appeler l'assistance au 03.26.86.85.85**
 - De signaler la panne constatée et de demander une estimation de la durée prévisionnelle de la panne
- ✓ **D'accueillir et d'informer la clientèle et de gérer le flux clients**
 - Demander à la clientèle de patienter, le temps de vérifier l'origine et éventuellement la durée de la panne.
 - Orienter les clients vers le GAB dans la mesure du possible.
 - S'assurer de la bonne gestion du flux clients dans une optique de sécurité du personnel, sécurité des clients présents et sécurité des biens.
- ✓ **D'informer et d'échanger avec sa hiérarchie sur la Continuité d'Activité**
 - De recenser les équipements mobiles disponibles dans l'agence (PC Portables et smartphones professionnels).
 - Demander à la hiérarchie de communiquer les informations au service Continuité d'Activité.

La décision de maintenir ouverte l'agence, avec accueil ou non des clients, reste du ressort de la Direction de Région avec informations aux services supports de l'établissement (Distribution, Informatique, Sécurité et Continuité d'Activité).

Il est à noter qu'en l'absence d'équipement mobile au sein de l'agence, il conviendra de demander l'application du processus de fermeture exceptionnelle (afin d'éviter des conditions de travail trop dégradées, une forte insatisfaction clientèle et surtout des moyens de gestion de la sécurité du personnel diminués).

Bonne pratique : en cas d'indisponibilité de la messagerie et de la téléphonie agence, des informations et des consignes peuvent vous être transmises par le téléphone sécurité Critel ou par les téléphones portables professionnels des collaborateurs.

PDA N° 01 - Entrée en mode « dégradé »

Entrée dans le dispositif

Dès décision de maintenir l'agence ouverte (avec accueil ou non du public), le dispositif des PDA s'applique.

L'objectif est d'assurer la continuité d'un service minimum à la clientèle dans les meilleures conditions de sécurité, de maîtrise, mais aussi de sérénité.

Ce dispositif repose principalement sur l'accueil et l'orientation des clients et l'utilisation des ordinateurs portables connectés sur le réseau cellulaire afin de pouvoir réaliser les opérations indispensables.

Bonne pratique : afin de sécuriser informatiquement les opérations il convient de déterminer préalablement le bureau ayant la meilleure qualité de connexion cellulaire.

Actions

I. ACCUEIL & INFORMATION

❖ Information de la clientèle

- Informer la clientèle d'un incident technique, limitant les opérations au strict nécessaire.
- Rappeler l'agence la plus proche et les canaux alternatifs de réalisation d'opérations.
- Ne rien afficher à l'extérieur de l'agence.
- Utiliser les moyens de communication à votre disposition (tableau d'affichage, paper-bord, ...).

❖ Gestion des flux clients

- S'assurer de la bonne gestion du flux clients dans une optique de sécurité du personnel, sécurité des clients présents et sécurité des biens.
- Envisager de dédier un collaborateur à l'accueil et à l'orientation des clients : informer et éviter de faire attendre une personne qui ne pourra pas être servie.
- Diriger le client :
 - vers les solutions de Banque à Distance (GAB, Internet)
 - vers le bureau dédié aux opérations essentielles (guichet rapide)
 - vers une autre agence

❖ Guichet rapide

- Le collaborateur prend en charge les clients redirigés par l'accueil
- Il traite les opérations les plus urgentes afin de gérer au mieux le flux



❖ **Gestion des rendez-vous programmés**

- En cas d'indisponibilité du S.I. et du passage en mode Off-line du poste de travail, l'agenda reste consultable avec possibilité d'imprimer les rendez-vous.
- Si l'agenda n'est pas disponible, il conviendra soit d'attendre la connexion du(des) PC portable(s), soit passer par une agence « relai » afin de récupérer l'agenda.

❖ **Gestion de l'équipe**

- L'ampleur du dispositif dépend du nombre d'ordinateurs portables disponibles au sein de l'agence
- A minima, un ordinateur doit pouvoir être utilisé et un ou deux collaborateurs se chargent de l'accueil. En cas d'équipe de plus de 3 ETP, il conviendra de définir avec la hiérarchie les modalités de travail des collaborateurs sans rôle affecté.
- En l'absence de matériel au sein de l'agence, une mobilisation de ressources (humaines et ou matérielles) peut être validée par la Direction de Région. Les ordinateurs portables d'une ou plusieurs personnes peuvent être mis à disposition d'autres dès lors que l'enrôlement du mobile permettant la connexion a été préalablement réalisé.

❖ **Suivi de la situation**

- Des points réguliers, à minima par ½ journée, doivent être remontés au Directeur de région et à l'équipe Continuité d'Activité.
- Tout incident significatif doit également être remonté immédiatement à la Direction concernée (Sécurité, Informatique...)

II. CONNEXION

❖ **Connecter le(s) ordinateur(s) portable(s) au réseau cellulaire**

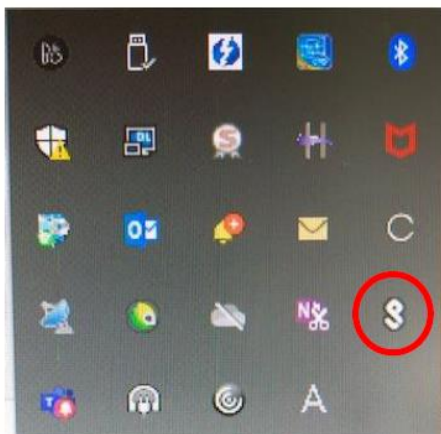
- Débrancher le câble Ethernet de la base
- Activer le partage de connexion sur son smartphone
- Connecter son PC au réseau wifi du smartphone
- S'authentifier par la connexion SecurAccess de PulseSecure et l'application authenticator du smartphone (détail ci-dessous)

Important : la connexion au PC via le smartphone nécessite un enrôlement préalable du smartphone

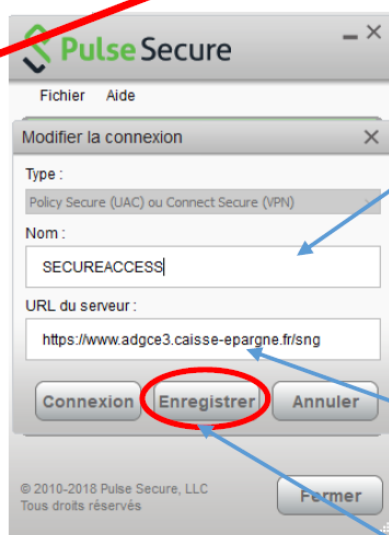
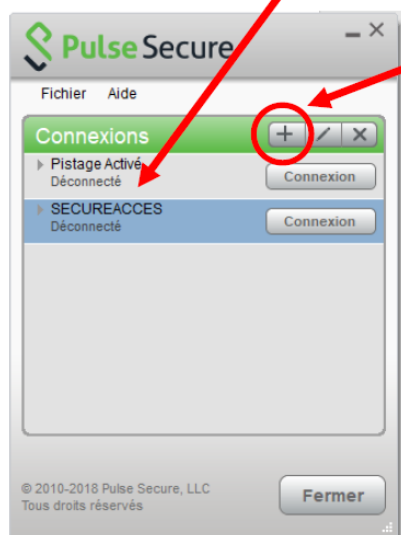
Cliquer sur la flèche en bas à droite de l'écran pour afficher les icônes



Cliquer sur l'icône de Pulse Secure :



Vérifier l'existence de la ligne SECUREACCESS comme ci-dessous ; si absente, rajoutez-là :



Saisir le libellé
« SECUREACCESS »
dans Nom

Recopier ce lien :

<https://www.adgce3.caisse-epargne.fr/sng>

Cliquer sur « Enregistrer »
ou « Ajouter » puis
« Fermer »

Dans le bandeau inférieur, en bas à droite,

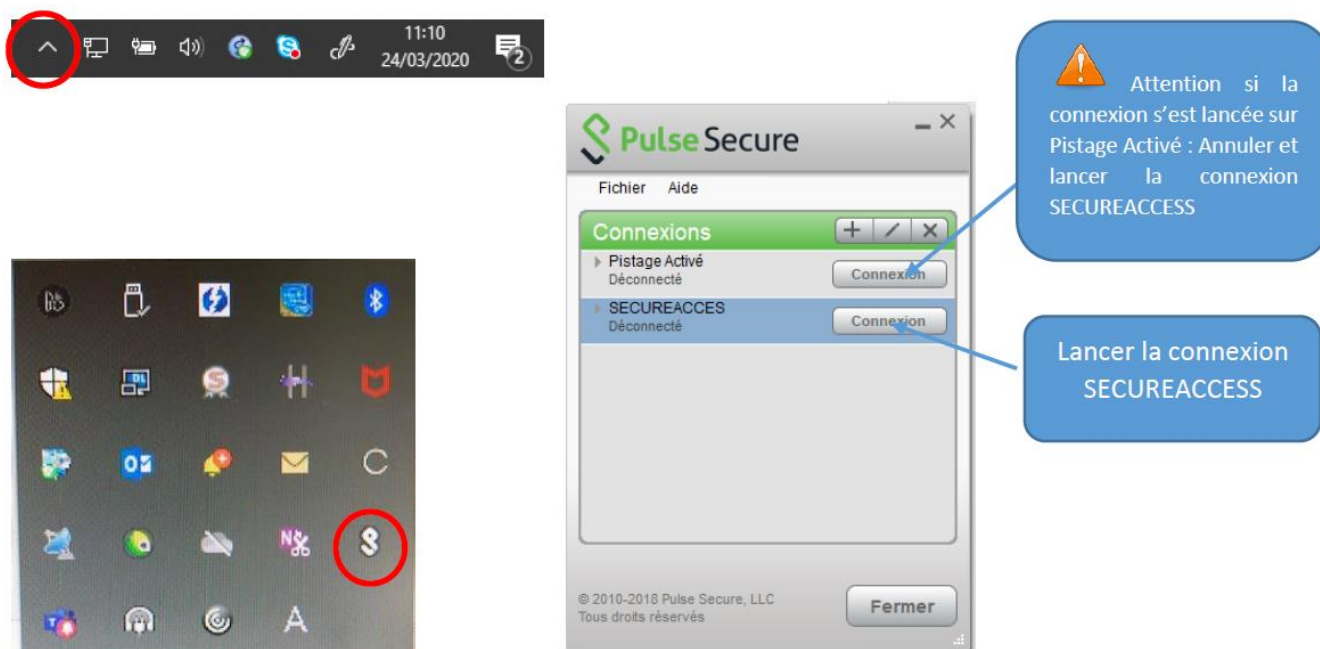


1. Cliquer sur l'icône de connexion réseau
2. Sélectionner le réseau WIFI privé (ou téléphone mobile)
3. Cliquer sur « Se connecter »
4. Renseigner le mot de passe de connexion à votre WIFI privé (ou téléphone mobile)
5. Cliquer sur « Suivant »

Ou livebox12345

Cette étape n'est pas nécessaire en connexion Ethernet privé, la connexion est automatique

Cliquer sur la flèche en bas à droite de l'écran pour afficher les icônes



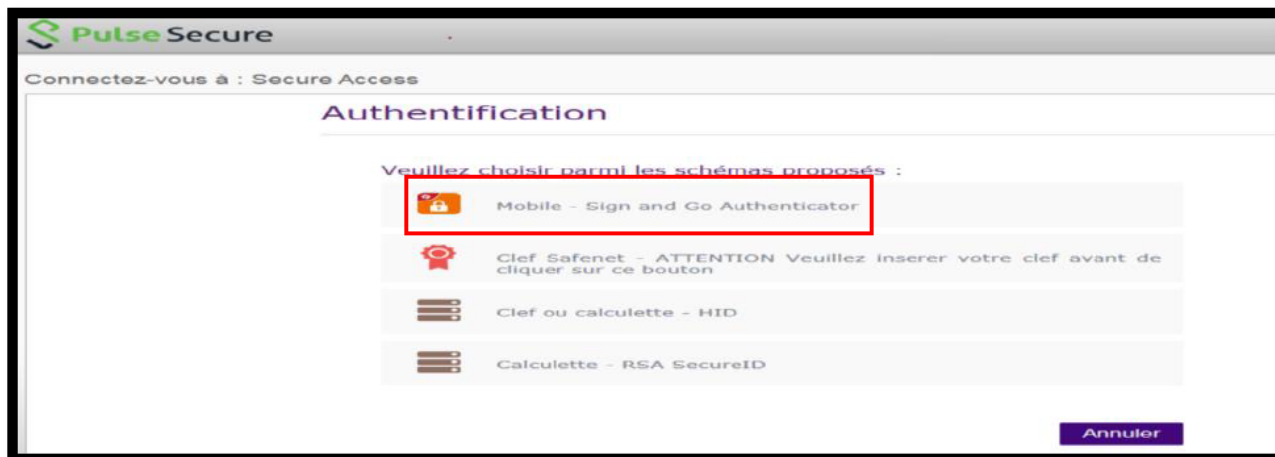
Attention si la connexion s'est lancée sur Pistage Activé : Annuler et lancer la connexion SECUREACCESS

Lancer la connexion SECUREACCESS



1- Sur le poste de travail

Cliquez sur « Mobile – Sign&Go Authenticator »



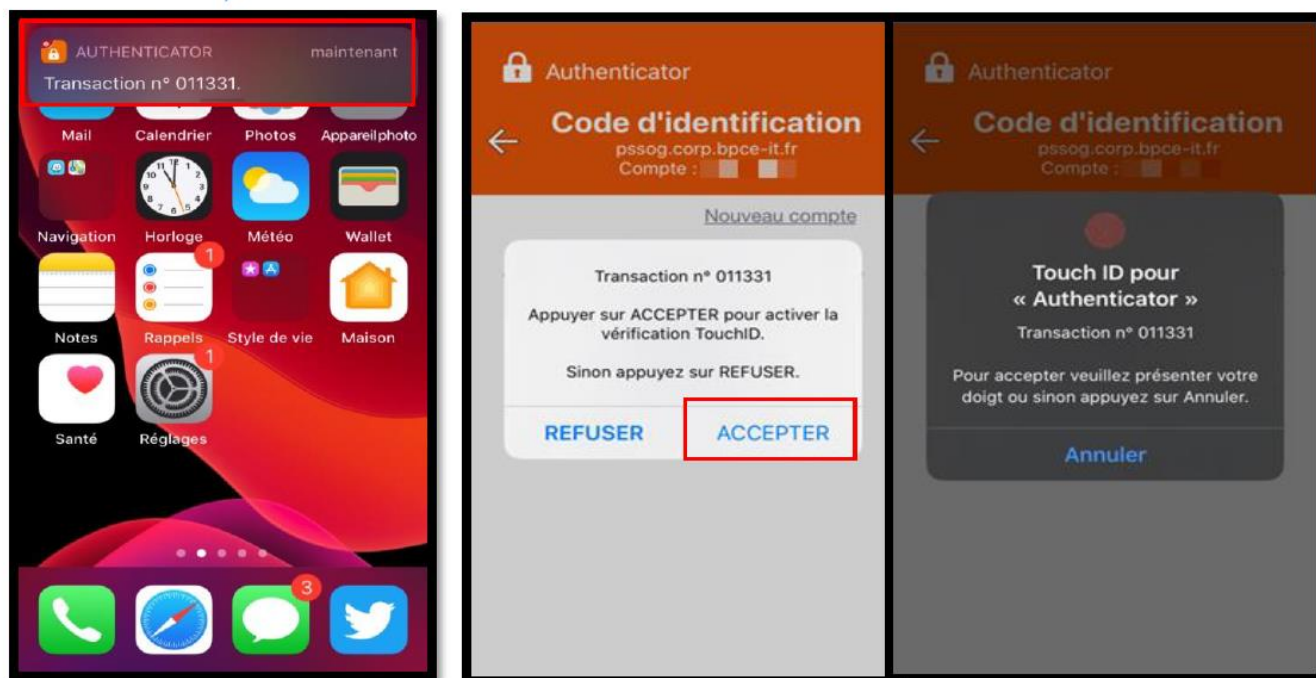
Renseignez votre identifiant MYSYS : AXXXXXXX



Une transaction a été envoyée sur votre **terminal de confiance** (smartphone). Le client est en attente de validation

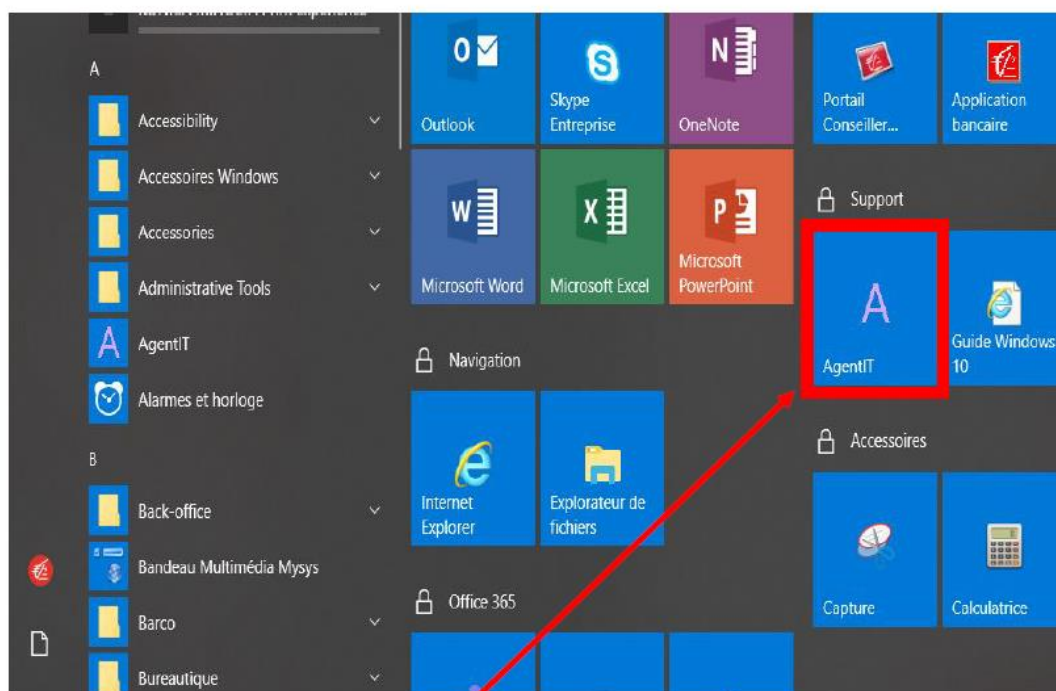
2- Sur votre terminal de confiance :

Cliquez sur la notification reçue sur votre mobile de confiance. Acceptez la avec le **TouchID** ou le **mot de passe** que vous avez défini à l'installation de Sign&Go Authenticator.



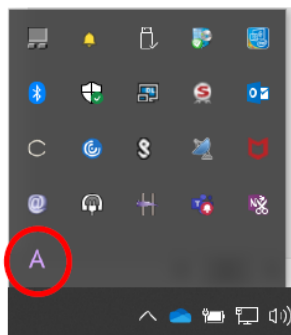
Lancement du Télébancaire (prérequis au PCM) :

En cliquant sur l'icône Windows  en bas à gauche le menu des applications Windows s'affiche :



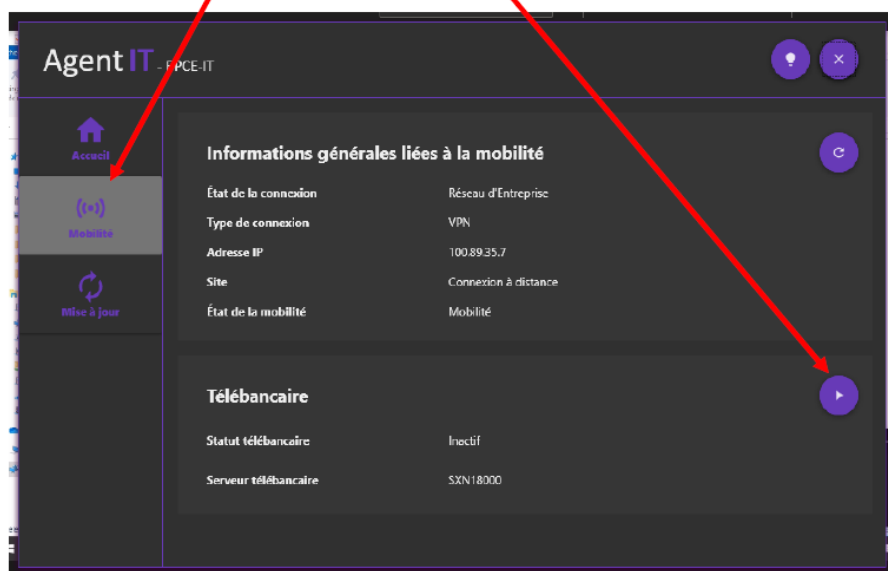
Cliquer sur l'application **A** de l'AgentIT

L'AgentIT est aussi accessible via les icônes en bas à droite de l'écran :

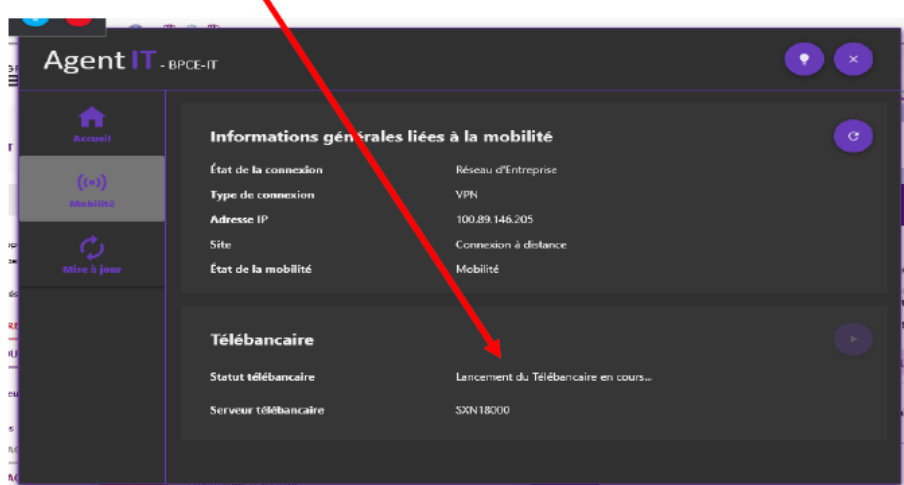


L'écran Agent-IT s'ouvre :

Cliquer sur l'onglet Mobilité et lancer le Télébancaire



Le télébancaire est en cours :

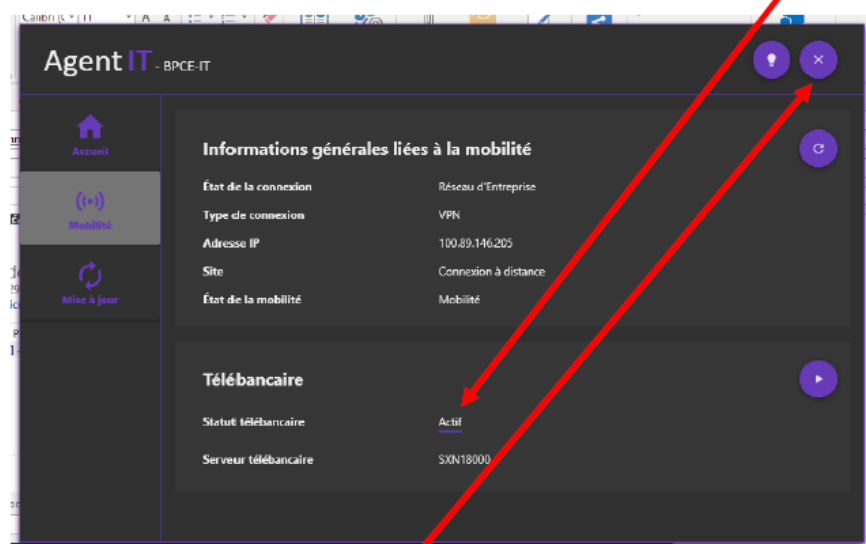


et le poste se lance (comme en production)



A la fin de l'enchaînement des steps MySys, il faut attendre 1 à 2 min que le lancement du Télébancaire se termine.

Une fois le lancement terminé, le poste Télébancaire passe à l'état actif.



Fermer l'Agent IT par la croix.

Le PCM peut s'ouvrir.

Remarque : le PCM sera remplacé par le portail MySys en 2022

❖ Organisation

- S'assurer de la qualité de la couverture cellulaire au sein de l'agence et sélectionner le(s) bureau(x) adapté(s)
- Mettre en place la fonction de Guichet Rapide pour traiter les opérations courantes et urgentes

Bonne pratique : veiller à brancher et laisser en charge les appareils mobiles qui seront soumis à une forte consommation énergétique

PDA N° 02 - Retrait d'espèces

Objet

Traiter les demandes de retrait d'espèces par les clients en mode de fonctionnement dégradé.

Document(s) de référence

- Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait (lien [Mydocs](#) ou [annexe 2](#))
- Gérer les fonds en agence (lien [Mydocs](#) ou [annexe 3](#))

Règle(s) générale(s)

Usage de la carte bancaire privilégiée.

Réalisation de cartes TMF selon la procédure.

Solution Retrait SMS.

Maintien des retraits exceptionnels préalablement commandés.

Actions

Privilégier l'usage des CB (en profiter pour les proposer aux clients non équipés).

1. CLIENT AVEC CB

❖ **Automate fonctionnel**

- Orienter les clients vers le distributeur avec utilisation de leur CB
- Si besoin réaliser une carte TMF à l'aide du PC connecté

❖ **Indisponibilité de l'automate**

En cas d'indisponibilité de l'automate il est inutile de délivrer des cartes TMF. Les demandes de retrait ne pourront pas être traitées immédiatement.

- Proposer au client de se rendre dans une autre agence
- Si besoin, présenter et proposer au client la solution Retrait SMS

2. CLIENT SANS CB

- Orienter les clients vers l'agence la plus proche
- Si l'agence dispose d'un Local des Opérations Exceptionnelles (LOE) doté d'une consigne et si l'encaisse agence le permet, de proposer une réservation pour un retrait la ½ journée suivante

| PDA N° 03 - Dépôt d'espèces

Objet

Traiter les dépôts d'espèces par les clients en mode de fonctionnement dégradé.

Document(s) de référence

- Traiter les opérations monétaires en espèces - dépôt (lien [Mydocs](#) ou [annexe 4](#))
- Gérer les fonds en agence (lien [Mydocs](#) ou [annexe 3](#))

Actions

❖ **Agences avec DVI ou LOE**

- Les remises sont gérées normalement.
- Néanmoins, il convient de s'assurer avec le Département Sécurité de la possibilité du délestage des fonds en fonctionnement dégradé (absence de vidéosurveillance).
- En cas d'accès restreint des convoyeurs à l'agence, il convient de porter une attention particulière à l'encaisse et de demander le cas échéant les accords dérogatoires.
- Les fonds devront être stockés au coffre jusqu'au jour de passage des convoyeurs.

❖ **Agences avec dépôt valorisé automate**

- Les dépôts sont gérés normalement.
- Si l'automate est indisponible, il conviendra d'orienter les clients vers le LOE (ou une agence disposant d'un LOE) pour effectuer le dépôt.

❖ **Agences sans possibilité de dépôt**

- Les transactions aux guichet deviennent proscrites.
- Proposer aux clients de revenir. Si besoin, les prévenir du rétablissement de l'incident.
- Orienter les clients vers l'agence la plus proche.
- Prévenir l'agence en cas de dépôt important notamment en LOE.

Éléments de langage : en cas d'impossibilité de dépôt, préciser au(x) client(s) que l'établissement ne refuse pas les dépôts puisque ceux-ci peuvent être effectués dans n'importe quelle autre agence.

❖ **Gestion des remises**

- Les remises sont traitées normalement avec l'aide du(des) PC connectés.

| PDA N° 04 - Dépôt de chèques

Objet

Traiter les dépôts de chèque par les clients et leurs numérisations en mode de fonctionnement dégradé.

Document(s) de référence

- Traiter une remise chèque en agence (lien [Mydocs](#) ou [annexe 5](#))

Règle générale

En mode dégradé, la remise en boîte à chèques ou DVI avec un bordereau de remise reste le mode normal de traitement, la prise d'un délai d'encaissement étant automatisée selon certains critères

Les remises doivent être conservées en agences et scannées dès que le mode normal est rétabli

Les crédits immédiats en mode déconnectés sont à proscrire

Actions

❖ Dépôts

- Les dépôts des chèques clients se font normalement dans la boîte à chèques
- Les vérifications préalables doivent être réalisées (falsification, présence signature et n° de compte...)

❖ Numérisation

- Les chèques doivent être scannés en agence. Les remises ne doivent pas être envoyées au prestataire IDATECH sans être scannées.
- Si le scan est indisponible conserver les chèques dans le coffre de l'agence pour les scanner le lendemain
- Si l'indisponibilité est supérieure à 48 heures :
 - Les chèques devront être scannés dans une autre agence ;
 - Le déplacement devra être autorisé par la Direction de région et le Service Continuité d'Activité informé ;
 - Afin de sécuriser l'opération, une copie des chèques « déplacés » devra préalablement être effectuée (numérisation ou photo).

PDA N° 05 - Virements

Objet

Cette procédure décrit le traitement en mode dégradé des demandes de virement occasionnel, interne ou interbancaire, émanant des clients CEGEE.

Document(s) de référence

- Virement - Saisir un virement unique (lien [Mydocs](#) ou [annexe 6](#))
- Virement - Saisir - Modifier - Clôturer un virement permanent (lien [Mydocs](#) ou [annexe 7](#))
- Virement - Effectuer un transfert international (lien [Mydocs](#) ou [annexe 8](#))

Règle(s) générale(s)

Les virements internes et interbancaires peuvent être effectués sur le(s) poste(s) connecté au réseau cellulaire.

Les demandes des clients peuvent également être prises en compte même lorsque les moyens disponibles ne permettent pas de les traiter immédiatement.

Privilégier ces opérations via la BAD et les GAB. Au besoin mettre à jours les LSE et/ou BAD des clients leur permettant de réaliser eux-mêmes ces opérations.

Actions

❖ Vérifier l'identité du client

Si le client n'est pas connu personnellement et de façon certaine, vérifier son identité en lui demandant de présenter l'original d'un document d'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour ...):

- En cours de validité ;
- Délivré par une administration publique ;
- Comportant la photographie du client.

La vérification ne doit laisser subsister aucun doute sur l'identité du client.

❖ Traiter les opérations sur le(s) poste(s) ayant accès au réseau

❖ A défaut :

- (1) Privilégier les services de banque à distance
Chaque fois que c'est possible, lorsque le client a ses codes d'accès : l'inviter à recourir à la plate-forme téléphonique ou à la BAD par Internet.
- (2) Orienter le client vers une agence proche
- (3) Utiliser la quittance manuelle selon la procédure suivante ([annexe 9](#))
Informé le client du délai d'exécution ;
Noter les informations nécessaires sur le document "Quittance Virement PDA" ;



Si virement interbancaire : demander un RIB complet du compte à créditer ;
Faire signer le client ;
Apposer le cachet de l'agence sur le duplicata du client ;
Conserver les quittances pour saisie lors du retour à la normale.

❖ **En cas de demande urgente du client**

- Contacter une agence disposant du réseau informatique pour traitement immédiat, et lui transmettre par mail (si poste disponible) ou par SMS, la copie de la quittance signée du client ainsi que la photocopie de sa pièce d'identité.

PDA N° 06 - Gestion des titres

Objet

Cette procédure décrit le traitement en mode dégradé des demandes des clients relatives à des opérations sur titres.

Document(s) de référence

- Souscrire et gérer les ordres sur valeurs mobilières (lien [Mydocs](#) ou [annexe 10](#))
- Gérer les ordres de bourse sur valeurs étrangères (lien [Mydocs](#) ou [annexe 11](#))
- Gérer les ordres sur OPC (lien [Mydocs](#) ou [annexe 12](#))

Règle(s) générale(s)

Les opérations peuvent être effectuées sur le(s) poste(s) connecté au réseau cellulaire.

Les demandes des clients peuvent également être prises en compte même lorsque les moyens disponibles ne permettent pas de les traiter immédiatement.

Toute opération sur titres devra intégrer la gestion du risque liée à la connaissance du client.

Cette procédure s'applique, sauf instruction contraire du Service Titres ou de la Cellule de Crise, pour les opérations à l'initiative du client suivantes :

- opérations sur actions
- opérations sur OPCVM
- privatisation ou ouverture de capital
- OST
- introduction
- emprunt

Sont exclus de ce périmètre les ordres d'achat/souscription en situation de conseil obligatoire qui nécessitent un devoir de conseil (Emprunt BPCE, FCP contingentés) et pour lesquels il convient d'utiliser la procédure « [PDA n° 12 - Report de traitement](#) ».

Remarques : des instructions pour limiter le traitement à certains ordres (montant minimum, par exemple) peuvent vous être transmises notamment par la Cellule de crise, la Direction des Services Bancaires ou la Direction de Groupe : il convient alors, bien évidemment, de s'y conformer.

Actions

- ❖ **Vérifier l'identité du client**
- ❖ **Traiter les opérations sur le(s) poste(s) ayant accès au réseau**

❖ **A défaut**

- (1) Privilégier les services de banque à distance
Chaque fois que c'est possible, lorsque le client a ses codes d'accès : l'inviter à recourir à la plate-forme téléphonique ou à la BAD par Internet.
- (2) Orienter le client vers une agence proche
- (3) Utiliser la quittance manuelle selon la procédure suivante (annexe 13)
 - Le client doit disposer de tous les éléments nécessaires à la saisie de son ordre, pour écarter toute équivoque (nombre de titres, code valeur ...) ;
 - Pour un ordre d'achat, s'assurer de la disponibilité des fonds (par interrogation du client, et en fonction de la connaissance que l'on a de lui) ;
 - Pour un ordre de vente, s'assurer de la disponibilité des titres en demandant le dernier relevé de portefeuille ;
 - Informer le client des délais inhabituels pour le traitement de sa demande ;
 - Remplir le document "Ordre de bourse" en fonction des informations fournies par le client ;
 - Recueillir la signature du client sur le document ;
 - Adresser le document par mail ou SMS au Service Titres ou à une autre agence en demandant un accusé réception ;
 - Remettre au client un double de l'ordre ;
 - Agrafer l'accusé de réception et le document signé par le client ;
 - Envoyer le tout au Service Titres par courrier interne comme habituellement.

Point d'attention : le respect des procédures rappelées en annexe est un incontournable concernant les vérifications et contrôles à effectuer.

Compte tenu des niveaux élevés de conformité exigés sur ces opérations, l'usage de la quittance manuelle d'ordre de bourse n'est à utiliser qu'en dernier recours.

PDA N° 07 - Gestion des oppositions, blocages et saisies

Objet

Cette procédure décrit le traitement des oppositions et blocages en mode dégradé.

Document(s) de référence

- Opposer une carte (lien [Mydocs](#) ou [annexe 14](#))
- Contester un prélèvement SEPA et/ou mettre en place un service de protection à la demande du client (lien [Mydocs](#) ou [annexe 15](#))
- Gérer une opposition sur bon d'épargne ou bon de caisse (lien [Mydocs](#) ou [annexe 16](#))
- Enregistrer une opposition de chèque/chéquier pour perte ou vol (lien [Mydocs](#) ou [annexe 17](#))
- Traiter une opposition sur chèque de banque (lien [Mydocs](#) ou [annexe 18](#))
- Réceptionner une demande de dénonciation de compte joint en agence (lien [Mydocs](#) ou [annexe 19](#))
- Créer, Modifier et Clôturer une procuration (lien [Mydocs](#) ou [annexe 20](#))

Règle(s) générale(s)

Il convient de prendre en charge les demandes des clients, même lorsque les moyens disponibles ne permettent pas de les traiter immédiatement.

Actions

- ❖ L'opposition sur carte peut être traitée immédiatement par le Centre Opposition sur Carte.
 - Appeler et faire enregistrer l'opposition par le Centre d'opposition sur cartes :
+33 9 69 36 39 39 (Caisse d'Épargne) ou 0 892 705 705 (serveur interbancaire).
L'opposition est prise en compte immédiatement.
- ❖ Les autres blocages et oppositions peuvent être traités par le service concerné de la Direction Solutions Clients du siège, auquel on adresse une demande par mail ou par téléphone.

Cas des saisies attribution

Lors de la présentation d'une saisie attribution par un huissier, la loi nous fait obligation de répondre sans délai et de fournir les informations relatives au débiteur et de mettre en place les oppositions. [à vérifier s'il y a toujours le cas en agence]

Si le flux est top important, demander à l'huissier de se représenter ultérieurement ou de se rendre dans une agence proche ne subissant pas l'incident.

PDA N° 08 - Remise des moyens de paiement

Objet

Cette procédure concerne les remises de chéquiers et cartes bancaires pour la clientèle ayant demandé leur remise à l'agence et autres cas de remise à l'agence.
Elle concerne également la remise des cartes CEGEE capturées dans le GAB.

Document(s) de référence

- Délivrer un chéquier (lien [Mydocs](#) ou annexe 21)
- Délivrer une carte bancaire à un client particulier (lien [Mydocs](#) ou annexe 22)
- Traiter une carte capturée dans un GAB (lien [Mydocs](#) ou annexe 23)

Règle(s) générale(s)

Il convient de prendre en charge les demandes des clients

Actions

❖ Remise de chéquier

- Vérifier l'identité du client selon les modalités habituelles ;
- Remettre le chéquier au client ;
- Lui faire signer l'accusé de réception ;
- Conserver l'accusé de réception pour effectuer la remise informatique dès fonctionnement ;
- Le chéquier peut être utilisé immédiatement par le client sans intervention immédiate sur le système informatique.

Remarque : si l'indisponibilité informatique est supérieur à 2 jours, il convient de transmettre les accusés de réception signés par les clients quotidiennement par courrier interne à la Direction Solutions Clients, Département Paiement, dans une enveloppe fermée (avec mention "PDA - Remises chéquiers à traiter", le n° d'EDS et le cachet dateur de l'agence).

Le service traitera les remises à réception, en fonction de la disponibilité du système informatique.

❖ Remise de carte

- Vérifier l'identité du client selon les modalités habituelles ;
- Remplir l'imprimé PDA "Bordereau de remise de Carte" ([annexe 24](#)) et le faire signer par le client ;
- Remettre la carte au client (elle fonctionnera dès la première opération effectuée à un GAB de la CELCA ou chez un commerçant) ;
- Transmettre le bordereau signé par le client quotidiennement par courrier interne à la Direction Solutions Clients, Département Paiement, pour traitement de la remise.



❖ **Cartes capturées dans le GAB** (clients CEGEE)

- Vérifier sur MySys (portable connecté de l'agence ou autre agence) si la carte est bloquée ou non.
- Refuser toute remise de carte au client en cas de blocage, refus d'autorisation, ou doute sur son identité.
- Après vérification et sur demande légitime, remettre la carte au porteur en réalisant éventuellement une demande de réédition du code confidentiel sur TIM.

PDA N° 09 - Déblocage de fonds sur crédits à la consommation

Objet

Cette procédure concerne la gestion des demandes de déblocage de fonds sur crédits consommation lorsque le système informatique est indisponible.

Document(s) de référence

- Traiter une demande de déblocage de fonds (Crédits aux Particuliers) (lien [Mydocs](#) ou [annexe 25](#))

Règle(s) générale(s)

Les déblocages de crédits peuvent être effectués sur le(s) poste(s) connecté au réseau cellulaire.

Les demandes des clients peuvent également être prises en compte même lorsque les moyens disponibles ne permettent pas de les traiter immédiatement.

Pour les prêts non encore mis en force, le traitement de la demande du client doit être différée jusqu'au retour de l'informatique.

Actions

❖ Traiter les opérations sur le(s) poste(s) ayant accès au réseau

❖ A défaut

- (1) Orienter le client vers une agence proche
- (2) Contacter Natixis Financement pour les prêts déjà mis en force :
Demander au client son double de contrat
Contacter par téléphone le centre relation clientèle de NATIXIS FINANCEMENT (04 91 29 72 20)
- (3) Transmettre la demande au service Production Crédit de la Direction des Crédits, en y incluant la copie de la page portant la date de signature du contrat de prêt par le client. A réception de la demande, le service Production Crédits traitera la demande.

PDA N° 10 - Report de traitement

Objet

Cette procédure vise à prendre en compte les demandes des clients qui ne peuvent pas être traitées dans l'immédiat.

Règle(s) générale(s)

Il convient de prendre en charge toutes les demandes des clients, même lorsque les moyens disponibles ne permettent pas de les traiter immédiatement.

Cette procédure s'applique lorsque les PDA spécifiques précédentes ne permettent pas de répondre à la demande d'un client. La demande est alors notée par écrit pour être traitée quand cela sera possible.

Actions

❖ Vérifier l'identité du client

Si le client n'est pas connu personnellement et de façon certaine, vérifier son identité en lui demandant de présenter l'original d'un document d'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour ...) en cours de validité,

La vérification ne doit laisser subsister aucun doute sur l'identité du client.

❖ Evaluer et traiter la demande du client

- La demande pourra faire l'objet d'une saisie ultérieure en l'absence du client :
 - Faire signer le document adéquat (bulletin de réservation, imprimé Suivi Administratif, ou autres documents pré imprimés) ;
 - Recueillir les documents nécessaires à la saisie ultérieure (nota. DRC)
- La demande ne peut pas être traitée (ex. : demande de prêt immobilier) :
 - Prendre les coordonnées du client pour une prise de rendez-vous ultérieure
- La demande peut être traitée en utilisant un document dégradé, mais la signature contractuelle du client sera requise sur un document édité ultérieurement par le système d'information :
 - Remplir et faire signer le document adéquat ;
 - Prévenir le client qu'il sera nécessaire de signer le document contractuel après saisie informatique, la signature du bulletin de réservation ou du document de suivi administratif ne valant pas signature de contrat.

❖ Stocker les documents

| PDA N° 11 - Gestion des suspens

Objet

Cette procédure concerne la gestion des suspens en cas de panne informatique touchant l'agence.

Document(s) de référence

- Décider les suspens MAD pour un client Particulier (lien [Mydocs](#) ou [annexe 26](#))
- Décider les suspens MAD pour un client Professionnel (lien [Mydocs](#) ou [annexe 27](#))

Règle(s) générale(s)

Il est impératif de prendre en charge les suspens de l'agence.
Cette procédure implique l'utilisation d'un PTU.

Actions

- ❖ **Utiliser le poste(s) dédié dans l'agence**
- ❖ **A défaut, faire réaliser les opérations dans une agence de repli...**
 - ... où le système informatique fonctionne normalement ;
 - ... avec un poste informatique disponible ;
- ❖ **Désigner un collaborateur de l'agence...**
 - ...en mesure de se déplacer vers le local choisi ;
 - ... disposant des compétences et habilitations nécessaires.

Point d'attention : au départ de l'agence, le DA ou le collaborateur informe sa hiérarchie ainsi que le Service Continuité d'Activité.

PDA N° 12 - Commande de fonds

Objet

Cette procédure concerne la commande de fonds lorsque l'accès à MyFlow est indisponible, ou en cas de panne complète du système informatique.

Document(s) de référence

- Délester les fonds (lien [Mydocs](#) ou [annexe 28](#))

Règle(s) générale(s)

Les commandes sont automatisées.

La modification de l'approvisionnement s'effectue par MyFlow :

Domaine : Espèces Automates et Or

Sous Domaine : Commande de fonds

Motifs : Approvisionnement de fonds

Modification pérenne d'une commande de fonds

Actions

- ❖ **En cas de commande exceptionnelle, passer une demande MyFlow sur le(s) poste(s) disponible**
- ❖ **A défaut :**
 - Compléter la Commande de fonds manuelle ([annexe 29](#))
 - Prévenir le service Solutions Paiements par téléphone
 - Envoyer la demande de commande à la Direction Solutions Clients / Solutions Paiements
- ❖ **Réceptionner les fonds**

Passer sans délai les OD habituelles lorsque l'informatique est à nouveau disponible.

PDA N° 13 - Sortie du mode PDA

Objet

Cette procédure décrit les tâches à effectuer lorsque le fonctionnement normal des systèmes d'information a repris.

Règle(s) générale(s)

Les PDA ne s'appliquent plus et les procédures habituelles s'appliquent dès que le système d'information est à nouveau disponible, sauf instruction contraire de la Cellule d'Evaluation des Alertes.

Le Directeur d'Agence (ou son remplaçant) organise le retour à la normale.

Il est nécessaire d'effectuer la reprise en tenant compte des opérations passées en mode dégradées, qui sont à prioriser dans l'ordre chronologie de réalisation.

Actions

- ❖ **Informar la hiérarchie et le service Continuité d'Activité du retour à la normale.**
- ❖ **Nommer une ou deux personnes de l'agence pour traiter toutes les opérations en instance**
 - S'assurer en priorité que toutes les demandes d'opposition et de blocage ont été transmises aux services concernés. Dans le cas contraire, traiter sans délai ces instances ;
 - Traiter les instances par ordre chronologique (quittances manuelles, mouvements de fonds...) pour valider le retour à la normale ;
 - Traiter les demandes client qui ont fait l'objet d'une prise de note pendant la période d'indisponibilité informatique ;
 - Après traitement, archiver en agence une copie des demandes dans un classeur dédié.
- ❖ **Effectuer le suivi commercial des instances et demandes à traitement reporté.**
 - Vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives pour traitement.
Suivant les procédures habituelles, vérifier que l'on dispose bien de toutes les pièces permettant la saisie des demandes effectuées par les clients.
 - Prévoir de recontacter les clients pour régularisation des contrats qui auraient été traités en mode dégradé.
- ❖ **Conserver en agence une copie des demandes**
- ❖ **Transmettre les contrats signés**

Annexe 1 - Enrôlement téléphone mobile

CONTEXTE

SESAME est une solution d'authentification forte : elle améliore la sécurité de votre compte utilisateur. Pour cela, il vous faut enregistrer votre téléphone mobile qui deviendra votre **terminal de confiance**.

En utilisant l'authentification forte amenée par SESAME et le terminal de confiance, vous prévenez toute connexion d'une personne tierce, quand bien même cette dernière connaîtrait votre mot de passe.

Ce document a pour but de vous accompagner durant le processus d'enregistrement de votre téléphone mobile.

A noter : les utilisateurs utilisant Office 365 en mobilité disposent déjà d'un terminal de confiance.

CONTRAINTES

Vous devez connaître votre identifiant et votre mot de passe Windows actuels.

Votre PC doit être connecté au réseau de l'entreprise durant la procédure d'enregistrement de votre téléphone mobile.

ENREGISTRER VOTRE TERMINAL DE CONFIANCE

Etape 1 : Sur votre téléphone mobile

Téléchargez l'application « Sign&go Authenticator » sur votre téléphone mobile :



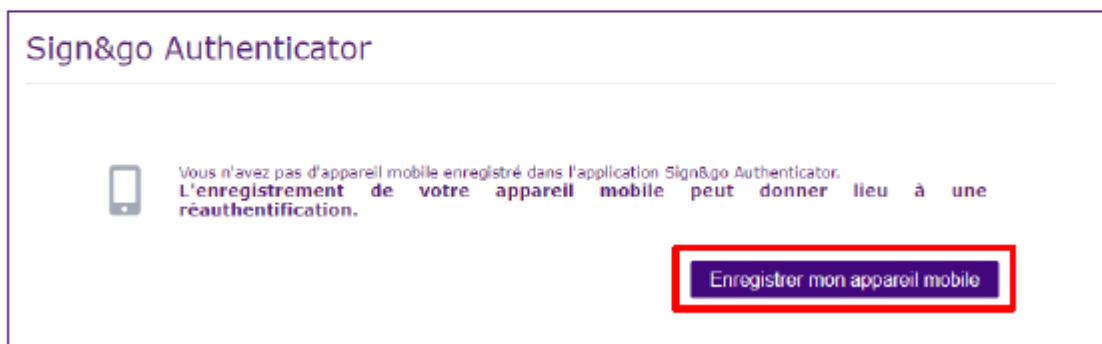


Etape 2 : Sur votre ordinateur

1. Accédez à l'url suivante : <https://portail-pssq.corp.bpce-it.fr/selfregistering/myaccount>
2. Cliquez sur « Sign&Go Authenticator ».



3. Cliquez ensuite sur « Enregistrer mon appareil mobile ».





4. Authentifiez-vous à l'aide de vos identifiants d'ouverture de session

Authentification

Veuillez renseigner les informations suivantes :

[J'ai oublié mon mot de passe](#)

AnnulerValider

Etape 3 : Sur votre téléphone mobile

1. Lancez l'application « Sign&go Authenticator ».



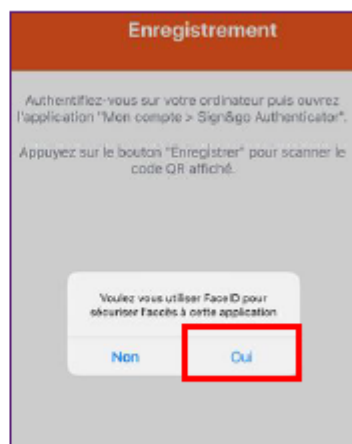
2. Cliquez sur « Autoriser » pour permettre la réception des notifications.



3. Autoriser l'accès à l'appareil photo
4. Appuyez sur « Scanner » pour scanner le QR Code affiché sur votre écran d'ordinateur.



5. Scannez le QR Code qui s'affiche sur l'écran de votre ordinateur.
L'application va ensuite vous demander d'utiliser le système d'authentification biométrique (empreinte digitale et/ou reconnaissance faciale) de votre téléphone. Si votre téléphone mobile ne dispose pas d'authentification biométrique, l'application vous demandera d'utiliser un mot de passe à la place.



L'enregistrement est maintenant terminé.

Votre téléphone est désormais un terminal de confiance.



Annexe 2 - Procédure « Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait »

1. OBJET

Cette procédure couvre tous les types de retraits

- ⇒ Carte tempo
- ⇒ Guichet
- ⇒ OAD

! Points d'attention :

- L'utilisation de la carte Tempo est réservée à des clients de la Caisse d'Épargne non porteurs de carte bancaire ou souhaitant faire des retraits importants ou qui souhaiteraient dépasser le plafond de leur carte bancaire.
- Les cartes Tempo sont obligatoirement stockées dans le coffre de service en dehors des heures d'ouverture de l'agence.
- Pour une personne sous Tutelle qui effectue un retrait espèces au guichet, avec l'accord de son Représentant Légal (moyen régulièrement utilisé par certains clients pour obtenir les espèces dont ils ont la libre disposition - somme parfois appelée « pécule périodique », la période étant généralement hebdomadaire), cette personne sous Tutelle ne doit pas avoir accès au solde de ses comptes. Ces informations ne doivent donc pas être imprimées sur des documents destinés à lui être présentés ou remis.

Fréquence d'exécution :

- A la demande

Événement(s) déclencheur(s) :

- Demande de retrait d'espèces

Prestation(s) finale(s) :

- Retrait d'espèces réalisé
- Retrait d'espèces refusé

2. ETAPES DETAILLEES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. [Contrôler l'identité et la qualité du demandeur](#)
2. [Prendre connaissance avant le retrait des éventuelles oppositions](#)
3. [Contrôler la qualité du compte du client connu](#)
4. [Contrôler la qualité du compte du client inconnu](#)
5. [Contrôler la qualité du compte du client non domicilié en CEGEE \(OAD\)](#)
6. [Refuser le retrait](#)
7. [Accepter le retrait](#)
8. [Effectuer le retrait](#)

1	Contrôler l'identité et la qualité du demandeur	Agences
DESCRIPTION	➔ Vérifier la capacité et la qualité de la personne souhaitant réaliser l'opération (titulaire ou mandataire), identifier le client conformément à la procédure « contrôler l'identité et la capacité du client ». Les points de contrôle sont les suivants : - Contrôles des pièces justificatives à partir des originaux - Rapprochement des pièces présentées avec celles du DRC - Vérification des informations données par le client à partir de sources externes : DRC – Mysys - pages jaunes – Infogreffe - impôt.gouv. – IdenTT. ! Point d'attention : - La mise à jour du dossier client dans le système d'information est obligatoire pour les clients connus. - Le montant (limité à 500,00 euros par carte) dans la limite de 3 cartes par jour. - Pour un retrait supérieur à 1500 € par la structure commerciale, le client aura pris soin de réserver la somme à l'agence. - Ne pas faire d'échange de monnaie contre un billet ou vice versa.	
OUTILS / INFOS+	Référentiel DRC Procédure « contrôler l'identité et la capacité du client » (en cours de validation)	

2	Prendre connaissance des éventuelles oppositions avant le retrait	Agences
DESCRIPTION	➔ Vérifier la nature du retrait et si celui-ci peut être effectué sur le type de compte souhaité. ➔ Prendre connaissance de chacune des oppositions présentes sur le compte à débiter.	
OUTILS / INFOS+		

3	Contrôler la qualité du compte du client domicilié à la CEGEE connu de l'agence	Agences
DESCRIPTION	Dès le premier euro, vérifier obligatoirement la provision du compte en contrôlant les mouvements en instance et le solde disponible (0202 onglet Infos générales/Solde disponible). Vérifier les répétitions de retraits dans la journée en interrogeant l'historique des opérations (0202). En cas de compte provisionné par un chèque, il y a lieu d'être particulièrement vigilant en vérifiant que le délai d'encaissement est passé (0202/onglet historique/réserve d'encaissement et blocage provision).	
OUTILS / INFOS+		



4	Contrôler la qualité du compte du client domicilié à la CEGEE et inconnu de l'agence	Agences
DESCRIPTION	Lors de retraits effectués par un client dans une agence autre que l'agence de domiciliation, demander la pièce d'identité et en apposer les références sur les quittances papiers ou dans le poste bancaire pour qu'elles apparaissent sur le bordereau d'opération s'il s'agit du process SAG (Signature électronique en Agence). En cas de perte ou vol des pièces d'identité, refuser le retrait d'espèces. Dès le premier euro, vérifier obligatoirement la provision du compte en contrôlant les mouvements en instance et le solde disponible (0202 onglet Infos générales/Solde disponible). Vérifier les répétitions de retraits dans la journée (0202) En cas de compte provisionné par un chèque, il y a lieu d'être particulièrement vigilant en vérifiant que le délai d'encaissement est passé (0202/onglet historique/réserve d'encaissement de blocage provision). Limiter le retrait à 1500 € par jour. ! Point d'attention : Une attention toute particulière doit être portée pour un client non connu de l'agence, il faut ainsi appliquer la procédure relative à la détection de faux documents (connexion à « identTT », cohérence ligne MRZ	
OUTILS / INFOS+	Lien vers Prévention et traitement de la fraude	

5	Contrôler la qualité du compte du client non domicilié en CEGEE (OAD)	Agences
DESCRIPTION	Limiter le retrait à 300 € par jour. Au-delà de 300€ et jusqu'à 1500€ maximum par jour : Appeler l'agence de domiciliation en vérifiant le numéro sur l'annuaire groupe. L'agence de domiciliation communique par retour de mail : → Donne son accord ou son refus Puis l'agence exécutive : → Copie la CNI / passeport en cours de validité → Atteste le paiement du retrait par retour de mail à l'agence de domiciliation Conserver le mail de confirmation, la copie de la pièce d'identité ainsi que la quittance de retrait avec les pièces comptables de la journée.	
OUTILS / INFOS+	CEGEE Opérations monétaires et arrêts	

6	Refuser le retrait (client connu / non connu / non domicilié en CEGEE)	Agences
DESCRIPTION	Informez le client de l'impossibilité d'effectuer le retrait avec le motif adéquat (absence de provision suffisante, opposition...) ! Point d'attention : En cas d'opposition SLAB, ne pas indiquer le motif de l'opposition au client.	
OUTILS / INFOS+		

7	Accepter le retrait	Agences
DESCRIPTION	<u>Programmer la carte tempo :</u> Prendre une carte TEMPO - Saisir la transaction MYWAY 0158 Saisir : - le numéro de compte du client - le montant (limité à 500,00 euros par carte) dans la limite de 3 cartes par jour. - le numéro de la carte inscrit en façade (6 chiffres). - saisir les références de la pièce d'identité du client - Valider l'opération - Faire signer le bordereau au client sur la tablette ! Point d'attention : Dans le cadre d'une opération avec carte TEMPO, le bordereau d'opération doit être signé avant remise de la carte. 3 cartes maximum par jour à hauteur de 500€ maximum chacune, sous réserve d'accord de l'agence de domiciliation pour les clients inconnus de la CEGEE <u>Pour les retraits OAD :</u> Utiliser le code transaction 0158 <u>Pour les retraits supérieur à 1 500 € (pour les clients connus):</u> Utiliser le code transaction 0158	
	! Point d'attention : Toute commande de fonds supérieure à 1 500€ doit faire l'objet d'une réservation préalable, puis d'un traitement dans le local d'opérations espèces.	
OUTILS / INFOS+	CEGEE Opérations monétaires et arrêts	

8	Effectuer le retrait	Agences
DESCRIPTION	Avec la carte TEMPO : Le client récupère ses espèces et le ticket au GAB. Pour les autres types d'opérations de retraits : Les fonds sont remis au client selon les consignes de sécurité de l'agence. ! Point d'attention : En cas de retrait carte TEMPO le client doit effectuer son retrait dans les 10 minutes suivant l'activation de la carte sans quoi la carte ne sera plus valable (retrait non débité). La carte sera capturée lorsque l'opération sera réalisée.	
OUTILS / INFOS+		

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Jonathan GILLES
Rédacteur	Jonathan GILLES
Processus	C09.10.10 Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait
Date de création	11/2018
Date de mise à jour	06/2021

Annexe 3 - Procédure « Gérer les fonds en agence »

1. OBJET

Cette procédure décrit les consignes internes de manipulation des fonds

! Points d'attention :

Le transport de fonds (pièces et billets de banque toutes monnaies) par le personnel est interdit pour quelque motif que ce soit.
En aucun cas, le personnel sous contrat à durée déterminée ne peut accéder seul ni gérer les réserves de fonds du site.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Traiter un mouvement en espèces

2. ETAPES DETAILLEES

1	Traiter un mouvement en espèces	BDD - Agences
DESCRIPTION	En référence aux concepts d'agences au sein du Groupe BPCE : <u>Pour les agences de type NCA :</u> Aucune manipulation de fonds (dépôts, retraits, comptage) ne doit être effectuée en dehors : - de l'enceinte technique sécurisée (ETS), - du local des opérations exceptionnelles (LOE). Retraits des fonds commandés : Les fonds commandés doivent obligatoirement transiter par la consigne. Les fonds commandés par les clients doivent être préparés dans l'ETS (Enceinte Technique Sécurisée) et remis dans la consigne avant l'arrivée du client. Dans les sites où la consigne n'est pas encastrée dans le mur de l'ETS (consigne non traversante), le placement et l'enlèvement des fonds dans la consigne doit se faire en dehors de la présence et de la connaissance de clients ou de prestataires dans le LOE (Local des Opérations Exceptionnelles). Les fonds non retirés par le client ne doivent pas rester dans les compartiments de la consigne et devront être placés dans le coffre de service. Ces opérations nécessitent obligatoirement que la porte entre le local des opérations exceptionnelles et la zone d'accueil des clients soit fermée. Versements par les clients : Lorsque l'agence est dotée d'un automate équipé de la fonction "Dépôt valorisé", il est impératif de prioriser les dépôts billets sur l'automate. Dans le cas contraire, les versements clients doivent être effectués dans le local des opérations exceptionnelles (LOE) et mis dans la consigne. Délestage des fonds : La consigne doit être obligatoirement vidée de son contenu chaque jour. Les fonds ainsi retirés doivent être remis sans délai dans le coffre de service. Coffre de dépôts : Dans certaines agences, des coffres de dépôts situés à l'accueil, aux postes transactionnels ou dans le libre service bancaire ont été prévus, les fonds déposés tombent directement dans l'ETS. Ces coffres doivent être vidés au moins une fois par jour et les fonds transférés dans le coffre de service. Conservation du monnayeur : Durant les heures d'ouverture à la clientèle, il peut être conservé dans le local des opérations exceptionnelles sous réserve qu'il ne soit pas accessible à la clientèle (positionné par exemple dans un casier de la consigne).	



	En dehors des heures de présence du personnel (midi et soir), il doit être conservé dans le coffre de service. <u>Pour les agences traditionnelles :</u> Les transactions d'espèces peuvent être réalisées : • Aux automates au moyen de cartes TMF (Tempo), • Au guichet à des postes transactionnels. Le montant autorisé par poste transactionnel actif est de 5 000 € maximum. Une liasse de 20 billets de 10 € dont les numéros des billets ont été préalablement relevés doit se trouver en permanence dans le coffre de service pour l'ensemble des sites ainsi qu'à chaque poste de travail payeur La manipulation et la conservation des fonds doivent s'effectuer hors de la vue du public ; cela concerne le transfert de fonds à l'intérieur de l'agence, la vérification de l'encaisse, le comptage des espèces, etc..
OUTILS / INFOS+	! Point d'attention : Toute opération importante en espèces avec la clientèle doit s'effectuer le plus discrètement possible, de préférence dans un bureau, à l'écart des autres clients. En dehors des heures d'ouverture à la clientèle les espèces (billets, monnaie) doivent être entreposées dans le coffre de service ou dans les compartiments réservés à cet effet dans la chambre forte ou la salle forte.

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Direction Sécurité et Continuité d'Activité
Rédacteur	Isabelle LUCAS
Processus	S07.40 20 Contrôler les dispositifs de sécurité des personnes et des biens
Date de création	27/04/2018
Date de mise à jour	

Annexe 4 - Procédure « Traiter les opérations monétaires en espèces - dépôt »

1. OBJET

Cette procédure décrit la démarche à suivre pour effectuer un dépôt d'espèces et couvre tous les types de dépôts :

- ⇒ Carte tempo
- ⇒ Guichet
- ⇒ OAD

! Point d'attention :

L'utilisation de la carte Tempo est réservée aux clients Caisse d'Épargne non porteurs de carte bancaire ou dont la carte est perdue, volée ou détériorée.

Pour une personne sous Tutelle, Curatelle ou Sauvegarde de justice qui effectue un dépôt d'espèces au guichet il convient de vérifier si le client conserve ce droit d'après sa situation dans le tableau en annexe.

Fréquence d'exécution :

- A la demande

Événement(s) déclencheur(s) :

- Demande de dépôt d'espèces

Prestation(s) finale(s) :

- Dépôt d'espèces réalisé
- Dépôt d'espèces refusé

2. ETAPES DETAILLEES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

- [1. Contrôler l'identité et la qualité du demandeur](#)
- [2. Procéder au dépôt](#)
- [3. Se renseigner sur l'origine des fonds](#)
- [4. Billets présumés faux, mutilés et/ou maculés](#)
- [5. Stocker les fonds dans le coffre](#)

1	Contrôler l'identité et la qualité du demandeur	Agences
DESCRIPTION	- Vérifier la capacité et la qualité du titulaire ou mandataire ou tiers, identifier le client ! Point d'attention : La mise à jour du dossier client dans le système d'information est obligatoire pour les clients connus.	
OUTILS / INFOS+	Contrôler l'identité et la capacité du client Fiabiliser les données client Sauvegarde de justice : Lien	

2	Procéder au dépôt	Agences
DESCRIPTION	<u>Dépôts valorisés (par carte tempo) :</u> Prendre une carte TEMPO - Saisir la transaction MYWAY 0157 Saisir : - le numéro de compte du client - le numéro de la carte inscrit en façade (6 chiffres) - saisir les références de la pièce d'identité du remettant - Valider - Faire signer le bordereau au client sur la tablette	



	<u>Pour les dépôts enveloppes :</u> → Collecter les pochettes d'espèces déposées, une fois par jour au minimum. → Créditer le compte du client de la CEGEE : Contrôle préalable s'il s'agit d'un dépôt sur livret règlementé plafonné : - Contrôler le respect du solde et du plafond du livret. S'il s'agit d'un dépôt hors agence de domiciliation, contacter l'agence domiciliataire en cas de dépassement. → Sur le poste de travail enregistrer le versement au moyen de la transaction MYWAY 0157 et scanner le code-barres à l'aide de la douchette pour les agences équipées, à défaut saisir manuellement le code barre. → Archiver les documents comptables - Conserver le volet de la pochette avec les pièces comptables - En fin de journée, éditer le total des dépôts via la transaction 1052 et stocker les pochettes dans le coffre de service. <u>Pour les dépôts OAD :</u> → Contact l'agence domiciliataire pour contrôler le cas échéant, le solde et le plafond des produits réglementés → Ouvrir la pochette ou l'enveloppe → Procéder au comptage et à l'authentification des billets → Sur le poste de travail enregistrer le versement OAD au moyen de la transaction MYWAY 0157. → Les fonds sont intégrés dans l'encaisse agence. Pour les dépôts sous pochette : Conserver le volet de la pochette avec les pièces comptables du jour Stocker les espèces dans le coffre de service. <u>Pour les pochettes non identifiables :</u> - Ouvrir la pochette ou l'enveloppe - Procéder au comptage et à l'authentification des billets - Faire une différence de caisse en plus au moyen de la transaction 1006 – opérations divers – code famille 400 gestion des fonds – 4004 - Imprimer le PV de régularisation de différence de caisse et le classer dans les pièces comptables - En cas de différence supérieur à 500€ et de plus de 7 jours, se référer à la procédure traitant les procès verbaux et les erreurs de caisse. <u>Si la gestion des fonds est externalisée :</u> Transmettre l'enveloppe au prestataire pour comptage et indiquer sur l'enveloppe « dépôt non identifié » ! Point d'attention : La monnaie est déposée en vrac. Le bordereau doit être signé avant remise de la carte.
OUTILS / INFOS+	Manuel Gestion des fonds : Lien Imprimé AGIL : Justificatif des différences de caisse : Lien Procédure « Gérer les caisses, les arrêtes, les procès verbaux et les erreurs de caisse » : Lien

3	Se renseigner sur l'origine des fonds	Agences
DESCRIPTION	En cas de dépôt « important » (à l'appréciation de l'agence suivant les circonstances), demander la provenance des fonds, faire une Déclaration Interne de Doute le cas échéant. ! Point d'attention : Cette opération ne se substitue pas à la déclaration en cas de soupçons de blanchiment.	
OUTILS / INFOS+		

4	Billets présumés faux, mutilés et ou maculés	Agences
DESCRIPTION	Si détection d'un billet présumé faux lors d'un dépôt au guichet : → Créditer le compte du client pour le montant total déposé à l'aide de la transaction MYWAY 0157 → Faire le dépôt enveloppe selon processus habituel.	



	! Point d'attention : Effectuer systématiquement une réservation de montant sur le compte client (60 jours) uniquement pour le montant des billets présumés faux .
OUTILS / INFOS+	Manuel Gestion des fonds : Lien

5	Stocker les fonds dans le coffre	Agences
DESCRIPTION	Stockage des fonds selon les règles de sécurité de l'agence.	
OUTILS / INFOS+		

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	GTF Fiducie
Processus	C09.10.11 Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait
Date de création	07/06/2018
Date de mise à jour	30/07/2018



Annexe 5 - Procédure « Traiter une remise chèque en agence »

1. OBJET

Cette procédure décrit les opérations à réaliser pour traiter les dépôts de chèques par nos clients et les clients des autres Caisses d'Épargne via la boîte à chèques.

Fréquence d'exécution :

Quotidien

Événement(s) déclencheur(s) :

- Dépôt du ou des chèque(s) clients dans la boîte à chèques

Lors de la vérification des remises : si le moindre questionnement subsiste, il convient de se référer aux points suivants :

- Cas du chèque falsifié de manière voyante ou contient des ratures ou surimpressions,

> Ne pas prendre en charge le chèque et informer la hiérarchie ainsi que le Service Lutte Anti-Fraude. En fonction des éléments, la hiérarchie apprécie s'il convient de restituer le chèque falsifié au client de bonne foi (client connu, antériorité de la relation). Dans le cas contraire, le chèque est retourné à la banque de l'émetteur du chèque par l'agence sous pli simple.

- Vérifier que la signature et le numéro de compte soient inscrits au dos du chèque.

> Lorsque le chèque est libellé à l'ordre de la CEGEE, l'endos doit comporter la signature (ou un cachet professionnel) du porteur ainsi que son numéro de compte, dès lors que le bénéficiaire réel est un tiers, client de la CEGEE.

- En cas de soupçon de cavalerie : prévenir la hiérarchie et mettre en place les mesures de sauvegarde nécessaires : opposition, blocage ou autres actions suivant les cas.

- En cas de soupçon de blanchiment : effectuer une déclaration interne de doute sur Vigiclient à l'attention du Service Lutte Anti Blanchiment.

- Un dépôt de chèque d'un montant supérieur à 150 000 € doit faire l'objet d'une analyse de l'origine des fonds et, en cas de soupçon de blanchiment, d'une « déclaration de soupçon de blanchiment » à l'attention du Service Lutte Anti Blanchiment.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Initialiser la journée
2. Accompagner le client
3. Dépouiller la boîte chèque
4. Vérifier les remises de chèques
5. Appréhender l'automatisation de la réserve d'encaissement
6. Préparer les remises avant de les scanner
7. Scanner



8. Transmettre les remises de la journée

9. Transmettre les pochettes

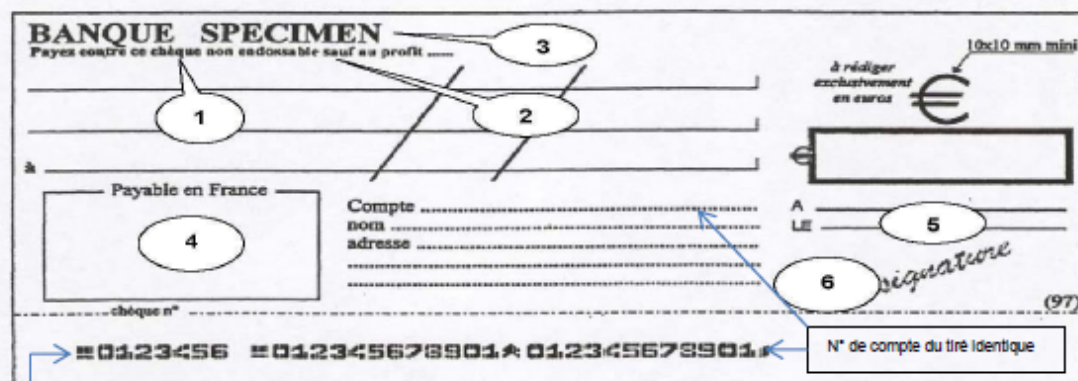
2. ETAPES DETAILLEES

1	Initialiser la journée	Agences
DESCRIPTION	En début de journée : Effectuer le passage dans le scan du ticket lot spécifique de couleur bleue pour initialiser les remises de la journée avec l'indication de l'ES, le cachet de l'Agence et la date du jour : 	
OUTILS / INFOS+		
2	Accompagner le client	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	Le ou les chèque(s) sont déposés par le client dans la boîte chèque. Le(s) chèque(s) doit(vent) être accompagné(s) d'un bordereau de remise de chèques (1er exemplaire seulement) rempli par le client avant introduction dans la boîte à chèques à l'aide d'une enveloppe réutilisable à disposition . <u>A la disposition des clients, deux bordereaux de remise :</u> - Pour les clients CEGEE : un bordereau avec un code établissement pré-rempli - Pour les clients des autres Caisses d'Épargne : un bordereau spécifique pour les remises déplacées / à compléter entièrement y compris le n° compte complet avec le code établissement et le code guichet. Ces deux bordereaux de remises de chèques sont en libre-service via des supports en plexiglass avec stickers distribués à l'ensemble de nos agences. Les stickers accolés sur le nouveau support indiquent au client le bordereau de remises de chèque à utiliser en fonction de son appartenance ou non à la CE où s'initie le dépôt de chèque. Le renouvellement de ces bordereaux est à faire sur MYWAY à l'instar des autres bordereaux. ! Point d'attention : Vérifier régulièrement la présence des bordereaux dans leurs bons supports respectifs ainsi que la présence des informations nécessaires pour éviter les erreurs de choix du modèle à utiliser.	
OUTILS / INFOS+		



3	Dépouiller la boîte à chèques	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	1. Vider la boîte à chèques de son contenu régulièrement au fil de la journée. Veiller à scanner le maximum de remises avant 14 heures (compensation à J). Le(s) chèque(s) doit (vent) être accompagné(s) du 1er exemplaire du bordereau de remise de chèques pour les comptes CEGEE ou spécifique aux comptes extérieurs, complété par le client avant introduction dans la boîte à chèque à l'aide d'une enveloppe réutilisable à disposition. Oter les remises des enveloppes réutilisables, remettre celles-ci à disposition des clients après avoir détruit les enveloppes usagées(en moyenne 5 utilisations). ! Point d'attention : - Remise sans bordereau : établir le bordereau en précisant à la place de signature : « boîte à chèques » - Remise des chèques CESU (Chèque emploi service) préfinancés : l'encaissement de ces CESU n'est plus possible, les clients doivent se faire rembourser par internet (www.cr-cesu.fr) ou par envoi postal à CR-CESU 93738 Bobigny Cedex 09.	

4	Vérifier les remises de chèques	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	1. Contrôle de la validité des chèques et des mentions obligatoires : - Points de vigilance : • Le chèque ne doit comporter Aucune rature Ni Surcharge • Le chèque doit comporter L'endos (signature du tiré et le N°de compte) Les mentions obligatoires du chèque (art.L131-2 du Code Monétaire et Financier) 1 La dénomination de chèque, insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre ; 2 le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ; 3 le nom de celui qui doit payer, nommé la banque du tiré; 4 l'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ; 5 l'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ; 6 la signature de celui qui émet le chèque, nommé le tireur. Exemple indicatif de formule de chèque non endossable et prébarrée.	



N.B. : le symbole € situé au-dessus du cadre montant en chiffres n'est pas apposé systématiquement du fait qu'il est devenu facultatif avec la fin légale du franc français.

Vérifier la ligne magnétique du chèque

Toute formule de chèque normalisée comporte une partie magnétique dite ligne "CMC7" (ensemble de caractères magnétiques servant à son traitement).

Les chèques étrangers (Euro ou devise) déposés doivent être traités par la procédure spécifique.

2. Vérification de la qualité du remettant :

- le compte à créditer doit être impérativement ouvert au nom du bénéficiaire (qu'il soit mineur ou non)

3. Si le chèque a été falsifié de manière voyante ou contient des ratures et surimpressions, ne pas prendre en charge le chèque et informer la hiérarchie ainsi que le Service Lutte Anti-Fraude.

En fonction des éléments, la hiérarchie apprécie s'il convient de restituer le chèque falsifié au client de bonne foi (client connu, antériorité de la relation). Dans le cas contraire, le chèque est retourné à la banque de l'émetteur du chèque par l'agence sous pli simple. Conserver une copie du courrier d'accompagnement à l'agence en l'absence de restitution.

IMPORTANT : En cas de restitution du chèque au client, ne faire aucune référence à une éventuelle déclaration de doute ou de soupçon dans le cadre de la lutte anti blanchiment.

5. Alerter le Service Lutte Anti-Blanchiment en cas de soupçon de blanchiment => Contrôle visuel que le client déposant n'est pas l'émetteur du chèque Contacter le client par téléphone pour tout dépôt impossible à gérer :

=> Si le client est injoignable ou ne peut répondre au besoin, lui renvoyer le chèque par courrier

! Point d'attention : En cas de soupçon de cavalerie, informer immédiatement la hiérarchie et mettre en place les mesures de sauvegarde nécessaires : opposition, blocage ou autres actions suivant les cas.

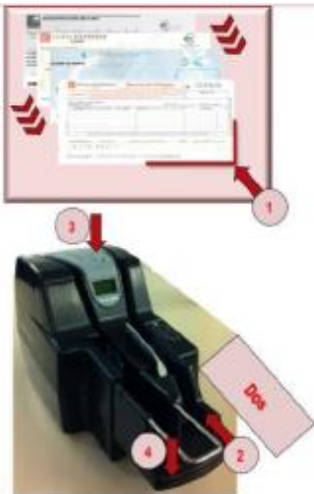
Positionner un message d'alerte sur le poste de travail sur le compte du client en cas de tentative de remise de chèque falsifié afin de prévenir toute récidive du client dans une autre agence



	Tout soupçon de blanchiment doit faire l'objet d'une Déclaration Interne de Doute via l'outil spécifique (en mode dégradé formulaire papier DID figurant dans le classeur TRACFIN des agences).
--	---

5	Appréhender l'automatisation de la réserve d'encaissement	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	La réserve d'encaissement est automatisée sur les comptes 04 et les livrets notés bale II (hors clientèle GP) et sur les 08(hors clientèle BDR) selon les critères suivants : - Le montant du chèque - Le type de compte, - L'ancienneté du compte (inférieure ou supérieure à 90 jours) - La note bale II associée au segment risque - Le lieu de dépôt de la remise (agence de domiciliation CEGEE, autre agence CEGEE, CE externe) ! Point d'attention : <i>Des règles Groupe de gestion et de maîtrise des risques ont été mis en place sur les chèques encaissés par nos clients.</i> <i>Les critères de déclenchement retenus évoluent régulièrement pour s'adapter aux typologies de risques et ne font pas l'objet d'une diffusion.</i> <i>Le/la Directeur (trice) d'Agence (DA) ou le/la Directeur (trice) de Territoires (DT) peuvent réduire ou lever cette réserve d'encaissement sur la base de la connaissance du client et d'une analyse du risque.</i> <i>S'agissant du marché des professionnels, un processus simplifié (mail) sera proposé permettant au DA/DT de recueillir l'avis du/de la Gestionnaire de Clientèle Pro (GCPR) avant toute réduction ou levée de réserve.</i> <i>Une liste blanche des Clients non soumis aux réserves d'encaissement est créée.</i>	
	Ce dispositif n'exclut pas les contrôles de conformité et de validité sur les chèques avant leurs scannérisations. Le système crédit immédiat au PTU avec une prise manuelle du délai d'encaissement est remplacé par ce dispositif qui impose que toutes les remises de nos clients soient, à compter de cette date, traitées avec un bordereau en crédit automatique excepté sur produits réglementés. Les bordereaux de remises de chèques sur les comptes CEGEE et ceux spécifiques sur les comptes d'une autre CE doivent être à disposition des clients. • Les crédits sur les comptes de nos clients se font en majorité à J (bordereaux CEGEE) • Les crédits sur les comptes des clients d'autres caisses se font à J+1 (bordereaux spécifiques)	
OUTILS / INFOS+	- J= jour ouvré où la remise est scannée - La date valeur est J+1 (jour ouvré qui suit la date d'imputation sur le compte). - La consultation de l'image du chèque est accessible par l'outil Bos Manager - Le principe s'applique aussi sur les chèques déposés par nos bornes Moneyline.	

6	Préparer les remises avant de les scanner	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	- Détacher le deuxième volet (double) de chaque bordereau de remise de chèques si le client ne l'a pas conservé, le détruire. - Oter les agrafes, trombones, Supprimer les talons de correspondance, Positionner les chèques à l'endroit Taquer les documents (aligner en bas et à droite) ! Point d'attention : Tous les chèques doivent être scannés en agence pour assurer leur traçabilité. Les remises ne doivent pas être envoyées au prestataire IDATECH sans être scannées. Refaire un bordereau si le client a remis une photocopie de remise	

7	Scanner	BDD - Agences BDR-Chargé d'Affaires Services supports
DESCRIPTION	Tout au long de la journée, plusieurs fois par jour, scanner les remises et les remises déplacées en crédit automatique. Utilisation du scanner de chèques  Scanner c'est : 1. Aligner les remises (sans pelure) et le(s) chèque(s) (sans talon, ni agrafe, ni double, ni autocollant, <u>dans le bon sens</u>) sur les bords inférieurs et droits 2. Poser les remises et les chèques dans la fente de droite (recto vers la droite et la ligne magnétique CMC7 vers le bas) 3. Appuyer sur LE bouton du scan 4. Retirer les remises et les chèques endossés de la fente de gauche Pour mémoire : Avant la fermeture du scanner, numériser les chèques passés en crédit immédiat précédés d'un ticket lot rouge (bordereau de remise agence) complété de la date, le montant des chèques du lot, le numero de l'agence, le nombre de chèques du lot, et le code guichet. Trier les documents scannés dans l'ordre du passage au scan pour leurs envois chaque soir au prestataire IDATECH. ! Point d'attention : Scanner la totalité des chèques, aucun chèque crédit automatique ou immédiat ne doit être envoyé sans avoir été scanné (sauf accord préalable de la DSC)	



OUTILS / INFOS+	Un chèque scanné ne peut être rendu au client. <u>! Point d'attention :</u> En cas bourrage d'un ou plusieurs chèque(s), il convient de repasser le(s) chèque(s) mais également la remise qui précède. En effet, même si la remise est endossée, son image n'est pas forcément remontée et les documents ne peuvent pas être traités. Pour les dépôts de chèques étrangers, se référer à la procédure « Effectuer un dépôt de chèque étranger en agence »
	Vérifier le stock régulièrement : Penser à l'entretien et aux consommables à commander : ticket lot bleu, ticket lot rouge, cartouche d'encre et produits d'entretien du scanner. En cas de panne du scanner : Contactez l'assistance technique de MYASSISTANCE pour redémarrage. Dans le cas d'un changement de scanner (J+1 si appel avant 14 heures) conserver les remises et chèques dans un lieu sécurisé (coffre) pour les scanner dès dépannage. Consulter la DSC en cas de panne prolongée pour consignes

8	Transmettre les remises de la journée	Agences
QUI FAIT QUOI ?	2. En fin de journée, 30 à 45 minutes avant la fermeture du Scan Rassembler les chèques passés en crédit immédiat Aucun bordereau de remise ne doit être scanné avec les chèques crédités sur le PCM Faire une bande additionneuse avec un contrôle du nombre Contrôler et ajuster avec un arrêté provisoire du point de vente si le montant correspond au total du compteur chèque Remplir un Ticket LOT ROUGE (Bordereau de remise agence) en indiquant la date du crédit sur les comptes clients, le montant, l'EDS de votre agence, le nombre de chèques, le code guichet Scanner le ticket lot rouge suivi de tous les chèques crédités. 3. Mettre le lot scanné des crédits immédiats à la suite des remises scannées de la journée, puis poursuivre la scannérisation des dernières remises éventuelles de crédits automatiques. 4. A la fermeture de l'agence : Préparer le paquet de chèques de la manière suivante : Mettre un élastique autour de votre numérisation de la journée, garder le même ordre pour l'envoi : TICKET LOT BLEU + bordereau de remise 1 + Chèque(s) ; bordereau de remise 2 + chèque(s) , etc... , + TICKET LOT ROUGE + chèque 1 + chèque 2 + chèque 3 + chèque 4 + etc..... 5. Introduire le paquet dans la pochette chèque. Séparer les autres envois de chèques Etrangers (pensez à faire une photocopie des chèques étrangers pour garder une traçabilité en agence jusqu'au dépôt) Fermer la pochette à l'aide d'un scellé	



APRES LA FERMETURE DU SCAN

Les remises en crédits automatiques non scannées sont à conserver dans un endroit sécurisé pour être numérisées le lendemain.

Si un chèque crédité en agence en immédiat n'a pas pu être scanné avant la fermeture du scan, celui-ci (ceux-ci) doit(vent) être conservé(s) dans un endroit sécurisé pour être numérisé(s) le lendemain matin précédé(s) d'un ticket lot rouge en date du jour de crédit sur les comptes clients (une fois la scannérisation du ticket lot bleu de début de journée).

! Point d'attention : Une fois scanné, un chèque ne peut plus être rendu à un client.

Les Lots doivent être constitués :

- Sans agrafes, ni trombones
- Dans le même sens

TOUS LES CHEQUES ENVOYES DOIVENT ETRE SCANNES

Vérifier dans la pochette le positionnement correct des deux paquets (éviter toute confusion possible entre les tickets lots vert et rouge) et fermer la pochette à l'aide d'un scellé.

! Point d'attention :

En cas de besoin, un suivi des remises scannées peut être fait dans l'interface Web dédiée.

COMMENT ?

Suivi des remises dans l'interface Web

Utilisation de l'interface WEB 1/3

➤ L'interrogation du site WEB :

Il reprend l'intégralité des traitements avec l'affichage des documents



➤ L'identification de l'utilisateur :

Nom d'utilisateur : 1670500XXX
avec XXX = n° d'ES sur 3 positions
(exemple : ES n°6 => 006)

Mot de passe : 1670500XXX
avec XXX = n° d'ES sur 3 positions



Page d'accueil :



Recherche de document :

Sélection de la banque : 16785 = CEALB
Agence de numérisation : « Agence »
Date(s) de traitement : date min. 5 max.
Option :
Zone 2 = 0 + N° compte pour une remise
Montant en centime (100,00€ => 10000)

Après avoir renseigné les différents critères souhaités, les résultats apparaissent sous la forme suivante :

[illegible]

Visualisation du document : Après un clique sur le bouton « Détail »

[illegible]

9	Transmettre les pochettes	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Placer la pochette « Chèques » scellée et complétée des informations du point de vente (N° EDS - DATE - NOM DU POINT DE VENTE) avec la pochette courrier.	
	Placer celle-ci dans le coffre de transfert.	
OUTILS		

Date de création	24/09/2018
Date de mise à jour	02/08/2019

Responsable	Echanges et moyens de paiements
Rédacteur	Jean Luc BILD
Processus	Traiter les remises de chèques



Annexe 6 - Virement - Effectuer un virement SEPA unique

CODE TRANSACTION MYSYS : 0198

PLAFOND DE SAISIE (RESEAU BDD) : (04) ≤ 200 000 € SELON PRODUITS ET SEUIL DE VIREMENT

PLAFON DE SAISIE (BDR) : ≤1M€ SELON PRODUITS ET SEUIL DE VIREMENT

Plafonds Virements

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes de création d'un ordre de virement unique (virement SEPA) par les différents réseaux commerciaux (BDD, BDR) sur le PCM.

! Point d'attention : En fonction du montant, s'assurer du respect des seuils de virement.

Le Réseau BDD n'est pas habilité à effectuer des virements Gros Montant (valeur J).

Les demandes de VGM et virements hors seuils sont à transmettre au siège – Service Echanges & Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow. (se référer à la procédure 4- Demander un virement gros montant)

Le Réseau BDR est quant à lui habilité à effectuer des virements Gros Montant (valeur J) ≤ à 1M, selon les seuils de virement.

Pour les **ordres de virement VGM (Virement Gros Montant)** > au montant maximum autorisé, les demandes sont à transmettre au siège – Service Echanges & Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow.

Les virements sont réalisés sous la responsabilité du signataire qui atteste ainsi que tous les contrôles ont été réalisés (identité, objet, solde du compte etc.)

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Vérifier l'identité et la capacité du client
2. Obtenir l'ensemble des justificatifs nécessaire à la mise en place du virement
3. Saisir l'ordre de virement unique sur le PCM

2. ETAPES DETAILLEES

1	VERIFIER L'IDENTITE/LA CAPACITE DU CLIENT	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/BDR-Centre d' Affaires vérifient : -l'identité : ➤ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➤ Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. - la capacité du client : En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant a mandat pour effectuer l'opération. Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. Si le client n'est pas autorisé à effectuer la demande, lui expliquer que celle-ci n'est pas recevable. - l'objet du virement	
OUTILS / INFOS+	Mysys : DRC Guide Opératoire RESEAU-VIREMENT CEGEE (PowerPoint) Référentiel DRC	



2	OBTENIR L'ENSEMBLE DES JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A LA MISE EN PLACE DU VIREMENT	BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Afin de pouvoir traiter la demande du client, il convient d'obtenir les justificatifs suivants : - L'IBAN du compte du client à débiter - L'IBAN du compte à créditer - Le motif du virement ! Point d'attention : Informez le client au préalable des conditions tarifaires applicables à ce type d'opération. Dans le cadre de la Lutte contre la Fraude, si le client fait sa demande par mail ou par courrier, il faut impérativement effectuer un contre-appel au n° figurant sur le SI afin de s'assurer que la demande émane bien du client.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : DRC Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (PowerPoint) Référentiel DRC	
3	SAISIR L'ORDRE DE VIREMENT SUR LE PCM	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	! Point d'attention : Avant de saisir l'ordre de virement sur le compte du client, il faut s'assurer de la provision en compte. Depuis le Poste bancaire, il faut se positionner sur le compte du client et lancer la transaction 0198. Suivre les indications à l'écran et remplir l'intégralité des champs nécessaires à la mise en place du virement unique. ! Point d'attention : Au-delà du seuil de validation, le virement sera à valider par une autre personne habilitée (voir profil métier habilité à la double-validation). Le virement n'est pas émis sans cette double validation. Profil Métiers habilités à la double validation Imprimer le bordereau en 2 exemplaires : les exemplaires doivent être signés par le gestionnaire ainsi que le client. Remettre un exemplaire au client et conserver le second dans la journée comptable. ! Point d'attention : Les virements SEPA s'exécutent en BATCH. Il ne faut pas fournir d'attestation d'exécution de virement au client car si la provision n'est plus disponible, il y a un risque de non-exécution de l'opération. ! Point d'attention : Les virements au débit d'un livret ne sont possibles qu'à la condition que le bénéficiaire soit lui-même le titulaire du compte.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : 0198 Demande de virement permanent Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (PowerPoint) Si hors seuils de virement : voir procédure 4 : Demander un virement Gros Montant Profil métier habilité à la double-validation	

! Point d'attention : En fonction du montant, s'assurer du respect des seuils de virement.

Le Réseau BDD n'est pas habilité à effectuer des virements Gros Montant (valeur J).

Les demandes de VGM et virements hors seuils de virement sont à transmettre au siège – Services Echanges & Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow.

Le Réseau BDR est quant à lui habilité à effectuer des virements Gros Montant (valeur J) ≤ à 1M.

Pour les ordres de virement VGM (Virement Gros Montant) > au montant maximum autorisé, les demandes sont à transmettre au siège – Service Echanges & Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow.

Rédacteur	Sabrina GUERIN
Processus	Code et libellé du processus de rattachement de la procédure (indiqué par la Direction de l'Organisation)
Date de création	04/09/2018
Date de mise à jour	



Annexe 7 - Virement - Saisir, Modifier, Clôturer un virement permanent

CODES TRANSACTIONS MYSYS : 0198 0197

PLAFOND DE SAISIE (RESEAU BDD) : (04) ≤ 200 000 €

PLAFONDS DE SAISIE (BDR) : SELON PRODUITS ET SEUIL DE VIREMENT

Plafonds Virements

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes de création, modification, clôture d'un ordre de virement permanent (échancier SEPA) en agence sur le PCM.

! Point d'attention : En fonction du montant, s'assurer du respect des seuils de virement.

Les virements sont réalisés sous la responsabilité du signataire qui atteste ainsi que tous les contrôles ont été réalisés (identité, objet, solde du compte etc.)

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Vérifier l'identité et la capacité du client
2. Obtenir l'ensemble des justificatifs nécessaires à la mise en place du virement permanent
3. Saisir l'ordre de virement permanent sur le PCM
4. Modifier un ordre de virement sur le PCM
5. Clôturer/suspendre un ordre de virement sur le PCM

2. ETAPES DETAILLEES

1	VERIFIER L'IDENTITE/LA CAPACITE DU CLIENT	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/BDR-Centre d' Affaires vérifie divers éléments constituant la relation bancaire du client : -l'identité : ➢ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➢ Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. - la capacité du client : En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant a mandat pour effectuer l'opération. Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. Si le client n'est pas autorisé à effectuer la demande, lui expliquer que celle-ci n'est pas recevable.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : DRC Référentiel DRC Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (powerpoint)	

2	OBTEINIR L'ENSEMBLE DES JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A LA MISE EN PLACE DU VIREMENT PERMANENT	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Afin de pouvoir traiter la demande du client, il convient d'obtenir les justificatifs suivants : - L'IBAN compte du client à débiter	



	- L' IBAN du compte à créditer - Le motif du virement - La périodicité choisie : hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle.... - La date de début et de fin d'échéance ! Point d'attention : Informez le client au préalable des conditions tarifaires applicables à ce type d'opération. Dans le cadre de la Lutte contre la Fraude, si le client fait sa demande par mail ou par courrier, il faut impérativement effectuer un contre-appel au n° figurant sur le SI afin de s'assurer que la demande émane bien du client.
OUTILS / INFOS+	Mysys : DRC Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (powerpoint)

3	SAISIR L'ORDRE DE VIREMENT PERMANENT SUR LE PCM	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	! Point d'attention : Avant de saisir l'ordre de virement sur le compte du client, il faut s'assurer de la provision en compte (si la 1ère échéance débute le jour de la saisie) Depuis le Poste bancaire, il faut se positionner sur le compte du client et lancer la transaction 0198. Suivre les indications à l'écran et remplir l'intégralité des champs nécessaires à la mise en place d'un virement permanent. ! Point d'attention : Au-delà du seuil de validation, le virement sera à valider par une autre personne habilitée (voir profil métier habilité à la double-validation). Le virement n'est pas émis sans cette double validation. Profil métier habilité à la double-validation ! Point d'attention : Les virements au débit d'un livret ne sont possibles qu'à la condition que le bénéficiaire soit lui-même le titulaire du compte. Imprimer le bordereau en 2 exemplaires : les exemplaires doivent être signés par le gestionnaire ainsi que le client. Remettre un exemplaire au client et conserver le second dans la journée comptable.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : 0198 Demande d'ordre de virement permanent Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (powerpoint)	

4	MODIFIER L'ORDRE DE VIREMENT PERMANENT SUR LE PCM	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	! Point d'attention : Dans le cadre de la Lutte contre la Fraude, si le client fait sa demande par mail ou par courrier, il faut impérativement effectuer un contre-appel au n° figurant sur le SI afin de s'assurer que la demande émane bien du client. Depuis le Poste bancaire, il faut aller sur le compte du client et lancer la transaction 0197. Rechercher l'échéancier à modifier dans la liste des « Autres Echéanciers », cliquer sur la ligne correspondante puis sur « Modifier ». L'écran « Modifier échéancier de virement SEPA » s'affiche. Il est alors possible de modifier les champs présentant un astérisque, puis cliquer sur « Modifier » pour enregistrer les modifications. ! Point d'attention : Au-delà du seuil de validation, le virement sera à valider par une autre personne habilitée (voir profil métier habilité à la double-validation). Le virement n'est pas émis sans cette double validation. Profil métier habilité à la double-validation Imprimer le bordereau en 2 exemplaires : les exemplaires doivent être signés par le gestionnaire ainsi que le client	



	Remettre un exemplaire au client et conserver le second dans la journée comptable accompagné du mail client si pas de signature.
OUTILS / INFOS+	Mysys : 0197 Demande d'ordre de virement permanent Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (powerpoint)

5	CLOTURER/SUSPENDRE UN ORDRE VIREMENT PERMANENT SUR LE PCM	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	<u>I Point d'attention :</u> Dans le cadre de la Lutte contre la Fraude, si le client fait sa demande par mail ou par courrier, il faut impérativement effectuer un contre-appel au n° figurant sur le SI afin de s'assurer que la demande émane bien du client. Depuis le Poste bancaire, il faut aller sur le compte du client et lancer la transaction 0197. Rechercher l'échéancier à suspendre/clôturer dans la liste des « Autres Echéanciers », cliquer sur la ligne correspondante puis sur « Plus d'actions : suspendre » ou « Clôturer ». Dans le cas d'une suspension d'échéancier, un écran apparaît demandant la date à laquelle le virement doit être suspendu et éventuellement reprendre ainsi que la personne à l'initiative de la suspension (client/banque). Dans le cas d'une clôture d'échéancier, un écran apparaît dans lequel il faut indiquer la personne à l'initiative de la demande (client/banque). Imprimer le bordereau en 2 exemplaires : les exemplaires doivent être signés par le gestionnaire ainsi que le client Remettre un exemplaire au client et conserver le second dans la journée comptable accompagné du mail client si pas de signature.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : 0197 Demande d'ordre de virement permanent Guide Opérateur RESEAU-VIREMENT CEGEE (powerpoint)	

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Sabrina GUERIN
Processus	C09.20.10 Traiter les opérations de virement
Date de création	21/09/2018
Date de mise à jour	



Annexe 8 - Virement - Effectuer un virement international

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes de création d'un ordre de virement international. Un virement international est un virement hors SEPA c'est-à-dire en devises ou en euros vers un pays hors de l'UE.

! Point d'attention : En fonction du montant, s'assurer du respect des seuils de virement. Les virements saisis par le réseau BDD et BDR sont limités à la contre-valeur de 150K€. Pour les ordres de virement > au montant maximum autorisé, les demandes sont à transmettre au siège – Service Echanges & Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow.

Les virements sont réalisés sous la responsabilité du signataire qui atteste ainsi que tous les contrôles ont été réalisés (identité, objet, solde du compte etc.)

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Vérifier l'identité et la capacité du client
2. Obtenir l'ensemble des justificatifs nécessaire à la mise en place du virement
3. Saisir l'ordre de virement unique sur le PCM (<150 K€)
4. Demander la réalisation d'un virement >150 K€
5. Demander la réalisation d'un virement permanent

3. ETAPES DETAILLEES

1	VERIFIER L'IDENTITE/LA CAPACITE DU CLIENT	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/BDR vérifient : - <u>l'identité :</u> Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. - <u>la capacité du client :</u> En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures d'actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant a mandat pour effectuer l'opération. Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes les pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. Si le client n'est pas autorisé à effectuer la demande, lui expliquer que celle-ci n'est pas recevable. - <u>l'objet du virement.</u>	
OUTILS / INFOS+	Référentiel DRC	
2	OBTENIR L'ENSEMBLE DES JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A LA MISE EN PLACE DU VIREMENT	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires



DESCRIPTION	Afin de pouvoir traiter la demande du client, il convient d'obtenir les justificatifs récents suivants : - Le nom et l'adresse de la banque étrangère - Le BIC/SWIFT de la banque étrangère - L'IBAN du compte du client à débiter ou du donneur d'ordre - L'IBAN du compte à créditer ou les coordonnées bancaires - Le nom du bénéficiaire - Le motif du virement
OUTILS / INFOS+	Conseil : s'il est présent, privilégier l'IBAN aux autres coordonnées bancaires. En cas de doute, faire une demande de prestation Myflow. ! Point d'attention : Informez le client au préalable des conditions tarifaires applicables à ce type d'opération. Dans le cadre de la Lutte contre la Fraude, si le client fait sa demande par mail ou par courrier, il faut impérativement effectuer un contre-appel au n° figurant sur le SI afin de s'assurer que la demande émane bien du client (attention éventuellement au décalage horaire).

3	SAISIR L'ORDRE DE VIREMENT SUR LE PCM (Virement<150K€)	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
	! Point d'attention : Avant de saisir l'ordre de virement sur le compte du client, il faut s'assurer de la provision en compte. Depuis le Poste bancaire, il faut aller sur le compte du client et lancer la transaction 0198. Suivre les indications à l'écran et remplir l'intégralité des champs nécessaires à la mise en place du virement unique en s'appuyant sur le tableau des spécificités par pays. ! Point d'attention : • Ne pas utiliser comme bénéficiaire la banque correspondante/intermédiaire (en particulier pour les virements vers les USA) • Au-delà de 1,5K€, le virement sera à valider par une autre personne habilitée (voir schéma délégataire). Le virement n'est pas émis sans cette double validation • Pour plus d'information, consulter le lexique des termes et le tableau des spécificités par pays  : Les virements au débit d'un livret ne sont possibles qu'à la condition que le bénéficiaire soit lui-même le titulaire du compte destinataire. Imprimer le bordereau en 2 exemplaires : les exemplaires doivent être signés par le gestionnaire ainsi que par le client. Remettre un exemplaire au client et conserver le second dans la journée comptable avec le justificatif. Au-delà de 15K€, les justificatifs et le bordereau signé sont à envoyer immédiatement au Service Echanges et Moyens de Paiement via SAGE BO/Myflow. Le virement ne pourra être émis sans ces éléments. En cas d'incohérence, des informations complémentaires seront demandées et sans réponse sous 48 heures, le virement sera annulé. Virements permanents : faire une demande Myflow. Contrôler un virement international (double-validation) Au-dessus de 1,5 K€, une deuxième personne doit valider le virement. Les éléments à contrôler sont : • Le nom du bénéficiaire • Les coordonnées du bénéficiaire et de sa banque • Le montant • Le motif La validation de l'opération se fait via la transaction 0197. Le virement n'est pas émis tant que la double validation n'a pas été effectuée	



OUTILS / INFOS+		
	! Point d'attention : Avant de demander le virement, il faut s'assurer de la provision en compte. Au-delà de 150K€, la demande de virement est à transmettre via SAGE BO/Myflow accompagnée de tous les justificatifs lisibles et de l'INT-02 signé par le client.	
	Guide opératoire réseau Guide opératoire réseau échéancier	
	Mettre en place un virement permanent international	BDD-Agences BDR-Centres d'Affaires
OUTILS / INFOS+	La demande de mise en place est à transmettre via Myflow accompagnée de tous les justificatifs lisibles et de l'INT02 signé par le client	
	Guide opératoire réseau Guide opératoire réseau échéancier	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Sylvie Horvath
Processus	C09.20.11
Date de création	14/09/2018
Date de mise à jour	



Annexe 9 - Quittance Virement PDA

Quittance manuelle de virement	Document non référencé A IMPRIMER OU PHOTOCOPIER
---	---

Agence

Nom :

EDS :

Client

Nom / Prénom :

Date de Naissance : **N° de compte :**

(le cas échéant le numéro de carte bancaire)

Référence documents d'identité

Type :

N° :

Opération

☐ **Virement interne :** N° de Compte crédité :

Nom/prénom titulaire :

Références :

☐ **Virement externe :** IBAN :

Nom/prénom titulaire :

Références :

Montant : **EUROS**

Date :/...../.....

Signature du client :

Annexe 10 - Souscrire et gérer les ordres sur valeurs mobilières

1. OBJET

Cette procédure décrit les activités de réception, de contrôle, d'instruction et de transmission et d'annulation d'un ordre au comptant émis par un client sur la Bourse domestique (Paris, Bruxelles, Amsterdam), ainsi que sur le marché primaire en cas de demande de participation à une Introduction en bourse ou une Privatisation.

Elle concerne le marché domestique / Bourse.

Le dénouement de l'opération, une fois prise en charge de l'exécution de l'ordre par Natixis, correspond à l'inscription en compte des titres et au débit du compte de prélèvement (numéraire) du client ou l'inverse, selon le sens de l'opération.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

- Procéder au parcours LEA
- Auto-certification EAI automatique si non déjà renseignée (cf. Procédure [Gérer l'auto-certification FATCA/EAI](#))

Vérifier les connaissances du client en matière d'instruments financiers et son expérience en matière d'investissement sur titres financiers : Renseigner QPI Questionnaire Compétence Investisseur /QR)

- Tracer la mise en garde faite au client si le produit n'est pas approprié à son profil
- Sans évaluation de l'adéquation du produit au profil du client, l'exécution simple ne peut porter que sur des instruments financiers non complexes
- Traçabilité du conseil : le produit doit correspondre aux objectifs du client, à sa situation personnelle et patrimoniale (expérience, connaissance en matière d'investissement, patrimoine, risques acceptés...)
- Commercialisation d'un produit / d'une offre non adaptée au profil du client (ciblage loyal)
- Défaut de conseil à la souscription (non prise en compte de la fiscalité, défaut d'information sur la liquidité...)

! Point d'attention :

Les ordres reçus au guichet, par courrier ou fax doivent être saisis dès réception afin d'éviter toute contestation du client quant aux conditions d'exécution de son ordre.

2. ETAPES :

1. [Contrôler l'identité et la capacité du demandeur](#)
2. [Saisir le parcours LEA](#)
3. [Traiter l'ordre en agence](#)
4. [Souscrire à la gamme d'obligations et de titres de créances à formule Actions proposée par Natixis BGC](#)
5. [Annuler un ordre de Bourse domestique en agence ou via le CRC](#)
6. [Archivage](#)

1	Contrôler l'identité et la capacité du demandeur	BDD -BDR
DESCRIPTION	<u>PERSONNE PHYSIQUE :</u> Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client. Si la pièce d'identité n'est pas présente dans le DRC ou si elle ne permet pas d'identifier formellement le client : ce dernier doit présenter un original de document d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique. Vérifier la capacité du client et ses nom, prénoms, date et lieu de naissance (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal).	



	ENTREE EN RELATION : En présence du client, effectuer les contrôles des pièces OBLIGATOIRES à fournir par le client (identité - domicile - activité économique) Ne créer la personne qu'une fois le DRC complet et conforme. <u>! Point d'attention :</u> Se référer à la procédure « Contrôler l'identité et la capacité client tous marchés » ainsi qu'au Référentiel en vigueur. Remplir un QPI Questionnaire Compétence Investisseur/QR Questionnaire Risques En cas d'ouverture d'un CTO pour le compte d'un mineur, les représentants légaux doivent signer tous les deux le contrat d'ouverture et le questionnaire compétence financière au nom du mineur. De plus, depuis le 1er janvier 2016, l'autorisation préalable du juge des tutelles est requise pour une telle ouverture <u>PERSONNE MORALE :</u> Utiliser le document AGIL TIT010 à compléter et faire signer par le représentant de la personne morale. Rappel : la catégorie est liée au client donc si celui-ci possède déjà un compte-titres, la catégorie identifiée doit être reprise ou mise à jour (identification de la catégorie disponible sur PLATINE ou par Avenant CTO) Déterminer si le client est investisseur professionnel au sens de MIF 2 : => Toute personne morale remplissant au moins 2 des 3 critères suivants « Bilan ≥ 20 M€ // CA Net ≥ 40 M€ // Capitaux Propres ≥ 2 M€ » est investisseur professionnel => Ce type de client, dont la gestion est souvent rattachée à un CAF, est alors automatiquement classé P4 lors de l'ouverture de son premier compte-titres. => un client reste P4 quel que soit le nombre de compte-titres ouvert sauf sur sa demande expresse d'en changer (voir ci-dessous) => le positionnement en P4 doit se faire par avenant du compte titres sur le poste bancaire - un client P4 qui demande à changer de catégorie pour être sous protection (C1 à C4) doit être géré en appliquant la procédure spécifique "TITRES Traiter une demande d'augmentation du niveau de protection" + document sous AGIL TIT015 (Se référer à la procédure Gérer le niveau de protection sur un compte titres Toute personne morale ne remplissant pas au moins 2 des 3 critères est à classer en « non professionnel » : Le QPI Questionnaire Compétence Investisseur QR (personnes morales) est demandé pour ces personnes morales afin de les classer comme pour le particulier de C1 à C4 en plus du document AGIL TIT010 (réservé aux personnes morales).
OUTILS / INFOS+	Référentiel DRC présent dans la Rubrique des Commerciaux  AGIL TIT608-Questionnaire —document agiTIT010 :



2	SAISIR LE PARCOURS LEA (si ordre conseillé)	BDD - BDR
DESCRIPTION	Le conseiller identifie les besoins et les objectifs du client. Il présente le fonctionnement des offres. Le CTO doit être adapté aux objectifs d'investissement du client, à sa situation fiscale et à sa capacité d'investissement.	
OUTILS / INFOS+	Saisir le parcours LEA via la Transaction 0174	

3	TRAITER L'ORDRE EN AGENCE	BDD - BDR
DESCRIPTION	La saisie de l'ordre de bourse s'effectue en agence via l'outil PLATINE. En remplissant/saisissant le bulletin d'ordre, le Front de Vente procède à une série de contrôles de cohérence de l'ordre par rapport au profil client. Si le compte support n'existe pas, procéder à son ouverture. Si opération d'achat sur PEA, s'assurer que : - la valeur demandée est éligible au PEA - aucun retrait partiel n'a été préalablement effectué Contrôler le type et la validité de l'ordre : - le type : à prix du marché, à la meilleure limite, cours limité, seuil de déclenchement, plage de déclenchement - la validité : valeur cotée sur le marché sélectionné, le code ISIN exact, , quantité à l'achat correspondant au profil du client, à la vente inférieure ou égale à la quantité de titres disponible sur le compte du client, etc. <u>Remarque :</u> De façon générale, dans le cas d'un passage d'ordre, le Front de Vente peut agir en tant que RTO (Réception / Transmission d'Ordre). Pour être en mesure de fournir un conseil au client, le Front de Vente doit impérativement compléter / réactualiser le QPI Questionnaire Compétence Investisseur /QR à jour (ou titres financiers). Dans le cadre d'une souscription d'un instrument financier à l'initiative du client, procéder à un contrôle de cohérence de l'ordre par rapport au profil client : 1. Si ordre incohérent par rapport au montant : • Un message d'avertissement s'affiche proposer au client de modifier le montant de l'ordre. • Si l'ordre est modifié, mentionner « Ordre à l'initiative du client » sur le bulletin • Si l'ordre n'est pas modifié, le choix de la mention « déconseillé » ou « à l'initiative du client » est laissé à l'appréciation du conseiller. Reporter la mention sur le bulletin. 2. Si ordre incohérent par rapport à la catégorie du produit : • Un message d'avertissement s'affiche, mettre en garde le client • Si l'ordre n'est pas modifié, mention « Ordre déconseillé » sur le bulletin. Transmettre le bulletin motivé à la DSC – Service Epargne. Si les incohérences sur le montant de l'ordre ou sur la catégorie du produit reviennent à répétition, une mise à jour du profil client est nécessaire. Pour les particuliers le QPI/QR doit impérativement être postérieur au 28/05/2018 puis réactualisé à minima tous les 24 mois à compter de cette date du 28/05/2018. <u>SI OPERATION DE VENTE :</u> Consulter la provision Titres et s'assurer que : - le client possède la quantité de Titres qu'il désire vendre, - les Titres concernés ne sont pas bloqués, - les Titres en vente ne sont pas en cours de Transfert, - les Titres ne sont engagés sur aucune OST. Contrôler le carnet d'ordres et prendre en compte les ordres en cours pour cette valeur ainsi que les ventes en liquidation.	



	<u>Si OPERATION D'ACHAT :</u> Consulter la provision Espèces sur l'un des comptes suivants : - Compte Espèces associé au Compte Titres Ordinaire en cas de passage d'ordre sur un Compte Titres Ordinaire, - Compte Numéraire rattaché au PEA en cas de passage d'ordre sur un PEA étant rappelé que le compte espèce PEA ne doit jamais être débiteur. <u>! Point d'attention :</u> Si l'ordre est d'un montant inférieur ou égal à 50.000 euros pour une personne physique et de 760.000 euros pour une personne morale (montant à titre indicatif susceptible d'évoluer dans le temps), c'est le Front de Vente qui procède à la saisie de l'ordre. Si l'ordre d'achat est supérieur à ces montants respectifs, transmettre la demande à Eurotitres via le Workflow Platine La demande sera saisie par Eurotitres Pour le PEA l'opération (frais inclus) ne doit pas avoir pour effet de porter le cumul des apports à un montant supérieur au plafond : 225000 Euros en cumul PEA-PEA PME , plafond PEA 150000 Euros - saisir l'ordre sur Platine, l'éditer, le faire relire et signer par le client. Si le montant de l'ordre est supérieur à 16.000 euros il doit être signés par 2 collègues de l'agence (signature du conseiller qui a saisi l'ordre et contresignature par un second conseiller) Transmettre le bulletin de souscription au service Epargne pour archivage (sacoches courriers). Deux documents sont disponibles lors de la passation d'un ordre. Cependant, seul LE COMPTE RENDU DE TRANSMISSION doit être signé. L'impression de l'autre document, appelé « Accusé de réception » est facultative. <u>Cas particulier : Marché Primaire :</u> Les demandes de souscription sur le Marché Primaire (Emprunts Obligataires du Groupe Caisse d'Epargne ou autres émissions obligataires) ne sont valables que dans la limite du contingent disponible par Caisse. Une fois ce contingent atteint, la saisie est bloquée et une alerte apparaît sur l'écran de saisie Platine. Les ordres d'achat concernant une Introduction en bourse ou de Privatisation ne font pas l'objet d'un contingent, leur distribution étant fonction des critères d'émission. Pas d'alerte spécifique sur Platine.
bulletinOUTILS / INFOS+	PLATINE  AGIL TIT582 Workflow PLATINE transaction 0234'

4	Souscrire à la gamme d'obligations et de titres de créances à formule Actions proposées par Natixis BGC	BDR
DESCRIPTION	Critères de souscription : • Souscription exclusivement réservée clients classés « professionnels » selon la MIF MIFII • Montant de la souscription en produits structurés < 10% de la surface financière du client tout établissement bancaire confondu • Seuil minimum de souscription de 500 000 € • Maturité maximum du placement 8 ans Délais de validation des supports (DRCCP) : afin de garantir le prix fixé au client le délai de validation des supports doit impérativement être respecté.	



	Réaliser la proposition commerciale : • Prendre contact avec l'Expert Épargne en Caisse (DFCG) qui, avec Natixis BGC, structure le produit en fonction de l'espérance de rendement du client et le risque en capital • Natixis BGC réalise la proposition commerciale en fonction des choix du client (choix de l'indice, de la formule, de la durée afin de proposer un rendement potentiel). Natixis BGC remplit la fiche produit et les envoie à l'expert Épargne en Caisse (délai de 24 heures) L'expert Épargne en caisse envoie la fiche produit à la DRCCP (conformité). La DRCCP valide le support et vérifie la catégorie du client : • la fiche produit (sur la base des modèles pré-validés par le CEVANOP) (délai de 24 heures) • La catégorisation « client professionnel au sens de la réglementation MIFII » (classification P4 sur MYSYS) La DRCCP vérifie la cohérence de la fiche produit proposée avec les besoins recueilli par le Chargé d'Affaires La DRCCP valide et ou amende la proposition commerciale à l'Expert Épargne en Caisse Point d'attention : afin de garantir le prix fixé au client le délai de validation des supports doit impérativement être respecté. L'Expert en caisse communique la proposition commerciale au Chargé d'Affaires. Contacter le client et lui présenter la fiche produit qui mentionne la cotation à date. Point d'attention : seule la personne ayant suivi la formation e-learning concernant les produits de placements structurés complexes dispensée par Natixis BGC est autorisée à communiquer, par mail, la fiche produit au client. Si le client est d'accord avec la proposition commerciale : • Mettre à jour DRC • Procéder à l'ouverture/avenant du compte titres • Finaliser le QPI Questionnaire Compétence Investisseur /QR et faire signer le client • Faire signer le bulletin de souscription annexé à la fiche produit Point d'attention : le bulletin de souscription doit être retourné signé dans la journée à l'Expert Épargne (DFCG – Responsable Département Financier et Trésorier) signé dans la journée (avant 15 heures). Un retard dans la prise de décision peut avoir un impact sur le prix. Le Chargé d'Affaires contacte l'Expert Épargne en Caisse qui à son tour contacte Natixis BGC pour signaler l'intérêt du client : • Natixis BGC bloque définitivement les conditions financières et l'opération est traitée. • Natixis BGC envoie le term sheet à l'Expert Épargne en Caisse qui le transmet au Chargé d'Affaires • Sur la base de ce term sheet, Natixis BGC rédige les conditions définitives de l'émission Le Chargé d'Affaires constitue le dossier de preuve en numérisant et archivant les documents suivants : • Fiche produit • Bulletin de souscription • Term sheet Le règlement/ livraison se réalise sur le compte du client à J+15 après « topage ». Natixis Eurotitres se met en relation avec le dépositaire de la Caisse pour recevoir ou livrer les titres et les positionner sur le compte du client.
OUTILS / INFOS+	PLATINE Fiche produit transmise par Natixis BGC

5	Annuler un ordre de Bourse domestique en agence ou via le CRC	BDD-BDR
DESCRIPTION	Les ordres prioritaires (« meilleure limite », « au marché ») sont irrévocables. Les frais d'annulation sont dus quelle que soit l'issue de l'opération Ordres Marché Primaire : l'annulation est possible durant toute la période de commercialisation. Ordres Introduction en bourse / Privatisations : l'annulation est possible selon les modalités de l'opération qui font l'objet d'une communication à l'attention des Caisses et fonction de la présence de l'ordre dans le carnet d'ordres.	



	L'annulation d'un ordre par téléphone est interdite. Seules les opérations transmises à Direct Ecureuil sont autorisées, celles-ci faisant l'objet d'un enregistrement ayant valeur de preuve comme l'exige la réglementation. Expliquer au client que son ordre pourra être annulé uniquement s'il n'a pas encore été exécuté. Remplir/saisir une demande d'annulation et la faire signer au client en 2 exemplaires (en agence uniquement). Consulter l'historique des mouvements Titres. Si l'ordre a déjà été exécuté mais que son annulation est justifiée, procéder à une régularisation (cf. procédure « Réclamation / Régularisation »). Informez le client qu'une demande de régularisation va être instruite si l'annulation le justifie. Si l'ordre n'a pas encore été exécuté, l'annuler dans le système. L'annulation est automatique et suivra jusqu'à dans le carnet d'ordre du marché (si l'ordre n'a toujours pas été exécuté). Si le Front de Vente n'est pas habilité à annuler l'ordre (indisponibilité du système ou fonction du montant de l'ordre), la demande doit être transmise aux Services Bancaires par mail et confirmation téléphonique. Contrôler la faisabilité de l'annulation de l'ordre. Ordres Marché Primaire : l'annulation est possible durant toute la période de commercialisation. Si la demande d'annulation arrive après cette période mais est due à une erreur de l'agence, se reporter à la procédure « Régularisations ». Ordres Introduction en bourse / Privatisations : selon les modalités de l'opération, qui font l'objet d'une communication à l'attention des Caisses et dont les conditions sont paramétrées dans Platine, les ordres de souscription peuvent être : - révocables : changement (du compte support ou autre) à la demande du client, mais avec maintien de l'ordre - ou annulables : si erreur d'agence, annulation de la demande de souscription. Si l'ordre a déjà été exécuté mais que son annulation est justifiée par une erreur de l'agence, procéder à une régularisation (cf. procédure « Réclamation / Régularisation »). ! Point d'attention : Dans tous les cas vérifier le statut de l'ordre et la présence de celui-ci dans le carnet d'ordre. Se positionner sur l'ordre à annuler dans le carnet sur le poste de travail Platine. Vérifier avec le client s'il s'agit bien de la valeur concernée et reformuler les caractéristiques de l'ordre à annuler. Saisir l'annulation de l'ordre. Editer le bulletin d'annulation d'ordre en deux exemplaires. Définir les ordres à annuler sur ordres multiples (dans le cadre des privatisations). En cas de panne informatique : => informer impérativement le client que son ordre ne peut pas être traité immédiatement. ! Point d'attention : L'annulation d'un ordre par téléphone est interdite. Seules les opérations transmises à Direct Ecureuil sont autorisées, celles-ci faisant l'objet d'un enregistrement ayant valeur de preuve comme l'exige la réglementation. Faire signer le bulletin d'annulation au client en deux exemplaires. Viser les bulletins d'ordre (visa de l'agent habilité et cachet de l'agence). Si la demande d'annulation est consécutive à un ordre jour, agraffer ensemble l'annulation et l'ordre concerné. Remettre un exemplaire de l'ordre d'annulation au client.				
OUTILS / INFOS+	PLATINE				
6 DESCRIPTION	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="244 1964 1098 2000">Archivage</th><th data-bbox="1098 1964 1495 2000">DSC</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="244 2000 1098 2098"> Numériser et transmettre un exemplaire de chaque document signé par le client à l'archivage (Classer dans l'enveloppe quotidienne dédiée aux documents numérisés) Les documents à numériser et archiver sont : </td></tr> </tbody> </table>	Archivage	DSC	Numériser et transmettre un exemplaire de chaque document signé par le client à l'archivage (Classer dans l'enveloppe quotidienne dédiée aux documents numérisés) Les documents à numériser et archiver sont :	
Archivage	DSC				
Numériser et transmettre un exemplaire de chaque document signé par le client à l'archivage (Classer dans l'enveloppe quotidienne dédiée aux documents numérisés) Les documents à numériser et archiver sont :					

	- Le QPI Questionnaire Compétence Investisseur /Questionnaire Risques (QPI/QR) signé - Le contrat d'ouverture (c'est-à-dire les conditions particulières) signé - La Synthèse Epargne Conseil de la Banque (LEA) Les bulletins d'ordre ou d'annulations sont à transmettre à la DSC par le courrier interne agence

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	EPARGNE
Rédacteur	Martine BEURTON
Processus	C05.30.31 : Traiter les ordres sur le Marché
Date de création	10/10/2018
Date de mise à jour	22/10/2020



Annexe 11 - Gérer les ordres de bourse sur valeurs étrangères

1. OBJET

Cette procédure décrit les activités de réception, de contrôle, d'instruction et de transmission ou d'annulation d'un ordre au comptant émis par un client sur la Bourse Etrangère (Hors Bourse ESES, hors Paris, Bruxelles, Amsterdam).
Le dénouement de l'opération correspond à l'inscription en compte des titres et au débit du compte de prélèvement (numéraire) du client ou l'inverse, selon le sens de l'opération.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

- Auto-certification EAI automatique si non déjà renseignée

Vérifier les connaissances du client en matière d'instruments financiers et son expérience en matière d'investissement sur titres financiers : Renseigner Questionnaire Profil Investisseur/ questionnaire risques (QPI/QR)

- Informer le client que dans le cadre de la fourniture du service d'exécution simple des ordres, la banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument financier est adapté au client
- Tracer la mise en garde faite au client si le produit n'est pas approprié à son profil
- Sans évaluation de l'adéquation du produit au profil du client, l'exécution simple ne peut porter que sur des instruments financiers non complexes
- Traçabilité du conseil : le produit doit correspondre aux objectifs du client, à sa situation personnelle et patrimoniale (expérience, connaissance en matière d'investissement, patrimoine, risques acceptés...)
- Commercialisation d'un produit / d'une offre non adaptée au profil du client (ciblage loyal)
- Défaut de conseil à la souscription (non prise en compte de la fiscalité, défaut d'information sur la liquidité...).

! point d'attention :

Les ordres reçus au guichet, par courrier ou fax doivent être saisis dès réception afin d'éviter toute contestation du client quant aux conditions d'exécution de son ordre

3. ETAPES :

1. [Contrôler l'identité et la capacité du demandeur](#)
2. [Traiter l'ordre du client](#)
3. [Réceptionner le bulletin d'ordre de Bourse étrangère](#)
4. [Saisir les caractéristiques de l'ordre](#)
5. [Annuler un ordre de Bourse étrangère](#)
6. [Traiter une annulation d'ordre de Bourse étrangère](#)
7. [Contrôle et archivage](#)



1	Contrôler l'identité et la capacité du demandeur	BDD -BDR
DESCRIPTION	Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client. Si la pièce d'identité n'est pas présente dans le DRC ou si elle ne permet pas d'identifier formellement le client : ce dernier doit présenter un original de document d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique. Vérifier la capacité du client et ses nom, prénoms, date et lieu de naissance (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal). <u>ENTREE EN RELATION</u> : En présence du client, effectuer les contrôles des pièces OBLIGATOIRES à fournir par le client (identité - domicile - activité économique) Ne créer la personne qu'une fois le DRC complet et conforme.	
OUTILS / INFOS+	<u>Référentiel DRC présent dans la Rubrique des Commerciaux</u>	

2	Traiter l'ordre du client	BDD-BDR
DESCRIPTION	Remplir un QPI/QR Questionnaire Profil Investisseur/Questionnaire Risques. En cas d'ouverture d'un CTO pour le compte d'un mineur, les représentants légaux doivent signer tous les deux le contrat d'ouverture et le questionnaire Profil Investisseur au nom du mineur. De plus, depuis le 1er janvier 2016, l'autorisation préalable du juge des tutelles est requise pour une telle ouverture <u>CAS DES PERSONNES MORALES :</u> Utiliser le document AGIL TIT010 à compléter et faire signer par le représentant de la personne morale. Rappel : la catégorie est liée au client donc si celui-ci possède déjà un compte-titres, la catégorie identifiée doit être reprise ou mise à jour (identification de la catégorie disponible sur PLATINE ou par Avenant CTO) Déterminer si le client est investisseur professionnel au sens de MIF 2 : => Toute personne morale remplissant au moins 2 des 3 critères suivants « Bilan ≥20 M€ // CA Net ≥40 M€ // Capitaux Propres ≥2M€ » est investisseur professionnel => Ce type de client, dont la gestion est souvent rattachée à un CAF, est alors automatiquement classé P4 lors de l'ouverture de son premier compte-titres. => un client reste P4 quel que soit le nombre de compte-titres ouvert sauf sur sa demande expresse d'en changer (voir ci-dessous) => le positionnement en P4 doit se faire par avenant du compte titres sur le poste bancaire - un client P4 qui demande à changer de catégorie pour être sous protection (C1 à C4) doit être géré en appliquant la procédure spécifique TITRES :Gérer le niveau de protection sur un compte titres Toute personne morale ne remplissant pas au moins 2 des 3 critères est à classer en « non professionnel » : Le QPI/QRest demandé pour ces personnes morales afin de les classer comme pour le particulier de C1 à C4 en plus du document AGIL TIT010 (réservé aux personnes morales). La saisie de l'ordre de bourse étrangère s'effectue en agence (effectuer une saisie pour test) ou via le Workflow Platine.	



Contrôler le type et la validité de l'ordre :

- le type : à prix du marché, à la meilleure limite, cours limité, seuil de déclenchement, plage de déclenchement.

- la validité : valeur cotée sur le marché sélectionné (place de cotation), le code ISIN exact, devise du montant, quantité à l'achat correspondant au profil du client, à la vente inférieure ou égale à la quantité de titres disponible sur le compte du client, etc.

- Contrôle de dépôt de titres (exemple : si les titres sont déposés en Allemagne, il n'est pas possible de les vendre à New York). Sinon, les transférer au préalable (action à effectuer par Topaze via le Workflow Platine).

Remarque : de façon générale, dans le cas d'un passage d'ordre, le Front de Vente peut agir en tant que RTO (Réception / Transmission d'Ordre). Pour être en mesure de fournir un conseil au client, le Front de Vente doit détenir impérativement le QPI/QR en matière d'instruments financiers à jour (ou titres financiers).

Dans le cadre d'une souscription d'un instrument financier à l'initiative du client, procéder à un contrôle de cohérence de l'ordre par rapport au profil client :

1. Si ordre incohérent par rapport au montant :

- Avertissement du client, et mise en garde à tracer, proposition de modification

- Si l'ordre est modifié, mentionner « Ordre à l'initiative du client » sur le bulletin

- Si l'ordre n'est pas modifié, le choix de la mention « déconseillé » ou « à l'initiative du client » est laissé à l'appréciation du conseiller. Reporter la mention sur le bulletin.

2. Si ordre incohérent par rapport à la catégorie du produit :

- Avertissement du client, et mise en garde du client à tracer, proposition de modification

- Si l'ordre est modifié, mention « Ordre à l'initiative du client » sur le bulletin

- Si l'ordre n'est pas modifié, mention « Ordre déconseillé » sur le bulletin

Si les incohérences sur le montant de l'ordre ou sur la catégorie du produit reviennent à répétition, une mise à jour du QPI/QR est nécessaire.

Pour les particuliers, le QPI/QR doit impérativement être postérieur au 28/05/2018 puis réactualisé à minima tous les 24 mois à compter de cette date du 28/05/2018.

Si VENTE :

Consulter la provision Titres et s'assurer que :

- le client possède la quantité de Titres qu'il désire vendre,

- les Titres concernés ne sont pas bloqués,

- les Titres en vente ne sont pas en cours de Transfert,

- les Titres ne sont engagés sur aucune OST.



	Contrôler le carnet d'ordres et prendre en compte les ordres en cours pour cette valeur ainsi que les ventes en liquidation. Si ACHAT : Consulter la provision Espèces sur l'un des comptes suivants : - Compte Espèces associé au Compte Titres Ordinaire en cas de passage d'ordre sur un Compte Titres Ordinaire, - Compte Numéraire rattaché au PEA en cas de passage d'ordre sur un PEA étant rappelé que le compte espèce PEA ne doit jamais être débiteur. Pour le PEA l'opération (frais inclus) ne doit pas avoir pour effet de porter le cumul des apports à un montant supérieur au plafond : 225000 Euros en cumul PEA-PEA PME , plafond PEA 150000 Euros Effectuer une saisie pour test dans Platine ou via le Workflow Platine si saisie impossible. La demande sera traitée par Eurotitres
OUTILS / INFOS+	TIT010-Questionnaire Profil Client (BDR et Pros) Workflow Platine transaction 0234

3	Annuler un ordre de Bourse étrangère	BDD-BDR
DESCRIPTION	Vérifier la faisabilité de l'annulation (ordre pas encore passé) : l'annulation ne peut se faire que lorsque la place étrangère est fermée (attention au décalage horaire) Les nouvelles instructions ne pourront toutefois être prises en compte que dans la mesure où elles seront reçues dans des délais compatibles avec les conditions d'exécution des ordres, et sous réserve que l'ordre n'ait pas été exécuté sur le marché. - Informer le client des frais liés à l'annulation de l'ordre Expliquer au client que sa demande ne pourra être prise en compte que si l'ordre n'a pas encore été exécuté ; lui faire signer la demande d'annulation de l'ordre en lui laissant 1 exemplaire. Si l'ordre a été passé en agence, l'agence peut l'annuler en respectant les consignes ci-dessus. Si l'ordre a été passé par Topaze, faire une demande d'annulation dans le Workflow Platine	
OUTILS / INFOS+	Workflow Platine	

4	Archivage	DSC
DESCRIPTION	Les bulletins d'ordre passés en agence doivent être envoyés à la DSC Les bulletins d'ordre passés par Topaze sont archivés dans le Workflow Platine	
OUTILS / INFOS+		

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	EPARGNE
Rédacteur	Martine BEURTON
Processus	C05.30.33 : Traiter les ordres de bourse internationale
Date de création	10/10/2018
Date de mise à jour	22/10/2020



Annexe 12 - Gérer les ordres sur OPC

1. OBJET

Cette procédure décrit les phases nécessaires à mettre en place pour assurer la transmission d'un ordre sur des parts d'OPC (Organisme de Placement collectif) ou son annulation dans le respect de la réglementation et de l'information due au client (hors services BEE). Elle concerne le marché domestique (OPCVM de droit français).

Le dénouement de l'opération correspond à l'inscription en compte de l'OPCVM et au débit du compte de prélèvement (numéraire) du client.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Procéder au parcours LEA s'il s'agit d'un ordre conseillé (Synthèse Epargne – conseil de la banque)

Auto-certification EAI automatique si non déjà renseignée

Connaissance du client (identité, origine des fonds, capacité)

- Vérifier la catégorie du client (investisseur généraliste ou professionnel) : sa compétence, sa bonne compréhension des mécanismes globaux de l'opération et son degré d'acceptation du risque (se reporter au questionnaire de connaissance client/questionnaire risques (QCF/QR) renseigné lors de l'ouverture de compte.

- Vérifier la cohérence de l'opération envisagée avec les objectifs du client (rendement, durée et risque...), ses disponibilités financières, la durée préconisée de placement et son profil.

- Vérifier l'adéquation entre la catégorie du produit souhaité par le client ou proposé par la CEGEE et la catégorie du client (C1...C4)

- Veiller à ce que le client conserve une épargne liquide de précaution

- Sélectionner le bon contexte d'ordre dans l'outil de passage des ordres (ordre conseillé, déconseillé, à l'initiative du client)

- Remettre au client la notice d'information relative à l'OPCVM et le prospectus AMF

- Faire signer le bulletin d'ordre au client

3. ETAPES :

1. [Contrôler l'identité et la capacité du demandeur](#)
2. [Saisir le parcours LEA et QCF/QR \(Si ordre conseillé\) pour une personne physique](#)
3. [Suivre le parcours MIF 2 pour une personne morale](#)
4. [Traiter un ordre OPC](#)
5. [Annuler un ordre OPC](#)
6. [Contrôler l'ordre à annuler et traiter la demande \(ordre dénoué\)](#)
7. [Archiver](#)

1	Contrôler l'identité et la capacité du demandeur	BDD -BDR
DESCRIPTION	<u>PERSONNE PHYSIQUE :</u> Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client. Si la pièce d'identité n'est pas présente dans le DRC ou si elle ne permet pas d'identifier formellement le client : ce dernier doit présenter un original de document d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique et comportant une photographie du client. Vérifier la capacité du client et ses nom, prénoms, date et lieu de naissance (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal). ENTREE EN RELATION : En présence du client, effectuer les contrôles des pièces OBLIGATOIRES à fournir par le client (identité - domicile - activité économique). Ne créer la personne qu'une fois le DRC complet et conforme. <u>! Point d'attention :</u>	



	Se référer à la procédure « Controler l'identité et la capacité client tous marchés » ainsi qu'au Referentiel DRC en vigueur. Remplir un Questionnaire Compétence Financière/Questionnaire Risques (QCF/QR). En cas d'ouverture d'un CTO pour le compte d'un mineur, les représentants légaux doivent signer tous les deux le contrat d'ouverture et le questionnaire compétence financière au nom du mineur. De plus, depuis le 1er janvier 2016, l'autorisation préalable du juge des tutelles est requise l'ouverture d'un CTO à un mineur en présence de 2 parents ou d'un seul. <u>PERSONNE MORALE :</u> Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client. Vérifier les données clients : - la personne habilitée et représentant la personne morale - les liens inter-personne, - la base signataires, - l'existence ou non d'un numéro LEI (pour rappel, certaines opérations financières nécessite l'obtention d'un LEI (ordres sur Actions, obligations, TCN/CDN, EMTN/BMTN, Click'n Trade, dérivés). - la validité du QCF (valable 2 ans). ! Point d'attention : Se référer à la procédure « Controler l'identité et la capacité client tous marchés » ainsi qu'au Referentiel DRC en vigueur. Remplir le QCF/QR via Mysys.
OUTILS / INFOS+	Référentiel DRC présent dans la Rubrique des Commerciaux

2	Saisir le parcours LEA et QCF/QR (Si ordre conseillé) pour une personne physique	BDD -BDR
DESCRIPTION	Le conseiller identifie les besoins et les objectifs du client. Il présente le fonctionnement des offres. Le CTO doit être adapté aux objectifs d'investissement du client, à sa situation fiscale et à sa capacité d'investissement. Réaliser le parcours LEA (CT 0174) afin de formaliser le conseil de la banque via la « synthèse épargne – Conseil de la Banque ». A l'issue de l'entretien client, recueillir la signature et procéder à la numérisation du document selon les procédures en vigueur.	
OUTILS / INFOS+	Transaction 0174	

3	Suivre le parcours MIF 2 pour une personne morale	BDD -BDR
DESCRIPTION	Le conseiller identifie les besoins et les objectifs du client. Il présente le fonctionnement des offres. Le CTO doit être adapté aux objectifs d'investissement du client, à sa situation fiscale et à sa capacité d'investissement. Réaliser le parcours MIF 2 afin de formaliser le conseil de la banque via la « synthèse Financière – Parcours client ». A l'issue de l'entretien client, recueillir la signature et procéder à la numérisation du document selon les procédures en vigueur. Rappel : le QCF s'adresse : - à la personne physique signataire des opérations susmentionnées pour le compte d'une personne morale - Le QCF concerne les connaissances de la personne physique - Dans le cas des personnes physiques également clientes à titres personnel : un seul QCF est valable pour les 2 statuts (personnel et professionnel). - Il doit y avoir autant de QCF renseignés que de personnes habilitées à signer des ordres	



	• Si plusieurs QCF renseignés pour une même personne morale => on retient la compétence financière la plus faible Celui qui signe l'ordre doit avoir une délégation de pouvoir (différent de la procuration pour instruments financiers) avec un QCF valide, rempli et signé 2 notions à retenir : passer l'ordre et signer l'ordre sont deux actes différents. La signature reprise sur l'ordre passé doit être conforme au QCF retenu. Rappel : la catégorie est liée au client donc si celui-ci possède déjà un compte-titres, la catégorie identifiée doit être reprise ou mise à jour (identification de la catégorie disponible sur PLATINE ou par Avenant CTO) Déterminer si le client est investisseur professionnel au sens de MIF 2 : => Toute personne morale remplissant au moins 2 des 3 critères suivants « Bilan ≥ 20 M€ // CA Net ≥ 40 M€ // Capitaux Propres ≥ 2 M€ » est investisseur professionnel => Ce type de client, dont la gestion est souvent rattachée à un CAF, est alors automatiquement classé P4 lors de l'ouverture de son premier compte-titres. => un client reste P4 quel que soit le nombre de compte-titres ouvert sauf sur sa demande expresse d'en changer.
OUTILS / INFOS+	Transaction 0199 MIF 2 Lancement du parcours Mysys avec conseil AGIL TIT010 - TITRES - QUESTIONNAIRE PROFIL CLIENT (BDR et PRO) MIF 2 BDR Présentation des parcours clients personnes morales

4	Traiter un ordre OPC	BDD-BDR
DESCRIPTION	Les ordres reçus au guichet, par courrier doivent être saisis dès réception afin d'éviter toute contestation du client quant aux conditions d'exécution de son ordre. Attention au sens de l'ordre : en cas de doute, reformuler la demande du client : - Souscription = achat par le client - Rachat = vente par le client Le devoir de conseil et d'information doit être accentué pour les OPC de nature plus risquée ou illiquide (perte de capital, conditions de rachat restreintes). En cas de radiation d'une valeur, le client en est informé par le Natixis EuroTitres (service SPE), la clôture de l'abonnement est automatique ; En cas de fusion d'une valeur avec une autre, le client en est informé par le Natixis EuroTitres (service SPE), et a le choix entre reporter son abonnement sur la valeur nouvellement créée ou bien clôturer son abonnement et vendre l'OPCVM sans frais de sortie. Sans réponse de sa part, la première option est appliquée. Un ordre de rachat OPCVM fait tourner le compteur de cessions (attention à l'incidence fiscale), le compteur fiscal sera imputé sur le montant brut de la cession. Si le Compte Titres n'est pas ouvert, procéder à son ouverture (Cf. Procédures « Traiter une ouverture de Compte Titres Ordinaire » ou « Traiter une ouverture de PEA »). Vérifier l'existence de la provision (espèces et titres): - Pour un achat : Liquidités sur le compte courant associé au compte titres (100% du montant de l'ordre) tenir compte des ordres en carnet pour le calcul de la provision - Pour une vente : l'existence des titres En cas d'achat sur PEA : - En cas de provision insuffisante sur le numéraire, s'assurer que l'opération de versement (frais inclus) n'a pas pour effet de porter le cumul des apports à un montant supérieur au plafond : 150 000 Euros ou 75 000 euros s'il s'agit d'un PEA PME Si néanmoins tel était le cas, procéder en accord avec le client à l'arbitrage des valeurs sur le PEA. - Que le client n'a pas fait de retrait partiel sur son PEA Si le client ne dispose pas de la provision nécessaire, l'informer de l'impossibilité de traiter l'ordre. Point d'attention : 1. Il n'existe pas de passerelle automatique entre le compte espèces du client (04) et son compte numéraire (21) du PEA.	



2. En cas de valeur non référencée, le Front de Vente s'adresse aux Services Bancaires, qui demandent à Natixis EuroTitres (via le SRC Caisses) de référencer la valeur.

3. Tous les ordres d'achat supérieurs à 50.000€ pour les personnes physiques et 760.000€ pour les personnes morales doivent être transmis via le Workflow Platine après signature du client

Procéder aux contrôles MIF dans le cadre d'une souscription d'un instrument financier à l'initiative du client : Dans le cas d'une souscription d'un produit Groupe, le mode à sélectionner est « Ordre conseillé ».

Dans le cas de la souscription d'un instrument financier à l'initiative du client (hors produits Réseau Caisse d'Épargne), trois cas possibles :

-Platine affiche une alerte sur le montant :

- Avertissement du client, proposition de modification
- Si l'ordre est modifié, sélection de la mention « Ordre à l'initiative du client » sous Platine
- Si l'ordre n'est pas modifié, sélection de la mention « déconseillé »
- Passage de l'ordre

- Platine affiche une alerte sur la catégorie du produit:

- Avertissement du client, proposition de modification
 - Si l'ordre est modifié, sélection de la mention « Ordre à l'initiative du client » sous Platine
 - Si l'ordre n'est pas modifié, sélection de la mention « Ordre déconseillé »
 - Passage de l'ordre Si les alertes sur le montant de l'ordre ou sur la catégorie du produit reviennent à répétition, une mise à jour du profil client est nécessaire.
- Par ailleurs, cette mise à jour est à faire tous les 18 mois pour les personnes physiques et 12 mois pour les personnes morales.

- Platine ne signale pas d'alerte :

- Sélection de la mention « Ordre à l'initiative du client » sous Platine
- Passage de l'ordre Dans le cas de la réception d'une demande de transaction par fax (pas de réception d'ordres par courrier), trois cas possibles : IMPORTANT : les ordres par FAX ne sont autorisés que pour les clients de la BDR vers les Centres d'Affaires. Ces derniers doivent s'assurer que leur fonctionnement permet de traiter les ordres par FAX dans le respect des règles des marchés et du dispositif de maîtrise des risques.

1. Platine affiche une alerte sur le montant :

- Sélection de la mention « Ordre déconseillé » sous Platine
- Passage de l'ordre

2. Platine affiche une alerte sur la catégorie du produit :

- Appel téléphonique du client (1 tentative à matérialiser dans CRE GERC)
- Si le client est joint et l'ordre modifié, sélection de la mention « Ordre à l'initiative du client »
- Si le client est joint et l'ordre non modifié, sélection de la mention « Ordre déconseillé »
- Si le client n'est pas joignable, sélection de la mention « Ordre déconseillé »
- Passage de l'ordre

3. Platine ne signale pas d'alerte :

- Sélection de la mention « Ordre à l'initiative du client » sous Platine
- Passage de l'ordre

! Point d'attention :

-Le montant de la transaction est informatif par rapport au dernier cours connu, et n'a pas de valeur contractuelle

-Le code prix est induit par rapport aux statuts et qualité du compte (données non modifiables). -La date et l'heure limite sont indiquées dans le prospectus L'écran OPCVM dans Platine n'indique pas de codes prix mais permet de simuler les frais relatifs aux OPCVM et notamment :

- droit acquis à l'OPC (non modulable)
- droit acquis à la société de gestion (modulable)
- commission au distributeur (à définir par la BPCE)



	Pour rappel : le maximum des frais prélevés est indiqué dans le prospectus. Relire au client les caractéristiques de l'ordre pour s'assurer de son accord avant de valider l'opération. - Indiquer le nom du titulaire ou mandataire qui passe l'ordre - Faire signer au client les deux exemplaires du bulletin, précédé de la mention « lu et approuvé » - Viser et apposer le cachet agence. Remettre obligatoirement au client : - son exemplaire de bulletin d'ordre. - un prospectus simplifié sur l'OPC Préciser au client qu'il recevra par envoi postal à son domicile un avis d'opéré au dénouement de l'opération. Transmettre le bulletin d'ordre signé du client au service Epargne pour archivage. Deux documents sont disponibles lors de la passation d'un ordre. Cependant, seul LE COMPTE RENDU DE TRANSMISSION doit être signé. L'impression de l'autre document, appelé « Accusé de réception » est facultative. ! Point d'attention : - Si l'ordre est passé par un mandataire, indiquer la mention « lu et approuvé pour le compte de » - Ordres passés pour le compte du personnel : Recueil de Déontologie - Cas des clients âgés de plus de 80 ans : La proposition de souscription d'un FCP contingenté à un client de plus de 80 ans est proscrite. Toutefois la souscription reste admissible uniquement si la demande émane du client, dans ce cas il convient de saisir l'opération en « ordre à l'initiative du client ». Cette situation, qui doit rester exceptionnelle, doit être justifiée. Avant de souscrire, le conseiller commercial doit solliciter le Directeur Commercial ou le Directeur de la Banque Privée (en fonction de la ligne hiérarchique) par mail pour lui demander son accord en précisant les références du client (Nom, Prénom et Numéro de personne) et les motivations de sa demande.
OUTILS / INFOS+	PLATINE Workflow Platine transaction 0234

5	Annuler un ordre OPC	BDD-BDR
DESCRIPTION	Contrôler la faisabilité de l'annulation de l'ordre. Rappel : Les ordres doivent être annulés avant l'heure limite de centralisation indiquée dans le prospectus de l'OPC. Dans tous les cas vérifier le statut de l'ordre et la présence de celui-ci dans le carnet d'ordre. Se positionner sur l'ordre en carnet à annuler sur le poste de travail Platine Agence. Vérifier avec le client s'il s'agit bien de la valeur concernée et reformuler les caractéristiques de l'ordre. Saisir l'annulation de l'ordre. Editer l'annulation d'ordre en 2 exemplaires. Remettre un exemplaire de l'annulation de l'ordre au client. Transmettre le bulletin d'annulation à la DSC ! Point d'attention : La présence du client au moment de l'annulation est indispensable, ne pas accepter d'annulation par téléphone. Exception : les ordres passés via le CRC peuvent être annulés via le CRC également. Les demandes d'annulation d'ordre par courrier ou fax doivent être horodatées par l'agence avant de vérifier la possibilité d'annuler l'ordre. En cas de panne Informatique : => informer impérativement le client que sa demande d'annulation ne peut pas être traitée immédiatement. Si l'ordre est dénoué (il n'est plus dans le carnet d'ordre) : - Effectuer une demande de régularisation via Workflow Platine et la faire valider selon le schéma délégataire.	



OUTILS / INFOS+	Workflow Platine

6	Contrôler l'ordre à annuler et traiter la demande (ordre dénoué)	DSC
DESCRIPTION	- Contrôler la demande de prestation Workflow Platine (vérifier la présence de validation du délégataire) - Valider ou non la prestation : la prestation est dirigée vers Eurotitres pour traitement L'agence reçoit une notification via le Workflow Platine Myflow (demande traitée)	
OUTILS / INFOS+	PLATINE Workflow Platine transaction 0234'	

4. Caractéristiques

Responsable	EPARGNE
Rédacteur	Martine BEURTON
Processus	C05.30.32 : Traiter les ordres OPC
Date de création	24/09/2018
Date de mise à jour	22/10/2020



Annexe 13 - Quittance manuelle Ordre de Bourse

Quittance manuelle Ordre de Bourse

Document non référencé
A IMPRIMER OU PHOTOCOPIER

Agence

Agence : EDS :
Collaborateur :

Client

Nom / Prénom :

Date de Naissance : N° de compte titre :

Référence documents d'identité

Type :

N° :

Opération

- ☐ **Ordre de bourse valeur mobilière**
☐ **Ordre de bourse valeur étrangères**
☐ **Ordre de bourse OPC**

☐ Achat

☐ Vente

Type :

Code ISIN :

Montant ou nombre :

Commentaires :

.....

.....

Date : / /

Signature du client :

Annexe 14 - Opposer une carte

1. OBJET

Cette procédure décrit les opérations réalisées par le point de vente dans le cadre d'une mise en opposition d'une carte.

! Point d'attention :

L'opposition sur carte n'est possible que pour les motifs suivants :

- vol (de carte physique ou de numéro de carte)
- perte, usage frauduleux
- usage abusif (opposition initiée par la Caisse)
- redressement ou liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

Il faut informer le client qu'il est nécessaire de faire une demande écrite d'opposition sur carte accompagnée du dépôt de plainte. La présence du client est obligatoire pour signer l'opposition sauf dans le cas d'une opposition abusive.

En cas d'impossibilité du client pour ce rendre à l'agence, communiquer au client le numéro d'opposition nationale.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Contrôler l'identité et la capacité du client
2. Rechercher le numéro de carte du client
3. Saisir l'opposition sur carte à l'initiative du client (hors usage abusif)
4. Demander la saisie de l'opposition sur carte pour motif abusif (initiative Caisse)
5. Archiver les documents

2. ETAPES DETAILLEES

1	Contrôler l'identité et la capacité du client	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Vérifier en présence du client et selon la procédure en vigueur: - son identité - sa capacité à agir sur le compte (qualité de titulaire, mandataire) - Photocopier les pièces justificatives.  Référentiel-drc-201 8-08-01-4.xlsx Mettre à jour, si besoin, le dossier client. Pour ce faire recueillir, le cas échéant, et numériser les pièces justificatives manquantes ou actualisées du D.R.C. <u>! Point d'attention :</u> La mise à jour du dossier client dans le Système d'Information est obligatoire.	
OUTILS / INFOS+	Mysys Référentiel DRC	

2	Rechercher le numéro de carte du client	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Depuis le PCM, sur la synthèse du client, cliquer sur « Services » pour consulter les cartes du client et récupérer le numéro de la carte pour initier l'opposition.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : « Services »	

3	Saisir l'opposition sur carte à l'initiative du client (hors usage abusif)	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Depuis le PCM, sur la synthèse du client, cliquer sur « Services » puis double-clic sur la carte en question pour initier l'opposition. - Joindre la plainte à l'opposition : Si la carte est volée uniquement.	



	NB : les autorités judiciaires doivent recevoir le dépôt d'une plainte dès lors qu'il y a dépossession de la carte. Sont exclus les usages frauduleux sans dépossession (contrefaçon, vente à distance). - Valider l'opposition : Faire signer l'opposition au client et lui remettre un exemplaire.
OUTILS / INFOS+	Mysys

4	Demander la saisie de l'opposition sur carte pour motif abusif (initiative Caisse)	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	===RAPPEL IMPORTANT=== Nous attirons votre attention sur le fait que le processus de pré-abusif doit rester très exceptionnel et résulte d'une perte avérée de confiance envers le client. L'opposition pour motif Abusif induit une inscription du titulaire dans le fichier central des chèques à la banque de France au titre du retrait de la carte pendant 2 Ans. Cette opposition permet de capturer la carte lors d'un retrait GAB ou bien d'un paiement chez un commerçant en cas de demande d'autorisation. <u>Opposition à l'initiative de la Caisse :</u> Il est impossible de positionner une opposition « Usage abusif » sans en avoir informé le client préalablement. Pour cela, il est nécessaire de créer une opposition 08 – Surveillance (=> Pré-abusif), uniquement dans le cas où des opérations CB ont rendu le compte débiteur (passage dans le MAD en forçage automatique). Pour la majeure partie des cas, il a été créé une opposition compte « 0814 – Blocage cartes du compte » afin de bloquer les paiements et retraits GAB de toutes les cartes d'un compte. ==== DESCRIPTION DU PROCESSUS DE PRE-ABUSIF CARTE ===== Dès qu'une opposition « 08 – Surveillance » est positionnée sur une carte, un courrier d'information préalable est envoyé - en recommandé AR - à tous les titulaires du compte concerné. Les mandataires porteurs de carte reçoivent un courrier simple. Le compte est considéré comme en situation de « pré-abusif ». A noter qu'une propagation de l'opposition s'effectue sur l'ensemble des cartes du compte. A compter de l'envoi du courrier, le client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour régulariser sa situation. Dans ce cas, le gestionnaire du compte peut lever l'opposition Surveillance, par la transaction 0724, en cliquant sur le bouton « Levée de pré-abusif ». Si le client ne régularise pas sa situation (solde du compte en dépassement de découvert autorisé) dans le délai de 5 jours après l'envoi du courrier, le Service « Espèces, Monétique et Bancarisation » procédera à la mise en opposition « Usage abusif » et déclaration à la BDF sans accord préalable de l'agence. Si le client régularise sa situation (solde du compte dans le découvert autorisé) dans le délai de 5 jours après l'envoi du courrier, le Service « Espèces, Monétique et Bancarisation » procédera à la levée de l'opposition « Surveillance » sans accord préalable de l'agence.	
OUTILS / INFOS+	Mysys : 0814	

4	Archiver les documents	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Insérer le bordereau dans l'enveloppe des bordereaux d'opérations du jour pour archivage	
OUTILS / INFOS+		

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Sabrina GUERIN
Processus	C04.20.42 Traiter les oppositions et mises sous surveillance du contrat monétique porteur
Date de création	06/11/2018
Date de mise à jour	



Annexe 15 - Contester un prélèvement SEPA et/ou mettre en place un service de protection à la demande du client

1. OBJET

Cette procédure décrit :

- les étapes pour contester un prélèvement SEPA SDD à la demande du client débiteur en fonction du délai :
 - Avant l'imputation du SDD sur son compte, le client peut demander son annulation à tout moment au réseau commercial. Aucun délai n'existe à ce stade et l'opération de SDD est simplement supprimée.
 - Après imputation du SDD, il faut distinguer deux périodes :
 - Dans les 8 semaines suivant l'enregistrement de l'opération de débit, le client peut demander son annulation sans avoir à préciser la raison.
 - Passées ces 8 semaines, le seul motif de rejet permis est une « Absence de mandat ». Si le créancier peut fournir une copie du mandat dûment signé, l'opération d'annulation de SDD est supprimée. **L'avance consentie au moment de la contestation est reprise et les frais sont appliqués conformément à la tarification en vigueur**
- les étapes pour mettre en place un service de protection à la demande du client débiteur :
 - Liste blanche (liste des émetteurs autorisés)
 - Liste de limitation
 - Liste noire (liste des émetteurs bloqués) (Opposition 0504)
 - Opposition tout prélèvement (0505)

Point d'attention : dans tous les cas de figure, le traitement de la demande n'a pas pour but de gérer les litiges commerciaux de nos clients avec leur fournisseur.

Glossaire :

SEPA	Single Euro Payments Area /Espace Unique de Paiement en euros
SDD	SEPA Direct Debit/ Prélèvement SEPA
ICS	Identifiant Créancier SEPA
RUM	Référence Unique du Mandat
SRC	Service Relation Clientèle
SLAB	Service Lutte Anti Blanchiment

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Contrôler l'identité et la capacité du client
2. Traiter une contestation de prélèvement
 1. Rejet avant règlement
 2. Rejet post-règlement
3. Mettre en place un service protection du débiteur à la demande du client
 1. Liste blanche
 2. Liste de limitation
 3. Liste noire
 4. Opposition tout prélèvement



3. ETAPES DETAILLEES

1	Contrôler l'identité et la capacité du client	BDD/BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/BDR-Centre d' Affaires vérifient : - <u>l'identité</u> : ➢ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➢ Se référer au référentiel DRC de la DRCCP (lien cliquable) - <u>la capacité du client</u> : En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant a mandat pour effectuer l'opération. Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. Si le client n'est pas autorisé à effectuer la demande, lui expliquer que celle-ci n'est pas recevable.	
OUTILS / INFOS+	MySys : DRC/Référentiel DRC	

2	Traiter une contestation de prélèvement	BDD / BDR-Centres d'Affaires/ DSC
DESCRIPTION	Le gestionnaire reçoit la demande de contestation du client, l'analyse et vérifie le statut du prélèvement. 1. Rejet avant la date du prélèvement (Transaction 0228) : Le client conteste un prélèvement à venir, avant la date de prélèvement. Pas de motif obligatoire. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA – Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvements Via la transaction 0228 « SEPA - PRELEVEMENTS – Suivi opé ». Cliquer sur le bouton : Refus client. Faire signer le bordereau issu de MySys au client et le numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Rejet de prélèvement. Une proposition de mise en opposition est générée. Selon la demande du client la positionner ou non : soit sur l'ICS + RUM (<i>Opposition sur le mandat uniquement</i>) ou sur l'ICS seul (<i>Opposition sur tous les mandats du créancier</i>). Cf. Etape 3 - Liste noire (liste des émetteurs bloqués). Faire signer le bordereau d'opposition issu de MySys au client et le numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition 2. Rejet post-règlement : Le client conteste un ou plusieurs prélèvements débités. ○ Prélèvement(s) débité(s) de moins de 8 semaines pour tous motifs : Le client est remboursé en compte dans un délai de 2 jours ouvrés. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA – Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvements Via la transaction 0228 « SEPA - PRELEVEMENTS – Suivi opé ». Cliquer sur le bouton : Remboursement Client <= 8 semaines. Faire signer le bordereau issu de MySys au client et le numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Rejet de prélèvement. Une proposition de mise en opposition est générée. Selon la demande du client la positionner ou non : soit sur l'ICS + RUM (<i>Opposition sur le mandat uniquement</i>) ou sur l'ICS seul (<i>Opposition sur tous les mandats du créancier</i>). Cf. Etape 3 - Liste noire (liste des émetteurs bloqués). Faire signer le bordereau d'opposition issu de MySys au client et le numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition	



	○ Prélèvement(s) débité(s) de plus de 8 semaines et jusqu'à 13 mois UNIQUEMENT pour motif d'absence de mandat : La demande du client doit être adressée via MyFlow dès sa réception : - Moselle : Demande de contestation de prélèvement - Hors Moselle : Contestation de prélèvement de plus de 8 semaines Le formulaire Agil MOP044 doit systématiquement être rempli et joint à la demande. Il doit être signé par le client sauf si ce dernier a formulé sa contestation par écrit (courrier/mail). Au quel cas, cette contestation écrite doit être jointe à la demande MyFlow. Le client est remboursé en compte (avance du remboursement) dans un délai d'1 jour ouvré à partir de la date de réception de la demande MyFlow complète. A ce stade, aucun frais n'est prélevé. La procédure de recherche de preuve du mandat auprès du créancier est ensuite engagée par la DSC. En cas de retour d'un mandat valide, l'avance de remboursement est annulée et re-débitée du compte du client. Des frais de recherche de mandat seront alors facturés conformément à la tarification en vigueur (demande de copie de mandat de prélèvement SEPA).
OUTILS / INFOS+	MySyS : 0228 MyFlow : Contestation de prélèvement de plus de 8 semaines Classeur Client Formulaire Agil MOP044

3	Mettre en place un service protection du débiteur à la demande du client	BDD/BDR-Centres d'Affaires
DESCRIPTION	1. Liste Blanche (liste des émetteurs autorisés) La gestion d'une liste blanche est délicate et il convient de la proposer avec toute la prudence nécessaire. Tout prélèvement SDD dont l'ICS ou le couple ICS/RUM n'est pas enregistré en liste blanche est rejeté. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA - Ajout d'un émetteur à sa liste blanche. Via la transaction 0298 « SEPA - PRELEVEMENTS – Serv. Débiteur ». Choix « Gestion service protection débiteurs » - « Liste blanche ». Le bordereau liste blanche qui reprend l'ensemble des autorisations créées issu de MySyS est à numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition (par défaut pas d'évènement dédié) 2. Limitation montant et/ou périodicité Le service limitation permet de tout accepter sauf ce qui ne respecte pas la limitation enregistrée pour un couple ICS/RUM. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA - Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvement (par couple ICS/RUM ou ICS). Via la transaction : 0298 « SEPA - PRELEVEMENTS – Serv. Débiteur ». Choix « Gestion service protection débiteurs » - « Limitation montant/périodicité », procéder à la mise en place des critères de montant ou de périodicité par couple ICS/RUM ou ICS. Le bordereau Limitation Montant/Périodicité qui reprend l'ensemble des limites créées issu de MySyS est à numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition (par défaut pas d'évènement dédié) 3. Liste noire (liste des émetteurs bloqués) Le service liste noire permet le blocage des prélèvements en provenance d'un ICS avec précision éventuelle de la RUM. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA - Retrait d'un consentement/ajout d'un émetteur sur la liste noire (créancier non autorisé) Via la transaction : 0298 « SEPA - PRELEVEMENTS – Serv. Débiteur ». Choix « Gestion service protection débiteurs » - « Liste noire », générer l'opposition 0504.	



	L'opposition 0504 Opposition prélèvement SEPA sur ICS / RUM dispose de 3 motifs : - Pas d'autorisation (Pas de mandat) : le client n'a pas signé de mandat et demande à sa banque de rejeter tous les prélèvements. - Résiliation/Révocation (Plus de mandat - Mandat résilié) : le mandat est résilié, le client demande à sa banque de rejeter les prélèvements de manière définitive. Il convient de rappeler au client qu'il doit en informer son créancier et qu'il s'engage à résoudre tout litige commercial directement avec celui-ci. - Contestation débiteur (Mandat existant - Contestation d'un ou n prélèvements) : le mandat est valide, mais le client demande à sa banque de rejeter la ou les prochaine(s) échéance(s) de prélèvement. Il convient de rappeler au client qu'il doit convenir avec son créancier d'un autre moyen de paiement et qu'il s'engage à résoudre tout litige commercial directement avec celui-ci. Le bordereau d'opposition issu de MySyS est à numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition 4. Opposition tout prélèvement (0505) La mise en place de cette opposition permet de rejeter tous les prélèvements. <u>Tarification</u> : Prélèvements/TIP/SEPA – Opposition tout prélèvement SEPA Via la transaction 0298 « SEPA - PRELEVEMENTS – Serv. Débiteur ». Choix « Gestion service protection débiteurs » - « Opposition tout prélèvement » Le bordereau d'opposition issu de MySyS est à numériser dans Classeur Client : Collecte manuelle / Services Divers / Ouverture d'opposition
OUTILS / INFOS+	MySyS : 0298 Classeur Client

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Rémy VENTEJOU
Rédacteur	Alexandra ARNOULD / Isabelle LANDON
Processus	C09.20.30 Traiter les incidents liés à des opérations de virement/prélèvement
Date de création	04/10/2018
Date de mise à jour	27/04/2021



Annexe 16 - Gérer une opposition sur bon d'épargne ou bon de

1. OBJET

Cette procédure décrit les tâches à effectuer par l'agence et la DSC pour gérer une opposition sur bon d'épargne (ou bon de caisse) :

- opposer un bon d'épargne ou
- lever l'opposition

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. [Vérifier l'identité et la capacité du client à opposer le Bon](#)
2. [Prendre en charge une opposition sur bon d'épargne \(ou bon de caisse\)](#)
3. [Transmettre le dossier à la DSC Service Epargne](#)
4. [Contrôler et enregistrer l'opposition](#)
5. [Informar l'agence de l'enregistrement de l'opposition](#)
6. [Archiver une copie du dossier](#)
7. [Lever une opposition sur bon d'épargne](#)
8. [Transmettre l'ensemble des documents à la DSC Epargne](#)
9. [Contrôler le dossier de levée d'opposition](#)
10. [Traiter la demande de levée d'opposition](#)
11. [Archiver une copie du dossier](#)

2. ETAPES DETAILLEES

1	Vérifier l'identité et la capacité du client à opposer le Bon	BDD
DESCRIPTION	Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client Si la pièce d'identité n'est pas présente dans le DRC : Le client doit présenter un original de document d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique et comportant une photographie du client. En conserver une copie. Vérifier la complétude des informations et mettre à jour le dossier client si nécessaire (identité - domicile - activité économique) en collectant les justificatifs mentionnés dans la note jointe.	
OUTILS / INFOS+	Note relative au DRC DRCCP-Conf-18-01 : http://service-cegee-sps/sites/refdoc/mydocs/Documents%20partages/NI-A-0015.pdf?Web=1	

2	Prendre en charge une opposition sur bon d'épargne (ou bon de caisse)	BDD
DESCRIPTION	La demande d'opposition ne peut être prise en charge que si le client communique le N° du bon à opposer. Faire compléter une demande d'opposition sur papier libre signé. Ce courrier devra comporter les mentions suivantes : - Nom, Prénom, date de naissance, nationalité, adresse. - n° des bons et date d'effet - circonstances (Vol ou perte) - caisse émettrice	
OUTILS / INFOS+		

3	Transmettre le dossier à la DSC Service Epargne	BDD
DESCRIPTION	Transmettre le dossier par mail au Service Epargne (cegee-b-epargne@cegee.caisse-epargne.fr) en joignant les éléments nécessaires à l'enregistrement de l'opposition : - Nom, Prénom, date de naissance, nationalité, adresse.	



	- n° des bons, date d'effet et valeur nominale - circonstances (Vol ou perte) - Caisse émettrice - courrier client daté et signé
OUTILS / INFOS+	

4	Contrôler et enregistrer l'opposition	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Dès réception du mail, vérifier que les informations nécessaires à l'opposition soient complètes pour traitement Traiter l'opposition du bon au poste de travail par la transaction 1051. La diffusion de l'information aux autres Caisses d'Épargne est automatique par la biais du système d'information MYSYS. Informé par mail les autres CE de la mise en place de l'opposition.	
OUTILS / INFOS+	Transaction 1051-Gestion des bons d'épargne-opposition Liste des CE Service Bons d'Épargne : http://service-cegee-sps/sites/refdoc/mydocs/Documents%20partages/Annexe-PR-A-02201.pdf?Web=1	

5	Informé l'agence de l'enregistrement de l'opposition	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Envoyer un mail de réception et de traitement de la demande à l'agence.	
OUTILS / INFOS+		

6	Archiver une copie du dossier	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Archiver une copie du dossier selon les normes en vigueur dans le Service	
OUTILS / INFOS+		

7	Lever une opposition sur bon d'épargne	BDD
DESCRIPTION	Vérifier la faisabilité de la demande de levée d'opposition Demandé le bon original dont l'opposition doit être levée. Demandé au client si il est l'opposant à l'origine de la demande d'opposition. Seul l'opposant peut lever l'opposition. !Point d'attention : Si le client n'est pas l'opposant, conserver le bon et lui remettre un reçu reprenant son identité complète et les informations du bon. => pour toute information concernant les droits à faire valoir par un tiers porteur de bon opposé, contacter la DSC Épargne L'opposant doit fournir sur courrier : - nom, prénom, profession, nationalité et domicile - les éléments d'identification du bon (numéro & date d'effet) : effectuer une photocopie du bon - la date de déclaration et d'enregistrement de l'opposition - les raisons de la levée d'opposition - la demande de levée d'opposition - Date et signature	

	Toutes les informations fournies doivent être confirmées par la présentation de documents originaux (CNI & justificatif de domicile) Photocopier les justificatifs
OUTILS / INFOS+	

8	Transmettre l'ensemble des documents à la DSC Epargne	BDD
DESCRIPTION	Transmettre l'ensemble des documents à la DSC Epargne par courrier interne pour traitement.	
OUTILS / INFOS+		

9	Contrôler le dossier de levée d'opposition	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Contrôler la faisabilité de la levée d'opposition au regard des documents fournis par le client qui fait la demande: s'assurer de la présence des originaux des bons. Contrôler l'exhaustivité des documents pour traitement. ! Point d'attention : Seul l'opposant peut demander la levée d'opposition.	
OUTILS / INFOS+		

10	Traiter la demande de levée d'opposition	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Traiter la levée d'opposition par la transaction 1051. Informer par mail les autres CE de la levée d'opposition.	
OUTILS / INFOS+	Transaction 1051-gestion des bons d'épargne-opposition Liste des CE Service Bons d'Epargne : http://service-cegee-sps/sites/refdoc/mydocs/Documents%20partages/Annexe-PR-A-02201.pdf?Web=1	

11	Archiver une copie du dossier	DSC EPARGNE
DESCRIPTION	Archiver une copie du dossier selon les normes en vigueur dans le Service	
OUTILS / INFOS+		

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	EPARGNE MONETAIRE ET FINANCIERE
Rédacteur	Martine BEURTON
Processus	C05.10.60 Traiter les incidents liés à un contrat d'épargne à terme
Date de création	02/11/2018
Date de mise à jour	

Annexe 17 - Enregistrer une opposition de chèque/chéquier pour perte ou vol

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes d'enregistrement d'une opposition de chèque(s)/ chéquier pour perte ou vol.

Fréquence d'exécution :

- A la demande

Événement(s) déclencheur(s) :

- Demande de mise en opposition d'un chèque/chéquier, volé ou perdu au guichet ou par téléphone.

Prestation(s) finale(s) :

- Opposition sur chèque/chéquier enregistrée

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Vérifier la qualité du demandeur
2. Enregistrer la mise en opposition du chéquier
3. Enregistrer la mise en opposition des chèques

1	Vérifier la qualité du demandeur	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/BDR vérifient : <u>l'identité</u> : ➤ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➤ Rapprocher la signature de la pièce d'identité avec celle figurant sur la demande. Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. <u>-la capacité du client</u> (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal) : ➤ En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant à mandat pour effectuer l'opération. ➤ Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. (KBIS de moins de 3 mois, n° de SIREN...)	
OUTILS / INFOS+	Référentiel DRC : http://commerciaux.celca.caisse-epargne.fr/particuliers/connaissance-clients-drc-devoir-de-conseil-lab-laf/drc/	

2	Enregistrer la mise en opposition du chéquier	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Saisir l'opposition dans le système d'informations. En cas de vol, demander au client une copie de la déclaration de police, le cas échéant. Imprimer la déclaration d'opposition en deux exemplaires. Si le client se présente à l'agence faire signer les deux exemplaires au client, lui remettre un exemplaire, classer le deuxième exemplaire dans le dossier client . En cas de vol, joindre obligatoirement une copie du dépôt de plainte établi par la Police ou la Gendarmerie En cas d'appel téléphonique du client, lui demander de confirmer l'opposition par courrier sous 48 heures sinon l'opposition sera levée.	
OUTILS / INFOS+	Mysys	



3	Enregistrer la mise en opposition des chèques	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Les différents acteurs du marché BDD/ BDR vérifient que la ou les formules, objet de la déclaration de perte ou vol, n'ont pas été présentées à l'encaissement et enregistrent informatiquement l'opposition. <u>! Point d'attention :</u> En cas de vol, le client déposé plainte et transmet au front de vente la déclaration de police ou de gendarmerie en guise de justificatif. Aucune déclaration n'est à enregistrer en l'absence du dépôt de plainte du client.	
OUTILS / INFOS+	Mysys	

4	Rejet de la formule de chèque en cas de présentation à l'encaissement	BDD-Agences/BDR
DESCRIPTION	Lorsque un chèque frappé d'opposition pour perte ou vol se présente à l'encaissement, I-Datech le rejete en précisant le motif à la banque remettante.	
OUTILS / INFOS+	I-DATECH	

2. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Sabrina GUERIN
Processus	C04.20.50 Traiter les incidents liés à un instrument de paiement tout type IP
Date de création	16/10/2018
Date de mise à jour	



Annexe 18 - Traiter une opposition sur chèque de banque

1. OBJET

Cette procédure décrit le traitement d'une opposition sur une ou plusieurs formules de chèques de banque.

Fréquence d'exécution :

à la demande

Evénement(s) déclencheur(s) :

- Demande du client

Prestation(s) finale(s)

: - Chèque opposé

Réglementaire :

Il appartient à la banque d'informer les clients des motifs d'opposition valables et des sanctions encourues en cas de mise en opposition pour un motif non valable.

L'opposant encoure une amende de 375 000 € ou une peine d'emprisonnement de 5 ans en cas de fausse déclaration.

2. EXIGENCES

1. Identifier le client et sa capacité à opposer le chèque
2. Traiter la demande d'opposition
3. Transmettre les documents

3. ETAPES DETAILLEES

1	Identifier le client et sa capacité à opposer le chèque	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Vérifier : <u>l'identité :</u> ➤ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➤ Rapprocher la signature de la pièce d'identité avec celle figurant sur la demande d'émission de prélèvement. Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. <u>-la capacité du client (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal) :</u> ➤ En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant à mandat pour effectuer l'opération. ➤ Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client.(KBIS de moins de 3 mois, n° de SIREN...) Reporter ces informations sur le poste de travail. Tout soupçon de blanchiment doit faire l'objet d'une Déclaration Interne de Doute via l'outil spécifique (en mode dégradé formulaire papier DID figurant dans le classeur TRACFIN des agences)	
OUTILS / INFOS+	- 0330 - Référentiel DRC de la DRCCP - CONFORMITE-Procédure de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme	



2	Traiter la demande d'opposition	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	- Vérifier l'état du chèque de banque sur le poste de travail (non payé), possible uniquement si le chèque a été émis sur ce point de vente. - Editer l'imprimé AGIL CHQ22 de déclaration d'opposition sur chèque en deux exemplaires, le compléter, le faire signer et remettre un exemplaire au client - Emettre une lettre de désistement AGIL BAN015 et la remettre au client pour signature par le bénéficiaire du chèque.	
OUTILS / INFOS+	OUTIL : - PCM-	

3	Transmettre les documents	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	- Numériser les documents AGIL CHQ22 et BAN015 dûment complétés et signés par le client et le bénéficiaire du chèque et les joindre à la demande de prestation sous MYFLOW « Opposer un chèque de banque ». - Transmettre à l'archivage les documents signés (déclaration d'opposition et lettre de désistement) dans l'enveloppe « Archivage Direct documents numérisés agence » ref 360536	
OUTILS / INFOS+	- PCM - MYFLOW	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	
Rédacteur	Jean Luc BILD
Processus	Traiter un chèque de banque
Date de création	24/09/2018
Date de mise à jour	



Annexe 19 - Réceptionner une demande de dénonciation de compte joint en agence

1. OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes à effectuer pour réceptionner une demande de dénonciation de compte joint.

Rappel du dispositif :

La dénonciation est un blocage du compte (cas par exemple de désaccord entre co-titulaires) mais n'est pas obligatoire lors d'une demande de clôture de compte d'un commun accord entre les co-titulaires (procédure de clôture de compte à appliquer).

La convention de compte joint est valable jusqu'à dénonciation expresse, unilatéralement par l'un des co-titulaires, notifiée à l'agence gestionnaire du compte, par remise en agence d'un document libre rédigé et signé par le client ou par lettre recommandée.

Chaque cotitulaire peut seul et à tout moment mettre fin à la solidarité active en dénonçant la convention compte joint.

Le cotitulaire qui dénonce la convention (le dénonciateur) doit en informer préalablement le(s) autre(s) cotitulaire(s) (le dénoncé) ainsi que les mandataires éventuels.

Le blocage du compte, conformément aux règles définies dans la Convention de compte, « Dénonciation du compte joint » (Article 1.2.2.b), entraîne la transformation immédiate du compte joint en un compte indivis, compte collectif sans solidarité active, chaque opération en débit ou en crédit devant donner lieu à une décision conjointe des co-titulaires.

Attention : le compte-joint ne peut pas être transformé en compte simple (sauf dans le cas du décès de l'un des co-titulaires).

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Le compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive, ouvert à deux ou plusieurs personnes (les co-titulaires) qui se confèrent réciproquement tous pouvoirs pour faire fonctionner le compte. Les co-titulaires doivent impérativement être des majeurs capables.

Les co-titulaires d'un compte joint sont créanciers solidaires : chacun d'eux peut disposer seul de tout ou partie du solde du compte (Cf dispositions des articles 1310 à 1319 du Code Civil).

La solidarité passive stipulée dans la convention de compte permet à la Caisse d'Épargne de poursuivre l'un des co-titulaires pour lui réclamer l'intégralité du solde débiteur (Cf dispositions de l'article 1313 du Code Civil).

Aucun lien de parenté entre les co-titulaires n'est nécessaire. Le compte joint fonctionne comme un compte individuel (mêmes produits/services et mêmes opérations).

3. ETAPES DETAILLEES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

⇒ Accéder à l'étape de votre choix par un simple clic

1. [Vérifier l'identité et la capacité client](#)
2. [Informer le client des conséquences de la dénonciation](#)
3. [Vérifier le solde du compte](#)
4. [Faire rédiger une demande de dénonciation](#)
5. [Créer une opposition](#)
6. [Récupérer et détruire les instruments de paiement](#)



7. [Supprimer les produits/services rattachés au compte joint](#)
8. [Enregistrer le demande sous MY FLOW](#)
9. [Envoyer à la DSB les éléments complémentaires demandés sous MY FLOW](#)
10. [Traiter le MAD](#)

1	Vérifier l'identité et la capacité client	BDD – Agences
DESCRIPTION	L'agence reçoit le client ou reçoit la demande du client par courrier en recommandé avec accusé de réception. Interroger le Dossier Réglementaire Client (DRC) via la synthèse client ou l'application Coclico. Vérifier l'identité du client. Si la pièce d'identité n'est pas présente dans le DRC ou si elle ne permet pas d'identifier formellement le client : ce dernier doit présenter un original de document d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique et comportant une photographie du client. Documents officiels recevables : consulter la liste des justificatifs possibles dans les fiches DRC par marché. Vérifier la capacité client. Le compte joint ne peut être ouvert qu'aux majeurs capables juridiquement. Vérifier et mettre à jour le dossier client (identité - domicile - activité économique), ainsi que les informations sur le client dans le poste de travail.	
OUTILS INFOS+	/ Référentiel DRC	



2	Informier le client des conséquences de la dénonciation	BDD – Agences
DESCRIPTION	En présence du client, l'informer des conséquences de la dénonciation : - Clôture du compte et nécessité d'en ouvrir un nouveau si le demandeur et/ou le cotitulaire entendent rester clients. (Prévenir des éventuels coûts supplémentaires liés à l'ouverture d'un nouveau compte, comme l'obligation de souscrire un nouveau forfait par exemple). - Blocage immédiat du compte et nécessité d'obtenir l'accord écrit du cotitulaire sur l'affectation du solde créditeur, le cas échéant. - Reprise des moyens de paiement. - Information sur les risques liés à la clôture du compte. - Remettre un historique de compte et alerter le client sur le risque de non-paiement des opérations récurrentes. - Information sur la nécessité de modifier le compte support en présence de produits/services liés au compte joint (Prêts, Parts Sociales, PEL, prélèvements/virements) Tenter, dans la mesure du possible, de trouver une solution amiable, consistant à clôturer le compte en présence des deux co-titulaires après avoir obtenu leur accord écrit sur l'affectation du solde créditeur. Informier le client de la tarification afférente à cette opération. Informier le client de l'envoi, par la Caisse d'Épargne, d'un courrier accompagné d'un coupon réponse, transmis en recommandé avec accusé de réception au co-titulaire et en simple au demandeur. Ce coupon réponse permettra à chaque co-titulaire de faire part de ses souhaits concernant l'affectation du solde du compte (en cas de solde créditeur) ainsi que de confirmer la demande de clôture du compte. Informier le client de son devoir d'information au(x) co-titulaire(s), et aux mandataires éventuels conformément à la convention de compte. ! Point d'attention : L'enregistrement de la dénonciation doit être traité à réception de la demande par écrit d'un des co-titulaires (blocage du compte – Opposition 0301).	
OUTILS / INFOS+	AGIL CPT003 - LETTRE RECOMMANDEE/A.R INFORMATION CO-TITULAIRE DE DENONCIATION DU COMPTE JOINT	

3	Vérifier le solde du compte	BDD – Agences
DESCRIPTION	En présence du client : - Si le compte présente un solde créditeur, l'agence informe le demandeur qu'il devra compléter le coupon réponse concernant l'affectation du solde. Dans tous les cas, le compte est bloqué en l'absence d'accord écrit de l'ensemble des co-titulaires. - Si le compte présente un solde débiteur, demander au client d'approvisionner le compte en tenant compte des frais de dénonciation et des éventuels agios (transaction 0808). Même si le compte est débiteur, les frais seront néanmoins prélevés et le compte ne sera clôturé qu'après régularisation du solde débiteur.	



4	Faire rédiger une demande de dénonciation	BDD – Agences
DESCRIPTION	Si le client souhaitant dénoncer la convention est présent en agence, lui demander de : - Rédiger un courrier sur papier libre stipulant la dénonciation de convention de compte-joint et au terme duquel il reconnaît avoir été informé des conséquences de sa demande, à savoir le blocage du compte conformément à la convention de compte et la non réalisation des opérations récurrentes ultérieures. - Signer et dater la demande. - Remettre en main propre ce courrier au conseiller pour transmission immédiate à la DSC. => Si le client souhaite envoyer sa demande par courrier en recommandé avec accusé de réception, lui indiquer que celle-ci ne sera être traitée qu'à réception du courrier <u>! Point d'attention : Aucune demande par mail ne sera prise en compte. Si le client formule sa demande par mail, l'informer que seul un courrier écrit déposé en agence ou envoyé en recommandé avec accusé de réception permettra de la prendre en compte.</u>	
OUTILS INFOS+	/	

5	Créer une opposition	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Enregistrer l'opposition « 0301 » qui génère le code opposition « 0603 » et « 0812 » » (mode opératoire dans documents 0701 – Gestion des oppositions : création) IMPORTANT : Procéder le cas échéant, si le client en fait la demande, à une ouverture de compte simple selon la procédure en vigueur. <u>! Point d'attention :</u> L'opposition sur compte entraîne le passage de toutes les opérations (crédit ou débit) dans le MAD (se reporter à l'opération « traiter le MAD » ci-dessous).	
OUTILS INFOS+	/ 0701 - Gestion des oppositions : Création	

6	Récupérer et détruire les instruments de paiement	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Récupérer les instruments de paiement (chéquiers et cartes) du client présent en agence. - Vérifier s'il existe des instruments de paiement en stock à l'agence. - Effectuer la destruction des instruments de paiement en informatique. <u>! Point d'attention :</u> Le client peut déposer ses moyens de paiement dans n'importe quelle agence.	
OUTILS INFOS+	/	



7	Supprimer les produits/services rattachés au compte joint	BDD – Agences
DESCRIPTION	Modifier le compte rattaché au prêt, parts sociales, PEL, virements/prélèvements <u>! Point d'attention :</u> Si le compte joint est toujours lié, la demande du client ne pourra être traitée jusqu'à son terme par le Service Prestations Réglementées	

8	Enregistrer la demande sous MY FLOW	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Dès que l'opposition est enregistrée et qu'il n'y a plus aucun produit/service rattaché, faire une demande MYFLOW (Domaine Bancarisation/Demande client sur compte/Désolidarisation compte joint) en numérisant la demande écrite du dénonciateur. Rappel : La DSC va prendre en charge la tarification, les clôtures de forfaits, les envois de courriers respectifs aux co-titulaires (AGIL- BAN059, BAN065 et BAN066), ainsi que la clôture du compte.	
OUTILS INFOS+	/ AGIL CPT003 LETTRE RECOMMANDEE + A.R INFORMATION CO-TITULAIRE DE DENONCIATION DU COMPTE JOINT AGIL CPT002 LETTRE DE DENONCIATION DE COMPTE JOINT	

9	Envoyer à la DSC les éléments complémentaires demandés sous MY FLOW	BDD – Agences
DESCRIPTION	- A la demande de la DSC et directement sous MyFlow, l'agence pourra être sollicitée si un des prérequis n'a pas été réalisé, pour effectuer les actions suivantes : Actions agences ☐ Changement du compte support de prélèvement du ou des prêts en cours ☐ Changement de compte support des parts sociales ☐ Changement de la domiciliation des prélèvements récurrents du compte joint sur un autre compte en accord avec le client ☐ Régularisation du solde débiteur du compte joint en vue de la clôture ☐ Transmission des instructions des clients sur l'affectation du solde créditeur du compte joint ☐ Autre Attention : Si des points de blocage subsistent (solde débiteur ou créditeur, produits/services rattachés...) deux mois après la date de la demande de désolidarisation, celle-ci sera suspendue. La prestation Myflow sera alors clôturée, il appartiendra à l'agence, de mener la procédure à son terme.	

9	Traiter le MAD	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Les co-titulaires doivent restituer l'ensemble des moyens de paiement. - Seuls les mouvements débiteurs antérieurs au blocage du compte, se présentant au MAD seront honorés. - Par exception, un accord écrit des deux co-titulaires sera obligatoirement demandé pour validation de tout mouvement postérieur à la date du blocage. - Tous les mouvements créditeurs se présentant au MAD doivent être rejetés. A l'exception de tout versement de régularisation de solde débiteur.	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Stéphane CLAUDEL
Rédacteur	Alexandra COLIN
Processus	C04.10.20
Date de création	11/05/2021
Date de mise à jour	



Annexe 20 - Créer, Modifier et Clôturer une procuration

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de décrire les modalités de gestion des procurations pour les Marchés des Particuliers, des Professionnels et de la BDR.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Connaissance du client
- Protection des données personnelles du client
- Devoir de conseil
- Contrôle de conformité
- Lutte anti blanchiment

3. ETAPES DETAILLEES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

⇒ **Accéder à l'étape de votre choix par un simple clic**

1. [Contrôler l'identité et la capacité du client](#)
2. [Mettre en place une procuration](#)
3. [Révoquer ou renoncer à une procuration](#)
4. [Spécificité de la procuration porteur de carte PRO](#)

1	Contrôler l'identité et la capacité du mandant et du mandataire	BDD – BDR
DESCRIPTION	Appliquer la procédure en vigueur "Contrôler l'identité et la capacité du client tous marchés"	
OUTILS / INFOS+	Procédure Contrôler l'identité et la capacité du client tous marchés	

2	Mettre en place une procuration	BDD – BDR
DESCRIPTION	Cette étape décrit les modalités de mise en place d'une procuration à la demande d'un client. ➤ Le demandeur est le « mandant », il est majeur capable, représentant légal d'un mineur ou représentant légal de la Personne Morale. ➤ Il donne tout accès à un ou plusieurs de ses comptes à une tierce personne physique, majeur capable, cliente ou non de la CEGEE et non interdite judiciaire. Cette personne est le « mandataire ». Cas particulier du mineur émancipé : l'article 413-6 du Code Civil dispose que le mineur émancipé est capable comme un majeur de tous les actes de la vie civile. Un mineur émancipé peut donc être mandataire dès lors qu'il justifie de sa capacité par la production d'un jugement ou d'une ordonnance. ! Point d'attention: Il est obligatoire de procéder à la mise à jour - ou à la création le cas échéant - du dossier réglementaire client (DRC) du mandataire et d'actualiser les données personnes si besoin. Le mandataire doit présenter un justificatif d'identité en cours de validité, délivré par une administration publique et comportant une photographie du client. - Pour toutes les procurations informatiques en cours, vérifier que les pouvoirs et les justificatifs d'identité sont présents dans le dossier client, sont conformes et sont valides (statuts, PV d'AG...). Dans le cas contraire, effectuer les recherches en interne pour retrouver les éléments manquants ou solliciter le client afin d'actualiser ses procurations.	



Supprimer dans les meilleurs délais les procurations informatiques pour lesquelles les justificatifs ne peuvent pas être obtenus.

- **En cas de procuration complexe**, saisir un commentaire invitant à consulter le dossier client ou à solliciter le gestionnaire du compte (Centre d'affaires ou Direction de l'Immobilier et du Logement Social).

- **Dans le cas d'un mandataire non client** et par conséquent absent du système d'information, il convient de créer la personne. Pour ces mandataires non clients, seul le justificatif d'identité est à numériser dans Classeur Client (DRC du mandataire).

Les protagonistes identifiés, procéder à la saisie informatique de la procuration.

3 types de procurations possibles :

- Procuration générale par compte
- Procuration spéciale d'administration
- Procuration spéciale porteur de carte Pro

Faire signer mandant **ET** mandataire le contrat informatique ou le document AGIL PROC080 « Pouvoir » ou PROC998 « Pouvoir BDR » :

- Le mandant doit faire précéder sa signature de la mention obligatoire « Bon pour pouvoir »
- Le mandataire de la mention « Bon pour acceptation de pouvoir »

!Point d'attention :

Si le client remet spontanément son propre document de procuration ou une procuration notariée, s'assurer que ce document mentionne a minima les éléments prévus dans le modèle type CE. En cas de mention manquante, l'inviter à compléter le modèle type CE (Document AGIL CLI998), avec le courrier type d'accompagnement (Document AGIL CLI999).

Remettre un exemplaire au mandant.

Numériser l'autre exemplaire dans Classeur Client et **procéder à l'archivage** selon la procédure en vigueur :

- Territoire Alsace : filet jaune à destination d'I-Datech
- Territoire LCA : enveloppe quotidienne d'archivage

! Point d'attention:

- **La présence du mandant est obligatoire**
- La présence du mandataire est facultative. Dans l'attente de la signature du mandataire, la procuration sera enregistrée en informatique mais ne sera pas activée. La procuration prendra effet à la signature du mandataire.
- Seul le titulaire du compte ou le représentant légal de la personne morale peut être à l'origine de la demande de mise en place d'une procuration.
- En cas de procuration donnée sur un compte collectif, tous les titulaires doivent signer en tant que « mandants ».

OUTILS /
INFOS+

[Book MyWay Procurations](#)
[AGIL PROC080 Formulaire pouvoirs BDD](#)
[AGIL CLI998 Formulaire pouvoirs BDR](#)
[AGIL CLI999 Courrier d'accompagnement pouvoir BDR](#)



3	Révoquer ou renoncer à une procuration	BDD – BDR
DESCRIPTION	Cette étape décrit les 3 cas possibles d'annulation de procuration : ➤ On parle de Révocation si le mandant est à l'initiative de la demande : il convient d' informer le mandant qu'il lui appartient de prévenir le mandataire, de lui interdire l'accès à ses comptes, de récupérer le cas échéant les instruments de paiement et de retrait en sa possession, et si compte collectif de prévenir le(s) co-titulaire(s). A noter que la demande de révocation peut venir d'un seul des co-titulaires en cas de compte collectif. ➤ Ou de Renonciation si c'est le mandataire qui se manifeste : il convient d' informer le mandataire qu'il lui appartient de prévenir le mandant, et de lui restituer le cas échéant les instruments financiers en sa possession. ➤ Et de Révocation à l'initiative de la CEGEE dans les cas où il apparaît que le mandataire n'agit plus dans les intérêts du mandant. Dans ce cas, la CEGEE doit en informer le mandant (Document AGIL PROC100) et le mandataire (Document AGIL PROC101) en précisant les faits qui conduisent à cette révocation. Procéder à l'annulation informatiquement. Faire signer le demandeur. Lui remettre un exemplaire. Numériser l'autre exemplaire dans Classeur Client et procéder à l'archivage selon la procédure en vigueur : - Territoire Alsace : filet jaune à destination d'I-Datech - Territoire LCA : enveloppe quotidienne d'archivage ! Points d'attention : - Si le mandataire ne restitue pas les instruments de paiement (cartes, chéquiers,...) en sa possession le cas échéant, mettre en place une opposition sur compte.	
OUTILS / INFOS+	Book MyWay Procurations Enregistrer une opposition de chèque-chéquier pour perte ou vol Opposer une carte AGIL PROC 100 courrier mandant révocation de procuration AGIL PROC 101 courrier mandataire révocation de procuration	

4	Spécificité de la procuration porteur carte PRO	BDD – BDR
DESCRIPTION	➤ Mise en place de la procuration porteur de carte PRO : • Créer la procuration AVANT de commander la carte • Ainsi la carte sera intégrée dans le forfait PRO • Et sur la carte apparaîtront : nom de l'entreprise et nom de porteur carte (indifféremment gérant, salarié,...) ➤ Suppression de la procuration : elle n'est possible que si la carte n'est plus active.	
OUTILS / INFOS+	Mode opératoire souscription procuration porteur carte pro Procédure Ouvrir, modifier et clôturer un compte Professionnel	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	GTF Evènements de Compte S. CLAUDEL
Rédacteur	Corinne COSSU (Task force fusion), C. JACQUINET (Contributeur GTF Fusion)
Processus	C03.20.20
Date de création	27/07/2018
Date de mise à jour	-

Annexe 21 - Délivrer un chéquier

1. OBJET

Remettre un carnet de chèques barrés au client.

Fréquence d'exécution :

- A la demande

Evénement(s) déclencheur(s) :

- Demande de délivrance d'un carnet de chèques

Prestation(s) finale(s) :

- Carnet de chèques remis

! Point d'attention :

L'absence de pièce d'identité officiellement reconnue est totalement bloquante.

S'il s'agit d'une première remise de chéquier faisant suite à l'ouverture du compte chèques, expliquer le fonctionnement du compte de dépôt au client (seuil, dépôts,...) et réaliser une démonstration des instruments de paiement.

Exigences Réglementaires :

- Selon l'article 30 du décret du 22 05 92 : « Tout banquier doit interroger la Banque de France avant de procéder à la première délivrance de formules de chèques à un nouveau titulaire de compte. Les réponses doivent être conservées deux ans ». - Les formules de chèques barrés et non endossables sont gratuitement mises à la disposition du titulaire du compte (L04.01.A.R08).
- Le refus de délivrance de formules de chèques doit être motivé. Il ne doit pas être abusif (L04.01.A.R06).
- Conserver les accusés de réception de remise de chéquier pendant un délai de deux ans à compter de la date de remise ou de la date d'envoi (L04.01.A.R09.MA01).

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Contrôler l'identité et la qualité du demandeur
2. Faire signer l'accusé de réception par le client
3. Saisir la délivrance du chéquier
4. Délivrer le chéquier
5. Répartir les documents



2. ETAPES DETAILLEES

1	Vérifier l'identité et la capacité client	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Vérifier : <u>l'identité</u> : ➤ Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➤ Rapprocher la signature de la pièce d'identité avec celle figurant sur la demande d'émission de prélèvement. Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. <u>-la capacité du client</u> (qualité de titulaire, mandataire ou représentant légal) : ➤ En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant à mandat pour effectuer l'opération. ➤ Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. (KBIS de moins de 3 mois, n° de SIREN...) Référentiel DRC S'il s'agit d'une première remise de chéquier faisant suite à l'ouverture du compte chèques, récupérer auprès du client la lettre d'accueil qui a été envoyée à son domicile ; interroger la Banque de France ; imprimer la réponse Banque de France. ! Point d'attention : Ne pas remettre le chéquier si le client est fiché ! Point d'attention : La mise à jour du dossier client dans le système d'information est obligatoire.	
OUTILS / INFOS+	Référentiel de la DRC	

2	Faire signer l'accusé de réception par le client	BDD – Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Détacher l'accusé de réception de la première page du chéquier et y recueillir la date de la remise et la signature du client. Contrôler la signature Enregistrer le type d'envoi du chéquier.	
OUTILS / INFOS+	0501 - Avenant sur CDD ou CCE : Gestion de la famille chèquiers	

3	Saisir la délivrance du chéquier	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Saisir la délivrance du chéquier dans le système informatique	
OUTILS	- 0120 - Gestion des familles chèquiers des clients	

4	Délivrer le chéquier	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	Si la transaction de remise n'a été pas été bloquée, remettre le chéquier au client. - S'il s'agit d'une première remise de chéquier faisant suite à l'ouverture du compte chèques, expliquer le fonctionnement du compte de dépôt au client (seuil, dépôts,...) et réaliser une démonstration des instruments de paiement ! Point d'attention : Afin d'éviter une proposition de destruction de chéquier en stock depuis plus de 3 mois, remettre au client le chéquier le plus ancien.	
OUTILS		

4	Répartir les documents	BDD - Agences BDR- Chargé d'Affaires
DESCRIPTION	S'il s'agit d'une première remise de chéquier faisant suite à l'ouverture du compte chèques, insérer la lettre d'accueil et la réponse Banque de France dans le 'Dossier Client'. - Archiver les accusés de réception de remise de chéquier : classement centralisé par ordre chronologique, à conserver pendant un délai de deux ans à compter de la date de remise ou de la date d'envoi.	

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	
Rédacteur	Véronique THOMAS
Processus	Parametrer l'envoi du chéquier
Date de création	16/10/2018
Date de mise à jour	



Annexe 22 - Délivrer une carte bancaire à un client particulier

1. OBJET

Cette procédure concerne la remise d'une carte bancaire à un client particulier (cas de remise pour une première carte ou remplacement).

Fréquence d'exécution :

- A la demande

Événement(s) déclencheur(s) :

- Demande de délivrance d'une carte bancaire

Prestation(s) finale(s) :

- Carte bancaire remise au client
- Demande de souscription refusée, moyens de paiements récupérés et découvert annulé

! Points d'attention :

- Seul le titulaire est autorisé à retirer la carte
- La banque doit contrôler l'identité à l'aide des nom/prénom & date de naissance figurant dans la base informatique et sur la pièce d'identité présentée par le client.
- Contrôler le formulaire de retrait de la carte.
- Si une carte de paiement support de Monéo ou une carte Monéo Bleu est à restituer, avant remise de la nouvelle carte, s'assurer de l'éventuel remboursement de fonds avant sa destruction tant informatique que physique.
- S'assurer du type de création (Normal, Perte, Vol, Changement de type immédiat, Changement de type au renouvellement).
- Attention à ne pas détruire une carte à tort. Bien vérifier les caractéristiques de la carte proposée à la destruction : type, numéro, échéance.
- Pour la carte Infinite : remettre au client le packaging incluant la carte, ainsi que la documentation Visa Infinite : * le guide Tout Infinite (offre d'assurances, d'assistance, garanties ; * le guide VUP (offre partenaires). Inviter le client à contacter au plus tôt le Service Infinite.

Si le client ne souhaite pas récupérer sa carte à l'agence, il faut l'envoyer à son domicile, uniquement en recommandé avec accusé de réception. (Selon tarification en vigueur)

Exigences Réglementaire :

- Seul le titulaire est autorisé à retirer la carte.
- La banque doit contrôler l'identité à l'aide des nom/prénom & date de naissance figurant dans la base informatique et sur la pièce d'identité présentée par le client.
- Contrôler le formulaire de retrait de la carte.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Contrôle l'identité et la qualité du demandeur
2. Fiabilise les données client dans le système
3. Modifie les propriétés de la carte
4. Contrôle le risque client
5. Fait signer le porteur
6. Saisie la remise de la carte
7. Remet la carte au client
8. Récupérer les anciennes cartes
9. Remet la documentation au client pour la carte Infinite
10. Finalise la commande de la carte
11. Archive les documents



2. ETAPES DETAILLEES

1	Contrôler l'identité du client	BDD – Agences
DESCRIPTION	Vérifier en présence du client et selon la procédure en vigueur : ➤ son identité : Dans le DRC, il faut s'assurer qu'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie du client est présente afin de pouvoir l'identifier formellement. Le cas échéant, ce dernier doit nous fournir un original de document d'identité en cours de validité avec photographie délivré par une administration publique. ➤ sa capacité à agir sur le compte (qualité de titulaire, mandataire) : En présence d'une personne morale, le demandeur représentant l'entreprise doit avoir le pouvoir de faire la demande (signatures actes ou documents). A partir des documents remis et en consultant le SI, s'assurer que la personne se présentant a mandat pour effectuer l'opération. Le cas échéant, il faut obtenir les originaux de toutes pièces justificatives nécessaires en cours de validité et mettre à jour le dossier client. ➤ Se référer au référentiel DRC de la DRCCP. Si le client n'est pas autorisé à effectuer la demande, lui expliquer que celle-ci n'est pas recevable. ➤ Vérifier l'existence et la complétude du dossier règlementaire client	
OUTILS / INFOS+	Mysys : DRC Référentiel DRC	

2	Fiabiliser les données client dans le système d'information	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Créer ou actualiser toutes les données : - Gestion Personne : administratives, professionnelles... - Dossier client : Point budget, revenus, charges, habitation... - DRC : mise à jour du dossier règlementaire Recueillir, le cas échéant, et numériser les pièces justificatives manquantes ou actualisées du D.R.C. - créer, modifier le dossier fiscal ! Point d'attention : La mise à jour du dossier client dans le Système d'Information est obligatoire	
OUTILS	Interroger BDF via le poste de travail Mysys Fiabiliser les données client dans le système d'information	

3	Modifier les propriétés de la carte	BDD – Agences
DESCRIPTION	- vérifier que le client se trouve bien dans un pays bloqué - modifier les propriétés de la carte sur le système informatique	
OUTILS / INFOS+	Mysys	

4	Contrôler le risque client	BDD – Agences
DESCRIPTION	- Contrôler qu'il n'y a pas d'opposition sur le compte. - Analyser la cotation client. Note client bancaire Bâle II (NET) pour les clients RETAIL ou Note personne Bâle II pour les clients CORPORATE - Faire signer la fiche d'octroi pour la Carte Infinite - Vérifier le niveau délégataire nécessaire à la mise en œuvre du service carte ; le cas échéant obtenir l'accord du délégataire et le numériser selon la procédure archivage en vigueur - Adapter le niveau de service de la carte selon le risque client.	
OUTILS / INFOS+	- 0229 - Interrogation BDF (FCC / FICP)	



	- 0701 - Gestion des oppositions : Interrogation Fiche technique plafonds Cartes Fiche d'octroi Carte Infinite	
5	Faire signer le porteur	BDD – Agences
DESCRIPTION	Faire signer obligatoirement le porteur ou son représentant légal sur : - L'avis d'opération si celui-ci est présenté - ou - L'imprimé remise de carte	
OUTILS		
6	Saisie de la remise de la carte	BDD – Agences
DESCRIPTION	Saisir la délivrance de la carte dans le système informatique. ! Point d'attention : Si le client ne souhaite pas récupérer sa carte à l'agence, il faut l'envoyer à son domicile, uniquement en recommandé avec accusé de réception. L'envoi en RAR est facturé selon la tarification en vigueur. Le client doit être informé de cette tarification avant l'expédition de la carte à son domicile.	
OUTILS / INFOS+	- 0122 - Délivrance de cartes	
7	Remettre la carte au client	BDD – Agences
DESCRIPTION	S'il n'y a aucune carte précédente, remettre la carte à son titulaire. ! Point d'attention : Si le client ne souhaite pas récupérer sa carte à l'agence, il faut l'envoyer à son domicile, uniquement en recommandé avec accusé de réception (selon la tarification en vigueur).	
OUTILS / INFOS+	- 0122 - Délivrance de cartes	
8	Récupérer les anciennes cartes	BDD – Agences
DESCRIPTION	Consulter la liste des cartes à récupérer dans le système informatique et récupérer le cas échéant les cartes auprès du client. ! Point d'attention : Attention à ne pas détruire une carte à tort. Bien vérifier les caractéristiques de la carte proposée à la destruction : type, numéro, échéance.	
OUTILS / INFOS+	- 0602 - Clôture de services	
9	Remettre la documentation au client pour la carte Infinite	BDD – Agences
DESCRIPTION	Pour Visa Infinite : remettre la documentation au client et les modalités d'appel au Service Infinite - Remettre au client le package incluant la carte, ainsi que la documentation Visa Infinite : * le guide Tout Infinite (offre d'assurances, d'assistance, garanties ; * le guide VUP (offre partenaires). - Inviter le client à contacter le Service Infinite (numéro de téléphone sur la carte), pour procéder à son identification. - Lors de l'appel, le chargé d'assistance Service Infinite demande au client le mot de passe (date de naissance par défaut), procède à l'authentification du client ; le chargé d'assistance Service Infinite invite le client à changer de mot de passe, recueille le nouveau mot de passe, et les thèmes du script antifraude (questions et réponses) ! Point d'attention :	

	Si le client ne souhaite pas récupérer sa carte à l'agence, il faut l'envoyer	
OUTILS / INFOS+		
10	Finaliser la commande de la carte	BDD – Agences
DESCRIPTION	→ Editer en 2 exemplaires les conditions particulières et les faire signer par le client → Mettre à disposition les CG selon la procédure en vigueur → Numériser ou envoyer à la numérisation les documents contractuels	
OUTILS / INFOS+	- Procédure "Remettre des CG à la clientèle"	
11	Archiver les documents	BDD – Agences
DESCRIPTION	Envoie à la numérisation l'exemplaire agence des conditions particulières.	
OUTILS / INFOS+	Procédure « Archivage »	

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Jean Luc BILD
Processus	C04.20.10 Vendre et gérer les produits liés à la bancarisation et à l'équipement
Date de création	03/03/2016
Date de mise à jour	06/11/2018

Annexe 23 - Traiter une carte capturée dans un GAB

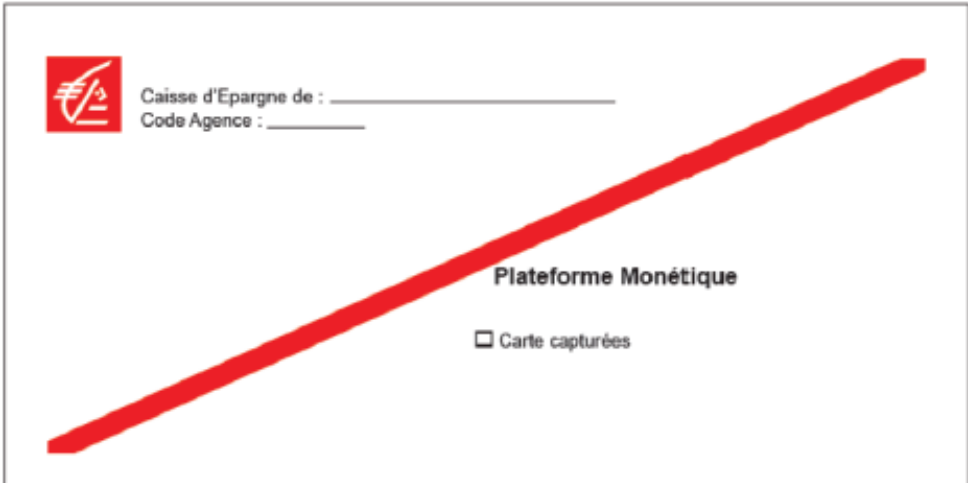
1. OBJET

Cette procédure indique la marche à suivre pour traiter les cartes capturées dans un GAB de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. Trier et traiter les cartes capturées par son GAB
2. Analyser en compagnie du client les raisons de la capture

2. ETAPES DETAILLEES

1	Trier et traiter les cartes capturées par son GAB sortant et entrant	BDD-Agences
DESCRIPTION	Pour une carte « autre banque », il faut : - éditer le détail de la carte capturée via le GAB : • Menu • Journal électronique • Liste des cartes capturées • Toute la liste • Sélectionner la carte à interroger • Imprimer le détail indiquant le motif de la capture - transmettre la carte « autres banques » capturée, accompagnée du « Bordereau d'envoi de carte capturée » (MOP001) et du ticket de capture issu du GAB au Service Courrier de Nancy en utilisant l'enveloppe spécifique.  Pour une carte porteur « Caisse d'Epargne Grand Est Europe » il faut : - vérifier sur MYSYS si la carte est bloquée ou non : mise en opposition ou expirée. - Puis envoyer la carte accompagnée du « Bordereau d'envoi de carte capturée » au point de vente d'attache ou remettre la carte au porteur en réalisant éventuellement une demande de réédition du code confidentiel sur Mysys.	



	<u>Pour l'agence sortante :</u> • Gérer le stock informatique • Effectuer une « sortie unitaire » motif « autres EDS » • Imprimer le PV de sortie du stock • Envoyer la carte accompagnée du PV au point de vente d'attache par navette courrier interne • Si la carte capturée est en opposition, il faut gérer le stock informatique : ➢ Effectuer une sortie par « destruction » ➢ Editer le procès-verbal de destruction ➢ Détruire physiquement la carte par votre broyeur ➢ Archiver le PV de destruction dans le Plan de classement Client <u>Pour l'agence entrante :</u> • Entrer la carte dans le stock informatique • Effectuer une « entrée par récupération »
OUTILS / INFOS+	Imprimé MOP001 Bordereau d'envoi de carte capturée Imprimé PV de sortie de stock Imprimé PV de destruction de carte

2	Analyser en compagnie du client les raisons de la capture	BDD-Agences
DESCRIPTION	Remettre la carte au porteur en réalisant éventuellement une demande de réédition du code confidentiel sur TIM.	
OUTILS / INFOS+		

3. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	Sabrina GUERIN
Processus	C04.20.50 Traiter les incidents liés à un instrument de paiement tout type IP
Date de création	05/11/2018
Date de mise à jour	05/11/2019

Annexe 24 - Bordereau de remise de carte

**Remise de
carte**DOCUMENT A USAGE INTERNE
IMPRIMER ou PHOTOCOPIER**Agence**

Agence : **EDS :**
Collaborateur :

Client

Nom / Prénom :
Date de Naissance : **N° de compte :**

Référence documents d'identité

Type :
N° :

Remise

N° de la carte :
Type de carte :

Date : / /

Signature du client :



Annexe 25 - Traiter une demande de déblocage de fonds (Crédits aux Particuliers)

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de décrire les modalités pratiques pour traiter une demande de déblocage de fonds d'un crédit instruit sous MYC contracté par un client particulier ou SCI patrimoniale.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Avant tout déblocage, l'offre de prêt doit être acceptée et signée par les deux parties conformément aux exigences réglementaires :

- Loi Immo : respect du délai de réflexion de 11 jours calendaires à compter de la date de réception de l'offre de prêt.
- Loi Conso : déblocage des fonds au 14^{ème} jour après acceptation de l'offre, toutefois le déblocage peut intervenir exceptionnellement à partir du 8^{ème} jour après acceptation de l'offre de prêt, si l'emprunteur a indiqué dans l'offre qu'il renonce au délai légal de rétractation.
- Hors-Loi : pas de délai.

Le prêt est mis en amortissement après la période de préfinancement (maximum 36 mois) même si l'intégralité des fonds ne sont pas débloqués.

3. ETAPES DETAILLEES

1. [Emettre une demande de déblocage](#)
2. [Réceptionner la demande de déblocage](#)
3. [Procéder aux contrôles préalables des assurances et des garanties](#)
4. [Procéder aux contrôles des pièces justificatives en fonction de la typologie de déblocage](#)
5. [Créer la demande de déblocage sur E-déblo](#)
6. [Procéder au versement des fonds](#)
7. [Cas particuliers : univers trésorerie](#)

1	Emettre une demande de déblocage	Agence / Client / Notaire
DESCRIPTION	La demande de déblocage peut être adressée soit : ➔ par l'agence : mode unique de transmission -> E-Deblo L'instructeur de la demande de déblocage en agence s'assure de la collecte et de la numérisation des pièces justificatives dans le DNC (Dossier Numérique Crédit). ➔ par les notaires et les clients CEGEE : - par mail : deblocages-credit-immo@cegee.caisse-epargne.fr	

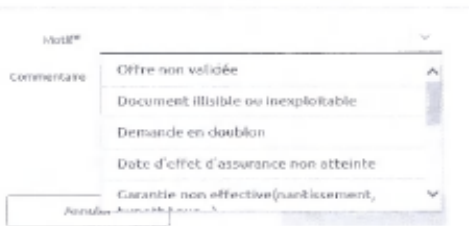
	- ou par courrier postal à l'adresse suivante accompagnée des pièces justificatives (cf. pièces justificatives étape 3) <i>Adresse postale :</i> CEGEE Service Production Crédits 5 rue Victor Poiré CS 70014 54002 Nancy Cedex ! Point d'attention : la demande de déblocage doit être réceptionnée par le Back-Office, 2 jours ouvrés avant la date souhaitée de déblocage. La date de RDV notaire doit impérativement être renseignée dans E-Deblo.
OUTILS / INFOS+	Mode opératoire E-déblo agence : http://commerciaux.celca.caisse-epargne.fr/download/1199/modes-operatoires/18509/e-deblo-deblocage-de-fonds-mode-operatoire.ppt

2	Réceptionner la demande de déblocage	Back-Office		
DESCRIPTION	Le back-office peut réceptionner la demande via :			
		Agence	Client	Notaire
	E-Deblo	X		
	Courrier postal		X	X
	Boîte mail générique		deblocages-credit-immo@cegee.caisse-epargne.fr	deblocages-credit-immo@cegee.caisse-epargne.fr
OUTILS / INFOS+				

3	Procéder aux contrôles préalables des assurances et des garanties	Back-Office																
DESCRIPTION	Une coche verte sur E-Deblo indique la contractualisation finalisée de l'offre, une croix rouge dans le cas contraire.																	
	<table><tr><td>4976680</td><td>211 050,27 EUR</td><td>08/09/2020</td><td>Notaire</td><td>Logement existant</td><td>08/09/2020</td><td>DEMANDÉE</td><td>x</td></tr><tr><td>4959189</td><td>56 690,31 EUR</td><td>08/09/2020</td><td>Notaire</td><td>Opérations immobilières diverses</td><td>29/09/2020</td><td>DEMANDÉE</td><td>✓</td></tr></table>		4976680	211 050,27 EUR	08/09/2020	Notaire	Logement existant	08/09/2020	DEMANDÉE	x	4959189	56 690,31 EUR	08/09/2020	Notaire	Opérations immobilières diverses	29/09/2020	DEMANDÉE	✓
	4976680	211 050,27 EUR	08/09/2020	Notaire	Logement existant	08/09/2020	DEMANDÉE	x										
	4959189	56 690,31 EUR	08/09/2020	Notaire	Opérations immobilières diverses	29/09/2020	DEMANDÉE	✓										
	<u>Garantie</u>																	
○ SACCEF : vérifier l'engagement de caution et les réserves éventuellement émises. Lever les réserves relevant du Back-Office avant déblocage, sinon le déblocage ne doit pas être réalisé. ○ Caution externe : RAS sauf prise en compte du cas particulier FMGM (Fond Mutuel de Garantie des Militaires) ➔ envoyer l'attestation + les factures FMGM au service Comptabilité (cegee-l-compta-credits@cegee.caisse-epargne.fr). ○ Hypothèque /PPD (Privilège Prêteurs Deniers) : vérifier l'envoi préalable des pouvoirs au notaire (document disponible dans le DNC (Dossier Numérique Crédit)). ○ Nantissement d'assurances-vie Groupe : RAS																		



	○ Nantissement d'assurance-vie externe / délégation de créance d'assurances-vie externe : avant déblocage, contrôler l'enregistrement du nantissement / de la délégation par la compagnie d'assurance (le document doit être numérisé dans le DNC, être en possession de l'original du nantissement / de la délégation). ○ Nantissement de comptes-titres : vérifier l'acte de nantissement complété et signé (numérisé au DNC) + interroger la synthèse du client pour s'assurer que le compte est nanti (opposition mise en place). <u>Assurance</u> ○ CNP : RAS ○ ADE/CBP : RAS ○ Assurance externe : RAS (les adhésions définitives ont été obtenues avant l'édition des offres par l'instruction) ○ Assurance externe AGPM (Association Générale de Prévoyance Militaire) : envoi de l'offre de prêt + certificat d'engagement d'assurance ; attendre le retour du certificat d'adhésion définitive pour tout déblocage. Excepté Rachats : seuls déblocables avant réception certificat définitif ; envoi du TA à la mise en amortissement.
OUTILS / INFOS+	Mode opératoire FMGM : ICI

4	Procéder aux contrôles des pièces justificatives en fonction de la typologie de déblocage	Back-Office
DESCRIPTION	Le collaborateur du Back-Office contrôle les justificatifs fournis (en fonction du type de crédit et/ou de l'objet du financement). 1) Si la demande est erronée, incomplète ou non conforme, le Back-Office refuse la demande Edeblo et renseigne le motif de refus dans la zone dédiée au commentaire. Explications du refus  L'information de refus est envoyée automatiquement à l'agence qui devra ressaisir une nouvelle demande avec numérisation dans le DNC des pièces justificatives. L'agence devra, le cas échéant, recontacter le client pour la délivrance des justificatifs nécessaires. Le collaborateur du BO mentionne dans Historique crédit les pièces manquantes. 2) Si la demande est complète et conforme, le Back Office procède au versement des fonds -> Etape 6 : Procéder à la demande de déblocage	

	<u>! Point d'attention :</u> Il convient de veiller à ce que la demande de déblocage ne soit pas un doublon (via l'historique E-Deblo/SYNCHRO ou en consultant les pièces justificatives dans le DNC) Veiller à s'approprier les principes de déblocages dans le référentiel des délégations en vigueur au moment du déblocage.
OUTILS / INFOS+	Référentiel des délégations : http://commerciaux.celca.caisse-epargne.fr/download/1479/schemas-delegataires-cegee-territoires-ex-celca-et-ex-cea/19383/referentiel-des-delegations-particulier-credit-immobilier-01-10-2020.pdf Tableau récapitulatif règles de déblocages : ICI Lien vers mode opératoire création d'une alerte dans Historique crédit : ICI

5	Créer la demande de déblocage sur E-Deblo	Back-Office
DESCRIPTION	Lorsque la demande de déblocage est transmise directement par le client ou le notaire via la boîte mail, (ou courrier) le collaborateur du Back-Office doit la créer sur l'outil E-Deblo. Après les contrôles préalables précités dans l'étape 3, le collaborateur du Back-Office procèdera à la saisie de la demande sous edeblo, à la numérisation des pièces justificatives dans le DNC et au traitement du versement (voir étape 6) <u>! Point d'attention :</u> Respecter un délai de quelques minutes entre la création et le traitement du E-deblo (pour suppression du flux MYFLOW)	
OUTILS / INFOS+	Mode opératoire E-déblo : http://commerciaux.celca.caisse-epargne.fr/download/1199/modes-operatoires/18509/e-deblo-deblocage-de-fonds-mode-operatoire.ppt	

6	Procéder au versement des fonds	Back Office
DESCRIPTION	Après les contrôles préalables cités dans les étapes précédentes, le collaborateur du Back-Office procèdera au versement de la demande directement sous e-deblo. <u>! Point d'attention :</u> Règles spécifiques de déblocage sur PTZ : Cf tableau de synthèse règles de déblocage Règles spécifiques de déblocage sur prêts CHF : cf mode opératoire ci-dessous	
OUTILS / INFOS+	Mode Opératoire déblocage CHF sans garantie de change : ICI Mode Opératoire déblocage CHF avec garantie de change : ICI Tableau de synthèse règles de déblocages : ICI	
7	Cas Particuliers : Univers Trésorerie	Agence
DESCRIPTION	➔ Pour les prêts trésorerie, les demandes de déblocage de fonds sont à transférer au back-Office via la boîte mail : deblocages-credit-immo@cegee.caisse-epargne.fr	
OUTILS / INFOS+		

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Christophe CAEN
Rédacteur	Valérie STARK, Marie SCHWENTZEL, Christelle LESNIENSKI
Relecture	Philippe HOFFER, Magena TOUSSAINT
Processus	Code et libellé du processus de rattachement de la procédure (indiqué par la Direction de l'Organisation)
Date de création	09/2020
Date de mise à jour	
Référence de la procédure	

5. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Libellé	Rédacteurs
08/09/2020	Rédaction initiale de la procédure	Valérie STARK, Marie SCHWENTZEL
17/09/2020	Rédaction et corrections de la procédure + modes opératoires	Christelle LESNIENSKI, Magena TOUSSAINT



Annexe 26 - Décider les suspens MAD pour un client Particulier

1. OBJET

Cette procédure décrit les opérations réalisées chaque jour pour le traitement des suspens MAD par le Réseau commercial.

Afin de diminuer le nombre d'instances à traiter en agence, le MAD fonctionne selon des règles d'imputation automatique par lots qui correspondent à la réglementation en vigueur et aux paramètres validés par la CEGEE.

Le contrôle du schéma délégataire est réalisé automatiquement à l'aide d'Adelys MAD.

➤ Recyclage

Chaque soir, les opérations laissées en suspens sont présentées à nouveau de façon à tenir compte de l'évolution du solde disponible, en particulier en cas de versement en cours de journée, et à permettre une imputation automatique le cas échéant.

Le recyclage est effectué jusqu'à la date limite de prise de décision

A la date limite de défaut de prise de décision :

- le mouvement sans provision est rejeté automatiquement avec le motif d'entrée dans le MAD
- tous les mouvements avec un autre motif sont transférés au MAD Siège

➤ Tarification

Elle est appliquée automatiquement selon les conditions et tarifs des opérations et services bancaires aux particuliers en vigueur actuellement.

La tarification est en forçage automatique pour les opérations acceptées dans la limite des règles d'imputation (Cf. Exigences Réglementaires) ainsi que pour les opérations DAB et les factures cartes bancaires et débit différé.

La tarification dans le cadre d'une prise de décision manuelle est :

- Systématique pour une décision de rejet motif sans provision
- Optionnelle pour une décision de rejet « autres motifs ». EX titulaire décédé (la valeur par défaut est la facturation décidée par la caisse).
- Systématique pour une décision de forçage (sauf cas d'opposition).
- Systématique en cas d'imputation suite à recyclage dès la première journée de présence dans le MAD.

Depuis le 11 février 2002 des aménagements concernant la réduction de la facturation des Incidents de Paiements ont été élaborés (note CNCE n° 197/NC/01/096).

Ces aménagements concernent :

- L'exonération de tarification lors de la présence d'oppositions 101 (contentieux) et 102 (pré contentieux lourd)
- La tarification des rejets de chèque de faible montant (50 €) : loi MURCEF
- Une imputation globalisée sur le compte du client de la tarification selon le type d'opération et de code de décision.
- Forçage MAD (chèque, prélèvement, carte) : conformément à la loi bancaire, depuis le 1er janvier 2014, les commissions d'interventions sont plafonnées pour la clientèle standard à 10 opérations par mois (soit 80 €) prélevés automatiquement. Pour les titulaires de l'offre clientèle en situation de fragilité financière (OCF-SBB...), le plafonnement des frais d'incidents est de 25€ pour les clients en situation de fragilité et 16,50€ les clients détenteurs de l'OCF.
- Rejet de prélèvement : plafonné à 2 opérations de tarification par jour prélevé automatiquement en une seule ligne de tarification.
- Rejet de chèque : plafonné à 2 opérations de tarification par jour prélevé automatiquement en une seule ligne de tarification.

Depuis le 1er janvier 2014, mise en application du plafonnement des commissions d'intervention conformément à la loi de séparation et de régulation des activités bancaires votée le 18 juillet 2013 par le Sénat.

Le courrier MURCEF est édité automatiquement à J+1 pour un chèque dont le motif d'entrée est « sans provision » ou « compte soldé ».



! Point d'attention :

Les actions décrites dans la procédure doivent être effectuées obligatoirement et quotidiennement avec la plus grande vigilance et dans le respect du schéma délégataire des délégations CEGEE « Marché des particuliers » en vigueur.

L'autorisation de découvert et les délégations « découvert- marché des particuliers » sont directement applicables en la matière.

Chaque destinataire du MAD devra traiter ses mouvements en attente de décision sous son propre nom le matin avant 9 heures en même temps que le traitement du RPM et Vigiliants.

Le Responsable de la Promotion Maitrise Risque et Conformité devra s'assurer que TOUS LES MAD de l'agence sont traités quotidiennement (via MyMad).

Tout collaborateur traitant des mouvements MAD est directement responsable des décisions qu'il aura prises.

Une vigilance particulière doit être portée aux clients en situation de fragilité (OCF, Prévention de surendettement, SBB).

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Connaissance du client
- Protection des données personnelles du client
- Contrôle de conformité
- Normes vis-à-vis du client interne ou final (calendaire, ...)

Annexes

La gestion LOTS est soumise à des règles d'imputation automatique.

Le principe de base des règles d'imputation concerne toutes les opérations passant par le système des lots y compris les échéances prêts :

** Règle 1 : aucun contrôle d'opposition pour les provenances :*

Prélèvement cartes (n° 52)

Lots caisses suivant certaines particularités (n° 50)

Tarification des produits et services (n° 06)

Factures cartes bleues débit immédiat (n° 08)

Contentieux (n°72)

Si une opposition de type « Interdit Bancaire » est positionnée et s'il s'agit d'un chèque en retour compensation (forçage de l'opposition) et marquage de cette opération pour la déclaration automatisée des paiements de chèques en infraction.

** Règle 2 : aucun contrôle de solde pour :*

Les chèques inférieurs ou égaux à 15.00 €

Les opérations DAB (code opération inter bancaire 90)

Les provenances :

Prélèvements agios (n°65)

Prélèvement cartes (n°68)

Factures cartes bleues débit différé (n° 03)

Factures cartes bleues débit immédiat (n° 08)

Tarification des produits et services (n° 06)

SICAV (n° 89)

Lots caisse suivant certaines particularités (n° 50)

Assurance sur compte (n° 66)

Contentieux (n° 72)

Echéanciers type 5 (n° 261) (contrat d'assurance) uniquement

** Règle 3 : règle d'imputation automatique*

Pour toutes les opérations inférieures à 150 € et inférieures à 50% de la somme des capitaux des comptes rattachés au client bancaire.



Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. [Identifier le MAD à traiter](#)
2. [Identifier et analyser les clients à traiter](#)
3. [Prendre les décisions](#)
4. [Valider les décisions](#)
5. [Mettre en place les mesures conservatoires sur les comptes et moyens de paiements](#)

3. ETAPES DETAILLEES

1	Identifier le MAD à traiter	Agence
DESCRIPTION	Sélectionner le portefeuille à traiter : Gérer le Mad Agence	
	<u>! Point d'attention :</u> Le traitement doit être effectué le matin avant 9 heures en même temps que le traitement du RPM et de Vigiclients.	
OUTILS INFOS+	/	

2	Identifier et analyser les mouvements à traiter	Agence
DESCRIPTION	Identifier : - Sélectionner le client à traiter - Sélectionner le mouvement à traiter Vérifier le motif d'entrée dans le MAD Consulter et analyser - le détail du mouvement (en lien vous trouverez des fiches pratiques d'actions possibles) - le profil du client - l'historique du compte (montant salaire, les charges récurrentes...) sur 2 mois à minima - l'encours d'épargne - l'encours de crédit du client Le contrôle du schéma délégataire est réalisé automatiquement à l'aide d'Adelys MAD. <u>! Point d'attention :</u> Il est impératif d'actualiser les données clients à minima 1/an selon la procédure : Mettre à jour le dossier client (actualisation et révision annuelle).	
OUTILS INFOS+	/ MAD - Actions possibles selon type movt CEGEE	

3	Prendre les décisions	Agence
DESCRIPTION	Le contrôle du schéma délégataire est réalisé automatiquement à l'aide d'Adelys MAD (CF. Mode Opérateur ADELYS MAD) : - Le contrôle lors de la prise de décision est bloquant, si l'agent décideur n'a pas le niveau de délégation requis - Un message d'alerte apparaît dès que la globalité des opérations en attente pour le client n'entre pas dans la délégation du gestionnaire et informe du niveau délégataire requis - Si la provision est constituée après avoir réalisé l'affectation, le gestionnaire peut traiter l'opération, et prévenir son délégataire. Vérifier le motif d'entrée du mouvement dans le MAD (sans provision, opposition, compte soldé) : Ne pas forcer : le paiement d'un chèque opposé pour perte ou vol, ni un prélèvement mis en opposition à l'initiative du client.	



! Point d'attention :

Attention à bien sélectionner le motif du refus de paiement => défaut de provision, opposition, perte.... => en cas de litige avec le créancier, le motif est porté à la connaissance des autres établissements. D'autre part, une mauvaise sélection du motif engagerait la responsabilité de la CEGEE dans la mesure où un rejet de chèque au motif « opposition pour perte ou vol » n'engendre pas de fichage.

De même, lorsqu'un blocage national est positionné sur le compte, le courrier Murcef doit être impérativement envoyé manuellement par le commercial.

L'information préalable (courrier MURCEF) au rejet d'un chèque doit être impérativement envoyée au client en toute circonstance, même si le client est déjà interdit bancaire.

- ➡ L'envoi du courrier sera automatique à J+1 dès lors que le motif d'entrée dans le MAD est « sans provision » ou « compte soldé ».
- ➡ L'envoi du courrier sera à faire manuellement dès lors que le motif d'entrée est « opposition » ou dans le cas où le client est déjà fiché.

5 types de décisions possibles (Cf. Fiches pratiques "Prises de décisions"):

Une décision doit être prise au plus tard le dernier jour de la date limite de prise de décision

1. Le forçage

Imputation de l'opération au compte du client bancaire en dehors des contrôles d'imputation automatique (sans provision, opposition).

IMPORTANT : Vérifier que le motif d'entrée dans le MAD ne masque pas un autre motif (une opposition concernant un mouvement...)

Toute décision de forçage doit être justifiée, en renseignant systématiquement la zone de commentaire

! Point d'attention :

Possibilité d'annuler un forçage dans la journée

2. Le rejet

- ➡ Motif sans provision

Le mouvement doit être impérativement mis en suspens jusqu'à la date limite de décision.

Rappel : Aucun rejet de chèque ne doit avoir lieu sans envoi du courrier MURCEF au préalable.

- ➡ Motif compte soldé

Le mouvement doit être impérativement mis en suspens jusqu'à la date limite de décision.

Rappel : Aucun rejet de chèque ne doit avoir lieu sans envoi du courrier MURCEF au préalable.

Tout rejet de chèque entré dans le MAD pour le motif « Sans provision » ou « compte soldé » entraîne une Interdiction Bancaire pour le client

Le rejet avec le motif « 12 - coordonnées erronées » ne doit pas être utilisé en agence. Seule la Direction des Solutions Clients (DSC) peut utiliser ce motif de rejet (afin de respecter la réglementation, l'utilisation de ce motif implique une prise de contact auprès de la banque confrère).

En cas de message d'alerte : « Attention, le courrier MURCEF ne sera pas édité » et « Attention, rejet de chèque avant la date limite de décision. Confirmez-vous ce rejet ? », il convient de ne pas procéder au rejet



3. Mise en suspens

La mise en suspens jusqu'à la date limite de décision est obligatoire pour tout chèque entré dans le MAD pour le motif « sans provision » ou « compte soldé »

En revanche, si la provision est constituée avant la date limite de décision, le chèque peut être forcé.

➡ Mise en suspens sans affectation (ADELYS):

Maintien de l'opération dans le MAD jusqu'à la prise de décision Forçage ou Rejet.

La décision définitive doit être prise, au plus tard, le dernier jour de la date limite de prise de décision.

Si aucune décision n'est prise à la date limite de traitement :

- le mouvement sans provision sera rejeté
- le mouvement en opposition sera transféré au MAD Siège

➡ Mise en suspens avec affectation (ADELYS):

Pour tout mouvement nécessitant la validation d'un délégataire, il est nécessaire :

- de mettre le mouvement en suspens avec affectation au délégataire requis.
- de maintenir l'opération dans le MAD jusqu'à la prise de décision de Forçage voire d'un rejet éventuel par le délégataire requis.
- d'Informar le délégataire par tout moyen (mail, tchat, téléphone...)

! Point d'attention :

Pour tout mouvement de niveau délégataire Direction des Crédits et des Affaires Spéciales ou Direction du Contentieux et du Recouvrement, l'envoi d'un mail à ces derniers est obligatoire.

- Boîte générique DCE - « ENGAGEMENTS MAD »
- Liste de diffusion CTX « CEGEE-L-RECOUVREMENT-CTX-MAD »

➡ Mise en suspens pour un client en opposition

Pour tous clients « en opposition », pour lesquels les chèques présentés dans le MAD sont aussi « sans provision », le mouvement devra être mis en suspens et le courrier MURCEF devra être envoyé manuellement y compris pour tout compte faisant l'objet d'un blocage national tout débit positionné par l'agence.

La décision doit être prise par le délégataire au plus tard dans la journée (l'affectation du mouvement ne valant que pour cette journée).

En l'absence de traitement dans la journée, par le délégataire requis des mouvements ayant fait l'objet d'une « affectation » :

- ces mouvements reviennent au seul gestionnaire initial dès le lendemain
- si besoin, ces mouvements peuvent à nouveau être affectés au délégataire requis

4. Forçage sur un autre RIB (avec ou sans correction RIB)

Si forçage autre RIB avec envoi correction RIB :

Forçage et imputation de l'opération sur le nouveau compte indiqué et envoi automatique des modifications des coordonnées bancaires à l'émetteur.

! Point d'attention :

Ne pas effectuer de forçage autre RIB avec correction sur les comptes d'épargne



	Ne pas effectuer de forçage sur un compte 04 si le compte d'origine est un 08 (respect de la distinction compte privé/compte professionnel) et inversement 5. Transfert MAD Siège Sortie d'un mouvement MAD avant la date limite de décision, pour traitement par les services de la DSC. Cette prise de décision doit rester exceptionnelle et ne concerne que les mouvements ne pouvant pas être techniquement dénoués par l'agence. L'action Transfert MAD Siège n'est pas tarifée, et elle est soumise à habilitation. Le traitement du mouvement par les services de la DSC génère un prélèvement de commission d'intervention selon la tarification en vigueur. <u>! Point d'attention :</u> Le service DSC interpelle l'agence dès lors que le forçage n'est pas possible sur les comptes existants de client (compte soldé, livret au plafond...) En cas de présentation de chèque sur le compte clos, la banque quittée s'efforce par tous les moyens à sa disposition de prévenir son client qu'elle a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que les conditions dans lesquelles le client peut régulariser son compte, avant tout rejet, pour lui permettre de régulariser la situation. Il convient de demander par la prestation My Flow une copie du chèque émis. Lorsque le compte est soldé, un compte d'instance (code produit 02) doit être ouvert pour dépôt de la provision (espèces ou virement). Il convient alors de forcer l'opération MAD « forçage sur un autre compte sans correction de RIB » en indiquant le n° du compte d'instance. L'incident est levé lorsque la provision est bloquée sans attendre que le chèque soit représenté et payé. Se référer à la procédure « Effectuer une régularisation chèque rejeté défaut de provision ». En cas de message d'alerte : « Attention, le courrier MURCEF ne sera pas édité » et « Attention, rejet de chèque avant la date limite de décision. Confirmez-vous ce rejet ? », il convient de ne pas procéder au rejet. <u>! Point d'attention :</u> Possibilité d'annuler cette décision le jour même. L'opération retourne dans le MAD de prise de décision de l'EDS <u>Cas particulier</u> S'il existe un impayé prêt lors du traitement du MAD, le département Contentieux se chargera d'isoler le disponible. En cas de pluralité de motifs (EX : Opposition et Sans Provision), c'est le motif « Opposition » qui est priorisé. Il convient donc après l'étude du motif de l'opposition de s'assurer que le compte n'est ou ne sera pas mis en dépassement. Rappel : Solde disponible sur MAD = Solde réel + découvert – réserve d'encaissement chèques – écartés MAD – impayés prêts + plan de règlement. <u>! Point d'attention :</u> Tant que « Fin Client » n'a pas été validée, il est possible de revenir sur une décision.
OUTILS INFOS+	/ - MAD - Fiches pratiques "Prises de décisions" - ADELYS Mode opératoire traitement MAD particuliers et professionnels - AGIL : PRO1007 Professionnels courrier position débitrice non autorisée



4	Valider la décision	Agence
DESCRIPTION	Faire « Fin Client » pour valider la décision. Une fois le « Fin Client » effectué, il est possible d'annuler cette décision dans la journée de traitement par la transaction « Identification – annulation ». ! Point d'attention : Avant la validation de la décision, différents courriers peuvent être envoyés dans le respect de la réglementation interne ; proposition de découvert, proposition d'augmentation de découvert ou mise en garde avant rejet.	
OUTILS INFOS+	/	

5	Mettre en place les mesures conservatoires sur les comptes et moyens de paiements	Agence
DESCRIPTION	Après prise de décision du rejet de chèque, le client devient Interdit Bancaire : => supprimer les moyens de paiement (chéquiers et cartes) en stock sur tous les comptes du client. => récupérer les instruments de paiement détenus par le client => supprimer le découvert autorisé (application procédure de suppression à l'initiative de la Caisse pour faute grave) ! Point d'attention : L'envoi automatique de la lettre d'injonction, suite au rejet de chèque, ne dispense pas le collaborateur d'envoyer en recommandé avec AR la lettre de résiliation découvert sans délai (procédure « résilier un découvert permanent à l'initiative de la Caisse d'Épargne »). Le cas échéant, mettre en place un processus de pré abusif de la carte bancaire si constat d'opérations carte générant ou augmentant une situation débitrice : Positionner une opposition 08 –surveillance de la carte- sous réserve que le débit du compte soit consécutif à l'imputation d'opérations carte en forçage automatique MAD.	
OUTILS INFOS+	/	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Christophe CAEN
Rédacteur	Franck BERNHARD
Processus	C04.20.50 - Traiter les incidents liés à un instrument de paiement tout type IP
Date de création	28/12/2017
Date de mise à jour	08/10/2018



Annexe 27 - Décider les suspens MAD pour un client Professionnel

1. OBJET

Cette procédure décrit les opérations réalisées chaque jour pour le traitement des suspens MAD par le Réseau commercial.

Chaque soir, les opérations laissées en suspens sont présentées à nouveau le lendemain dans le MAD jusqu'à la date limite de prise de décision.

A la date limite de prise de décision et à défaut de prise de décision :

- le mouvement sans provision est rejeté automatiquement avec le motif d'entrée dans le MAD
- tous les mouvements avec un autre motif sont transférés au MAD Siège

Le contrôle du schéma délégataire est réalisé automatiquement à l'aide d'Adelys MAD.

➤ Tarification

Elle est appliquée automatiquement selon les conditions et tarifs des principales opérations et services bancaires applicables à la clientèle des professionnels et associations de proximité en vigueur.

La tarification est en forçage automatique pour les opérations acceptées dans la limite des règles d'imputation (Cf. Exigences Réglementaires) ainsi que pour les opérations DAB et les factures cartes bancaires et débit différé.

La tarification dans le cadre d'une prise de décision manuelle est :

- Systématique pour une décision de rejet motif sans provision
- Optionnelle pour une décision de rejet « autres motifs ». EX titulaire décédé (la valeur par défaut est la facturation décidée par la caisse).
- Systématique pour une décision de forçage (sauf cas d'opposition).
- Systématique en cas d'imputation suite à recyclage à partir de la deuxième journée de présence dans le MAD.

Depuis le 11 février 2002 des aménagements concernant la réduction de la facturation des Incidents de Paiements ont été élaborés (note CNCE n° 197/NC/01/096) :

Ces aménagements concernent :

- L'exonération de tarification lors de la présence d'oppositions 101 (contentieux) et 102 (pré contentieux lourd)
- La tarification des rejets de chèque de faible montant (50 €) : loi MURCEF
- Une imputation globalisée sur le compte du client de la tarification selon le type d'opération et de code de décision.
- Forçage MAD : (chèque, prélèvement, carte) : plafonné à 4 opérations par jour prélevé automatiquement en une seule ligne de tarification.
- Rejet de prélèvement : pas de plafonnement
- Rejet de chèque : pas de plafonnement

Les lignes de tarification ci-dessus ne se cumulent pas au cours d'une même journée.

- ➡ Pour les comptes courants 04 ou 08, le courrier MURCEF est édité automatiquement le 1er jour de son entrée dans le MAD.

Fréquence d'exécution : quotidienne

! Point d'attention

Les mouvements « affectés » en date limite seront rejetés. Ne pas attendre la date ou l'heure limite pour traiter son MAD

Chaque gestionnaire doit s'assurer, par tous moyens (mail, téléphone, skype) du bon traitement du MAD qu'il aura affecté au délégataire.

Les actions décrites dans la procédure doivent être effectuées obligatoirement et quotidiennement avec la plus grande vigilance et dans le respect des schémas délégataires CEGEE « Marché des professionnels » en vigueur.

Chaque gestionnaire du MAD devra traiter ses mouvements en attente de décision sous son propre nom le matin avant 9 H00 en même temps que le traitement du RPM et de Vigiclients.



Tout collaborateur traitant des mouvements MAD est directement responsable des décisions qu'il aura prises.

Le Directeur Commercial Pros devra s'assurer du traitement régulier des MAD de la Direction Régionale (EDS des chargés de portefeuille, EDS du portefeuille Agence) => suivi d'activité de ses collaborateurs (Gestion des risques 0707 / Pilotage / suivi d'activité)

Cette fonctionnalité permet :

- de suivre l'activité sur les prises de décisions et de donner une photographie instantanée de l'avancement du traitement MAD
- de contrôler, en fin de journée, que tous les traitements ont été effectués afin d'éviter les rejets automatiques

Pour les mouvements hors délégations, il convient d'informer le délégataire par tous moyens (mail, ...) sauf pour la Direction des Crédits et la DCM Pro où l'utilisation de la fiche SADEM est obligatoire

Lors du traitement d'un rejet dans la MAD, le motif 12 (coordonnées erronées) ne doit pas être utilisé par le réseau. Seule la DSC (Direction Solutions Clients) peut utiliser ce code rejet.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Connaissance du client
- Protection des données personnelles du client
- Contrôle de conformité
- Normes vis-à-vis du client interne ou final (calendaire, ...)

Annexes

La gestion LOTS est soumise à des règles d'imputation automatique.

Le principe de base des règles d'imputation concerne toutes les opérations passant par le système des lots y compris les échéances prêts :

** Règle 1 : aucun contrôle d'opposition pour les provenances :*

Prélèvement cartes (n° 52)

Lots caisses suivant certaines particularités (n° 50)

Tarification des produits et services (n° 06)

Factures cartes bleues débit immédiat (n° 08)

Contentieux (n° 72)

Si une opposition de type « Interdit Bancaire » est positionnée et s'il s'agit d'un chèque en retour compensation (forçage de l'opposition) et marquage de cette opération pour la déclaration automatisée des paiements de chèques en infraction.

** Règle 2 : aucun contrôle de solde pour :*

Les chèques inférieurs ou égaux à 15.00 €

Les opérations DIAB (code opération inter bancaire 90)

Les provenances :

Prélèvements agios (n° 65)

Prélèvement cartes (n° 68)

Factures cartes bleues débit différé (n° 03)

Factures cartes bleues débit immédiat (n° 08)

Tarification des produits et services (n° 06)

SICAV (n° 89)

Lots caisse suivant certaines particularités (n° 50)

Assurance sur compte (n° 66)

Contentieux (n° 72)

Echéanciers type 5 (n° 261) (contrat d'assurance) uniquement

** Règle 3 : règle d'imputation automatique*

Pour toutes les opérations inférieures à 150 € et inférieures à 50% de la somme des capitaux des comptes rattachés au client bancaire.

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

1. [Identifier le MAD à traiter](#)
2. [Identifier et analyser les clients à traiter](#)
3. [Prendre les décisions](#)



4. [Valider les décisions](#)
5. [Mettre en place les mesures conservatoires sur les comptes et moyens de paiements](#)

3. ETAPES DETAILLEES

1	Identifier le MAD à traiter	Agence
DESCRIPTION	Sélectionner le portefeuille à traiter (PCM – code transaction 0707). Chaque gestionnaire devra traiter ses mouvements MAD en attente de décision sous son propre nom. Tout collaborateur traitant des mouvements MAD est directement responsable des décisions qu'il aura prises ! Point d'attention : Point d'attention : Le traitement doit être effectué le matin avant 9 heures en même temps que le traitement du RPM et de Vigiliants.	
OUTILS INFOS+	/ MAD - Guide du collaborateur	
2	Identifier et analyser les mouvements à traiter	Agence
DESCRIPTION	Identifier : – Sélectionner le client à traiter – Sélectionner le mouvement à traiter Vérifier le motif d'entrée dans le MAD : Consulter et analyser – le détail du mouvement (en lien vous trouverez des fiches pratiques d'actions possibles) – le profil du client – l'historique du compte (les flux confiés, les charges récurrentes...) sur 2 mois à minima – l'encours d'épargne – l'encours de crédit du client ! Point d'attention : Il est impératif d'actualiser les données clients à minima 1/an	
OUTILS INFOS+	/	
3	Prendre les décisions	Agence
DESCRIPTION	– Le contrôle du schéma délégataire est réalisé automatiquement à l'aide d'Adelys : – Le contrôle lors de la prise de décision est bloquant, si l'agent décideur n'a pas le niveau de délégation requis – Un message d'alerte apparaît dès que la globalité des opérations en attente pour le client n'entre pas dans la délégation du gestionnaire et informe du niveau délégataire requis – Si la provision est constituée après avoir réalisé l'affectation, le gestionnaire peut traiter l'opération, et prévenir son délégataire. Vérifier le motif d'entrée du mouvement dans le MAD (sans provision, opposition, compte soldé) : ne pas forcer le paiement d'un chèque opposé pour perte ou vol, ni un prélèvement mis en opposition à l'initiative du client. 5 types de décisions possibles (Cf. Fiches pratiques "Prises de décisions"): Une décision doit être prise au plus tard le dernier jour de la date limite de prise de décision	



1. Le forçage

Seuls les mouvements entrant dans la délégation du gestionnaire peuvent faire l'objet d'un forçage ;

Les opérations hors délégations sont à affecter, après analyse et avis motivé (utilisation de la nouvelle zone de commentaires), au délégataire requis. (cf ci-dessous : Mise en suspens avec affectation)

Imputation de l'opération au compte du client bancaire en dehors des contrôles d'imputation automatique (sans provision, opposition).

IMPORTANT: Vérifier que le motif d'entrée dans le MAD ne masque pas un autre motif (une opposition concernant un mouvement...)

! Point d'attention :

Possibilité d'annuler un forçage dans la journée

2. Le rejet

Rejet de l'opération avec renvoi à l'émetteur

Aucun rejet de chèque sans provision ne doit avoir lieu sans envoi du courrier MURCEF au préalable

Pas de rejet de chèque avant la date limite.

Possibilité d'annuler un rejet dans la journée

3. Mise en suspens

➡ Mise en suspens sans affectation (ADELYS)

Maintien de l'opération dans le MAD jusqu'à la prise de décision Forçage ou Rejet.

La décision définitive doit être prise, au plus tard, le dernier jour de la date limite de prise de décision.

Si aucune décision n'est prise à la date limite de traitement :

- le mouvement sans provision sera rejeté
- le mouvement en opposition sera transféré au MAD à la DCE

➡ Mise en suspens avec affectation (ADELYS)

Pour tout mouvement nécessitant la validation d'un délégataire, il est nécessaire :

- de mettre le mouvement en suspens avec affectation au délégataire requis (niveau mentionné par l'outil ADELYS), jusqu'à la prise de décision de forçage voire d'un rejet éventuel par le délégataire.
- d'informer le délégataire par tout moyen (mail, tchat, téléphone...) sauf pour la Direction des Crédits où la fiche SADEM est obligatoire

La décision doit être prise par le délégataire au plus tard dans la journée (l'affectation du mouvement ne valant que pour cette journée).

En l'absence de traitement dans la journée, par le délégataire requis des mouvements ayant fait l'objet d'une « affectation » :

- ces mouvements reviennent au seul gestionnaire initial dès le lendemain
- si besoin, ces mouvements peuvent à nouveau être affectés au délégataire requis



Pour la gestion des chèques, la décision de « mise en suspens » doit s'accompagner, dès le jour de l'entrée en MAD (ou le premier jour d'ouverture du Réseau suivant), de l'envoi d'un courrier MURCEF. Cet envoi est automatique mais un déclenchement manuel reste possible si nécessaire.

4. Forçage sur un autre RIB (avec ou sans correction RIB)

Si forçage autre RIB avec envoi correction RIB :

Forçage et imputation de l'opération sur le nouveau compte indiqué et envoi automatique des modifications des coordonnées bancaires à l'émetteur.

! Point d'attention :

- Ne pas effectuer de forçage autre RIB avec correction sur les comptes d'épargne
- Ne pas effectuer de forçage sur un compte 04 si le compte d'origine est un 08 (respect de la distinction compte privé/compte professionnel) et inversement

5. Transfert MAD Siège

Sortie d'un mouvement MAD avant la date limite de décision, pour traitement par les services de la Direction Services Clients (DSC).

Cette prise de décision doit rester exceptionnelle et ne concerne que les mouvements ne pouvant pas être techniquement dénoués par l'agence .

Le traitement du mouvement par les services de la DSC génère un prélèvement de commission d'intervention selon la tarification en vigueur.

Pour les mouvements en dépassement de plafond => ces opérations doivent être traitées dès leur entrée dans le MAD en contactant le client pour ouverture d'un compte d'épargne ad'hoc : NE PAS LES TRANSFÉRER AU MAD SIEGE

Les services DSC n'ont aucune possibilité de rejeter les mouvements présents dans le MAD Siège.

Au bout de 3 mois, si le mouvement n'a pas pu être régularisé (les actions auprès du réseau ou du client n'ayant pu aboutir), le mouvement sera sorti du MAD par un mandat de perte ou profit.

! Point d'attention :

Possibilité d'annuler cette décision le jour même. L'opération retourne dans le MAD de prise de décision de l'EDS

Cas particulier

S'il existe un impayé prêt lors du traitement du MAD, contacter le service Affaires Sociales et Recouvrement Amialbe Pros (DCE) qui se chargera de prélever le montant de l'échéance impayée soit partiellement, soit en totalité.

En cas de pluralité de motifs (EX : Opposition et Sans Provision), c'est le motif « Opposition » qui est priorisé. Il convient donc après l'étude du motif de l'opposition de s'assurer que le compte n'est ou ne sera pas mis en dépassement.

! Point d'attention :

Toute décision de forçage doit être justifiée, en renseignant systématiquement la nouvelle zone de commentaire.

Si la provision est constituée après avoir réalisé l'affectation, le gestionnaire peut traiter l'opération, et prévenir



	son délégataire par mail ou skype.
OUTILS INFOS+	/ - MAD - Fiches pratiques "Prises de décisions" - Mode opératoire ADELYS MAD - MAD - Fiches pratiques actions possibles selon le type de mouvement - Guide utilisateur SADEM

4	Valider la décision	Agence
DESCRIPTION	Faire « Fin Client » pour valider la décision. Une fois le « Fin Client » effectué, il est possible d'annuler cette décision dans la journée de traitement par la transaction « Identification – annulation ». ! Point d'attention : Envoyer une lettre au client lui indiquant que le paiement a été effectué mais que pour autant, il ne lui a pas été octroyé de ligne de crédit (notion de crédit tacite). L'envoi de ce courrier doit rester exceptionnel ; il convient, si la situation se présente régulièrement, d'effectuer une nouvelle étude du dossier afin d'adapter la ligne de découvert.	
OUTILS INFOS+	/ PRO1007 AGIL Professionnels courrier position débitrice non autorisée	

5	Mettre en place les mesures conservatoires sur les comptes et moyens de paiements	Agence
DESCRIPTION	Après prise de décision du rejet de chèque : => supprimer les moyens de paiement (chéquiers et cartes) en stock sur tous les comptes du client. => récupérer les instruments de paiement détenus par le client Après analyse de la situation du client : => si nécessaire : contacter le Département recouvrement Entreprises qui se chargera d'envoyer au client un courrier de dénonciation de la ligne de découvert (délai réglementaire 60 jours). ! Point d'attention : Le cas échéant, mettre en place un processus de pré-abusif de la carte bancaire si constat d'opérations carte générant ou augmentant une situation débitrice. Positionner une opposition 08 –surveillance de la carte- sous réserve que le débit du compte soit consécutif à l'imputation d'opérations carte en forçage automatique MAD.	
OUTILS INFOS+	/	

4. CARACTERISTIQUES

Responsable	Christophe CAEN
Rédacteur	Franck BERNHARD
Processus	C04.20.50 - Traiter les incidents liés à un instrument de paiement tout type IP
Date de création	20/09/2018
Date de mise à jour	



Annexe 28 - Délester les fonds

1. OBJET

Le délestage correspond au retour de fonds vers le prestataire.

Il correspond à une sortie de fonds de l'agence de :

- 2 types d'espèces : billets et monnaie,
- et 3 types d'opérations : délestage agence, délestage pochette client et délestage devises.

L'objectif du délestage est de transmettre les fonds à la Banque de France.

Fréquence d'exécution : - A chaque passage du prestataire

Événement(s) déclencheur(s) :

- Calendrier de passage des transporteurs de fonds Prestation(s) finale(s) :
- Délestage des fonds

3. ETAPES DETAILLEES

Cette procédure est réalisée selon les étapes suivantes :

- [1. Respecter le calendrier de passage du transporteur de fonds](#)
- [2. Préparer les pochettes de délestage des billets et de la monnaie](#)
- [3. Saisir les opérations comptables de délestage](#)
- [4. Délester les fonds](#)
- [5. Stocker les fonds dans le coffre](#)

1	Respecter le calendrier de passage du transporteur de fonds	BDD- Agences
DESCRIPTION	Respecter le calendrier de passage du transporteur de fonds : ➤ Agence équipée d'une LOOMIS BOX ou toutes les agences des départements 08,10, 51, 54, 55, 57 : elles peuvent délester à chaque passage les billets et la monnaie. ➤ Agence équipée d'une station AXYTRANS dans les départements 52, 67, 68, 88 : • Billets : le délestage est possible à chaque passage • Monnaie : Consulter le calendrier de passage des transporteurs sur l'intranet et prévenir la DSC, au plus tard 3 jours avant le délestage via MYFLOW (domaine « Espèces Automates et Or » sous domaine « Commande de fonds » puis « Approvisionnement / délestage de fonds ») ! Point d'attention : Verrouiller les caissons AXYTRANS la veille au soir du passage du transporteur. Ne jamais mettre de monnaie dans les caissons.	
OUTILS / INFOS+	Mode opératoire délester les fonds agence	



2	Préparer les pochettes de délestage des billets et de la monnaie	BDD- Agences
DESCRIPTION	➤ Scinder et insérer les fonds à déléster dans une pochette de regroupement différente selon le type de dépôts d'origine : ☐ Fonds de l'agence • Pochettes client : utiliser AGF 224 • Devises : utiliser pochette spécifique devises • Dépôts valorisés : utiliser AGF 222 ➤ Selon le type de fonds, utiliser les pochettes de regroupement suivantes : • Billets euros : pochette dédiée ✓ Indiquer impérativement le nombre de pochettes et le numéro de l'EDS sur chacune des pochettes de regroupement, aggraver le formulaire AGF223 complété à la pochette de regroupement. ✓ Pour la pochette de regroupement des pochettes client, aggraver le talon détachable avec toutes les impressions du procès-verbal définitif des journées. ✓ Ces documents seront à conserver avec les pièces comptables du jour de délestage ➤ Monnaie euros : pochette dédiée • Tout délestage de monnaie doit se faire en vrac (pas de rouleaux) ➤ Devises: Se référer à la procédure gestion des devises	
OUTILS / INFOS+	Procédure Gestion des devises Formulaire AGIL AGF224 Formulaire AGIL AGF 222	

3	Saisir les opérations comptables de délestage	BDD- Agences
DESCRIPTION	➤ Pour le délestage des pochettes clients il n'y a pas de mouvement comptable à effectuer. Ces dernières ont été enregistrées au préalable par vos soins par crédit du compte client avec la transaction 0101 mode financier 07. ➤ Les autres dépôts GAB, automates commerçants ou OAD doivent faire l'objet d'une sortie de fonds via la transaction 1006 – opérations diverses – code famille 003. ➤ Sélectionner AGEN pour le Délestage agence ou GVRA pour les délestages automate-Dépôts commerçants • Sélectionner la caisse centrale de l'agence ; • Cocher la case transfert BDF ; • Compléter le montant de remises espèces ; • Apposer la douchette (pour les agences équipées) sur le code barre de la pochette de remise, ou uniquement si la douchette est KO, renseigner soigneusement le numéro de pochette de remise des espèces (10 caractères numériques) ; Cliquer sur enregistrer ; Valider le délestage. En présence de plusieurs enveloppes de remises à déléster, effectuer une saisie pour chaque enveloppe, et ne pas regrouper les montants. ➤ Pour le délestage des devises se référer à la procédure gestion des devises.	
OUTILS / INFOS+	Procédure Gestion des devises	



4	Délester les fonds	BDD- Agences
DESCRIPTION	➤ Déposer les sacs de monnaie à côté de la LOOMIS BOX ou du caisson AXYTRANS ➤ Déposer les pochettes de regroupement : ☐ Agence équipée d'une LOOMIS BOX : Toutes les pochettes de regroupement doivent être insérées dans un LOOMIS BAG. 1. Insérer les pochettes dans un LOOMIS BAG, 2. Détacher les coupons 3. Sceller le LOOMIS BAG, 4. Insérer le LOOMIS BAG dans le LOOMIS BOX. 5. Fermer la LOOMIS BOX et placer un coupon du LOOMIS BAG sur la poignée. 6. Garder le 2nd coupon et le regrouper avec les coupons des pochettes correspondantes. ☐ Agence équipée d'une station AXYTRANS : déposer les fonds dans la station AXYTRANS 1. Insérer les fonds dans le support adéquat. 2. Insérer les bordereaux. 3. Sceller la pochette. ! Point d'attention : Pas de sacs de plus de 15kg	
OUTILS / INFOS+		

5	Stocker les fonds dans le coffre	BDD- Agences
DESCRIPTION	Stockage des fonds selon les règles de sécurité de l'agence.	
OUTILS / INFOS+		

2. CARACTERISTIQUES

Responsable	Véronique THOMAS
Rédacteur	GTF Fiducie
Processus	C09.10.10 Traiter les opérations monétaires en espèces - retrait
Date de création	11/2018
Date de mise à jour	

Annexe 29 - Commande de fonds manuelle

**Commande
de fonds**DOCUMENT A USAGE INTERNE
IMPRIMER ou PHOTOCOPIER**Agence**

Agence : **EDS :**
Collaborateur :

Approvisionnement☐ Billets**Montant global :**☐ Monnaie**Montant global :**

Commentaires :
.....
.....
.....

Date : / /**Signature :**cegee-b-fiducie@cegee.caisse-epargne.fr