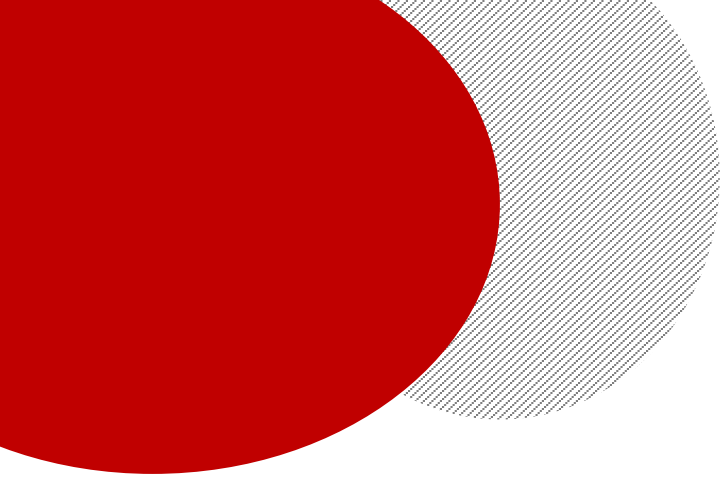




FICHE PRATIQUE

CLIENTELE FRAGILE

Agence EXPERTS DIRECT

Sommaire

- [Qui est concerné par l'Offre clientèle fragile ?](#)
- [Comment repérer un client ciblé ?](#)
- [Comment proposer l'offre à mon client ?](#)
- [Comment réintégrer le client en situation stable ?](#)
- [Qui compose l'équipe d'Experts Direct ?](#)
- [Quel est le rôle de l'agence Experts Direct ?](#)
- [Comment contacter l'agence Experts Direct ?](#)
- [Quel est le rôle de votre agence ?](#)

- **Qui est concerné par l'Offre Clientèle Fragile ?**

Les critères de ciblage de la clientèle en situation de fragilité sont disponibles sur notre [site](#).



Accompagnement de la clientèle fragile financièrement

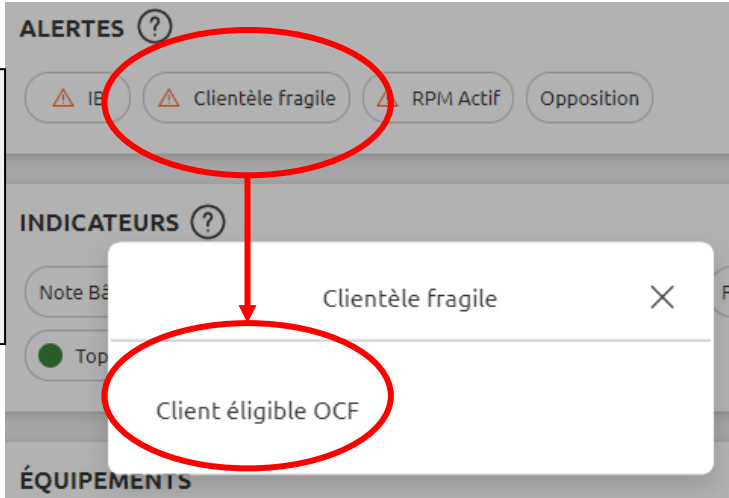


• **Comment repérer un client ciblé Eligible OCF?**

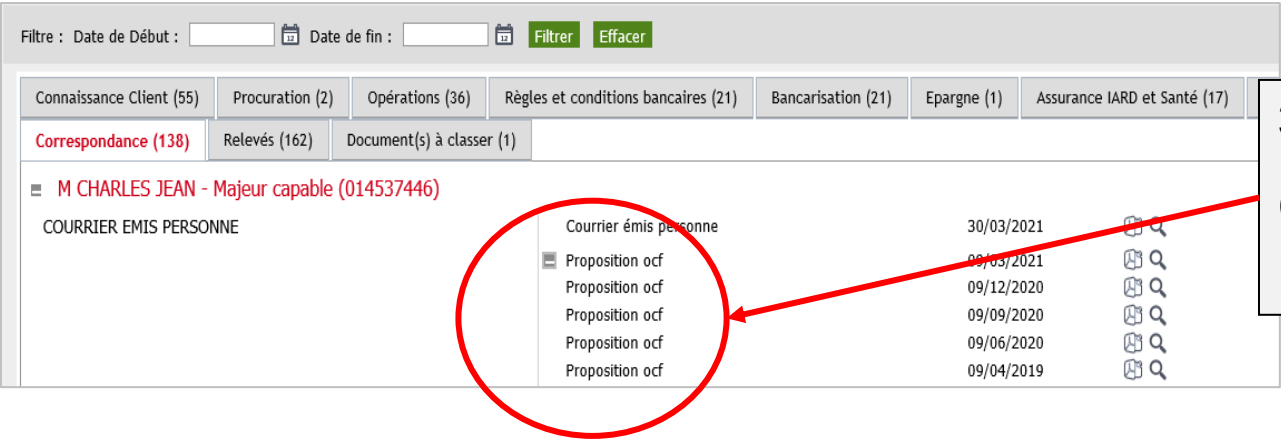
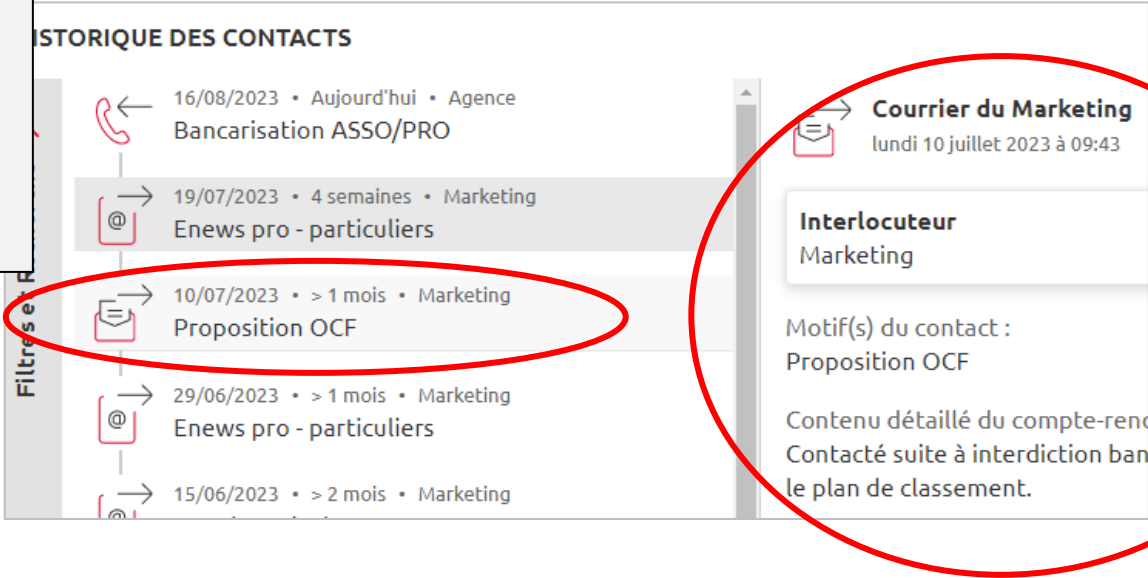


2. En consultant Contacts 360,
on retrouve la date du dernier
envoi de courrier de proposition à
l'offre.

1. Dans les ALERTES de la synthèse
En cliquant sur la gélule « Clientèle fragile »
Elle correspond au motif de ciblage « Client Eligible OCF »



NOTA : Les clients potentiels surendettés sont
aussi identifiables dans les « Alertes ».

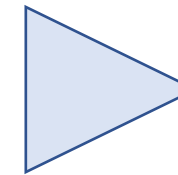


3. En consultant Plan de Classement,
on retrouve dans la partie « Correspondance » les lettres de
proposition à l'offre OCF.

- **Comment proposer l'OCF à mon client ?**

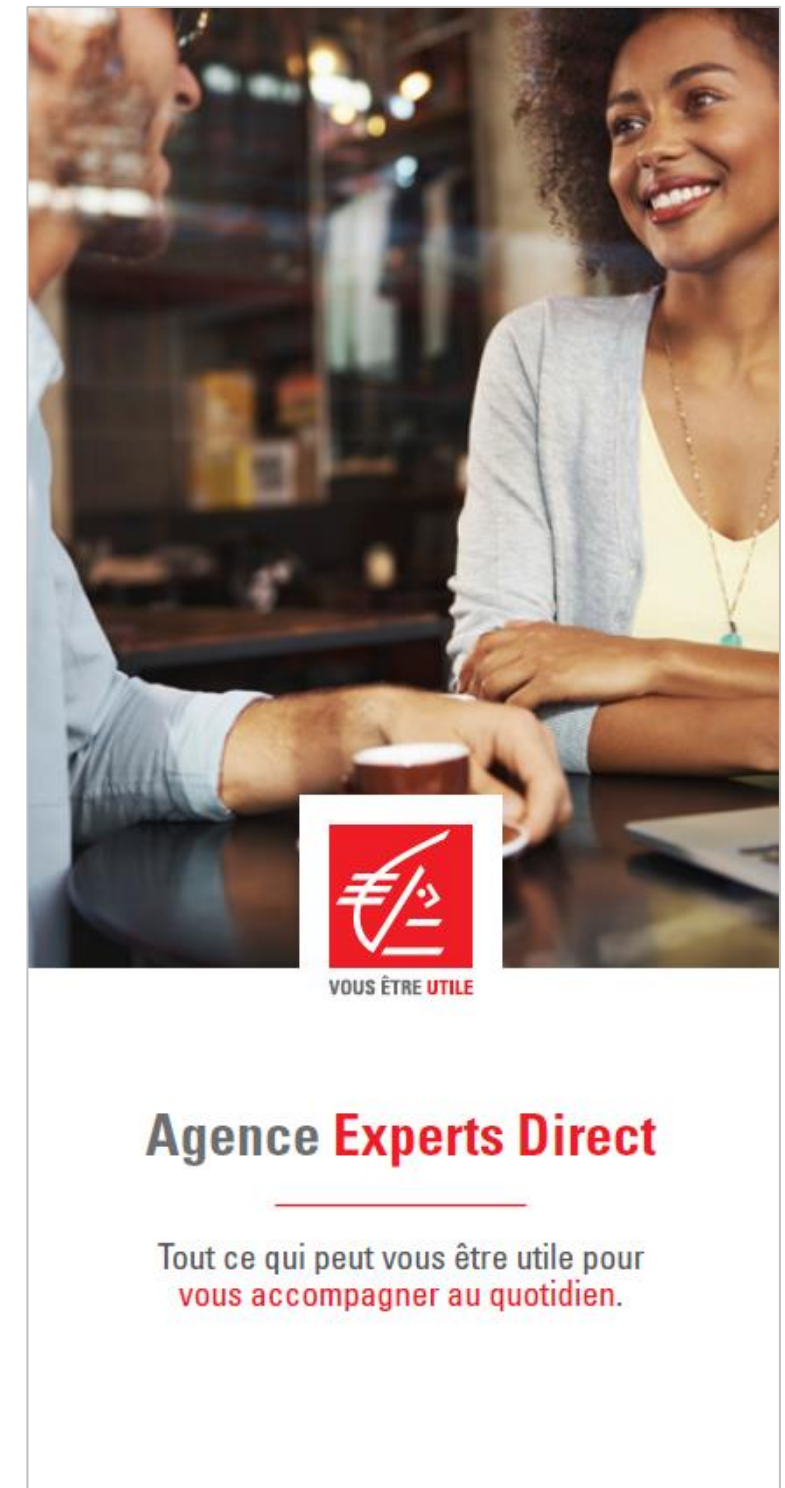
Si vous avez identifié votre client comme fragile,

1 - Vous avez la possibilité de l'orienter vers Experts Direct en lui distribuant le [flyer](#). (réf. FIDUCIAL 134631)



2 - Vous pouvez aussi directement contacter Experts Direct en rappelant les coordonnées du client pour une mise en relation

3 - Vous pouvez également proposer l'OCF à votre client de façon spontanée dès lors que vous estimez que celui-ci est dans une situation de fragilité financière.



• **Comment réintégrer le client en situation stable ?**

Si le client est stable financièrement, il peut être réintégré au sein d'une agence physique de proximité.

Un retour en agence physique est traité régulièrement par vagues de transfert, permettant d'affecter ces clients sains vers les agences physiques avec information

La notion de stabilité acquise est déterminée en fonction de plusieurs critères d'identification :

- Domiciliation à l'agence EXPERTS DIRECT supérieure à 12 mois (période probatoire)
- Relation non-détenteur de l'OCF
- Relation non topé Fragile
- Client actif hors note Bâle II dégradée



Choisissez un forfait bancaire au service de tous vos besoins !



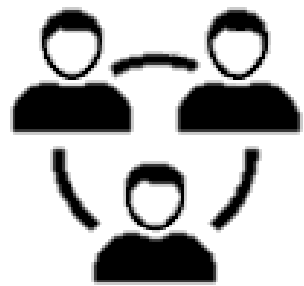
Toute demande individuelle d'affectation à une agence pour un client ou une relation, **reste possible au cas par cas et sur demande.**

Vous devez prendre contact avec Experts Direct pour déterminer la possible réaffectation manuelle du client

• Qui compose l'équipe d'Experts Direct ?

L'Equipe Experts Direct est une agence/point de vente BDD disponible dans l'annuaire :

[Mon Entreprise](#) > [Annuaire](#) > [Rechercher « Experts Direct »](#)



Annuaire - Organigramme [Nous contacter](#) CY

CEGEE

- PRÉSIDENCE
- BANQUE DE DETAIL
 - AUBE HAUTE MARNE
 - BAS-RHIN
 - DISTRIBUTION DEVELOPPEMENT DIGIT
 - CRC MULTI SITES
 - DISTRIBUTION ET TRANSFORMATION
 - EXPERTS DIRECT**
 - EXPERTS ONLINE
 - MON AGENCE
 - HAUT-RHIN
 - MAITRISE RISQ CONF BDD CTRL BDR
 - MARCHE DES PRO AGRI VITI AP
 - MARCHE GRAND PUBLIC
 - MARCHE PREMIUM
 - MARKETING
 - MARNE-ARDENNES
 - MEURTHE ET MOSELLE MEUSE
 - MOSELLE
 - VOSGES
 - BANQUE DE DEVELOPPEMENT REGIONAL
 - FINANCES
 - RESSOURCES

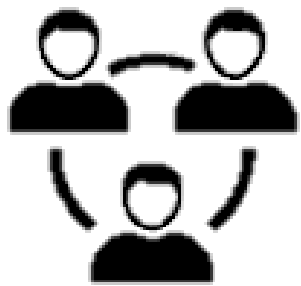
EXPERTS DIRECT
RUE ANDRE MARIE AMPERE 57070
METZ CEDEX

EXPERTS DIRECT

KUSY JOHAN DIRECTEUR D'AGENCE ADJOINT 09.69.32.06.64 06.19.23.57.86	ADAMO JONATHAN GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	BONNESSEUR DELPHINE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	CRAST CATHERINE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE
DELOFFRE VALERIE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	ECKER SERGE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	FRANCOIS FANNY GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	GOELLER THIERRY GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64
ISBLED FLORENCE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	MEYER GUILLAUME GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	MURATOT LAURENCE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	NOUVIER MICHEL GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64
RAPINE AMBRE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64	VIEUXMAIRE NOEMIE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE 09.69.32.06.64		

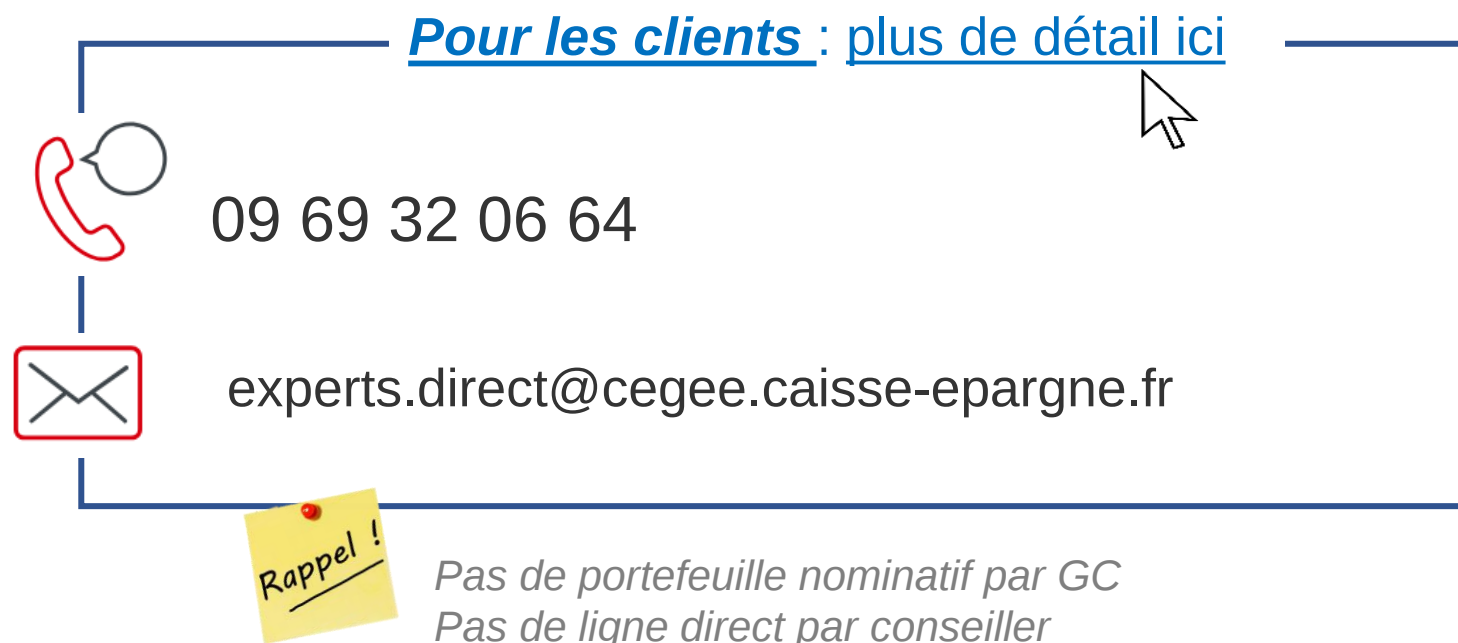
- **Quel est le rôle de l'agence Experts Direct ?**

- ↳ **Gérer les clients domiciliés à Experts Direct** et les risques associés au sein d'un portefeuille unique
- ↳ Contacter les clients topés clientèle fragile pour **leur proposer l'offre OCF**
- ↳ **Organiser des RDV à distance** avec les clients ciblés potentiel-surendettement pour réétudier leur situation financière



Les clients >70 ans, sous-tutelles, les PRO et les SBB restent gérés dans leur agence de proximité, pour des raisons de facilité de gestion impérative en face-à-face.

• Comment contacter l'agence Experts Direct ?



Votre agence Experts Direct



Nos conseillers Experts Direct sont disponibles par téléphone, par email et par courrier :



PAR TÉLÉPHONE :

09 69 32 06 64*

– Du mardi au vendredi de 8h45 à 12h et de 13h45 à 18h (sauf le jeudi de 14h30 à 18h)
– Le samedi de 8h30 à 12h30



PAR EMAIL :

experts.direct@cegee.caisse-epargne.fr



PAR COURRIER :

Caisse d'Épargne Grand Est Europe
Agence EXPERTS DIRECT
CS 70014
54002 Nancy Cedex

En interne

A privilégier : cegee-b-ag-experts-direct-ocf (strictement interne)

il n'existe pas de ligne téléphonique directe, uniquement messagerie Skype ou Teams

• Quel est le rôle de votre agence ?

➤ **Accueillir et servir les clients qui se déplacent dans votre agence**

➤ **Réaliser les opérations courantes simples ou les actes nécessitant une présence physique**

Exemples : sur présentation de sa pièce d'identité : retraits d'espèces, émission d'un chèque de banque (imposé par la réglementation), procuration, modification des données, etc...



Ces actes ne nécessitent pas de pré-accord d'EXPERTS DIRECT

Une gestion avec EXPERTS DIRECT en appui sera nécessaire pour gérer opposition, prise de risque, etc...



➤ **Distribuer le flyer** (réf. FIDUCIAL 134631)

aux clients éligibles à l'offre,

afin de les orienter vers l'agence Experts Direct

pour traiter leurs problématiques financières

➤ **Les clients potentiels surendettés restent gérés en agence.**

Vous pouvez faire appel à l'Equipe d'Experts Direct pour apporter des solutions à ces clients au besoin. Pensez aussi à l'offre Régen'air !

